



INFORME DE GESTIÓN PQRSD II TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	3
3.	GESTIÓN DE PETICIONES II TRIMESTRE DE 2023	5
3.1.	Peticiones recibidas II Trimestre 2023	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2023	5
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	6
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	7
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
8.	TRÁMITE Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	9
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	12
11.	CONCLUSIONES	12
12.	ACCIONES DE MEJORA	13
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 II 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. 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 pagina Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD



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

Color:	Termino:
	15 días hábiles
	10 días hábiles
	30 días hábiles

Término para resolver*
LEY 1755 de 2015

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

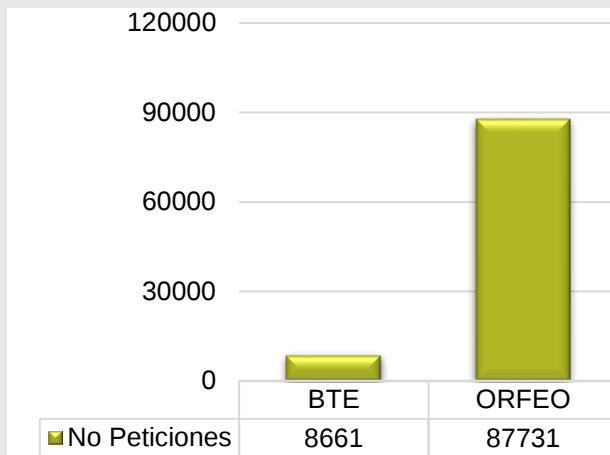
3. GESTIÓN DE PETICIONES II TRIMESTRE DE 2023

3.1. Peticiones recibidas II Trimestre 2023

En el segundo trimestre de 2023, la entidad recibió un total de **96.392** peticiones, de las cuales 8.661(**8,99%**) ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha y 87.731 (**91,01%**) por el Sistema de Gestión Documental.

Figura 1.

Peticiones recibidas II Trimestre 2023



De las 96.392 peticiones recibidas en el trimestre, 40.475 de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se radicaron a través del correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co.

A partir del 01 de junio de 2023 este correo quedó deshabilitado y empezó a operar el Formulario de Radicación virtual.

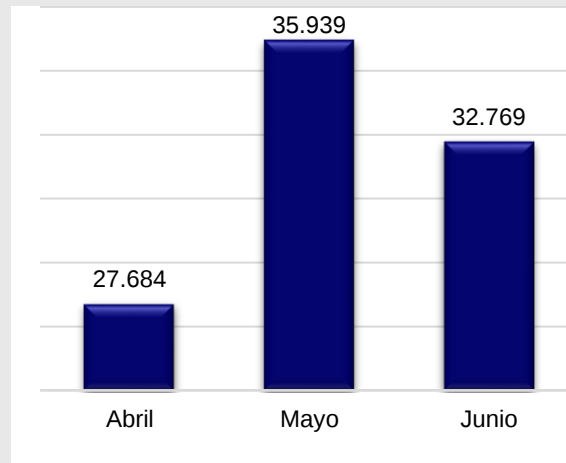
Fuente. Reporte ORFEO y BTE 2023

3.2. Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2023

Del total de peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2023, el mes que se recibieron más peticiones fue en el mes de mayo con 35.939 peticiones, que representan el **35,93%**, seguido del mes de junio con 32.769 peticiones, que representa el **32,76%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue abril con 27.684 peticiones, que representa el **27,68%**

Figura 2.

