INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANA
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
I TRIMESTRE 2022

1. Introducción

La Dirección de Atención al Ciudadano - DAC en cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y a lo dispuesto en el Manual de Gestión de PQRSD, da a conocer el consolidado de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM en el primer trimestre 2022, 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 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.

2. Muestra

Con una población de 45.170 respuestas emitidas correspondientes a 32 dependencias de la SDM en el primer trimestre 2022, se calculó el tamaño de muestra por técnica estratificada (distribución por dependencias), y con una fijación proporcional; en donde se reparte el tamaño de la muestra proporcionalmente al tamaño de cada dependencia.

Técnica utilizada: Muestra estratificada (distribución por dependencias)
Fijación de la muestra: Proporcional

Tabla 1. Distribución tamaño de muestra por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	18.991	161
Dirección de Gestión de Cobro	14.178	120
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	4.327	37
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	3.029	26
Dirección de Atención al Ciudadano	1.849	16
Subdirección de Señalización	539	5
Dirección de Planeación para la Movilidad	375	3

Subdirección de Contravenciones	309	3
Subdirección Financiera	267	2
Subdirección de Gestión en Vía	203	2
Subdirección de Transporte Privado	147	1
Subdirección de Semaforización	142	1
Subdirección de Infraestructura	135	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	106	1
Dirección de Talento Humano	86	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	72	1
Subdirección de Transporte Público	71	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	57	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	47	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	44	1
Dirección de Contratación	39	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	36	1
Oficina de Control Disciplinario	28	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	23	1
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	20	1
Oficina de Gestión Social	18	1
Dirección de Representación Judicial	14	1
Subdirección Administrativa	7	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	7	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1	1
Total	**45.170**	**397**

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

3. Resultados

Las 32 dependencias de la SDM enviaron oportunamente 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 396 respuestas lo que corresponde al **99,75%** de la muestra calculada, obteniendo el siguiente consolidado:

Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad

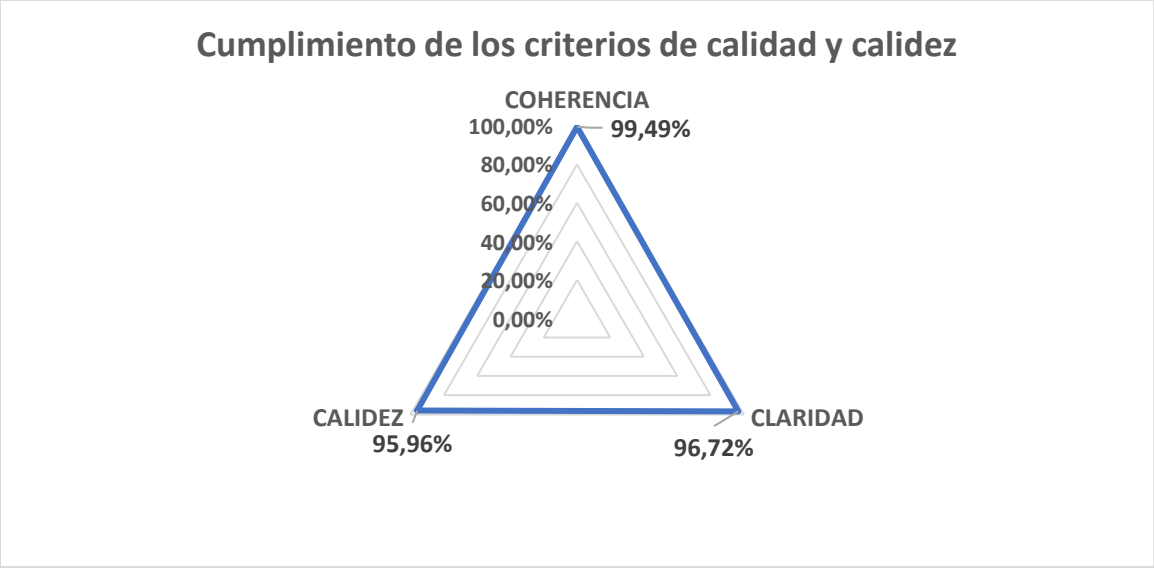
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
45.170	397	396	394	2	383	13	380	16	32
			99,49%	0,51%	96,72%	3,28%	95,96%	4,04%	8,08%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

Del total de requerimientos analizados el **99,49%** cumplen con los criterios de coherencia, el **96,72%** cumplen con los criterios de claridad y el **95,96%** cumplen con los criterios de calidez, para un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **97,31%** para este periodo.

Por otra parte, el **7,83%** de los requerimientos correspondiente a las respuestas de las dependencias evaluadas no cumplen con alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad y calidez segundo trimestre 2021.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

4. Análisis por variables

4.1. Coherencia

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron **396**, cabe resaltar que, el **99,49%** cumplieron con los criterios de coherencia.

Para profundizar, el **0,51%** corresponde a 2 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.*

4.2. Claridad

Con respecto a la claridad, de las 396 respuesta analizadas, el **96,72%** cumplieron con el atributo y solo el **3,28%** incumplieron con alguno de los criterios de claridad.

Para profundizar, del **3,28%** corresponde a 8 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio *Se requeriría solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo,* 3 respuestas afectadas por el subcriterio *Realizan cierra con respuesta que no es de fondo y* 2 respuesta que fueron afectadas por el subcriterio de No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional o territorial.

4.3. Calidez

En lo referente a la calidez en las respuestas, de las 396 respuestas analizadas, el **95,96%** cumplieron con el atributo y el **4,04%** incumplió con los criterios de calidez.

Ahora bien, el **4,04%** corresponde a 16 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.

4.4. Resultados por dependencia

Tabla 4. Resultados por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	18.991	161	161	161	0	151	10	154	7
Dirección de Gestión de Cobro	14.178	120	120	120	0	120	0	114	6
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	4.327	37	37	36	1	37	0	37	0
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	3.029	26	26	26	0	26	0	26	0
Dirección de Atención al Ciudadano	1.849	16	16	16	0	14	2	15	1
Subdirección de Señalización	539	5	4	4	0	4	0	4	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	375	3	3	3	0	3	0	3	0
Subdirección de Contravenciones	309	3	3	2	1	2	1	3	0
Subdirección Financiera	267	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Gestión en Vía	203	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Transporte Privado	147	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	142	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Infraestructura	135	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	106	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Talento Humano	86	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	72	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	71	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	57	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	47	1	1	1	0	1	0	0	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	44	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Contratación	39	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	36	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	28	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	23	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	20	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	18	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Representación Judicial	14	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	7	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	7	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1	1	1	1	0	1	0	0	1
Total	**45.170**	**397**	**396**	**394**	**2**	**383**	**13**	**380**	**16**

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

5. Recomendaciones

- Cuando se requiera solicitar ampliar la información al ciudadano, no cerrar el evento por respuesta definitiva, sino por la opción de Solicitud ampliación, con el fin de que el peticionario puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
- Dejar los pantallazos de las consultas dentro de la petición, antes de la firma electrónica.
- Revisar la ortografía, redacción de párrafos y estructura general de la respuesta antes de enviarla a revisión.
- Responder punto por punto cuando la petición esté numerada por temas.
- Utilizar los formatos tipos establecidos en sus dependencias, con el fin de garantizar el saludo, la despedida y el lenguaje cortés.
- Retroalimentar a las dependencias los resultados y realizar tratamiento en las que tuvieron incumplimiento de alguno de los criterios de calidad en las respuestas con el fin de garantizar los atributos de coherencia, claridad y calidez en las respuestas emitidas de la SDM.

6. Conclusiones

Teniendo en cuenta la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual para este periodo alcanzó el **97,31%**, la Dirección de Atención al Ciudadano reconoce el esfuerzo realizado por los equipos de las dependencias y los invita a atender las observaciones e implementar los controles que desde el equipo de PQRSD de la DAC establecen para lograr este resultado.

Alejandra Rojas Posada
Directora de Atención al Ciudadano
Dirección de Atención al Ciudadano
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez – DAC
Revisó: Fredy Andrés Rueda Pedraza