



INFORME MENSUAL PQRS ENERO 2024

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 DE MAYOR RADICACIÓN	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADAS 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	9
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	11
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	12
13.	INTEGRACION PQRSO DE ORFEO A BTE	13
14.	CONCLUSIONES	13
15.	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.

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 enero de 2024 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



Sistema de Gestión Documental

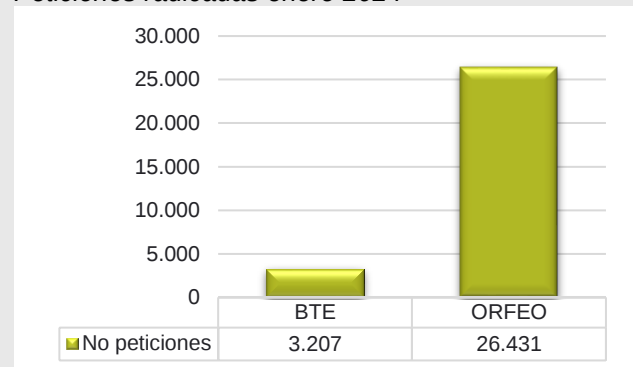
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Enero 2024
Total, de peticiones	29.638

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.207** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **10,82%** mientras que **26.431** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **89,18%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas enero 2024



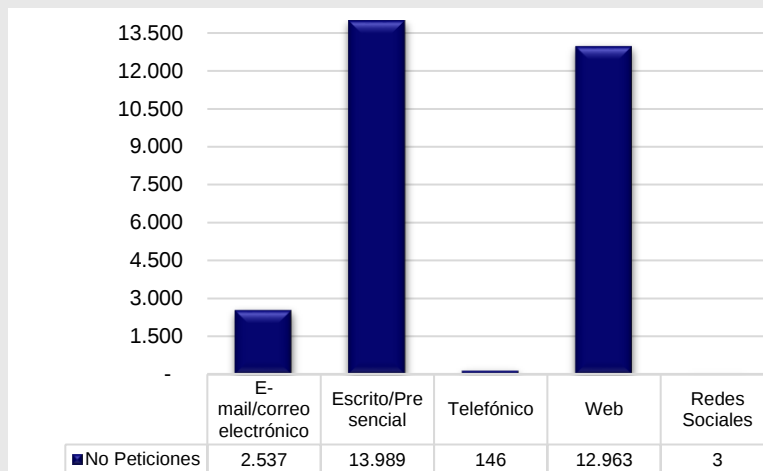
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

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 enero 2024



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **13.989** peticiones, representado el **47,20%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **12.963** peticiones que representa el **43,74%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2.
Tipos de peticiones recibidas en enero 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	27.233	91,89%
Derecho de petición de interés general	1.109	3,74%
Entes de control/solicitud de información	343	1,16%
Reclamo	302	1,02%
Solicitud de información	268	0,90%
Petición entre autoridades	161	0,54%
Solicitud de copia	87	0,29%
Queja	87	0,29%
Consulta	21	0,07%
Entes de control/consulta	9	0,03%
Sugerencia	6	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	6	0,02%
Felicitación	6	0,02%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

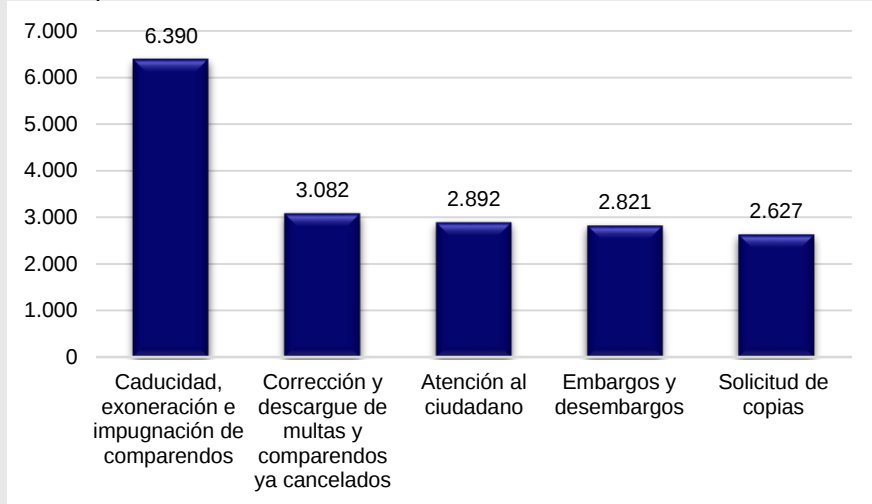
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **27.233** peticiones, lo que equivale al **91,89%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 3.

Temas reiterados de las peticiones enero 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **6.390** peticiones, correspondiente al **22,59%** 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 **3.082** peticiones, que representa el **10,90%** del total de las peticiones.

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 3.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaria de Gobierno	17	17.00 %
Transmilenio	14	14.00 %
Secretaria de Hacienda	11	11.00 %
Entidad Nacional	9	9.00 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
IDU	9	9.00 %
La Terminal de Transporte	6	6.00 %
Secretaría de Seguridad	6	6.00 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	5	5.00 %
Metro de Bogotá S.A.	4	4.00 %
Secretaría General	4	4.00 %
Secretaría de Planeación	3	3.00 %
Defensoría Del Espacio Público	2	2.00 %
Grúas Y Patios	2	2.00 %
Secretaría de Educación	2	2.00 %
Secretaría de Salud	2	2.00 %
IDIGER	1	1.00 %
Secretaría de Integración Social	1	1.00 %
Secretaría del Hábitat	1	1.00 %
UAESP	1	1.00 %

Fuente. Consolidado Secretaría General enero 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 100 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Hacienda con 17 peticiones.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en enero del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	7.643	39,98%
Dirección De Gestión De Cobro	4.301	22,50%
Dirección De Atención Al Ciudadano	3.104	16,24%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.475	7,71%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.288	6,74%
Dirección De Contratación	468	2,45%
Dirección De Talento Humano	385	2,01%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Señalización	91	0,48%
Subdirección De Infraestructura	54	0,28%
Subdirección Financiera	53	0,28%
Subdirección De Gestión En Vía	42	0,22%
Subdirección De Transporte Público	30	0,16%
Oficina De Control Disciplinario	29	0,15%
Subdirección De Transporte Privado	24	0,13%
Subdirección De Semaforización	22	0,12%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	17	0,09%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	14	0,07%
Oficina De Gestión Social	13	0,07%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	11	0,06%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	9	0,05%
Dirección De Planeación De La Movilidad	8	0,04%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	8	0,04%
Subdirección Administrativa	7	0,04%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	4	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	4	0,02%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	3	0,02%
Dirección De Representación Judicial	3	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,01%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	2	0,01%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **19.119** peticiones, conforme a lo anterior de las **29.638** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en enero el **64,51%**.

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 enero de 2024:

Tabla 5.

Tiempo promedio de respuesta de las respuestas extemporáneas

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
Subdirección de Contravenciones	Derecho de petición de interés general	15	17,50	6
	Derecho de petición de interés particular	15	17,72	378
	Entes de control/solicitud de información	5	12,00	1
	Reclamo	15	17,50	5
	Solicitud de copia	10	18,00	4
	Solicitud de información	10	14,00	1
	TOTAL			395
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	17,89	9
	Derecho de petición de interés particular	15	18,00	2
	Entes de control/solicitud de información	5	14,00	1
	Petición entre autoridades	10	13,00	1
	Queja	15	18,00	1
	Solicitud de copia	10	12,00	1
	TOTAL			15
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	17,10	10
	TOTAL			10
Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés particular	15	19,50	2
	Solicitud de información	10	13,33	3
	TOTAL			5
Oficina De Control Disciplinario	Entes de control/solicitud de información	5	12	3
	TOTAL			3
Dirección De Gestión De Cobro	Derecho de petición de interés particular	15	17,33	3
	TOTAL			3
Dirección De Contratación	Derecho de petición de interés particular	15	17,5	2
	TOTAL			2
Subdirección De Señalización	Derecho de petición de interés particular	15	21	2
	TOTAL			2
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	Derecho de petición de interés particular	15	17	2
	TOTAL			2
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	Entes de control/solicitud de información	5	13	1
	TOTAL			1

