

Ficha metodológica para la documentación de operaciones estadísticas	
Criterio	Descripción
Entidad y Dependencia productora	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD / Dirección de Atención al Ciudadano.
Nombre de la operación estadística	Información Estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas.
Sígl de la operación estadística	IECALIRES
Tipo de operación estadística	Operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas.
Antecedentes	La Secretaría Distrital de Movilidad ha fortalecido su gestión a través del mejoramiento continuo de las condiciones de movilidad, aunque a nivel del territorio las solicitudes de la comunidad son atendidas de manera aislada. Por lo cual no se observa una integralidad en la atención ofrecida en las localidades, cada proceso responde a la ciudadanía desde su quehacer y sin una coordinación, lo que proporciona un efecto negativo en la movilidad local. Sin embargo, implementar acciones que faciliten la resolución de los conflictos de coordinación y de atención en el territorio en el marco de una política de servicio incluyente, participativa, confiable, transparente y coordinadas con otras entidades del sector y áreas de la Secretaría, requiere de un modelo de gestión que facilite los escenarios donde se interactúe los distintos grupos de valor que hacen parte del Sector Movilidad, a propósito de las garantías que deben darse para vincular a los diferentes actores en la búsqueda de soluciones a las problemáticas sectoriales y locales. Al analizar las PQRSD a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE y el Sistema de Gestión Documental-ORFEO, se puede observar que existe una correlación con la satisfacción del ciudadano frente al trámite y/o servicio prestado. De lo anterior, nace la importancia de definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

PA01-PR01-MD01 V.2.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	Cabe resaltar que, la Entidad debe avanzar en la gestión de la peticiones, quejas y reclamos, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.
Objetivo General	Evaluar las respuestas emitidas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE y el Sistema de Gestión Documental-ORFEO.
Objetivos específicos	- Determinar la forma de seleccionar la muestra de las peticiones a evaluar. - Definir los criterios a evaluar y los aspectos que se deben tener en cuenta en cada uno de estos, para efectuar la evaluación de la respuesta. - Detallar la forma de diligenciar el formato PM04-M02-F03 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE RESPUESTA A PETICIONES. - Presentar los resultados de la evaluación a las dependencias de la Entidad.
Alcance temático	El Alcance de la Información Estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas, proporciona información básica sobre la evaluación a las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad, a las peticiones ciudadanas, con el fin de verificar que estas sean atendidas de acuerdo a los criterios de calidad, contribuyendo en el mejoramiento del desempeño institucional y la satisfacción ciudadana respecto de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
Conceptos básicos	En este contexto, se define los criterios que debe contener una respuesta a una petición, permitiendo así la evaluación de la misma en cuanto al cumplimiento o no. • 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. L • Calidez: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

	• Oportunidad: hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
Variables	Variables de la operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas: • AÑO EVALUADO • MES EVALUADO • PETICIÓN • TIPOLOGÍA DE LA PETICIÓN • CANAL DE RECEPCIÓN • SECTOR • ENTIDAD QUE EMITIÓ LA RESPUESTA • DEPENDENCIA O ÁREA QUE EMITIÓ LA RESPUESTA • NOMBRE DE QUIEN REALIZÓ EL ANÁLISIS
Indicadores	Indicadores de la operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas: Proporción de las respuestas a peticiones Ciudadanas con criterios de calidad: relación porcentual entre los los criterios para la evaluación de peticiones ciudadanas.
Estimación de Parámetros	No aplica
Estándares estadísticos empleados	Las respuestas emitidas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE y el Sistema de Gestión Documental-ORFEO.
Universo de estudio	La totalidad de las respuestas a peticiones ciudadanas vigentes, al finalizar cada trimestre del año estudiado, esto conforma el universo de estudio de la operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas.
Población objetivo	La población (PO) corresponde a las peticiones que han sido cerradas con respuesta definitiva, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cada una de las entidades distritales, del periodo a evaluar.
Unidades estadísticas	La unidad de observación de la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE y el Sistema de Gestión Documental-ORFEO. son los ciudadanos y partes interesadas, que interactúan con la entidad.

	La evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE y el Sistema de Gestión Documental-ORFEO, define la unidad de muestreo a través de la identificación de una población sobre las respuestas emitidas correspondientes a 30 dependencias de la SDM de los trimestres evaluados. Se calcula 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.
	La evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE y el Sistema de Gestión Documental-ORFEO, presentan los resultados obtenidos del cumplimiento del atributo de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas. Por lo tanto, los ciudadanos y partes interesadas se constituyen como su unidad de análisis.
Marco censal o muestral	La Muestra (MU) se seleccionará a través de un Muestreo Aleatorio Simple Estratificado, en el cual cada elemento de la población tiene una probabilidad de selección conocida y equitativa.
Fuentes	La Información Estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas IECALIRES utiliza las siguientes fuentes de información: Primaria: Respuestas emitidas a las peticiones de la ciudadanía y partes interesadas. Secundaria: Informes de Seguimiento de entidades distritales y de orden nacional.
Tamaño de la muestra (si aplica)	No aplica
Diseño muestral (si aplica)	Describa brevemente y de forma clara el diseño muestral, incluyendo el ajuste por falta de cobertura y de no respuesta. Especifique cada uno de los tipos de muestreo seleccionados para la operación estadística (probabilístico, estratificado, sistemático, conglomerados, entre otros). En caso de optar por una muestra estratificada deben incluirse los criterios de estratificación definidos  Ejemplo: teniendo en cuenta los objetivos de la <i>Encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la Subdirección de Imprenta Distrital</i>, se opta por una muestra probabilística, es decir cada unidad de la población objetivo tiene una probabilidad de selección conocida y superior a cero.

