



INFORME MENSUAL PQRS

NOVIEMBRE 2024

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	6
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	8
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
7.1.	Subtemas Veedurías Ciudadanas	9
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	15
14.	CONCLUSIONES	15
15.	ACCIONES	17

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.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad también cuenta con un sistema propio donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, radicados a través del Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web de radicación, este sistema de gestión documental denominado “ORFEO”, cuenta con lineamientos y parámetros respectivos para la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se reciben en entidad, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, asegurando, que los servidores públicos den respuesta oportuna según los términos de ley. Las PQRS que se recibe en el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

Por otra parte, la entidad 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, Resolución 078 de 2019 y la resolución 216 de 2024, “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



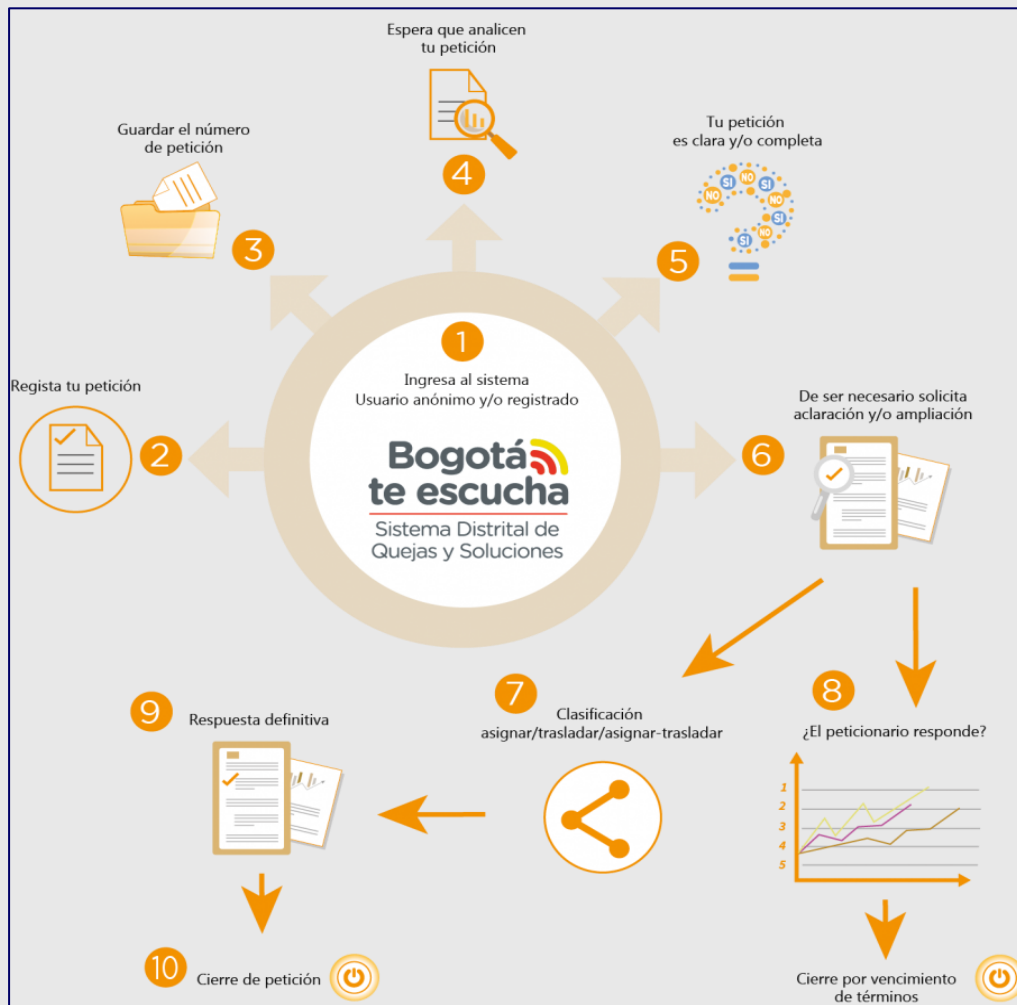
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, traslados por no competencia, peticiones cerradas en el mes, tiempo promedio de respuesta de las peticiones extemporánea, participación por localidad, estrato y tipo de peticionario e integración de los dos sistemas de radicación de peticiones.

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 presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de noviembre de 2024 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.

Sistema Bogotá te escucha BTE



Sistema de Gestión Documental



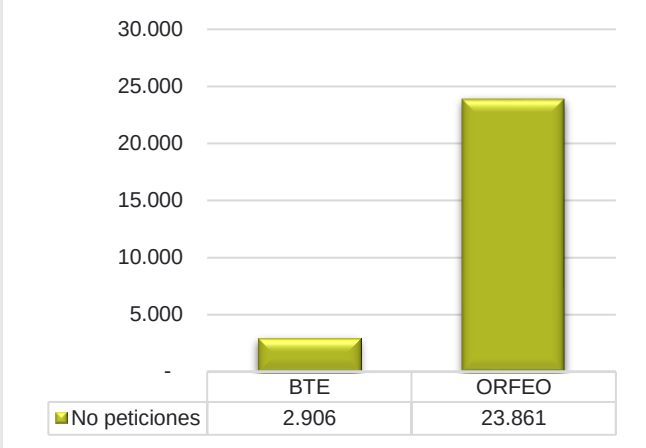
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Noviembre 2024
Total, de peticiones	26.767

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **2.906** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **10,86%** mientras que **23.861** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **89,14%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas noviembre 2024



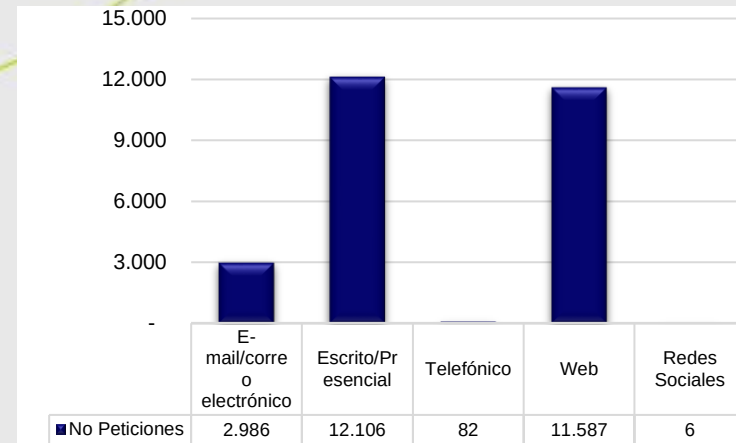
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

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.

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 noviembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía son; de forma presencial con **12.106** peticiones, representado el **45,23%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **11.587** peticiones que representa el **43,29%**.

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de las diferentes tipologías de PQRSD:

Tabla 2.

Tipos de peticiones recibidas en noviembre 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	24.389	91,12%
Derecho de petición de interés general	1.330	4,97%
Entes de Control/Solicitud de información	385	1,44%
Petición entre Autoridades	211	0,79%
Solicitud de copia	160	0,60%
Solicitud de información	110	0,41%
Consulta	84	0,31%
Queja	52	0,19%
Reclamo	12	0,04%
Felicitación	12	0,04%
Sugerencia	11	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	6	0,02%
Entes de Control/Consulta	4	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Total	26.767	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

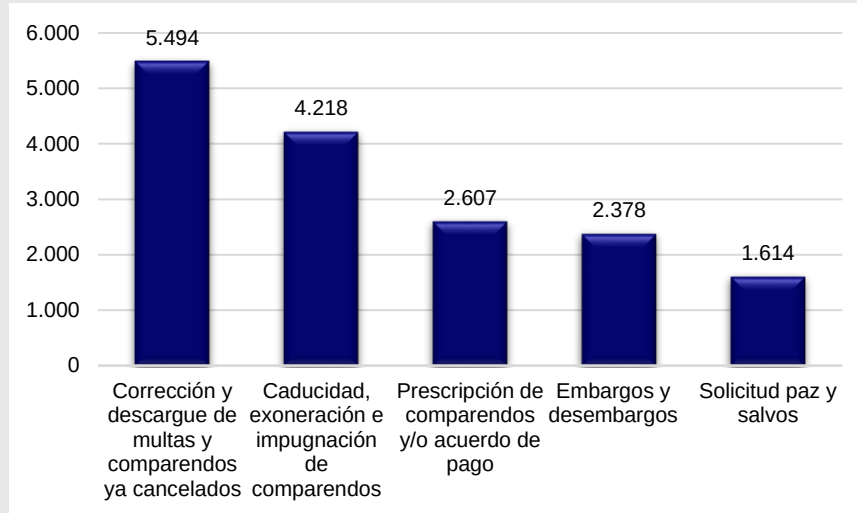
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **24.389** peticiones, lo que equivale al **91,12%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

A continuación, se presentan los 5 temas con mayor radicación en el periodo de reporte:

Figura 3.

Temas de mayor radicación noviembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Corrección y descargue de multas y comparendos” con **5.494** peticiones, correspondiente al **20,53%** del total de peticiones, este trámite aplica para comparendos impuestos en la ciudad de Bogotá, cuando transcurridos tres (3) días hábiles de haber realizado el pago de comparendo, y/o curso sobre normas de tránsito la información no ha sido actualizada en los sistemas de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y/o Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones (SIMIT). Seguido de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.218** peticiones, correspondiente al **15,76%** del total de peticiones, la figura de la caducidad se encuentra contemplada en el artículo 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de noviembre de 2017, donde se prevé que la acción o contravención de las normas de tránsito caduca al año (1) contado a partir de la ocurrencia de los hechos que dieron origen a ella.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relacionan las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, a qué entidades se dieron traslado, por tratarse de peticiones que no eran competencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Tabla 3.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría de Hacienda	30	15.15 %
Secretaría de Gobierno	27	13.64 %
IDU	20	10.10 %
La Terminal de Transporte	14	7.07 %
Transmilenio	14	7.07 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	14	7.07 %
Defensoría del Espacio Público	13	6.57 %
Secretaría General	11	5.56 %
Secretaría de Seguridad	9	4.55 %
IPES	8	4.04 %
Secretaría de Planeación	8	4.04 %
UAESP	7	3.54 %
Secretaría de Salud	6	3.03 %
Secretaría de Ambiente	5	2.53 %
Acueducto - EAAB-ESP	4	2.02 %
Secretaría de Educación	4	2.02 %
Metro de Bogotá S.A.	2	1.01 %
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0.51 %
Secretaría de Integración Social	1	0.51 %
Total	198	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General noviembre 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 198 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Hacienda seguido de la Secretaría de Gobierno.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en noviembre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Contravenciones	4.055	27,56%
Dirección de Gestión de Cobro	3.567	24,25%
Dirección de Atención al Ciudadano	2.670	18,15%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1.796	12,21%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	794	5,40%
Subdirección Financiera	702	4,77%
Dirección de Contratación	330	2,24%
Dirección de Talento Humano	235	1,60%
Subdirección de Transporte Privado	79	0,54%
Subdirección de Señalización	77	0,52%
Subdirección de Infraestructura	66	0,45%
Subdirección de Gestión en Vía	63	0,43%
Oficina de Control Disciplinario	36	0,24%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	33	0,22%
Subdirección de Semaforización	32	0,22%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	30	0,20%
Subdirección de Transporte Público	22	0,15%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	20	0,14%
Oficina de Gestión Social	20	0,14%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	18	0,12%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	12	0,08%
Despacho del Secretario	7	0,05%
Dirección de Planeación de la Movilidad	7	0,05%
Dirección de Representación Judicial	7	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	7	0,05%
Dirección de Normatividad y Conceptos	6	0,04%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	5	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,03%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	3	0,02%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	2	0,01%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	0,01%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	2	0,01%
Subdirección Administrativa	2	0,01%
Subsecretaría de Política de Movilidad	1	0,01%
Total	14.712	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

Tabla 5.
Peticiónes cerradas en noviembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	3.468	28,32%
Subdirección de Contravenciones	3.002	24,52%
Subdirección Financiera	1.884	15,39%
Dirección de Atención al Ciudadano	1.476	12,05%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	1.063	8,68%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	598	4,88%
Subdirección de Señalización	180	1,47%
Dirección de Talento Humano	109	0,89%
Subdirección de Transporte Privado	104	0,85%
Subdirección de Infraestructura	66	0,54%
Subdirección de Gestión en Vía	60	0,49%
Dirección de Contratación	54	0,44%
Subdirección de Semaforización	39	0,32%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	21	0,17%
Oficina de Control Disciplinario	18	0,15%
Oficina de Gestión Social	14	0,11%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	13	0,11%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	12	0,10%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	12	0,10%
Subdirección de Transporte Público	9	0,07%
Dirección de Representación Judicial	9	0,07%
Dirección de Inteligencia Para la Movilidad	8	0,07%
Dirección de Normatividad y Conceptos	4	0,03%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	4	0,03%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Para la Movilidad	4	0,03%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	3	0,02%
Subdirección Administrativa	3	0,02%
Dirección de Planeación de la Movilidad	3	0,02%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	0,02%
Oficina de Seguridad Vial	2	0,02%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	0,01%
Total	12.245	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **26.957** peticiones, de los cuales **14.712** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.245** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **26.767** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en noviembre el **54,96%**.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD

A continuación, se relacionan las dependencias que presentan extemporaneidad en sus respuestas y se indica el promedio de días de gestión de esas peticiones que se respondieron en términos superiores a los establecidos en la norma, en el mes de noviembre de 2024:

Tabla 6.

Tiempo promedio de las respuestas extemporáneas

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	17	197
	Derecho de petición de interés general	15	17	3
	Solicitud de copia	10	11	1
	TOTAL			201
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	17	25
	Solicitud de copia	10	11	1
	Solicitud de información	10	11	1
	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			28
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	12
	TOTAL			12
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Petición entre Autoridades	10	12	2
	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	7	1
	TOTAL			6
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Solicitud de información	10	12	3
	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Petición entre Autoridades	10	11	2
	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	TOTAL			3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	Derecho de petición de interés particular	15	18	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés general	15	18	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				257

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de noviembre fue la Subdirección Financiera con **201** peticiones, representando el **78%** de extemporaneidad en la

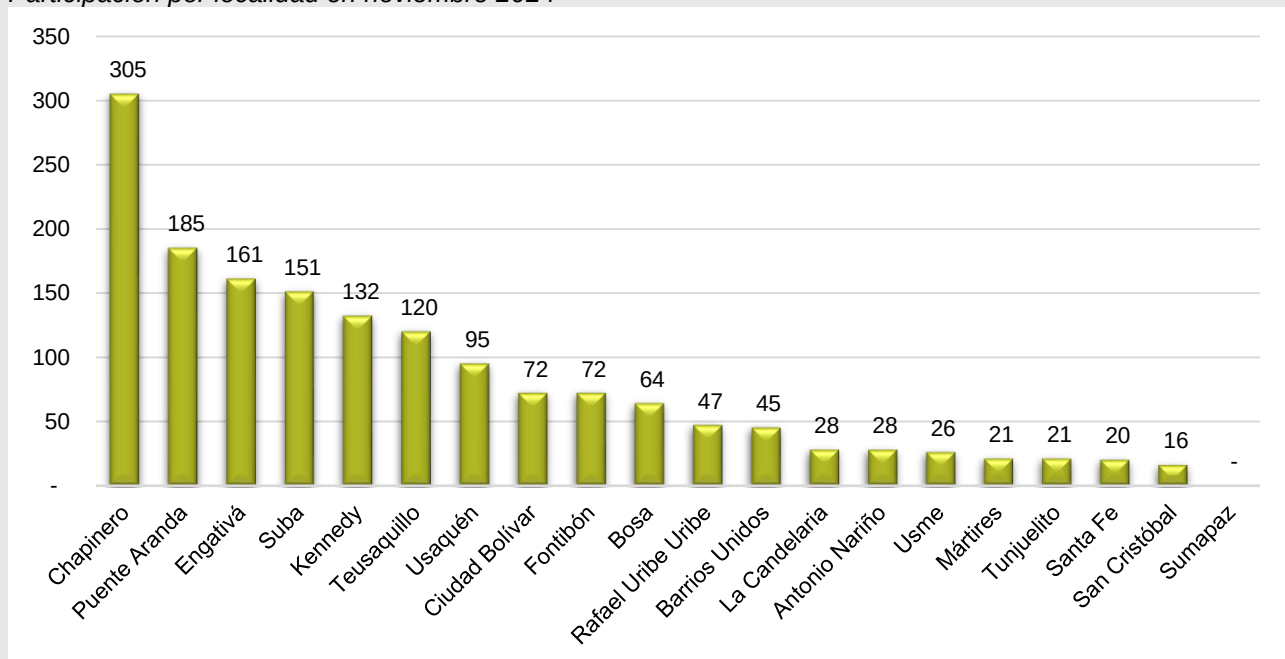
entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **15** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **17** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de noviembre de 2024:

Figura 4

Participación por localidad en noviembre 2024



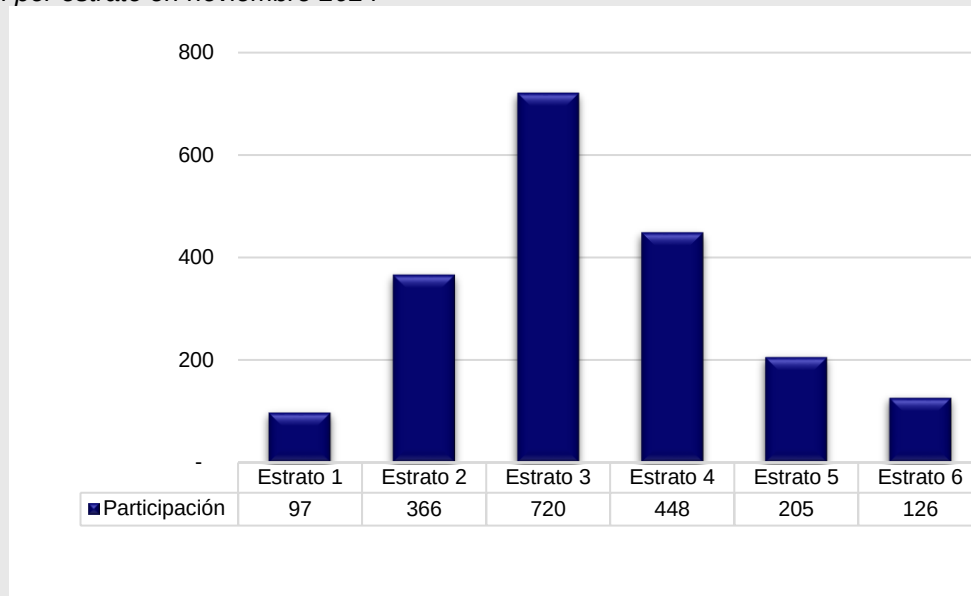
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Chapinero con **305** peticiones, que representa el **18,96%**, puente Aranda con **185** peticiones, que representa el **11,50%** y Engativá con **161** peticiones, que representa el **10,01%**. Para este periodo, solo **1.609** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **6,01%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de noviembre.

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 noviembre de 2024.

Figura 5.
Participación por estrato en noviembre 2024



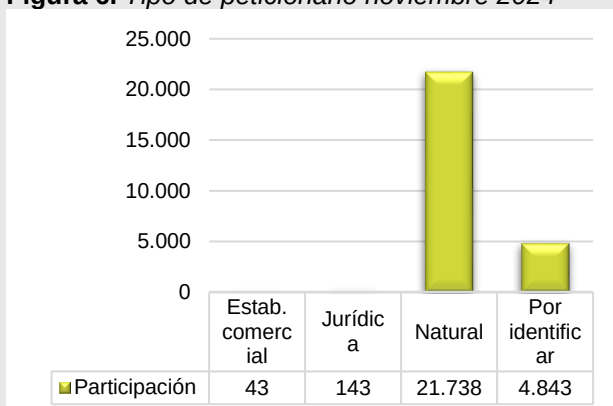
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **720** peticiones, reflejando una participación del **36,70%**, seguido del estrato **4** con **448** peticiones, con una participación del **22,83%**. Del total de peticiones registradas en el mes de noviembre, solo **1.962** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **7,33%** 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 noviembre de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario noviembre 2024



