



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 ENERO DE 2024

Referenciado: 1-2024-5895

Respetada Doctora:

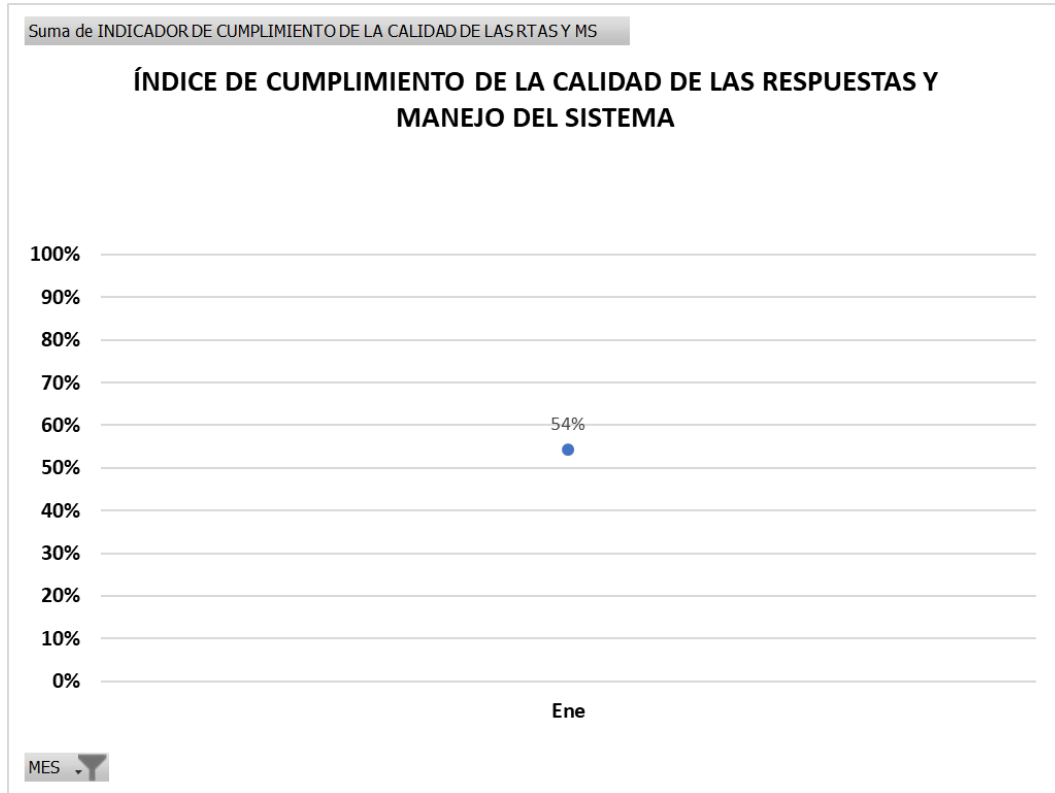
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de enero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2024 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 35 | 16 (46%) | 54% | 54% |

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 |
|-------------|------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 1352024 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto no se puede evaluar la respuesta dada a la misma. |
| 2532024 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan establecer cuál es el objeto de la petición al ciudadano sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Aclaración, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la aclaración solicitada para luego recibir respuesta de fondo a la petición. |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 562024 | SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN | SI | SI | SI | NO | SI | El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. |
| 2002024 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | 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 términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento del sistema Respuesta Definitiva. |
| 922024 | GESTIÓN DOCUMENTAL SDM | SI | SI | SI | SI | NO | 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. |
| 912024 | 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. |
| 1272024 | | | | | | | |
| 1452024 | | | | | | | |
| 1642024 | | | | | | | |
| 2442024 | | | | | | | |
| 2462024 | | | | | | | |
| 2572024 | | | | | | | |
| 2632024 | | | | | | | |
| 2652024 | | | | | | | |
| 2722024 | | | | | | | |
| 1712024 | 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. 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. |

