



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

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 AGOSTO DE 2023

Respetada Doctora:

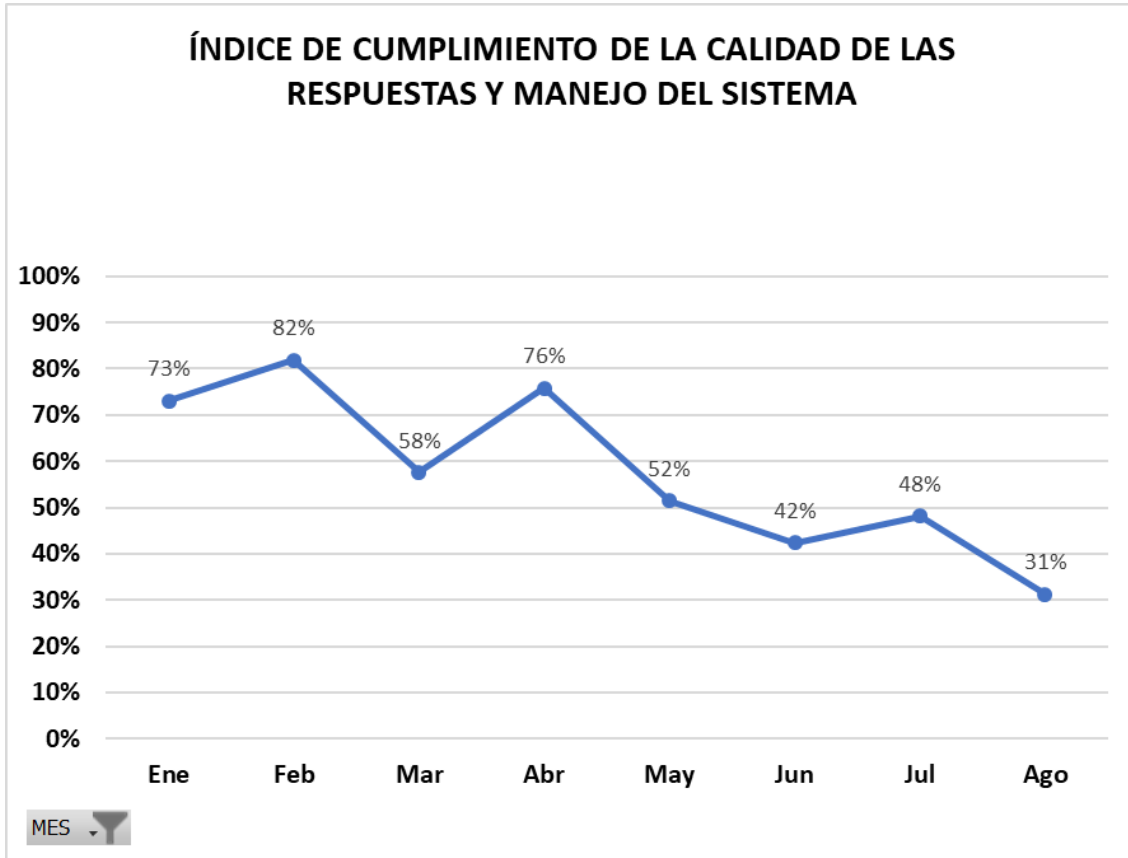
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
32	22 (69%)	31%	58%

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
2660402023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que utilizan el evento del sistema Respuesta Definitiva informando a la persona que no es posible resolver la petición en los plazos establecidos por la ley sin utilizar el evento del sistema Respuesta Parcial, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la prórroga de términos y la persona no recibe respuesta de fondo a la petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3266572023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	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.
2029612023	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. 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.
2355132023							
2376102023							
2488482023							
2527942023							
2753512023							
2758102023							
3135532023							
2420332023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	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. El requerimiento no cumple 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. 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.
2735412023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	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.
2793892023							
2812572023							
2836422023							
2848472023							
2867772023							
2884962023							
3280062023							
3283362023							
3296452023							
3299912023							

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:

