



INFORME DE GESTIÓN PQRSD II TRIMESTRE 2024

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	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES II TRIMESTRE DE 2024	6
3.1.	Peticiones recibidas II Trimestre 2024	6
3.2.	Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2024	6
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	7
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	7
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	8
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
8.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	10
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR RADICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10
9.1.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias	10
9.2.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas	11
9.3.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos	12
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	13
11.	CONCLUSIONES	13
12.	ACCIONES	14
13.	RECOMENDACIONES	18

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 2024, 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.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionadas y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 078 de 2019, “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad*”.



¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía?

- **Ser vocero** de los ciudadanos y las ciudadanas para la protección de sus derechos y conocer sus deberes.
- **Conocer y hacer** seguimiento a los requerimientos, quejas, reclamos o solicitudes de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normatividades vigentes, dentro de los tiempos establecidos; que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Promover y divulgar** la figura del Defensor del Ciudadano y sus actividades a la ciudadanía.
- **Diseñar e Implementar** estrategias acerca de los derechos y deberes de la ciudadanía.

- **Ser mediador** entre la ciudadanía y la Entidad en pro de solucionar de manera oportuna, clara y efectiva las diferencias que se presentan en la relación Estado-ciudadano-ciudadana.
- **Generar reportes** a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones a



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 página Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD										
Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con la Ley 1755 de 2015.										
Término para resolver* LEY 1755 de 2015		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Color:</th> <th>Término:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10 días hábiles</td> </tr> <tr> <td></td> <td>30 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table>	Color:	Término:		15 días hábiles		10 días hábiles		30 días hábiles
Color:	Término:									
	15 días hábiles									
	10 días hábiles									
	30 días hábiles									
Tipos de peticiones										
1 Derecho de Petición en Interés General Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.	6 Denuncia posible Acto de Corrupción Es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.									
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.	7 Felicitación Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.									
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.	8 Solicitud de Acceso a la Información Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.									
4 Reclamo Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	9 Solicitud de Copias Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.									
5 Sugerencia Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	10 Consulta Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.									

Fuente. Secretaria Distrital de movilidad 2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES II TRIMESTRE DE 2024

3.1. Peticiones recibidas II Trimestre 2024

En el segundo trimestre de 2024, la entidad recibió un total de **75.153** peticiones, de las cuales **9.530** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **12,68%** y **65.623** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **87,32%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas II Trimestre 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

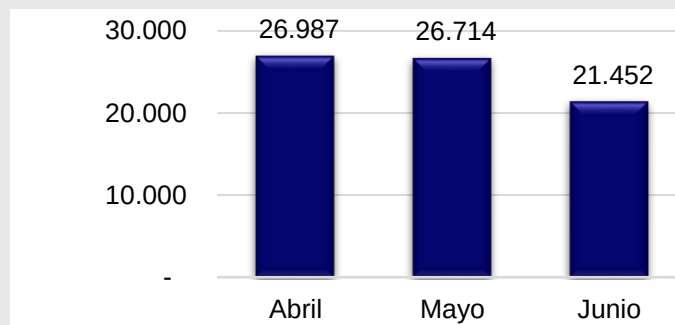
36.559 de las peticiones radicadas por la ciudadanía se hicieron de manera presencial, lo que representa el **48,65%** del total peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido de la radicación por la web con **30.572** peticiones, que corresponde al **40,68%**.

3.2. Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2024

Del total de peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2024, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de abril con **26.987** peticiones, que representa el **35,91%**, seguido del mes de mayo con **26.714** peticiones, representando el **35,55%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue junio con **21.452** peticiones con el **28,54%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – II Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología II Trimestre 2024

Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	67.975	90,45%
Derecho de petición de interés general	3.578	4,76%
Entes de control/solicitud de información	1.447	1,93%
Petición entre autoridades	475	0,63%
Solicitud de copia	439	0,58%
Reclamo	393	0,52%
Solicitud de información	272	0,36%
Consulta	237	0,32%
Queja	212	0,28%
Sugerencia	51	0,07%
Entes de control/consulta	28	0,04%
Felicitación	26	0,03%
Denuncia por actos de corrupción	19	0,03%
Entes de control/solicitud de copia	1	0,001%
Total general	75.153	100,00%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados II trimestre de 2024



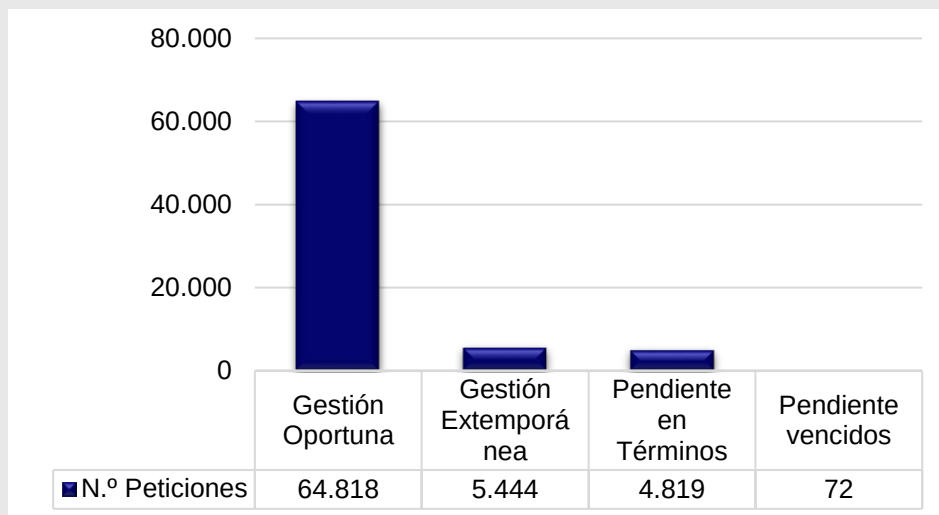
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

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 2024, con **14.468** peticiones, con una participación del **19,61%**, donde la ciudadanía 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 “Atención al ciudadano” con **12.381** peticiones, con una participación del **16,78%** y “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, con **9.302** peticiones, con una participación del **12,61%**.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – II Trimestre de 2024



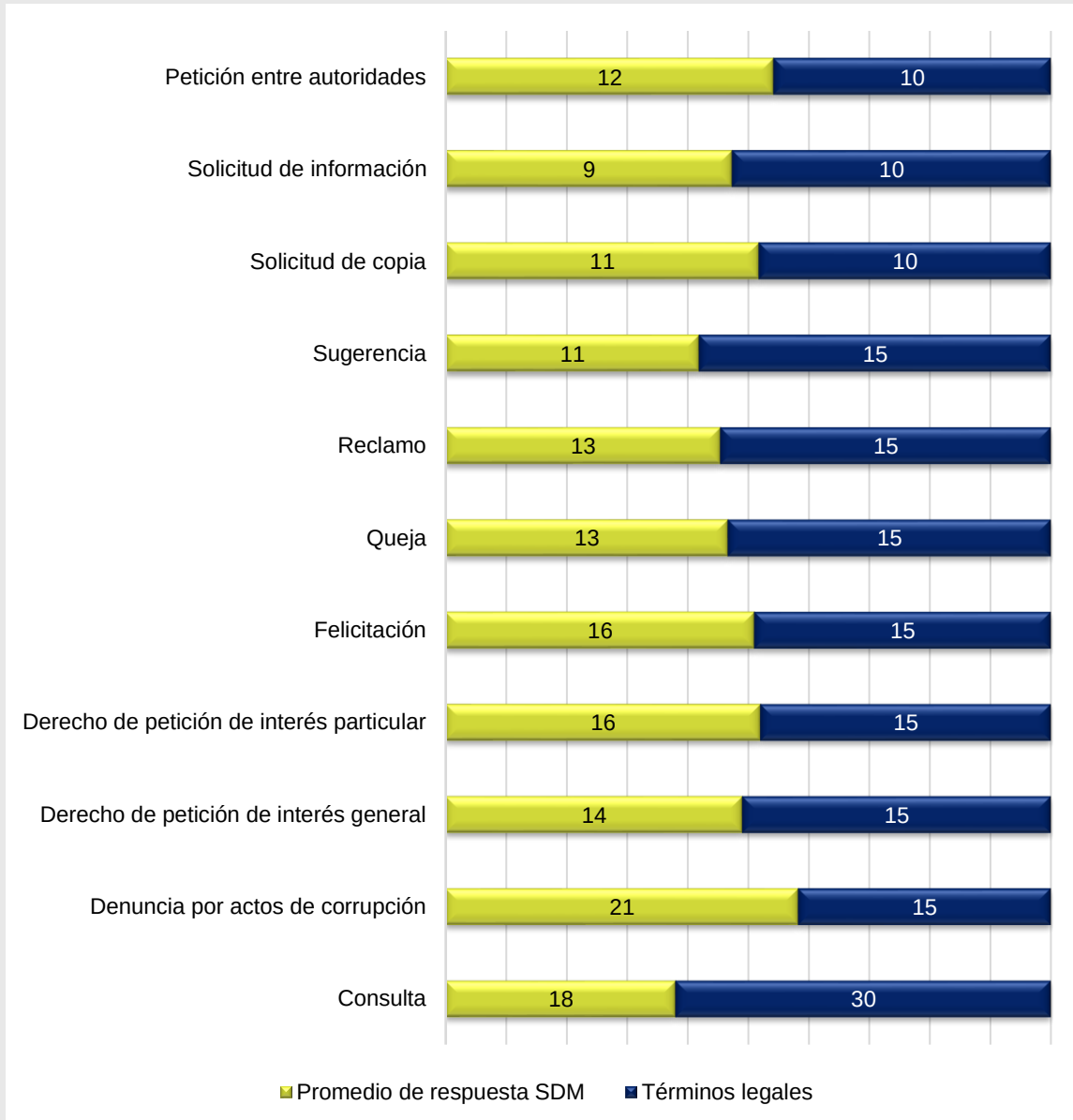
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

De un total de **75.153** peticiones que se recibieron en el segundo trimestre de 2024, **64.818** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **92,25%**

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– II Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el segundo trimestre de 2024, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, para las tipologías de; consulta, derechos de petición de interés general, quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información, sin embargo para las tipologías de; denuncias por actos de corrupción, derechos de petición de interés particular, felicitaciones, solicitud de copias y peticiones entre autoridades, se tuvo una gestión promedio superior a los términos establecidos por la Ley.

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

Tabla 4.

(15) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – II Trimestre de 2024

Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	45	5
Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización	25	3
Solicitud de información diseños de señalización	24	5
Políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la gestión y control del tránsito, señalización, semaforización y PMT	21	8
Operación del SITP (modificación de rutas del SITP, solicitud de cobertura del SITP, extensión de rutas, SITP provisional, ampliación de frecuencias)	20	7
Lineamientos para la autorización de cierres y desvíos	20	2
Autorizar o no los planes de manejo de tránsito (PMT) por obras	19	11
Solicitud de implementación de señalización	18	63
Semana de la seguridad vial	18	1
Retiro de los servidores (personal de planta)	18	1
Excepción pico y placa medios de comunicación	18	1
Solicitudes relacionadas con el programa niñas y niños primero	18	1
Informes de infracción de transporte	18	1
Excepción pico y placa control tráfico y grúas	18	3
Ley 1730	18	1

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

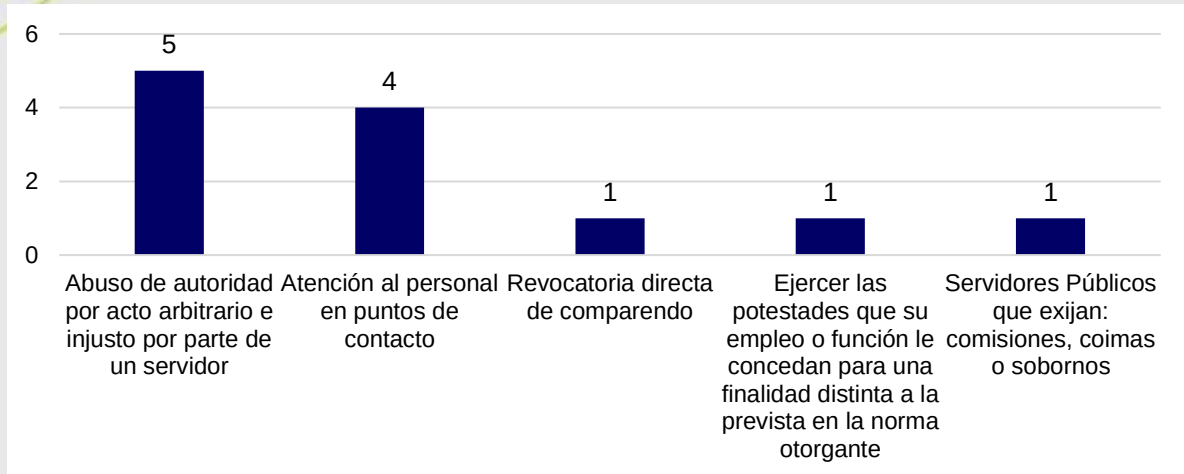
El trámite/ o servicio que tuvo mayor tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre de 2024 fue el de “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor” con un promedio de **45** días de gestión, con 5 peticiones seguido de “Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización” con un promedio **25** días de gestión, con 3 peticiones.

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

9.1. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias

Figura 6.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Denuncias – II Trimestre de 2024



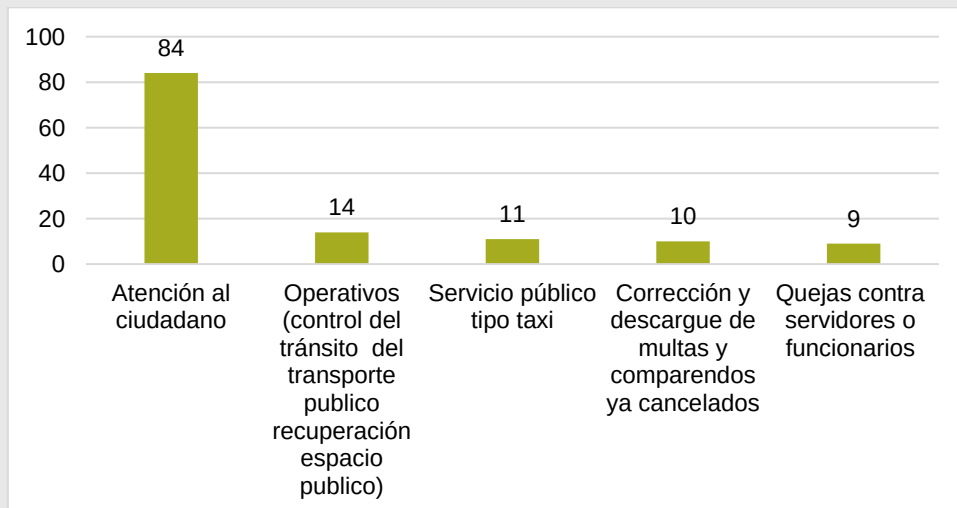
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el segundo trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor” con 5 peticiones, que representan el **26,32%**, del total de 19 denuncias radicadas en el trimestre.

9.2. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas

Figura 7.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – II Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el II trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Atención al ciudadano” con 84 peticiones, que representan el **39,62%**, del total de 212 quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las **84** peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Atención al ciudadano”.

Tabla 5.

Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Atención al ciudadano”

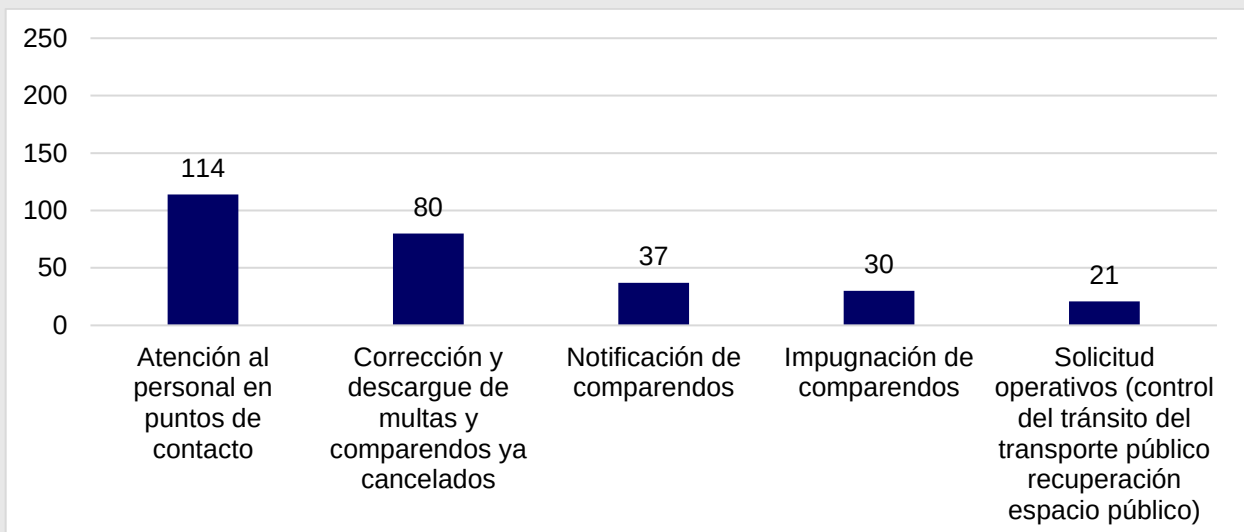
Dependencia	No de peticiones	% de participación
Dirección De Atención Al Ciudadano	35	41,67%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	19	22,62%
Subdirección De Contravenciones	15	17,86%
Oficina De Control Disciplinario	4	4,76%
Oficina De Gestión Social	3	3,57%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	2	2,38%
Dirección De Gestión De Cobro	2	2,38%
Subdirección Financiera	1	1,19%
Dirección De Talento Humano	1	1,19%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	1,19%
Subdirección Administrativa	1	1,19%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

9.3. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos

Figura 8.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – II Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el II trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Atención al personal en puntos de contacto” con **114** peticiones, que representan el **29,01%**, del total de **393** reclamos radicadas en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 9.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – II Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

La “Subdirección de contravenciones”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrando para el segundo trimestre de 2024; **4.384** peticiones fuera de termino, lo que representa el **81,23%** del total de peticiones con respuesta extemporánea, entre los temas de mayor impacto están: “caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **2.363** peticiones y “Atención al ciudadano” con **743** peticiones.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el primer trimestre y el segundo trimestre de 2024, la entidad recibió en el primer trimestre de 2024; 78.804 peticiones y para el segundo trimestre de 2024 recibió; 75.153 peticiones, lo que refleja una disminución en la radicación de PQRSD, con una variación del 4.63% con respecto al trimestre anterior.

- En el segundo trimestre se evidencia una disminución mes a mes de las peticiones radicadas, de abril a mayo se radicaron 273 peticiones menos, con una variación del 1,01%, y de mayo a junio se radicaron 5.262 peticiones menos, con una variación del 19,70%.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 624 peticiones para el segundo trimestre del año, representando el 0,83% del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, 6.4818 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 92,25%.
- El trámite con mayor radicación de PQRSD para el periodo fue el de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 14.468 peticiones, el cual tiene una oportunidad de respuesta del 82% y un tiempo de promedio de respuesta de 16 días.
- En las tipologías de queja y reclamos, el subtema de mayor reiteración en el trimestre fue “Atención al Ciudadano”, y para la tipología de denuncias el de mayor impacto fue “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”

12. ACCIONES

- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano 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:
 - ✓ Correos remitidos a la OTIC, solicitando el cierre de peticiones de ORFEO, registradas en BTE que ya tienen respuesta en ORFEO, pero aparecen vencidas en BTE.
 - ✓ Teniendo en cuenta los errores que se viene presentando en la migración de peticiones de ORFEO a BTE en los casos que los anexos superan los 50 megas, se propuso desde la OTIC formalizar una plantilla estándar que se enviará anexa a la petición donde se informe al ciudadano que puede consultar los anexos a través de la página web de la

entidad. Conforme a lo anterior se viene realizando un módulo de pruebas para validar su ejecución.

- ✓ La Oficina Asesora de Planeación Institucional de la SDM, en el marco del seguimiento y reporte de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y en respuesta al rezago detectado en el cumplimiento de la meta establecida en las Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, para la vigencia 2023, llevó a cabo reuniones con la Dirección de Atención al Ciudadano DAC para identificar las posibles causas y acciones de mejora. En este contexto, al analizar los criterios de calidad de Respuestas a PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2023, identificó una deficiencia en el criterio de oportunidad, la cual, según el análisis de causas realizado, se atribuye principalmente a problemas de índole tecnológica entre ORFEO y Bogotá Te Escucha BTE. Por tal motivo, se solicitó a Oficina de las tecnologías de la Información y las comunicaciones OTIC analizar la situación generada y realizar el respectivo plan de mejoramiento PMP en el cual se formulen las acciones que conlleven a la subsanación y, en consecuencia, a la mejora en la calidad de las respuestas a PQRSD de la entidad. Lo anterior se realizó a través del memorando número 202415000085543, emitido el 27 de abril.
- 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, las peticiones próximas a vencer con el fin de prevenir la extemporaneidad en las mismas. Para el Segundo trimestre de 2024 se realizó envío de los memorandos, dirigidos a todos los directivos de la entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 11 de abril de 2024, se realizó la socialización del Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD a todos los colaboradores de la entidad encargados de gestionar las peticiones ciudadanas, con el objetivo de dar a conocer los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las PQRSD, 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 realizó la actualización de Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Versión 4,0, donde adiciona responsabilidades de control para la correcta Gestión de las PQRSD, este control será liderado por la Dirección de Atención Al Ciudadano, las nuevas responsabilidades adicionadas al reglamento son:
 - ✓ Las Dependencias con respuestas extemporáneas o vencidas que sean reportadas en el memorando mensual de seguimiento remitido por la Dirección de Atención al Ciudadano (mes vencido) deberá presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo de este, un informe en el que se indique la causa del vencimiento o respuesta extemporánea de las peticiones, así como el plan de contingencia implementar para dar cumplimiento al término de respuestas (Ley 1755 de 2015).
 - ✓ La Dirección de Atención Al Ciudadano convocará a mesa de seguimiento trimestre vencido a las 3 dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas o vencidas, con el fin de revisar la efectividad del plan de contingencia propuesto en los informes mensuales.
 - ✓ Las dependencias que deban presentar en seis informes mensuales consecutivos por respuestas extemporáneas o vencidas y que no hagan parte de las tres dependencias con mayor número de vencimientos serán reportados por la Dirección de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno, para lo de su competencia.

Conforme a lo anterior el 26 de abril, se realizó la socialización a todos los enlaces de las dependencias de la entidad de las actualizaciones incorporadas en el Reglamento Interno para la Gestión de peticiones en su versión 4.0.

- Desde la Dirección de Atención al ciudadano se remitió a la Oficina de Control Interno el plan de mejoramiento de PQRSD de toda la entidad con el memorando No 202441000053203, el cual fue aprobado por la Oficina de control Interno con memorando de respuesta No 202417000079993, este plan de mejoramiento se realizó con participación de las dependencias con mayor número de peticiones con respuesta extemporánea, de igual manera fue socializado a todos los enlaces de PQRSD de las dependencias de la entidad.

- Como herramienta de autocontrol, desde la Dirección de Atención Al Ciudadano se elaboró un cronograma de divulgaciones y socializaciones de PQRSD para el año 2024 el cual será ejecutado por el componente de comunicaciones y el componente de PQRSD de esta Dirección.
- Se actualizó en la página web de la entidad los puntos de Atención; En esta, la ciudadanía podrá encontrar fácilmente y en un solo lugar, los diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos con los que cuenta la Entidad. Tiene interpretación en lengua de señas en los títulos y video explicativo también con interpretación.
- Se colocaron en los puntos de radicación de peticiones y en las pantallas de los centros de servicios de movilidad piezas informativas con los términos de respuesta de las PQRSD, para conocimiento de la ciudadanía.
- La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y la Dirección de Atención al Ciudadano, realizaron un Encuentro presencial en cuatro jornadas de socialización del tema de “Comunicación incluyente y accesible, con base en el enfoque de derechos la diversidad y la igualdad”. con el objetivo de fortalecer estrategias, generar trabajo colaborativo y reflexionar sobre la importancia de una comunicación respetuosa, incluyente y accesible a nuestra ciudadanía.
- La Subdirección Administrativa lideró capacitaciones funcionales de nuestro sistema de gestión de peticiones ORFEO, con el fin de facilitar su manejo en la gestión de respuestas de la PQRSD que ingresan por este sistema a la entidad. Las fechas de las capacitaciones realizadas fueron; 21 de mayo, 4 de junio y 18 de junio
- Desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se realizó el viernes 31 de mayo una socialización de la cultura del servicio y el manual de servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer los conocimientos y habilidades necesarias para la satisfacción de la ciudadanía.
- El 06 de junio la Dirección de Atención al Ciudadano realizó una socialización de excepciones de pico y placa y pico y placa solidario dirigido a personal de centro de servicios, PQRSD y Contravenciones, con el objetivo de brindar la información actualizada y procedimiento vigente para que la ciudadanía pueda acceder a este trámite, así mismo

para que desde el componente de PQRSD, se le brinde una respuesta efectiva a los contribuyentes que radican peticiones por este tema.

- La Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuentas las denuncias realizadas por nuestra ciudadanía de páginas web falsas que suplantando la plataforma de pico y placo solidario, a través de su página web y redes sociales, realizó un llamado a toda la ciudadanía, para que no ingresen a través de paneles publicitarios, buscadores, redes sociales no oficiales de la Secretaría o enlaces enviados por terceros. La invitación es ingresar directamente al portal web escribiendo la url <https://picoyplacasolidario.movilidadbogota.gov.co/> en el explorador o a través de la aplicación 'Mi movilidad a un clic'.
- Para este trimestre se comenzó la puesta en operación del nuevo y moderno sistema contravencional de la entidad "FÉNIX", siguiendo con un plan de transición de los datos provenientes de "SICON", el sistema que soportó durante más de 15 años el proceso contravencional de la Entidad. En este momento se está en proceso de estabilización y migración de la información entre los dos sistemas, conforme a lo anterior se vienen identificando los errores y mejoras a implementar.

13. RECOMENDACIONES

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

- Realizar divulgaciones dirigidas a nuestra ciudadanía, informando los diferentes medios de radicación de peticiones, promoviendo el uso de nuestras opciones de radicación virtual, con el fin de evitar traslados y demoras a los petitionarios, lo anterior teniendo en cuenta que sigue siendo la radicación presencial, la opción más utilizada por nuestros ciudadanos para interponer sus PQRSD.
- Continuar el seguimiento a la gestión de PQRSD que se viene adelantando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, generando alertas al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativo vigente. Así como el seguimiento al interior de cada dependencia, especialmente aquellas con mayor número

de extemporaneidad en las respuestas entregadas con el fin de verificar los resultados obtenidos y/o mejoras en los indicadores de oportunidad con la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y acciones realizadas durante el trimestre.

- Continuar con la realización de mesas de trabajo y actualizaciones masivas con el fin de lograr a la integración de la información contravencional de la entidad entre los sistemas de SICON y FÈNIX, con el objetivo de disminuir la radicación de peticiones por el concepto de “Corrección y descargue de comparendos ya cancelados” y lograr una mejor satisfacción de nuestros ciudadanos frente a los trámites y/o servicios prestados por la entidad.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	