

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: radicacionentidades@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 MAYO DE 2023

Respetada Doctora:

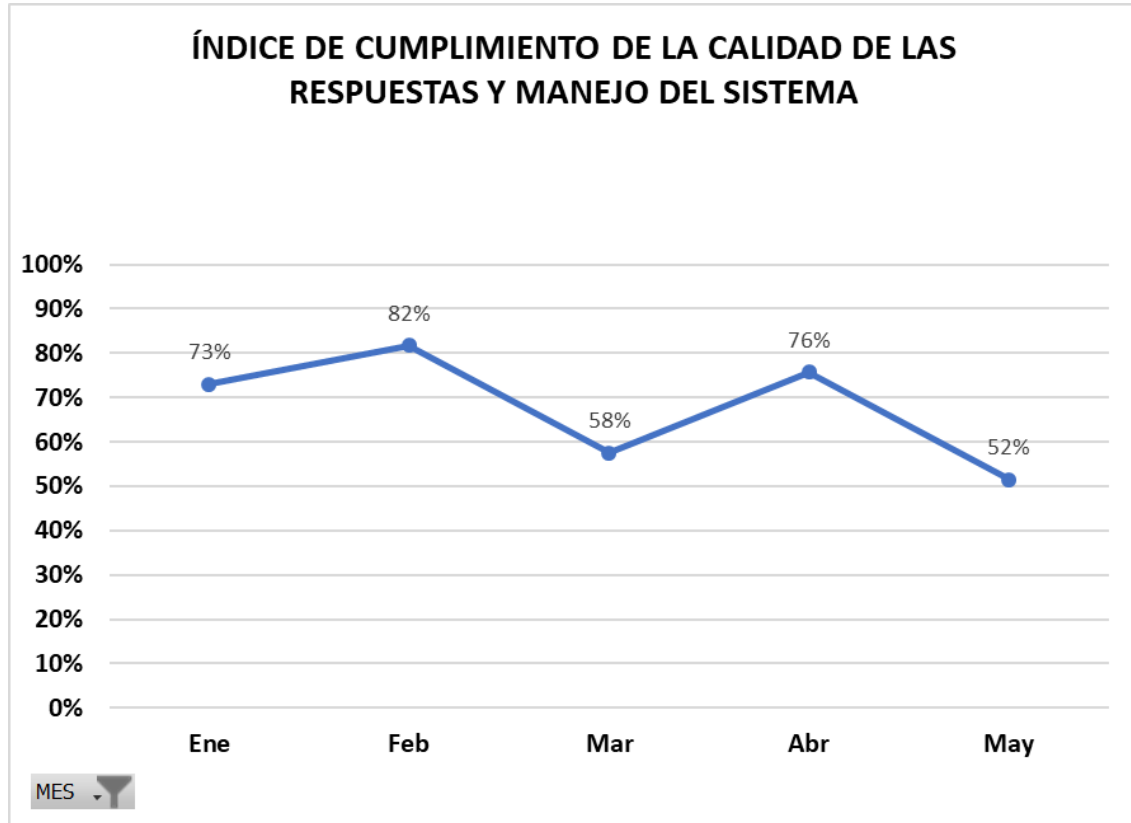
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 | 16(48%) | 52% | 68% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 |
|-------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 1434462023 | SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple 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. |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 1087252023 | 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. |
| 1161242023 | | | | | | | |
| 1445692023 | | | | | | | |
| 1448162023 | | | | | | | |
| 1939082023 | | | | | | | |
| 2015472023 | | | | | | | |
| 2271682023 | | | | | | | |
| 1575542023 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de la respuesta en el aplicativo fueron extemporáneas. 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. |
| 1928402023 | | | | | | | |
| 1931882023 | | | | | | | |
| 2013932023 | | | | | | | |
| 2028782023 | | | | | | | |
| 2068242023 | | | | | | | |
| 2074442023 | | | | | | | |
| 2092512023 | | | | | | | |

