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

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Febrero 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 tercer 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.
- **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 **66.170** respuestas emitidas correspondientes a 36 dependencias de la SDM en el cuarto 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 **398** respuestas para evaluar.

Técnica utilizada: Muestra estratificada (distribución por dependencias)

Fijación de la muestra: Proporcional

Tabla 1. Distribución tamaño de muestra por dependencia

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA
Subdirección de Contravenciones	30.135	174
Dirección de Gestión de Cobro	12.254	71
Dirección de Atención al Ciudadano	10.783	62
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	4.756	27
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	3.614	21
Dirección de Talento Humano	2.049	12
Subdirección de Señalización	581	2
Dirección de Contratación	376	1
Subdirección de Gestión en Vía	234	1
Subdirección Financiera	190	1
Subdirección de Infraestructura	187	1
Dirección de Planeación para la Movilidad	168	1
Oficina de Control Disciplinario	134	1
Subdirección de Semaforización	116	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	80	1
Subdirección de Transporte Público	78	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	75	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	71	1
Subdirección de Transporte Privado	46	1
Dirección de Representación Judicial	44	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	41	1
Subdirección Administrativa	36	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	28	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	17	1
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	13	1
Oficina de Gestión Social	13	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	12	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	8	1
Oficina de Seguridad Vial	8	1
Subsecretaría de Gestión Corporativa	5	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	2	1
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	1

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

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 versión 3.0, de la muestra enviada se evaluaron 398 respuestas lo que corresponde al 99,75% de la muestra calculada, obteniendo el siguiente consolidado y el % del total de respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad en el periodo evaluado.

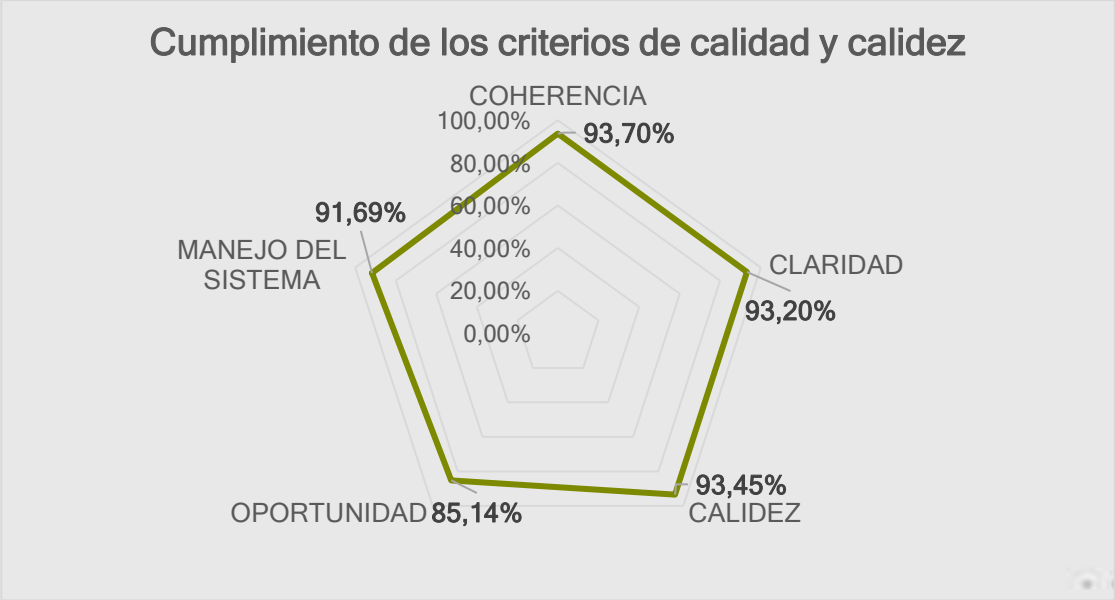
Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad

UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
66.170	398	397	372	25	370	27	371	26	338	59	364	33
			93,7%	6,3%	93,2%	6,8%	93,45%	6,55%	85,14%	14,86%	91,69%	8,31%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Del total de requerimientos analizados con base en la muestra; el **93,7%** cumplen con los criterios de coherencia, el **93,2%** cumplen con los criterios de claridad, el **93,45%** cumplen con los criterios de calidez, el **85,14%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **91,69%** con los criterios de Manejo del sistema, para cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **91,44%** para el periodo en mención.

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



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

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 de las respuestas

A continuación, se relacionan las afectaciones encontradas en las respuestas evaluadas durante el periodo y conforme.

Tabla 3. Análisis de las respuestas

No. Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
4691762023	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano, por lo que no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario o peticionaria.
4567682023						
4730062023						
4443922023						
5287092023						
4844202023						
4487352023						
4753082023						
5369752023						
4453092023						
4459182023						
4869392023						
4376832023						
4892402023						
4580382023						
4686232023						
4711342023						
202361205353992						
202361205384282						
202361204545492						
202361205367092						
202361205188862	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud.
202361205338982	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, no se utiliza la opción de respuesta parcial, al solicitar tiempo para emitir una respuesta de fondo, en vez de dar cierre por respuesta definitiva.

No. Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
5222442023	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple el criterio de claridad toda vez que se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad no atiende directamente a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana de manera completa, clara y específica.
202361204456312	SI	NO	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de claridad, toda vez que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado a la entidad nacional o privada, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a la petición e informar al peticionario o peticionaria de dicha situación mediante un oficio y además adjuntar la comunicación enviada a la entidad que dará la solución. Adicional no cumle con el criterio de manejo del sistema, debido a que no se utiliza el evento “trasladar” , en vez de dar cierre con respuesta definitiva.
4822342023	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
4612012023						
4668752023						
5195912023						
5287442023						
4634892023						
4570272023						
4402772023						
4481542023						
4382462023						
4549662023						
4479542023						
4943882023						
202361204977252						
202361204685462						
202361205307032						
202361204539862						
202361205362702						
202361205032962						
202361204910042						
202361204659902						
202361204780502						
202361205282572						
202361205222322						

No. Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202361204879972						
4775082023						
4797712023						
4571092023						
4589682023						
4896352023						
202361205385282						
202361205127292	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan los traslados de las peticiones a los Organismos de Tránsito competentes fuera de los términos legales
202361204458232						
202361204574602	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que solicitan ampliación fuera de los términos legales.
5310732023	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el manejo del sistema, puesto que el archivo de respuesta al peticionario no está completo y/o no tiene cargados todos los anexos en el sistema, impidiendo esto la comprensión de la misma.
4595612023						
4384352023						
4682552023						
4531302023						
202361205422402						
4781362023						
202361204456312	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema debido a que no utilizan el evento “trasladar” en vez de dar cierre con respuesta definitiva.
202361205006262						

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la tabla N°3 el subcriterio más afectado fue el de oportunidad “Responden fuera de los términos legales” (error no crítico, afecta solo el atributo en específico) con 31 respuestas, le sigue el subcriterio de coherencia “Dirección Incorrecta” (error crítico, afecta todos los atributos de calidad) con 21 respuestas afectadas y el subcritierio de manejo del sistema “Se carga la respuesta incompleta” (error no crítico, afecta solo el atributo en específico) con un total de 7 respuestas.

Con una menor participación se ubica el subcriterio de manejo del sistema: “Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva” y el subcriterio de oportunidad: “Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales”, errores no críticos que fueron afectados en 2 respuestas cada uno.

4. Resultados por dependencia

Tabla 4. 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	30.135	174	174	161	13	160	14	160	14	137	37	158	16
Dirección de Gestión de Cobro	12.254	71	71	70	1	70	1	70	1	70	1	70	1
Dirección de Atención al Ciudadano	10.783	62	61	53	8	53	8	53	8	49	12	53	8
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	4.756	27	27	26	1	26	1	26	1	24	3	25	2
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	3.614	21	21	20	1	20	1	20	1	18	3	20	1
Dirección de Talento Humano	2.049	12	12	12	0	12	0	12	0	11	1	12	0
Subdirección de Señalización	581	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Dirección de Contratación	376	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
Subdirección de Gestión en Vía	234	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección Financiera	190	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Infraestructura	187	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	168	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	134	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	116	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	80	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	78	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	75	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	71	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Privado	46	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Representación Judicial	44	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	41	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	36	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Normatividad y Conceptos	28	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	17	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	13	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	13	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
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación Institucional	8	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Seguridad Vial	8	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Corporativa	5	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Jurídica	2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
Dirección Administrativa y Financiera	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

5. Recomendaciones

- Para mejorar el indicador de oportunidad, se recomienda a los enlaces de PQRSD generar alertas tempranas a las dependencias, mediante un semáforo diario de gestión de las PQRSD asignadas.
- Para mejorar el indicador de manejo del sistema, se debe revisar que en las respuestas cargadas en los sistemas de información se adjunten todos los anexos mencionadas, así mismo, tener en cuenta que para las peticiones que ingresan al sistema de Bogotá Te Escucha, deben cargarse en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, pero su respuesta se debe dar por el sistema BTE así como cargar lo documentos anexos.
- Para mejorar el indicador de manejo del sistema, se debe revisar si la entidad no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, se debe utilizar el evento “trasladar” y no dar cierre con respuesta definitiva.
- Para mejorar el indicador de coherencia en las respuestas, se recomienda reforzar el uso de los eventos en el Sistema de Bogotá Te Escucha, realizando énfasis en el evento de Solicitud de Ampliación el cual se utiliza cuando se requiera más información para atender de fondo la solicitud, esta acción se debe realizar dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que el peticionario(a) la complete en el término máximo de un (1) mes; en el caso de que el peticionario(a) no realice el alcance se podrá cerrar por desistimiento tácito. Para mayor información pueden consultar el Instructivo de Cierre de peticiones por desistimiento tácito en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha PM04-RG01-IN01.
- Para mejorar el indicador de oportunidad, 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 la reasignación interna inmediatamente.
- Todas las respuestas deben incluir en su encabezado los datos de contacto del ciudadano o ciudadana, para Bogotá Te Escucha el correo electrónico y para ORFEO el correo electrónico y/o la dirección de residencia según aplique y deben coincidir con la registradas en los sistemas de información.

6. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM alcanzó un **91,44%** para el cuarto trimestre 2023, evidenciando un cumplimiento de los atributos de calidad, oportunidad y manejo del sistema en las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Es oportuno mencionar que, para esta medición se realizó la evaluación con los mismos criterios de la Secretaría General, por lo que los resultados reflejan la medición completa de la evaluación de calidad la cual incluye la oportunidad, atributo que no se evaluaba anteriormente y se continuará midiendo.

Por consiguiente, como acciones correctivas se remitirán comunicaciones internas para que se adopten buenas prácticas con el manejo de los sistemas de información y se realizará socializaciones para que se apropie el conocimiento que hace falta asegurar para alcanzar un cumplimiento total de la calidad de las respuestas.

Adicional a lo anterior, se informa que esta evaluación con periodicidad trimestral finaliza y a partir del mes de febrero 2024 se inicia la medición mensual.

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.