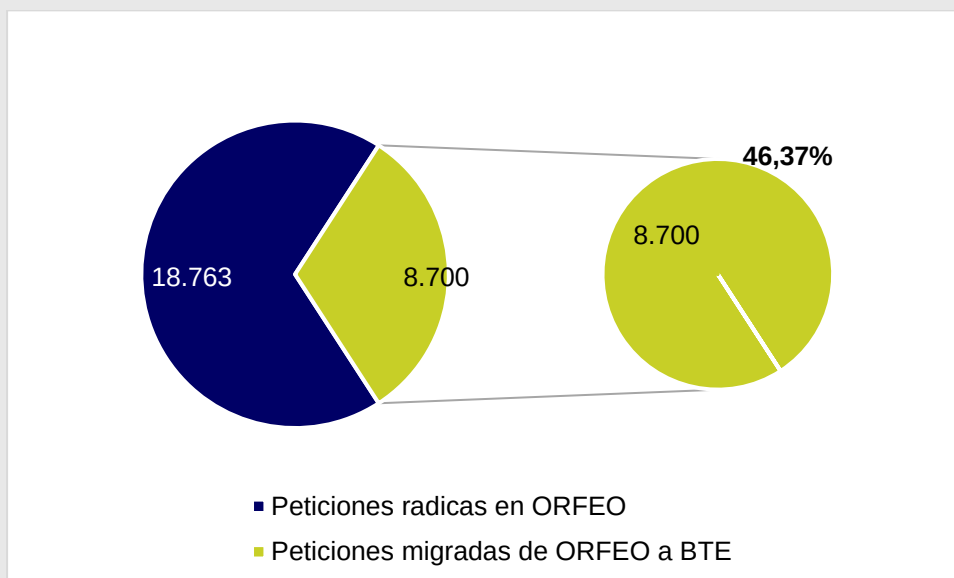
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024

El **81,21%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **21.738** peticiones, el **0,53%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **143** peticiones y el **0,16%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **43** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE noviembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2024 y Consolidado Secretaría General noviembre 2024

Para el mes de noviembre se recibieron un total de **23.861** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, sin embargo conforme a lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en su numeral 5.3 “Criterios para el registro de peticiones” donde se indica las peticiones que no deben ser migradas a BTE, se identificó que **5.098** peticiones que ingresaron en el mes de noviembre NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **18.763** peticiones, de las cuales **8.700** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **46,37%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de octubre se tuvieron 31.368 peticiones y para el mes de noviembre se tuvieron 26.767 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis disminuyó el número de radicados en 4.601 peticiones, lo que refleja una variación del 14,67%

Esta disminución obedece al satisfactorio plan de transición de la migración de datos de nuestro y moderno sistema contravencional “FÉNIX”, el cual está en proceso de estabilización y de mitigación de los errores de funcionamiento.

- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de noviembre fueron; “Corrección y descargue de multas y comparendos” con 5.494 peticiones y “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos “ con 4.218 peticiones.
- Para el mes de noviembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 45,23% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 26.957 peticiones que se les dio respuesta en el mes de noviembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Gestión de contravenciones con 7.057 peticiones, lo que representa el 26,18% del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con 7.035 peticiones, con una participación del 26,10%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 52,28% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago y embargos y desembargos.
- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radicó peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Chapinero, Puente Aranda y Engativá y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 81,21% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de noviembre se dio respuesta de manera oportuna a 14.486 peticiones y de manera extemporánea a 257 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 98,26%. Lo anterior conforme a los seguimientos realizados desde la

Dirección de Atención al Ciudadano y las acciones implementadas de manera satisfactoria en cada una de las dependencias de la entidad.

15. 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).
- El 01 de noviembre se llevó a cabo la segunda socialización del segundo semestre de 2024 del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con el objetivo de divulgar los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, con el fin de que las dependencias atienden oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- El 07 de noviembre se llevó a cabo con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá la cualificación de comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente, con el objetivo de orientar a los colaboradores públicos en herramientas para una Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente en el servicio a la ciudadanía.
- Se actualizó el micrositio de PQRS en la página web de la entidad, a través de este espacio, la ciudadanía podrá radicar de manera respetuosa sus peticiones, quejas reclamos, solicitudes y denuncias, de competencia de la entidad; así como, hacer seguimiento de las mismas.



- Se socializó por medio del memorando No 202441000245903, a todos los Directivos de la entidad, el informe final de la evaluación de las apropiaciones de todos los videos y piezas informativas las cuales fueron divulgadas a través del correo institucional y socializaciones del Reglamento interno para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, correspondiente a la vigencia 2024.

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	