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

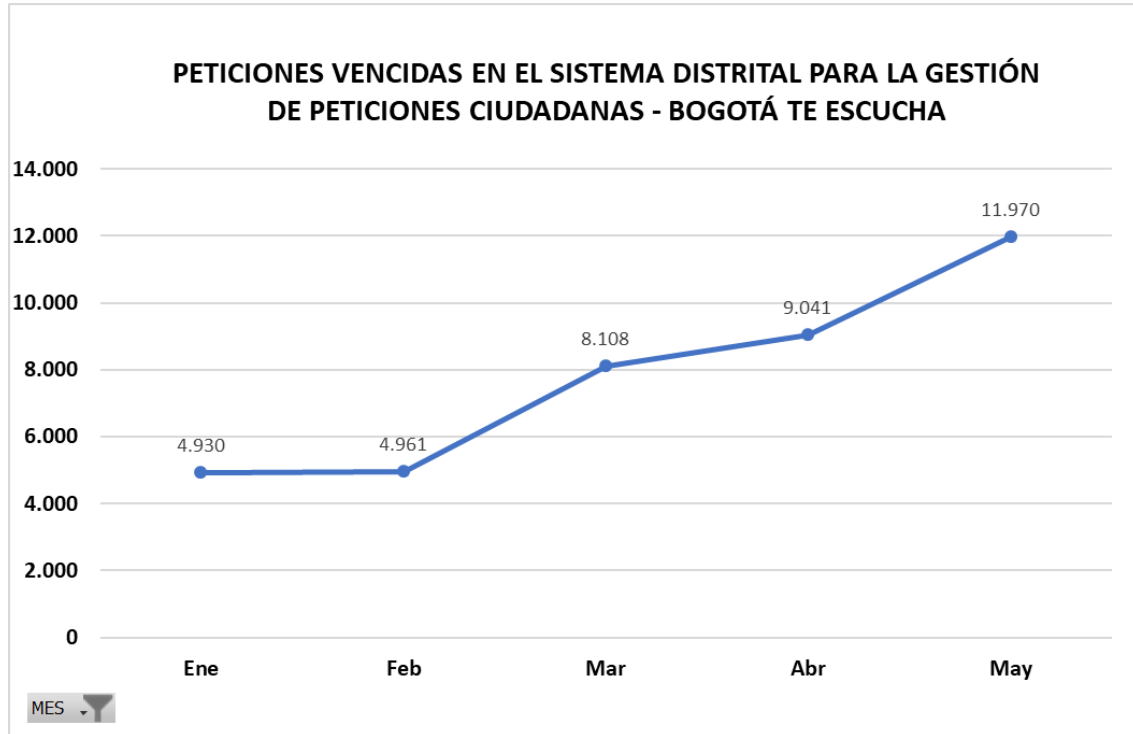
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 11.970 | 2022: 7 2023: 11.963 | Entre 1 y 131 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 **11.970** 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**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 **2** 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 son: **1559472023** y **1888302023**.

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

Mediante radicado 202341004357591 de fecha 08 de mayo de 2023 recibimos respuesta al radicado 202361201822272 – Respuesta del informe sobre la 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.”

emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te es-
cucha, correspondiente al mes de marzo del 2023 - Informe Veeduría Distrital, donde in-
forman las acciones que se vienen realizando al interior de la Secretaría de Movilidad
para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad en la gestión y trámite
de las peticiones ciudadanas, y que el plan de mejoramiento planteados por ustedes me-
diante radicado 1-2023-7257 de fecha 16 de marzo de 2023, fue sometido a revisión nue-
vamente por parte de la Oficina de Control Interno de la Secretaria Distrital de Movilidad,
por lo cual realizaron ajustes y mejoras a las actividades del mismo. No obstante, este
plan de mejoramiento fue anexado a esta comunicación en formato PDF y no es legible.

Por lo anterior, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de remitirnos el plan
de mejoramiento en extensión .xlsx en formato de Libro de Excel, se adjunta el archivo co-
rrespondiente, para proceder a realizar el correspondiente seguimiento por parte de la Di-
rección Distrital de Calidad del Servicio.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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