Precisión (si aplica)	Especifique el error estándar relativo correspondiente. Ejemplo: la <i>Encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la Subdirección de Imprenta Distrital</i>, aplica metodología de cálculo del tamaño de una muestra para poblaciones finitas (Entre 20 y 16.000), definidas en la Guía para la elaboración de encuestas de satisfacción 4202000-GS-075, y que corresponda según un margen de error admitido del 5% y un nivel de confianza del 95%
Mantenimiento de la muestra (si aplica)	Describa los mecanismos establecidos para implementar y mejorar el diseño muestral, con mecanismos de rotación (cuando sea aplicable) y mantenimiento de la muestra en periodos consecutivos. Ejemplo: Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH Dado el carácter continuo de la Gran Encuesta Integrada de Hogares y con el fin de controlar la repetición de la encuesta a los mismos hogares en periodos cortos de tiempo, lo cual puede generar rechazos y por tanto a reducción en la cobertura y calidad de la encuesta, se definieron los procedimientos que se encuentran consignados en los respectivos manuales operativos y que se resumen a continuación: En las capitales de departamento se conformaron grupos de MT, mínimo 12, para asegurar que por lo menos en tres años no se repitiera un segmento. En las UPM probabilísticas, aunque se repiten anualmente, el mismo mes, la encuesta se aplica en segmentos diferentes, este proceso de rotación es cuidadosamente controlado y
Cobertura geográfica	Las evaluaciones de la calidad a las respuestas de peticiones ciudadanas tienen cobertura distrital con desagregación a nivel de localidad en la ciudad de Bogotá. Las localidades consideradas para esta medición son aquellas donde los habitantes hayan accedido a los trámites, OPAS y servicios de información disponibles por los canales de dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad (presencial, telefónico y virtual), La localidad de Sumapaz no cuenta con puntos de atención de la Red CADE. Por lo cual, no es incluida en este análisis.
Período de referencia	La información de la operación estadística de <i>Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas</i>, hacen referencia al trimestre anterior al de recolección.

Periodo y periodicidad de recolección	Los datos correspondientes a la operación estadística de <i>Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas</i> son recolectados de forma trimestral en el mes calendario siguiente al cierre del trimestre de referencia.
Método de recolección o acopio	El método de recolección de la información de la operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas, hace referencia al aprovechamiento de las respuestas a peticiones ciudadanas en los sistemas de gestión documental BTE y ORFEO.
Desagregación de resultados	Desagregación geográfica: La operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas, los resultados se presentan para el total de respuestas ciudadanas de la Secretaría Distrital de Movilidad.
	Desagregación temática: Para la operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas <i>IECALIRES</i> es presentada a nivel entidad, por dependencia y tema.
Frecuencia de entrega de resultados	Para la operación estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas <i>IECALIRES</i> es publicada en el mes siguiente a cada trimestre de recolección de los datos.
Periodos disponibles para los resultados	Macrodatos: Se encuentran disponibles los resultados de la información estadística de <i>Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas IECALIRES</i> desde noviembre de 2020 hasta la fecha.
	Microdatos anonimizados: Micro datos anonimizados de la información estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas <i>IECALIRES</i> , Se cuenta con la información desde el 4to trimestre de 2020. La información se publica con un mes de rezago con respecto al mes de reporte.
	Metadatos: Metadato de la información estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas <i>IECALIRES</i> . Manual de gestión de PQRSD y formato matriz de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

Medios de difusión y acceso	La información estadística de Calidad de las respuestas a peticiones Ciudadanas IECALIRES, a partir de los resultados obtenidos se elabora, informe de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, con una periodicidad trimestral. La publicación se realiza en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs El informe presenta el siguiente contenido: • Introducción • Tamaño de la muestra • Consolidación de resultados • Análisis por variables • Resultados por dependencias • Recomendaciones y conclusiones
---	--

Fuente: elaboración propia con base a la Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas (DANE, 2020)

Referencias bibliográficas

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2020). Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas. [en línea], disponible en https://www.sen.gov.co/files/sen/lineamientos/Gu%C3%ADa_Ficha_metodol%C3%B3gica.pdf