INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
IV TRIMESTRE 2021

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 cuarto trimestre 2021, 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 38.566 respuestas emitidas correspondientes a 30 dependencias de la SDM del cuarto trimestre 2021, 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 de tamaño de la muestra por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Dirección de Gestión de Cobro	14.720	145
Subdirección de Contravenciones	11.348	112
Dirección de Atención al Ciudadano	6.241	62
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	2.227	22
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	1.657	16
Subdirección de Señalización	495	5
Dirección de Planeación para la Movilidad	303	3
Subdirección Financiera	234	2

Subdirección de Gestión en Vía	211	2
Subdirección de Semaforización	189	2
Subdirección de Transporte Privado	135	1
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	105	1
Subdirección de Infraestructura	84	1
Subdirección de Transporte Público	75	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	74	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	65	1
Dirección de Talento Humano	61	1
Dirección de Contratación	47	1
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	40	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	37	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	35	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	33	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	31	1
Oficina de Gestión Social	30	1
Oficina de Control Disciplinario	27	1
Dirección de Representación Judicial	17	1
Subdirección Administrativa	15	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	14	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	12	1
Oficina de Seguridad Vial	4	1

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

3. Resultados

De las 30 dependencias, 28 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 389 respuestas lo que corresponde al **99,49%** 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	
38.566	**391**	**389**	**386**	**3**	**387**	**2**	**382**	**7**	**12**
			99,23%	0,77%	99,49%	0,51%	98,20%	1,80%	3,08%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

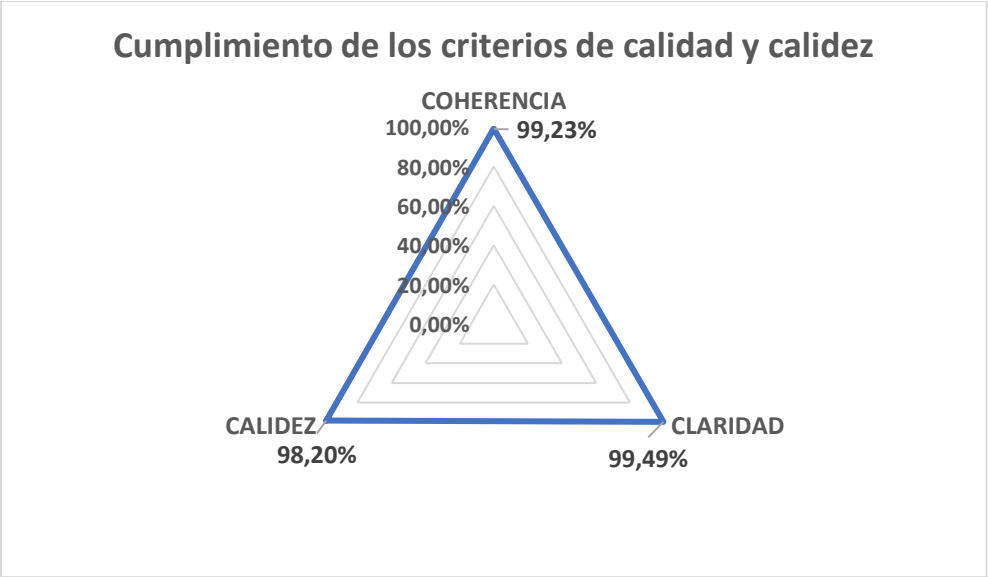
*Equivale al total de respuestas que no cumplieron con los criterios de calidad.

Del total de requerimientos analizados el **99,27%** cumplen con los criterios de coherencia, el **99,49%** cumplen con los criterios de claridad y el **98,20%** cumplen con los criterios de

calidez, para un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **98,97%** para este periodo.

Por otra parte, el **3,08% (12 respuestas)** de las respuestas corresponde al porcentaje de total de respuestas evaluadas (389 respuestas) que no cumplieron con los criterios de calidad.

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



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

4. Análisis por variables

4.1. Coherencia

De acuerdo con los resultados, el 99,23% de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de coherencia, esto significa, que existe una relación de la respuesta con la petición ciudadana.

Por otra parte, el **0,77%** corresponde a 2 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *Adjunta respuesta que no corresponde a la petición* y 1 respuesta que fue afectada *con La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario.*

4.2. Claridad

De acuerdo con los resultados, el 99,41% de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de claridad, esto significa que el peticionario está obteniendo pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Por otra parte, el **0,51%** corresponde a 1 respuesta que fue afectada por el subcriterio de *Realizan cierra con respuesta que no es de fondo* y 1 de respuesta que fue afectada con *No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente.*

4.3. Calidez

De acuerdo con los resultados, el 98,20% de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de calidez, esto significa que se está respondiendo con lenguaje amable y cortez.

Ahora bien, el **1,80%** corresponde a 7 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
Dirección de Gestión De Cobro	14.720	145	145	144	1	144	1	145	0
Subdirección de Contravenciones	11.348	112	112	112	0	112	0	108	4
Dirección de Atención al Ciudadano	6.241	62	62	62	0	62	0	62	0
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	2.227	22	22	20	2	22	0	22	0
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	1.657	16	16	16	0	15	1	16	0
Subdirección de Señalización	495	5	5	5	0	5	0	5	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	303	3	3	3	0	3	0	3	0
Subdirección Financiera	234	2	2	2	0	2	0	1	1
Subdirección de Gestión en Vía	211	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Semaforización	189	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Transporte Privado	135	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	105	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Infraestructura	84	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	75	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	74	1							
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	65	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Talento Humano	61	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Contratación	47	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	40	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	37	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Normatividad y Conceptos	35	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	33	1	1	1	0	1	0	0	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	31	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	30	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	27	1							
Dirección de Representación Judicial	17	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	15	1	1	1	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	14	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	12	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Seguridad Vial	4	1	1	1	0	1	0	1	0
Total	**38.566**	**391**	**389**	**386**	**3**	**387**	**2**	**382**	**7**

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

Nota: Las dependencias en rojo no remitieron la información oportunamente.

5. Recomendaciones

- Cuando la respuesta sea parcial, no cerrar el evento por respuesta definitiva, sino por la opción de Respuesta Parcial, con el fin de que al peticionario puedan darle ampliación.
- Revisar la ortografía, redacción de párrafos y estructura general de la respuesta antes de enviarla a revisión.
- Responder de manera completa y de fondo la petición ciudadana.
- Responder punto por punto cuando la petición esté numerada por temas.
- Reportar oportunamente a la Dirección de Atención al Ciudadano, la medición correspondiente de acuerdo con los criterios establecidos.
- 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 **98,97%** aumentando un 4,04% frente al trimestre anterior que presentó un índice de 94,92%.

Por lo anterior, 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.

Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez – Contratista DAC