



INFORME DE GESTIÓN PQRSD IV TRIMESTRE 2024

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD
SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	2
3.	GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2024	4
3.1.	Peticiones recibidas IV Trimestre 2024	4
3.2.	Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2024	5
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	5
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	6
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	7
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	7
8.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR RADICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	9
9.1.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias	9
9.2.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas	10
9.3.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos	11
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	11
11.	CONCLUSIONES	12
12.	ACCIONES	13
13.	RECOMENDACIONES	15

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.

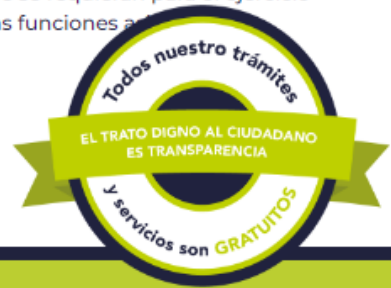
El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el IV Trimestre de 2024, en cumplimiento de la normativa vigente, que contribuirá a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía recuperando la confianza de los ciudadanos.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionadas y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 759930 de 2024 *“Por medio de la cual se designa la figura del defensor(a) de la ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019 ”*.



¿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 a



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
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/ Formulario de radicación virtual Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/
Canal presencial	Redes sociales

Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao. 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.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota
	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 radicación y consulta de PQRSD: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la página Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD

	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 presunta 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.	

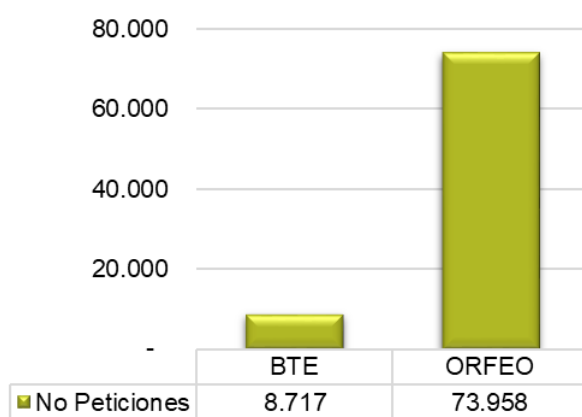
Fuente. Secretaría Distrital de movilidad 2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2024

3.1. Peticiones recibidas IV Trimestre 2024

En el cuarto trimestre de 2024, la entidad recibió un total de **82.675** peticiones, de las cuales **8.717** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **10,54%** y **73.958** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **89,46%**.

Figura 1.
Peticiones recibidas IV Trimestre 2024



Los canales de mayor radicación de PQRSD en la entidad fueron: Canal presencial con **31.273** peticiones, lo que representa el **37,8%** del total peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido de la radicación por la web con **27.480** peticiones, que corresponde al **33,2%**.

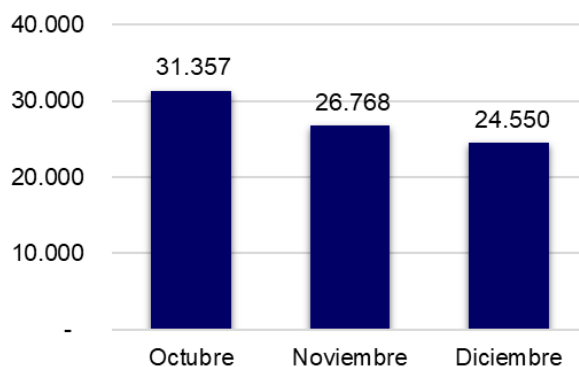
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

3.2. Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2024

Del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de octubre con **31.357** peticiones, que representa el **37,9%**, seguido del mes de noviembre con **26.768** peticiones, representando el **32,4%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue diciembre con **24.550** peticiones con el **29,7%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – IV Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología IV Trimestre 2024

Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	75.525	91,35%
Derecho de petición de interés general	3.826	4,63%

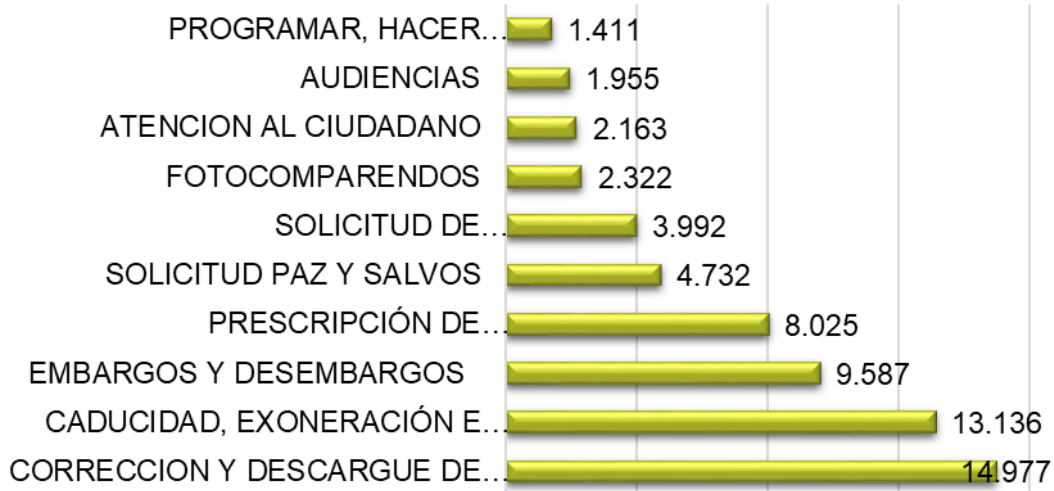
Entes de Control/Solicitud de información	1.295	1,57%
Solicitud de copia	600	0,73%
Petición entre Autoridades	549	0,66%
Solicitud de información	337	0,41%
Consulta	234	0,28%
Queja	160	0,19%
Reclamo	55	0,07%
Sugerencia	36	0,04%
Felicitación	23	0,03%
Entes de Control/Consulta	23	0,03%
Denuncia por actos de corrupción	11	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,001%
Total general	82.675	100,00%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados IV trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

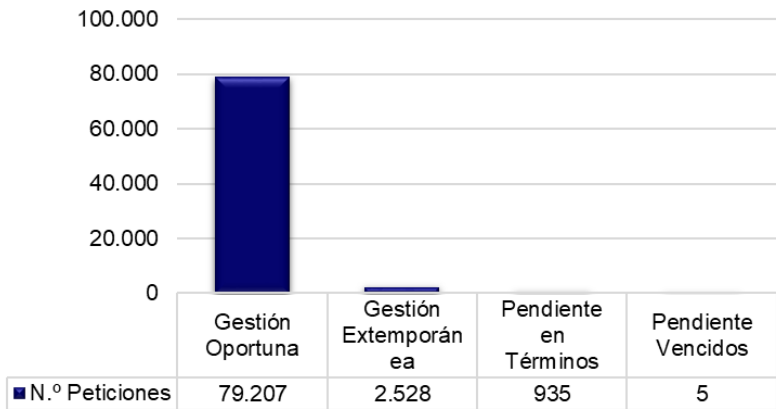
De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, es el subtema con mayor radicación en el cuarto trimestre de 2024, con **14.977** peticiones, con una participación del **18,12%**, nuestros ciudadanos acuden a este tipo de solicitud cuando transcurridos tres (3) días hábiles de haber realizado el pago de comparendo, acuerdo de pago y/o curso sobre normas de tránsito u obtenido la resolución de revocatoria, exoneración o prescripción, la información no ha sido actualizada en los sistemas de la Secretaría

Distrital de Movilidad (SDM) y/o Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones (SIMIT). Seguido de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **13.136** peticiones, con una participación del **15,89%**, donde la ciudadanía 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.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – IV Trimestre de 2024



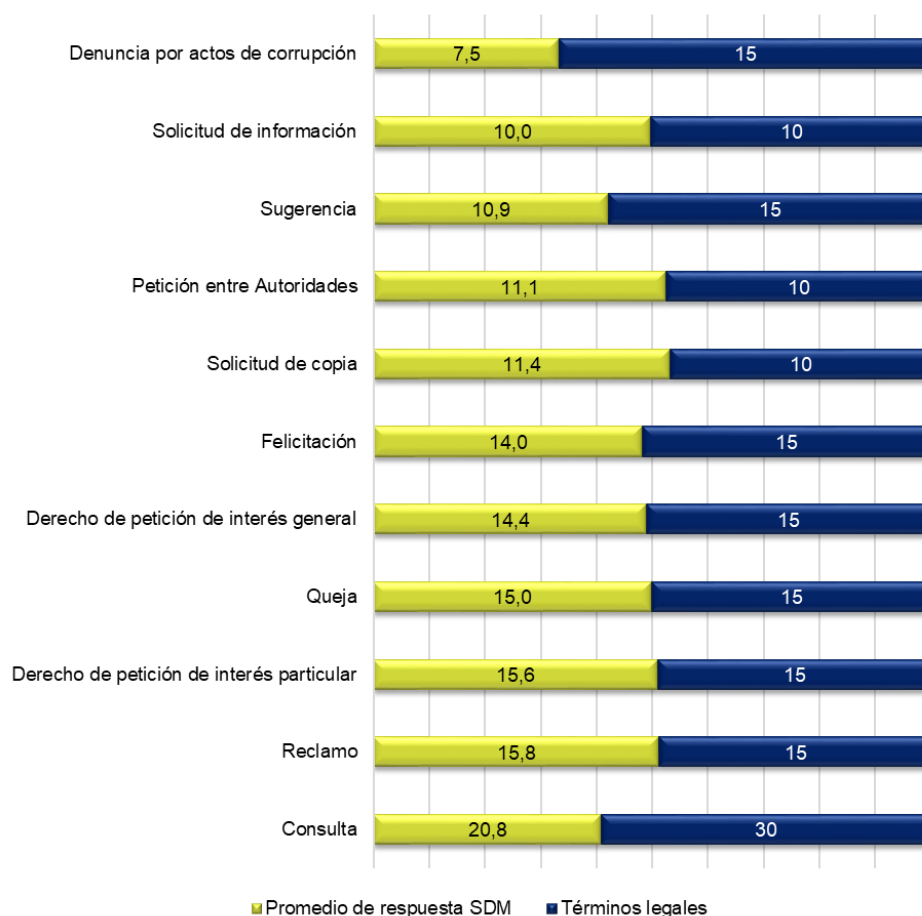
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

De un total de **82.675** peticiones que se recibieron en el cuarto trimestre de 2024, **79.207** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **95,81%**

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– IV Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el cuarto trimestre de 2024, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, excepto en las tipologías de Reclamo, Derecho de petición de interés particular, Solicitud de copia y Petición entre Autoridades, donde el tiempo promedio se excedió en 0.8, 0.6, 1.4 y 1.1 respectivamente.

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

Tabla 4.

(15) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – IV Trimestre de 2024

Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticione s
Solicitudes sobre planes piloto implementados	33	1
Dirigir y operar el centro de gestión de tránsito	28	1
Excepción pico y placa vehículos blindados	26	2

Horarios de restricciones	23	2
Políticas, planes, programas y proyectos relacionados con señalización	22	8
Autorizar o no los planes de manejo de tránsito (pmt) por emergencias	21	1
Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización	21	25
Solicitud de información diseños de señalización	20	41
Registro de estacionamientos	19	2
Remitir información acerca del estado de vehículos involucrados en accidentes de tránsito.	18	14
Ejercer el control de emisiones de elementos contaminantes producidos por fuentes móviles	18	1
Excepción pico y placa carrozas fúnebres	18	3
Excepción pico y placa control tráfico y grúas	18	2
Gestión de impactos sociales negativos	18	1
Informes de infracción de transporte	18	3

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

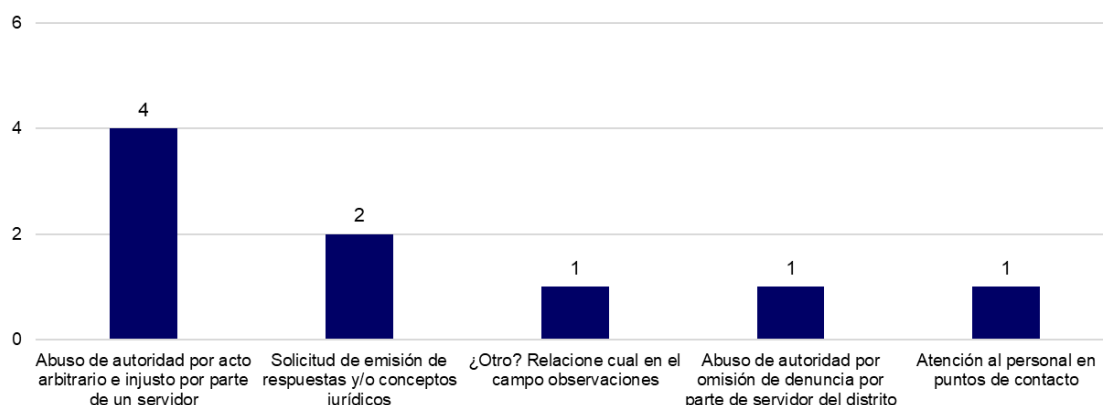
Los trámites/ o servicios que tuvieron mayor tiempo promedio de respuesta para el cuarto trimestre de 2024 fueron; “Solicitudes sobre planes piloto implementados”, “Dirigir y operar el centro de gestión de tránsito” y “Excepción pico y placa vehículos blindados ”, con un promedio de 36, 28 y 26 días de gestión respectivamente.