Peticiones por mes – II Trimestre de 2023



Fuente. Reporte ORFEO y BTE 2023

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología II Trimestre 2023

Tipo de petición	N.º Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	86357	89,59%
Derecho de petición de interés general	4904	5,09%
Solicitud de información	1798	1,87%
Reclamo	1336	1,39%
Solicitud de copia	471	0,49%
Entes de Control/Solicitud de copia	421	0,44%
Entes de Control/Solicitud de información	372	0,39%
Petición entre Autoridades	245	0,25%
Queja	201	0,21%
Consulta	171	0,18%
Entes de Control/Consulta	41	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	30	0,03%
Sugerencia	24	0,02%
Felicitación	20	0,02%
Entes de Control/Sin Competencia	1	0,00%
Total	96.392	100%

Fuente. Reporte ORFEO y BTE 2023

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados II trimestre de 2023



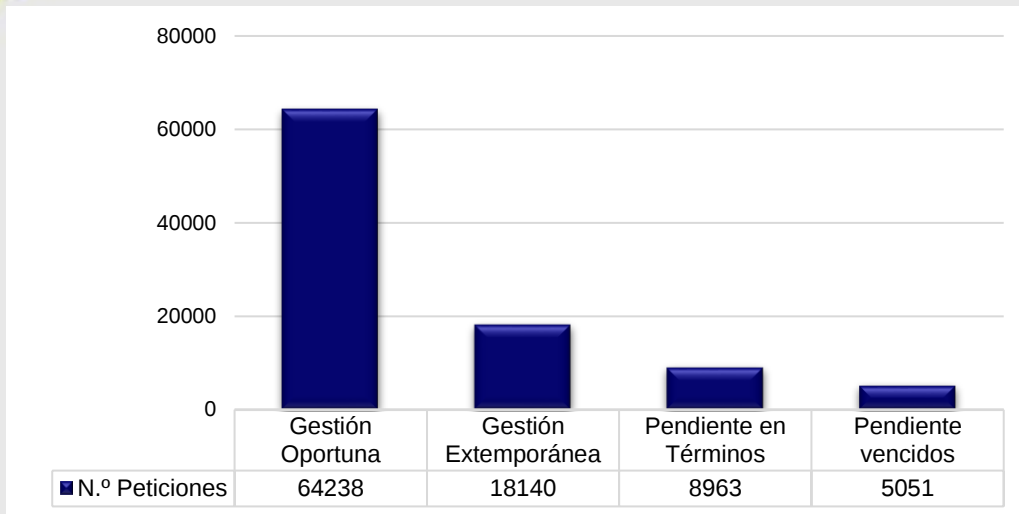
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” es el subtema con mayor radicación en el segundo trimestre de 2023, con 22.261 radicados, donde el ciudadano(a) 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 . Seguido tenemos el subtema de “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, con 14.901 radicados, 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 – II Trimestre de 2023



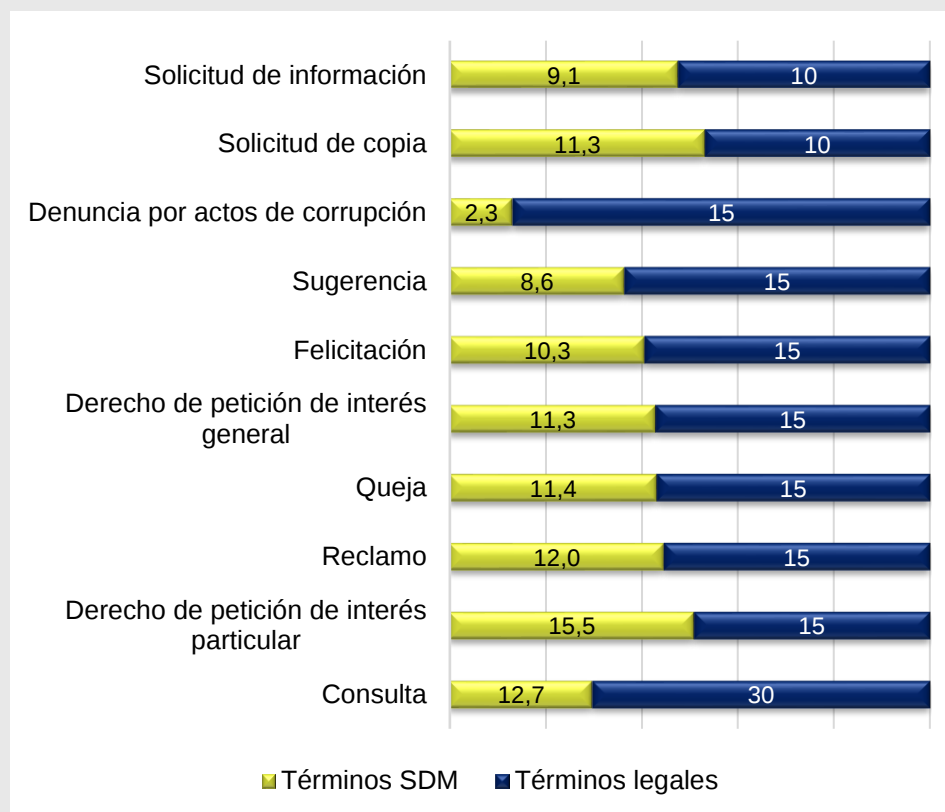
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

De un total de **96.392** peticiones que se recibieron en el segundo trimestre de 2023, **64.238** fueron atendidas oportunamente.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

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



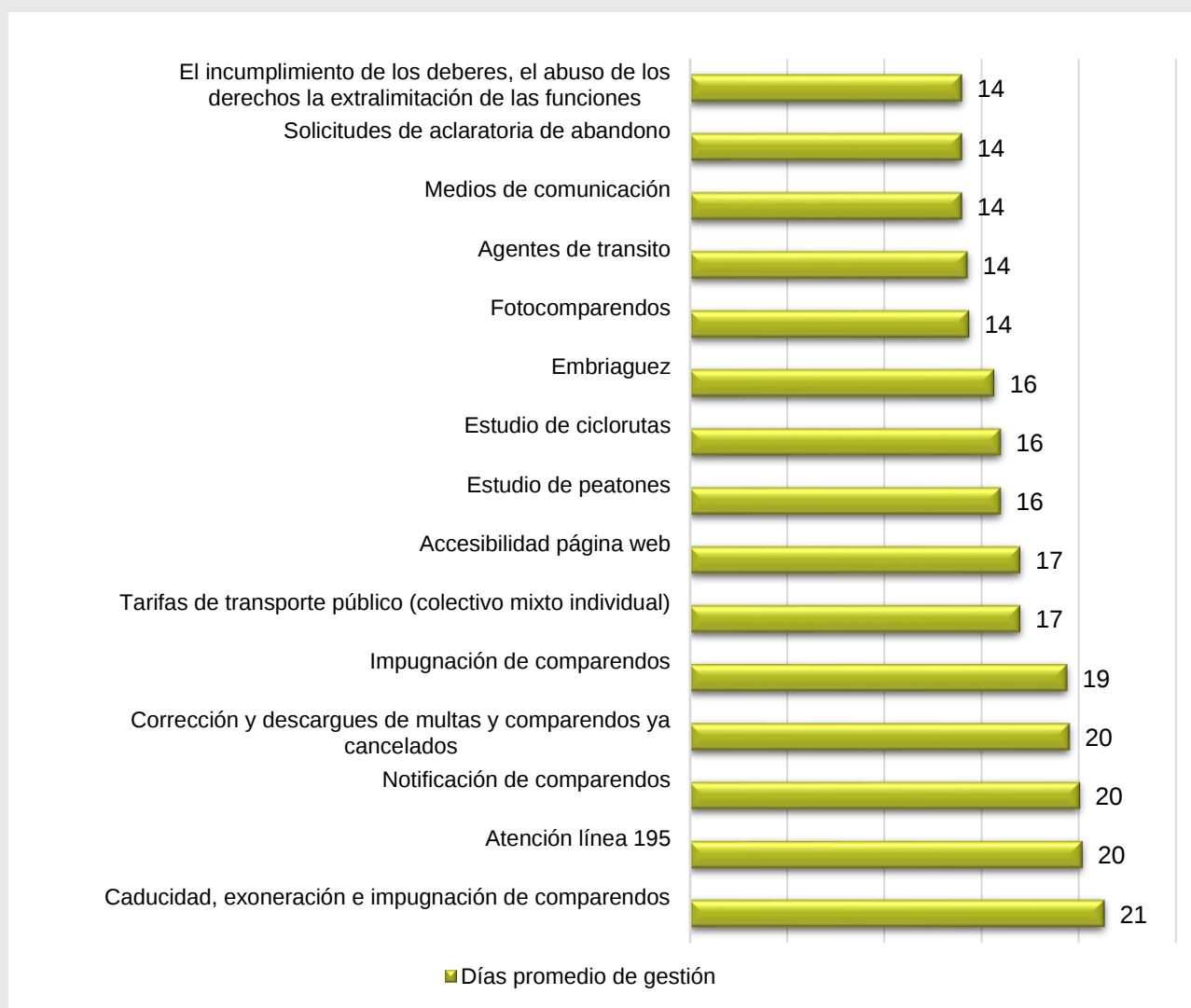
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el segundo trimestre de 2023, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología que superó los términos establecidos por ley, fueron: “Solicitud de copias” con 11,3 días promedio de respuesta y “Derecho de petición de interés particular” con 15,5 días promedio de respuesta. Para las demás tipologías se mantuvo el promedio de respuesta dentro de los términos de Ley.

