



INFORME MENSUAL PQRS OCTUBRE 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	12
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	13
13.	CONCLUSIONES	14
14.	ACCIONES	15

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.

Ahora bien, la entidad también cuenta con un sistema propio donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, radicados a través del Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web de radicación, este sistema de gestión documental denominado “ORFEO”, cuenta con lineamientos y parámetros respectivos para la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se reciben en entidad, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, asegurando, que los servidores públicos den respuesta oportuna según los términos de ley. La PQRS que se recepción en por el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, 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 y utilización por estrato socio-económico.

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 presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de octubre de 2023 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



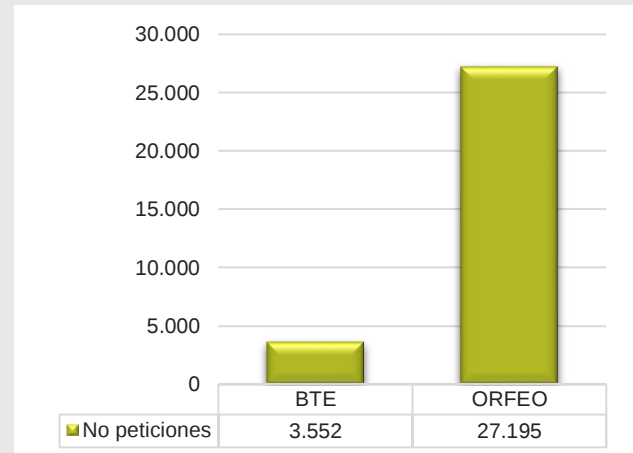
Sistema de Gestión Documental

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Octubre
Total, de peticiones	30.747

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.552** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **11,55%** mientras que **27.195** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **88,45%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas octubre 2023



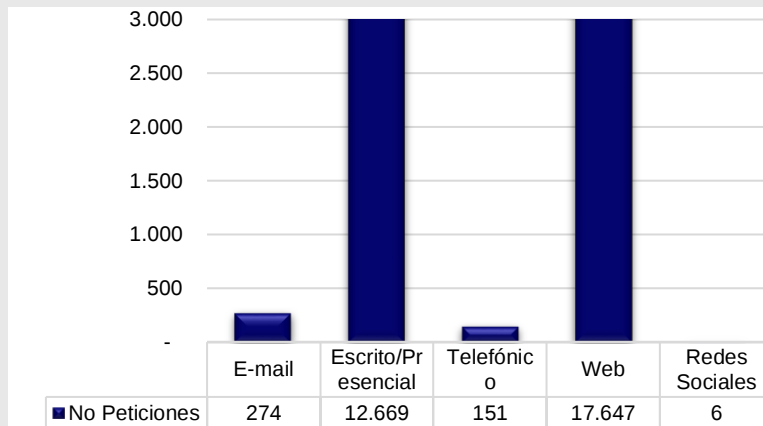
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

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.

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 octubre 2023



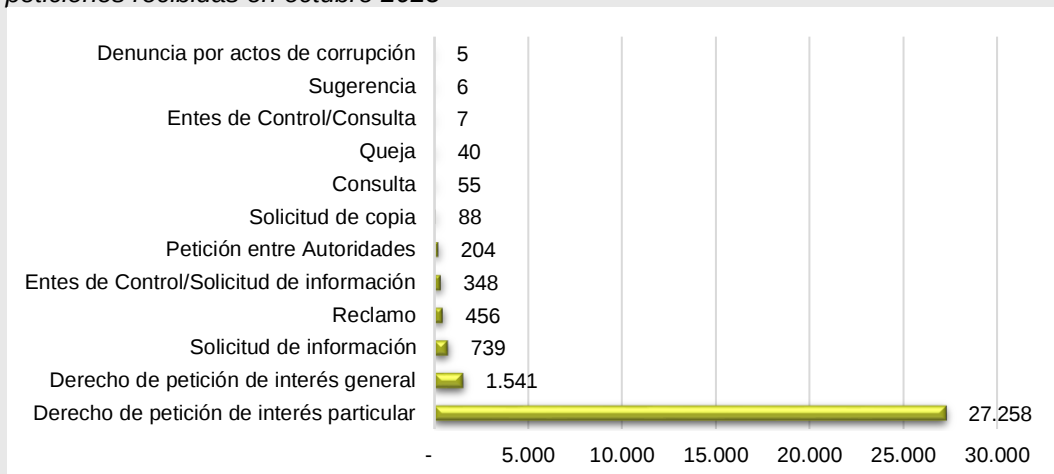
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la Web con **17.647** peticiones, representado el **57,39%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del escrito y/o presencial con **12.669** peticiones que representa el **41,20%**

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 octubre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

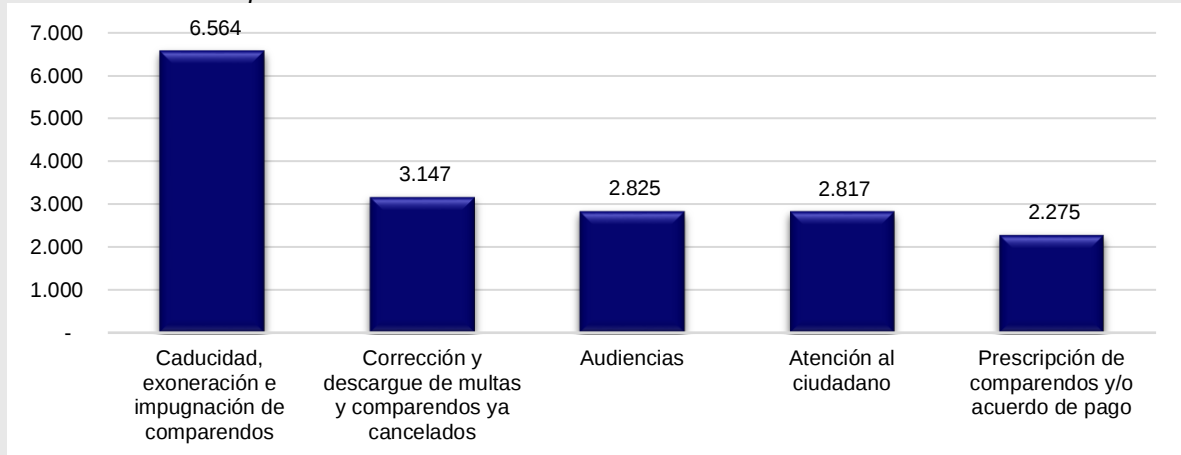
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **27.258** peticiones, lo que equivale al **88,65%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

A continuación, se presentan los 5 subtemas con mayor radicación en el periodo de reporte:

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones octubre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **6.564** peticiones, correspondiente al **22,41%** del total de peticiones. La figura de la caducidad se encuentra contemplada en el artículo 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de Julio de 2017, donde se prevé que la acción o contravención de las normas de tránsito caduca al año (1) contado a partir de la ocurrencia de los hechos que dieron origen a ella. Seguido de “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” con **3.147** peticiones, que representa el **10,74%** del total de las peticiones, donde la ciudadanía solicita la actualización de los comparendos en el sistema de contravención de la entidad SICON o en el Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infrecciones de tránsito SIMIT.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relaciona de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, a que entidades se dieron traslado, por tratarse de peticiones que no eran competencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Tabla 1.
Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Entidad Nacional	21	19.81 %
Transmilenio	18	16.98 %
Secretaria De Gobierno	16	15.09 %
Secretaria De Hacienda	14	13.21 %
IDU	7	6.60 %
La Terminal De Transporte	5	4.72 %
UAESP	5	4.72 %
Secretaria De Planeación	4	3.77 %
Secretaria De Seguridad	4	3.77 %
Acueducto - EAAB-ESP	2	1.89 %
Secretaria De Ambiente	2	1.89 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	2	1.89 %
Catastro	1	0.94 %
Defensoría Del Espacio Publico	1	0.94 %
Grúas Y Patios	1	0.94 %
IDRD	1	0.94 %
IPES	1	0.94 %
Secretaria De Educación	1	0.94 %

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 106 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.
Peticiones cerradas en octubre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	8.439	45,05%
Dirección De Gestión De Cobro	3.123	16,67%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.979	15,90%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	1.707	9,11%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	1.281	6,84%
Dirección De Talento Humano	512	2,73%
Subdirección De Señalización	144	0,77%
Dirección De Contratación	128	0,68%
Subdirección De Gestión En Vía	60	0,32%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	48	0,26%
Subdirección De Infraestructura	47	0,25%
Subdirección Financiera	42	0,22%
Oficina De Control Disciplinario	33	0,18%
Subdirección De Transporte Publico	32	0,17%
Subdirección De Semaforización	27	0,14%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	23	0,12%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	21	0,11%
Subdirección De Transporte Privado	15	0,08%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	11	0,06%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	11	0,06%
Dirección De Representación Judicial	11	0,06%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	9	0,05%
Subdirección Administrativa	6	0,03%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	6	0,03%
Oficina De Gestión Social	6	0,03%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	5	0,03%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	2	0,01%
Oficina De Control Interno	2	0,01%
Subsecretaria De Gestión Jurídica	1	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

Tabla 3.

Peticiones cerradas en octubre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	7.191	55,27%
Dirección De Gestión De Cobro	2.660	20,44%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.465	11,26%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	601	4,62%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	421	3,24%
Subdirección De Señalización	216	1,66%
Dirección De Talento Humano	74	0,57%
Subdirección De Infraestructura	55	0,42%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	49	0,38%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Gestión En Vía	43	0,33%
Subdirección Financiera	34	0,26%
Subdirección De Semaforización	32	0,25%
Oficina De Control Disciplinario	31	0,24%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	19	0,15%
Subdirección De Transporte Privado	16	0,12%
Dirección De Contratación	15	0,12%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	13	0,10%
Subdirección De Transporte Publico	11	0,08%
Dirección De Representación Judicial	10	0,08%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	9	0,07%
Oficina De Gestión Social	8	0,06%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	7	0,05%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	6	0,05%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	4	0,03%
Despacho Del Secretario	4	0,03%
Subdirección Administrativa	4	0,03%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	3	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,02%
Subsecretaria De Gestión Jurídica	2	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	2	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	1	0,01%
Dirección De Ingeniería De Transito	1	0,01%
Subsecretaria De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **21.745** peticiones, de los cuales **18.734** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **13.011** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **30.747** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en octubre el **60,93%**.

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

A continuación, se relacionan las dependencias que presentan extemporaneidad en sus respuestas y se indica el promedio de días de gestión de esas peticiones que se respondieron en términos superiores a los establecidos en la norma, en el mes de octubre de 2023:

Tabla 4.

Tiempo promedio de respuesta de las respuestas extemporáneas

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días promedio de gestión	Número de peticiones
	Ley 1755 de 2015			
Derechos de petición de interés General	15	Dirección de Atención al Ciudadano	16,00	1
		Subdirección de contravenciones	18,21	14
		Subdirección de control de tránsito y transporte	16,43	16
Derecho petición interés particular	15	Dirección de Atención al Ciudadano	16,28	7
		Dirección de Gestión de Cobro	16,78	14
		Dirección de Talento Humano	16,00	2
		Subdirección de contravenciones	17,61	844
		Subdirección de Señalización	16,00	2
		Subdirección de Transporte Privado	16,00	1
		Subdirección Financiera	16,00	1
		Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	17,00	1
Queja	15	Subdirección de control de tránsito y transporte	17,00	1
Reclamo	15	Subdirección de contravenciones	17,66	3
		Subdirección de control de tránsito y transporte	20,00	1
Denuncias por actos de corrupción	15	Oficina de control disciplinario	75,00	1
Sugerencia	15	Subdirección de control de tránsito y transporte	16,00	1
Entes de control	10	Dirección de Atención al Ciudadano	11,00	1
Solicitud de copia	10	Dirección de Talento Humano	12,00	1
		Subdirección de contravenciones	14,60	5
Solicitud de información	10	Dirección de Atención al Ciudadano	16,00	1
		Subdirección de control de tránsito y transporte	11,00	1
		Subdirección Administrativa	12,00	1