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

9.1. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias

Figura 6.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Denuncias – IV Trimestre de 2024



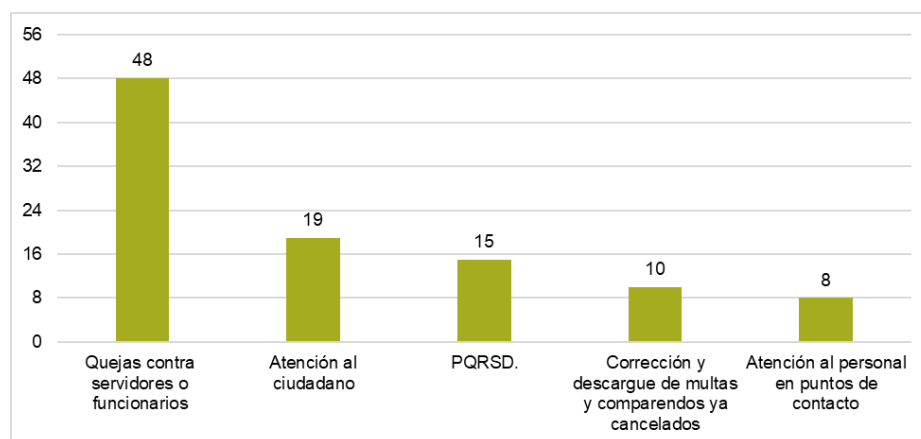
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el cuarto trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor” con **4** peticiones, que representan el **36%**, del total de **11** denuncias radicadas en el trimestre.

9.2. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas

Figura 7.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – IV Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el IV trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Queja contra servidores o funcionarios” con **48** peticiones, que representan el **30%**, del total de **160** quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las **48** peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Queja contra servidores o funcionarios”.

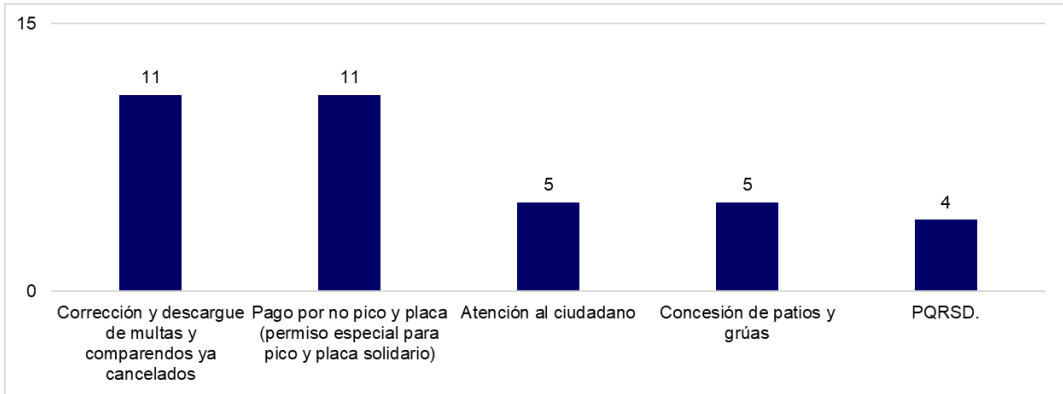
Tabla 5.
Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Queja contra servidores o funcionarios”

Dependencia	No de peticiones	% de participación
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	20	41,67%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	41,67%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	3	6,25%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	4,17%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	2,08%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	2,08%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	2,08%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

9.3. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos

Figura 8.
Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – IV Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el IV trimestre de 2024, los subtemas con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fueron “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” y “Pago por no pico y placa (permiso especial para pico y placa solidario)” con **11** peticiones cada uno, que representan el **42%**, del total de **53** reclamos radicados en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 9.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – IV Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

La “Subdirección Financiera”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrando para el cuarto trimestre de 2024; con **1.922** peticiones fuera de término, lo que representa el **76,03%** del total de peticiones con respuesta extemporánea.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el tercer y el cuarto trimestre de 2024, la entidad recibió en el tercer trimestre de 2024, 93.365 peticiones y para el cuarto trimestre de 2024 recibió 82.625 peticiones, lo que refleja una disminución en la radicación de PQRSD, con una variación del -11,45% respecto al trimestre anterior.
- En el cuarto trimestre se evidencia una disminución de las peticiones radicadas, de octubre a noviembre, donde se radicarón 4.589 peticiones menos, con una variación del -14,63%, y de noviembre a diciembre hubo una disminución en la radicación de 2.218 peticiones menos, con una variación del -8,29%.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 226 peticiones para el cuarto trimestre del año, representando el 0,27% del total de peticiones recibidas en el trimestre.

- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, 79.207 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 95,81%.
- El trámite con mayor radicación de PQRSD para el periodo fue el de “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados”, con 14.977 peticiones. El aumento de radicación para esta tipología obedece a la puesta en operación del nuevo y moderno sistema contravencional de la entidad “FÉNIX”, siguiendo con un plan de transición de los datos provenientes de “SICON”, el sistema que soportó durante más de 15 años el proceso contravencional de la Entidad. En este momento se está en proceso de estabilización y migración de la información entre los dos sistemas, conforme a lo anterior se vienen identificando las mejoras a implementar para el correcto posicionamiento e integración de nuestro nuevo sistema contravencional.
- En las tipologías de queja de mayor reiteración en el trimestre fue “Quejas contra servidores o funcionarios”, para la tipología de reclamos el tema fue “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” y para denuncias el tema de mayor reiteración fue “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”

12. ACCIONES

- 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 de manera semanal, y así mismo se generan las alertas encontradas 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.
 - ✓ Se solicitaron mesas de trabajo a la Secretaría General para revisión de la parametrización del Web Service, debido a que por solicitud de la Secretaría General a partir del mes de octubre se debía suspender el uso del formato con el enlace al

sistema de Gestión Documental para consulta de la petición ciudadana y los anexos relacionados. El 18 de noviembre se suspendió el uso del formato y se continuó con el registro de las peticiones y anexos directamente en el sistema BTE por medio del Web Service.

- Para este trimestre se continuó con los seguimientos semanales desde la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se comunica a todos los enlaces de las dependencias, las peticiones próximas a vencer con el fin de prevenir la extemporaneidad en las mismas. De igual manera se envió mensual, dirigido a todos los directivos de la entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 03 de octubre se llevó a cabo con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá la cualificación de gestión de peticiones ciudadanas, con el objetivo de orientar a los colaboradores sobre la gestión de peticiones desde la recepción hasta la respuesta, empoderandose 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 4 de octubre se realizó la socialización en relación a la actualización al formato "PM04-RG01-F02 MATRIZ EVALUACIÓN DE CALIDAD RESPUESTAS VERSIÓN 4.0", dirigido al equipo de calidad de la Entidad.
- El 17 de octubre desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realizó una capacitación con el objetivo dar a conocer el uso y manejo funcional para la administración del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas al interior de la entidad.
- El 24 de octubre se realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar de la socialización del Reglamento Interno para la gestión de peticiones ciudadanas con el objetivo 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 atienden oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.

- El 29 de octubre de 2024 se dió respuesta al informe de evaluación enviado por la Alcaldía Mayor en el mes de septiembre correspondiente a las respuestas emitidas en agosto, con el número de radicado 202441014971941
- A través de correo corporativo se envía pieza publicitaria indicando a todos los colaboradores la forma correcta de gestionar una petición incompleta.
- A través de correo corporativo se envía video indicando la gestión en las peticiones anónimas, irrespetuosas, reiterativas, Traslado por competencia y Respuesta conjunta.
- El 01 de noviembre se llevó a cabo la segunda socialización del segundo semestre de 2024 del reglamento interno para la gestión de peticiones ciudadanas con el objetivo 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 atienden oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- Se socializa por medio del memorando No 202441000245903, a todos los Directivos de la entidad, el informe final de la evaluación de las apropiaciones de todos los videos y piezas informativas las cuales fueron divulgadas a través del correo institucional y socializaciones del Reglamento interno para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, correspondiente a la vigencia 2024.
- En el mes de diciembre se actualizó el micrositio de PQRSD en la página web de la entidad, a través de este espacio, la ciudadanía podrá radicar de manera respetuosa sus peticiones, quejas reclamos, solicitudes y denuncias, de competencia de la entidad; así como, hacer seguimiento de las mismas.

13. RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan las siguientes recomendaciones:

- 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.



Adriana Iza Certuche
Directora de Atención al Ciudadano. (E)
Secretaría Distrital de Movilidad

Elaboró: Fredy Andres Rueda
Pedraza

**Dirección de Atención al
Ciudadano**

