



# INFORME DE GESTIÓN PQRSD I 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 I SEMESTRE DE 2025	5
3.1.	Peticiones recibidas I semestre 2025	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – I semestre 2025	6
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE 7	
5.	ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE DE 2025	7
5.1	Análisis de Quejas I semestre de 2025	8
5.2	Análisis de Reclamos I semestre de 2025	9
6.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	10
7.	GESTIÓN DE PETICIONES	11
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	11
9.	TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS	12
10.	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	13
11.	CONCLUSIONES	14
12.	ACCIONES DE MEJORA	15
13.	RECOMENDACIONES	20

## 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 I 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 también cuenta con la figura del **Defensor de la Ciudadanía**, para 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 figura se encuentra reglamentada por el **Decreto Distrital 847 de 2019** 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 del(la) Defensor(a) de la ciudadanía?

- ① **Velar** porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- ② **Formular recomendaciones** al Representante Legal de la Entidad para facilitar la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- ③ **Analizar el consolidado de las peticiones** que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.
- ④ **Diseñar e implementar estrategias de promoción** de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- ⑤ **Promover la utilización de diferentes canales de servicio** a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- ⑥ **Elaborar y presentar los informes** relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- ⑦ 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

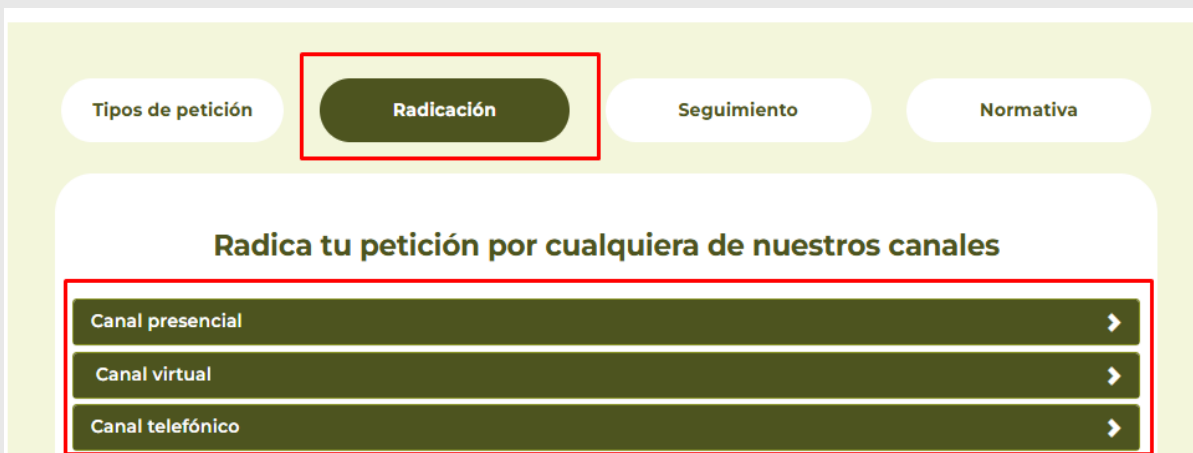
Canales de ingreso de radicados

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: <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs</a></p> <p>Correo Institucional: Bogotá te escucha</p> <p>SuperCADE Virtual: <a href="https://supercade.bogota.gov.co/">https://supercade.bogota.gov.co/</a> Formulario de radicación virtual</p> <p>Bogotá Te Escucha <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a> Chat web Videollamada en lengua de señas colombianas (L.S.C.). Llamada por internet.</p> <p>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: <a href="https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota">https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota</a></p>
	<p>Twitter: <a href="https://twitter.com/SectorMovilidad">https://twitter.com/SectorMovilidad</a></p>
	<p>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/sectormovilidad/">https://www.instagram.com/sectormovilidad/</a></p>
	<p>TikTok: <a href="https://www.tiktok.com/@movilidadbogota">https://www.tiktok.com/@movilidadbogota</a></p>
	<p>LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/company/sec-distritalde-movilidad/">https://www.linkedin.com/company/sec-distritalde-movilidad/</a></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/web/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la página Web SDM



