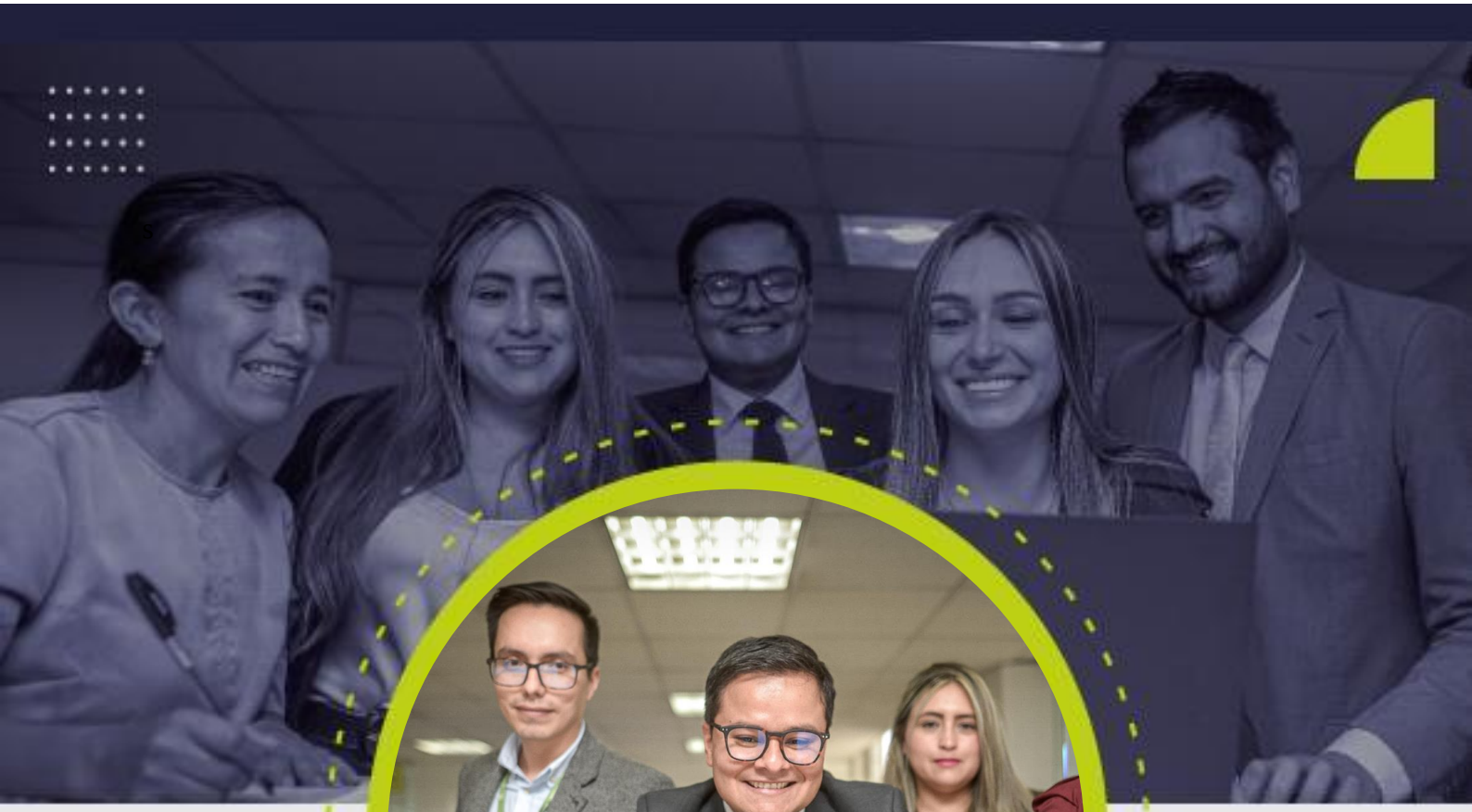


INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Agosto 2023

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | 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 segundo 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, para el caso de la Secretaría se evalúa los términos para el traslado de peticiones.
- **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 **105.909** respuestas emitidas correspondientes a 35 dependencias de la SDM en el segundo 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 del tamaño de muestra por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Subdirección de Contravenciones	52.772	191
Dirección de Gestión de Cobro	22.053	80
Dirección de Atención al Ciudadano	14.486	52
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	6.366	23
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	4.603	17
Dirección de Talento Humano	1.960	7
Subdirección de Señalización	844	3
Dirección de Contratación	646	2
Subdirección de Gestión en Vía	364	1
Subdirección Financiera	282	1
Subdirección de Infraestructura	231	1
Subdirección de Semaforización	227	1
Dirección de Planeación para la Movilidad	173	1
Subdirección de Transporte Público	115	1
Oficina de Control Disciplinario	107	1
Subdirección de Transporte Privado	91	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	87	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	77	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	68	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	66	1
Oficina de Gestión Social	50	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	49	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	49	1
Dirección de Representación Judicial	39	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	25	1
Subdirección Administrativa	22	1
Subsecretaría de Gestión Corporativa	16	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	14	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	12	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	4	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	4	1
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	1
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	2	1
Oficina de Seguridad Vial	2	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1	1

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 401 respuestas lo que corresponde al 99,75% de la muestra calculada, obteniendo el siguiente consolidado:

Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad

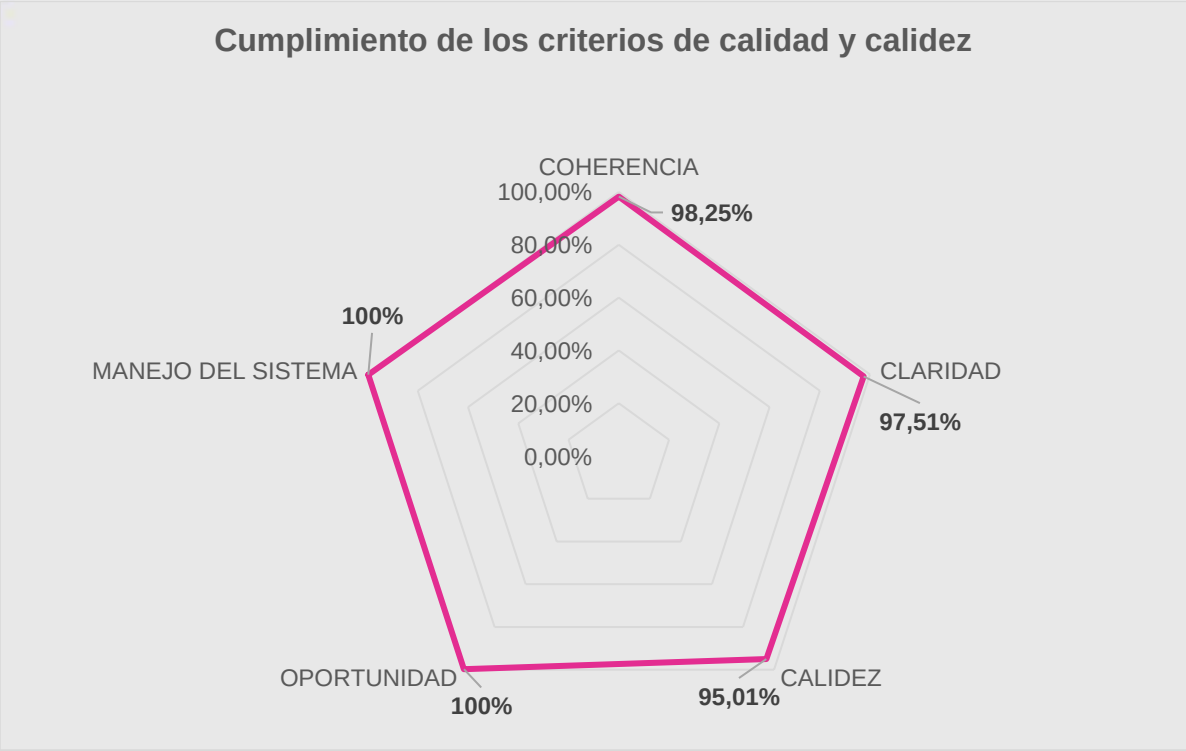
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
105.909	402	401	394	7	391	10	381	20	400	1	400	1	39
			98,25%	1,75%	97,51%	2,49%	95,01%	4,99%	99,75%	0,25%	99,75%	0,25%	9,73%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Del total de requerimientos analizados el **98,25%** cumplen con los criterios de coherencia, el **97,51%** cumplen con los criterios de claridad, el **95,01%** cumplen con los criterios de calidez, el **99,75%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **99,75%** 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 **98,05%** para el periodo en mención.

Asimismo, el **9,73%** corresponde a las respuestas que no cumplieron con algunos de los criterios de coherencia, claridad y calidez generando afectación en la evaluación.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad segundo trimestre 2023.



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 401, cabe resaltar que, el **98,25%** cumplen con el criterio de coherencia.

Para profundizar, en cuanto a la respuesta que no cumplen con el criterio, el **1,75%** restante, corresponde a 5 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana, 1 afectada por el subcriterio de Se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva* y 1 respuesta afectada por el subcriterio de *Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva.*

4.2. Claridad

Con respecto a la claridad, de las 401 respuestas analizadas, el **97,51%** cumplen con el atributo, mientras el **2,49%** incumplieron con alguno de los subcriterios de claridad.

Para profundizar sobre el incumplimiento, el **2,49%** corresponde a: 7 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* y 3 respuestas qué se afectaron 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 401 respuestas analizadas, el **95,01%** cumplen con el atributo y el **4,74%** incumplió con los subcriterios de calidez.

Ahora bien, el **4,99%** corresponde a 18 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano o ciudadana y* 2 respuestas afectadas con el subcriterio *de La respuesta está dirigida a un ciudadano o ciudadana que no corresponde al requerimiento.*

4.4. Oportunidad

En lo referente a la oportunidad con el traslado de las peticiones, de las 401 respuestas analizadas, el **99,75%** cumplen con el atributo y el **0,25%** incumplió con los subcriterios de calidez.

Para profundizar, el **0,25%** corresponde a 1 respuesta qué fue afectada por el subcriterio de *Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales.*

4.5. Manejo del sistema

En lo referente al manejo de sistema, de las 401 respuestas analizadas, el **99,75%** cumplen con el atributo y el **0,25%** incumplió con los subcriterios de manejo del sistema.

Entrando en detalle, el **0,25%** corresponde a 1 respuesta qué fue afectada por el subcriterio de *Adjuntan documento errado en la respuesta definitiva.*

5. Resultados por dependencia

Tabla 3. 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	52.772	191	191	189	2	186	5	190	1	191	0	191	0
Dirección de Gestión de Cobro	22.053	80	80	80	0	80	0	67	13	80	0	80	0
Dirección de Atención al Ciudadano	14.486	52	52	50	2	49	3	50	2	52	0	52	0
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	6.366	23	23	21	2	22	1	21	2	22	1	22	1
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	4.603	17	17	17	0	17	0	17	0	17	0	17	0
Dirección de Talento Humano	1.960	7	7	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0
Subdirección de Señalización	844	3	3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
Dirección de Contratación	646	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Gestión en Vía	364	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección Financiera	282	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Infraestructura	231	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	227	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	173	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	115	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	107	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Privado	91	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	87	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Normatividad y Conceptos	77	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	68	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	66	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	50	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	49	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	49	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Representación Judicial	39	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	25	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	22	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Corporativa	16	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación Institucional	14	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	12	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	4	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
Dirección de Ingeniería de Tránsito	4	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
Oficina de Seguridad Vial	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

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 en que se dará una respuesta de fondo el cual no puede ser mayor al doble del inicialmente planteado. Luego de obtener la información faltante, se debe responder sin falta la solicitud de manera completa, clara y específica, para lo cual se debe utilizar el evento **Respuesta definitiva.**
- También se recomienda revisar los datos del ciudadano o ciudadana registrados en el sistema ORFEO o Bogotá Te Escucha, con el fin de emitir respuestas que están dirigidas a las personas relacionadas en los requerimientos.
- Para mejorar el indicador de claridad en las respuestas, 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 continuar con la programación de socializaciones de Lenguaje Claro en la entidad.
- Para mejorar el indicador de calidez, se recomienda utilizar los formatos tipo establecidos en sus dependencias, con el fin de garantizar el saludo, la despedida y el lenguaje cortés.
- Para mejorar el indicador de manejo del sistema, se recomienda vincular la respuesta definitiva al radicado de entrada, en los casos que se generen respuestas parciales en el sistema ORFEO.
- 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 **98,05%** para el segundo trimestre 2023, evidenciando un cumplimiento de los atributos de calidad (claridad, coherencia y calidez), oportunidad y manejo del sistema.

Frente a las debilidades identificadas, se evidencian que están relacionadas con las afectaciones presentadas 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 durante la vigencia, por lo que su cumplimiento impacta positivamente los resultados de este informe.

Alejandra Rojas Posada **Directora de Atención al Ciudadano** **Secretaría 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.