



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

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 DICIEMBRE 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 diciembre 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 sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

¹ **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.

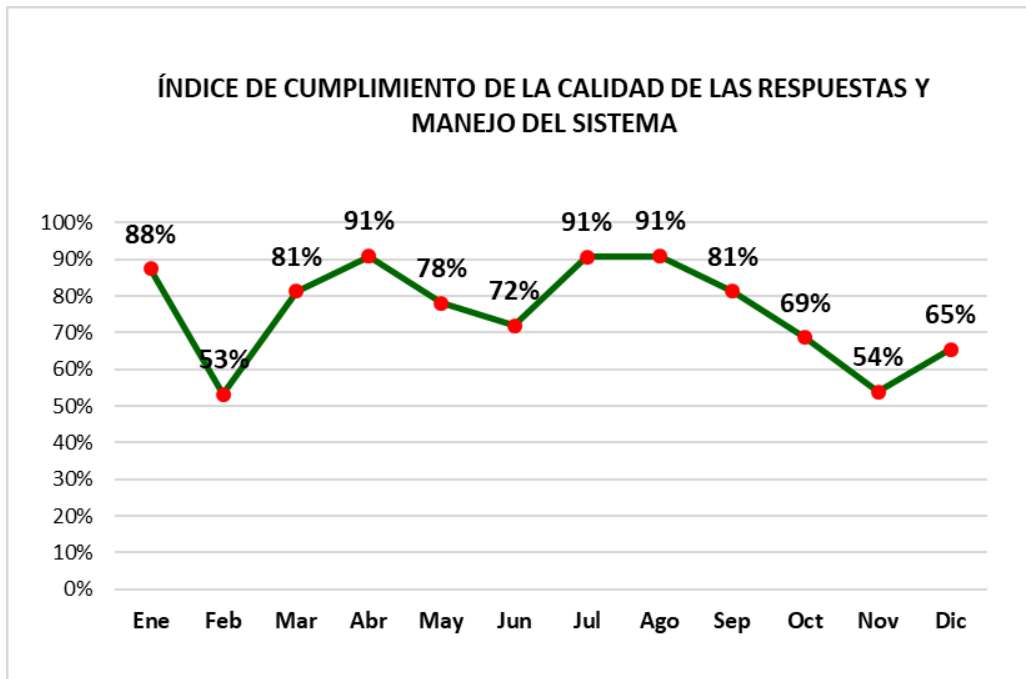
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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 diciembre 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 **26** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	9 (35%)	65%	77%



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
26	25	1	24	2	25	1	22	4	17	9
	96%	4%	92%	8%	96%	4%	85%	15%	65%	35%

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
4189462022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto solicitan documentos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitar Ampliación, sino el 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.
4587262022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. 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.
4137112022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	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.
4176212022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
4447192022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
4287072022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro de los términos de ley, las publicaciones de las respuestas 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.
4311072022		SI	SI	SI	SI	NO	
4328822022		SI	SI	SI	SI	NO	
4371692022		SI	SI	SI	SI	NO	

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 diciembre de 2022:

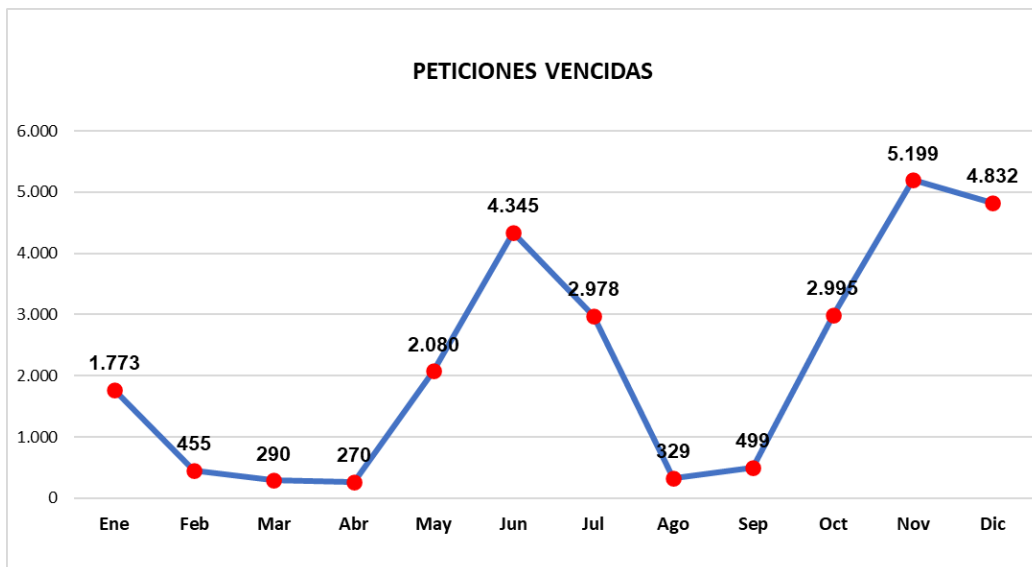
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
4.832	0	2022: 4.832	Entre 1 y 145

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

Para el periodo objeto del análisis, el **99,87%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM, Subdirección de Contravenciones y Coordinación Jurídica Circulemos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	4.731	97,91%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	77	1,59%
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	18	0,37%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,02%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1	0,02%
GRUPO PQRSD DAC	1	0,02%
PYP SOLIDARIO	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	1	0,02%

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 diciembre), se evidencia disminución de **367** 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**².

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 setenta y uno (171)** 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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de diciembre 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 **65%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **35%**, **OPORTUNIDAD** con el **15%** y **CLARIDAD** con el **8%**. Adicionalmente, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta **4.832** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

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 diciembre 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 **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”*.

³ **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.”

No. Acción	Acción	Observación
2	Solicitud a la Subsecretaría de Servicios PQRSD 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 PQRSD 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.

Finalmente, 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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”



Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR