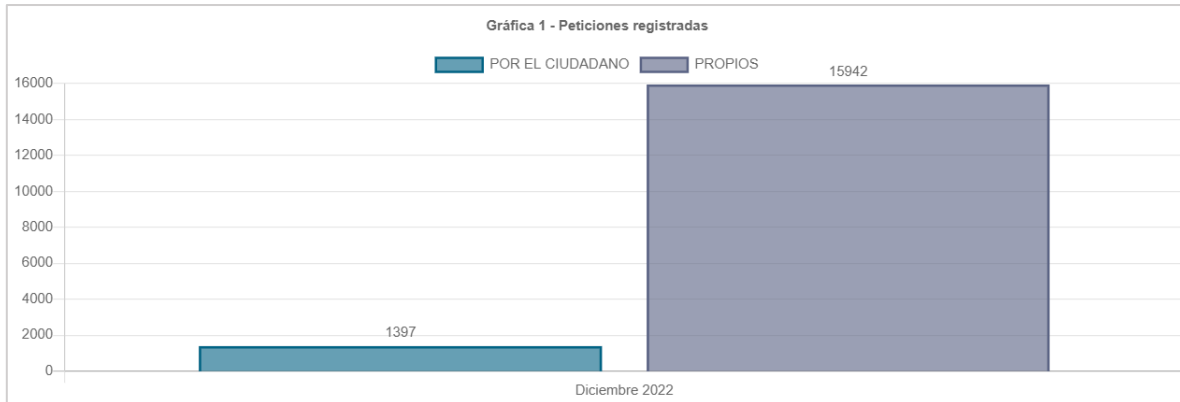


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS DICIEMBRE 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

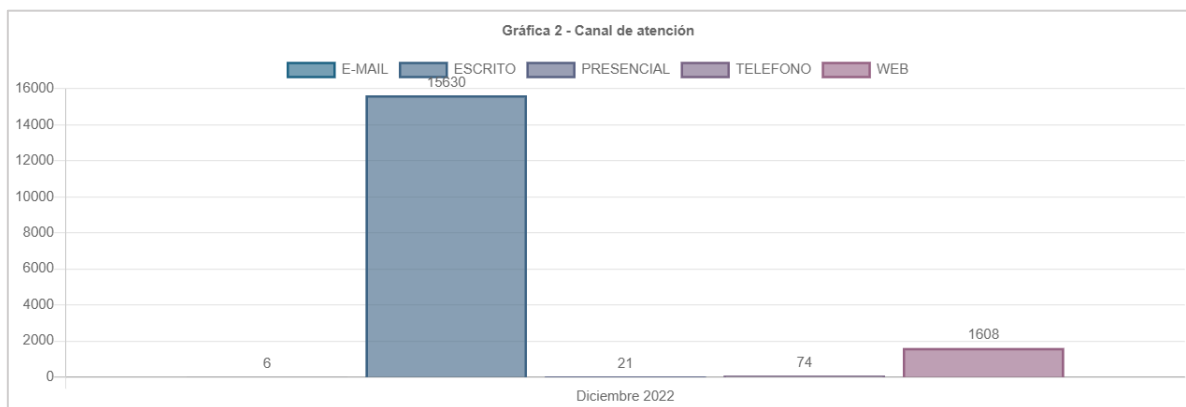


Total, requerimientos: 17.339

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (en adelante BTE), se observa que, en el mes de diciembre de 2022, de las **17.339** peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, **1.397** fueron radicadas directamente por el ciudadano en el Sistema BTE y **15.942**, fueron migradas del Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Movilidad a BTE.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



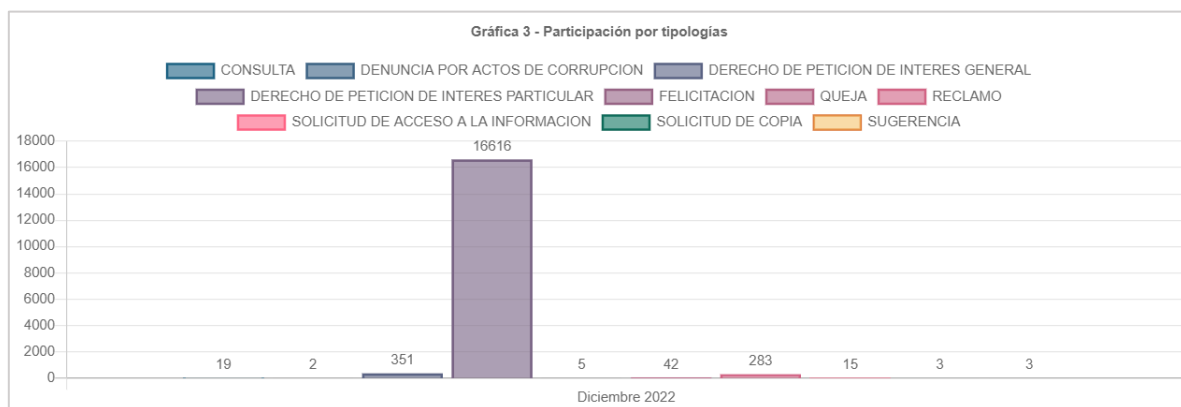
Total, Requerimientos 17.339

Análisis

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, formulario de radicación en la página web, Buzón, correspondencia, el gestor documental ORFEO, y el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, lo puede realizar de manera presencial.

De acuerdo con el informe de diciembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, **15.630**, de las peticiones registradas fueron realizadas de manera escrita, seguido de **1.608** peticiones registradas por vía web, **74** por canal telefónico, **21** por el canal presencial y **6** vía e-mail.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 17.339

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **16.616** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **95.83%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de diciembre, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de los derechos de petición de interés general con un **351** peticiones, para las demás tipologías se registran; **283** reclamos, **42** quejas, **19** consultas, **15** solicitudes de acceso a la información, **5** felicitaciones, **3** solicitudes de copias, **3** sugerencias y **2** denuncias por actos de corrupción.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados	3631	26.02 %
Revocatoria directa de comparendo	3630	26.02 %
Embargos y desembargos	1668	11.95 %
Atención al personal en puntos de contacto	1008	7.22 %
Prescripción de comparendos	873	6.26 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” con **3.631** solicitudes, representan el 26.02% siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de diciembre, en segundo lugar se encuentra las solicitudes de “Revocatoria directa de comparendo” con **3.630** solicitudes, que representan el 26.02%, en tercer lugar se encuentra la solicitud de “Embargos y desembargos” con **1.668** solicitudes, que representan el 11.95%, en cuarto lugar se encuentra “Atención de personal en puntos de contacto” con **1.008** solicitudes que representan el 7.22% y en quinto lugar “Prescripción de comparendos” con **873** peticiones que corresponde al 6.26%.

5. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

Entidad	Total	Porcentaje
Transmilenio	18	19.15 %
Secretaria de Gobierno	13	13.83 %
Secretaria de Hacienda	11	11.70 %
IDU	10	10.64 %
La Terminal de Transporte	10	10.64 %
Secretaria de Planeación	8	8.51 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	8	8.51 %
UAESP	6	6.38 %
Secretaria de Seguridad	3	3.19 %
CODENSA	2	2.13 %
Defensoría del Espacio Publico	2	2.13 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	1.06 %
Secretaria de Ambiente	1	1.06 %
Secretaria General	1	1.06 %

Entidad	Total	Porcentaje
Total	94	100%

Análisis:

Para este período, se tiene en total **94** solicitudes que debieron ser trasladadas por no competencia, dentro de la entidades que se realizaron los correspondientes traslados tenemos; Transmilenio con **18** solicitudes que representan el 19.15%, siendo este el más relevante, seguido la Secretaria de Gobierno con **13** solicitudes que representan el 13.83%, continuando con la Secretaria de Hacienda con **11** peticiones, equivalentes al 11.70% y en cuarto y quinto lugar se encuentra el IDU y la terminal de transportes con **10** peticiones cada una, que representan el 10.64%.

Subtemas veedurías ciudadana

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

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Total	Porcentaje
Gestión Documental SDM	5832	81.42 %
Subdirección de Contravenciones	421	5.88 %
SIMIT y Cursos	230	3.21 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	218	3.04 %
Dirección de Gestión de Cobro	205	2.86 %
Grupo PQRSD DAC	60	0.84 %
PYP Solidario	36	0.50 %
Subdirección de Señalización	29	0.40 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	24	0.34 %
Circulemos Digital	23	0.32 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	22	0.31 %
Subdirección de Semaforización	17	0.24 %
Coordinación Jurídica Circulemos	14	0.20 %
Subdirección de Gestión en Vía	8	0.11 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	6	0.08 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	5	0.07 %
Dirección de Atención al Ciudadano	4	0.06 %

Dependencia	Total	Porcentaje
Dirección de Contratación	2	0.03 %
Dirección de Talento Humano	2	0.03 %
Oficina de Control Disciplinario	2	0.03 %
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	1	0.01 %
Oficina de Gestión Social	1	0.01 %
Subdirección Financiera	1	0.01 %
Total	7163	100%

PETICIONES CERRADAS OTROS PERIODOS

Dependencia	Total	Porcentaje
Gestión Documenta SDM	5735	84.46 %
Subdirección de Contravenciones	561	8.26 %
Dirección de Gestión de Cobro	140	2.06 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	92	1.35 %
SIMIT y Cursos	63	0.93 %
Subdirección de Señalización	40	0.59 %
Grupo PQRSD DAC	33	0.49 %
PYP Solidario	25	0.37 %
Coordinación Jurídica Circulemos	22	0.32 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	21	0.31 %
Subdirección de Semaforización	17	0.25 %
Subdirección de Gestión en Vía	8	0.12 %
Dirección de Planeación para La Movilidad	7	0.10 %
Subdirección de La Bicicleta y el Peatón	6	0.09 %
Dirección de Talento Humano	4	0.06 %
Dirección de atención al Ciudadano	3	0.04 %
Dirección de Contratación	3	0.04 %
Circulemos Digital	2	0.03 %
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	2	0.03 %
Dirección de Inteligencia para La Movilidad	2	0.03 %
Oficina de Seguridad Vía	2	0.03 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	1	0.01 %
Subdirección Financiera	1	0.01 %
Total	6790	100%

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **7.163** peticiones y **6.790** peticiones de periodos anteriores, para un total de **13.953** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre.

Las solicitudes del periodo y de otros periodos que reflejan mayor número de cierres corresponden a las gestionadas a través del Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Movilidad que fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE), denominado en BTE como Gestión Documental SDM con **11.567** peticiones, seguido de la Subdirección de Contravenciones con **982** peticiones.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
Circulemos Digital	4	0	1	3,18	0	0	0	0	0	0
Coordinación Jurídica Circulemos	0	0	0	15,31	0	0	0	0	0	0
Dirección de Atención al Ciudadano	0	0	7	7,33	0	0	0	0	0	0
Dirección de Contratación	0	0	0	8,25	0	0	0	0	2	0
Dirección de Gestión de Cobro	0	0	10,5	7,3	0	0	0	0	0	0
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	0	0	0	59,5	0	0	0	0	0	0
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	0	0	15	14	0	0	0	0	0	0
Dirección de Planeación para la Movilidad	6,5	0	7	5,13	0	0	0	0	2	0
Dirección de Talento Humano	0	0	0	12,67	0	0	0	0	0	0
Gestión Documental SDM	0	0	15,84	14,08	10,4	9,5	0	0	9,33	0
Grupo PQRSD DAC	3,5	0	7	5,69	3	6,13	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Oficina de Gestión Social	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Oficina de Seguridad Vial	12	0	0	14	0	0	0	0	0	0
PYP Solidario	5	0	11	7,56	0	0	0	0	0	0
Simit y Cursos	0	0	0	2,31	0	0	4,78	0	0	0
Subdirección de Contravenciones	18	0	12,75	12,6	0	0	13	0	8	9
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	5	0	4,5	5,25	3	3,33	0	0	0	0
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	0	0	9	8,67	0	8	0	0	7	0
Subdirección de Gestión en Vía	0	0	12,6	4,33	0	0	0	0	0	0
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	0	0	11,67	10,8	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	0	0	5,6	6	0	4	0	0	0	0
Subdirección de Semaforización	0	0	10,21	7,4	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Señalización	12	0	11,02	9,42	0	0	0	0	0	0
Subdirección Financiera	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0

Análisis:

Para este período, se presentó extemporaneidad en el tiempo de respuesta en solo dos tipologías; “Derecho de petición de interés general”, de las peticiones migradas desde nuestro aplicativo de gestión documental a BTE, con un tiempo promedio de 15.84 días de respuesta y “Derechos de petición de interés particular”, por parte de la Coordinación Jurídica Circulemos, con un tiempo promedio de 15.31 días de respuesta.

Secretaría Distrital de Movilidad

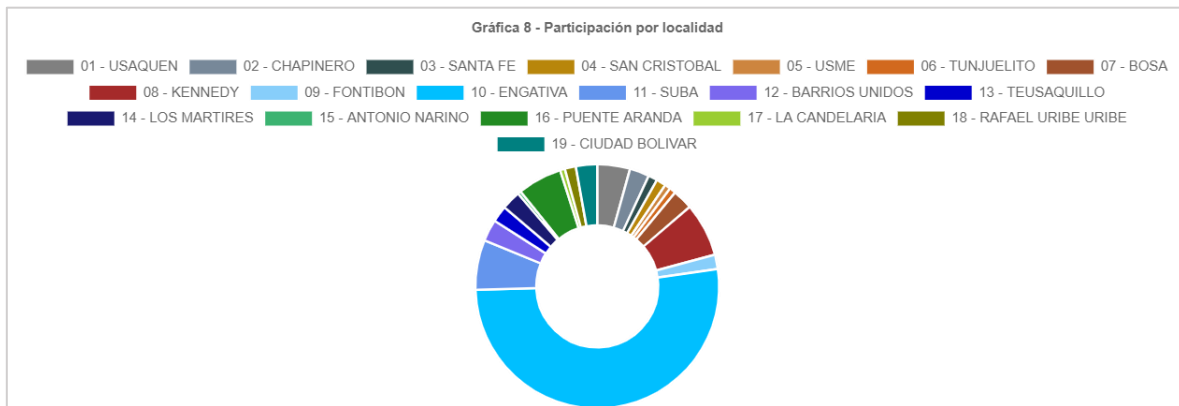
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Las demás tipologías de petición, así como las dependencias que no fueron mencionadas, respondieron el 100% de las peticiones dentro de los términos establecidos por la norma, lo anterior gracias a los seguimientos semanales que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, el apoyo a la gestión por parte de cada uno de los enlaces y el compromiso de cada una de las dependencias de la SDM.

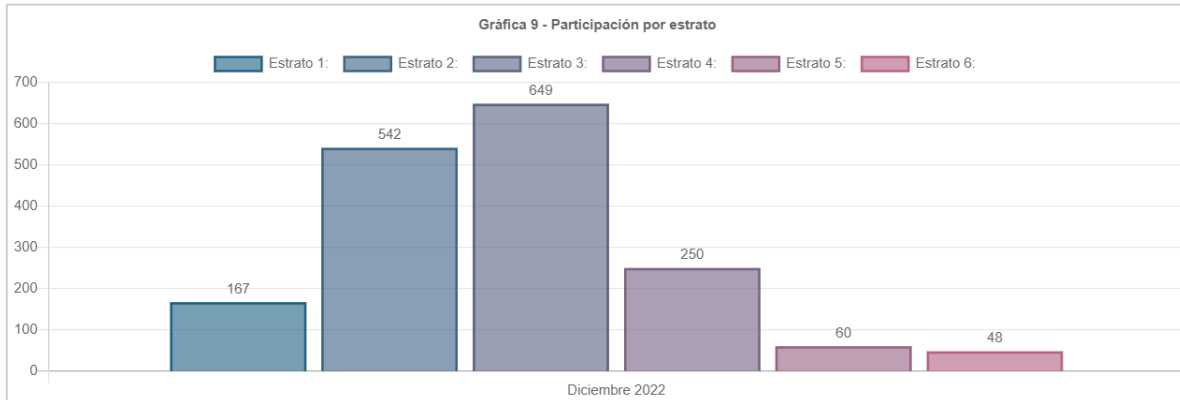
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar la siguiente participación en la radicación de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, según la localidad: Engativá con **737** peticiones, seguido de Kennedy con **101** peticiones, Suba con **94** peticiones, Puente Aranda con **84** peticiones y Usaquén con **62** peticiones. Para el mes de diciembre solo 1.422 ciudadanos registraron la información de localidad, lo que corresponde al 8.20% del total de las peticiones registradas en BTE.

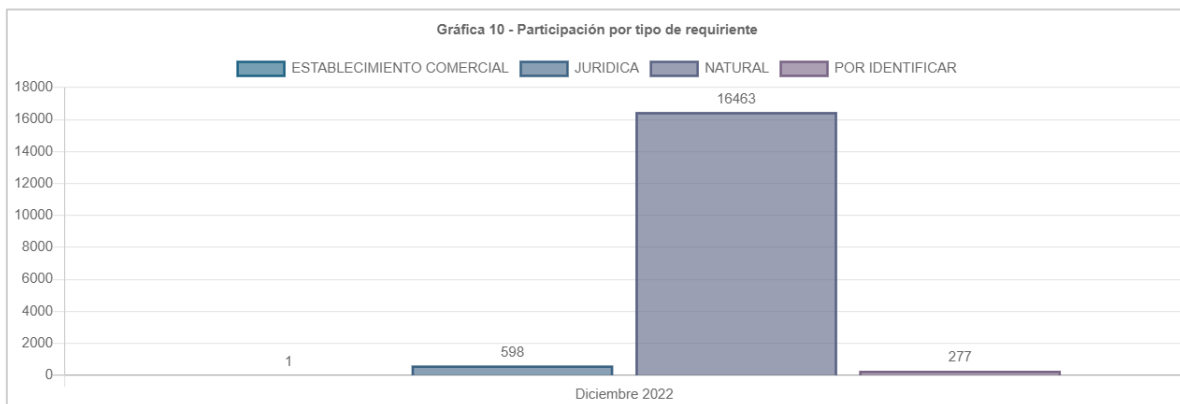
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis:

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3 con **649** peticionarios y el estrato 2 con **542** peticionarios, Así mismo en los demás estratos se registró la siguiente participación; el estrato 4 con **250** peticionarios, el estrato 1 con **167** peticionarios, estrato 5 con **60** peticionarios y el estrato 6 con **48** peticionarios. Por otra parte, se evidencia que, de las **17.339** peticiones, solo **1.716** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al 9.90% del total de las solicitudes.

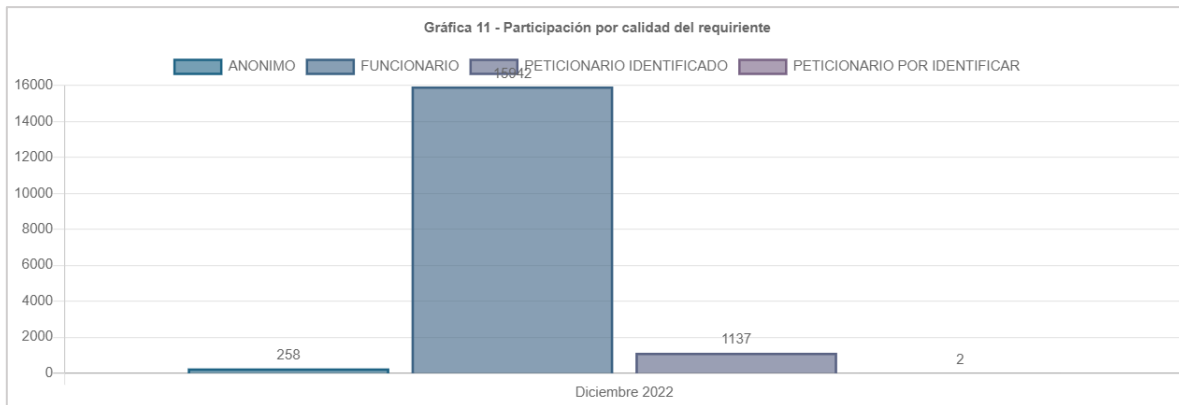
10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre, **16.463** corresponden a personas naturales, **598** a Jurídicas y **1** a establecimientos de comercio, por otra parte **277** ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de requiriente.

11. PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE



Análisis

Podemos evidenciar que **258** de las peticiones radicadas en la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **15.942** corresponden a peticiones de los ciudadanos radicadas por funcionarios en la SDM, **1.137** corresponden a personas que se identificaron y **2** peticionarios pendientes por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha, para el mes de diciembre.

12. CONCLUSIONES

- De las 28.048 peticiones que ingresaron a la Entidad en mes de diciembre, 17.339 quedaron registradas en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Por lo cual, del total de solicitudes recibidas el 61.80% están actualmente en el sistema de BTE.
Dado lo anterior 10.709 peticiones propias que ingresaron por nuestro sistema de gestión Documental, no han sido migradas.

Realizando un comparativo con los meses anteriores podemos identificar que las acciones y mesas de trabajo que se han realizado para el cumplimiento de la migración de la totalidad de peticiones que entran a la entidad pasen al sistema BTE, han tenido resultados; en el mes de octubre teníamos un 45.93%, para el mes de noviembre obtuvimos un 48.40% y cerramos diciembre con un 61.80%, lo que nos da como resultado un incremento de 15.89 puntos porcentuales comparados desde el mes de octubre. Sin embargo, cabe resaltar que el objetivo es culminar con el 100% de las peticiones registradas en BTE

- Del total de peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, el 91.94% corresponde a peticiones propias que fueron migradas de nuestro sistema de Gestión Documental a BTE, mientras que el 8.06% corresponden a peticiones registradas directamente a través de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- El canal de interacción más utilizado por los ciudadanos, para la radicación de peticiones sigue siendo el escrito con 15.630 peticiones, seguido del canal web con 1.608 peticiones, lo que nos demuestra que los ciudadanos están haciendo uso de nuestros canales virtuales, evitando traslados y filas en nuestros puntos presenciales
- La tipología de radicación con mayor porcentaje de participación para el mes de diciembre fue el Derecho de Petición de Interés particular, con 16.616 peticiones que corresponden al 95.83% del total de las peticiones.
- La Secretaría de Gobierno y Transmilenio, se mantienen como las entidades a las cuales la Secretaría Distrital de Movilidad realiza el mayor número de traslado de peticiones por no competencia. En el mes de diciembre del total de traslados estas dos entidades tuvieron 31 peticiones, lo que corresponde al 32.98% del total de peticiones por traslado.

13. ACCIONES

- Con el fin de atacar directamente la extemporaneidad en las respuestas desde nuestro sistema de Gestión Documental, se implementó un seguimiento en tiempo real y semanal a la Subdirección de Contravenciones, siendo esta 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.
- En cumplimiento al numeral tercero del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en el que se establece que todas las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, la Dirección de Atención al Ciudadano solicita a todas las dependencias, validar en el archivo anexo las categorías y subtemas que les corresponden, a fin de garantizar que las peticiones se estén clasificando de manera adecuada en el Sistema Bogotá te escucha y que las peticiones recibidas

directamente por la entidad a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad sean registradas en su totalidad en el Sistema Bogotá te escucha.

- En atención a que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realiza el soporte tecnológico para el ingreso de las peticiones del Sistema de Gestión Documental (ORFEO) al Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas (BTE), se solicitó a esta oficina que dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, a partir del mes de enero de 2023, se remita un reporte de las PQRS de la vigencia registradas en el Sistema de Gestión Documental, que contenga como mínimo:
 - ✓ Radicado
 - ✓ Fecha Radicado
 - ✓ Si fue o no registrada en BTE
 - ✓ Causa que impidió el registro en BTE
 - ✓ Acciones adelantadas o por adelantar
 - ✓ Responsable de la acción (entidad o dependencia)

Con este reporte, se pretende canalizar las causas que han impedido el registro de la información en el Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas (BTE), adoptar medidas y hacer seguimiento a las acciones adelantadas con el propósito de lograr que el 100% de las PQRS queden registradas en el sistema, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 371 de 2010. Así mismo, esta información será tenida en cuenta para los informes a presentar por la entidad.

14. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar con el seguimiento semanal desde la Dirección de Atención al Ciudadano, hasta que el 100% de las respuestas se den en los términos establecidos en la norma.
- Continuar con el proceso de mejoramiento de la migración de todas las peticiones radicadas por nuestro sistema de Gestión Documental ORFEO al Sistema Distrital para gestión de Peticiones ciudadanas BTE.
- Realizar seguimiento a las (2) dependencias de la SDM que tuvieron incumplimiento en los tiempos de respuesta, con el fin de verificar posibles estrategias.
- Dar continuidad a las revisiones periódicas con el informe de los subtemas más reiterativos, de tal manera que las dependencias involucradas puedan verificar las acciones de mejora para disminuir el número de peticiones que ingresan a la entidad.

- Reforzar e implementar planes de capacitación en todas las dependencias sobre el funcionamiento de nuestros sistemas de información; BTE y ORFEO.

15. TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- Con el fin garantizar a la ciudadanía el fácil acceso a la información acerca de los trámites y servicios de la Entidad se encuentran disponibles los siguientes canales:
 - ✓ Ingresando a la Guía de Trámites y Servicios. <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>.
 - ✓ En nuestros puntos de atención, los cuales puede verificar en: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/puntos_de_atencion
 - ✓ A través de nuestro chat. Ingresando a <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>
 - ✓ Centro de contacto de movilidad al 57 (601) 364 9400, opción 2,
 - ✓ Línea 195, opción 4
- Trámites y servicios virtuales: Hemos dispuesto de este canal para acercar a los Ciudadanos con la entidad. A continuación, encontrará los trámites y/o servicios a su disposición:



Trámites asociados a la Cadena de Urbanismo y Construcción: La ventanilla única de la construcción- VUC es un canal virtual, donde se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá, respondiendo así al modelo Distrital de SuperCADE virtual de trámites y servicios interconectados a través de una sola plataforma.



- Beneficio de circulación por condiciones ambientales para transportadores de carga liviana en Bogotá la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Ambiente presentan el programa de beneficios de circulación para los vehículos de carga convertidos a gas natural con capacidad de carga igual e inferior a 3500 Kg de servicio público o particular, con año modelo igual o mayor a 20 años.

Para el inicio del proceso el interesado deberá diligenciar en su totalidad la información solicitada en este formulario. Una vez revisado, por medio de correo electrónico se le asignará la cita para revisión de su vehículo en el Centro de Revisión Vehicular de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Es importante mencionar que este beneficio solamente aplica para los vehículos de carga liviana que se encuentran restringidos para circular los días sábado, de acuerdo con el artículo 5 del decreto Distrital 840 de 2019 modificado por el Decreto Distrital 077 de 2020.

- La Secretaría Distrital de Movilidad y la Policía de Tránsito de Bogotá, continúan trabajando para reducir el número de usuarios de moto (conductor + acompañante) víctimas de siniestros viales en la ciudad, a través de diferentes acciones de pedagogía y cultura ciudadana cuyo énfasis son las buenas prácticas de conducción y seguridad vial, que permitan proteger la vida en las vías.

Por eso, la entidad invita a las y los motociclistas de la ciudad a participar de manera gratuita en los Cursos Teórico Prácticos de Conducción en Moto, para reforzar técnicas de conducción, adoptar conductas seguras en la vía, evitar siniestros viales y aprender sobre normatividad.

- Comprendiendo la necesidad de los ciudadanos de contar con más alternativas para acceder a los cursos pedagógicos y facilitarles el acceso a los trámites y servicios, la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) ahora cuenta con cuatro salas adicionales, para que los diferentes actores viales puedan realizar el curso pedagógico por infracciones a las normas de tránsito.

A esta nueva oferta en las localidades de Antonio Nariño, Kennedy, Fontibón y Suba, se suman los puntos ya existentes en los Centros de Servicios de Movilidad en Calle 13 y Paloquemao, dos salas en donde tradicionalmente los ciudadanos que desean un descuento en el pago del comparendo hacen el curso pedagógico por infracciones a las normas de tránsito.

