

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

Dirección Electrónica: [radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co](mailto: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 JULIO DE 2023**

**Referenciados:** 1-2023-21246

Respetada Doctora:

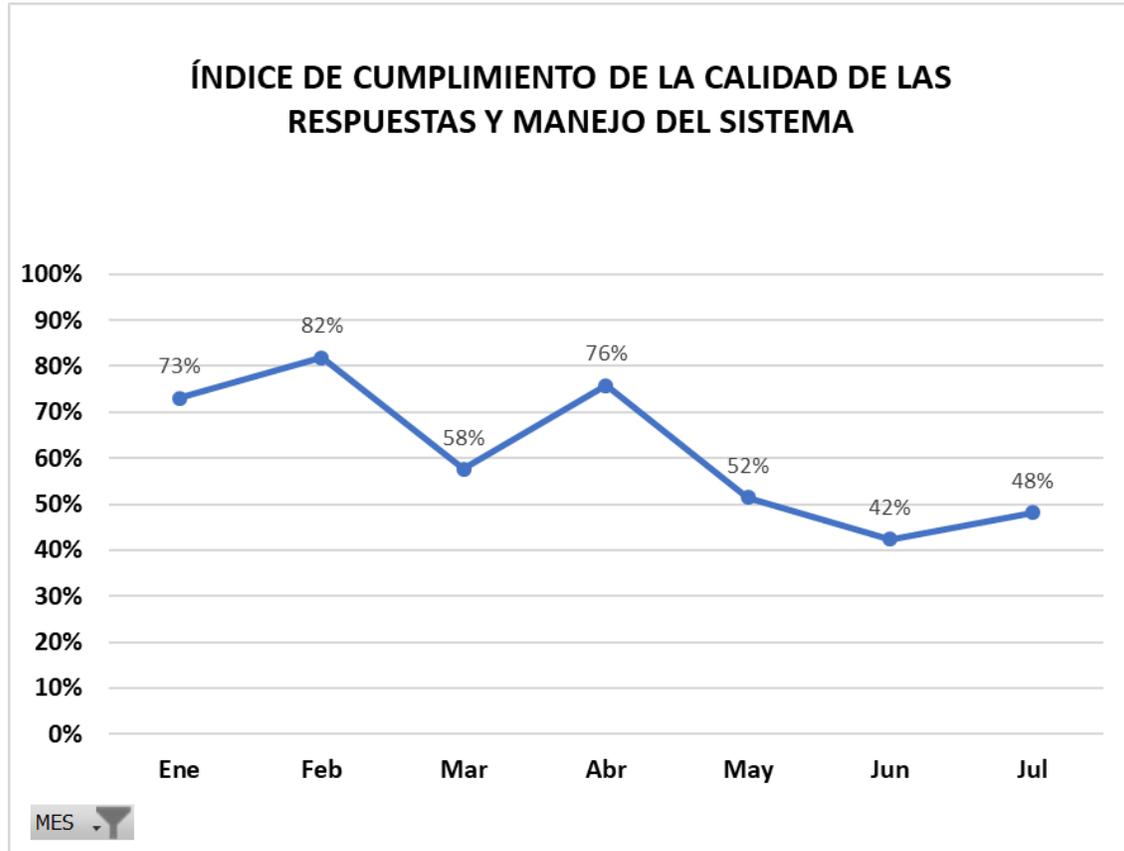
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
27	14 (52%)	48%	61%

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
2734912023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción y sus anexos 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.
2926332023	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	TRANSPORTE						términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.
2968482023	COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS						Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas 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.
964382023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	NO	NO	
1024902023							
1295062023							
1700222023							
2363022023							
2699072023							
2772632023							
1608602023							
2739332023							
2995802023							
2728532023	SIMIT Y CURSOS	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.

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

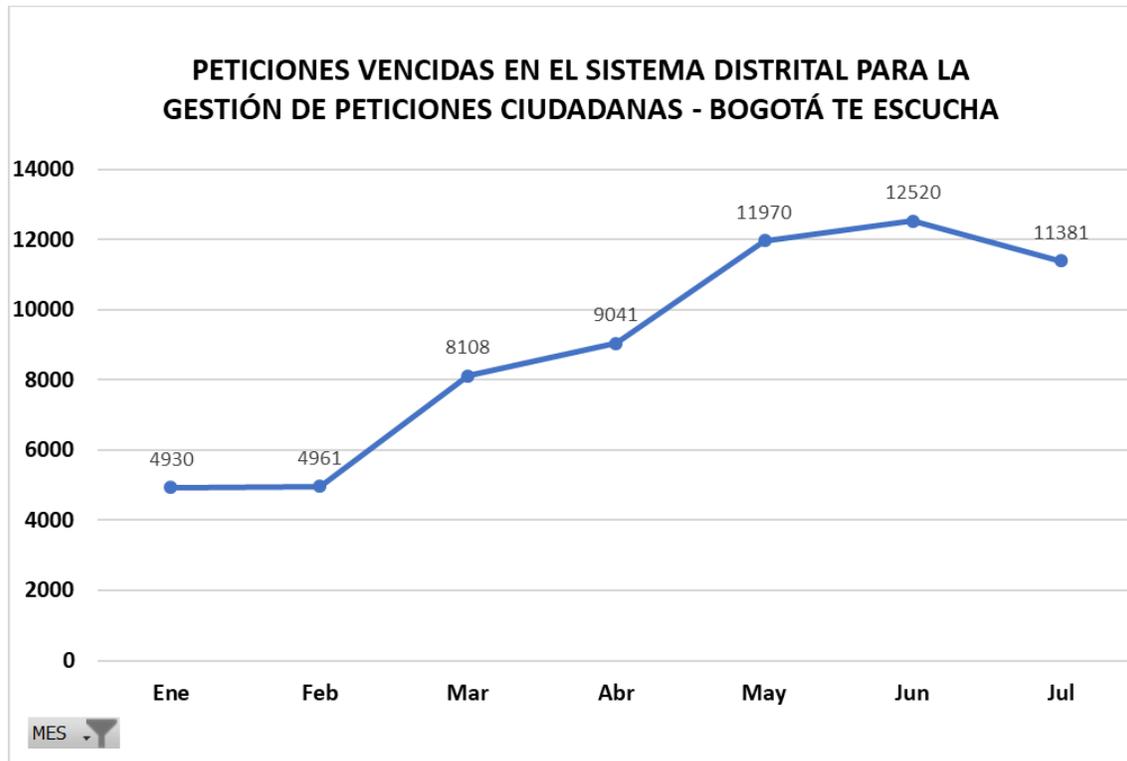
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
11.381	2022: 511 2023: 10.870	Entre 1 y 311 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 **11.381** peticiones vencidas. (ver anexo)



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 **una (1)** petición pendiente 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, dicha petición es: **2861622023**.

<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:**

Al respecto, recibimos respuesta con el comunicado Orfeo 202341009021841 o con radicado SIGA 1-2023-21246, donde definieron las siguientes acciones de mejora:

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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 PQRS de los sustanciadores.	Realizar reuniones generando actas de retroalimentación y compromisos  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 29/09/2023	Considerando que nos encontramos en el cuarto mes de seguimiento de las acciones de mejoramiento propuesta por la Entidad, respetuosamente solicitamos remitir las evidencias que consideren pertinente al cumplimiento de implementación.
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.	Se revisará el tablero de control semanalmente para generar alertas de esas respuestas que aún no se han enviado a sus revisores  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 29/09/2023	
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 PQRS.	Realizar reuniones generando actas de retroalimentación y compromisos  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 29/09/2023	
Realizar diagnóstico de los tipos de requerimientos radicados de manera masiva en la Entidad para la clasificación por los peticionarios o usuario	Realizar diagnóstico de los tipos de requerimientos que presenta la ciudadanía a través de los sistemas de información.  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/06/2023	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
Elaborar plantillas tipo para dar respuesta a los requerimientos masivos de acuerdo con la clasificación de los peticionarios o usuario	Elaborar plantillas tipo de requerimientos homogéneos, para generar respuestas masivas y disminuir tiempos de gestión.  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/09/2023	Considerando que nos encontramos en el cuarto mes de seguimiento de las acciones de mejoramiento propuesta por la Entidad, respetuosamente solicitamos remitir las evidencias que consideren pertinente al cumplimiento de implementación.
Realizar el reparto de los radica-dos, de acuerdo con la clasificación de los requerimientos tipo de masivo	Realizar el reporte de los radica-dos de acuerdo con la clasificación en los sistemas de información de la entidad.  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	
Realizar seguimiento mensual al consolidado de asignación general al grupo de peticiones y tutelas de la SC	Realizar seguimiento mensual al equipo de peticiones y tutelas de la Subdirección de Contravenciones, para verificar el cumplimiento de asignación y oportunidad de las respuestas.  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	
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	Realizar plan de contingencia en los eventos que se considere durante los seguimientos mensuales con el equipo de peticiones y tutelas de la SC.  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	
Realizar seguimiento mensual a los reportes, ajustes y gestión que se desarrollen en el proceso de cierres con el fin de cumplir con los tiempos establecidos.	Realizar reportes mensuales a la información que se envía al aplicativo y a los ajustes y gestión que se desarrollen.  Fecha Inicio: 02/05/2023 Fecha Final: 29/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Enviar el consolidado semanal de los reportes generados en relación al proceso de cierres del módulo de SDQS.	Realizar el envío del consolidado semanal de los reportes generados en relación al proceso de cierres del módulo de SDQS.  Fecha Inicio: 02/05/2023 Fecha Final: 30/12/2023	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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.	Hacer seguimiento mensual a los reportes enviados a los colaboradores del Servicio de correspondencia, con el fin de solicitar la implementación de acciones de mejora de los errores más frecuentes, generando un informe del trimestre.  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/04/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartiros la evidencia de cumplimiento.
Declarar y cargar al BTE 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	Declarar el desistimiento tácito de las 170 peticiones con acto administrativo  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/06/2023	
Realizar validación mensual con una muestra del 10% de las peticiones que cierran por desistimiento tácito	Realizar (1) una validación mensual con una muestra del 10% de las peticiones que cierran por desistimiento tácito  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 01/12/2023	De acuerdo con seguimiento realizado, se evidencia reducción de peticiones pendientes por cargue de acto administrativo. Por lo tanto, esperamos que para el siguiente periodo de seguimiento y de lo que resta de la vigencia 2023 reduzca a cero (0) las solicitudes pendientes por cargue de acto administrativo.
Realizar seguimiento 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	Realizar (1) un 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  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 01/12/2023	
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	Realizar (1) una Socialización del Instructivo desistimiento tácito PM04-RG01-IN01 v.1.0 dirigido a los servidores y contratistas que gestionan PQRSD en Bogotá te escucha  Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/06/2023	Considerando que nos encontramos en el cuarto mes de seguimiento de las acciones de mejoramiento propuesta por la Entidad, respetuosamente solicitamos remitir las evidencias que consideren pertinente al cumplimiento de implementación.



De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y aún tienen un número considerable de peticiones vencidas en el sistema, solicitamos respetuosamente reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, que garantice cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Finalmente, 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 la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR