



INFORME MENSUAL PQRS MARZO 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano

TABLA DE 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	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	13
13.	CONCLUSIONES	14
14.	ACCIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en Bogotá te escucha todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

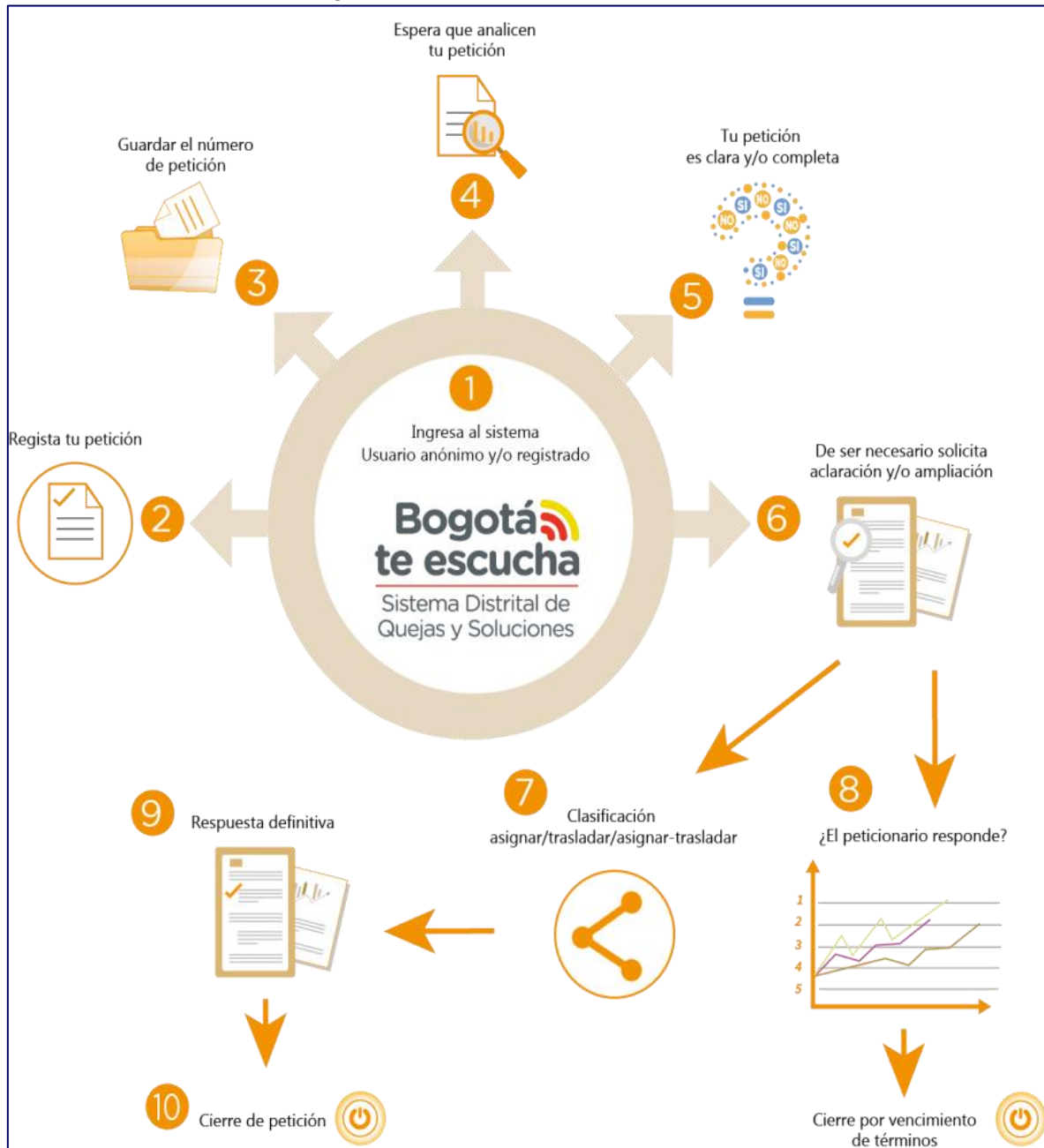
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, 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

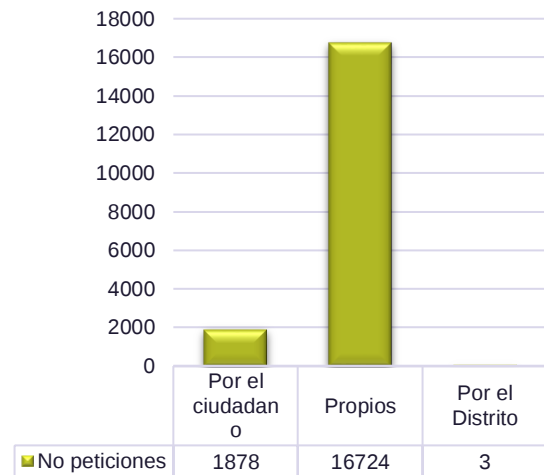
3. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

A continuación, se realiza el comparativo de las peticiones reportadas en el mes de marzo 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	marzo
Total, de peticiones	18.605

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones registradas a través de BTE, el **89,89%** fueron migradas del sistema de gestión documental de la entidad a BTE, mientras que el **10,09%** de las peticiones fueron radicadas directamente por el ciudadano en el sistema BTE y solo el **0,02%** de las peticiones fueron radicadas por el Distrito.

Figura 1.
Peticiones registradas en BTE marzo 2023



Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

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)



contactociudadano@movilidadbogota.gov.co
Sistema de Gestión Documental

PA01-PR01-MD01 V.3.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400 www.movilidadbogota.gov.co

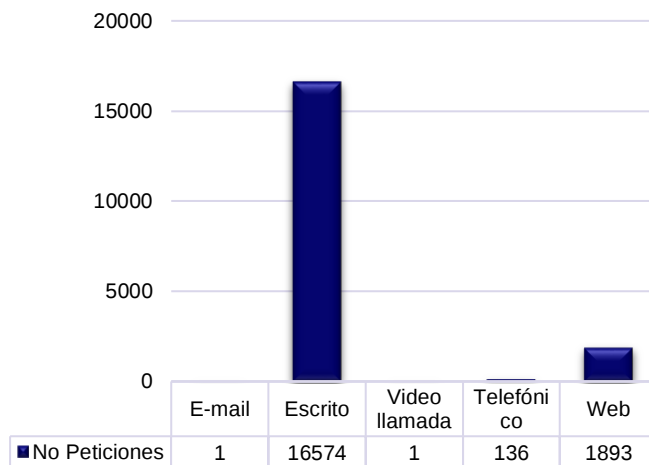
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 marzo 2023



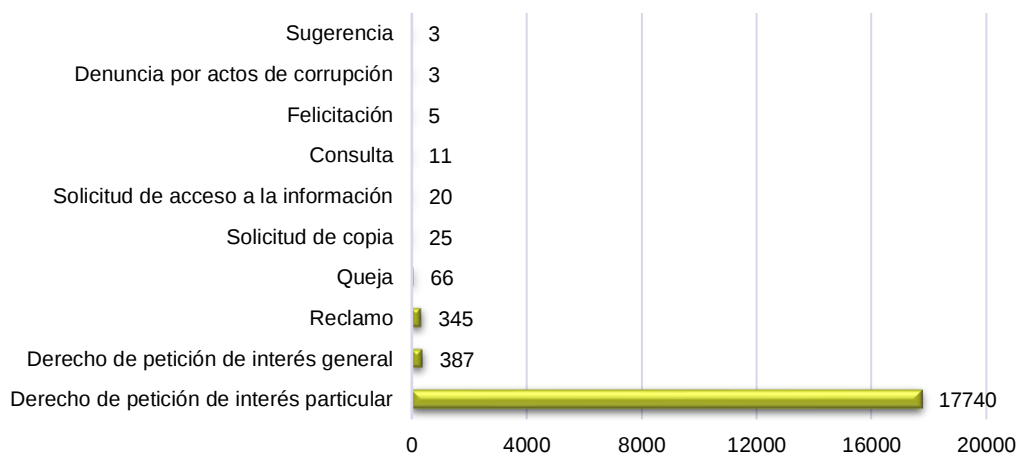
El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la radicación por escrito, representado por el **89,08%** del total de las peticiones radicadas.

Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

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 marzo 2023



Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

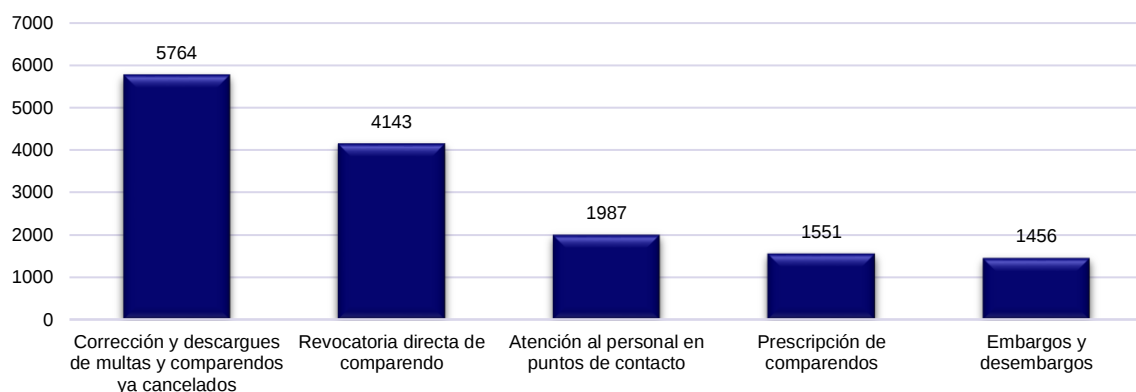
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con un **95,35%** de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

A continuación, se presentan los 5 subtemas o barreras de acceso más reiterados en el periodo de reporte:

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones marzo 2023



Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, continua siendo la “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” correspondiente a un **29,79%**, seguido de “Revocatoria directa de comparendo” con un **21,41%**, debido a que los ciudadanos al consultar la pagina de la SDM, verifican que se encuentran al día en sus comparendos pero en la página Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT, en el estado de cuenta 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. Por otra parte los peticionaron acuden a la revocatoria directa, cuando consideran que es procedente la solicitud de restablecer el derecho ciudadano, mediante la revocación directa del acto mediante el cual fue sancionado por infringir las normas de tránsito.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 1.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	Nº Peticiones	%
Secretaría de Hacienda	33	18.44 %
Transmilenio	29	16.20 %
Secretaría de Gobierno	24	13.41 %
IDU	19	10.61 %
UAESP	14	7.82 %
La Terminal de Transporte	11	6.15 %
Secretaría de Planeación	11	6.15 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	8	4.47 %
Secretaría de Seguridad	5	2.79 %
Secretaría de Educación	4	2.23 %
IDRD	3	1.68 %
Secretaría de Ambiente	3	1.68 %
Acueducto - EAAB-ESP	2	1.12 %
Defensoría del Espacio Público	2	1.12 %
Grúas y Patios	2	1.12 %
Secretaría de Salud	2	1.12 %
Codensa	1	0.56 %
CVP - Caja de La Vivienda Popular	1	0.56 %
IDIGER	1	0.56 %
IDIPRON	1	0.56 %
IDPAC	1	0.56 %
Secretaría del Hábitat	1	0.56 %
Secretaría General	1	0.56 %

Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

Para este período, se tiene en total 179 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia a las entidades correspondientes. Lo que representa el **0.96%** 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 marzo, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.*Peticiones cerradas en marzo del mismo periodo*

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Gestión Documental SDM	6945	85.95 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	261	3.23 %
SIMIT y Cursos	190	2.35 %
Dirección de Gestión de Cobro	179	2.22 %
Subdirección de Contravenciones	168	2.08 %
PYP Solidario	76	0.94 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	49	0.61 %
Subdirección de Señalización	41	0.51 %
Grupo PQRSD DAC	36	0.45 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	28	0.35 %
Subdirección de Semaforización	27	0.33 %
Circulemos Digital	15	0.19 %
Coordinación Jurídica Circulemos	14	0.17 %
Subdirección de Gestión en Vía	10	0.12 %
Dirección de Talento Humano	8	0.10 %
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	6	0.07 %
Oficina de Control Disciplinario	6	0.07 %
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	5	0.06 %
Oficina de Gestión Social	4	0.05 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	3	0.04 %
Dirección de Atención al Ciudadano	2	0.02 %
Subdirección Financiera	2	0.02 %
Dirección de Contratación	1	0.01 %
Dirección de Normatividad y Conceptos	1	0.01 %
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	1	0.01 %
Subdirección Administrativa	1	0.01 %
Tembici	1	0.01 %

Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023**Tabla 3.***Peticiones cerradas en marzo de periodos anteriores*

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Gestión Documental SDM	27718	83,03%
Subdirección de Contravenciones	3056	9,15%
SIMIT y Cursos	591	1,77%
Dirección de Gestión de Cobro	474	1,42%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	351	1,05%
Subdirección de Señalización	191	0,57%
PYP Solidario	160	0,48%
Subdirección de Control E Investigaciones al Transporte Publico	143	0,43%
Grupo PQRSD DAC	126	0,38%
Dirección de Talento Humano	110	0,33%
Dirección de Planeación para la Movilidad	108	0,32%
Coordinación Jurídica Circulemos	97	0,29%
Subdirección de Semaforización	80	0,24%
Subdirección de Gestión en Vía	45	0,13%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	26	0,08%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	14	0,04%
Dirección de Atención al Ciudadano	11	0,03%
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	11	0,03%
Dirección de Contratación	9	0,03%
Oficina de Gestión Social	9	0,03%
Dirección de Normatividad y Conceptos	8	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	8	0,02%
Circulemos Digital	6	0,02%
Oficina de Seguridad Vial	6	0,02%
Subdirección Financiera	5	0,01%
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	5	0,01%
Tu Llave	5	0,01%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	4	0,01%
Dirección de Representación Judicial	2	0,01%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	2	0,01%
Subdirección Administrativa	1	0,00%
Tembici	1	0,00%

Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de 41.463 peticiones, de los cuales 8.080 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 33.383 de peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las 18.605 peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en marzo el **43,43%**.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

A continuación, se relacionan las dependencias que presentaron extemporaneidad en las respuestas emitidas en marzo de 2023:

Tabla 4.

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Extemporaneidad
	Ley 1755 de 2015		
Consulta	30	SIMIT y Cursos	30,33
Derechos de petición de interés General	15	Dirección de Talento Humano	16
		Subdirección de Contravenciones	18,83
		Subdirección de Gestión en Vía	19
		Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	16,24
Derecho petición interés particular	15	SIMIT y Cursos	16,38
		Subdirección de Contravenciones	17,72
		Subdirección de Gestión en Vía	17,06
Reclamo	15	Subdirección de Contravenciones	18,97
Solicitud copia	10	Subdirección de Contravenciones	14,60
Solicitud acceso información	10	Subdirección de Contravenciones	11,50
		Subdirección de Señalización	15

Fuente. BTE Secretaria General marzo 2023

El tiempo promedio de extemporaneidad en las respuestas de las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad en el mes de marzo de 2023, fue de 18 días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que presenta mayor reiteración en la respuesta extemporánea, por lo cual se sugiere verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de marzo de 2023:

PA01-PR01-MD01 V.3.0

Secretaría Distrital de Movilidad

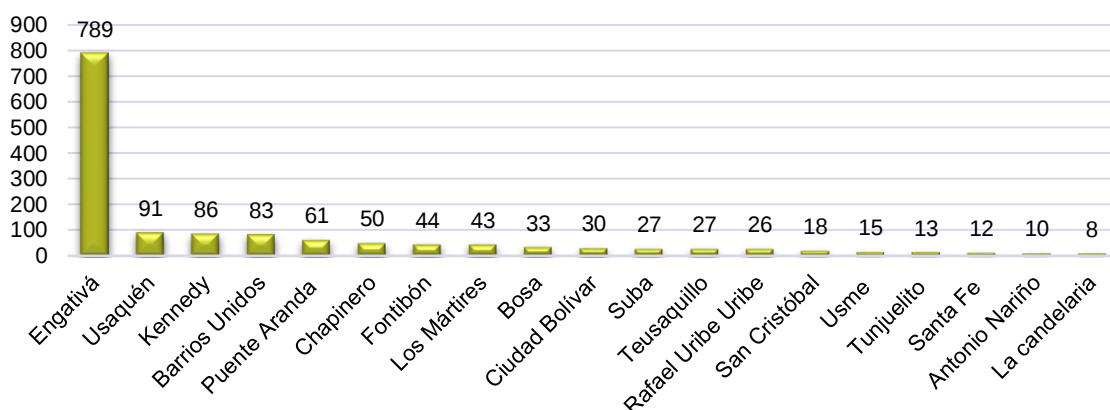
Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400 www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



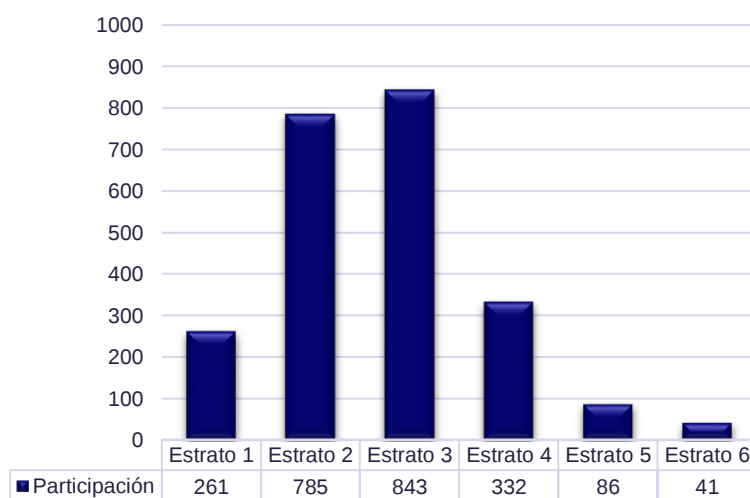
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Figura 5.*Participación por localidad en marzo 2023***Fuente.** BTE Secretaria General marzo 2023

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar que las localidades con más participación son: Engativá con el **53,82%**, Usaquén con el **6,21%** y Kennedy con el **5,87%**. Para este periodo, solo **1.466** ciudadanos registraron la información de localidad, lo que corresponde al **7,88%** del total de las peticiones registradas en BTE.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de marzo de 2023:

Figura 6.*Participación por estrato en marzo 2023***Fuente.** BTE Secretaria General marzo 2023

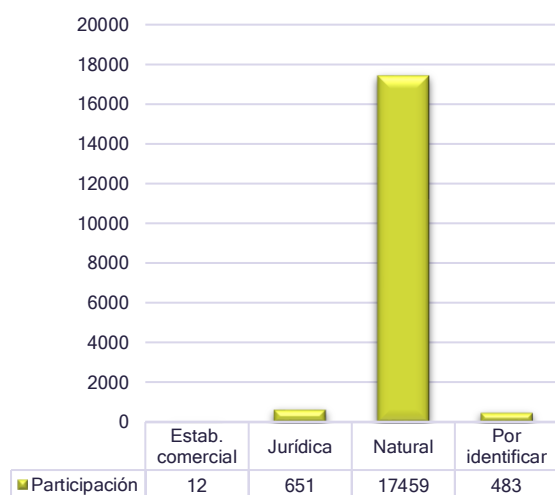
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3 con una participación del **35,90%** y el estrato 2 con una participación del **33,43%**. Por otra parte, se evidencia que, de las **18.605** peticiones, solo **2.348** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **12,62%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de marzo de 2023:

Figura 7.

Tipo de peticionario marzo 2023



El **93,84%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que contempla que la información suministrada por la mayoría de los peticionarios lo hacen de manera identificada.

El **2,60%** corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

Fuente. BTE Secretaria General marzo 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 febrero de 2023 se tuvieron 22.675 peticiones registradas y para el mes de marzo de 2023 se tuvieron 18.605 peticiones, lo que refleja una disminución del 17,97%.
- Teniendo en cuenta que el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” ha sido el más reiterado en los resultados del año 2023, se sugiere verificar las causas o inconvenientes que se pueden estar presentando en la migración de la información al sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito.
- Es importante realizar seguimiento a los planes de mejoramientos planteados por la “Subdirección de Contravenciones” conforme a la extemporaneidad de las respuesta, ya que para este mes nuevamente es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta por fuera de los términos de ley,.

14. ACCIONES

- Con el fin de “recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español”, se actualizó la base de traductores con el documento compartido por la Secretaría General.
- Por medio del memorando 202341000055233, remitido desde la Dirección de Atención al Ciudadano a la Subdirección Administrativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la SDM, se solicitó la mejora en el sistema de gestión Documental ORFEO en el campo de número de identificación, para que quede alfanumérico en los casos que así corresponda, la anterior mejora, es requerida para optimizar la calidad de la información y se mitigue los errores en la migración al sistema de BTE.
- La Dirección de Atención al Ciudadano socializó el “informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de enero del 2023” presentado por de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el cual se presentan resultados del mes enero de 2023 de la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, en donde se solicitó un plan de mejoramiento con cada una de las dependencias involucradas

- Se realizó la invitación a todos nuestros funcionarios de la SDM al seminario web “Lenguaje compresible para el cuatrienio” con la propuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se realizó socialización a todos los enlaces de las dependencias que realizan el apoyo de respuestas de peticiones, con el fin de dar claridad en los criterios de calidad y el funcionamiento del sistema BTE.

	
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	