INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
IV TRIMESTRE 2022

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 cuarto trimestre de 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 **86.309** respuestas emitidas correspondientes a 34 dependencias de la SDM en el cuarto trimestre 2022, se calculó el tamaño de la muestra por la 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
Subdirección de Contravenciones	44.221	196
Dirección de Gestión de Cobro	19.005	84
Dirección de Atención al Ciudadano	11.331	50
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	5.443	24
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	3.676	16
Subdirección de Señalización	562	2

Subdirección de Infraestructura	237	1
Subdirección de Gestión en Vía	233	1
Subdirección Financiera	200	1
Subdirección de Semaforización	161	1
Dirección de Planeación para la Movilidad	139	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	135	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	113	1
Subdirección de Transporte Privado	112	1
Subdirección de Transporte Público	99	1
Dirección de Talento Humano	97	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	85	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	81	1
Oficina de Control Disciplinario	73	1
Dirección de Contratación	53	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	51	1
Oficina de Gestión Social	44	1
Dirección de Representación Judicial	33	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	20	1
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	17	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	16	1
Oficina de Seguridad Vial	14	1
Subdirección Administrativa	13	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	11	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	10	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	9	1
Subsecretaría de Gestión Corporativa	8	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	5	1
Subsecretaria de Política de Movilidad	2	1
Total	**86.309**	**400**

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

3. Resultados

Las 34 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, de la muestra enviada se evaluaron 398 respuestas lo que corresponde al **99,5%** de la muestra calculada, obteniendo el siguiente consolidado.

Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad

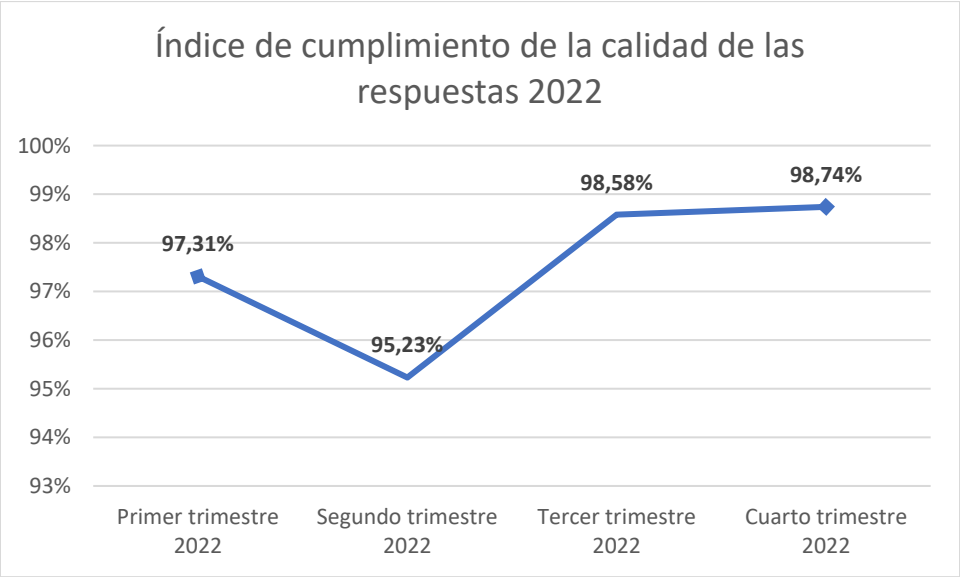
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
86.309	**400**	**398**	**397**	**1**	**390**	**8**	**392**	**6**	**15**
			99,75%	0,25%	97,99%	2,01%	98,49%	1,51%	3,77%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Del total de requerimientos analizados el **99,75%** cumplen con los criterios de coherencia, el **97,99%** cumplen con los criterios de claridad y el **98,49%** cumplen con los criterios de calidez, para un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **98,74%** para el periodo en mención.

Asimismo, el **3,77%** corresponde a las afectaciones que dieron a lugar a las respuestas evaluadas que no cumplieron con alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez.

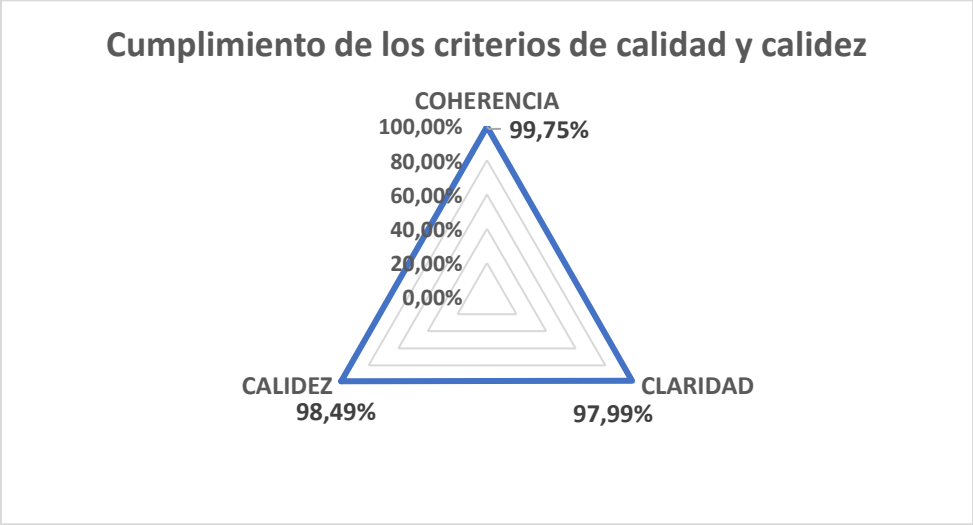
Figura 1. Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas 2022



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

Realizando el análisis comparativo entre el tercer trimestre del 2022 **Vs** el cuarto trimestre de 2022, se evidencia que hubo un aumento del porcentaje en la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM, pasando del **98,58%** al **98,74%**, lo que significa un crecimiento del **0,16%**.

Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad cuarto trimestre 2022.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

La figura 2 muestra los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en la SDM por atributos, a continuación, se realiza el análisis por variables.

4. Análisis por variables

4.1. Coherencia

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron 398, cabe resaltar que, el **99,75%** cumplieron con los criterios de coherencia.

Para profundizar, el **0,25% restante,** corresponde a 1 respuesta que fue afectada por el subcriterio de *Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.*

4.2. Claridad

Con respecto a la claridad, de las 398 respuestas analizadas, el **97,99%** cumplieron con el atributo, mientras el **2,01%** incumplieron con alguno de los criterios de claridad.

Para profundizar, el **2,01%** corresponde a: 7 respuestas afectadas por el subcriterio *Realizan cierre con respuesta que no es de fondo* y 1 respuesta que fue afectada por el subcriterio: *No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente*.

4.3. Calidez

En lo referente a la calidez en las respuestas, de las 398 respuestas analizadas, el **98,49%** cumplieron con el atributo y el **1,51%** incumplió con los criterios de calidez.

Ahora bien, el **1,51%** corresponde a 6 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
Subdirección de Contravenciones	44.221	196	194	194	0	190	4	192	2
Dirección de Gestión de Cobro	19.005	84	84	84	0	84	0	84	0
Dirección de Atención al Ciudadano	11.331	50	50	49	1	47	3	49	1
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	5.443	24	24	24	0	24	0	22	2
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	3.676	16	16	16	0	16	0	16	0
Subdirección de Señalización	562	2	2	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Infraestructura	237	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Gestión en Vía	233	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección Financiera	200	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	161	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	139	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	135	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	113	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Privado	112	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	99	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Talento Humano	97	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	85	1	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	81	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	73	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Contratación	53	1	1	1	0	0	1	0	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	51	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	44	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	20	1	1	1	0	1	0	1	0
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	17	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	16	1	2	2	0	2	0	2	0
Oficina de Seguridad Vial	14	1	1	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	13	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	11	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	10	1	1	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación Institucional	9	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Corporativa	8	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Jurídica	5	1	1	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Política de Movilidad	2	1	1	1	0	1	0	1	0

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

*La Subsecretaría de Gestión de la Movilidad informa que la respuesta a evaluar correspondía a una reasignación a otra dependencia, por lo que no se evalúa la respuesta.

5. Recomendaciones

- Cuando sea necesario solicitar aclaración o ampliación a una solicitud en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", usar el evento "Solicitar Ampliación" o "Solicita Aclaración" y no por el evento Respuesta Definitiva, para que el ciudadano o ciudadana puedan realizar alcance a la solicitud y obtenga una respuesta a su petición.
- Revisar los documentos adjuntos para la respuesta a la petición, como es la Respuesta definitiva, el traslado por competencia y todos los anexos necesarios para dar una respuesta de fondo.
- Durante el proceso de sustanciación y revisión, verificar los datos de la petición para su uso en consultas, trámite y gestión de esta, para evitar el envío de información errónea a la ciudadanía.
- Las peticiones cargadas en los sistemas de información deben estar adjuntas en formato pdf, con el visto bueno del colaborador que proyecto, del colaborador que revisó y la firma de la Directora de Atención al Ciudadano.
- Revisar la ortografía, redacción de párrafos y estructura general de la respuesta antes de enviarla a revisión.

6. Conclusiones

Realizando el análisis comparativo entre el tercer trimestre del 2022 **Vs** el cuarto trimestre de 2022, se aprecia que hubo un aumento del porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM, pasando del **98,58%** al **98,74%**, lo que significa un crecimiento del **0,16%**.

Por otra parte, se informa el cumplimiento del plan de mejoramiento producto del informe de calidad del segundo trimestre con la Subdirección de Contravenciones:

Hallazgo 154 acción 1: Estandarizar los formatos para emitir respuestas por medio de los aplicativos (Orfeo - Bogotá te escucha).
Estado de acción: Acción cerrada

Hallazgo 154 acción 2: Realizar capacitación en el manejo de las plataformas (Bogotá te escucha).
Estado de acción: Acción cerrada

Hallazgo 154 acción 3: Realizar análisis de cargas laborales. Acción cerrada.
Estado de acción: Acción cerrada

Hallazgo 154 acción 4: Evaluar la calidad de las respuestas que emitan los abogados del equipo de PQRS de la Subdirección.
Estado de acción: Cierra el 15/02/2023.

Por lo anterior, comparando los resultados de la dependencia con el segundo trimestre 2022, trimestre donde se solicitó y formuló el plan de mejoramiento, se evidencia un

mejoramiento en el cumplimiento de los atributos de calidad en la Subdirección de Contravenciones, donde paso de 59 incumplimientos a 4 en el cuarto trimestre 2022, reduciendo las afectaciones en un 89%.

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