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

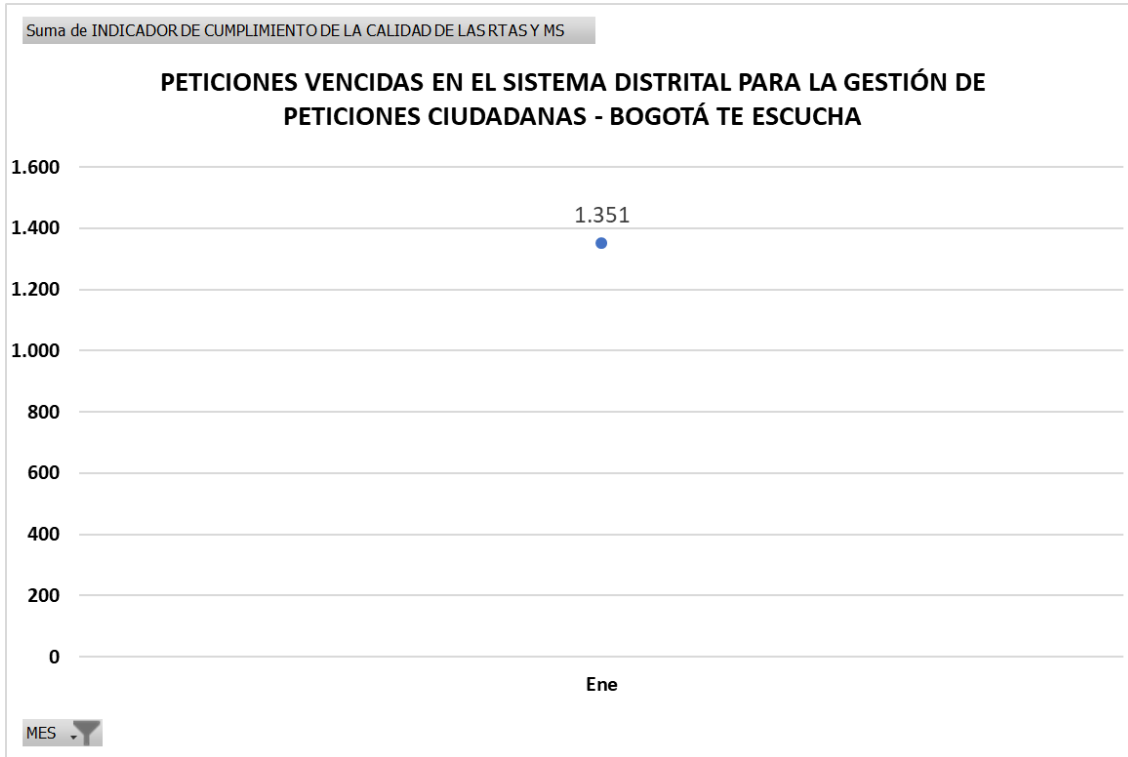
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1.351 | 2023: 460 2024: 891 | Entre 1 y 165 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 **1.351** 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

ARTÍCULO 38. Deberes. *Son deberes de todo servidor público:*

“(…)

39. *Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.* Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** *A todo servidor público le está prohibido:*

“(…)

8. *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.* Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.* Negrilla y subraya fuera de texto.

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 **7** 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: **5062992023, 5314182023, 5394502023, 5416732023, 5493402023, 5505292023 y 5549512023.** Por otro lado, la entidad tiene **2** peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentran pendientes de cierre en el sistema, las peticiones son: **5714862023 y 368482024.**

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: |
| 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 | 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 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 | Envío de documento "Diagnóstico de los Tipos de Requerimientos Radicados de Manera Masiva en la Entidad para la Clasificación por los Peticionarios o Usuario", el cual tiene por objetivo: "Identificar los diferentes tipos de requerimientos radicados que de manera masiva se reciben en la Subdirección de Contravenciones, clasificarlos, generar guías de respuesta para cada uno de ellos para emitir respuestas verificando la disminución de derechos de petición con estado "respuesta extemporánea"." 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. |

| Acción de mejora planteada | Descripción de las actividades | Observaciones |
|--|--|--|
| 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 | 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 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 | 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 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 | Envío de correos electrónicos informando 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 aplicativo y a los ajustes y gestión que se desarrollen. Fecha Inicio: 02/05/2023 Fecha Final: 29/12/2023 | Envío de correos electrónicos con fechas de: 21/06/2023 18/09/2023 25/09/2023 29/09/2023 20/10/2023 |
| 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 | De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023. |

| 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 | 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. |
| 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. |

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de enero de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **54%**. Adicionalmente, la entidad presentó **1.351** peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

A su vez, recibimos el comunicado con radicado SIGA 1-2024-5895, donde socializan la gestión que 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.

Con lo anterior, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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