



INFORME DE GESTIÓN PQRSD I SEMESTRE 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 I SEMESTRE DE 2024	5
3.1.	Peticiones recibidas I semestre 2024	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – I semestre 2024	6
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICION	7
5.	ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE DE 2024	7
5.1	Análisis de Quejas I semestre de 2024	8
5.2	Análisis de Reclamos I semestre de 2024	9
6.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	10
7.	GESTIÓN DE PETICIONES	11
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	11
9.	TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS	12
10.	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	13
11.	CONCLUSIONES	14
12.	ACCIONES DE MEJORA	15
13.	RECOMENDACIONES	20

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, sugerencias y denuncias en la entidad, durante el I semestre 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 solucionados 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	
Color:	Termino:
	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 un presunto 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. Página web Secretaría Distrital de Movilidad 2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES I SEMESTRE DE 2024

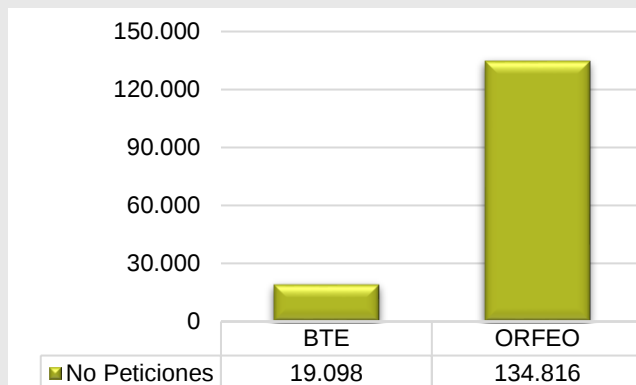
3.1. Peticiones recibidas I semestre 2024

En el primer semestre de 2024, la entidad recibió un total de **153.914** peticiones, de las cuales **19.098** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Bogotá te Escucha, lo que corresponde al **12,41%** y **134.816** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, representando el **87,59%** del total de las peticiones.

Figura 1.

Peticiones recibidas I semestre 2024



Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2024

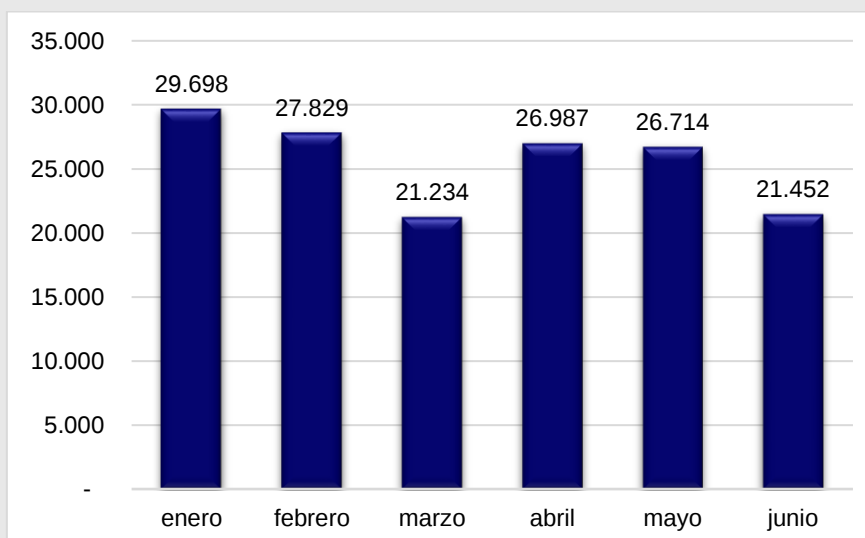
El **51%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se radicaron de manera virtual; a través del formulario de radicación, e-mail o Sistema virtual de Bogotá te Escucha, seguido de la radicación presencial a través; de los Centros de Servicio de Movilidad, buzones y ventanilla de los centros locales de Movilidad, representando el **48,49%**.

3.2. Peticiones recibidas por mes – I semestre 2024

Del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2024, el mes en que se recibieron más peticiones fue en el mes de enero con **29.698** peticiones, lo que representa el **19,30%**, seguido del mes de febrero con **27.829** peticiones, lo que corresponde al **18,08%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – I semestre de 2024



Fuente. Base Consolidado ORFEO Y BTE 2024

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología I semestre 2024

Tipo de petición	N.º Peticiones	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	139.743	90,79%
Derecho de petición de interés general	7.139	4,64%
Entes de control/solicitud de información	2.592	1,68%
Reclamo	1.275	0,83%
Petición entre autoridades	838	0,54%
Solicitud de copia	646	0,42%
Solicitud de información	645	0,42%
Queja	471	0,31%
Consulta	345	0,22%
Sugerencia	74	0,05%
Entes de control/consulta	61	0,04%
Felicitación	53	0,03%
Denuncia por actos de corrupción	31	0,02%
Entes de control/solicitud de copia	1	0,00%
Total	153.914	100,00%

Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2024

Sobre las tipologías y/o modalidades, del total de peticiones, **139.743** corresponden a Derecho de petición de interés particular, lo que representa un **90,79%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el primer semestre del 2024, lo anterior, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones interpuestas a la entidad, busca la gestión de solicitudes que le afecta o le concierne a un ciudadano(a) en particular.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE DE 2024

De las **1.746** Quejas y Reclamos registrados en el I Semestre de 2024, se tomó una muestra del 12,8% correspondiente a **224** Quejas y Reclamos:

Tabla 4.

Muestra de quejas y reclamos I semestre de 2024

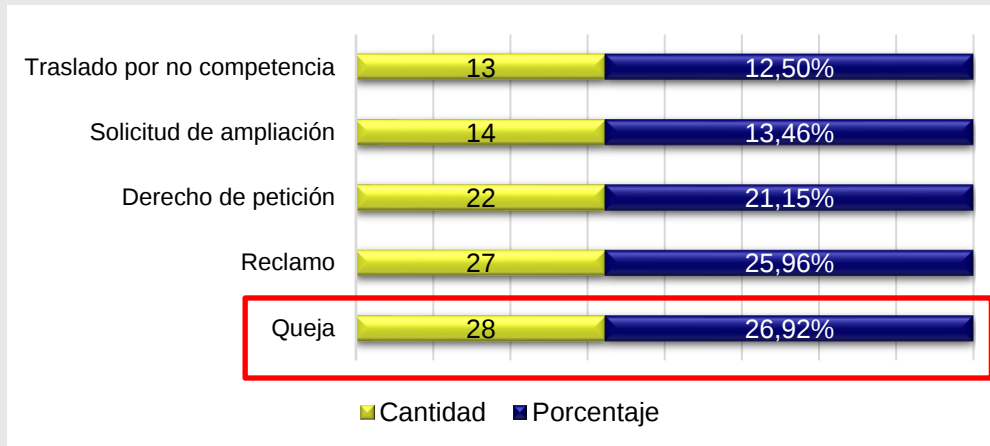
Ficha Técnica	
Quejas	104
Reclamos	120
Total	224

5.1 Análisis de Quejas I semestre de 2024

De las quejas analizadas del I semestre de 2024; en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que **28** de las **104** peticiones efectivamente corresponden a solicitudes de Quejas, representando el **26,92%**, como se puede observar en la figura 3.

Figura 3

Quejas analizadas I semestre de 2024



Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2024

En la tabla 5, se relacionan las causas de mayor radicación de Quejas durante el I semestre de 2024:

Tabla 5.

Causas radicación de quejas analizadas I semestre 2024

Causas de las Quejas	Cantidad
Procedimiento inadecuado de funcionario(a) en audiencia de impugnación	5
Trato inadecuado de agente de tránsito civil	5
Queja trato inadecuado funcionario	4
Procedimiento inadecuado agente de tránsito civil	3
Bloqueo de cuenta con comparendo cancelado	1
Procedimiento inadecuado funcionario	1
Queja atención VUS	1
Queja funcionario cursos	1
Queja personal de seguridad	1
Tiempo de atención de liquidación Patios	1
Trato inadecuado funcionario(a) Ventanilla Única de Servicios	1
Queja acoso laboral	1
Queja agendamiento curso pedagógico	1
Queja atención puerta de ingreso	1
Queja agendamiento patios	1

Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2024

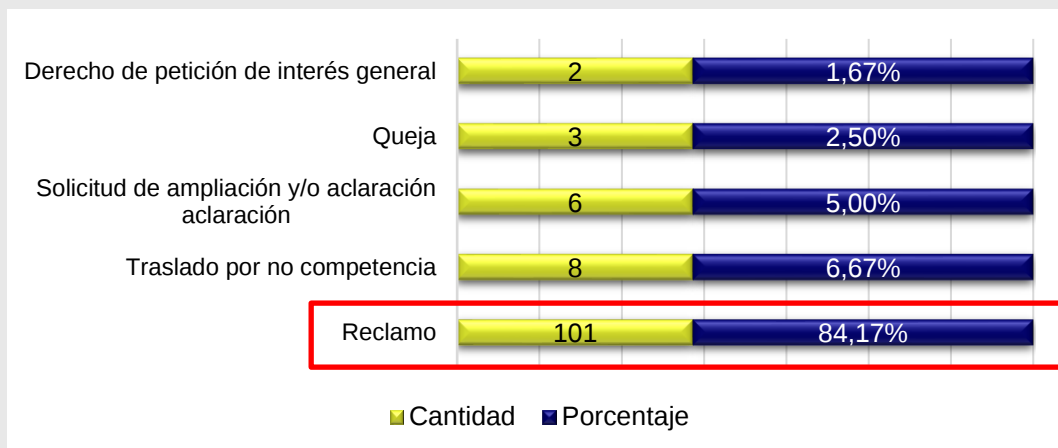
De acuerdo con la figura anterior, dentro de las causas de mayor radicación de las quejas analizadas se encuentra; “Procedimiento inadecuado de funcionario(a) en audiencia de impugnación” y “Trato inadecuado de agente de tránsito civil” con **5** peticiones cada una, lo que representa el **35,71%** del total de quejas analizados. Lo anterior obedece a que la ciudadanía indica que reciben un trato indigno e irrespetuoso por parte de los agentes civiles de tránsito al momento de realizarla imposición de un comparendo, así mismo se percibe abuso de autoridad imponiendo comparendos de manera arbitraria y sin cumplimiento de norma.

5.2 Análisis de Reclamos I semestre de 2024

De los reclamos analizados en el I semestre de 2024; en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que **101** de las **120** peticiones, efectivamente corresponden a solicitudes de Reclamos, representando el **84,17%**, como se puede observar en la figura 4.

Figura 4

Reclamos analizados I semestre de 2024



Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2024

En la tabla 6, se relacionan las causas de mayor radicación de Reclamos durante el I semestre de 2024:

Tabla 6.

Causas radicación de reclamos analizados I semestre 2024

Causa de los Reclamos	Cantidad
Actualización De Comparendo En La Plataforma De SIMIT	64
Notificación De Comparendo Electrónico	6
Disponibilidad Agendamiento VUS	5
Solicitud De Controles En Vía	5
Disponibilidad De Citas Para Impugnación De Comparendos	4
Actualización De Comparendo En La Plataforma De La SDM	2

Causa de los Reclamos	Cantidad
Imposición De Comparendo A Placa Errada	2
Trámite De Impugnación De Comparendo	2
Cargue De Curso Pedagógico Realizado En Una CIA O En Otro O.T	1
Eliminación De Comparendo Por Exoneración En Audiencia De Impugnación	1
Estado De Los Centros De Atención De La SDM	1
Fallas En La Plataforma De PyP Solidario	1
Hurto De Parte De Vehículo Ingresado A Patios	1
Incumplimiento Cita De Impugnación	1
Oportunidades De Mejora Evento Día De La Familia	1
Restricción Pico Y Placa	1
Pago Comparendo Equivocado	1
Revisar El Alcance de Celebración de Contrato	1
Proceso De Pagos	1

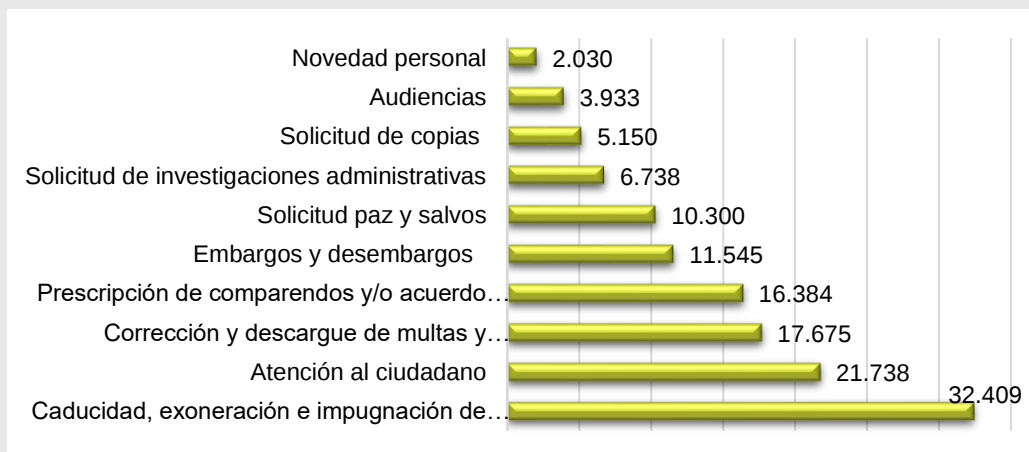
Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2024

De acuerdo con la figura anterior, el tema de mayor radicación de los reclamos analizados, fue; “Actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT” con **64** solicitudes, lo que representa el **63,36%** del total de reclamos analizados para este semestre, lo anterior, debido a que la ciudadanía al consultar la página de la SDM, verifican que se encuentran al día en sus comparendos pero en la página del Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones SIMIT, aún refleja con pendientes en sus comparendos y lo anterior sucede porque no migra de manera correcta la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo.

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 5.

(10) Subtemas más reiterados I semestre de 2024



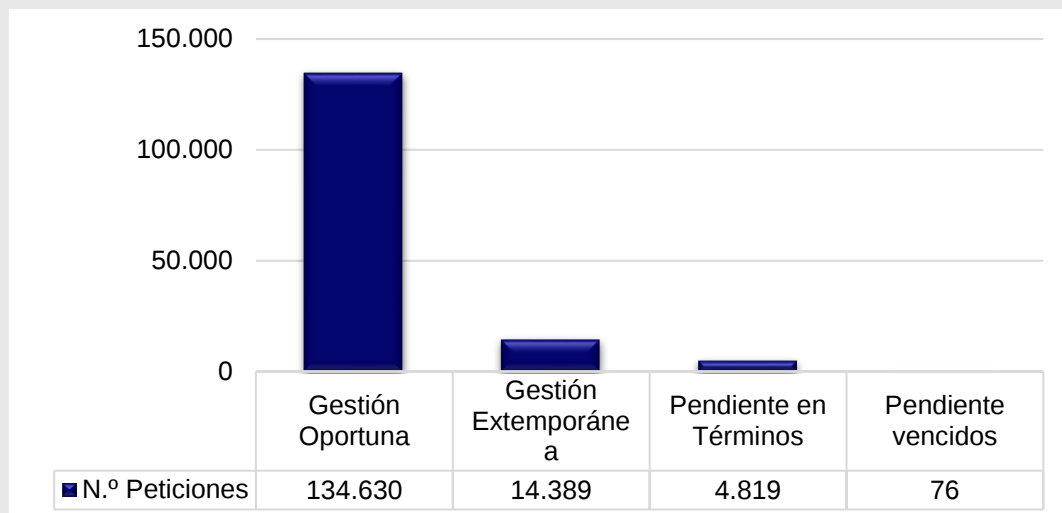
Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2024