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

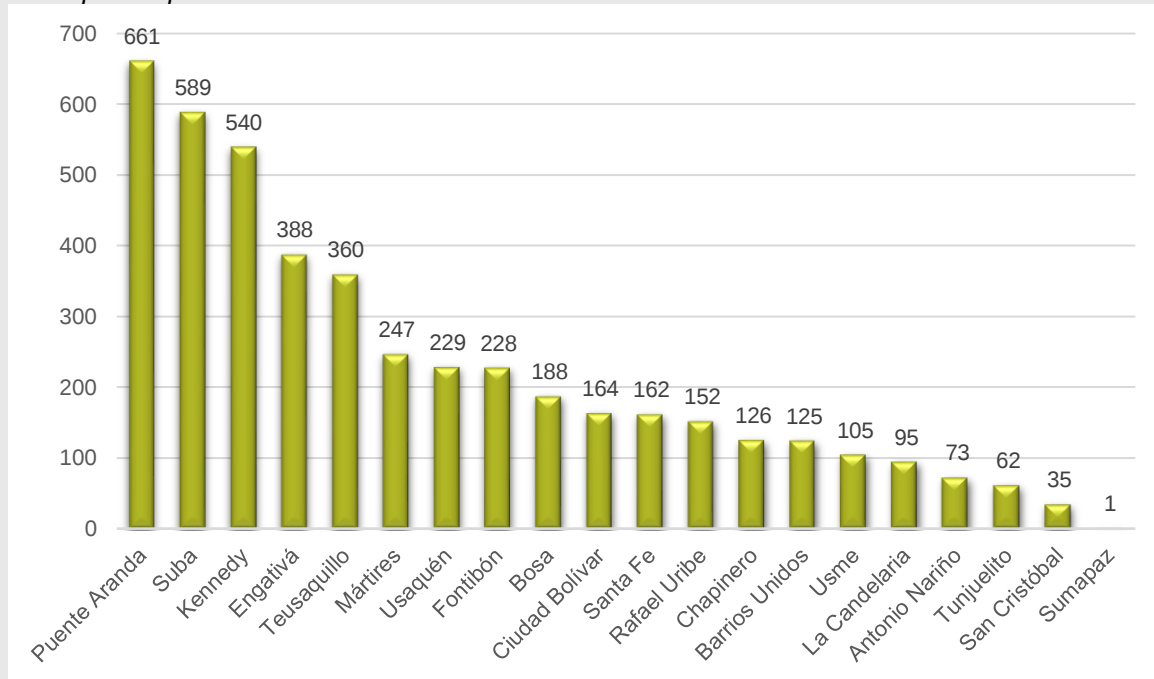
El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea en el mes de octubre de 2023, fue de **18,39** días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que continúa con la mayor cantidad de respuestas extemporáneas, presentando respuestas fuera de términos en 4 modalidades de petición, siendo las peticiones de interés particular, la que mayor número de peticiones extemporáneas se dieron.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 5.

Participación por localidad en octubre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

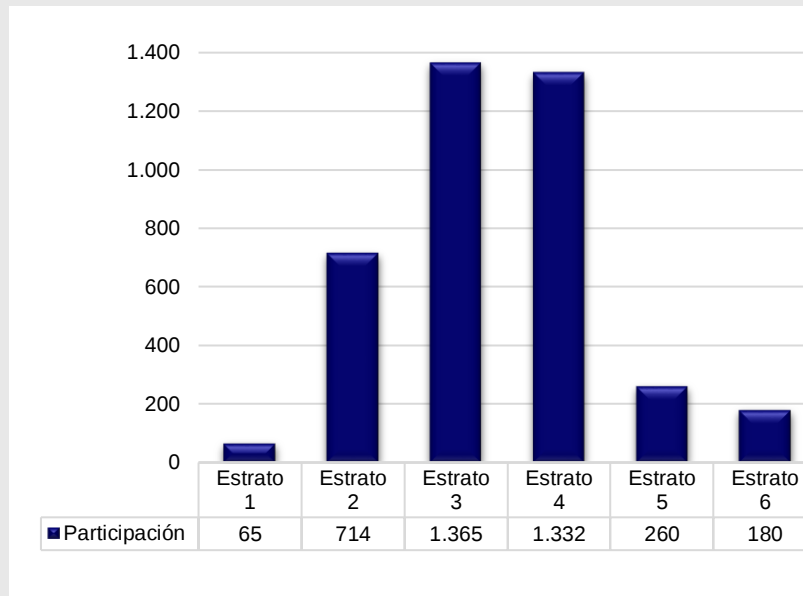
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con 661 peticiones, que representa el **14,59%**, Suba con **589** peticiones, que representa el **13%** y Kennedy con **540** peticiones, que representa el **11,92%**. Para este periodo, solo **4.530** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **14,73%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de octubre.

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 octubre de 2023.

Figura 6.

Participación por estrato en octubre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

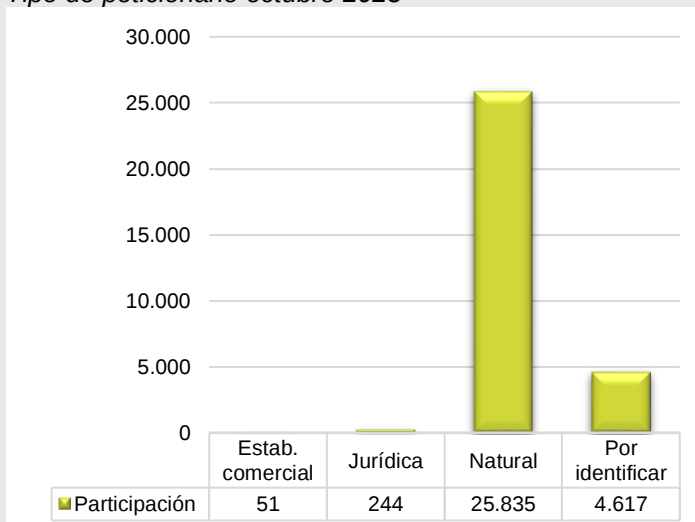
Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **1.365** peticiones, reflejando una participación del **34,86%**, seguido del estrato **2** con **1.332** peticiones, con una participación del **34,01%**. Del total de peticiones registradas en el mes de octubre, solo **3.916** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **12,74%** 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 octubre de 2023.

Figura 7.

Tipo de peticionario octubre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2023

El **84,02%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **25.835** peticiones, el **0,79%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **244** peticiones y el **0,17%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **51** peticiones.

13. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de septiembre de 2023 se tuvieron 32.572 peticiones y para el mes de octubre de 2023 se tuvieron 30.747 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se tuvieron 1.825 peticiones menos, lo que refleja una variación del 5,60%
- Los dos subtemas que nos genera mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de octubre fueron “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos ” y “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados”, donde la ciudadanía puede solicitar ante la autoridad de tránsito la impugnación de su comparendo mediante audiencia pública para que se le escuche su versión sobre las circunstancias de inconformidad que tenga sobre el procedimiento y solicite las pruebas necesarias que conduzcan a esclarecer la verdad de lo que sucedió en la vía, para dejar en firme la multa o en su defecto proceder con la exoneración. Por otra parte es importante verificar que acciones se vienen realizando para la correcta migración de la información y actualización de los comparendos, desde nuestro sistema contravencional SICON al sistema SIMIT.
- De las 31.745 peticiones que se les dio respuesta en el mes de octubre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de contravenciones con 15.630 peticiones, lo que representa el 49.24% de total de peticiones, seguido de la Dirección de gestión de cobro, con 5.783 peticiones, con una participación del 18,22%. Conforme a lo anterior podemos indicar que la Subdirección de contravenciones responde aproximadamente el 50% de las peticiones que se emiten en la entidad.
- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radico peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Puente Aranda y Suba y Kenedd y que los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 2.

14. ACCIONES

- Para el mes de octubre se realizó la segunda socialización del segundo semestre del año del Reglamento Interno para la gestión de PQRS, con el objetivo de divulgar a todos los colaboradores los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- la Dirección de Talento Humano realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar el pasado 25 de octubre del seminario de atención a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer las competencias de los(as) servidores(as) frente a la atención a la ciudadanía.
- Con el propósito de asegurar que los lineamientos de transformación digital del nuevo modelo de servicio a la ciudadanía se cumplieren en la Secretaría Distrital de Movilidad, se realizó el lanzamiento de la aplicación web “Movilidad aun clic”, esta aplicación aborda muchos de los temas reiterativos en las peticiones de la ciudadanía, frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y ofrece más cercanía de los ciudadanos(as) con la entidad desde cualquier lugar.
- Con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía en la navegación dentro de nuestra página web, se simplificó la forma de búsqueda de la información relacionada con trámites y servicios, así como los temas de interés identificados en las peticiones ciudadanas, conforme a lo anterior se realizó un video explicativo de la nueva forma de navegación y se publicó en el banner principal de la página web.
- Se continúan con las mesas de trabajo, con el fin de mejorar la interoperabilidad de la información contravencional de nuestro Sistema de información propio al sistema de SIMIT, con el fin de disminuir las peticiones de solicitud de actualización de comparendos desde algunas de estos sistemas mencionados.
- Se continua con la publicación en la pagina web de la entidad , informando a la ciudadanía el tema de mayor impacto en la radicación de peticiones, donde se indica todo lo que deben

saber los ciudadanos(as) sobre las fotodetecciones, su finalidad, legalidad, ubicación de las cámaras, infracciones detectadas y el procedimiento a seguir en caso de una imposición de una fotomulta (pago del comparendo, realización del curso pedagógico para acceder al beneficio de descuento y trámite de impugnación).

	
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	