



INFORME MENSUAL PQRS

JUNIO 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	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.

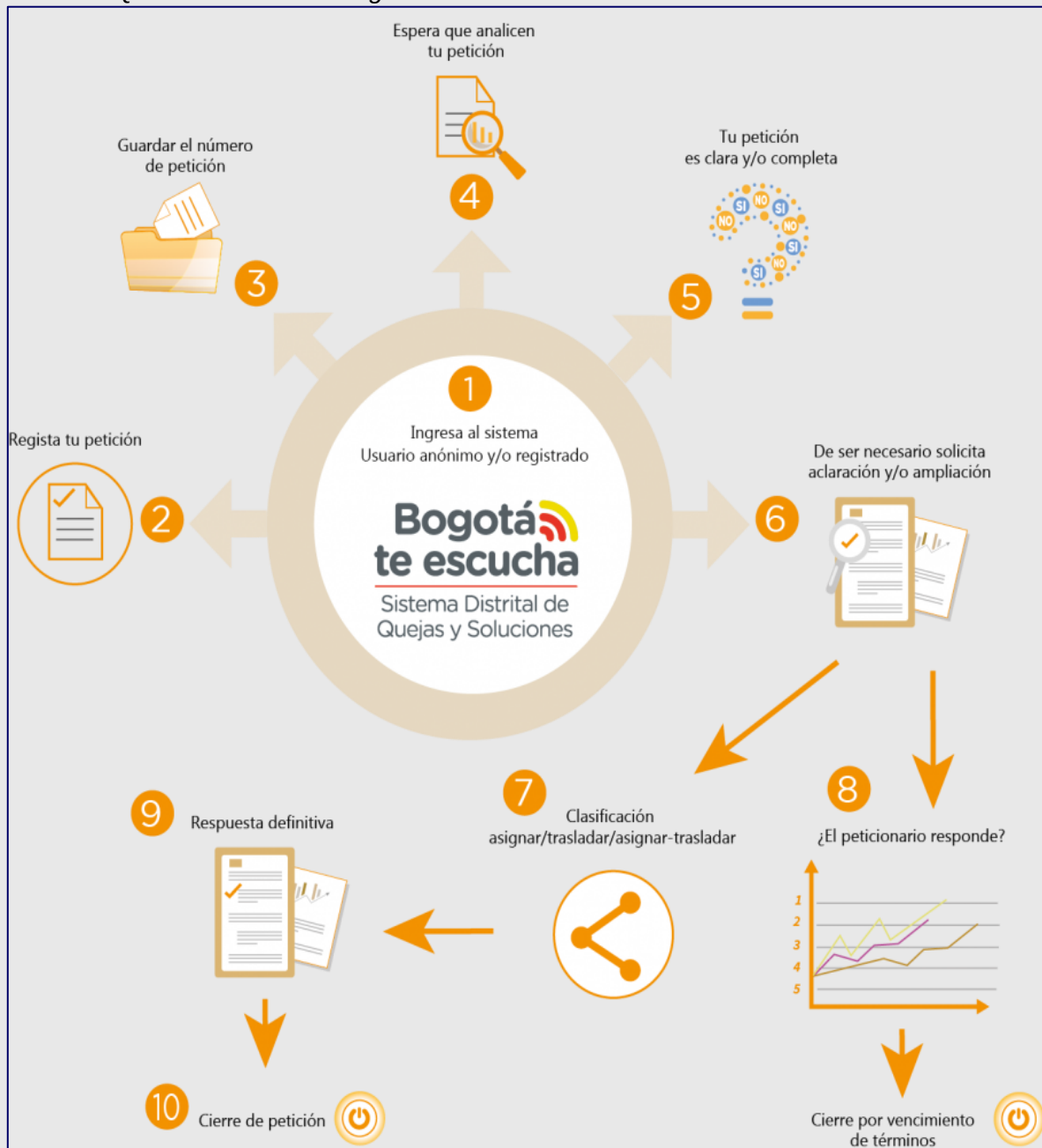
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones 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, 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

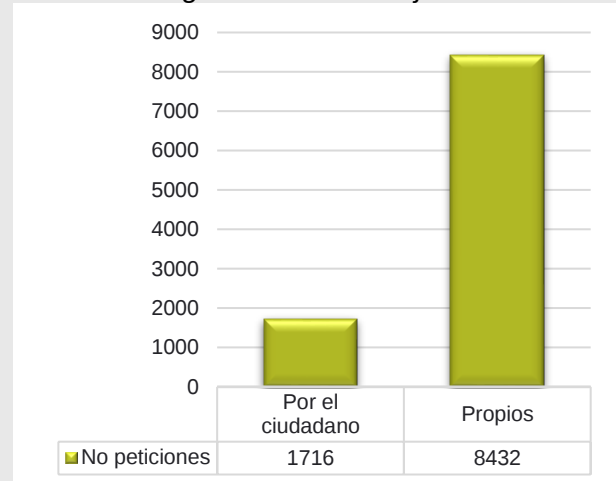
A continuación, se realiza el comparativo de las peticiones reportadas en el mes de junio de 2023 por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (BTE).

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha
Periodo	junio
Total, de peticiones	10.148

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones registradas a través de BTE, el **83,09%** fueron migradas del sistema de gestión documental de la entidad a BTE, mientras que el **16,91%** de las peticiones fueron radicadas directamente por el ciudadano(a) en el sistema BTE.

Figura 1.

Peticiones registradas en BTE junio 2023



Fuente. BTE Secretaría General

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)

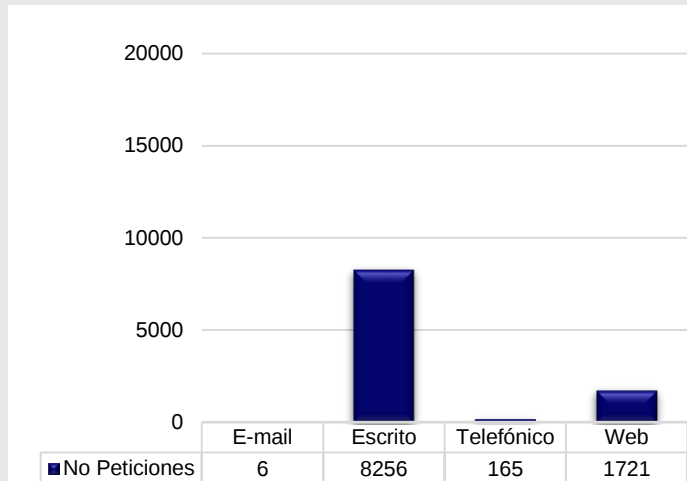


Sistema de Gestión Documental

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 junio 2023



Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

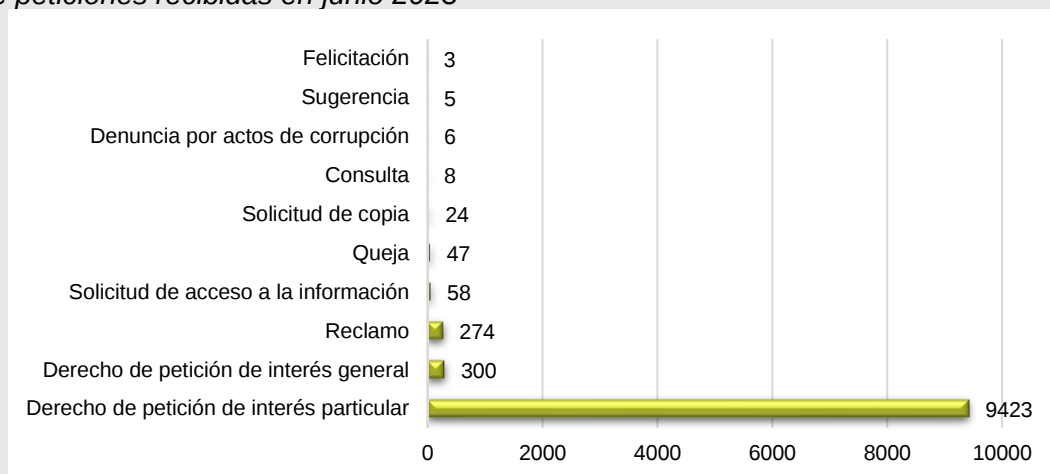
El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la radicación por escrito, representado por el **81,36%** del total de las peticiones radicadas.

