



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**BOGOTÁ, D.C.**

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 JUNIO DE 2024

Referenciado: 1-2024-25561

Respetada Doctora:

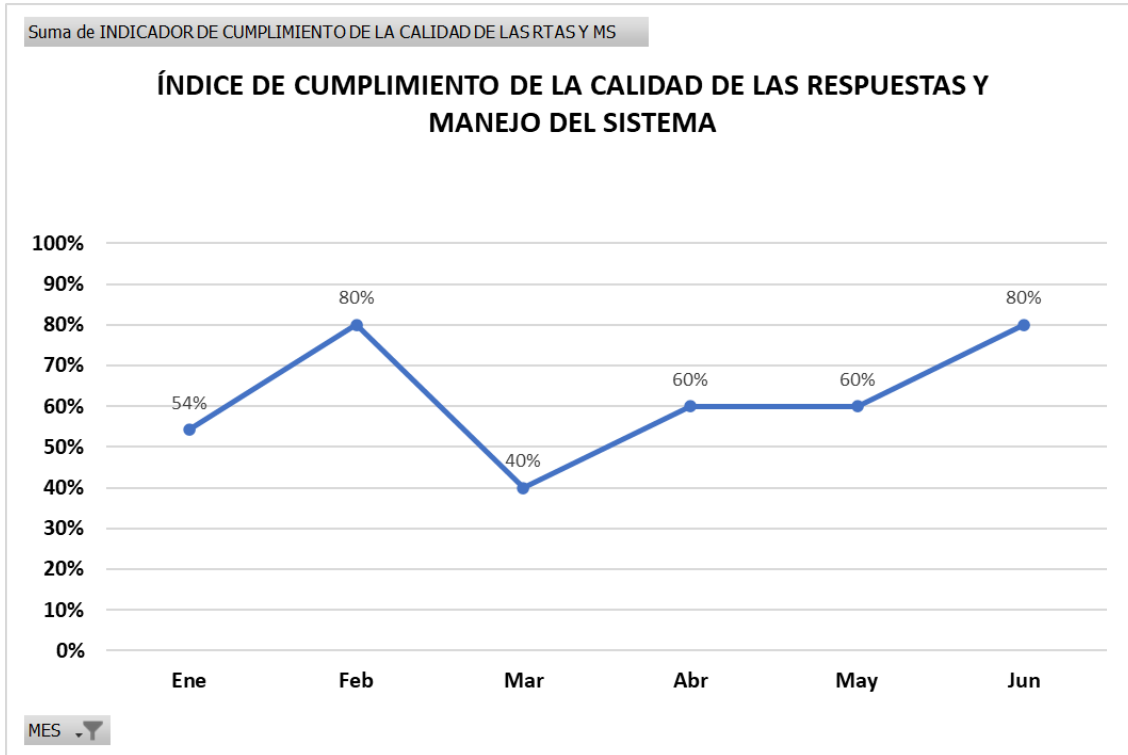
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

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	7 (20%)	80%	62%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2664152024	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
2773652024							
3091592024	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 de respuesta de fondo correspondiente a la petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2872362024	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.
2790612024	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 no cumple con el criterio de 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 Respuesta Definitiva.
2575042024	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.
2667092024							

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

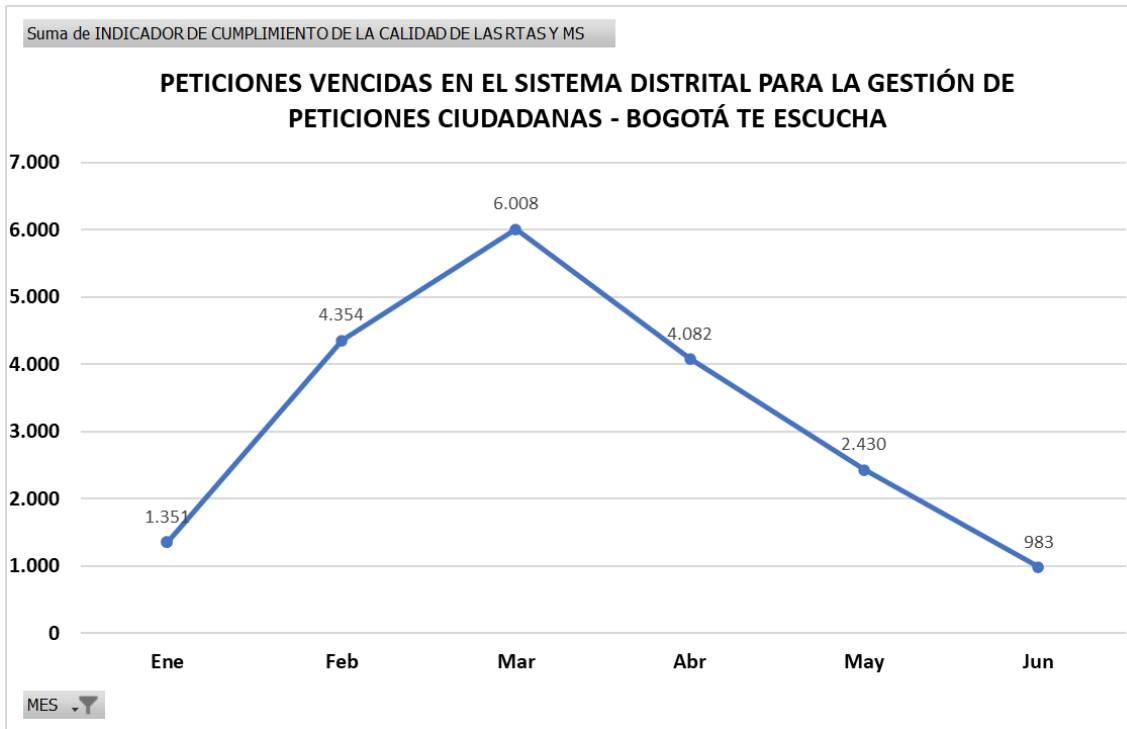
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
983	2.024: 983	Entre 1 y 83 días