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

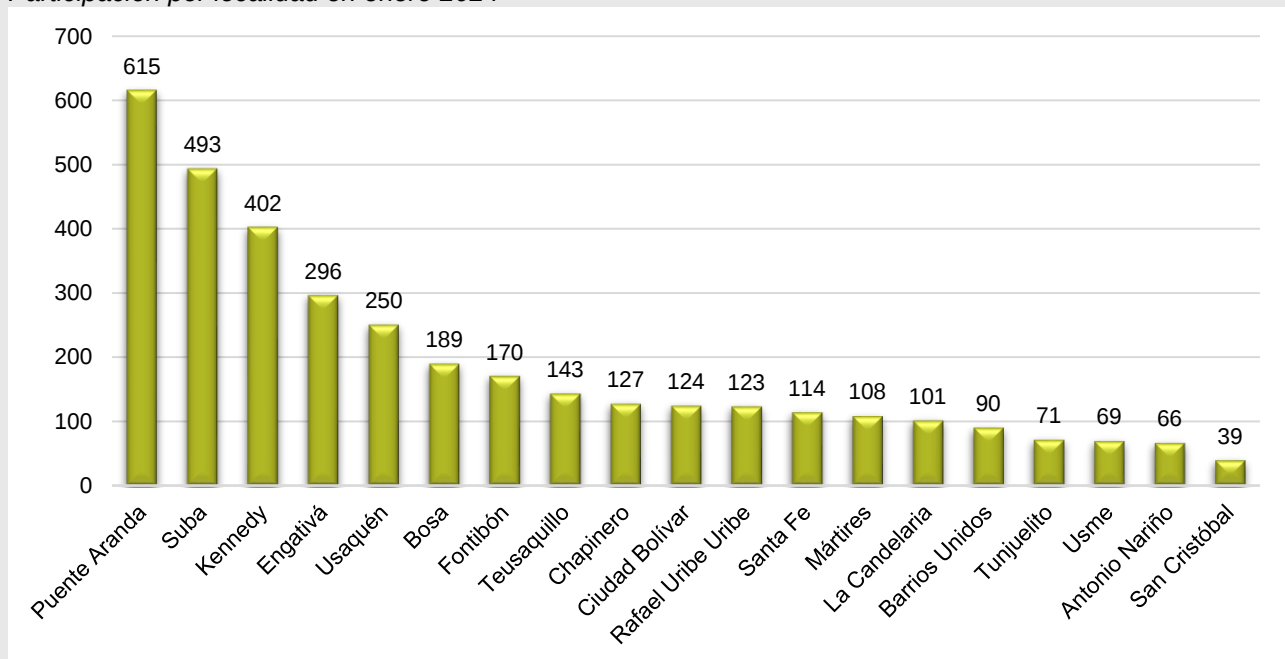
El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea fue de **16.07** días, la dependencia con mayor número de gestiones por fuera de términos fue la Subdirección de Contravenciones con **395** peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de enero de 2024:

Figura 4

Participación por localidad en enero 2024



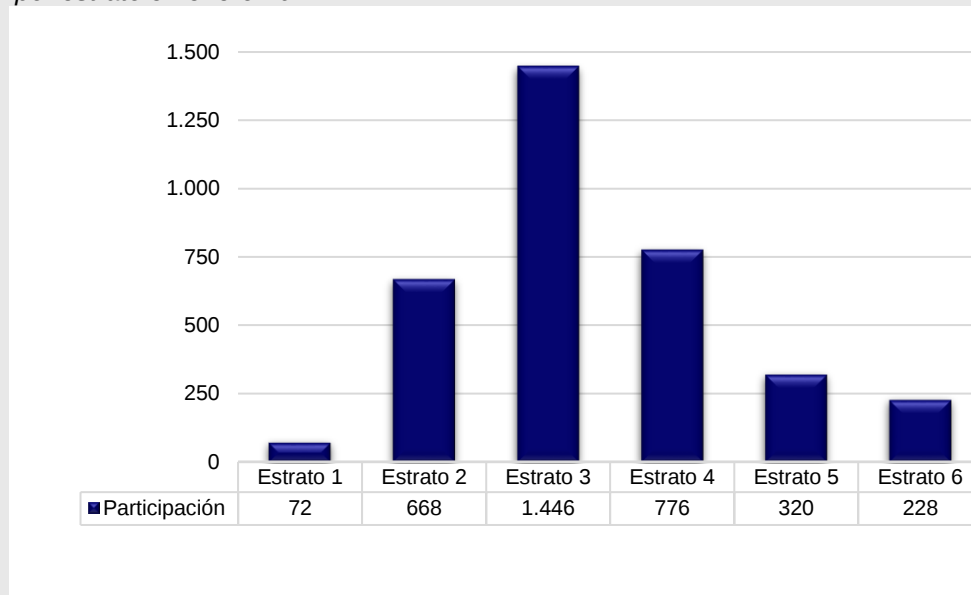
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **615** peticiones, que representa el **17,11%**, Suba con **493** peticiones, que representa el **13,72%** y Kennedy con **402** peticiones, que representa el **11,19%**. Para este periodo, solo **3.594** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **12,13%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de enero.

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 enero de 2024.

Figura 5.
Participación por estrato en enero 2024



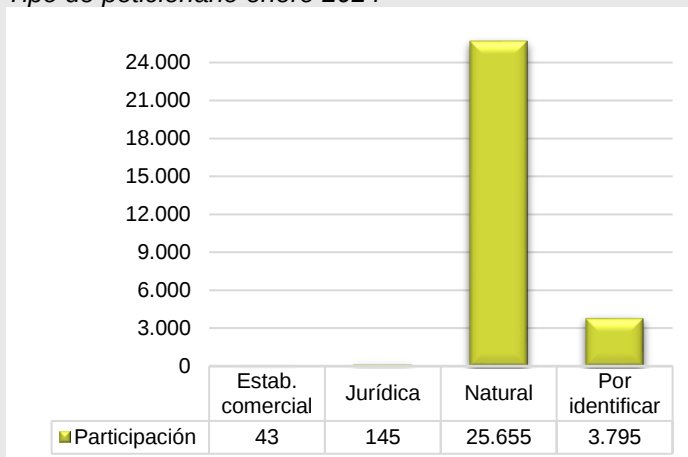
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

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 **1.446** peticiones, reflejando una participación del **41,20%**, seguido del estrato **4** con **776** peticiones, con una participación del **22,11%**. Del total de peticiones registradas en el mes de enero, solo **3.510** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **11,84%** 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 enero de 2024.

Figura 6.
Tipo de peticionario enero 2024



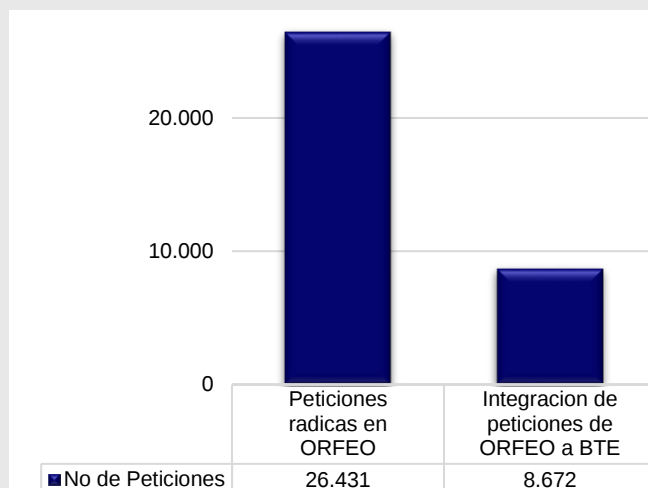
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

El **86,56%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **25.655** peticiones, el **0,49%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **145** peticiones y el **0,15%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **43** peticiones.

13. INTEGRACION PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE enero 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO enero 2024

Para el mes de enero se recibió un total de **26.431** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **8.672** peticiones fueron integradas con el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha-BTE, conforme a lo anterior se tuvo una efectividad del **32,81%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de diciembre de 2023 se tuvieron 22.878 peticiones y para el mes de enero de 2024 se tuvieron 29.638 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se radicaron 6.760 peticiones adicionales, lo que refleja una variación del 29,55%.
- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de enero fue “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 6.390 peticiones, donde la ciudadanía solicita ante la entidad la impugnación de su comparendo, solicitando una 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.

- Para el mes de enero, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 47,20% de peticiones radicas por este medio
- De las 19.119 peticiones que se les dio respuesta en el mes de enero, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de contravenciones con 7.643 peticiones, lo que representa el 39,98% de total de peticiones, seguido de la Dirección de gestión de cobro, con 4.3041 peticiones, con una participación del 22,50%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias responden el 62% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, trámite de desembargo y prescripción de comparendos y/o acuerdos de pago.
- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radico peticiones y/o requerimeintos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Puente Aranda y Suba y Keneddy y que los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 86,56% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de enero se dio respuesta de manera oportuna a 21.270 peticiones y de manera extemporánea a 448 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 97,94%.

15. ACCIONES

- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la dirección de Atención al Ciudadanos 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:

- ✓ Correo enviado el 3 de enero de 2024, solicitando a la OTIC el cierre de 63 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE.
- ✓ Correo enviado el 8 de enero de 2024, solicitando a la OTIC el cierre de 110 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE.
- ✓ Correo enviado el 15 de enero de 2024, alertando a la OTIC del incremento de peticiones registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE, para esta fecha se tenía novedad de 889 casos, por lo que se solicitó validar las causas de dicho incremento.
- ✓ Correo enviado el 23 de enero de 2024, solicitando a la OTIC el cierre de 1.507 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE
- ✓ Correo enviado el 25 de enero de 2024, solicitando a la OTIC el cierre de 939 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE. Al cierre del mes, de esta solicitud se cerraron 563 peticiones.
- 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.
- En atención, a la Circular 01 de 2024, “Recomendaciones Frente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”, fue incluido el logo de Bogotá te escucha en la página web principal de la entidad.



- En el mes de enero se realizó capacitación a los funcionarios encargados de dar respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin de establecer los lineamientos y parámetros en las respuestas parciales y declaración del cierre por desistimiento tácito en el Sistema de Bogotá te escucha.
- Se actualizó el formato de radicación presencial de PQRSD a la versión 2.0, donde se incluyó variables sociodemográficas y lenguaje incluyente y no sexista, lo anterior nos permite caracterizar y conocer las personas peticionarias que ingresan su petición a través del Sistema de gestión Documental ORFEO.

 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	