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 junio 2023



Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

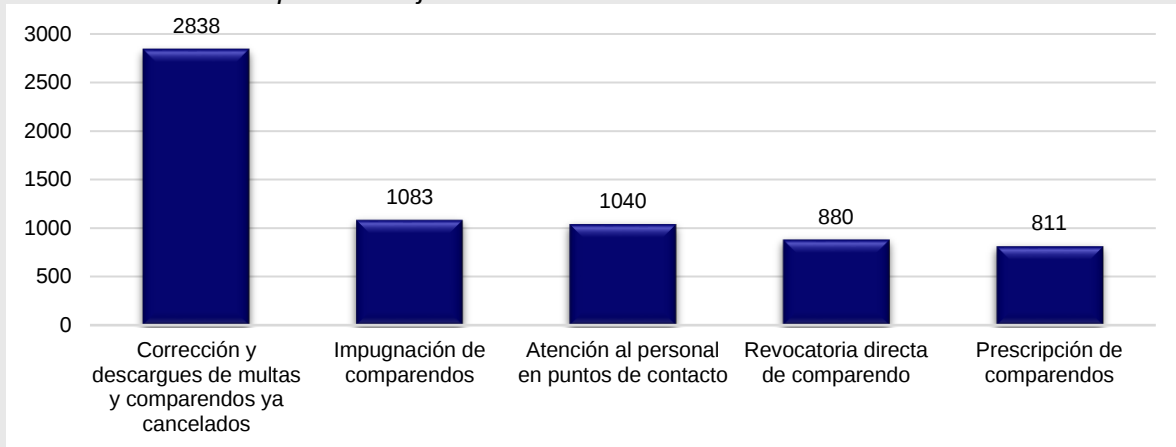
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con un **92,86%** de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 junio 2023



Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, el primer lugar continua siendo la “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” correspondiente a un **31,47%**, debido a que los ciudadanos(as) al consultar la pagina 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, por que la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo no migra de forma correcta a la plataforma del SIMIT. Y el segundo subtema que ingresa de nuevo para este mes en el top cinco es el de “Impugnación de comparendos” con un **12,01%**.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 1.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaria de Gobierno	38	24.05 %
Secretaria de Hacienda	32	20.25 %
IDU	15	9.49 %
La Terminal de Transporte	14	8.86 %
Transmilenio	13	8.23 %
UMV- Unidad de Mantenimiento Vial	12	7.59 %
Secretaría de Planeación	8	5.06 %
UAESP	7	4.43 %
Secretaría de Educación	5	3.16 %
Entidad Nacional	4	2.53 %
Secretaria de Ambiente	3	1.90 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría de Seguridad	2	1.27 %
Codensa	1	0.63 %
Defensoría del Espacio Público	1	0.63 %
Grúas y Patios	1	0.63 %
Policía Metropolitana	1	0.63 %
Secretaría de Salud	1	0.63 %

Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

Para este período, se tiene en total 158 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. Lo que representa el **1,56%** 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 junio, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.

Peticiones cerradas en junio del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Gestión Documental SDM	792	46.67 %
Subdirección de Contravenciones	319	18.80 %
Dirección de Gestión de Cobro	146	8.60 %
Simit y Cursos	127	7.48 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	97	5.72 %
Circulemos Digital	31	1.83 %
Subdirección de Señalización	31	1.83 %
PYP Solidario	28	1.65 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	18	1.06 %
Grupo PQRSD DAC	17	1.00 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	15	0.88 %
Tu Llave	13	0.77 %
Subdirección Financiera	8	0.47 %

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Coordinación Jurídica Circulemos	7	0.41 %
Masivas	7	0.41 %
Subdirección de Gestión en Vía	6	0.35 %
Dirección de Representación Judicial	5	0.29 %
Oficina de Control Disciplinario	5	0.29 %
Dirección de Atención al Ciudadano	3	0.18 %
Dirección de Contratación	3	0.18 %
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	3	0.18 %
Dirección de Normatividad y Conceptos	3	0.18 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	3	0.18 %
Subdirección de Semaforización	3	0.18 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	2	0.12 %
Dirección de Talento Humano	1	0.06 %
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	1	0.06 %
Oficina de Gestión Social	1	0.06 %
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0.06 %
Tembici	1	0.06 %

Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

Tabla 3.
Peticiónes cerradas en junio de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Gestión Documental SDM	5473	74.75 %
Subdirección de Contravenciones	939	12.82 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	273	3.73 %
Simit y Cursos	197	2.69 %
Dirección de Gestión de Cobro	143	1.95 %
Subdirección de Señalización	65	0.89 %
Subdirección de Gestión en Vía	53	0.72 %
Grupo PQRSD DAC	26	0.36 %
Coordinación Jurídica Circulemos	25	0.34 %
PYP Solidario	25	0.34 %
Tu Llave	12	0.16 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	11	0.15 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	10	0.14 %
Subdirección de Semaforización	10	0.14 %
Circulemos Digital	8	0.11 %
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	8	0.11 %
Dirección de Talento Humano	7	0.10 %

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	6	0.08 %
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	6	0.08 %
Subdirección Financiera	5	0.07 %
Dirección de Contratación	4	0.05 %
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	4	0.05 %
Dirección de Representación Judicial	2	0.03 %
Oficina de Control Disciplinario	2	0.03 %
Dirección de Atención al Ciudadano	1	0.01 %
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	1	0.01 %
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	1	0.01 %
Dirección de Normatividad y Conceptos Masivas	1	0.01 %
Oficina de Gestión Social	1	0.01 %
Oficina de Seguridad Vial	1	0.01 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	1	0.01 %

Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de 9.019 peticiones, de los cuales 1.697 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 7.322 peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las 10.148 peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en junio el **16,72%**.

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 junio de 2023:

Tabla 4.
Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión
	Ley 1755 de 2015		
Consulta	30	Dirección de Talento Humano	31
Derechos de petición de interés General	15	Gestión Documental SDM	17,73
		Grupo PQRSD DAC	31

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión
	Ley 1755 de 2015		
		Subdirección de Contravenciones	29,65
Derecho petición interés particular	15	Gestión Documental SDM	24,68
		Subdirección de Contravenciones	22,96
		Subdirección Financiera	16,57
Felicitación	15	Gestión Documental SDM	15,75
Queja	15	Subdirección de Contravenciones	18,00
		Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	15,65
Reclamo	15	Gestión Documental SDM	15,67
		Subdirección de Contravenciones	23,49
Solicitud acceso información	10	Gestión Documental SDM	11,13
		Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	13,20
		Grupo PQRSD DAC	12,00
Solicitud copia	10	Subdirección de Contravenciones	15,82

Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

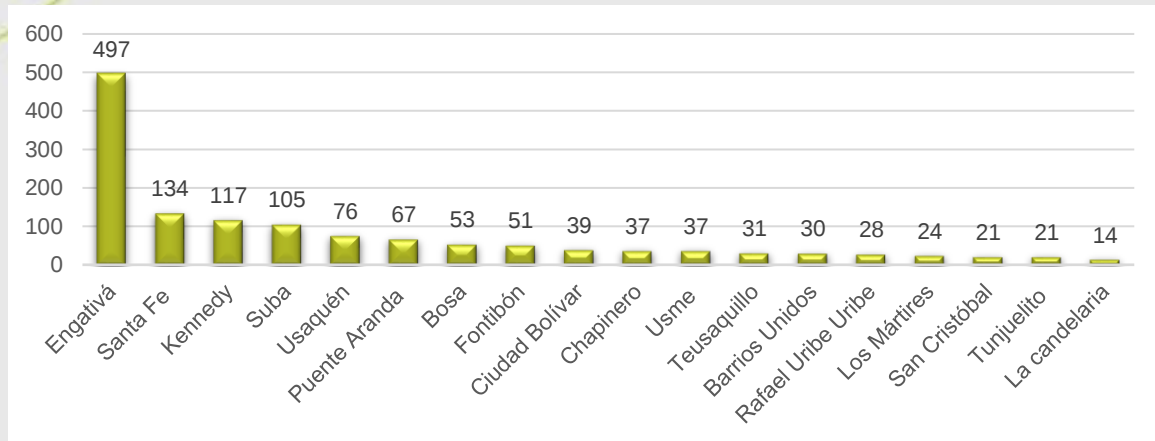
El tiempo promedio de las dependencias que respondieron de manera extemporánea las peticiones para el mes de junio de 2023, fue de 20 días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que presenta en junio reiteración en la respuesta extemporánea, presentando respuestas fuera de términos en 5 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 junio de 2023:

Figura 5.

Participación por localidad en junio 2023



Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

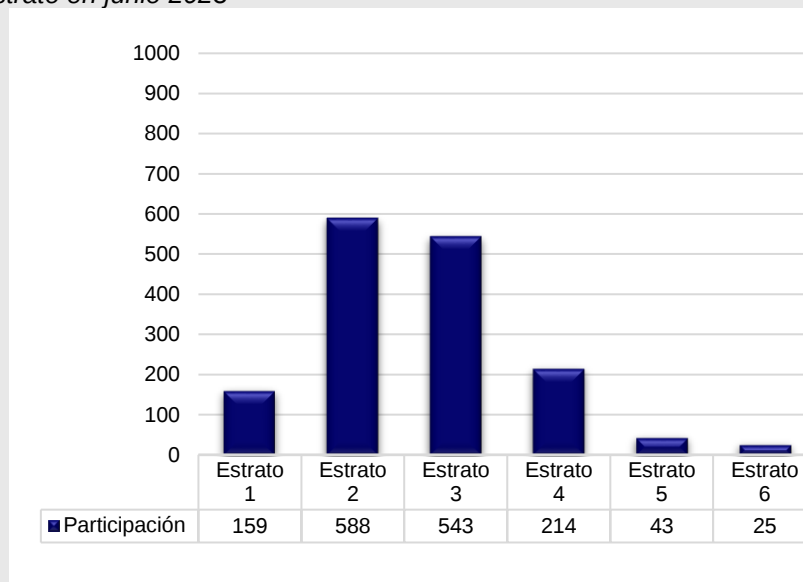
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar que las localidades con más participación son: Engativá con el **35,73%**, Santa Fe con el **9,63%** y Kennedy con el **8,41%**. Para este periodo, solo **1.391** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **13,71%** del total de las peticiones registradas en BTE.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

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

Figura 6.

Participación por estrato en junio 2023



Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

Dentro de la información reportada-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

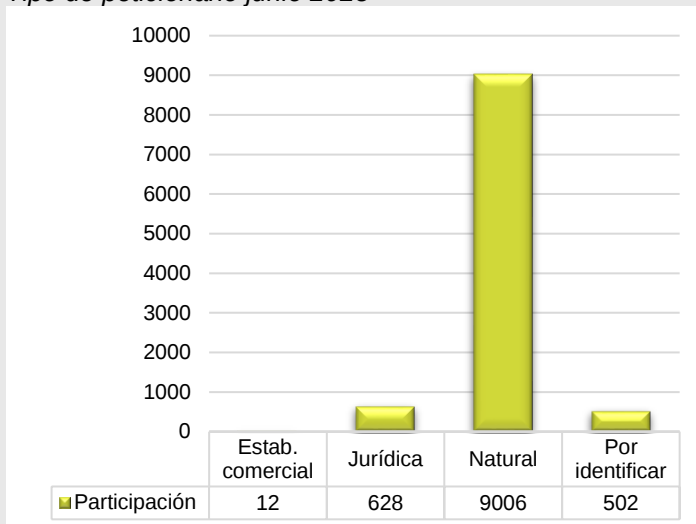
participación del **37,40%** y **34,54%** respectivamente. Del total de peticiones registradas en el mes de junio, solo **1.572** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **15,49 %** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

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

Figura 7.

Tipo de peticionario junio 2023



El **88,75%** 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 **4,95%** corresponde a los peticionarios(as) que interponen las peticiones de manera anónima.

Fuente. BTE Secretaría General junio 2023

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 mayo de 2023 se tuvieron 14.600 peticiones registradas y para el mes de junio de 2023 se tuvieron 10.148 peticiones, lo que refleja una disminución en la radicación de peticiones en el mes de junio del 30,49%, con respecto al mes anterior.
- Para el subtema de “Impugnación de comparendos”, en el histórico del primer semestre de 2023, se pudo identificar que desde el mes de enero no estaba en el top cinco de temas más reiterados, sin embargo, para el mes de junio se posesiono nuevamente el puesto número dos con 1.083 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.
- Para el periodo del primer semestre de 2023 (enero a junio) el subtema de “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” se mantuvo para todos los meses en el top número uno, como la solicitud más reiterada en las peticiones radicadas por nuestra ciudadanía
- En referencia, con las peticiones que se respondieron de manera extemporánea, la Subdirección de Contravenciones en el mes anterior presentó respuestas fuera de términos en 3 modalidades de petición y para el mes de junio presenta extemporaneidad en 5 modalidades de petición. Conforme a lo señalado se evidencia que aún con la implementación de las acciones de mejora al interior de la subdirección, estas no están teniendo el efecto esperado en la oportunidad de las respuestas ciudadanas, por lo que se sugiere realizar validación de la efectividad de los planes y si es el caso replantear los mecanismos y/o estrategias para contrarrestar el impacto que genera el incumplimiento de esta dependencia en las cifras de oportunidad en la respuesta de la entidad.

14. ACCIONES

- Con el fin de poner en conocimiento a toda la ciudadanía sobre nuestra modificación en la radicación virtual de peticiones, a través de nuestra página web y redes sociales de la entidad, sea reiterado que desde el 01 de junio de 2023, se encuentra deshabilitado nuestro correo electrónico contactociudadano@movilidadbogota.gov.co y comenzó a operar nuestro formulario de radicación de PQRSDf, dispuesto en la página web de la entidad en nuestro banner principal.



- Con el fin de prestar un servicio oportuno en la renovación de 507.707 licencias de conducción que se vencían el 20 de junio, desde la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, se implementó un plan de contingencia, en horarios de atención y personal de atención a la ciudadanía. También se realizó de manera masiva piezas y videos informando los requisitos e invitando a la ciudadanía a realizar el trámite para evitar posibles sanciones.
- La Oficina de Gestión Social en articulación con la Secretaría de Integración Social, realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar de la sensibilización sobre “Discapacidad y acercamiento a la lengua de señas colombiana”,

- Se realizaron piezas informativas, informando a nuestros ciudadanos(as) como puede presentar ante nuestra entidad una Queja O denuncia
- Con apoyo de la Secretaría General se iniciaron las capacitaciones del ciclo 2 de “Herramientas para el servicio”, con el módulo uno “Empoderando mis habilidades para el servicio”, cuyo objetivo es desarrollar un ejercicio teórico–práctico que faciliten herramientas conceptuales y comportamentales dirigidas a los colaboradores de la entidad, para que le ofrezcan un servicio eficiente al ciudadano(a).
- Por medio de las comunicaciones interna, se socializó a todos los colaboradores de la entidad, las fichas de lenguaje claro, como herramienta para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.
- Se realizó una validación de las peticiones cerradas por desistimiento tácito en el mes de junio, encontrando dentro de la muestra que todas las dependencias realizaron el cierre de manera adecuada en el sistema por medio del cargue de un acto administrativo.
- La Dirección de Atención al Ciudadano y la Subdirección administrativa, realizaron para el mes de junio la segunda socialización del informe de reclasificación de tipología del Sistema de Gestión Documental, donde se analizó con la muestra realizada que solo el 32% debió ser reclasificado, ya que para determinar la tipificación correcta era necesario que el especialista del área así lo determinara, sin embargo, el 68% de los radicados debieron quedar desde el inicio con la tipología Informativo/No requiere respuesta, ya que en el asunto y detalle de la petición era claro y se podía determinar por área de radicación que correspondía a una tipología de Informativo/No requiere respuesta, evitando la reclasificación posterior en el área. Conforme a lo anterior se compartió los resultados obtenidos con el área de radicación para su respectivo análisis y gestión.
- La Dirección de atención al ciudadano continuó para el mes de junio con el envió a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones 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, esto con el fin de detectar los posibles errores en la migración y poder mitigar el numero de radicados que no quedan efectivos en la integración.

- Mediante memorando 202341000055233, la Dirección de Atención al Ciudadano el 02 de marzo de 2023, solicitó a la Subdirección administrativa, la mejora en el Sistema de Gestión Documental en el campo de número de identificación, de tal manera que este campo quedará alfanumérico según el tipo de documento y quedará alineado con la configuración de BTE. En respuesta a la solicitud la Subdirección Administrativa el 27 de marzo de 2023, por medio del memorando 202361200081033, informó que ya se encontraba parametrizado para recibir caracteres alfanuméricos, en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Conforme a lo anterior la Dirección de Atención al Ciudadano con el fin de dar seguimiento a la mejora efectuada, el pasado 5 de junio, citó a la Subdirección Administrativa y a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con el fin de realizar una mesa de trabajo donde se verificará la efectividad de dicha mejora.

 Sandra Jenny Hernández Vera Directora de Atención al Ciudadano (E) Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	