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 peticiones vencidas. Ahora bien, respecto al mes inmediatamente anterior, disminuyó en **60%** en requerimientos vencidos en el sistema.



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 presentan **24** 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. (ver anexo)

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de junio 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 **80%**. Adicionalmente, la entidad continua con disminución de peticiones vencidas pasando de 2.430 (mayo) a 983 (junio).

A su vez, recibimos el comunicado con radicado SIGA No 1-2024-25561, 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, al igual que recibimos por correo electrónico del 15 de julio de 2024, el archivo con el ajuste al plan de mejoramiento donde definen las siguientes acciones de mejora:

N° Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Correctiva	Incluir lineamiento en el PM04-RG01 Reglamento interno para la gestión de PQRSD Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.	18/03/2024	30/04/2024

N° Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Fecha Inicio	Fecha Final
2	Correctiva	Realizar mesa de seguimiento trimestral con las tres (3) Dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas o vencidas.	01/06/2024	30/12/2024
3	Correctiva	Realizar diagnóstico de radicados asignados a la subdirección de Contravenciones recibidos y gestionados mensualmente. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.	04/03/2024	14/06/2024
4	Correctiva	Elaborar e Implementar planes de contingencia donde se especifique como se distribuirá la carga laboral a partir de los resultados del diagnóstico realizado.	04/03/2024	14/12/2024
5	Correctiva	Solicitar a la DTH adelantar convenios con universidades para la vinculación de judicantes ad honorem destinados a realizar actividades de apoyo en la subdirección de Contravenciones	04/03/2024	31/07/2024
6	Correctiva	Realizar seguimiento interno mensual a la gestión de las PQRSD radicadas en la subdirección de Contravenciones	04/03/2024	14/12/2024
7	Correctiva	Realizar un seguimiento mensual generando alertas de los radicados próximos a vencer por parte de la Subdirección de Control de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	12/03/2024	31/08/2024
8	Preventiva	Solicitar una mesa de trabajo, por medio de un memorando, a la Dirección de Atención al Ciudadano, para exponer las situaciones que se presentan en la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, referente a las respuestas de los PQRSD. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.	12/03/2024	30/04/2024

N° Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Fecha Inicio	Fecha Final
9	Correctiva	Seguimiento diario (días hábiles) e individualizado a los sustanciadores que se encuentren en el tablero de control de PQRSD con vencimientos que generen mayor alerta para la Dirección de Gestión de Cobro, mediante una base drive en la cual se registre la gestión diaria a dichas peticiones. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.	01/04/2024	30/06/2024
10	Correctiva	Realizar capacitación con cobertura a todos los profesionales de la DTH responsables de emitir respuesta a las PQRSD frente a los lineamientos del Reglamento Interno de gestión PQRSD. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.	14/03/2024	30/04/2024
11	Correctiva	Realizar mesas de trabajo a través de las cuales se fortalezca el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos del Reglamento Interno de gestión PQRSD	30/04/2024	30/08/2024
12	Correctiva	Evaluar internamente en la Subdirección de Contravenciones la Calidad de las respuestas mensualmente	4/03/2024	12/12/2024
13	Correctiva	Realizar socialización del Reglamento de gestión de PQRSD internamente en el equipo de peticiones de la Subdirección de Contravenciones.	4/03/2024	31/07/2024

Finalmente, invitamos a continuar con las acciones ajustadas 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.

Por otra parte, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico jarico-@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía
 Cargo:
 Nombre:
 Correo Electrónico:



Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: b88cfb0b-95d4-4890-a401-1905dfa1755c

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL