



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

ADRIANA RUTH CERTUCHE

Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM

Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2

Dirección Electrónica: contactociudadano@movilidadbogota.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

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 FEBRERO DEL 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

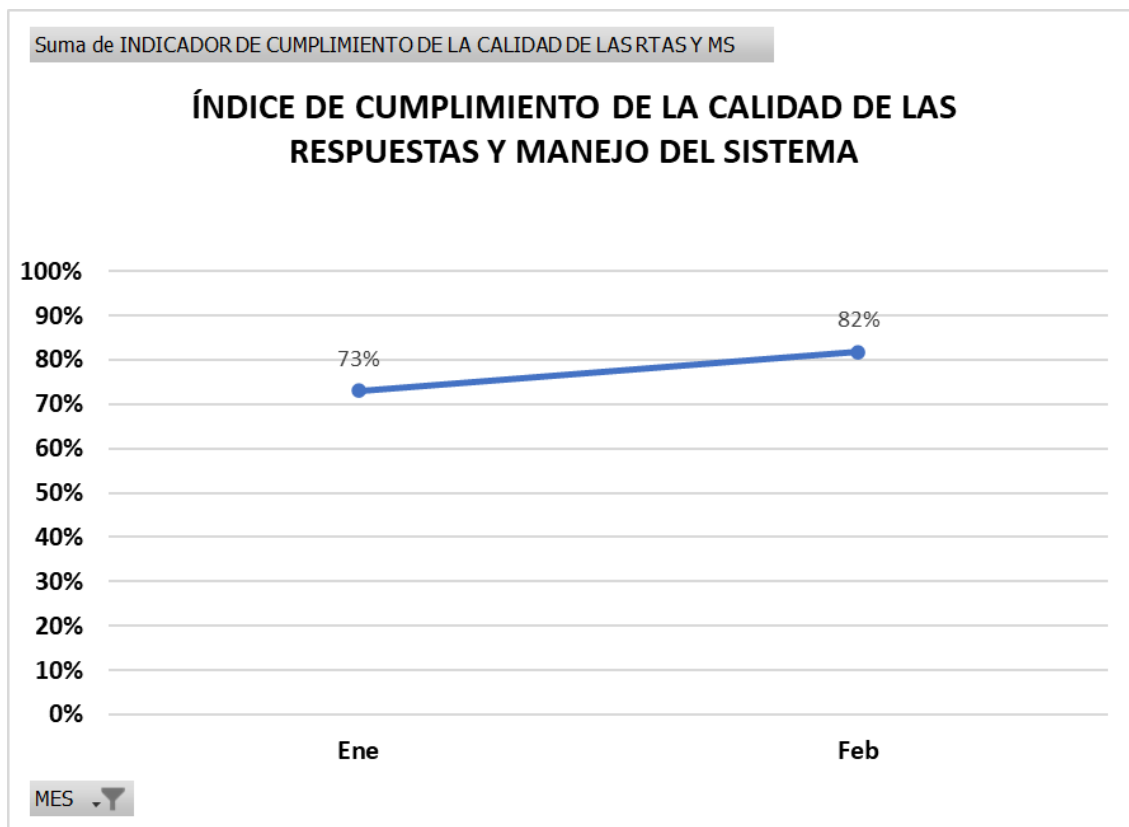
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora.

1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento del mes | % Índice de cumplimiento acumulado 2023 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 33 | 6 (18%) | 82% | 73% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

| COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 30 | 3 | 30 | 3 | 30 | 3 | 28 | 5 | 27 | 6 |
| 91% | 9% | 91% | 9% | 91% | 9% | 85% | 15% | 82% | 18% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 169712023 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | SI | SI | SI | SI | NO | Se registra la respuesta en el aplicativo de manera extemporánea, la entidad debe subir al sistema las Respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|------------------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| | | | | | | | para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida. |
| 579762023 279672023 | SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES | SI | SI | SI | NO | NO | El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Se registra la respuesta en el aplicativo de manera extemporánea, la entidad debe subir al sistema las Respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida. |
| 261452023 431812023 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | NO | NO | NO | NO | NO | No cumple ningún criterio de calidad, debido a que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece que 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 y sus anexos, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción. Lo anterior en aras de conocer de manera completa la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma |
| 679132023 | SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES | NO | NO | NO | NO | NO | No cumple con ningún criterio de calidad puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud. El peticionario no recibe respuesta a la petición. |

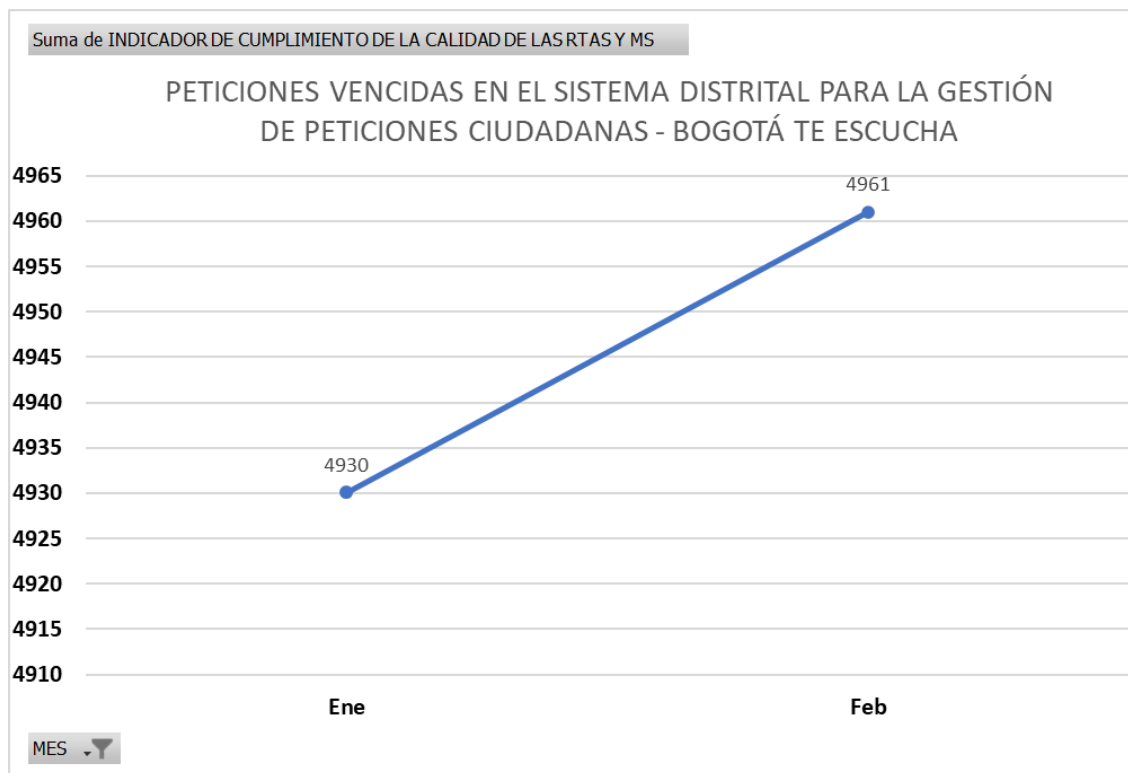
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

| No Peticiones Vencidas | Año de Asignación | Días de Vencimiento en el Sistema |
|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 4961 | 2022: 106 2023: 4.855 | Entre 1 y 178 días de vencimiento |

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



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 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 presentó **173** 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, dichas peticiones se relacionan en archivo adjunto.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

¹ **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.”

Mediante radicado 11-2023-7257 de fecha 16 de marzo de 2023 recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad con tipo de acciones correctivas para realizar un seguimiento de manera mensual, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

| Nº | ACCION DE MEJORA | FECHA INICIAL | FECHA FINAL |
|----|--|---------------|-------------|
| 1 | Realizar seguimiento semanalmente a los revisores respecto de la expedición de actos administrativos con relación a la entrega oportuna y de calidad de las respuestas a las PQRSD de los sustanciadores. | 13/03/2023 | 29/09/2023 |
| 2 | Realizar seguimiento semanal al tablero de control y reporte de Orfeo a las respuestas proyectadas por el sustanciador y que estén fuera del término para entrega a su revisor. | 13/03/2023 | 29/09/2023 |
| 3 | Realizar una retroalimentación mensual a los sustanciadores y a sus revisores respecto de las debilidades encontradas en los seguimientos efectuados a la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD. | 13/03/2023 | 29/09/2023 |
| 4 | Realizar diagnóstico de los tipos de requerimientos radicados de manera masiva en la Entidad para la clasificación por los peticionarios o usuario. | 13/03/2023 | 12/06/2023 |
| 5 | Elaborar plantillas tipo para dar respuesta a los requerimientos masivos de acuerdo con la clasificación de los peticionarios o usuario. | 13/03/2023 | 12/09/2023 |
| 6 | Realizar el reparto de los radicados, de acuerdo con la clasificación de los requerimientos tipo de masivo. | 13/03/2023 | 12/12/2023 |
| 7 | Realizar seguimiento mensual al consolidado de asignación general al grupo de peticiones y tutelas de la SC. | 13/03/2023 | 12/12/2023 |
| 8 | Realizar plan de contingencia en el caso de presentar requerimientos vencidos en el momento de llevar a cabo el seguimiento mensual al consolidado de asig- | 13/03/2023 | 12/12/2023 |

| | | | |
|----|--|------------|------------|
| | nación general al grupo de peticiones y tutelas de la SC. | | |
| 9 | Realizar seguimiento a los reportes, ajustes y gestión que se desarrollen en el proceso de cierres con el fin de cumplir con los tiempos establecidos. | 13/03/2023 | 29/12/2023 |
| 10 | Hacer seguimiento mensual a los reportes enviados al contratista de Correspondencia y requerir las acciones de mejora de los errores más frecuentes, generando un informe del trimestre. | 13/03/2023 | 30/04/2023 |
| 11 | Declarar el desistimiento tácito de las 170 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 | 13/03/2023 | 30/06/2023 |
| 12 | Realizar socialización del Instructivo desistimiento tácito PM04-RG01-IN01 v.1.0 dirigido a los servidores y contratistas que gestionan PQRSD en Bogotá te escucha | 13/03/2023 | 30/06/2023 |
| 13 | Realizar validación semanal con una muestra del 10% de las peticiones que cierran por desistimiento tácito | 13/03/2023 | 1/12/2023 |
| 14 | Generar reporte semanal de las peticiones que se encuentran pendientes para cierre por desistimiento tácito y de aquellas que hayan presentado alguna novedad en la validación de la muestra | 13/03/2023 | 1/12/2023 |

Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 39e13047-ca53-4cfc-8830-1b1a8f5401ef

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



SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 39e13047-ca53-4cfc-8830-1b1a8f5401ef

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL