INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANA
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
II 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 segundo 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 un universo de 53.994 respuestas emitidas correspondientes a 35 dependencias de la SDM en el segundo 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	19.127	135
Dirección de Gestión de Cobro	13.170	93
Dirección de Atención al Ciudadano	10.829	76
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	4.647	33
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	2.801	20
Subdirección de Contravenciones	727	5
Subdirección de Señalización	535	4

Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	377	3
Dirección de Planeación para la Movilidad	254	2
Subdirección de Gestión en Vía	235	2
Subdirección Financiera	219	2
Subdirección de Infraestructura	172	1
Subdirección de Semaforización	157	1
Subdirección de Transporte Privado	147	1
Subdirección de Transporte Público	102	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	70	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	58	1
Dirección de Talento Humano	56	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	43	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	43	1
Dirección de Representación Judicial	33	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	31	1
Dirección de Contratación	29	1
Oficina de Control Disciplinario	25	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	22	1
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	22	1
Oficina de Gestión Social	17	1
Subdirección Administrativa	16	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	11	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	1
Oficina de Seguridad Vial	5	1
Dirección Administrativa y Financiera	4	1
Subsecretaria de Política de Movilidad	2	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1	1

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

3. Resultados

Las 35 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

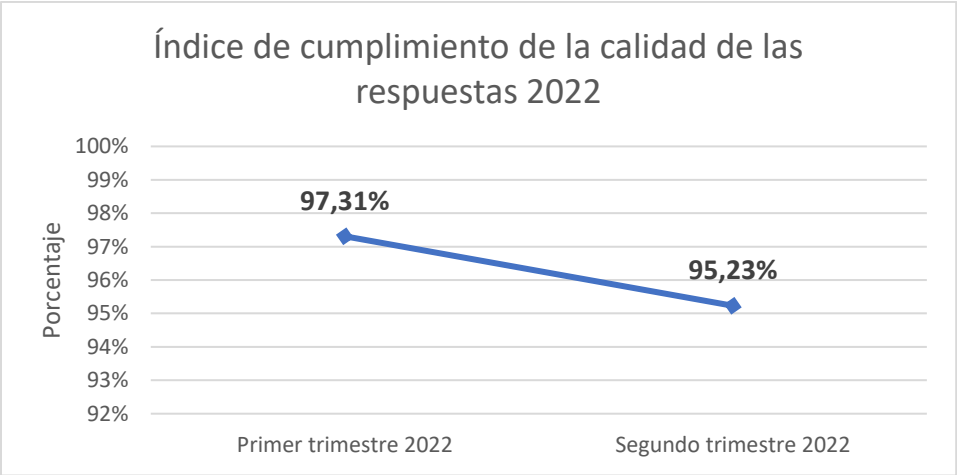
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
53.994	**399**	**398**	**329**	**6**	**379**	**19**	**367**	**31**	**56**
			98,49%	1,51%	94,97%	5,03%	92,21%	7,79%	14,32%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

Del total de requerimientos analizados el **98,49%** cumplen con los criterios de coherencia, el **94,97%** cumplen con los criterios de claridad y el **92,21%** cumplen con los criterios de calidez, para un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **95,23%** para este periodo.

Por otra parte, el **14,32%** corresponde a las afectaciones de respuestas evaluadas que no cumplieron con alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez.

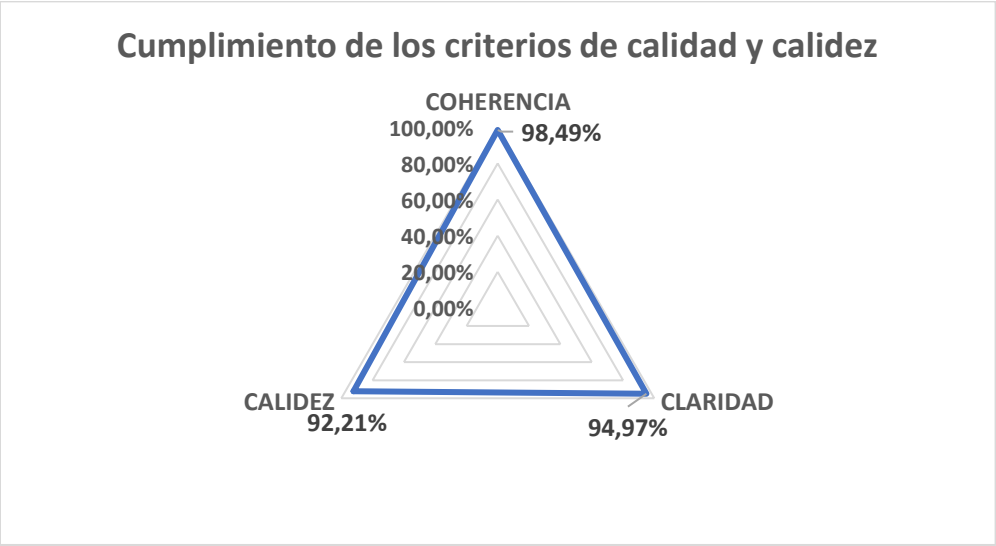
Figura 1. Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas 2022



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

Realizando el análisis comparativo entre el primer trimestre del 2022 **Vs** el segundo trimestre de 2022, se aprecia que hubo una disminución del porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM, pasando del 97,31% al 95,23%, lo que significa un decrecimiento del 2,14%.

Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad y calidez segundo trimestre 2022.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

4. Análisis por variables

4.1. Coherencia

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron 398, cabe resaltar que, el **98,49%** cumplieron con los criterios de coherencia.

Para profundizar, el **1,51%** corresponde a 6 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 398 respuesta analizadas, el **94,97%** cumplieron con el atributo, mientras el **5,03%** incumplieron con alguno de los criterios de claridad.

Para profundizar, del **5,03%** corresponde a 10 respuestas afectadas por el subcriterio *Realizan cierra con respuesta que no es de fondo*, 9 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio *Se requeriría solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo, y* 1 respuesta que fue afectada por No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente.

4.3. Calidez

En lo referente a la calidez en las respuestas, de las 398 respuestas analizadas, el **92,21%** cumplieron con el atributo y el **7,79%** incumplió con los criterios de calidez.

Ahora bien, el **7,%** 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	19.127	135	135	131	4	119	16	108	27
Dirección de Gestión de Cobro	13.170	93	93	93	0	93	0	90	3
Dirección de Atención al Ciudadano	10.829	76	76	76	0	73	3	76	0
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	4.647	33	33	31	2	33	0	33	0
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	2.801	20	20	20	0	20	0	20	0
Subdirección de Contravenciones	727	5	5	5	0	4	1	4	1
Subdirección de Señalización	535	4	4	4	0	4	0	4	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	377	3	3	3	0	3	0	3	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	254	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Gestión en Vía	235	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección Financiera	219	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Infraestructura	172	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	157	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Privado	147	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	102	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	70	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	58	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Talento Humano	56	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	43	1	*	*	*	*	*	*	*
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	43	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Representación Judicial	33	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Normatividad y Conceptos	31	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Contratación	29	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	25	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	22	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	22	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	17	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	16	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Ingeniería de Tránsito	11	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	6	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Seguridad Vial	5	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Política de Movilidad	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	1	0

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

*La dependencia informa que las respuestas evaluadas corresponden a traslados por competencia.

Se aclara que los traslados también se evalúan, ya que se debe analizar el traslado efectivo a la entidad competente, en caso de que una petición se traslade a una entidad no competente, se debe afectar el criterio de claridad con la siguiente afectación: No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente.

5. Recomendaciones

- Cuando la atención de la petición no sea de competencia de la entidad, se debe realizar traslado a la entidad competente en no mayor a 5 días siguientes a la

recepción, si la petición le compete a otra dependencia de la entidad, se debe realizar el traslado inmediatamente.

- Asegurar que se cargue la respuesta y los anexos en el sistema de información.
- Para Bogotá Te Escucha, cuando el ciudadano presente una petición incompleta por información o documentación faltante, no se debe cerrar la petición por respuesta definitiva, sino por el evento de ampliación de información, y de esta manera el ciudadano pueda dar alcance y se pueda adoptar una decisión o brindar una respuesta de fondo.
- 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.
- Retroalimentar a las dependencias los resultados.

6. Conclusiones

Realizando el análisis comparativo entre el primer trimestre del 2022 **Vs** el segundo trimestre de 2022, se aprecia que hubo una disminución del porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM, pasando del 97,31% al 95,23%, lo que significa un decrecimiento del **2,14%**, por lo anterior, se solicitará por medio de memorando a las dependencias que obtuvieron un porcentaje alto de afectación de calidad, la formulación de un plan de mejoramiento, con el fin de analizar la causa que ocasiona el incumplimiento de los atributos e implementar acciones focalizadas para mejorar la calidad de las respuestas que se emiten a la ciudadanía.

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