Fuente. Página web Secretaría Distrital de Movilidad 2025

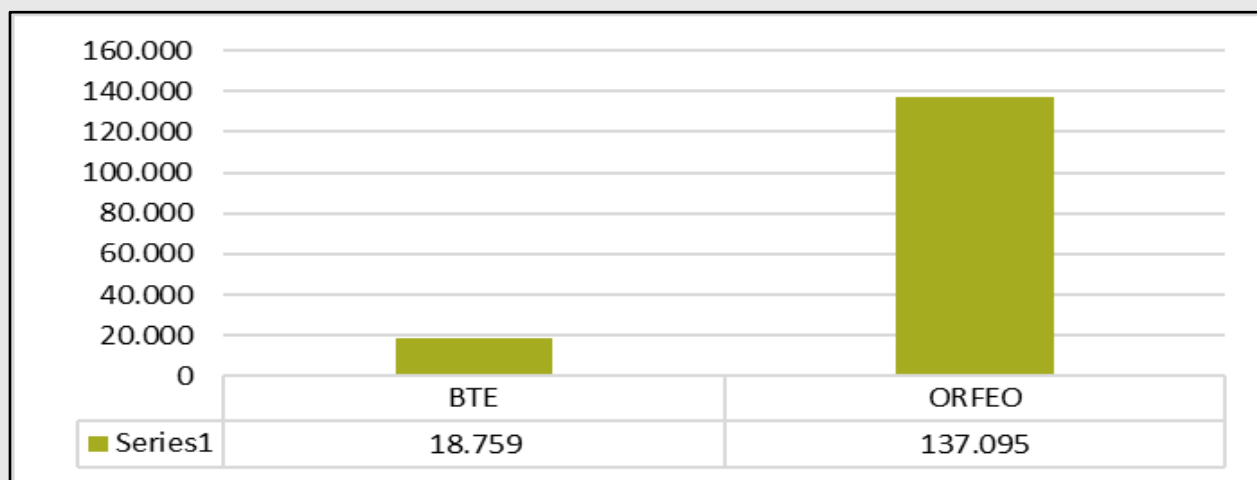
### 3. GESTIÓN DE PETICIONES I SEMESTRE DE 2025

#### 3.1. Peticiones recibidas I semestre 2025

En el primer semestre de 2025, la entidad recibió un total de **155.854** peticiones, de las cuales **18.759** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, lo que corresponde al **12%** y **137.095** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, representando el **88%** del total de las peticiones.

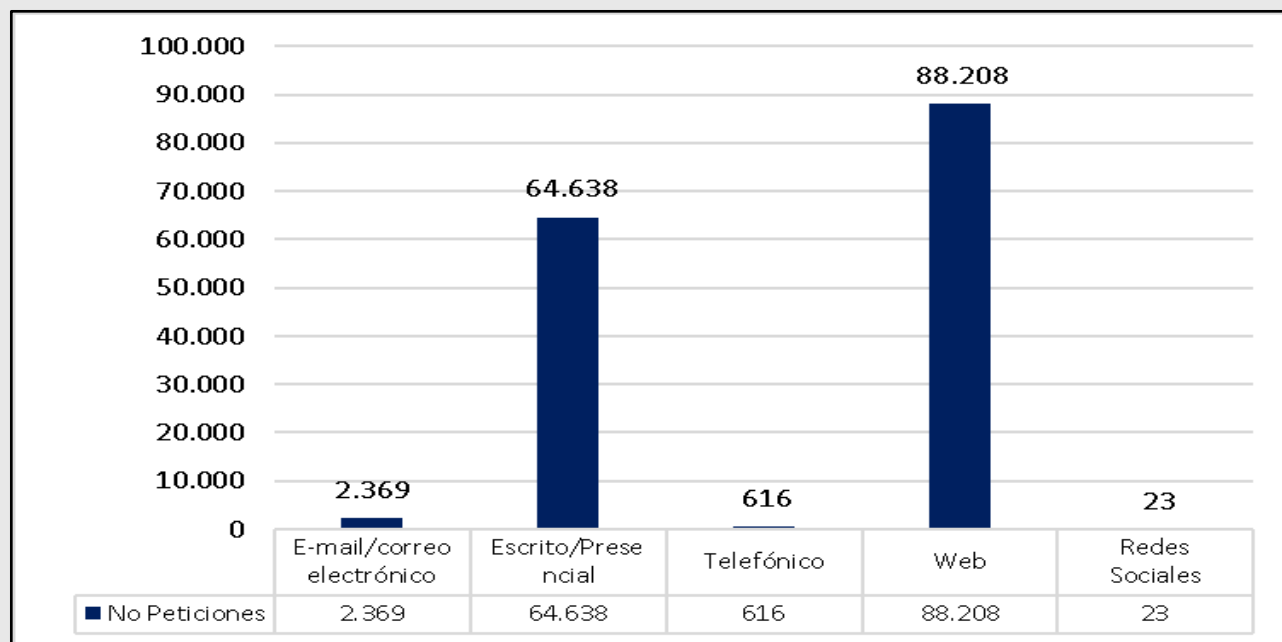
Figura 1.

Peticiones recibidas I semestre 2025



Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2025

El **56,60%** 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 **41,47%**, así mismo se encontró que la radicación por email representó un **1,52%**, el canal telefónico representó un **0,40%** y redes sociales un **0,01%**,



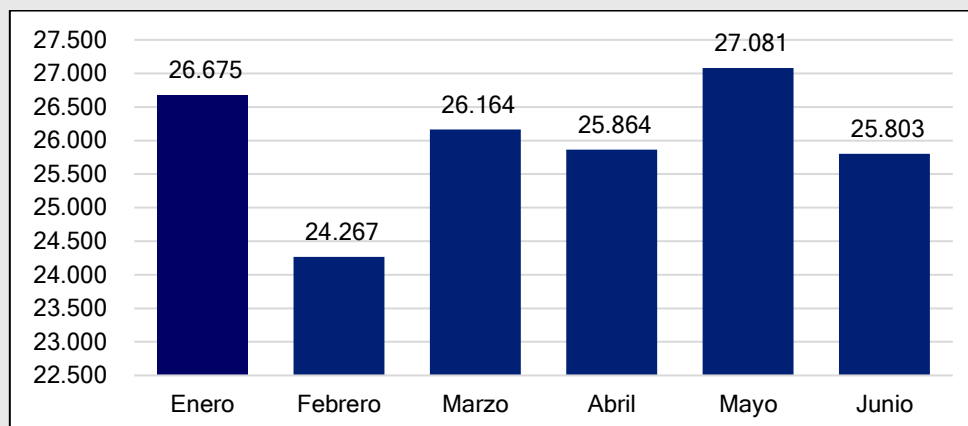
Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2025

### 3.2. Peticiones recibidas por mes – I semestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2025, el mes en que se recibieron más peticiones fue en el mes de mayo con **27.081** peticiones, lo que representa el **17,37%**, seguido del mes de enero con **26.675** peticiones, lo que corresponde al **17,11%**.

**Figura 2.**

*Peticiones por mes – I semestre de 2025*



*Fuente. Base Consolidado ORFEO Y BTE 2025*

## 4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

**Tabla 3.**

*Peticiones por tipología I semestre 2025*

Peticiones por tipología I semestre 2025		
Tipo de petición	N.º Peticiones	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	141.730	90,94%
Derecho de petición de interés general	6.672	4,28%
Entes de Control/Solicitud de información	2.477	1,59%
Petición entre Autoridades	1.712	1,10%
Solicitud de Copia	1.309	0,84%
Solicitud de información	626	0,40%
Queja	578	0,37%
Consulta	347	0,22%
Reclamo	317	0,20%
Felicitación	42	0,03%
Sugerencia	32	0,02%
Denuncia por Actos de Corrupción	8	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	4	0,00%
<b>Total</b>	<b>155.854</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Sobre las tipologías y/o modalidades, del total de peticiones, **141.730** corresponden a Derecho de petición de interés particular, lo que representa un **90,94%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el primer semestre del 2025, lo anterior, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones 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 I SEMESTRE DE 2025

Durante el I semestre de 2025 se registraron **155.854** PQRSD, de las cuales **895** corresponden a quejas y reclamos del total de peticiones que ingresaron en el semestre representando el **0,57%** del total de peticiones que ingresaron en este periodo:

**Tabla 4.**

*Muestra de quejas y reclamos I semestre de 2025*

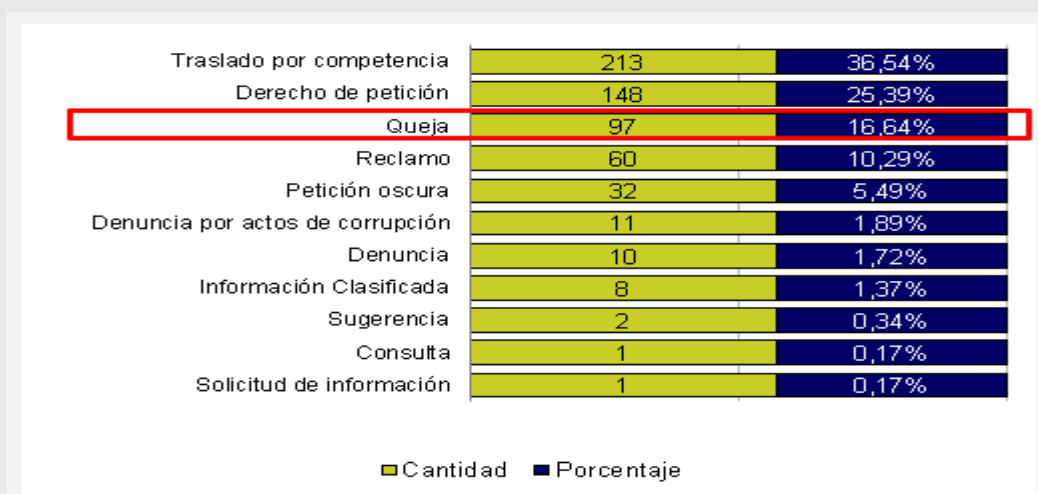
Ficha Técnica	
Quejas	578
Reclamos	317
<b>Total</b>	<b>895</b>

### 5.1 Análisis de Quejas I semestre de 2025

De las quejas analizadas del I semestre de 2025; en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que **97** de las **578** peticiones efectivamente corresponden a solicitudes de Quejas, representan el **17%**, como se puede observar en la figura 3.

**Figura 3**

*Quejas analizadas I semestre de 2025*



**Fuente.** Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2025

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

**Tabla 5.**  
*Causas radicación de quejas analizadas I semestre 2025*

Causas de las Quejas	Cantidad
Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo	27
Presunto procedimiento indebido de inmovilización	11
Trato irrespetuoso y amenazante	9
Inconformidad con la información recibida	3
Trato irrespetuoso y amenazante y Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo	3
Trato irrespetuoso y amenazante y Presunto procedimiento indebido de imposición de inmovilización	2
Presunta falsedad en documento público y abuso de autoridad	1
Omisión en la gestión de tránsito	1
Retención indebida de documentos	1
Inconformidad con el trato y atención recibida	8
Inconformidad con la atención recibida	3
Inconformidad con la información recibida	2
Negación del curso pedagógico a persona con sordera	1
Inconformidad con la información y atención recibida	1
Presunta manipulación de versión libre	2
Inconformidad con el trato y atención recibida	1
Presunto abuso de autoridad y maltrato	1
No se notificó la citación de audiencia	1
Presento indebido proceso sancionatorio	1
Inconformidad con la información y atención recibida	4
Inconformidad con el trato y atención recibida	3
Inconformidad con el trato y atención recibida	3
Conflicto interno	2
Trato irrespetuoso y amenazante	1
Agresión a ciudadano	1
Se termina el chat cuando el ciudadano aún tiene más preguntas	1
El instructor no responde todas las preguntas e indica al ciudadano(a) que debe leer el código transito	1
Inconformidad con el trato y atención recibida	1
Inconformidad con la información y atención recibida	1

**Fuente.** Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2025

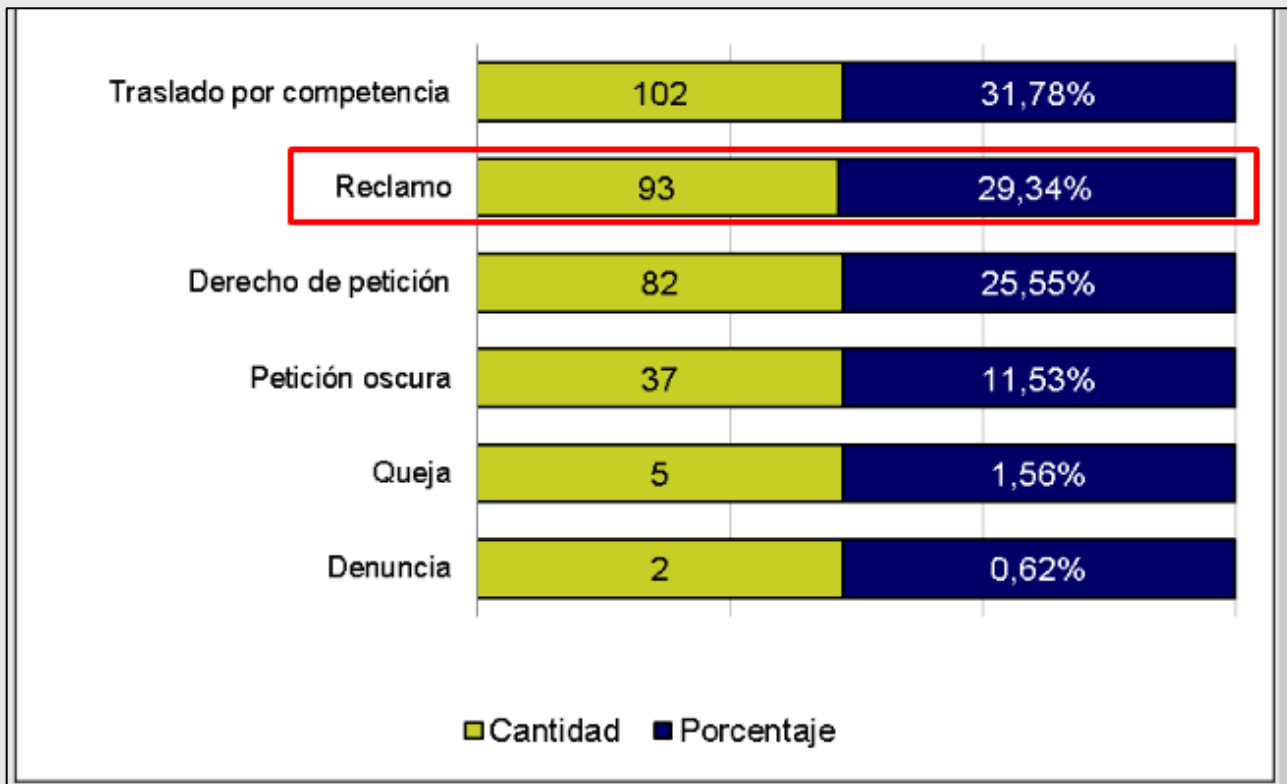
De acuerdo con la figura anterior, dentro de las causas de mayor radicación de las quejas analizadas se encuentra; “*Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo*” y “*Presunto procedimiento indebido de inmovilización*” con **27 y 11** peticiones respectivamente cada una, lo que representa el **39,18%** 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, así mismo se percibe abuso de autoridad imponiendo comparendos de manera arbitraria y sin cumplimiento de norma.

## 5.2 Análisis de Reclamos I semestre de 2025

De los reclamos analizados en el I semestre de 2025; en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que **93** de las **317** peticiones, efectivamente corresponden a solicitudes de Reclamos, representando el **29,34%**, como se puede observar en la figura 4.

**Figura 4**

*Reclamos analizados I semestre de 2025*



*Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025*

En la tabla 6, se relacionan las causas de mayor radicación de Reclamos durante el I semestre de 2025:

**Tabla 6.**  
Causas radicación de reclamos analizados I semestre 2025

Causa de los Reclamos	Cantidad
Actualización comparendos Fénix y/o SIMIT	54
Novedad registro Pico y Placa Solidario	12
Notificación de comparendo	9
Cobros por comparendos ya cancelados	4
Falla en ingreso audiencia de impugnación	2
Divulgación de datos personales sin autorización	2
Novedad registro Pico y Placa vehículo servicios públicos	2
Agendamiento salida de patios	2
Demora en la atención VUS	2
Información centro de contacto de movilidad	1
Demoras en la atención por página caída VUS	1
Reclamo por perdida de elementos en vehículo inmovilizado	1
Reclamo por daños en vehículo inmovilizado	1

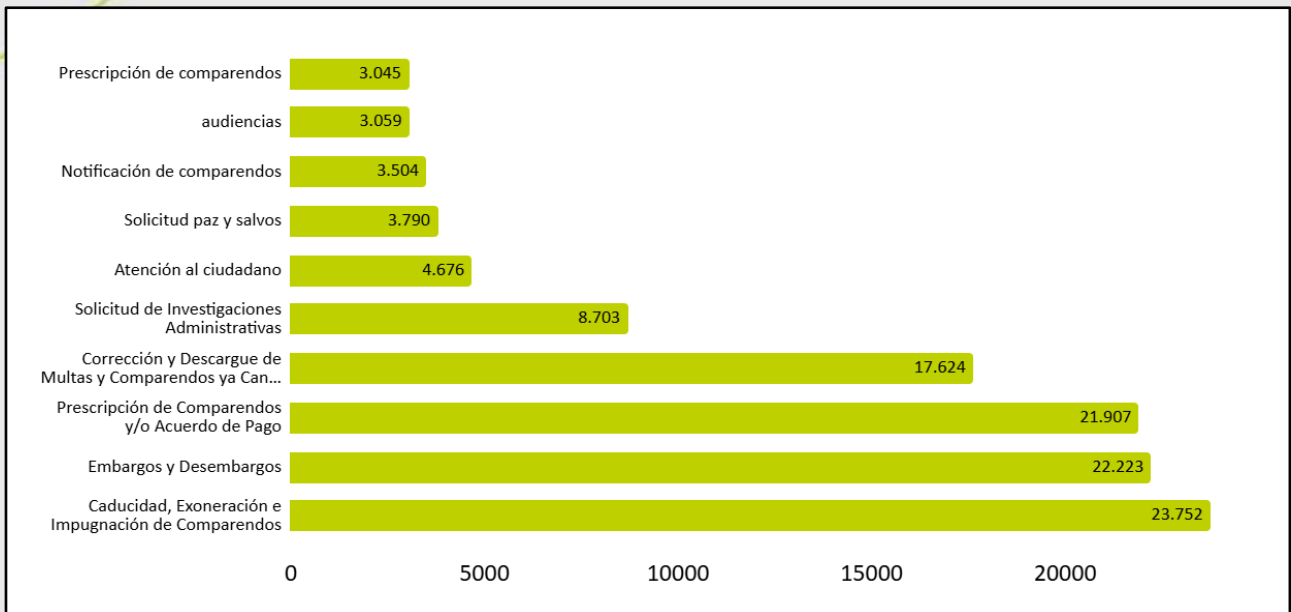
**Fuente.** Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2025

De acuerdo con la figura anterior, el tema de mayor radicación de los reclamos analizados, fue; “Actualización comparendos Fénix y/o SIMIT” con **54** solicitudes, lo que representa el **58,06%** del total de reclamos analizados para este semestre, lo anterior, debido a que la ciudadanía al consultar la página de la SDM, verifican que se encuentran al día en sus comparendos pero en la página del Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones SIMIT, aún refleja con pendientes en sus comparendos y lo anterior, sucede porque en algunos casos la información de los cursos, pagos realizados por los ciudadanos o algún estado del comparendo, no se actualiza de manera automática.

## 6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS DE PQRSD

**Figura 5.**

(10) Subtemas más reiterados I semestre de 2025



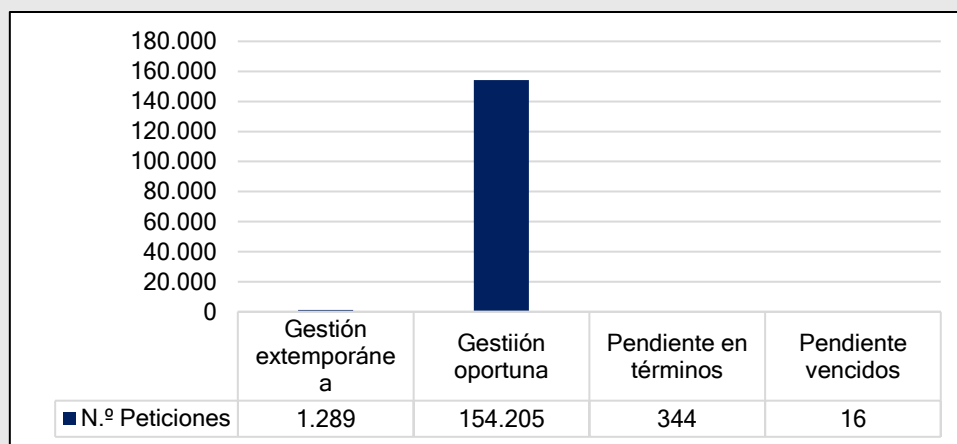
*Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025*

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” es el subtema con mayor radicación en el primer semestre de 2025, con **23.752** peticiones, lo que representa el **15,24%**, donde el ciudadano(a) puede acceder por medio de cita presencial y/o virtual a una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo o a la figura de caducidad contemplada en el Art. 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de julio de 2017. Seguido tenemos el subtema de “Embargos y Desembargos”, con **22.223** peticiones, que representan el **14,26%**.

## 7. GESTIÓN DE PETICIONES

**Figura 6.**

*Gestión de las PQRSD – I semestre de 2025*



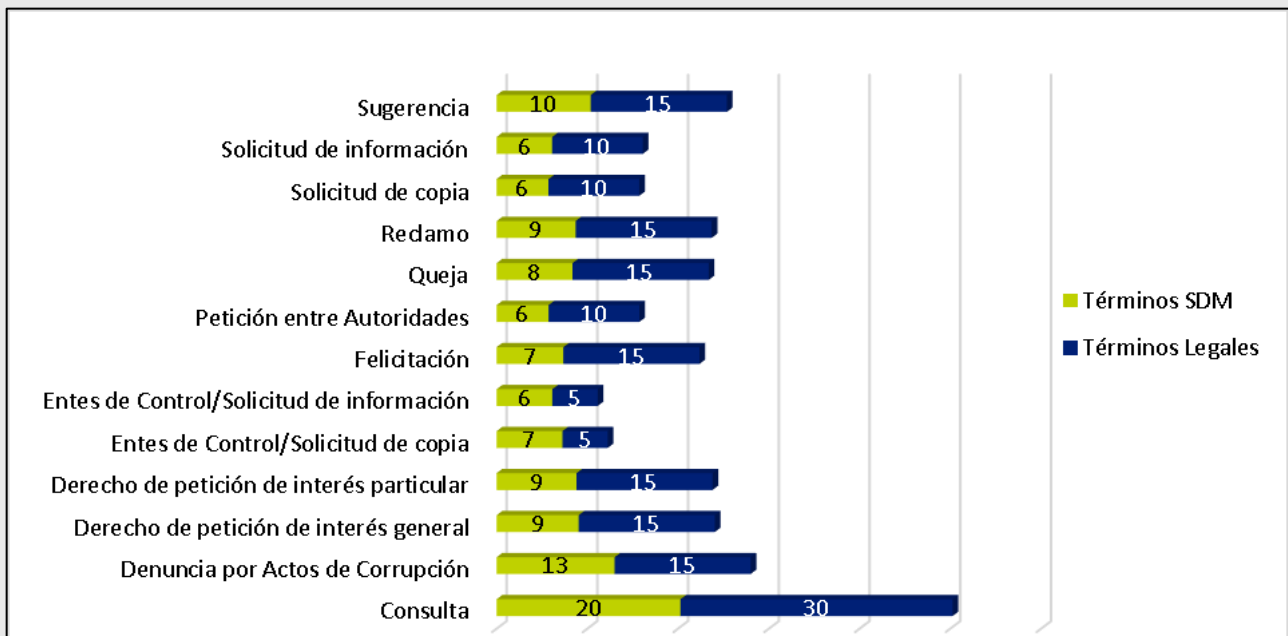
*Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025*

De un total de **155.854** peticiones que se recibieron en el primer semestre de 2025, **154.205** fueron atendidas oportunamente y **1.289** peticiones fueron respondidas fuera de términos.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

**Figura 7.**

*Tiempo promedio de respuesta de las peticiones- I Semestre 2025*



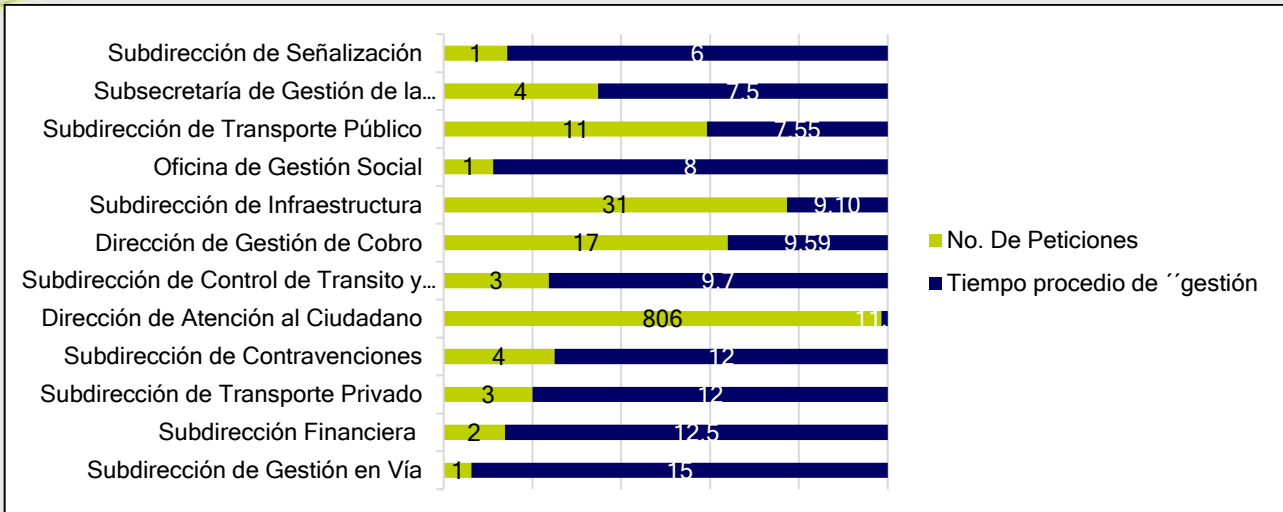
*Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025*

Para el primer Semestre de 2025, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, a excepción de las tipologías de entes de control/ solicitud de información y entes de control de control/solicitud de copias que superaron el tiempo promedio de respuesta.

## 9. TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS

**Figura 8.**

*Traslado de peticiones fuera de términos – I semestre de 2025*



**Fuente.** Base Reporte de traslados por competencia I 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 **884** peticiones para el primer semestre del 2025, de las cuales **806** peticiones, equivalentes al **11,70%**, corresponden a la Dirección de Atención al Ciudadano, seguido de **31** peticiones, que corresponde al **9,10%** de la Subdirección de Infraestructura.

## 10. ÍNDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

El índice de oportunidad general de la respuesta para el I semestre de 2025, tuvo un promedio de respuesta de las peticiones atendidas dentro de los términos de Ley del **99.2%**.

**Tabla 7.**

*Índice de oportunidad en la respuesta I semestre 2025*

ÍNDICE DE OPORTUNIDAD A LAS RESPUESTAS I SEMESTRE DE 2025	
DEPENDENCIA	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD
<b>Despacho de la Secretaría</b>	<b>100,00%</b>
Oficina de Control Disciplinario	99,8%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100,0%
Oficina de Control Interno	100,0%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	95,2%
Oficina de Seguridad Vial	100,0%
Oficina de Gestión Social	100,0%
Oficina Asesora de comunicaciones y cultura para la movilidad	100,0%
<b>Subsecretaría de Política de Movilidad</b>	<b>100,00%</b>
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	100,0%
Dirección de Planeación de la Movilidad	100,0%

ÍNDICE DE OPORTUNIDAD A LAS RESPUESTAS I SEMESTRE DE 2025	
DEPENDENCIA	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD
Subdirección de Infraestructura	100,0%
Subdirección de Transporte Privado	99,7%
Subdirección de Transporte Público	99,1%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	97,3%
<b>Subsecretaría de Gestión de la Movilidad</b>	<b>97,1%</b>
Dirección de Ingeniería de Tránsito	85,7%
Subdirección de Señalización	97,3%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	98,8%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	95,7%
Subdirección de Gestión en Vía	96,8%
Subdirección de Semaforización	98,5%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	97,8%
<b>Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>91,7%</b>
Dirección de Atención al Ciudadano	99,6%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	100,0%
Subdirección de Contravenciones	98,7%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	99,6%
<b>Subsecretaría de Gestión Jurídica</b>	<b>90,9%</b>
Dirección de Gestión de Cobro	99,9%
Dirección de Representación Judicial	97,7%
Dirección de Contratación	99,8%
Dirección de Normatividad y Conceptos	100,0%
<b>Subsecretaría de Gestión Corporativa</b>	<b>97,7%</b>
Dirección de Talento Humano	97,6%
Dirección Administrativa y Financiera	100,0%
Subdirección Administrativa	96,3%
Subdirección Financiera	96,3%
Promedio Índice de oportunidad I Semestre de 2025	<b>99,2%</b>

*Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2025*

## 11. CONCLUSIONES

- Comparando el primer semestre del año 2025, con en el primer semestre de 2024, para el periodo de análisis hubo un incremento en la radicación de peticiones, con una variación del 0,12%, correspondiente a 1.940 peticiones más. El trimestre de abril a junio, presenta mayor número de radicaciones con 78.748 peticiones, lo que corresponde 50,52% del total de peticiones recibidas en el primer semestre de 2025 y para el trimestre de enero a marzo se radicaron 77.106 peticiones, lo que corresponde 49,47% del total de peticiones recibidas en

el primer semestre de 2025.

- Para las tipologías de Quejas y Reclamos, se registraron un total de **1.212** peticiones para el primer semestre del 2025, representando solo el 7,77% del total de peticiones recibidas en el semestre. De estas **895** peticiones el 17%, corresponde a quejas y el **29,34%** a reclamos, con lo anterior podemos determinar 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, Notificación de comparendo, Cobros por comparendos ya cancelados.
- Para la tipología de quejas, la causa de mayor radicación es por procedimiento y trato inadecuado de los agentes de tránsito civil. Esto obedece a que la ciudadanía indica que reciben un trato indigno e irrespetuoso por parte de estos funcionarios al momento de realizar la imposición de un comparendo.
- Al igual que el primer y segundo semestre de 2024, en el primer semestre de 2025, el tema de mayor radicación continúa siendo; “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos con el **15,24%**.”
- El 98,94% del total de las peticiones recibidas, fueron atendidas dentro de los términos de Ley, mientras que el 0,83% del total de las peticiones recibidas, se les dio respuesta de manera extemporánea. Por otra parte, el promedio general de respuesta de toda la entidad es del 99,16% de peticiones atendidas dentro de los términos de Ley. La dependencia con mayor número de extemporaneidad es la Subdirección de Contravenciones con 504 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 primer 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 las alertas pertinentes 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.

- **Capacitaciones Realizadas:**

● **Marzo:**

- El 10 de marzo, se llevó a cabo socialización sobre la aplicación de la Ley 1730 y el procedimiento de enajenación de los vehículos declarados en abandono.
- El 13 de marzo, se realizó Socialización presencial en el Auditorio Naranja sobre Política de Racionalización de trámites y servicios.
- El 20 de marzo la Dirección de Atención al Ciudadano realizó Socialización Trámites y Servicios, Notificación de Comparendos.
- El de marzo 25 se llevó a cabo la primera socialización del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con el objeto de divulgar los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, con el fin de que las dependencias atiendan bajo los criterios de calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.

● **Abril:**

- El 03 de abril la Dirección de Atención al Ciudadano realizó una Sensibilización de Excepciones a la restricción de circulación vial y pico y placa solidario, con el objetivo de brindar la información actualizada y procedimiento vigente para que la ciudadanía pueda acceder a este trámite.
- Con el apoyo de la Secretaría General, se realizó capacitación de Protocolos de Atención para Grupos Poblacionales – Diferenciales, socialización que se llevó el 24 de abril de 2025.

- El día 30 de abril se adelantó capacitación del aplicativo de Correspondencia Orfeo, a la Subdirección de gestión de la Movilidad, en razón al hallazgo del informe final de evaluación a la gestión sobre quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) y PQRS de entes de control - segundo semestre de 2024.
- 
- Junio:
  - El 5 de junio se realizó capacitación de Conoce y Conecta con la Ciudadanía, socialización que se llevó a cabo por parte de la Secretaría General.
  - El 12 de junio con el apoyo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se realizó la jornada de cualificación "Gestión de peticiones ciudadanas" con el objetivo de orientar a los colaboradores sobre la Gestión de Peticiones, desde la recepción hasta la respuesta, empoderándose en un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los canales dispuestos por la administración distrital.
  - El 19 de Junio, con el apoyo de la Veeduría Distrital, se adelantó capacitación sobre Socialización Metodología Traducción de documentos a Lenguaje Claro.
- **Piezas comunicativas publicitarias a todos los colaboradores de la entidad:**
  - El 8 de marzo se publica video de como acceder al Reglamento de Gestión de PQRSD.
  - El 17 de marzo se anuncia video de términos de respuestas de PQRSD.
  - El 17 de marzo se emite video de como acceder a la página WEB de PQRSD.
  - El 17 de Marzo se comunica video de como acceder al ABC de PQRSD.
  - El 21 de mayo se divulga video sobre las responsabilidades de cada dependencia sobre PQRSD.
- 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 primer 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.


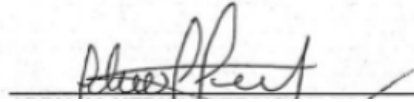
### 13. RECOMENDACIONES

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 petitionarios, 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.

	
<b>Jhon Alejandro Contreras Torres</b> <b>Director de Atención al Ciudadano (e)</b> <b>Secretaría Distrital de Movilidad</b>	
<b>Elaboró:</b> Adriana Hernández Morales <b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>	
<b>Revisó:</b> Angélica Marcela Gómez Bolívar <b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>	