



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 NOVIEMBRE DE 2023

Referenciado: 1-2023-34303

Respetada Doctora:

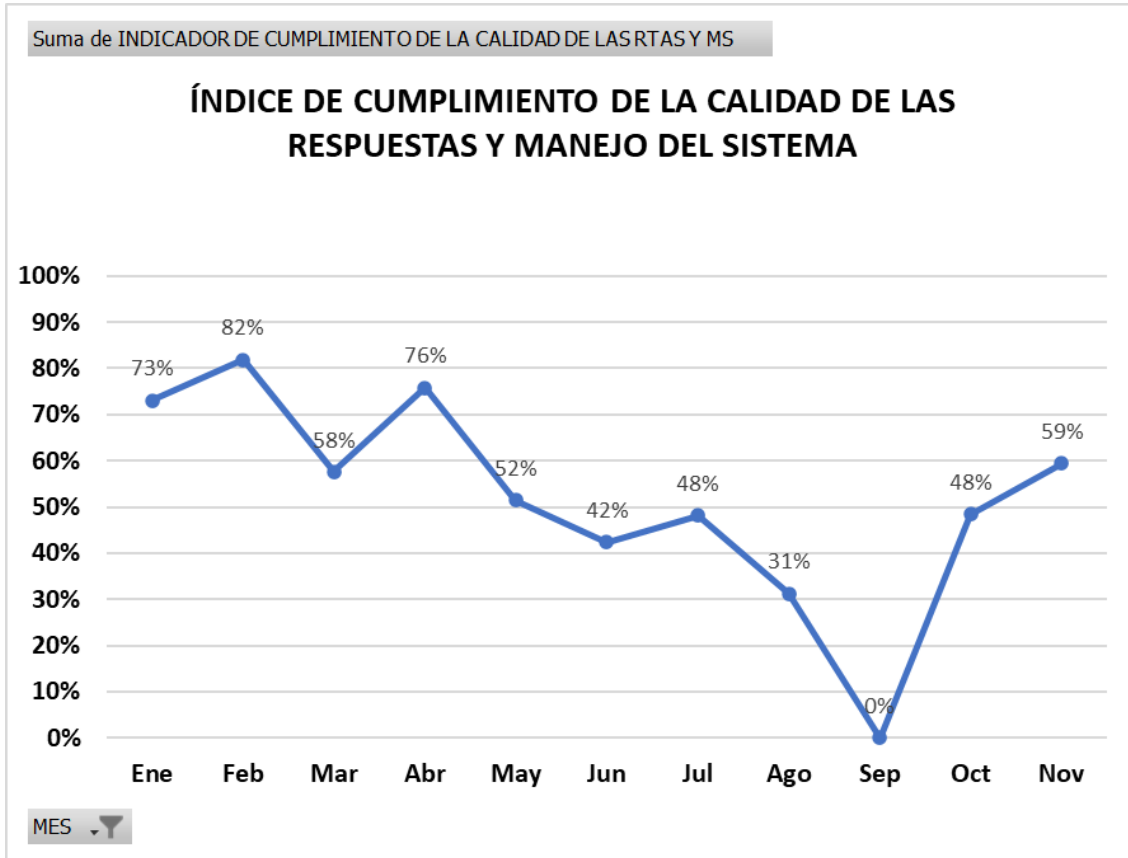
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	13 (41%)	59%	52%

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
3251382023	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.
4944882023							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4268162023	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.
4567732023							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.
4700992023							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.
4482832023	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.
4576582023							
4645172023							
4664252023							
4665062023							
4697182023							
4705162023							
4739962023							

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

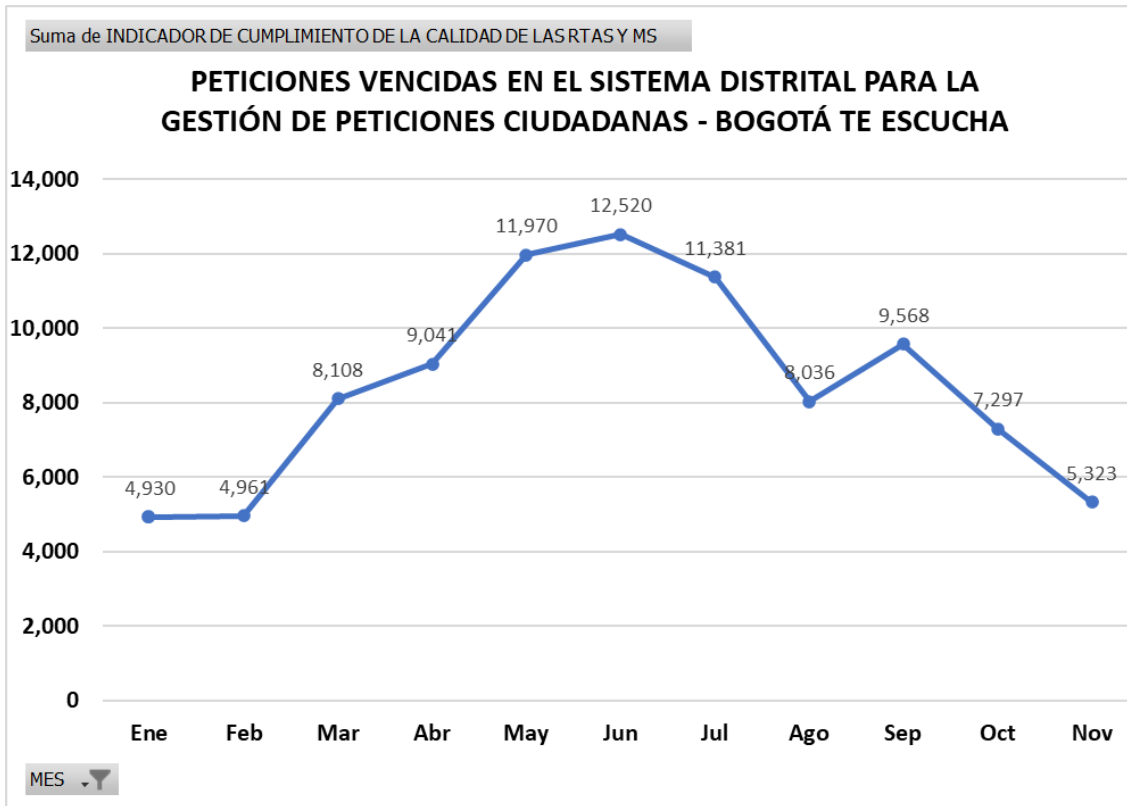
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
5.323	2022: 60 2023: 5.263	Entre 1 y 385 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 **5.323** 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, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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 **6** 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: **4418892023, 4487922023, 4520992023, 4528112023, 4608492023 y 4698942023**. Por otro lado, la entidad cuenta con una **(1)** petición finalizada por desistimiento expreso que a la fecha se encuentra pendiente de cierre en el sistema, dicha petición es: **3522792023**.

