

INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS SDM NOVIEMBRE 2020

Introducción

El presente informe da a conocer el consolidado de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por la SDM del periodo noviembre 2020, realizada por los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño de las dependencias de la SDM dando cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de Gestión de PQRSD y al artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento **“Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas”**, se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

Muestra

Con una población de 17.786 respuestas emitidas correspondientes a 32 dependencias de la SDM en el mes de noviembre 2020, se calculó el tamaño de muestra por técnica estratificada (distribución por dependencias), y con una afijación proporcional en donde se reparte el tamaño de la muestra n global proporcionalmente al tamaño de cada dependencia.

Técnica utilizada: Muestra estratificada (distribución por dependencias)

Afijación de la muestra: Proporcional

Tabla N°1 Distribución tamaño de muestra por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Despacho del Secretario	20	1
Dirección de Atención al Ciudadano	2.485	53
Dirección de Contratación	8	1
Dirección de Gestión de Cobro	8.419	179
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	37	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	9	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	18	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Transito Y Transporte	6	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	5	1

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Dirección de Planeación para la Movilidad	68	1
Dirección de Representación Judicial	1	1
Dirección de Talento Humano	14	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	3	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	1
Oficina de Control Disciplinario	9	1
Oficina de Gestión Social	5	1
Oficina de Seguridad Vial	1	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	40	1
Subdirección Administrativa	1.573	33
Subdirección de Contravenciones	2.466	53
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1.037	22
Subdirección de Control E Investigaciones Al Transporte Publico	868	18
Subdirección de Gestión en Vía	33	1
Subdirección de Infraestructura	73	2
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	65	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	19	1
Subdirección de Semaforización	44	1
Subdirección de Señalización	378	8
Subdirección de Transporte Privado	32	1
Subdirección de Transporte Publico	24	1
Subsecretaria De Gestión de la Movilidad	24	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	1	1
Total General	17.786	392

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2021

Resultados

De las 32 dependencias, 23 enviaron oportunamente la evaluación de calidad de la muestra asignada, siendo 378 respuestas evaluadas lo que corresponde al 96,42% de la muestra calculada.

Tabla N°2 Consolidado resultados evaluación de calidad.

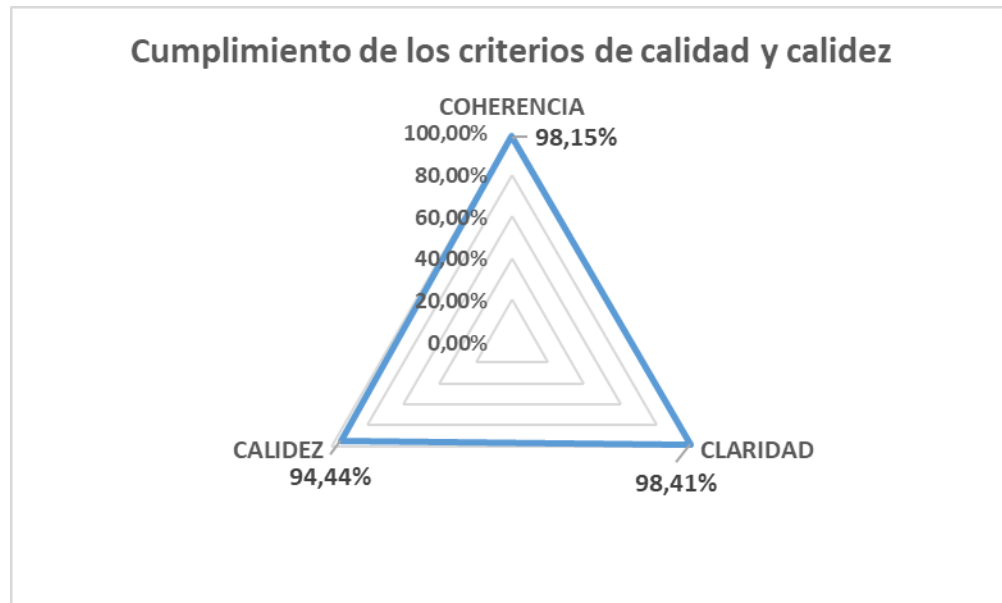
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
17.786	392	378	371	7	372	6	357	21	34
			98,15%	1,85%	98,41%	1,59%	94,44%	5,56%	8,99%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2021

COHERENCIA	98,15%
CLARIDAD	98,41%
CALIDEZ	94,44%

Del total de requerimientos analizados el **98,15%** cumplen con los criterios de coherencia, el 98,41% cumplen con los criterios de claridad y el **94,44%** cumplen con los criterios de calidez.

Por otra parte, el **8,99%** de los requerimientos correspondiente a las respuestas de las dependencias evaluadas no cumplen con alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2021

Análisis por variables

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron **378**, cabe resaltar que, el **98,15%** sí cumplieron con los subcriterios de coherencia y solo el **1,85%** incumplieron alguno de ellos.

Ahora bien, el **1,85%** de las respuestas que incumplieron corresponden al subcriterio de Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.

Claridad

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron **378**, cabe resaltar que, el **98,41%** sí cumplieron con los subcriterios de claridad y solo el **1,59%** incumplieron alguno de ellos.

Para profundizar, del **1,59%** de las respuestas que incumplieron se evidencia mayor frecuencia corresponde al subcriterio de Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.

Calidez

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron **378**, cabe resaltar que, el **94,44%** sí cumplieron con los subcriterios de claridad y solo el **5,56%** incumplieron alguno de ellos.

Es importante mencionar que, el **5.56%** de las respuestas que incumplieron corresponden al subcriterio de No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		LINK
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Despacho del Secretario	20	1								
Dirección de Atención al Ciudadano	2485	53	53	52	1	53	0	44	9	NO
Dirección de Contratación	8	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Dirección de Gestión de Cobro	8419	179	179	178	1	179	0	179	0	97
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	37	1	1	1	0	1	0	1	0	SI
Dirección de Ingeniería de Tránsito	9	1								
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	18	1	1	1	0	1	0	1	0	SI
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito Y Transporte	6	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Dirección de Normatividad y Conceptos	5	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Dirección de Planeación para la Movilidad	68	1								
Dirección de Representación Judicial	1	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Dirección de Talento Humano	14	1	1	1	0	1	0	1	0	SI
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	3	1	3	3	0	3	0	3	0	NO
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Oficina de Control Disciplinario	9	1								
Oficina de Gestión Social	5	1	1	1	0	1	0	1	0	SI
Oficina de Seguridad Vial	1	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	40	1								
Subdirección Administrativa	1573	33	33	33	0	33	0	33	0	SI
Subdirección de Contravenciones	2466	53	53	48	5	48	5	41	12	24
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1037	22	15	15	0	14	1	15	0	2
Subdirección de Control E Investigaciones Al Transporte Publico	868	18	18	18	0	18	0	18	0	NO
Subdirección de Gestión en Vía	33	1	1	1	0	1	0	1	0	SI
Subdirección de Infraestructura	73	2								
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	65	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	19	1	1	1	0	1	0	1	0	SI
Subdirección de SemafORIZACIÓN	44	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Subdirección de Señalización	378	8	9	9	0	9	0	9	0	NO
Subdirección de Transporte Privado	32	1								
Subdirección de Transporte Publico	24	1	1	1	0	1	0	1	0	NO
Subsecretaría De Gestión de la Movilidad	24	1								
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	1	1								

Las dependencias en rojo no remitieron la información a tiempo

Recomendaciones

- Hacer llamado a las dependencias que tuvieron incumplimiento de alguno de los criterios de calidad en las respuestas con el fin de mejorar los indicadores y garantizar los atributos de coherencia, claridad y calidez en las respuestas emitidas de la SDM.
- Implementar formatos tipos con el fin de que el colaborador no pueda omitir el saludo o despedida en la respuesta a la petición y a su vez, garantizar un lenguaje claro y cortés.
- Reportar oportunamente a la Dirección de Atención al Ciudadano, la medición correspondiente de acuerdo con los criterios establecidos.

Elaborado: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez – Contratista DAC