



INFORME DE GESTIÓN PQRSD I TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CANAL DE INGRESO DE LOS RADICADOS	3
3.	GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2023	5
3.1.	Peticiones recibidas I Trimestre 2023	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2023	6
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO	6
5.	SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/ BARRERAS DE ACCESO	7
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	8
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	8
8.	TRÀMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	9
9.	TRÀMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	10
10.	DEPENDENCIAS COM MAYOR NUMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	12
11.	CONCLUSIONES	14
12.	ACCIONES DE MEJORA	15
13.	RECOMENDACIONES	16

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, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el I Trimestre de 2023, 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.

2. CANAL 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
Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195	Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs Correo Institucional: Bogotá te escucha SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Correo para otras peticiones y énts contactociudadano@movilidadbogota.gov.co Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/
Canal presencial	Redes sociales
Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota

En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.	Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad
	Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/

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

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la página Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD



Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con la Ley 1755 de 2015.

	Color:	Termino:
Término para resolver* LEY 1755 de 2015		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Tipos de peticiones

1 Derecho de Petición en Interés General	Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.	
2 Derecho de Petición en Interés Particular	Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.	
3 Queja	Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	
4 Reclamo	Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	
5 Sugerencia	Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	
6 Denuncia posible Acto de Corrupción	Es la puesta en conocimiento de un presunto conducta irregular por parte de un servidor público.	
7 Felicitación	Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	
8 Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.	
9 Solicitud de Copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.	
10 Consulta	Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente. Secretaria Distrital de movilidad 2023

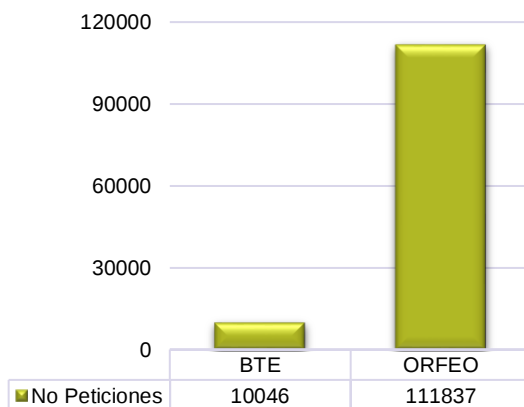
3. GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2023

3.1. Peticiones recibidas I Trimestre 2023

En el primer trimestre de 2023, la entidad recibió un total de **121.883** peticiones, de las cuales **10.046** ingresaron por Bogotá te escucha y **111.837** por el gestor documental.

Figura 1.

Peticiones recibidas I Trimestre 2023



El **49,59%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se radican de forma presencial en las sedes administrativas de calle 13, Paloquemao y el **48,97%** a través del correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co.

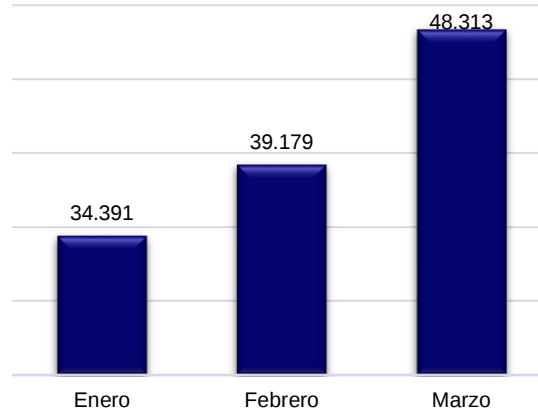
Fuente. Reporte ORFEO y BTE 2023

3.2. Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2023

Del total de peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2023, el mes en que se recibieron más peticiones fue marzo con un **39,64%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – I Trimestre de 2023



Fuente. Reporte ORFEO y BTE 2023

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 3.

Peticiones por tipología I Trimestre 2023

Tipo de petición	N.º Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	114.167	93,67%
Derecho de petición de interés general	4.180	3,43%
Reclamo	1.316	1,08%
Entes de Control/Solicitud de copia	742	0,61%
Solicitud de copia	308	0,25%
Petición entre Autoridades	288	0,24%
Entes de Control/Solicitud de información	285	0,23%
Queja	210	0,17%
Solicitud de información	117	0,10%
Consulta	114	0,09%
Entes de Control/Consulta	47	0,04%
Felicitación	35	0,03%

Tipo de petición	N.º Peticiones	%
Sugerencia	30	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	29	0,02%
Entes de Control/Sin Competencia	11	0,01%
Entes de Control/Queja	2	0,00%
Entes de Control/Sugerencia	1	0,00%
Entes de Control/Denuncia por actos de corrupción	1	0,00%
Total	121.883	100%

Fuente. Reporte ORFEO y BTE 2023

5. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/ BARRERAS DE ACCESO

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados I trimestre de 2023



Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

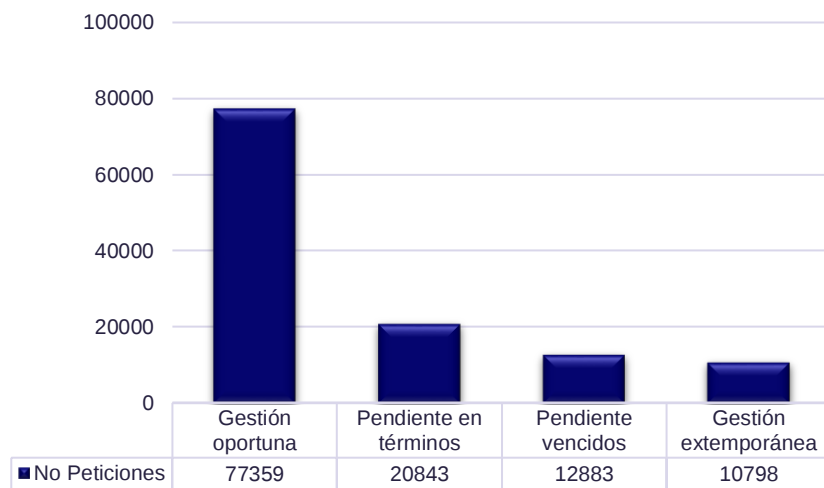
De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que la Revocatoria Directa de Comparendo es el subtema con mayor radicación, con un **19,08%**, ya que para este trámite el ciudadano debe presentar por escrito los hechos, pruebas y el soporte normativo que sustente la solicitud de revocatoria por infracciones a las normas de tránsito para que se realice su correspondiente estudio y posterior Acto Administrativo con la decisión. Seguido tenemos el subtema de Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados, con un **13,87%**, donde los ciudadanos solicitan actualización de sus comparendos en el Sistema Integrado de información sobre multas y

sanciones por infracciones de tránsito SIMIT, ya que, aunque en el sistema de la SDM no registra en comparendo vigente, es este sistema registra sin pago, sin curso o con algún estado activo que no permite la actualización de su estado de cuenta.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – I Trimestre de 2023



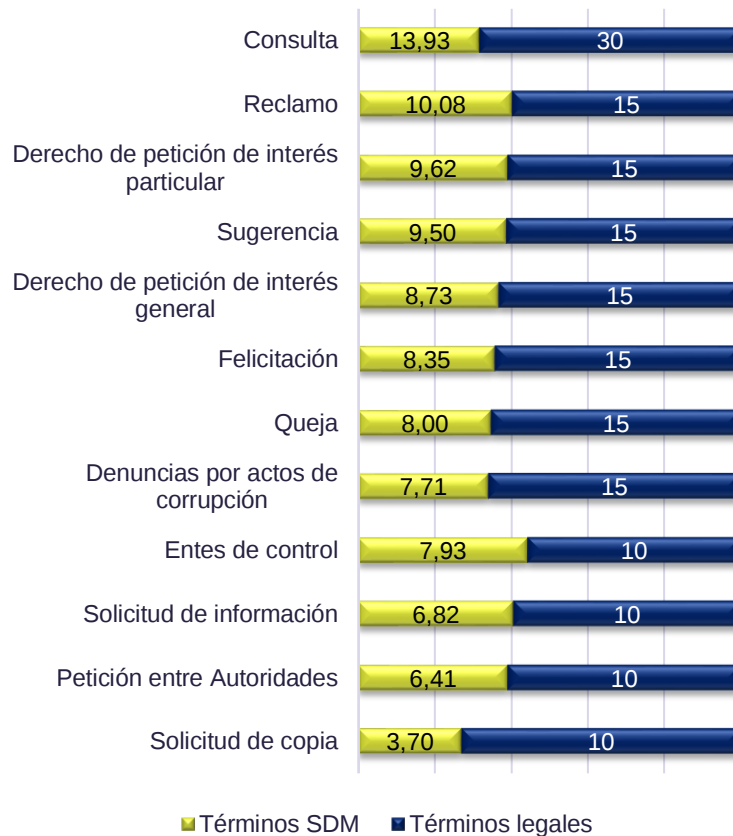
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

De un total de **121.883** peticiones que se recibieron en el primer Trimestre de 2023, **77.359** fueron atendidas oportunamente.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Figura 5.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– I Trimestre de 2023



Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el primer trimestre de 2023, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, lo que refleja la efectividad de los controles establecidos para el seguimiento de la gestión de peticiones en la entidad y el compromiso de las dependencias en atender las peticiones dentro de los términos establecidos.

8. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 6.

(15) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – I Trimestre de 2023



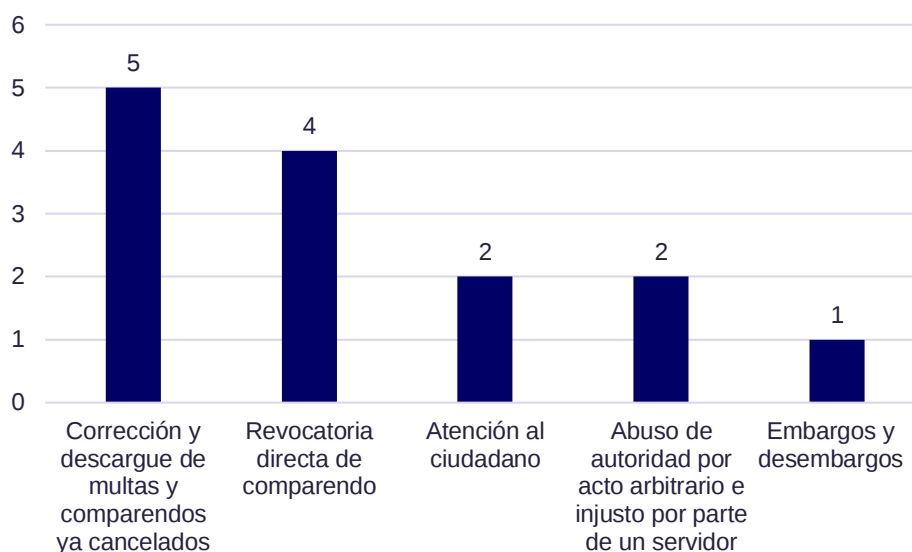
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

El trámite/ o servicio que tuvo mayor tiempo promedio de respuesta para el I trimestre de 2023 fue el de “Licencia de Conducción”, seguido de “Entrega de licencias de conducción suspendida”.

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Figura 7.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Denuncias – I Trimestre de 2023

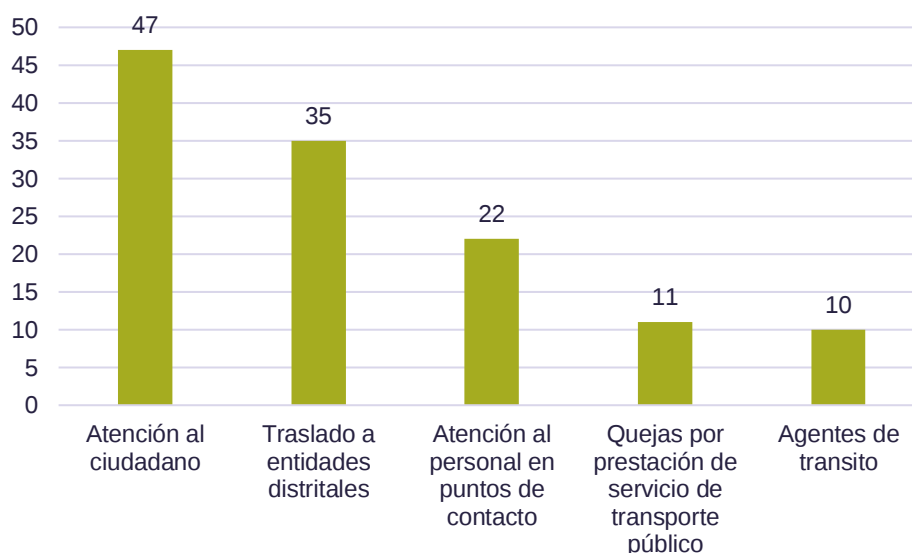


Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el I trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” con un **17,24%**, del total de denuncias radicadas en el periodo.

Figura 8.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – I Trimestre de 2023



Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el I trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Atención al ciudadano” con un **27,14%**, del total de Quejas radicadas en el periodo.

PA01-PR01-MD01 V.3.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400 www.movilidadbogota.gov.co

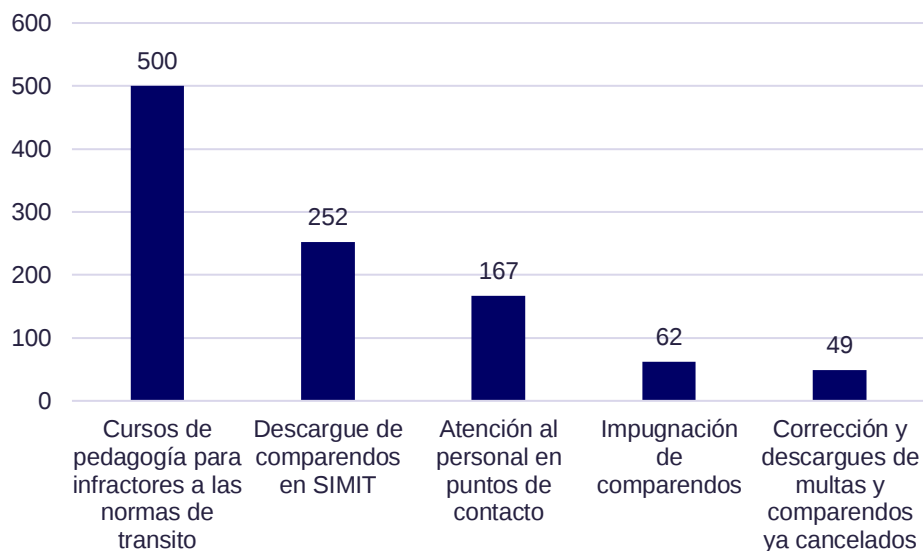
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Figura 9.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – I Trimestre de 2023



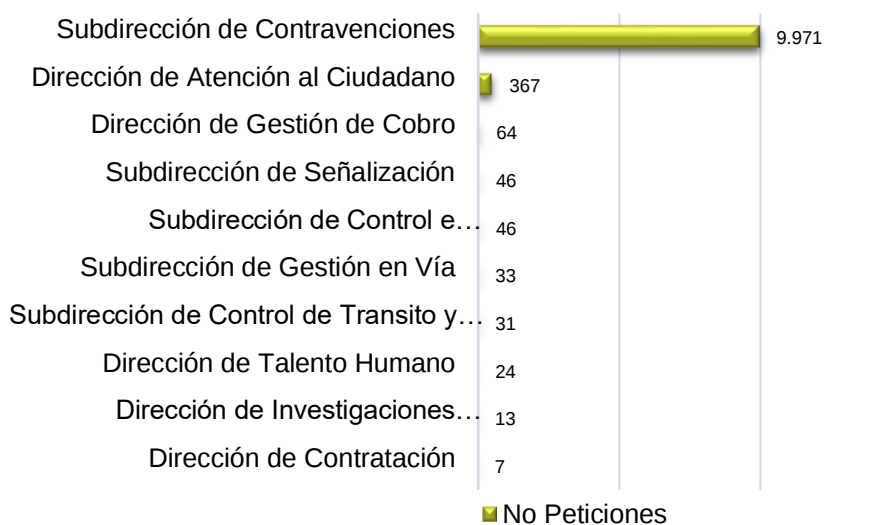
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el I trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito” con un **38,07%**, del total de Reclamos radicadas en el periodo.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

Figura 10.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – I Trimestre de 2023



Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

La “Subdirección de contravenciones”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrada para el primer trimestre de 2023, con el **92,34%** del total de peticiones con respuesta fuera de los términos de ley. Entre los temas de mayor impacto están: “Revocatoria directa del comparendo” con el **31,66%**, “Caducidad, exoneración de comparendos” con el **20,45%**, “Audiencias” con el **10,68%** y “Impugnación de comparendos” con el **10,47%**.