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario**, 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. Posteriormente, remiten evidencias del plan de mejoramiento con número de radicado 1-2023-29837 del 25/10/2023, así:

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	Envío de actas de reuniones virtuales con las siguientes fechas: 19/04/2023 27/04/2023 04/05/2023 11/05/2023 18/05/2023 25/05/2023 18/05/2023 11/05/2023 04/05/2023 29/06/2023 28/07/2023 30/08/2023 29/09/2023 De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
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 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	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
		De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
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	Envío de evidencia de 21 plantillas tipo en Word, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar el reparto de los radica-dos, de acuerdo con la clasifica-ción de los requerimientos tipo de masivo	Realizar el reporte de los radica-dos de acuerdo con la clasifica-ción en los sistemas de informa-ción de la entidad. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	Envío de archivo de Excel del total de asignación con periodo desde el 01/03/2023 al 30/03/2023 por funcionario(a). Además, cifras consolidadas por mes de Masivos y Abogado Sustanciador desde el mes de abril hasta el mes de agosto 2023, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar seguimiento mensual al consolidado de asignación gene-ral al grupo de peticiones y tute-las de la SC	Realizar seguimiento mensual al equipo de peticiones y tutelas de la Subdirección de Contravencio-nes, para verificar el cumplimien-to de asignación y oportunidad de las respuestas. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	Envío de libro de Excel por mes desde abril hasta el mes de octubre 2023, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar plan de contingencia en el caso de presentar requeri-mientos vencidos en el momento de llevar a cabo el seguimiento mensual al consolidado de asig-nación general al grupo de peti-ciones y tutelas de la SC	Realizar plan de contingencia en los eventos que se considere du-rante los seguimientos mensua-les con el equipo de peticiones y tutelas de la SC. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	Envío de correos electrónicos infor-mando plan de contingencia para los meses de mayo y septiembre, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
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 apli-cativo y a los ajustes y gestión que se desarrollen. Fecha Inicio: 02/05/2023 Fecha Final: 29/12/2023	Envío de correos electrónicos con fe-chas de: 21/06/2023 18/09/2023 25/09/2023 29/09/2023 20/10/2023 De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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	Envío de evidencias en 12 archivos frente al seguimiento, monitoreo y planes de mejora en los procesos de correspondencia a la empresa de mensajería, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
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	Envío de evidencias con actos administrativos declarando el desistimiento tácito de acuerdo a la normatividad vigente, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
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	
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	Envío de archivo de Word informando la relación semanal de las peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado desde el mes de marzo hasta el mes de octubre, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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	Envío de 28 archivos entre los que se encuentran video y registros fotográficos de capacitaciones, registros de asistencia, presentaciones dirigidas a los(as) colaboradores(as) de la Entidad sobre la gestión de peticiones ciudadanas, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.

Con lo anterior, se evidencia que han tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento pasando del 48% (octubre) al 59% (noviembre), no obstante, respetuosamente elevamos nuevamente la solicitud en revisar las acciones planteadas frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar el 100% de calidad de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.

A su vez, frente a la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, se evidencia reducción de peticiones vencidas con respecto del mes inmediatamente anterior en **27%**, por lo que reconocemos el esfuerzo realizado en la disminución en el número de peticiones pendientes de respuesta. En ese orden de ideas, los(as) invitamos a seguir trabajando para lograr atender las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y de esta manera brindar un servicio de calidad y oportuno a los ciudadanos.

Por otra parte, recibimos el comunicado con radicado SIGA 1-2023-34303, donde socializan la gestión que se están llevando a cabo al interior de la entidad, esto en pro de la mejora de los procesos operativos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas, el cual queremos agradecerles por compartirnos esta información e incluirnos en los procesos de mejora, con el fin de brindarles el acompañamiento necesario y poder aportar en la consecución de logros para la entidad.

Adicionalmente, es importante aclarar que es necesario evidenciar y reposar toda la trazabilidad en la gestión a las peticiones en el sistema Bogotá te escucha, desde el registro de las solicitudes de origen ciudadana con sus soportes y anexos de acuerdo al canal de recepción y la gestión de ellas, como lo son solicitudes de ampliación o aclaración, según el caso, traslados por no competencia, solicitud de respuesta parcial, como también la respuesta definitiva, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá y al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Por lo anterior y de acuerdo a lo solicitado, estaremos en comunicación para llevar a cabo la mesa de trabajo donde podamos abordar los cuatro puntos solicitados en el oficio. Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en 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 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