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

Figura 6.

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



Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

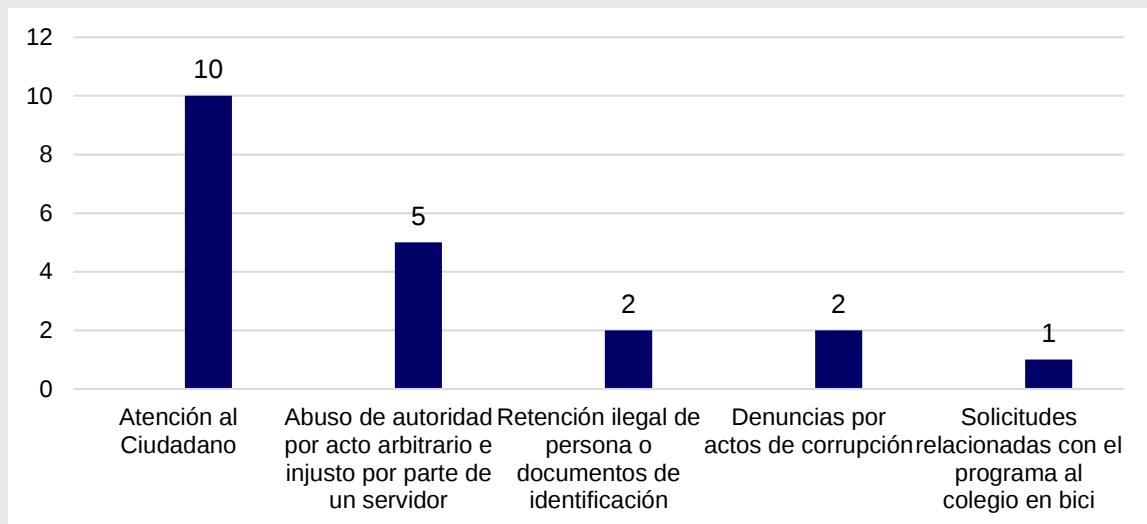
El trámite/ o servicio que tuvo mayor tiempo promedio de respuesta para el II trimestre de 2023 fue el de “Caducidad, Exoneración y Impugnación de Comparendos”, con veintiún (21) días; seguido

de “Atención Línea 195”, “Notificación de Comparendos” y “Corrección y Descargues de Multas y Comparendos ya Cancelados”, con veinte (20) días.

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

Figura 7.

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

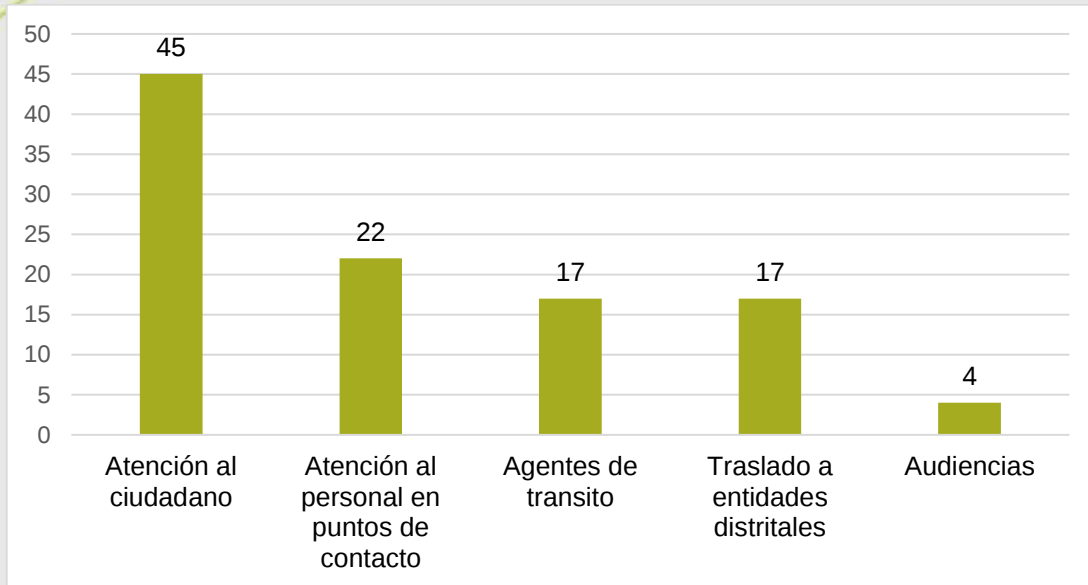


Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el II trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Atención al Ciudadano” con 10 peticiones del total de denuncias radicadas en el periodo.

Figura 8.

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

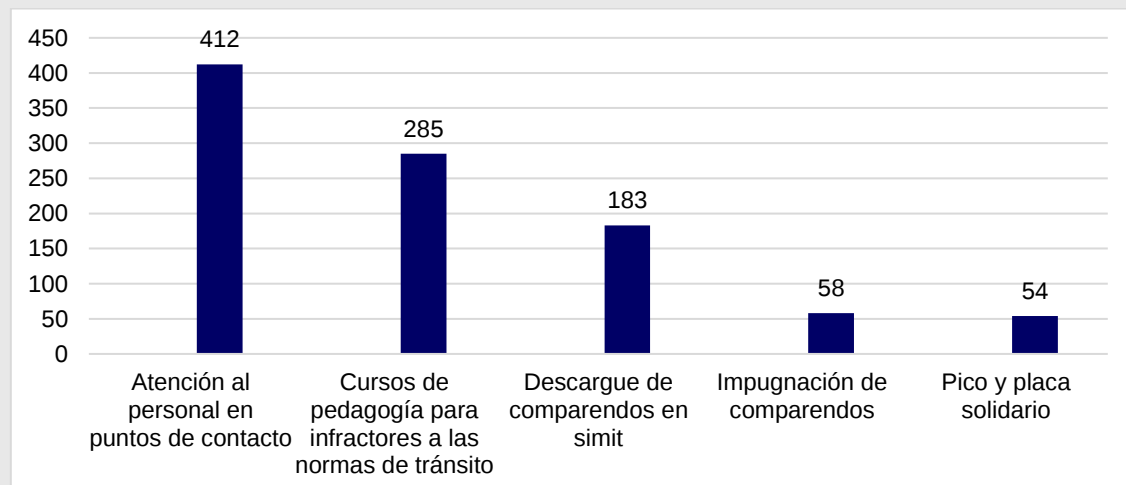


Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el II trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Atención al ciudadano” con 45 peticiones, del total de Quejas radicadas en el periodo.

Figura 9.

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



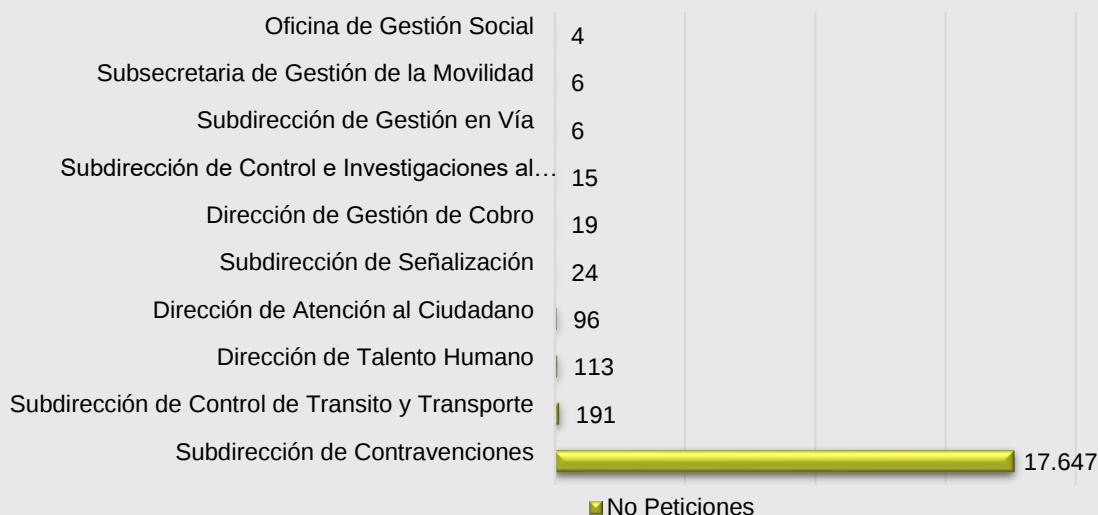
Fuente. Base de datos PQRSD – SDM 2023

Para el II trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Atención al personal en puntos de contacto” con 412 peticiones, del total de Reclamos radicadas en el periodo.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 10.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – II 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 segundo trimestre de 2023, con 17.647 peticiones que representan el **97,28%** del total de peticiones con respuesta fuera de los términos de ley. Entre los temas de mayor impacto que le ingresan a esta subdirección están: caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, audiencias y revocatoria directa al comparendo.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el primer trimestre de 2023 y el segundo trimestre de 2023, la entidad recibió para el primer trimestre un total de 121.883 peticiones, mientras que para el segundo trimestre se recibieron 96.392 peticiones, lo que significa una disminución en la radicación de 25.491 peticiones, correspondiente al 20,91%.
- Del mes de abril de 2023 al mes de mayo de 2023 se evidencia un aumento en la radicación de 8.255 peticiones, lo que significa una variación del 29.82% y del mes de mayo de 2023 al mes de junio de 2023, se evidencia una disminución de 3.170 peticiones, con una variación del 8,82%.

- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 1.567 peticiones para el segundo trimestre del año, representando el 1,63% del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- El 66.64% del total de las peticiones recibidas, fueron atendidas dentro de los términos de Ley, mientras que el 18,82% del total de las peticiones recibidas, se les dio respuesta de manera extemporánea.
- Dentro de los subtemas del segundo trimestre podemos concluir que: “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, es el tema con mayor número de radicación de peticiones, con la menor oportunidad de respuesta y el mayor tiempo promedio de gestión, siendo este el que genera más impacto en las respuestas extemporáneas de la Subdirección de contravenciones. Conforme a lo anterior se debe tomar como prioridad el seguimiento del plan de mejoramiento que se viene implementado en esta Dependencia, con el fin de contrarrestar las cifras de respuestas extemporáneas de la entidad.
- En las tipologías de Queja, Reclamo y Denuncia, el subtema de mayor reiteración es “Atención al Ciudadano”, lo que implica encaminar estrategias orientadas a la prestación y atención que están brindando nuestros colaboradores de cara a la ciudadanía y así lograr la satisfacción de los ciudadanos, garantizando la satisfacción de sus necesidades.

12. ACCIONES DE MEJORA

- Se continua 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.

- 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.

Verificar con oportunidad la reprogramación de las agendas ciudadanas que requieran apoyo del centro de contacto de la entidad, dado que los recursos tanto humano como económico 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.
- El equipo Técnico de gestión y desempeño de la Dirección de atención al Ciudadano de la SDM realizó y publicó las últimas actualizaciones a los documentos del proceso de Gestión de trámites y servicio a la ciudadanía para: Cursos pedagógicos, PQRSD y servicios.
- Se realizó piezas publicitarias a través de la página web y redes sociales de la SDM, informando a la ciudadanía informando los requisitos mínimos para presentar una queja o denuncia anónima y también se indicó la diferencia entre queja y reclamo.
- Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizó una sensibilización al equipo de radicación de peticiones, con el objetivo de establecer los lineamientos a seguir para la

recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, 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.

- Se informó a la ciudadanía a través de la página web y redes sociales de la SDM, que partir del 01 de junio se podrá radicar las PQRS a través de un formulario dispuesto en la página web de la entidad, la invitación es a realizar la radicación por este medio y evitar traslados y filas a los ciudadanos(as). Este nuevo formulario también entrega al ciudadano(a) en línea el número de consecutivo con el cual puede realizar seguimiento a su petición.
- Se realizó una mesa de trabajo con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la SDM y la Secretaría General con el fin de dar seguimiento a la migración de las peticiones de nuestro Sistema de gestión documental (ORFEO) al Sistema BTE, donde se evidencio un error que no está permitiendo la migración. En el análisis se logró identificar que el error obedece a una regla de bloqueo que tiene BTE, que no permite el envío de radicados de más de 90 días, dado lo anterior se solicitó a la Secretaría General el levantamiento temporal de esta regla de bloqueo, para así lograr la migración de los radicados que presentaron este error.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realizó el requerimiento a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la generación de una alerta que permita conocer los errores que se generen en la integración de BTE y Orfeo, de forma que se identifiquen las causas que impidan el registro del 100% de las peticiones recibidas en Orfeo a BTE y se puedan tomar las acciones correspondientes.
- La Dirección de Atención al Ciudadano, para el mes de junio continuó con remisión de la base de novedades del cierre de peticiones por integración web service de los registros que tienen respuesta en nuestro Sistema de Gestión Documental, pero que en BTE aún registran vencidas, a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, esto con el fin de detectar los posibles errores en la migración y poder mitigar el número de radicados que no quedan efectivos en la integración.
- La Dirección de Atención al Ciudadano con el fin de dar seguimiento a la mejora solicitada en el primer trimestre de 2023 a la Subdirección Administrativa, donde se pidió configurar

el campo de número de documento del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para que quedara alfanumérico, el pasado 5 de junio, se realizó una mesa de trabajo, con el propósito de realizar pruebas y validar que la mejora fuera efectiva.

13. RECOMENDACIONES

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

- 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 normativo 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.
- Es importante continuar con la mejora en la calidad de las respuestas, por medio de sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores de la entidad, donde se aborde los siguientes temas:
 - ✓ Lectura detallada de todos los requerimientos que se solicitan en la petición, identificación plenamente de lo peticionado por el ciudadano(a).
 - ✓ La respuesta no, debe corresponder a la transcripción de normas o jurisprudencia, debe ser el resultado de un análisis que responda a la necesidad del peticionario. Sin perjuicio de ello se citarán las normas y jurisprudencia que se consideren relevantes para resolver la petición.
 - ✓ La respuesta deberá ser redactada en un lenguaje claro, incluyente cuando aplique, y preciso, con el fin de evitar ambigüedades o errores en su interpretación. En caso de tratarse de una petición frente a un trámite, deberá informarse el estado del trámite, y la explicación en caso de que no proceda el trámite de la petición.
- Entendiendo que la ciudadanía es el eje y razón de ser de la Administración Pública, se recomienda desarrollar un plan de capacitación anualizado de servicio y atención al cliente,

haciendo uso de las capacidades, herramientas, conocimiento y experiencias de nuestros colaboradores, de tal manera que se logre garantizar estándares de calidad en la prestación de nuestros servicios y ofrecer un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad.

	
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 Dirección de Atención al Ciudadano	