

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](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 MARZO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

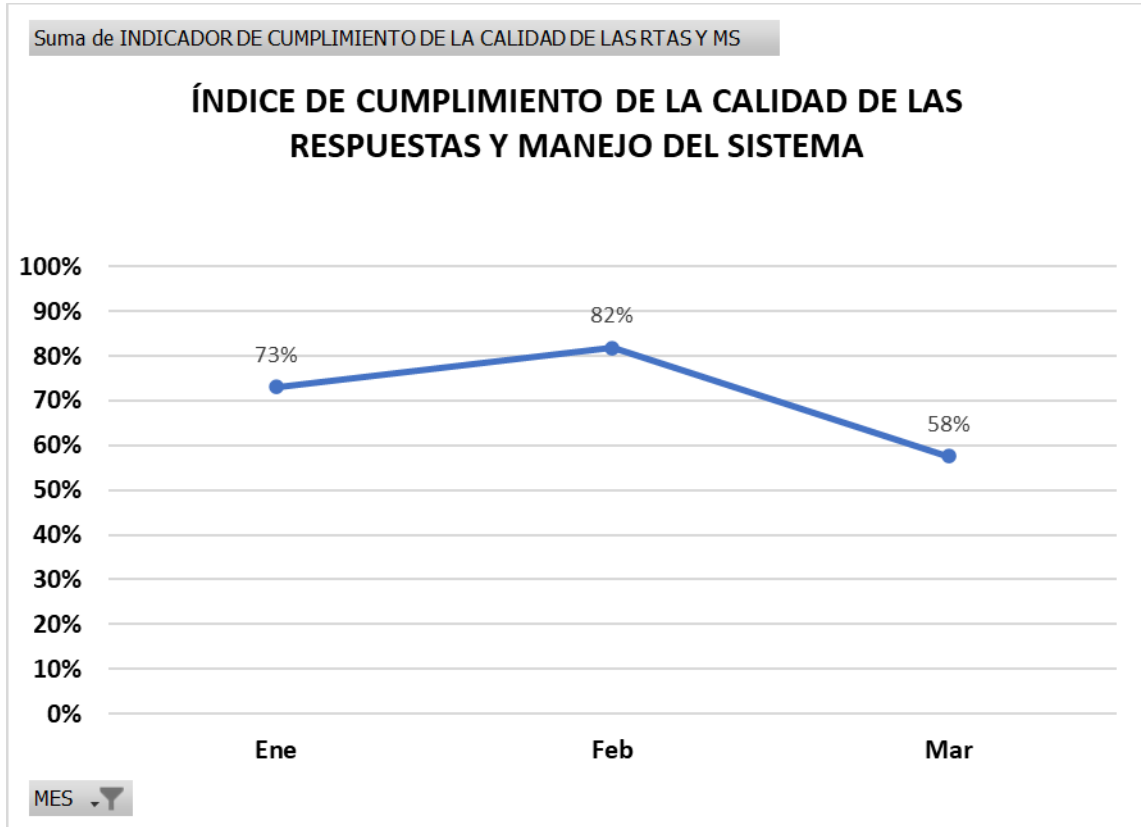
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	14(42%)	58%	71%

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
27	6	27	6	27	6	21	12	19	14
82%	18%	82%	18%	82%	18%	64%	36%	58%	42%

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
1148982023 776122023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.
969662023 973262023 912472023 910402023 883182023 752612023	GESTION 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.  El requerimiento no cumple 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
1416242023 1104762023 1102962023 1446292023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales 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
939022023	GESTION DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de calidad puesto que la entidad no realizó el traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente, lo que impide una respuesta de fondo al peticionario.
1131032023	GESTION DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

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

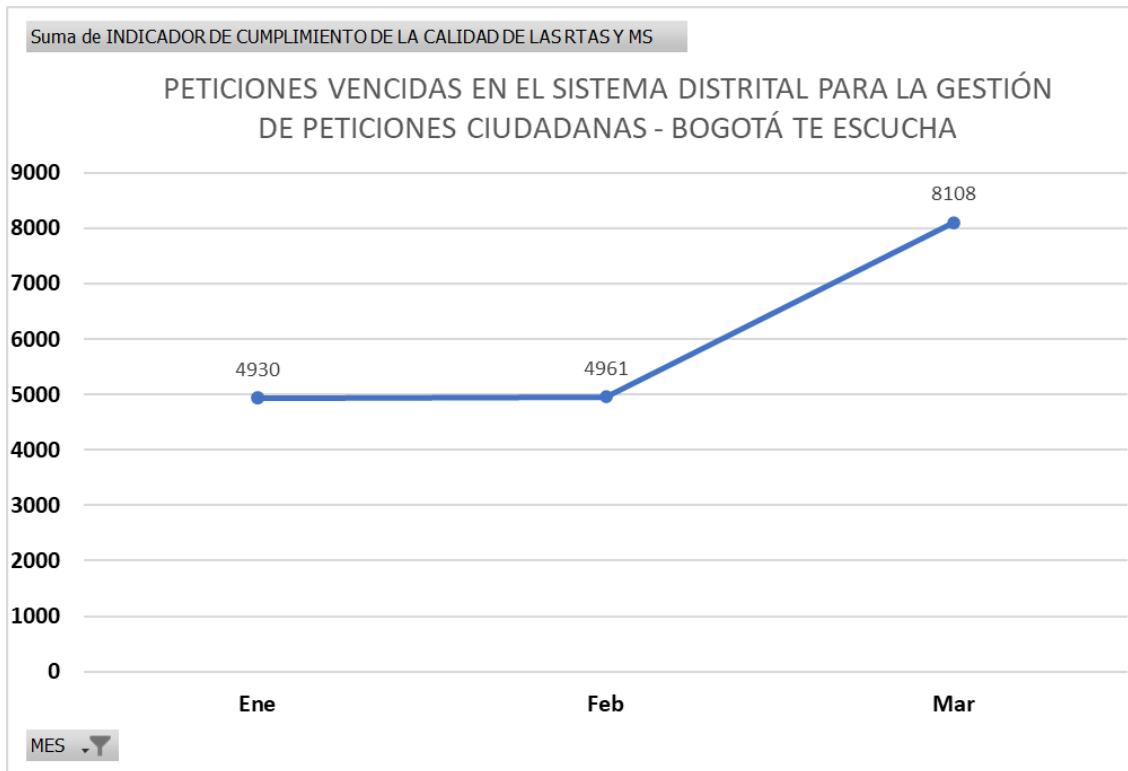
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
8.108	2022: 43 2023: 8.065	Entre 1 y 198 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó **8.108** peticiones vencidas.



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**<sup>1</sup>.

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 **12** 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.

<sup>1</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.”

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

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 asignación general al grupo de peticiones y tutelas de la SC.	13/03/2023	12/12/2023
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:

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - [contactociudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:contactociudadano@movilidadbogota.gov.co)

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO