INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS PRIMER TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Mayo 2023

SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

1. Introducción

La Dirección de Atención al Ciudadano - DAC en cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y en conformidad por lo dispuesto en el Reglamento interno de gestión de **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias** código: PM04-RG01, da a conocer el consolidado de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM para el primer trimestre de 2023, realizada por los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño de las dependencias de la entidad.

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 en el 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 el requerimiento ciudadano.
- **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 o peticionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **Manejo del sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

2. Muestra

Con un universo de **121.823** respuestas emitidas correspondientes a 35 dependencias de la SDM en el primer trimestre 2023, se calculó el tamaño de la muestra por la técnica estratificada (distribución por dependencias), y con una fijación proporcional; en donde se distribuye el tamaño de la muestra proporcionalmente al número de respuestas de cada dependencia, obteniendo una muestra de 402 respuestas para evaluar.

Técnica utilizada: Muestra estratificada (distribución por dependencias)

Fijación de la muestra: Proporcional

Tabla 1. Distribución tamaño de muestra por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Subdirección de Contravenciones	67.172	211
Dirección de Gestión de Cobro	22.054	69
Dirección de Atención al Ciudadano	16.106	51
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	6.712	21
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	4.755	15
Dirección de Contratación	1.058	3
Subdirección de Señalización	824	3
Dirección de Talento Humano	583	2
Dirección de Planeación para la Movilidad	300	1
Subdirección de Gestión en Vía	298	1
Subdirección Financiera	293	1
Subdirección de Infraestructura	256	1
Subdirección de Transporte Privado	205	1
Subdirección de Semaforización	239	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	101	1
Subdirección de Transporte Público	105	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	93	1
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	95	1
Oficina de Control Disciplinario	85	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	66	1
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	70	1
Dirección de Representación Judicial	57	1
Oficina de Gestión Social	54	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	29	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	25	1
Oficina de Seguridad Vial	24	1
Subsecretaría de Gestión Corporativa	20	1
Subdirección Administrativa	17	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	89	1
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	8	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	9	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	9	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	5	1
Subsecretaria de Política de Movilidad	5	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	1
Total	**121.823**	**402**

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

3. Resultados

Las 35 dependencias de la SDM remitieron la evaluación de calidad de la muestra asignada mediante el registro del formato **PM04-M02-F03** Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, de la muestra enviada se evaluaron 382 respuestas lo que corresponde al **95,02%** de la muestra calculada, obteniendo el siguiente consolidado:

Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad

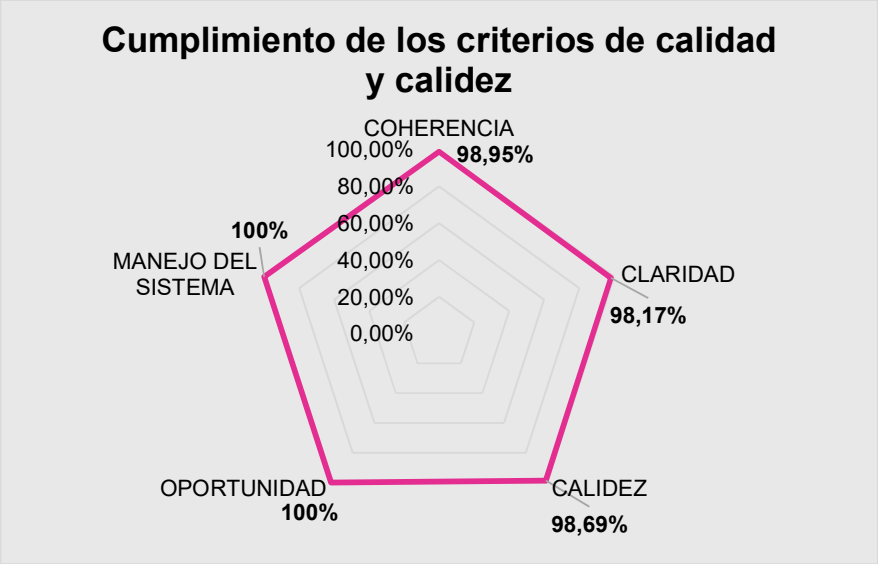
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
121.823	402	382	378	4	375	7	377	5	382	0	382	0	16
			98,95%	1,05%	98,17%	1,83%	98,69%	1,31%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	4,19%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Del total de requerimientos analizados el **98,95%** cumplen con los criterios de coherencia, el **98,17%** cumplen con los criterios de claridad, el **98,69%** cumplen con los criterios de calidez, el **100%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **100%** con los criterios de Manejo del sistema, para un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **99,16%** para el periodo en mención.

Asimismo, el **4,19%** corresponde a las afectaciones que dieron a lugar a las respuestas evaluadas que no cumplieron con alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad cuarto trimestre 2022.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

La figura 1 muestra los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en la SDM por los atributos mencionados anteriormente, a continuación, se realiza el análisis por variables.

4. Análisis por variables

4.1. Coherencia

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron 382, cabe resaltar que, el **98,95%** cumplen con el criterio de coherencia.

Para profundizar, en cuanto a la respuesta que no cumplen con el criterio, el **1,05%** restante, corresponde a 3 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *Se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva* y 1 respuesta afectada por el subcriterio de *La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana.*

4.2. Claridad

Con respecto a la claridad, de las 382 respuestas analizadas, el **98,17%** cumplen con el atributo, mientras el **1,83%** incumplieron con alguno de los subcriterios de claridad.

Para profundizar sobre el incumplimiento, el **1,83%** corresponde a: 3 respuestas afectadas por el subcriterio de *Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana*, 3 respuestas afectadas por el subcriterio de *No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente* y 1 respuesta qué fue afectada por el subcriterio de *No utiliza un lenguaje claro para argumentar la respuesta*.

4.3. Calidez

En lo referente a la calidez en las respuestas, de las 382 respuestas analizadas, el **98,69%** cumplen con el atributo y el **1,31%** incumplió con los subcriterios de calidez.

Ahora bien, el **1,31%** corresponde a 5 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano o ciudadana.*

4.4. Oportunidad y Manejo del sistema

En lo referente a la oportunidad y al manejo del sistema para emitir respuestas, de las 382 respuestas analizadas, el **100%** cumplieron con los atributos.

5. Resultados por dependencia

Tabla 1. Resultados por dependencias

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DE SISTEMA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Subdirección de Contravenciones	67.172	211	192	190	2	187	5	192	0	192	0	192	0
Dirección de Gestión de Cobro	22.054	69	69	69	0	69	0	67	2	69	0	69	0
Dirección de Atención al Ciudadano	16.106	51	51	50	1	50	1	51	0	51	0	51	0
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	6.712	21	21	20	1	21	0	19	2	21	0	21	0
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	4.755	15	14	14	0	14	0	14	0	14	0	14	0
Dirección de Contratación	1.058	3	3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
Subdirección de Señalización	824	3	3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
Dirección de Talento Humano	583	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	300	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Gestión en Vía	298	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
Subdirección Financiera	293	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Infraestructura	256	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Privado	205	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	239	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	101	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	105	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	93	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	95	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	85	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Normatividad y Conceptos	66	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	70	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Representación Judicial	57	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	54	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	29	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	25	1											
Oficina de Seguridad Vial	24	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Corporativa	20	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	17	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	89	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	8	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	9	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación Institucional	9	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Jurídica	5	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Política de Movilidad	5	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Ingeniería de Tránstio	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

6. Recomendaciones

- Para mejorar el indicador de coherencia en las respuestas, se recomienda utilizar el evento **Respuesta Parcial** y no el de respuesta definitiva, en eventos que no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, para estos casos, se debe informar el término razonable que se dará una respuesta de fondo el cual no puede ser mayor al doble del inicialmente planteado.
- Para mejorar el indicador de claridad en las respuesta, se recomienda utilizar el evento **Respuesta definitiva** cuando una petición es reiterativa, para estos casos, relacionar el radicado y anexar copia de la respuesta anterior y seguir con las programaciones de socializaciones de Lenguaje Claro en la entidad.
- Para mejorar el indicador de calidez, se recomienda continuar utilizar los formatos tipos establecidos en sus dependencias, con el fin de garantizar el saludo, la despedida y el lenguaje cortés.
- Las peticiones recepcionadas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, deben estar cargadas en ORFEO con la plantilla establecida y con la firma del Jefe o Directivo, para su adjunto en BTE.

7. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM alcanzó un **99,16%** evidenciando un cumplimiento de los atributos de calidad, oportunidad y manejo del sistema.

Con lo referente a la calidad (claridad, coherencia y calidez) se evidencia que se mantiene sobre el **98%** de cumplimiento frente al periodo anterior. Para este trimestre, se incluyó en la evaluación los atributos de oportunidad y manejo del sistema conforme a la Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, por lo cual en los siguientes trimestres se podrá realizar un análisis comparativo con el promedio de todos los indicadores.

Frente a las afectaciones identificadas, se evidencian que están correlacionadas con las afectaciones identificadas en el informe de calidad de las respuestas del mes de enero

2023 de la Secretaría General, del cual en el mes de abril 2023 se formuló un plan de mejoramiento y se encuentra en ejecución, por lo que su cumplimiento también impactaría las identificadas en este informe.

Alejandra Rojas Posada **Directora de Atención al Ciudadano** **Secretaria Distrital de Movilidad**	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez **Dirección de Atención al Ciudadano**	
Revisó: Fredy Andrés Rueda Pedraza **Dirección de Atención al Ciudadano**	Fredy A. Rueda P.