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” es el subtema con mayor radicación en el primer semestre de 2024, con **32.409** peticiones, lo que representa el **21,34%**, donde el ciudadano(a) 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. Seguimiento tenemos el subtema de “Atención al ciudadano”, con **21.738** peticiones, que representan el **14,31%**.

7. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 6.

Gestión de las PQRSD – I semestre de 2024



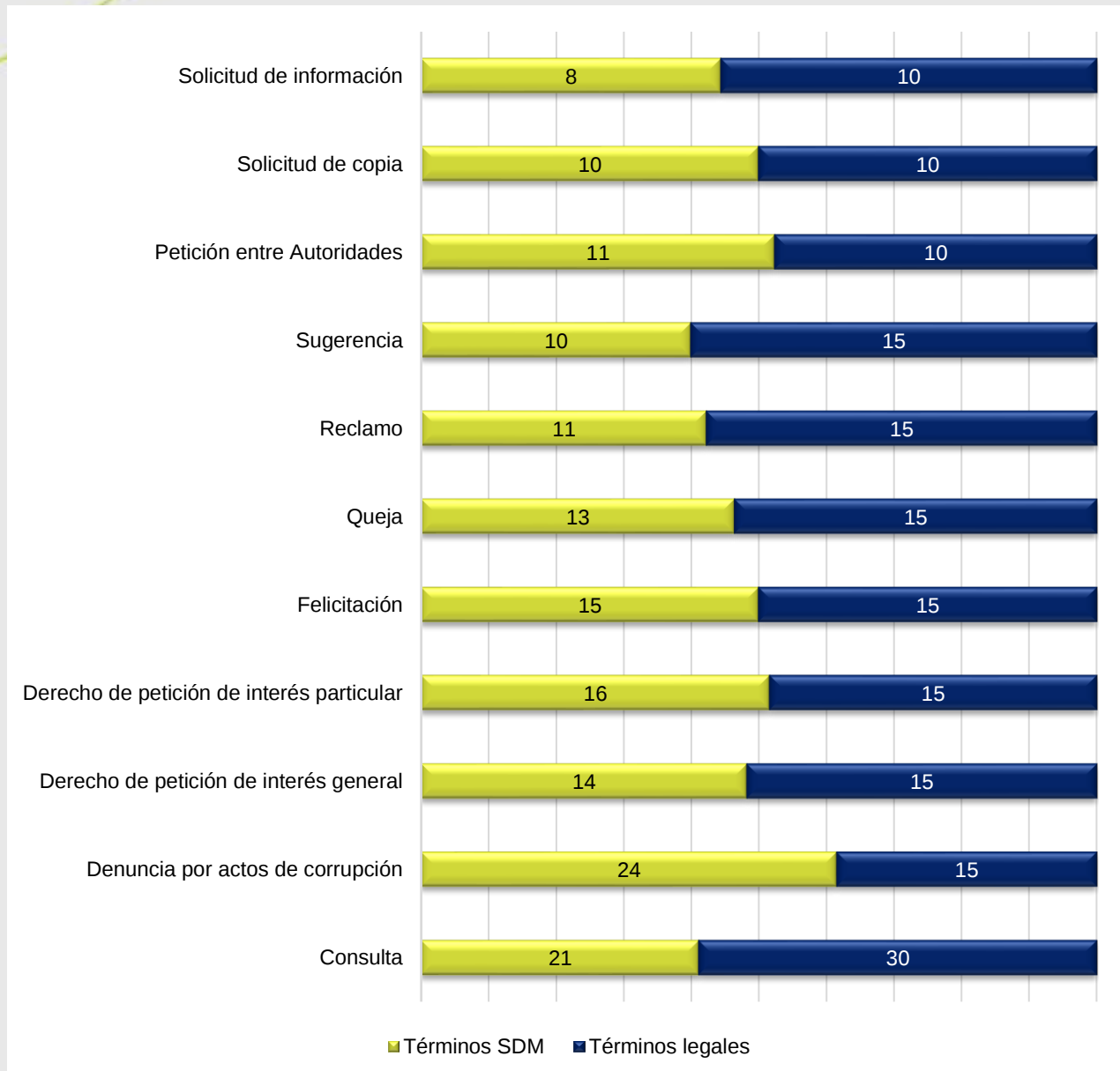
Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2024

De un total de **153.914** peticiones que se recibieron en el primer semestre de 2024, **134.630** fueron atendidas oportunamente y **14.389** peticiones fueron respondidas fuera de términos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 7.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– I semestre de 2024



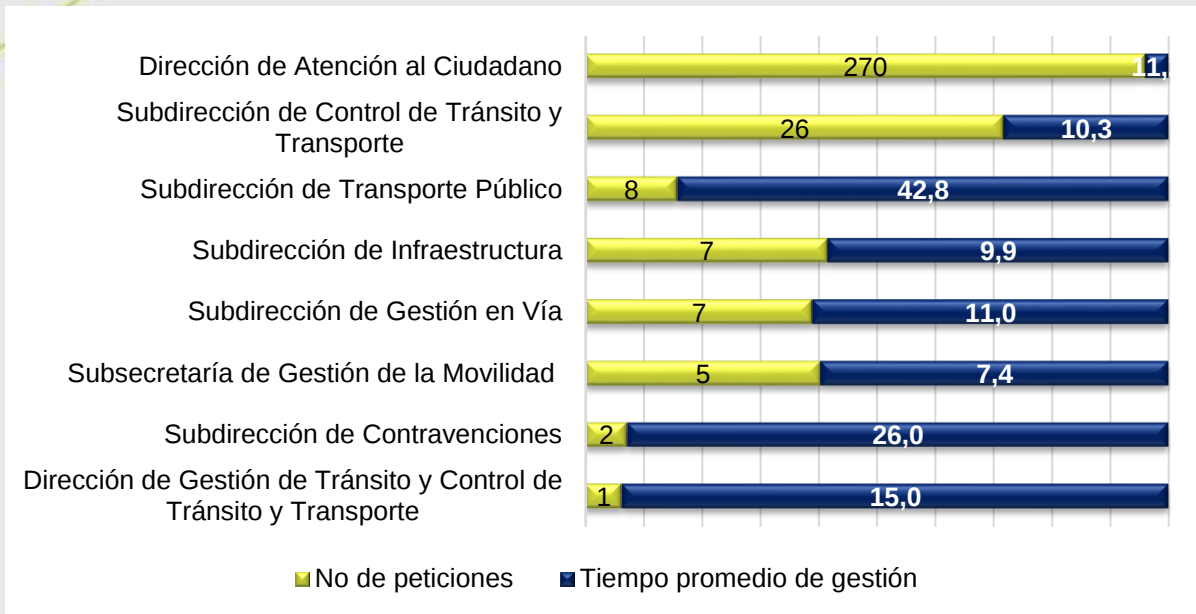
Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2024

Para el primer Semestre de 2024, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, a excepción de las tipologías de denuncias, derechos de petición de interés particular y petición entre autoridades que superaron el tiempo promedio de respuesta.

9. TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS

Figura 8.

Traslado de peticiones fuera de términos – I semestre de 2024



Fuente. Base Reporte de traslados por competencia I semestre de 2024

El total de peticiones trasladadas por competencia fuera de los términos establecidos, es decir posterior a los 5 días siguientes del ingreso de la petición, fue de **326** peticiones para el primer semestre del 2024, de las cuales **270** peticiones, equivalentes al **82%**, corresponden a la Dirección de Atención al Ciudadano, seguido de **26** peticiones, que corresponde al **7,97%** de la Subdirección de Control al Tránsito y transporte.

10. ÍNDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

El índice de oportunidad general de la respuesta para el I semestre de 2024, tuvo un promedio de respuesta de las peticiones atendidas dentro de los términos de Ley del **92%**.

Tabla 7.

Índice de oportunidad en la respuesta I semestre 2024

ÍNDICE DE OPORTUNIDAD A LAS RESPUESTAS I SEMESTRE DE 2024	
DEPENDENCIA	ÍNDICE DE OPORTUNIDAD
Despacho de la Secretaría	
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	95,52%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	90,91%
Oficina de Seguridad Vial	94,44%
Oficina de Gestión Social	93,75%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	98,68%
Oficina de Control Disciplinario	95,47%
Oficina de Control Interno	100,00%

Subsecretaría de Política de Movilidad	100,00%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	94,05%
Dirección de Planeación para la Movilidad	97,47%
Subdirección de Transporte Público	97,70%
Subdirección de Transporte Privado	91,73%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	95,86%
Subdirección de Infraestructura	95,90%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	90,80%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	94,44%
Subdirección de Señalización	94,46%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	99,39%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	88,00%
Subdirección de Gestión en Vía	96,32%
Subdirección de Semaforización	94,02%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	96,61%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	76,19%
Dirección de Atención al Ciudadano	97,58%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	14,09%
Subdirección de Contravenciones	80,41%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	99,14%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	100,00%
Dirección de Representación Judicial	84,49%
Dirección de Normatividad y Conceptos	96,43%
Dirección de Contratación	84,90%
Dirección de Gestión de Cobro	98,56%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	100,00%
Subdirección Administrativa y financiera	100,00%
Subdirección Administrativa	97,37%
Subdirección Financiera	90,29%
Dirección de Talento Humano	88,72%
Promedio Índice de oportunidad I Semestre de 2024	92%

Fuente. Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2024

11. CONCLUSIONES

- Comparando el primer semestre del año 2023, con el primer semestre de 2024, para el periodo de análisis hubo una disminución en la radicación de peticiones, con una variación del 29,49%, correspondiente a 64.397 peticiones menos. El trimestre de enero a marzo, presenta mayor número de radicaciones con 78.761 peticiones, lo que corresponde 51,17% del total de peticiones recibidas en el primer semestre de 2024 y para el trimestre de abril a junio se radicaron 75.153 peticiones, lo que corresponde 48,83% del total de peticiones recibidas en el primer semestre de 2024.

- Para las tipologías de Quejas y Reclamos, se registraron un total de 1.746 peticiones para el primer semestre del 2024, representando solo el 1,13% del total de peticiones recibidas en el semestre. De estas 1.746 peticiones el 26.97%, corresponde a quejas y el 73,02% a reclamos, con lo anterior podemos determinar que existe una mayor manifestación de descontento o inconformidad de algunos proceso, trámites o requerimientos a cargo de la entidad, entre algunos de ellos tenemos; actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT, notificación de comparendos electrónicos, disponibilidad de agendamiento, solicitud de controles en vía y impugnación de comparendos.
- Para la tipología de quejas, la causa de mayor radicación es por procedimiento y trato inadecuado de los funcionarios en audiencia de impugnación y procedimiento y trato inadecuado del agente de tránsito civil, Lo anterior obedece a que la ciudadanía indica que reciben un trato indigno e irrespetuoso por parte de los agentes civiles de tránsito al momento de realizarla imposición de un comparendo, así mismo se percibe abuso de autoridad imponiendo comparendos de manera arbitraria y sin cumplimiento de norma.
- Al igual que el primer y segundo semestre de 2023, en el primer semestre de 2024, el tema de mayor radicación continúa siendo; “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos.
- El 87,47% del total de las peticiones recibidas, fueron atendidas dentro de los términos de Ley, mientras que el 9,35% del total de las peticiones recibidas, se les dio respuesta de manera extemporánea. Por otra parte, el promedio general de respuesta de toda la entidad es del 92% de peticiones atendidas dentro de los términos de Ley. La dependencia con mayor número de extemporaneidad es la Subdirección de Contravenciones.

12. ACCIONES DE MEJORA

- 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 de la entidad las peticiones próximas a vencer con el fin de dar las alertas necesarias y prevenir la extemporaneidad en las mismas. Adicionalmente para el primer semestre de 2024 se realizó el envío de manera mensual del memorando de gestión y seguimiento de las

peticiones de la entidad, dirigido a todos los directivos de la entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

- 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 periódicos con el fin de realizar validaciones y generar posibles las alertas pertinentes 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.

- En atención, a la Circular 01 de 2024, “Recomendaciones Frente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”, fue incluido el logo de Bogotá te escucha en la página web principal de la entidad.
- Se actualizó el formato de radicación presencial de PQRSD a la versión 2.0, donde se incluyó variables sociodemográficas y lenguaje incluyente y no sexista, lo anterior nos permite caracterizar y conocer las personas peticionarias que ingresan su petición a través del Sistema de gestión Documental ORFEO.
- Durante todo el semestre, se divulgó mediante piezas publicitarias a todos los colaboradores de la entidad, los tips de lenguaje claro incluyente.
- 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 y con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- Teniendo en cuentas los temas de mayor impacto en la radicación de peticiones en la entidad, se publicó en la página web un ABC con información relevante de; cómo pueden verificar los ciudadanos si tienen un comparendo, diferencia entre notificación e imposición de un comparendo, tipos de notificación de los comparendos, curso pedagógico, trámite y procedimiento de impugnación de un comparendo.
- Se socializa a todos los colaboradores de la entidad, que, a partir de marzo en el sistema de Gestión Documental ORFEO, se podrá adjuntar hasta 10 archivos por acción a los radicados sin límite en la cantidad total de anexos, lo anterior para la gestión pertinente en la respuesta a las PQRSD de la entidad.
- El 14 de marzo se llevó a cabo una mesa de trabajo con todos los enlaces de PQRSD de y equipos de calidad de todas las dependencias de entidad, con el fin de consolidar el plan de mejoramiento del año 2024 dirigido a mitigar la extemporaneidad de las peticiones y a

fortalecer los controles de seguimiento a la gestión de las peticiones que se radican en la entidad.

- La Dirección de Atención al Ciudadano, presentó a la Oficina de Planeación institucional el análisis de la evaluación de los criterios calidad de BTE del segundo semestre de 2023, realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, identificando los puntos críticos de la gestión de peticiones en la entidad.
- Se divulgó a la ciudadanía, los términos de respuesta de las peticiones a través de piezas informativas ubicadas en los puntos de radicación y a través de las pantallas ubicadas en los centros de servicio de movilidad.
- 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.

- 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 colocó 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 suplantán 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 semestre 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.

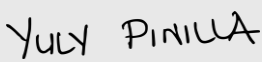
13. RECOMENDACIONES

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 normativa 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.

- Entendiendo que la ciudadanía es el eje y razón de ser de la Administración Pública, se recomienda incorporar un plan de sensibilización a todos los colaboradores que intervienen directamente con la atención al ciudadano, dando especial prioridad a los agentes civiles de tránsito y a los funcionarios encargados de realizar las audiencias de impugnación por lo cual es importante que la Subdirección de Control al tránsito y Transporte u la Subdirección de contravenciones elaboren acciones de mejora que ayude a mitigar las quejas interpuestos por la ciudadanía y las demás dependencias involucradas, creen mejoras tendientes a garantizar un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad, reforzando de manera primordial el trato cordial y respetuoso a todos nuestros ciudadanos.
- 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	