



INFORME DE GESTIÓN PQRSD II SEMESTRE 2025

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	3
2.CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	4
3.GESTIÓN DE PETICIONES II SEMESTRE DE 2025	6
3.1. Peticiones recibidas II semestre 2025	6
3.2. Peticiones recibidas por mes – II semestre 2025	7
4.TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	7
5.ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE DE 2025	8
5.1. Análisis de Quejas II semestre de 2025	8
5.2. Análisis de Reclamos II semestre de 2025	10
6.SUBTEMAS MÁS REITERADOS DE PQRS	11
7.GESTIÓN DE PETICIONES	12
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	12
9.TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS	13
10.INDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	14
11.CONCLUSIONES	15
12.ACCIONES	16
13.RECOMENDACIONES	18

1.INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias en la entidad, durante el **II semestre de 2025**, en cumplimiento de la normativa vigente, que contribuirá a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía recuperando la confianza de los ciudadanos.

La entidad cuenta con la figura del **Defensor de la Ciudadanía**, mecanismo que busca garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos a obtener respuestas claras, oportunas y de calidad, así como para promover espacios de participación activa en la formulación y evaluación de los servicios. Esta instancia se encuentra reglamentada por **el Decreto Distrital 640 de 2025** y en la SDM por la **Resolución 759930 de 2024**, consolidándose como una herramienta clave para fortalecer la relación con la ciudadanía. Las siguientes son sus funciones:



¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía?

- **Ser vocero** de los ciudadanos y las ciudadanas para la protección de sus derechos y conocer sus deberes.
- **Conocer y hacer** seguimiento a los requerimientos, quejas, reclamos o solicitudes de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normatividades vigentes, dentro de los tiempos establecidos; que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Promover y divulgar** la figura del Defensor del Ciudadano y sus actividades a la ciudadanía.
- **Diseñar e Implementar** estrategias acerca de los derechos y deberes de la ciudadanía.
- **Ser mediador** entre la ciudadanía y la Entidad en pro de solucionar de manera oportuna, clara y efectiva las diferencias que se presentan en la relación Estado-ciudadano-ciudadana.
- **Generar reportes** a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.



2.CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS

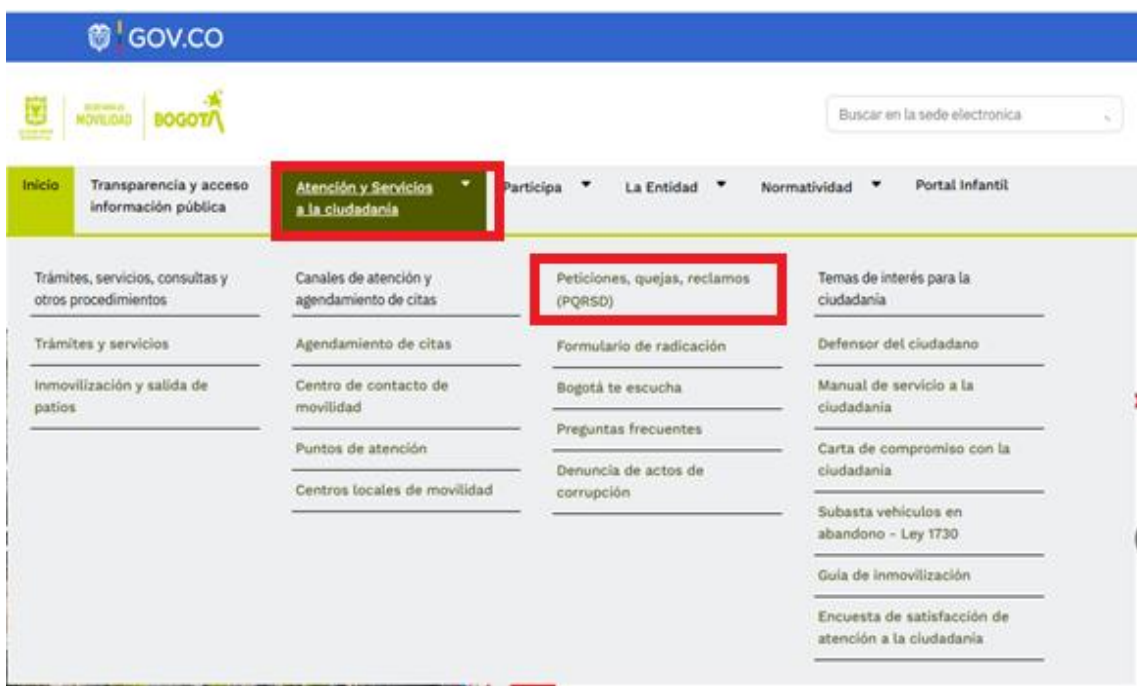
La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos:

Tabla 1
Canales de ingreso de radicados

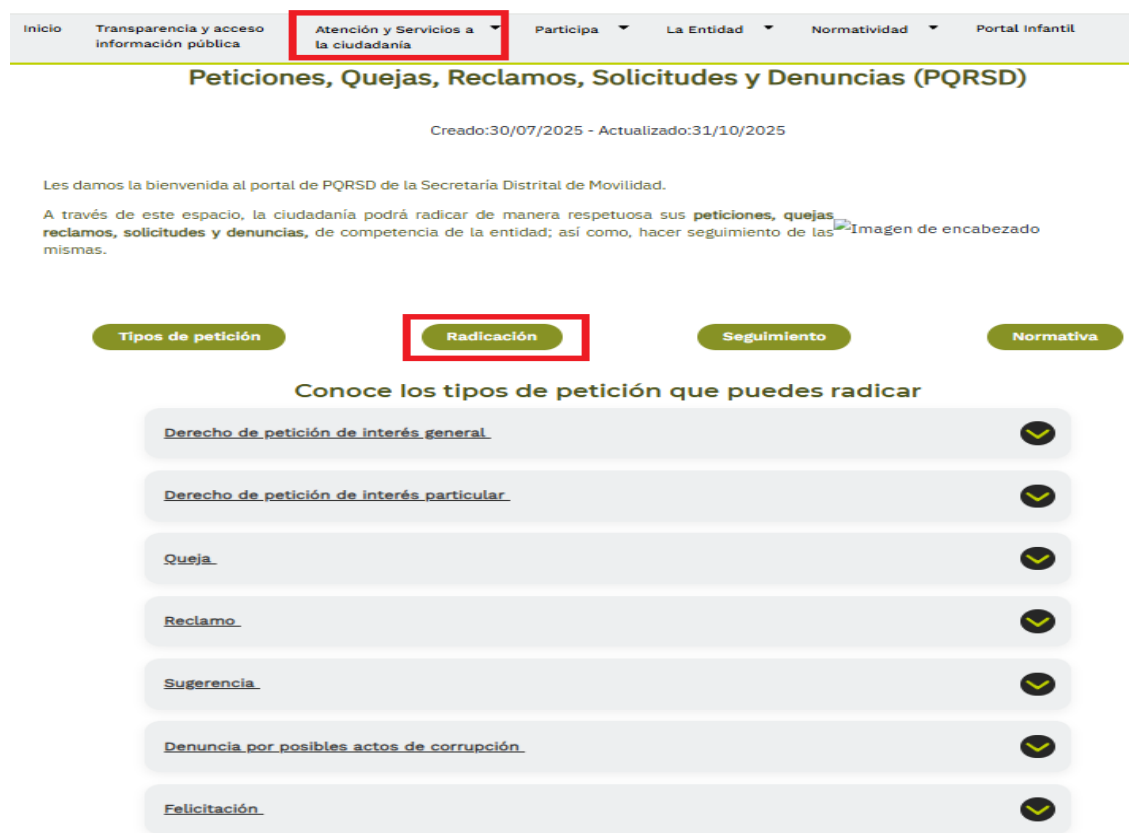
Canal telefónico	Canal Virtual
<p>Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195</p>	<p>Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias-pqrsd</p> <p>Correo Institucional: Bogotá te escucha</p> <p>SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Formulario de radicación virtual</p> <p>Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/ Chat web Videollamada en lengua de señas colombianas (L.S.C.). Llamada por internet.</p> <p style="text-align: center;">Chat Web. Mi movilidad a un clic</p>
Canal presencial	Redes sociales
<p>Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao.</p> <p>En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales.</p> <p>Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.</p>	<p>Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota</p>
	<p>Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad</p>
	<p>Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/</p>
	<p>TikTok: https://www.tiktok.com/@movilidadbogota</p>
	<p>LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/sec-distritalde-movilidad/</p>

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radicación y consulta de PQRSD:
<https://www.movilidadbogota.gov.co/>

Tabla 2.
Radicación PQRSD en la página Web SDM



Fuente. Página web Secretaría Distrital de Movilidad 2025



Fuente. Página web Secretaría Distrital de Movilidad 2025

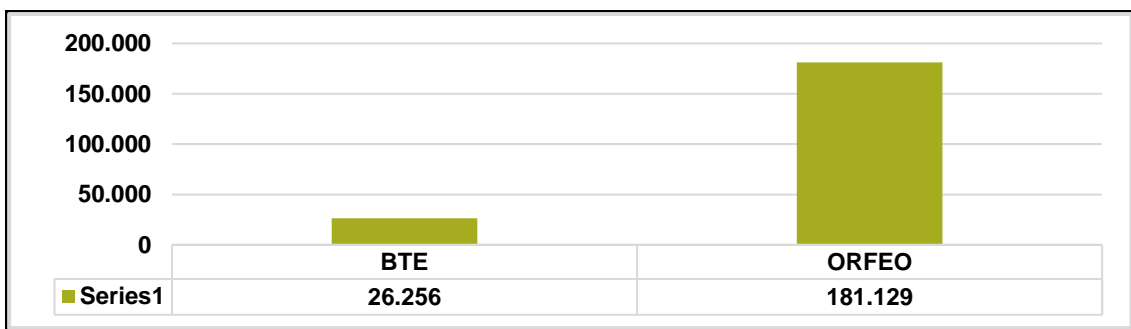
3.GESTIÓN DE PETICIONES II SEMESTRE DE 2025

3.1. Peticiones recibidas II semestre 2025

En el segundo semestre del 2025, la entidad recibió un total de **207.385** peticiones, de las cuales **26.256** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, lo que corresponde al **12,66%** y **181.129** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, representando el **87,34%** del total de las peticiones.

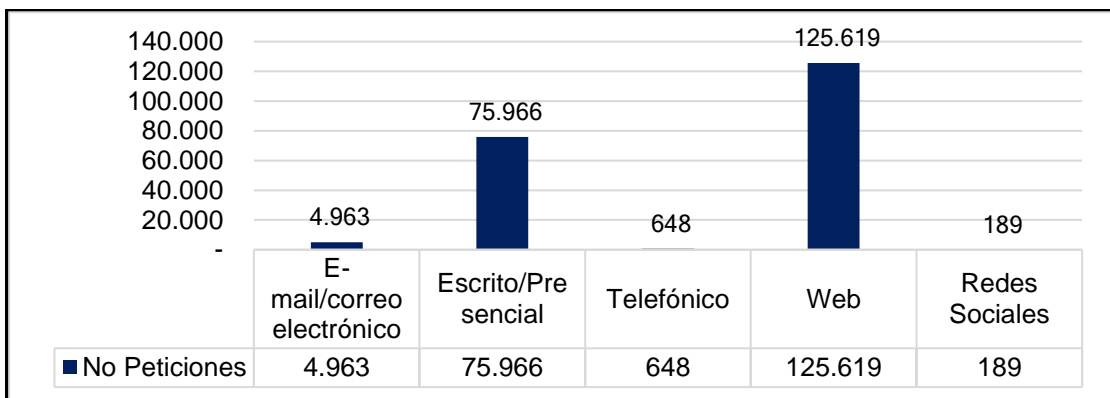
Figura 1.

Peticiones recibidas II semestre 2025



Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2025

El **60,57%** de las peticiones presentadas, se radicaron de manera virtual; a través del formulario de radicación, e-mail o Sistema virtual de Bogotá te Escucha, seguido de la radicación presencial a través de los Centros de Servicio de Movilidad, buzones y ventanilla de los centros locales de Movilidad, representando el **36,63%**, así mismo se encontró que la radicación por email representó un **2,39%**, el canal telefónico representó un **0,31%** y redes sociales un **0,09%**.



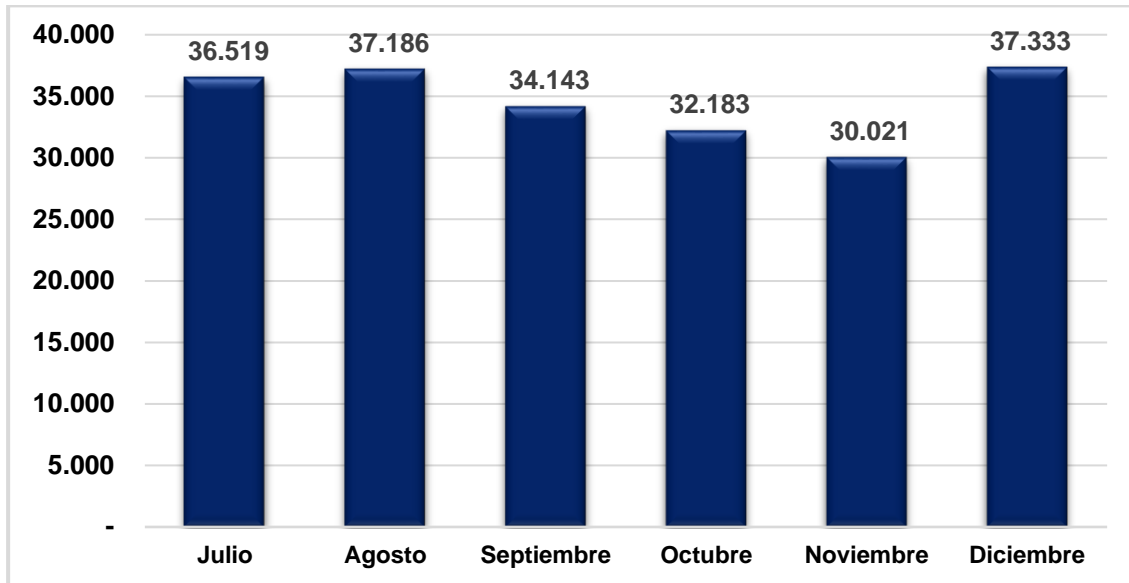
Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2025

3.2. Peticiones recibidas por mes – II semestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2025, los meses con mayor radicación fueron: diciembre con **37.333** peticiones lo que representa el **18%**, seguido del mes de agosto con **37.186** peticiones que corresponde al **17%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – II semestre de 2025



Fuente. Base Consolidado ORFEO Y BTE 2025

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 2.

Peticiones por tipología II semestre 2025

Peticiones por tipología II semestre 2025		
Tipo de petición	N.º Peticiones	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	190.622	91,92%
Derecho de petición de interés general	5.937	2,86%
Entes de Control/Solicitud de información	4.813	2,32%
Petición entre Autoridades	2.217	1,07%
Solicitud de copia	1.162	0,56%
Queja	889	0,43%
Solicitud de información	602	0,29%
Reclamo	533	0,26%
Consulta	460	0,22%
Felicitación	68	0,03%
Sugerencia	44	0,02%

Peticiónes por tipología II semestre 2025		
Tipo de petición	N.º Peticiónes	Porcentaje de participación
Denuncia por actos de corrupción	36	0,02%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0,00%
Total	207.385	100,00%

Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2025

Sobre las tipologías y/o modalidades, del total de peticiónes recibidas: **190.622** corresponden a Derecho de petición de interés particular lo que representa un **91,92%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el segundo semestre del 2025; esto, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiónes interpuestas a la entidad busca la gestión de solicitudes que le afecta o le concierne a un ciudadano(a) en particular.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE DE 2025

Durante el II semestre de 2025 se registraron **207.385** PQRSD de las cuales **474** corresponden a quejas y reclamos del total de peticiónes que ingresaron en el semestre representando el **0,22%** del total de peticiónes que ingresaron en este periodo:

Tabla 3.

Muestra de quejas y reclamos II semestre de 2025

Ficha Técnica	
Quejas	889
Reclamos	533
Total	1.422

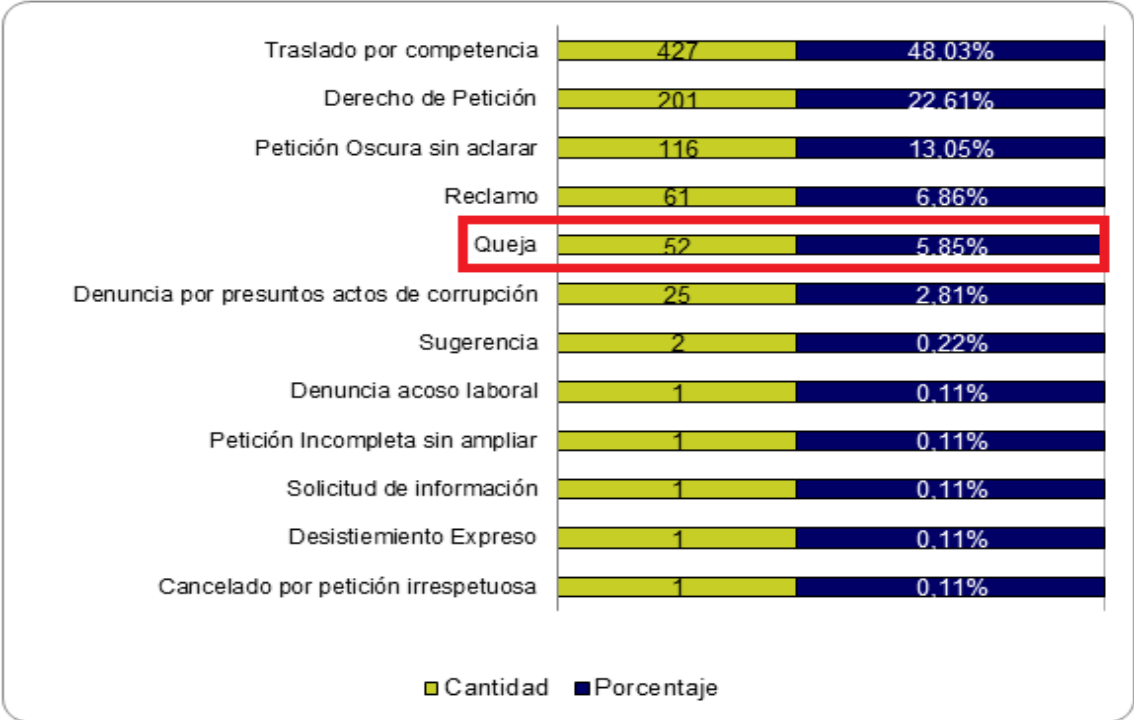
Fuente. Análisis de Quejas y Reclamo II Semestre de 2025

5.1. Análisis de Quejas II semestre de 2025

De las quejas analizadas del II semestre de 2025, en la verificación detallada del contenido de la petición, se determinó que **52** de las **889** peticiónes efectivamente corresponden a solicitudes de quejas, representando el **5,85%**, como se puede observar en la figura 3.

Figura 3

Quejas analizadas II semestre de 2025



Fuente. Análisis de Quejas y Reclamo II Semestre de 2025

En la tabla 4, se relacionan las causas de mayor radicación de Quejas durante el II semestre de 2025:

Tabla 4. Causas radicación de quejas analizadas II semestre 2025

QUEJAS			
Servidor a quien se dirige la queja	Conducta asociada a la queja	Cantidad	Porcentaje
Agente de transito	Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo	9	17,31%
Agente de transito	Presento trato irrespetuoso y amenazante	6	11,54%
Agente de transito	Presunto procedimiento indebido de inmovilización	5	9,62%
Agente de transito	Presunto trato irrespetuoso y amenazante y un procedimiento indebido de imposición de comparendo	4	7,69%
Agente de transito	Presunta omisión en la gestión de transito	2	3,85%
Agente de transito	Inconformidad con la información recibida	1	1,92%
Agente de transito	Presunta retención indebida de documentos	1	1,92%
Servidor VUS	Inconformidad con el trato y atención recibida	7	13,46%
Servidor centro de servicios calle 13	Inconformidad con el trato y atención recibida	3	5,77%
Servidor centro de servicios calle 13	Inconformidad con la atención recibida	1	1,92%
Asesor Centro de Contacto	Inconformidad con el trato y atención recibida	3	5,77%
Asesor Centro de Contacto	Inconformidad con la información y atención recibida	1	1,92%
Servidor Paloquemao	Inconformidad con el trato y atención recibida	2	3,85%
Servidor Paloquemao	Inconformidad con la atención recibida	1	1,92%
Entre servidores	Conflicto interno	3	5,77%

QUEJAS			
Servidor a quien se dirige la queja	Conducta asociada a la queja	Cantidad	Porcentaje
Instructor curso pedagógico	Inconformidad con el trato y atención recibida	1	1,92%
Autoridad de tránsito	Inconformidad con la atención recibida	1	1,92%
Asesor chat	Inconformidad con el trato y atención recibida	1	1,92%

Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2025

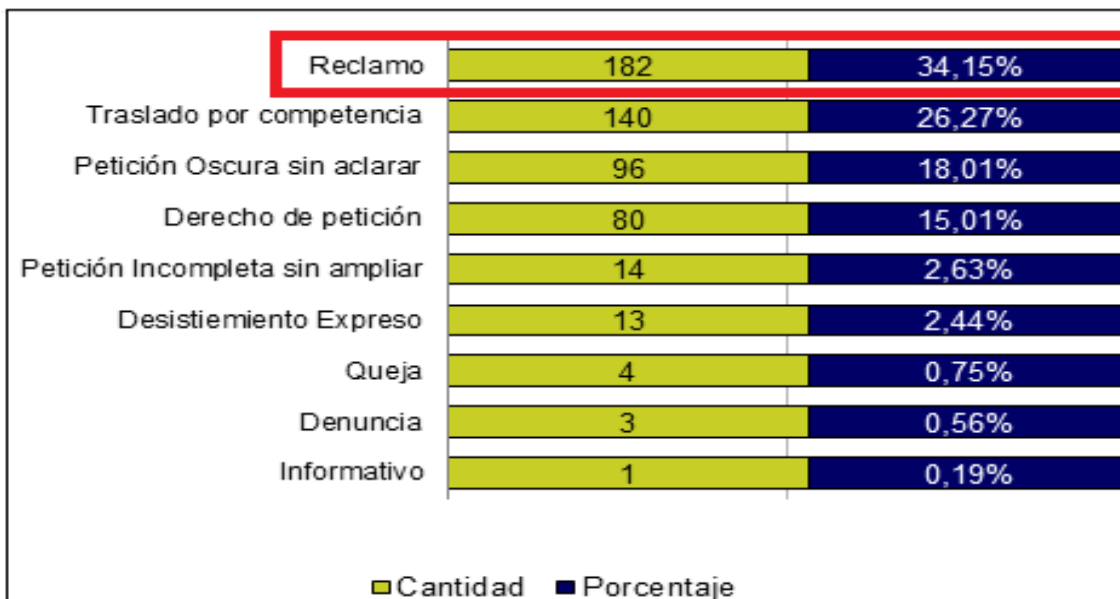
De acuerdo con la figura anterior, dentro de las causas de mayor radicación de las quejas analizadas se encuentra: “Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo” y “Presunto trato irrespetuoso y amenazante” con 9 y 6 peticiones respectivamente, lo que representa el 28,85% del total de quejas analizados. Lo anterior obedece a que la ciudadanía indica que reciben un trato indigno e irrespetuoso por parte de los agentes civiles de tránsito al momento de realizar la imposición de un comparendo.

5.2. Análisis de Reclamos II semestre de 2025

De los reclamos analizados en el II semestre de 2025, en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que 182 de las 533 peticiones efectivamente corresponden a solicitudes de reclamos representando el 34,15% como se puede observar en la figura 4.

Figura 4

Reclamos analizados II semestre de 2025



Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2025

En la tabla 5, se relacionan las causas de mayor radicación de Reclamos durante el II semestre de 2025:

Tabla 5.
Causas radicación de reclamos analizados II semestre 2025

Causa de los Reclamos	Cantidad	Porcentaje
Actualización comparendos Fénix y/o SIMIT	166	91,21%
Novedad registro pico y placa solidario	6	3,30%
Reclamo por perdida de elementos en vehículo inmovilizado	3	1,65%
Demoras en la atención por página caída VUS	2	1,10%
Demora en la atención VUS	2	1,10%
Agendamiento salida de patios	1	0,55%
Notificación de comparendo	1	0,55%
Reclamo por daños en vehículo inmovilizado	1	0,55%

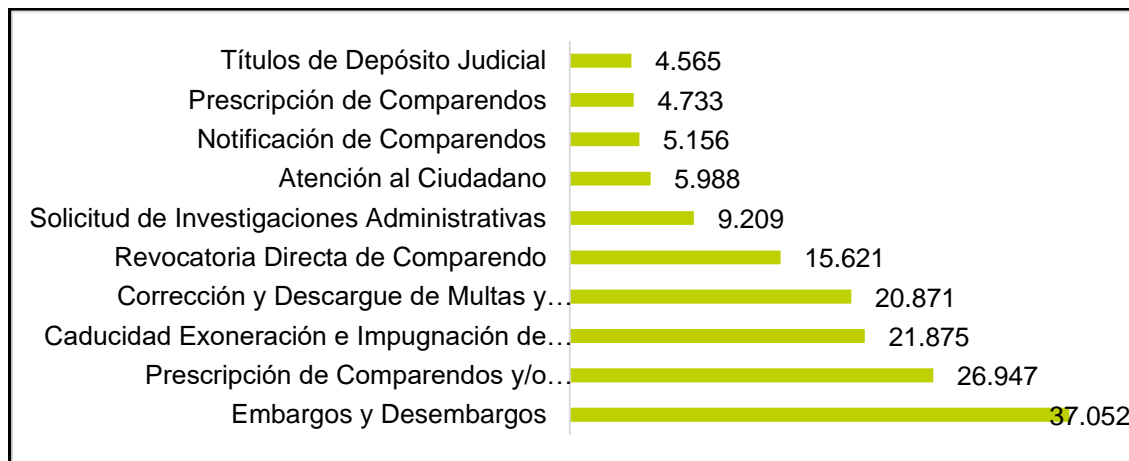
Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2025

Según la figura anterior, la mayoría de los reclamos analizados, corresponde a; “Actualización comparendos Fénix y/o SIMIT” con **166** solicitudes, lo que representa el **91,21%** del total de reclamos en este semestre.

Esto ocurre porque, al consultar la página de la SDM, la ciudadanía ve sus comparendos al día; sin embargo, en el SIMIT aún aparecen pendientes. Esta diferencia se debe a que, en algunos casos, la información sobre cursos, pagos u otros estados del comparendo no se actualiza automáticamente en el sistema.

6.SUBTEMAS MÁS REITERADOS DE PQRSD

Figura 5.
(10) Subtemas más reiterados II semestre de 2025



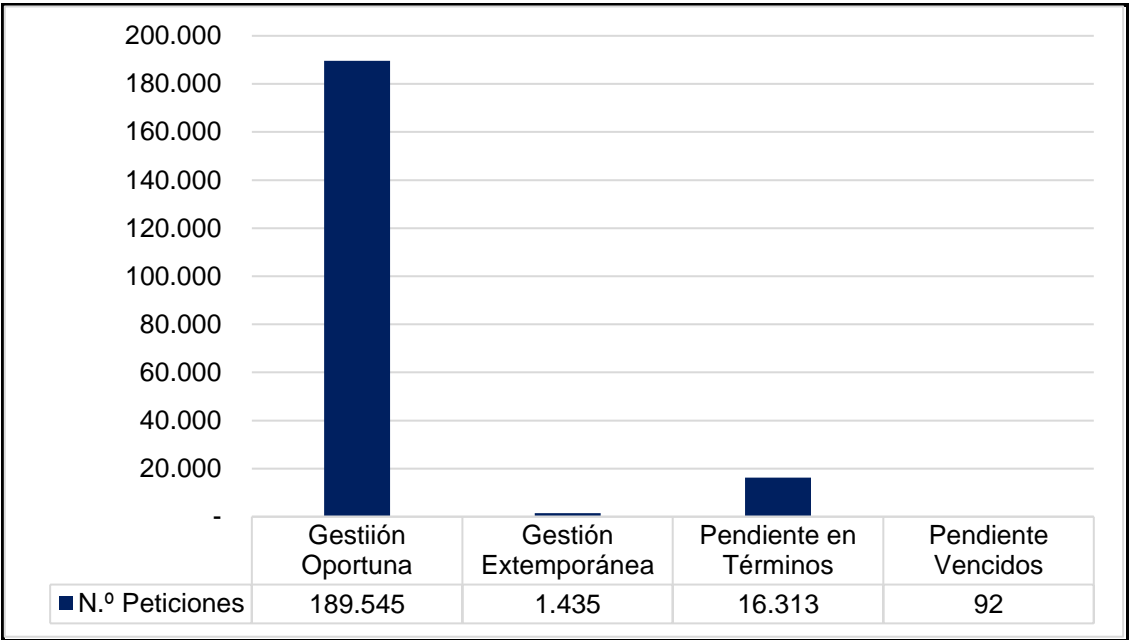
Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025

De acuerdo con la gráfica anterior, el subtema “Embargos y Desembargos” registra la mayor radicación en el segundo semestre de 2025, con **37.052** peticiones, lo que representa el **17,87%** del total en el semestre. Esto se debe a las solicitudes de la ciudadanía, como consecuencia de las medidas cautelares aplicadas por el no pago de multas por infracciones de tránsito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 837 del Estatuto Tributario, relacionado con el cobro coactivo. Seguido tenemos el subtema de “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago”, con **26.947** peticiones, que representan el **12,99%**.

7.GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 6.

Gestión de las PQRSD – II semestre de 2025



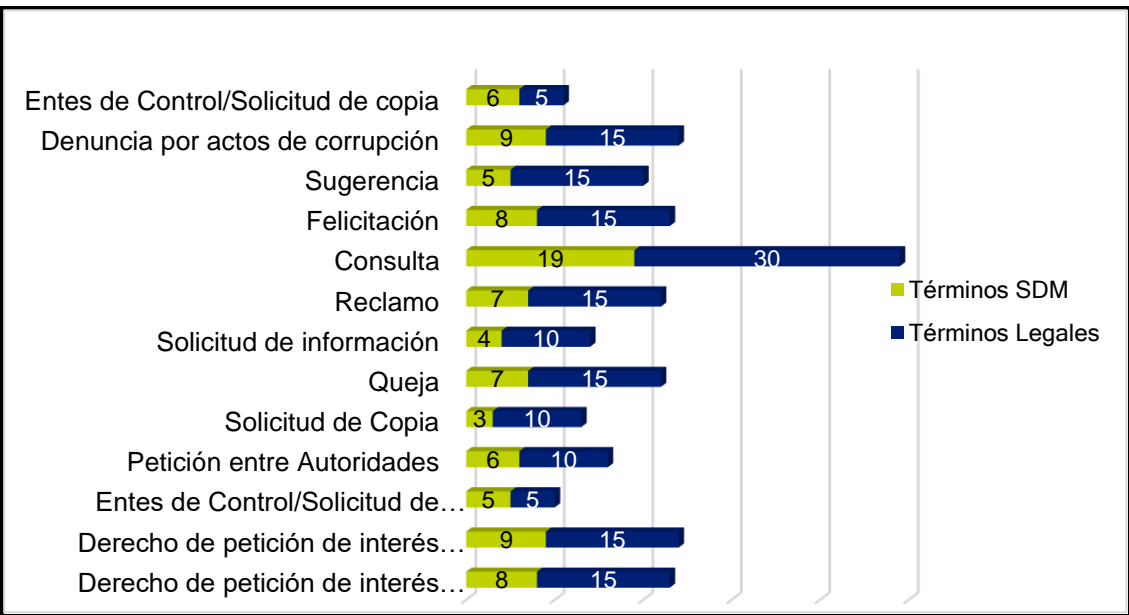
Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025

De un total de **207.385** peticiones que se recibieron en el segundo semestre de 2025, **189.545** fueron atendidas oportunamente y **1.435** peticiones fueron respondidas fuera de términos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 7.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones- II Semestre 2025



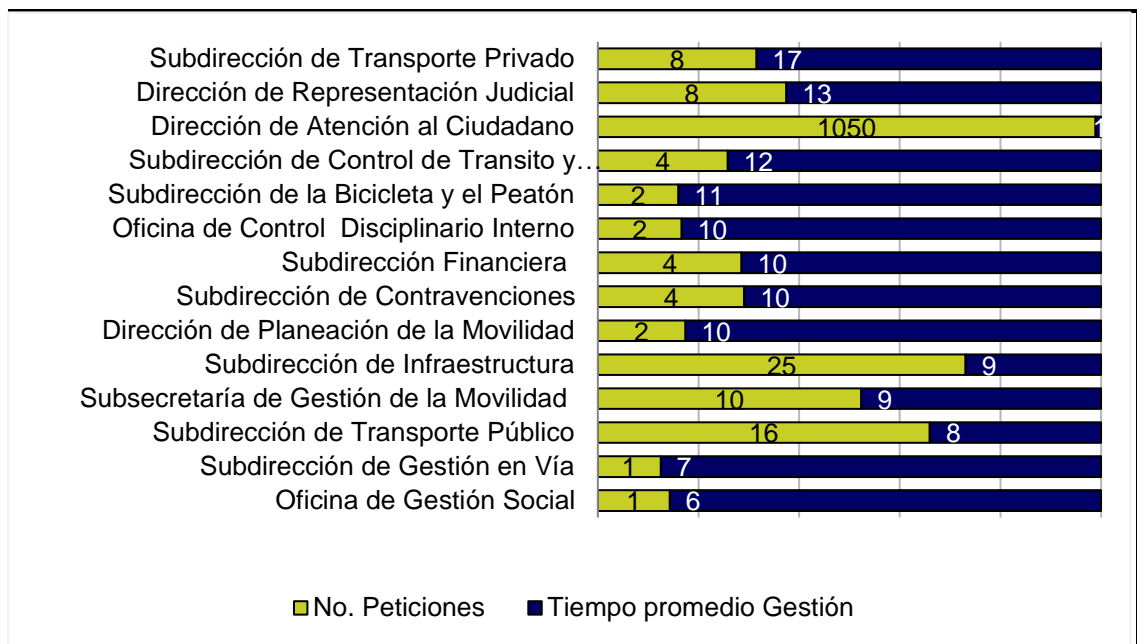
Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025

Para el segundo Semestre de 2025, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, a excepción de la tipología de entes de control/ solicitud de copia que superó el tiempo promedio de respuesta.

9. TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS

Figura 8.

Traslado de peticiones fuera de términos – II semestre de 2025



Fuente. Base Reporte de traslados por competencia II semestre de 2025

El total de peticiones trasladadas por competencia fuera de los términos establecidos, es decir posterior a los 5 días siguientes del ingreso de la petición, fue de **1.137** peticiones para el segundo semestre del 2025, de las cuales **1.050** peticiones, equivalentes al **92%**, corresponden a la Dirección de Atención al Ciudadano, seguido de **25** peticiones, que corresponde al **2%** de la Subdirección de Infraestructura.

10.ÍNDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

El índice de oportunidad general de la respuesta para el II semestre de 2025, tuvo un promedio de respuesta de las peticiones atendidas dentro de los términos de Ley del **99.25%**.

Tabla 7.

Índice de oportunidad en la respuesta II semestre 2025

DEPENDENCIAS	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL SECRETARIO	100,0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	100,0%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	83,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	100,0%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	93,5%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	98,4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	100,0%
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	77,8%
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	98,7%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	97,8%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	98,7%
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	97,3%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	97,5%
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	97,1%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	97,7%
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	99,0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	99,2%
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	99,8%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	96,6%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	95,8%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,7%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	99,2%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	99,9%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	100,0%

DEPENDENCIAS	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	99,5%
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	98,3%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	99,8%
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	100,0%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	98,7%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	99,7%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100,0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	97,6%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	96,8%

Índice de oportunidad II Semestre 2025	99,25%
---	---------------

Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025

11. CONCLUSIONES

- Comparando el segundo semestre del año 2025 con el primer semestre de 2025, para el periodo de análisis hubo un incremento en la radicación de peticiones, con una variación del **33%**, correspondiente a **51.531** peticiones más. Para los meses julio, agosto, septiembre presenta un número de radicaciones con **107.848** peticiones, lo que corresponde **52%** del total de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025 y para el trimestre de octubre a diciembre se radicaron **99.537** peticiones, lo que corresponde **47%** del total de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025.
- Para las tipologías de Quejas y Reclamos, se registraron un total de **1.422** peticiones para el segundo semestre del 2025, representando solo el **0,68%** del total de peticiones recibidas en el semestre. De estas **889** peticiones el **0,42%**, corresponde a quejas y **533** reclamos que corresponden al **0,25%**. De esto se concluye que existe una mayor manifestación de descontento o inconformidad de algunos proceso, trámites o requerimientos a cargo de la entidad, entre algunos de ellos tenemos; actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT, Novedad registro Pico y Placa Solidario, reclamo por pérdida de elementos en vehículos inmovilizados, demoras en la atención por página caída VUS.
- Para la tipología de quejas, la causa de mayor radicación es por presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo.
- El subtema de mayor radicación registra “Embargos y Desembargos” con **17,87%** del total de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025.

- El promedio general de respuesta de toda la entidad es del **99,25%** de peticiones atendidas dentro de los términos de Ley.
- El **91,40%** del total de las peticiones recibidas, fueron atendidas dentro de los términos de Ley, mientras que el **0,69%** del total de las peticiones recibidas, se les dio respuesta de manera extemporánea. La dependencia con mayor número de extemporaneidad es la Subdirección de Contravenciones con 415 radicados.

12.ACCIONES

- Para este periodo se continúa con los seguimientos semanales desde la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se comunica a todos los enlaces de las dependencias de la entidad las peticiones próximas a vencer con el fin de dar las alertas necesarias y prevenir la extemporaneidad en las mismas. Adicionalmente, para el segundo semestre de 2025 se realizó el envío de manera mensual del memorando de gestión y seguimiento de las peticiones de la entidad, dirigido a todos los directivos con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos periódicos con el fin de realizar validaciones y generar posibles alertas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC). Dentro de los seguimientos realizados en el periodo están: Correos remitidos a la OTIC, solicitando el cierre de peticiones de ORFEO registradas en BTE que ya tienen respuesta en ORFEO, pero aparecen vencidas en BTE.

• Socializaciones Realizadas II Semestre 2025:

Agosto:

- El 21 de agosto, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realizó capacitación funcional en el manejo de la herramienta Bogotá Te Escucha.

Septiembre:

- El 8 de septiembre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización y divulgación lineamientos internos para la atención de PQRSD y socialización del reglamento a todos los colaboradores de la secretaría Distrital de movilidad.

- El 11 septiembre, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realizo capacitación funcional en el manejo de la herramienta Bogotá Te Escucha.
- El 15 de septiembre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización en el tema Aplicación de la Ley 1730 y el procedimiento de enajenación de los vehículos declarados en abandono.

Octubre:

- El 24 de octubre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización sobre Política de Racionalización de trámites y servicios.
- El 28 de octubre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización dirigida al grupo PQRSD referente a lineamientos internos para la atención de PQRSD y socialización Cartilla gestión de peticiones ciudadanas.

Noviembre:

- El 13 de noviembre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización Reglamento Interno PQRSD y Cartilla gestión de peticiones ciudadanas BTE a todos los colaboradores de la secretaria Distrital de movilidad.
- El 20 de noviembre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización Reglamento Interno PQRSD y Cartilla gestión de peticiones ciudadanas BTE dirigida a la subdirección de infraestructura.
- El 24 de noviembre la Dirección de Atención al Ciudadano realizó socialización sobre el manejo de los aplicativos del Sistema de Gestión Documental ORFEO y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha dirigida a la Dirección de inteligencia para la movilidad.

- **Piezas comunicativas publicitarias - II semestre 2025**

Durante el segundo semestre se realizaron las siguientes publicaciones audiovisuales orientadas al fortalecimiento de la gestión y socialización de procesos internos:

- **Julio:** Publicación de video informativo sobre los atributos de calidad en la atención.
- **Agosto:** Publicación de video relacionado con el proceso de notificación de respuestas.
- **Septiembre:** Publicación de video sobre el procedimiento para la atención de quejas.
- **Octubre:** Publicación de video informativo acerca de los canales disponibles para la presentación de peticiones y publicación video PQRSD derechos de petición.

- Constantemente se está publicando en los puntos de radicación de peticiones y en las pantallas de los centros de servicios de movilidad piezas informativas con los términos de respuesta de las PQRSD, para conocimiento de la ciudadanía.
- La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y la Dirección de Atención al Ciudadano, realizaron un encuentro presencial en cuatro jornadas de socialización del tema de “Comunicación incluyente y accesible, con base en el enfoque de derechos la diversidad y la igualdad” con el objetivo de fortalecer estrategias, generar trabajo colaborativo y reflexionar sobre la importancia de una comunicación respetuosa, incluyente y accesible a nuestra ciudadanía.
- La Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuenta las denuncias realizadas por nuestra ciudadanía de páginas web falsas que suplantan la plataforma de pico y placo solidario, a través de su página web y redes sociales, realizó un llamado a toda la ciudadanía, para que no ingresen a través de paneles publicitarios, buscadores, redes sociales no oficiales de la Secretaría o enlaces enviados por terceros. La invitación es ingresar directamente al portal web escribiendo la url <https://picoyplacasolidario.movilidadbogota.gov.co/> en el explorador o a través de la aplicación ‘Mi movilidad a un clic’.
- En atención a que un número significativo de ciudadanos realiza pagos por multas de tránsito por un monto inferior al establecido en el artículo 135 de la Ley 769 de 2002, actualmente se están llevando a cabo campañas por mensaje de texto. Estas campañas tienen como objetivo invitar a los ciudadanos a cancelar los saldos pendientes y, como consecuencia, actualizar su información en el Sistema Contravencional de la SDM y en el Sistema de Información de Multas por Infracciones de Tránsito (SIMIT) de la Federación Colombiana de Municipios.



Para el segundo semestre del año, se adelantaron dos campañas. Con estas iniciativas se busca que los ciudadanos regularicen sus deudas pendientes, facilitando así su acceso oportuno a trámites y servicios relacionados con sus infracciones de tránsito.

13.RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano y en el ejercicio de las funciones del Defensor a la Ciudadanía se realizan las siguientes recomendaciones:

- Realizar divulgaciones dirigidas a nuestra ciudadanía, informando los diferentes medios de radicación de peticiones, promoviendo el uso de nuestras opciones de radicación virtual, con el fin de evitar traslados y demoras a los peticionarios, lo anterior teniendo en cuenta que sigue siendo la radicación presencial, la opción más utilizada por nuestros ciudadanos para interponer sus PQRSD.
- Continuar el seguimiento a la gestión de PQRSD que se viene adelantando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, generando alertas al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativa vigente. Así como el seguimiento al interior de cada dependencia, especialmente aquellas con mayor número de extemporaneidad en las respuestas entregadas con el fin de verificar los resultados obtenidos y/o mejoras en los indicadores de oportunidad con la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y acciones realizadas durante el trimestre.
- Entendiendo que la ciudadanía es el eje y razón de ser de la Administración Pública, se recomienda continuar con el plan de sensibilización a todos los colaboradores que intervienen directamente con la atención al ciudadano, dando especial prioridad a los agentes civiles de tránsito y a los funcionarios encargados de realizar las audiencias de impugnación por lo cual es importante que la Subdirección de Control al Tránsito y Transporte u la Subdirección de Contravenciones elaboren acciones de mejora que ayude a mitigar las quejas interpuestas por la ciudadanía y las demás dependencias involucradas, creen mejoras tendientes a garantizar un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad, reforzando de manera primordial el trato cordial y respetuoso a todos nuestros ciudadanos.
- Continuar con la realización de mesas de trabajo y actualizaciones masivas con el fin de lograr a la integración de la información contravencional de la entidad entre los sistemas de SICON y FÈNIX, con el objetivo de disminuir la radicación de peticiones por el concepto de “Corrección y descargue de comparendos ya cancelados” y lograr una mejor satisfacción de nuestros ciudadanos frente a los trámites y/o servicios prestados por la entidad.

- Continuar con las campañas por mensaje de texto invitando a los ciudadanos a ponerse al día respecto de sus obligaciones pendientes.

	
<p>Jhon Alejandro Contreras Torres Director de Atención al Ciudadano Defensor de la Ciudadanía Secretaría Distrital de Movilidad</p>	
<p>Elaboró: Edna Solanye Rincón Téllez Dirección de Atención al Ciudadano</p>	
<p>Revisó: Angelica Marcela Gomez Bolivar Dirección de Atención al Ciudadano</p>	