



INFORME MENSUAL PQRS

AGOSTO 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN	4
3.	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	5
4.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES	5
5.	TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES	6
6.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
7.1	Subtemas veedurías ciudadanas	8
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	8
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD	10
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	12
13.	CONCLUSIONES	14
14.	ACCIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en Bogotá te escucha todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

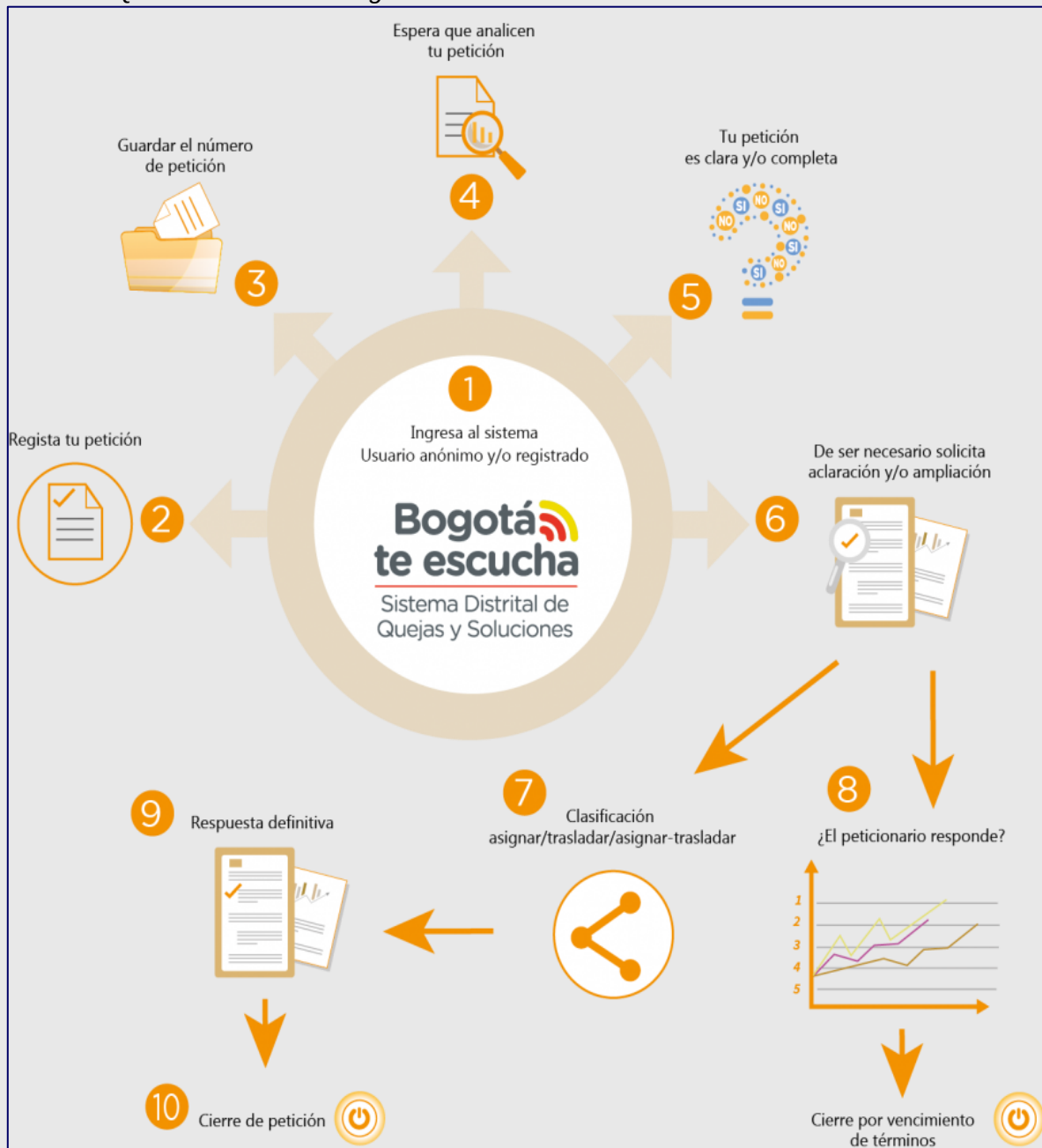
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario(a), participación por localidades, utilización por estrato socio-económico y peticiones de veedurías ciudadanas.

2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN

A continuación, se relaciona el procedimiento a seguir para radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia a través del sistema Bogotá te escucha.

Figura 1.

Radicación PQRS en el sistema Bogotá te escucha.



Fuente. BTE Secretaría general

3. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

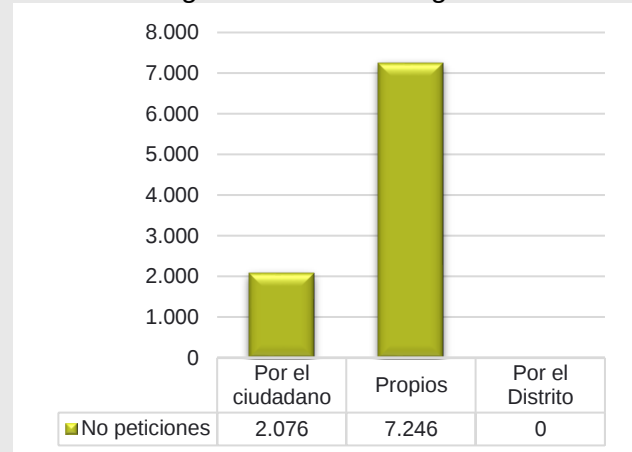
A continuación, se realiza el comparativo de las peticiones reportadas en el mes de agosto de 2023 por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (BTE).

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha
Periodo	agosto
Total, de peticiones	9.322

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones registradas a través de BTE, 7.246 peticiones fueron migradas del sistema de gestión documental de la entidad a BTE, lo que representa el **77,73%** mientras que 2.076 peticiones fueron radicadas directamente por el ciudadano(a) en el sistema BTE, lo que representa el **22,27%**.

Figura 1.

Peticiones registradas en BTE agosto 2023



BTE Secretaría General agosto 2023

4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, lo puede realizar de manera presencial.



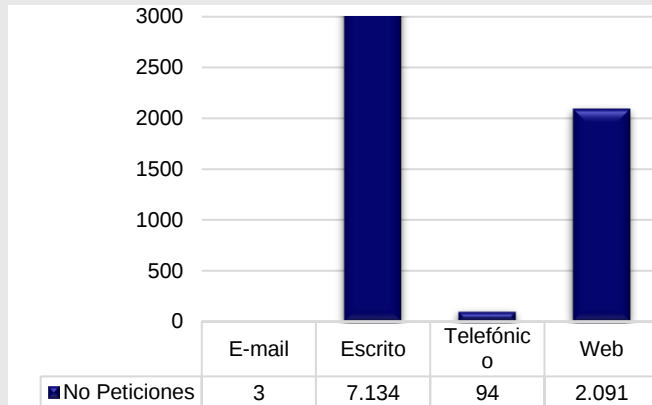
Sistema Bogotá te escucha (BTE)



Sistema de Gestión Documental

De acuerdo con los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRS se obtiene la siguiente información:

Figura 2.
Canales de ingreso de las peticiones agosto 2023



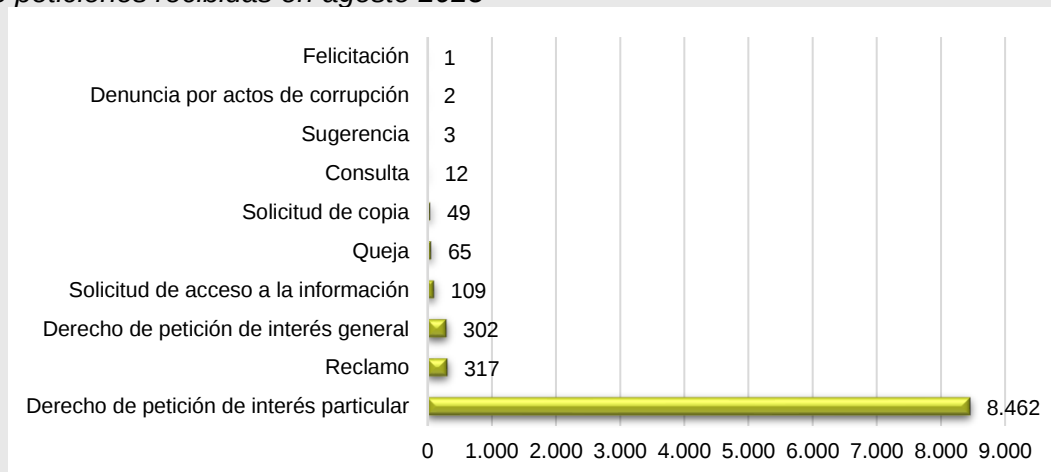
Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la radicación por escrito, con 7.134 peticiones, representado el **76,53%** del total de las peticiones radicadas. Seguido con la radicación Web con 2.091 peticiones que representa el **22,43%**

5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de los diferentes canales de atención por tipo de PQRS:

Figura 3.
Tipos de peticiones recibidas en agosto 2023



Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

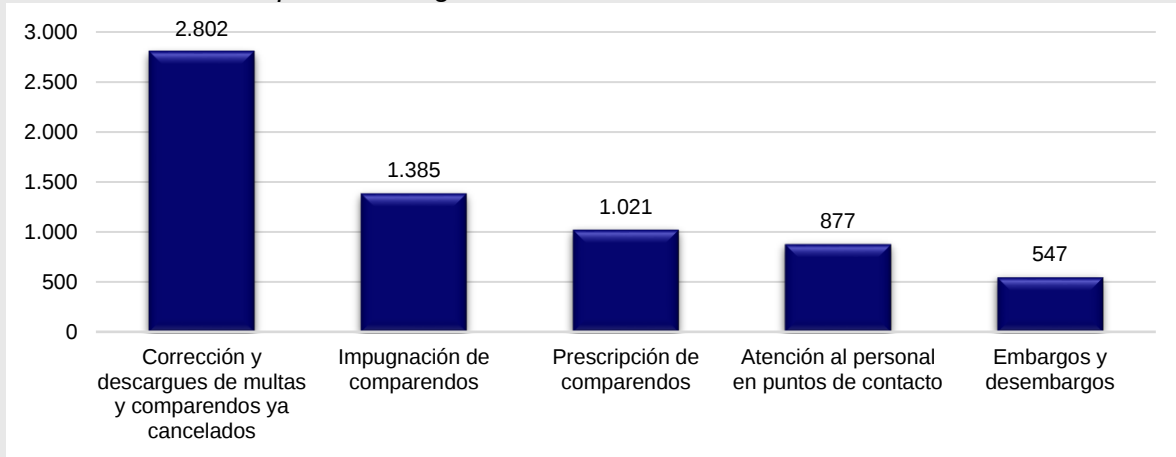
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con 8.462 peticiones, lo que equivale al **90,77%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

A continuación, se presentan los 5 subtemas más reiterados en el periodo de reporte:

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones agosto 2023



Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” con 2.802 peticiones, correspondiente al **31,73%** del total de peticiones, debido a que los ciudadanos(as) 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 la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo no migra de forma correcta a la plataforma del SIMIT. . Seguido de “Impugnación de comparendos” con 1.385 peticiones, que representa el **15,68%** del total de las peticiones, donde la ciudadanía solicita la impugnación de Orden de Comparendo, accediendo a una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de la infracción.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 1.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Entidad Nacional	27	18.24 %
Secretaría de Gobierno	23	15.54 %
Secretaría de Hacienda	20	13.51 %
Transmilenio	20	13.51 %
IDU	12	8.11 %
La Terminal de Transporte	8	5.41 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	7	4.73 %
Secretaria de Seguridad	6	4.05 %
Secretaria de Ambiente	5	3.38 %
Secretaria de Educación	5	3.38 %
Grúas y Patios	4	2.70 %
Secretaria de Planeación	4	2.70 %
IPES	2	1.35 %
Defensoría del Espacio Publico	1	0.68 %
IDIGER	1	0.68 %
IDRD	1	0.68 %
Secretaria de Salud	1	0.68 %
UAESP	1	0.68 %

Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

Para este período, se tiene en total 148 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. Lo que representa el **1,59%** sobre el total de peticiones recibidas en el mes.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de agosto, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

A continuación, se relacionan las peticiones cerradas en el mes de agosto del mismo periodo y las peticiones cerradas en agosto de periodos anteriores:

Tabla 2.

Peticiones cerradas en agosto del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Contravenciones	776	34.35 %
Gestión Documental SDM	725	32.09 %
Simit y Cursos	212	9.38 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	150	6.64 %
Dirección de Gestión de Cobro	140	6.20 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	43	1.90 %
Subdirección de Señalización	34	1.51 %
Grupo PQRSD DAC	31	1.37 %

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Circulemos Digital	27	1.20 %
PYP Solidario	21	0.93 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	18	0.80 %
Oficina de Control Disciplinario	15	0.66 %
Coordinación Jurídica Circulemos	11	0.49 %
Exceptuados	11	0.49 %
Dirección de Talento Humano	8	0.35 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	8	0.35 %
Subdirección de Semaforización	7	0.31 %
Subdirección Financiera	7	0.31 %
Dirección de Normatividad y Conceptos	5	0.22 %
Oficina de Gestión Social	3	0.13 %
Dirección de Atención al Ciudadano	2	0.09 %
Dirección de Contratación	2	0.09 %
Subdirección de Gestión en Vía	2	0.09 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	1	0.04 %

Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

Tabla 3.
Peticiones cerradas en agosto de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Gestión Documental SDM	4.984	75.84 %
Subdirección de Contravenciones	764	11.63 %
Simit y Cursos	190	2.89 %
Dirección de Gestión de Cobro	188	2.86 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	187	2.85 %
Subdirección de Señalización	57	0.87 %
Grupo PQRSD DAC	41	0.62 %
Coordinación Jurídica Circulemos	27	0.41 %
PYP Solidario	19	0.29 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	18	0.27 %
Subdirección de Gestión en Vía	14	0.21 %
Exceptuados	13	0.20 %
Subdirección de Control e Investigaciones Al Transporte Publico	12	0.18 %
Dirección de Talento Humano	11	0.17 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	6	0.09 %
Subdirección de Semaforización	6	0.09 %
Dirección de Atención Al Ciudadano	4	0.06 %
Dirección de Contratación	4	0.06 %
Subdirección Financiera	4	0.06 %
Dirección de Normatividad y Conceptos	3	0.05 %
Oficina de Control Disciplinario	3	0.05 %

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Oficina de Gestión Social	3	0.05 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	3	0.05 %
Circulemos Digital	2	0.03 %
Ley 1730	2	0.03 %
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	2	0.03 %
Defensor del Ciudadano	1	0.02 %
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	1	0.02 %
Dirección de Representación Judicial	1	0.02 %
Oficina de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	1	0.02 %
Tu Llave	1	0.02 %

Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de 8.831 peticiones, de los cuales 2.259 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 6.572 peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las 9.322 peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en agosto el **24,23%**.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD

A continuación, se relacionan las dependencias que presentaron extemporaneidad en las respuestas emitidas en agosto de 2023:

Tabla 4.

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión
	Ley 1755 de 2015		
Derechos de petición de interés General	15	Gestión Documental SDM	26,83
		Subdirección de Contravenciones	49,80
Derecho petición interés particular	15	Defensor del Ciudadano	20,00
		Dirección de Atención al Ciudadano	30,33
		Gestión Documental SDM	35,55
Consulta	30	Subdirección de Contravenciones	27,25

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión
	Ley 1755 de 2015		
Reclamo	15	Gestión Documental SDM	47,00
Solicitud acceso información	10	Subdirección de Contravenciones	20,44
		Gestión Documental SDM	16,08
Solicitud copia	10	Subdirección de Contravenciones	11,42

Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

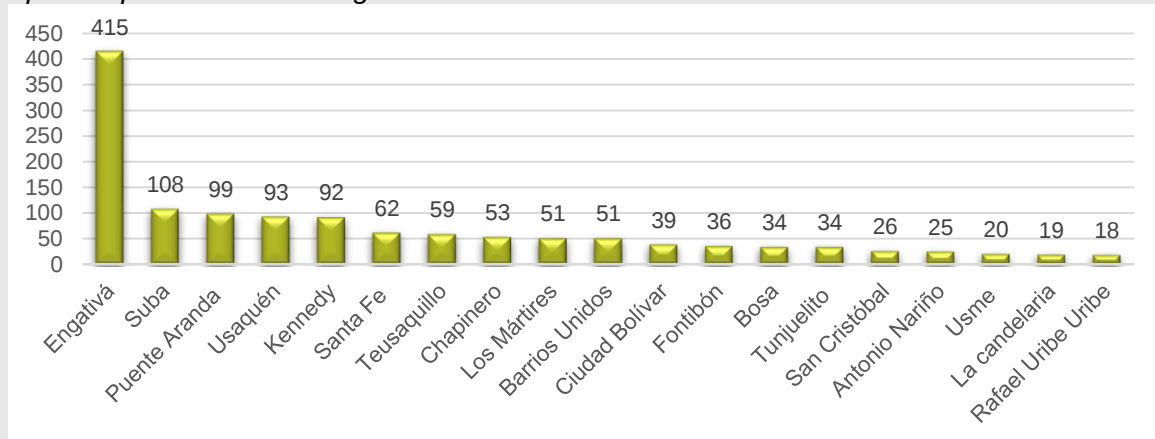
El tiempo promedio de las dependencias que respondieron de manera extemporánea las peticiones para el mes de agosto de 2023, fue de 27,47 días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que continúa con la mayor cantidad de respuestas extemporáneas, presentando respuestas fuera de términos en 4 modalidades de petición.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de agosto de 2023:

Figura 5.

Participación por localidad en agosto 2023



Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

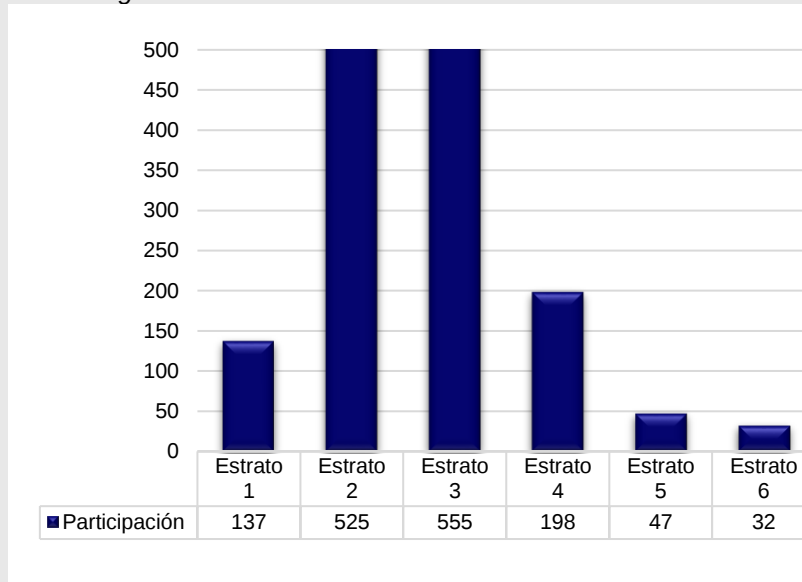
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar que las localidades con más participación son: Engativá con el **31,11%**, Suba con el **8,10%** y Puente aranda con el **7,42%**. Para este periodo, solo **1.334** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **14,31%** del total de las peticiones registradas en BTE.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de agosto de 2023.

Figura 6.

Participación por estrato en agosto 2023



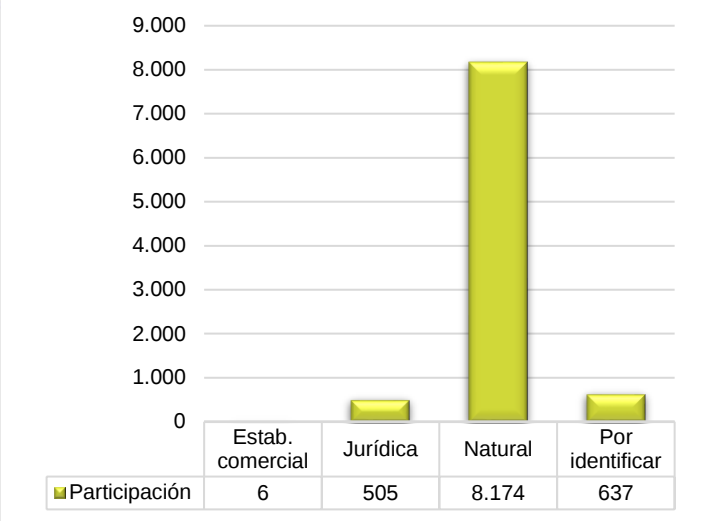
Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 2 y 3 con una participación del **35,14%** y **37,15%** respectivamente. Del total de peticiones registradas en el mes de agosto, solo **1.494** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **16,03%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de agosto de 2023.

Figura 7.
Tipo de peticionario agosto 2023



Fuente. BTE Secretaría General agosto 2023

El **87,69%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que contempla que la información suministrada por la mayoría de los peticionarios(as) lo hacen de manera identificada.

El **6,83%** corresponde a los peticionarios(as) que interponen las peticiones de manera anónima.

13. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha, en el mes de julio de 2023 se tuvieron 3.960 peticiones registradas y para el mes de agosto de 2023 se tuvieron 9.322 peticiones, lo que refleja un incremento del 135% peticiones registradas en BTE.
- Para el subtema de “Impugnación de comparendos”, en el histórico del primer semestre de 2023, se pudo identificar que del de enero al mes de mayo de 2023, no estaba en el top cinco de temas más reiterados, sin embargo, desde el mes de junio nuevamente se ha reflejando en los temas de mayor impacto en la radicación de peticiones, para el mes de agosto se tuvieron 1.385 peticiones. Lo anterior obedece al aumento de requerimientos por parte de los ciudadanos solicitando a la entidad la Impugnación de Orden de Comparendo, a través de una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo.
- El subtema que nos genera mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de agosto es el de “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados”, por lo que es importante el adecuado seguimiento a la gestión de la actualización de las plataformas de SIMIT y de SICON, con el fin de evitar reiteraciones por parte de la ciudadanía.
- En referencia, con las peticiones que se respondieron de manera extemporánea, la Subdirección de Contravenciones continúa siendo la dependencia con mayor número de respuestas por fuera de términos.

14. ACCIONES

- Para el mes de agosto se socializó los lineamientos para la correcta implementación del reglamento interno para la gestión de PQRSD a los colaboradores encargados de dar respuesta a las peticiones ciudadanas de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Se actualizó la pieza informativa comunicando a la ciudadanía la importancia de conocer su opinión a través de la encuesta de satisfacción de las respuestas emitidas, ya que este insumo nos ayuda implementar acciones enfocadas a garantizar la entrega de respuestas

oportunas y de fondo a las peticiones de conformidad del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

- La Subdirección de contravenciones de la mano de la Dirección de Talento Humano y Contratación de la entidad, reforzó de manera significativa el número de colaboradores que emiten respuesta a las peticiones, ya que dentro de los hallazgos encontrados se evidenció que el personal encargado de dar respuesta a las PQRSD de esta dependencia no era suficiente vs el número de peticiones radicadas por la ciudadanía. Con lo anterior se pretende que esta subdirección pueda lograr su punto de equilibrio entre peticiones radicadas y peticiones con respuesta entregada y así de manera paulatina poder reducir el numero de respuestas por fuera de términos. Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se programó un taller para el mes de septiembre, de los atributos de calidad en la respuesta que estará enfocada al personal de esta dependencia.
- El Componente de Sensibilización y Socialización de la DAC realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar en el Ciclo de Cualificación 2 Módulo 3 "Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía", liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, la cual se llevó a cabo el miércoles 23 de agosto de 2023.

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