11. CONCLUSIONES

- Del mes de enero de 2023 al mes de febrero de 2023 se evidencia un aumento en la radicación de 4.788 peticiones, lo que significa un incremento porcentual del 13,92% y del mes de febrero de 2023 al mes de marzo de 2023, el incremento de radicados fue de 9.134 peticiones, lo que significa un incremento porcentual del 23,34%.
- Las tipologías de Quejas y Reclamos, para el primer trimestre del año, fue del 1,25%, sobre el total de peticiones radicadas para el periodo.
- El 63,47% del total de las peticiones recibidas, fueron atendidas dentro de los términos de Ley, mientras que el 17,10 del total de las peticiones recibidas, se les dio respuesta de manera extemporánea.
- Dentro de los subtemas de mayor radicación del primer trimestre podemos concluir que: “Revocatoria directa de comparendo”, tiene una respuesta oportuna del 80,05% y una gestión extemporánea del 19,95%, “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” tiene una respuesta oportuna del 96,68% y una gestión extemporánea del 3,32% y “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” tiene una respuesta oportuna del 78,55% y una gestión extemporánea del 21,45%.
- En cuanto los tiempos de gestión de los tres subtemas más reiterativos tenemos que: “Revocatoria directa de comparendo”, tiene un tiempo promedio de gestión de 10,27 días, “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” tiene un tiempo promedio de gestión de 8,76 días y “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” tiene un tiempo promedio de gestión de 10,61 días.

12. ACCIONES DE MEJORA

- Se continua para este año con el seguimiento semanal a todas las dependencias, teniendo un seguimiento más controlado a la Subdirección de Contravenciones, siendo esta área la que más peticiones registra con vencimientos, lo anterior con el fin de generar las alertas oportunas e implementar las acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- Se continúan las mesas de trabajo con SIMIT y algunas CIAS donde se ha detectado mayor inconsistencia en el cargue de cursos pedagógicos, con el fin de dar celeridad al proceso de cargue y actualización de comparendos en nuestro sistema y en la plataforma de SIMIT, buscando con esto reducir el primer ítem de peticiones que ingresan a la entidad.
- El pasado 28 de febrero la Dirección de Atención al ciudadano en cumplimiento de las obligaciones definidas en el Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 078 de 2019, solicito a la Subdirección de Contravenciones:
 - ✓ Definir y socializar planes de acción concernientes al cumplimiento de los atributos de gestión y respuesta a las PQRS ciudadanas, (oportunidad, coherencia, calidez y claridad) establecer mecanismos de comunicación entre las áreas a fin de conocer de primera mano y con oportunidad los cambios en la aplicación e interpretación de las diferentes normas contravencionales que repercutan en reclamaciones de la ciudadanía.
 - ✓ programar con oportunidad la reprogramación de las agendas ciudadanas que requieran apoyo del centro de contacto de la entidad, dado que los recursos tanto humanos como económicos son limitados para la operación inbound y outbound.
- A través del correo institucional se socializó a toda la entidad la versión No 2 del ABC de asuntos por dependencia, lo cual ayudará a la correcta asignación de las solicitudes ciudadanas entre dependencia.

- En coordinación con la Secretaría General se realizó una capacitación funcional de Bogotá te escucha, con el objetivo de profundizar en el manejo y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

13. RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan la siguiente recomendación:

Se recomienda fortalecer el seguimiento a la gestión de PQRSD al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativa vigente. Teniendo como principal foco en la Subdirección de contravenciones, por lo que se sugiere realizar verificación de los planes de mejoramiento y efectivo desarrollo y cumplimiento de los mismos, es importante poder establecer si estos planes si están dando una solución concreta y de no ser así, con ayuda del equipo técnico de la dependencia reformularlos para dar oportuno cumplimiento a la gestión de las peticiones.

	
Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaria Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Fredy Andrés Rueda Dirección de Atención al Ciudadano	