Página número 3 de 9

Documento Electrónico: 32e0b0cd-89e6-486a-bd15-4ebf8b0da4ad

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

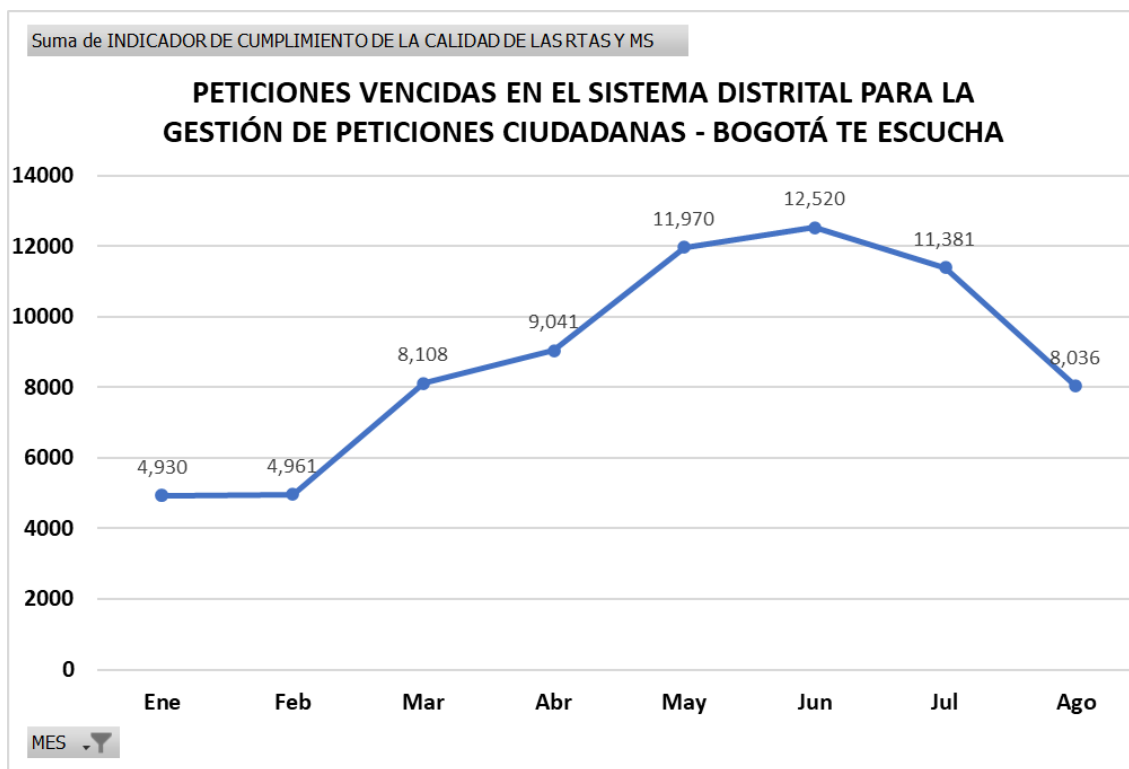


A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
8.036	2022: 244 2023: 7.792	Entre 1 y 332 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 **8.036** 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**¹.

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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

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 **5** 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: **2861622023, 2946442023, 3038182023, 3089002023 y 3204882023**. Por otro lado, la entidad cuenta con **3** peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentran pendientes de cierre en el sistema, dichas peticiones son: **1932022023, 2311962023 y 2318972023**.

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 PQRSD 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 quinto mes de seguimiento de las acciones de mejoramiento propuesta por la Entidad, respetuosamente solicitamos remitir las evidencias que consideren pertinente al cumplimiento de las actividades.
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	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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.	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	
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 quinto mes de seguimiento de las acciones de mejoramiento propuesta por la Entidad, respetuosamente solicitamos remitir las evidencias que consideren pertinente al cumplimiento de las actividades.
Realizar el reparto de los radicados, de acuerdo con la clasificación de los requerimientos tipo de masivo	Realizar el reporte de los radicados 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 asig-	Realizar plan de contingencia en los eventos que se considere durante los seguimientos mensuales con el equipo de peticiones y tutelas de la SC.	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
nación general al grupo 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	Respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones en consideración de los resultados y observaciones informadas en el punto número 1 del presente documento.
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	
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 de la actividad.
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	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 reduzcan a cero (0) las solicitudes pendientes por cargue de acto administrativo.
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	
Realizar seguimiento semanal de las peticiones que se encuentran	Realizar (1) un reporte semanal de las peticiones que se encuen-	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
pendientes para cierre por desistimiento tácito y de aquellas que hayan presentado alguna novedad en la validación de la muestra	<p>pendientes para cierre por desistimiento tácito y de aquellas que hayan presentado alguna novedad en la validación de la muestra</p> <p>Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 01/12/2023</p>	
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	<p>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</p> <p>Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/06/2023</p>	Considerando que nos encontramos en el quinto mes de seguimiento de las acciones de mejoramiento propuesta por la Entidad, respetuosamente solicitamos remitir las evidencias que consideren pertinente al cumplimiento de la actividad.

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 continuar reforzando 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,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRICTAL 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

