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

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Noviembre 2023

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, para el caso de la Secretaría se evalúa los términos para el traslado de peticiones.
- **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 **90.090** respuestas emitidas correspondientes a 35 dependencias de la SDM en el tercer 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 **401** 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	41.334	176
Dirección de Gestión de Cobro	20.693	88
Dirección de Atención al Ciudadano	11.292	48
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	6.246	27
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	4.549	19
Dirección de Talento Humano	1.929	8
Subdirección de Señalización	1.006	4
Dirección de Contratación	594	3
Subdirección de Infraestructura	457	2
Subdirección de Gestión en Vía	309	1
Subdirección Financiera	265	1
Dirección de Planeación para la Movilidad	204	1
Oficina de Control Disciplinario	196	1
Subdirección de Semaforización	148	1
Subdirección de Transporte Privado	117	1
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	104	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	96	1
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	89	1
Subdirección de Transporte Público	88	1
Oficina de Gestión Social	58	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	55	1
Dirección de Normatividad y Conceptos	53	1
Dirección de Representación Judicial	40	1
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	30	1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	29	1
Subdirección Administrativa	25	1
Dirección de Gestión de Transito y Control de Tránsito y Transporte	22	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	20	1
Oficina Asesora de Planeación Institucional	13	1
Dirección de Ingeniería de Tránsito	7	1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	7	1
Subsecretaría de Gestión Corporativa	6	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	4	1
Oficina de Seguridad Vial	3	1
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	1

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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, de la muestra enviada se evaluaron 400 respuestas lo que corresponde al 99,75% de la muestra calculada, obteniendo el siguiente consolidado:

Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad

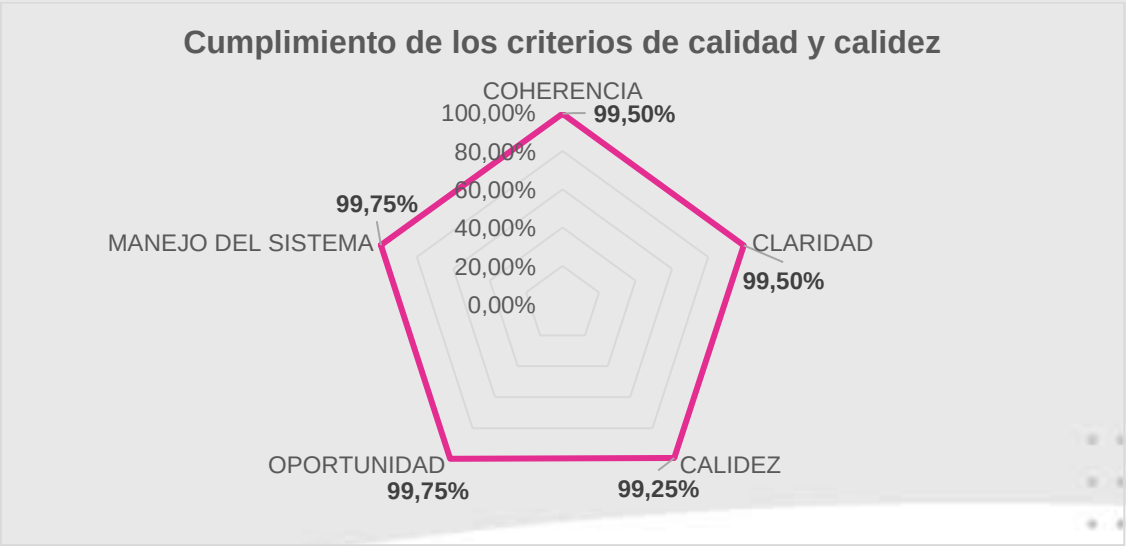
UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
90.090	401	400	398	2	398	2	397	3	399	1	399	1	9
			99,5%	0,5%	99,5%	0,5%	99,25%	0,75%	99,75%	0,25%	99,75%	0,25%	2,25%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Del total de requerimientos analizados el **99,5%** cumplen con los criterios de coherencia, el **99,5%** cumplen con los criterios de claridad, el **99,25%** cumplen con los criterios de calidez, el **99,75%** cumplen con los criterios de oportunidad en el traslado por competencia y el **99,75%** con los criterios de Manejo del sistema, para un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **99,55%** para el periodo en mención.

Asimismo, el **2,25%** corresponde a las afectaciones que dieron a lugar a las respuestas evaluadas que no cumplieron con alguno de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

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



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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 por variables

4.1. Coherencia

Teniendo en cuenta que el total de respuestas analizadas fueron 400, el **99,5%** cumplen con el criterio de coherencia.

Para profundizar, en cuanto a la respuesta que no cumplen con el criterio, el **0,5%** restante corresponden a 2 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana* y 1 respuesta afectada por el subcriterio de *Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva.*

4.2. Claridad

Con respecto a la claridad, de las 400 respuestas analizadas, el **99,5%** cumplen con el atributo, mientras el **0,5%** incumplieron con alguno de los subcriterios de claridad.

Para profundizar sobre el incumplimiento, el **0,5%** corresponde a: 1 respuesta afectada por el subcriterio de *Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana* y 1 relacionada con la respuesta que incumplió el subcriterio criterio de claridad de *Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva,* la cual afecta todos los criterios de calidad, ya que el ciudadano no recibió la respuesta a su petición.

4.3. Calidez

En lo referente a la calidez en las respuestas, de las 400 respuestas analizadas, el **99,25%** cumplen con el atributo y el **0,75%** incumplió con algunos de los subcriterios de calidez.

Ahora bien, el **0,75%** corresponde a 2 respuestas que fueron afectadas por el subcriterio de *No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano o ciudadana y*

1 relacionada con la respuesta que incumplió el subcriterio criterio de claridad de *Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva,* la cual afecta todos los criterios de calidad, ya que el ciudadano no recibió la respuesta a su petición.

4.4. Oportunidad

En lo referente a la oportunidad con el traslado de las peticiones, de las 400 respuestas analizadas, el **99,75%** cumplen con el atributo y el **0,25%** incumplió con algunos de los subcriterios de calidez.

Para profundizar, el **0,25%** corresponde a la respuesta que incumplió el subcriterio criterio de claridad de *Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva,* la cual afecta todos los criterios de calidad, ya que el ciudadano no recibió la respuesta a su petición.

4.5. Manejo del sistema

En lo referente al manejo de sistema, de las 400 respuestas analizadas, el **99,75%** cumplen con el atributo y el **0,25%** incumplió con alguno de los subcriterios de calidez.

Entrando al detalle, el **0,25%** corresponde a la respuesta que incumplió el subcriterio criterio de claridad de *Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva,* la cual afecta todos los criterios de calidad, ya que el ciudadano no recibió la respuesta a su petición.

5. Resultados por dependencia

Tabla 3. Resultados por dependencias

DEPENDENCIA	POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		AD		SISTEMA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Subdirección de Contravenciones	41.334	176	176	176	0	176	0	176	0	176	0	176	0
Dirección de Gestión de Cobro	20.693	88	88	87	1	88	0	88	0	88	0	88	0
Dirección de Atención al Ciudadano	11.292	48	47	46	1	45	2	46	1	46	1	46	1
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	6.246	27	27	27	0	27	0	26	1	27	0	27	0
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	4.549	19	19	19	0	19	0	19	0	19	0	19	0
Dirección de Talento Humano	1.929	8	8	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0
Subdirección de Señalización	1.006	4	4	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0
Dirección de Contratación	594	3	3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
Subdirección de Infraestructura	457	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Subdirección de Gestión en Vía	309	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
Subdirección Financiera	265	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	204	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Control Disciplinario	196	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Semaforización	148	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Privado	117	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	104	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	96	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	89	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Transporte Público	88	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Gestión Social	58	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	55	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Normatividad y Conceptos	53	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Representación Judicial	40	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	30	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	29	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subdirección Administrativa	25	1	1	1	0	1	0	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	1	0	1	0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	20	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación Institucional	13	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Dirección de Ingeniería de Tránsito	7	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	7	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Corporativa	6	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Gestión Jurídica	4	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Oficina de Seguridad Vial	3	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

6. Recomendaciones

- Para mejorar el indicador de coherencia en las respuestas, se recomienda utilizar en el Sistema de Bogotá Te Escucha el evento de Solicitud de ampliación, 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. 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 claridad en las respuestas, cuando la petición se encuentra enumerada con varias peticiones, es necesario responder uno a uno los puntos e informar si se concede o se niega la solicitud, así como los motivos de la decisión.

- 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.

7. Conclusiones

El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM alcanzó un **99, 5%** para el tercer trimestre 2023, evidenciando un cumplimiento de los atributos de calidad, oportunidad y manejo del sistema en las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Con el fin de hacer comparables las mediciones de calidad interna y externa (Secretaría General de la Alcaldía Mayor), se establece a partir del cuarto trimestre 2023 la medición interna de manera mensual, por lo que este es el último informe trimestral, y adicional, se

amplían los criterios de evaluación incluyendo todos los subcriterios de oportunidad y manejo del sistema establecidos en la Guía de la Secretaria General, esto con el fin de contar con un control interno y asegurar el cumplimiento con el compromiso de la Política Púbica Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría.

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.