



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE**

Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

**SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM**

Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2

Correo electrónico: [contactociudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:contactociudadano@movilidadbogota.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2022**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de octubre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

### **1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

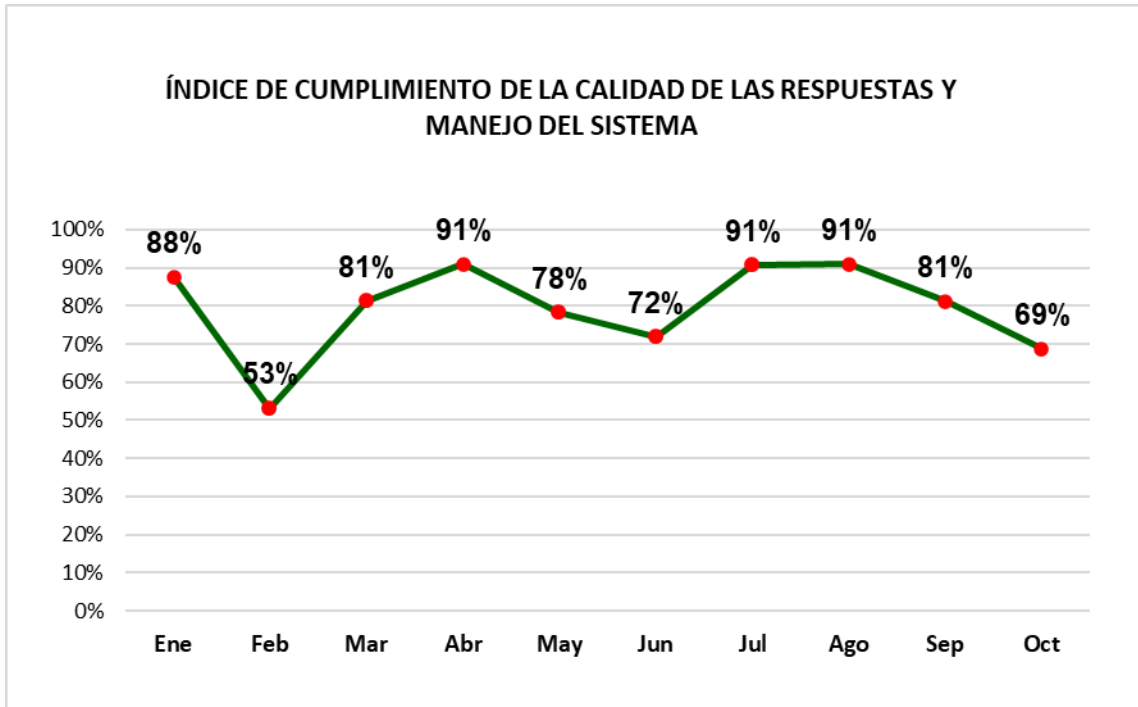
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

peticiones cerradas en el mes de octubre de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	10 (31%)	69%	80%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	26	6	26	6	26	6	24	8	22	10
	81%	19%	81%	19%	81%	19%	75%	25%	69%	31%

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3311482022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3416172022	GRUPO PQRSD DAC	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
3568142022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que al no ser solicitud ciudadana, no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
3463252022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad, puesto que en la respuesta solicitan información adicional al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
3452132022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	
3680222022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	
3421172022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
3426132022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3272732022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3641722022	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de octubre de 2022:

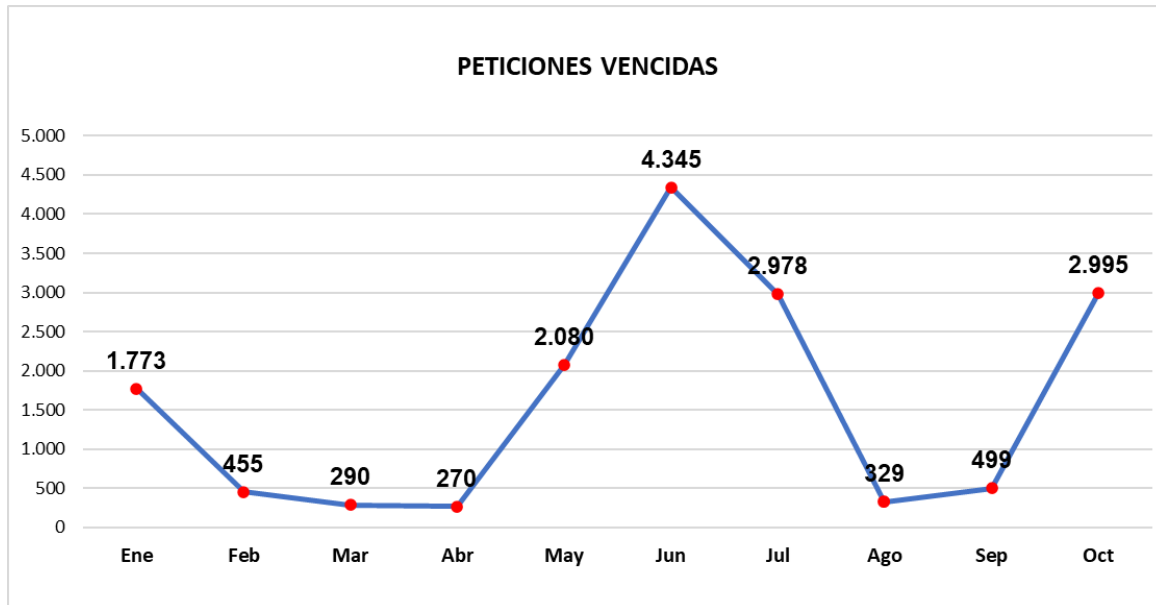
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
2.995	1	2022: 2.995	Entre 1 y 105

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **98,13%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM, Subdirección de Contravenciones, Subdirección de Señalización, Subdirección de Gestión en Vía y Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	2.495	83,28%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	384	12,82%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	22	0,73%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	21	0,70%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	18	0,60%
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	11	0,37%
SIMIT Y CURSOS	11	0,37%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	5	0,17%
PYP SOLIDARIO	5	0,17%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	0,13%
GRUPO PQRSD DAC	4	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	4	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	3	0,10%
CIRCULEMOS DIGITAL	2	0,07%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0,07%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,03%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1	0,03%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0,03%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0,03%
PEDAGOGÍA CURSOS	1	0,03%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a octubre), se evidencia tendencia creciente con aumento de **2.496** requerimientos vencidos con respecto al mes anterior.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presentan **ciento cincuenta y cinco (155)** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. (Ver anexo)

**3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de octubre de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de octubre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad es del **69%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **31%**, **OPORTUNIDAD** con el **25%** y **CLARIDAD** con el **19%**. Adicionalmente, para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta **2.995** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Al respecto, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 26 de mayo de 2022 con número radicado 1-2022-16036 y posteriormente han enviado comunicados informando los avances en temas de Calidad y Oportunidad con números de radicado 1-2022-25084 del 31 de agosto, 1-2022-27172, 1-2022-27261 y 1-2022-27262 del 21 de septiembre de 2022. En ellos, presentan lo siguiente:

No. Acción	Acción	Observación
1	Mesas de trabajo técnicas de Web Service entre la Secretaría de Movilidad y Secretaría General.  Mesas de trabajo entre la Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Estado: Se establece Mesa de Trabajo el 18 de octubre para tratar temas técnicos del Web Service en la interoperabilidad entre Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO.  Del resultado de la reunión, se brinda respuesta a la Entidad desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con número de radicado 2-2022-32738.
2	Solicitud a la Subsecretaría de Servicios PQRS D de realizar planes de mejoramiento	El plan de mejoramiento abarcará tres acciones del 1/10/2022 al 15/12/2022, así: 1. Estandarizar los formatos para emitir respuestas por medio de los aplicativos (Orfeo - Bogotá te escucha). 2. Realizar capacitación en el manejo de las plataformas (Bogotá te escucha). 3. Realizar análisis de cargas laborales.  Dado lo anterior, quedamos atentos de los avances de las actividades a realizar por la dependencia.
3	Reglamentación Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	De acuerdo a lo informado, la Entidad ha realizado las siguientes actividades: 8/08/2022: Publicación del Reglamento. 16/08/2022: Socialización del Reglamento con el grupo de PQRS D de la Subsecretaría de Contravenciones.

Referente a las acciones relacionadas, respetuosamente solicitamos revisar y/o replantear o fortalecer las acciones para lograr el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, debido a la reducción significativa en el cumplimiento del índice mensual de Calidad y el incremento considerable de peticiones vencidas, que permitan garantizar un servicio de calidad, transparente y oportuno dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recor-

<sup>3</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** “Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

damos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

*“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.*

*La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:*

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. “...”

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRICTAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - contactociudadano@movilidadbogota.gov.co  
Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 781279ef-b30a-40d4-87c4-67222f509fc1

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL