



INFORME MENSUAL PQRS DICIEMBRE 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 a la resolución 216 del 2024, Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 759930 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



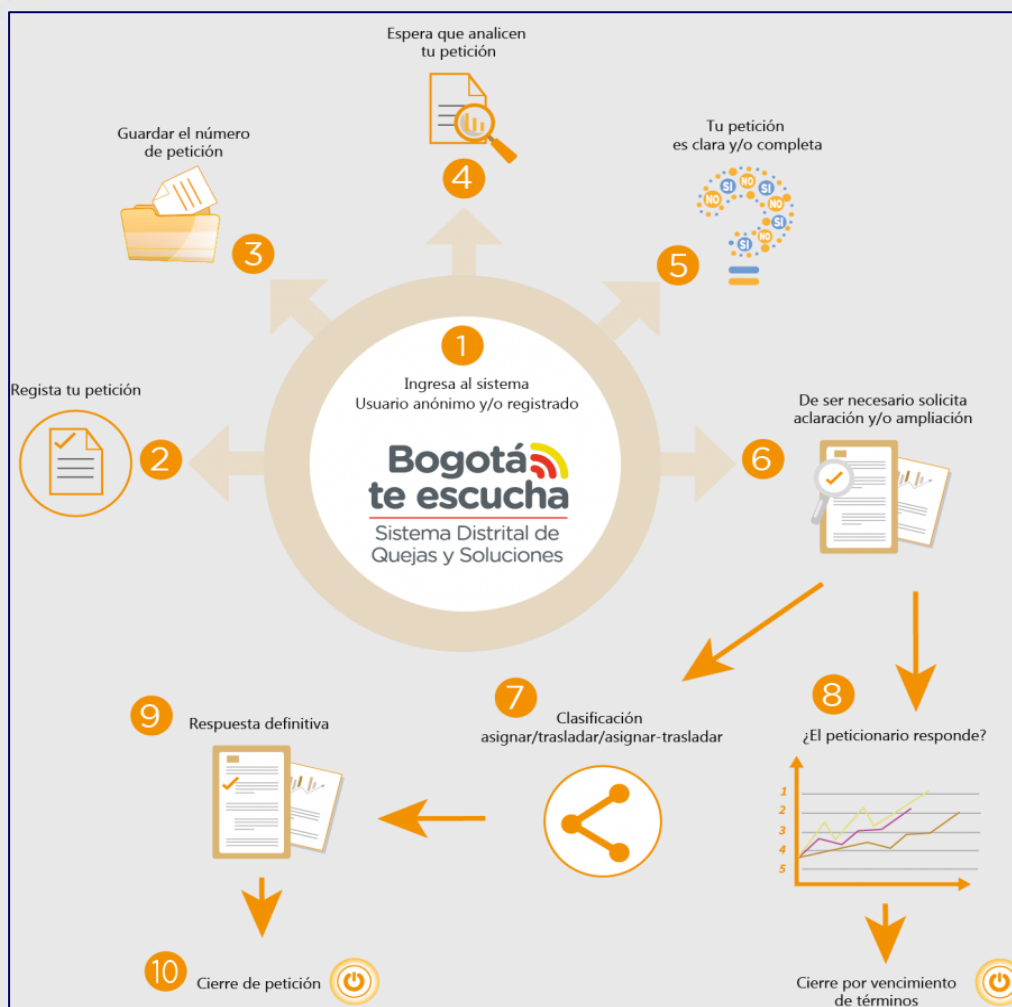
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, 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 diciembre 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



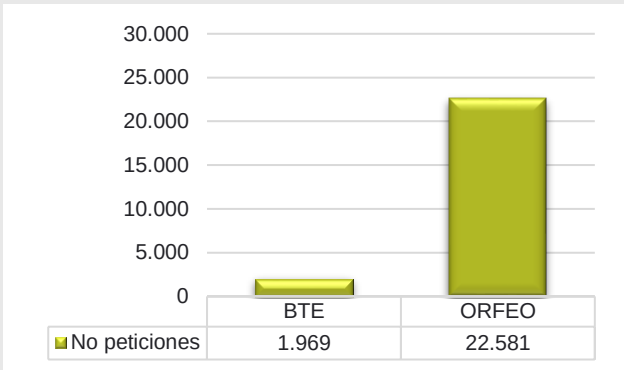
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Diciembre 2024
Total, de peticiones	24.550

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **1.969** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **8,02%** mientras que **22.581** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **91,98%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas diciembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

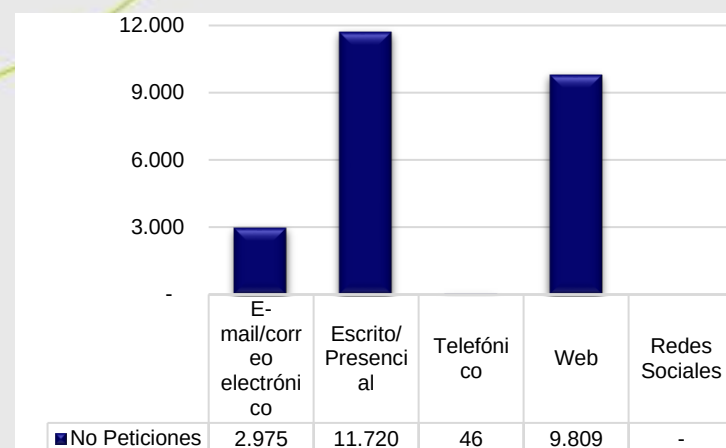
4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

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 diciembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía son; de forma presencial con **11.720** peticiones, representado el **47,74%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **9.809** peticiones que representa el **39,96%**.

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 diciembre 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	22.457	91,47%
Derecho de petición de interés general	1.044	4,25%
Entes de Control/Solicitud de información	419	1,71%
Solicitud de copia	198	0,81%
Petición entre Autoridades	181	0,74%
Solicitud de información	92	0,37%
Consulta	57	0,23%
Queja	53	0,22%
Sugerencia	14	0,06%
Entes de Control/Consulta	13	0,05%
Reclamo	11	0,04%
Felicitación	9	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	2	0,01%
Total	24.550	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

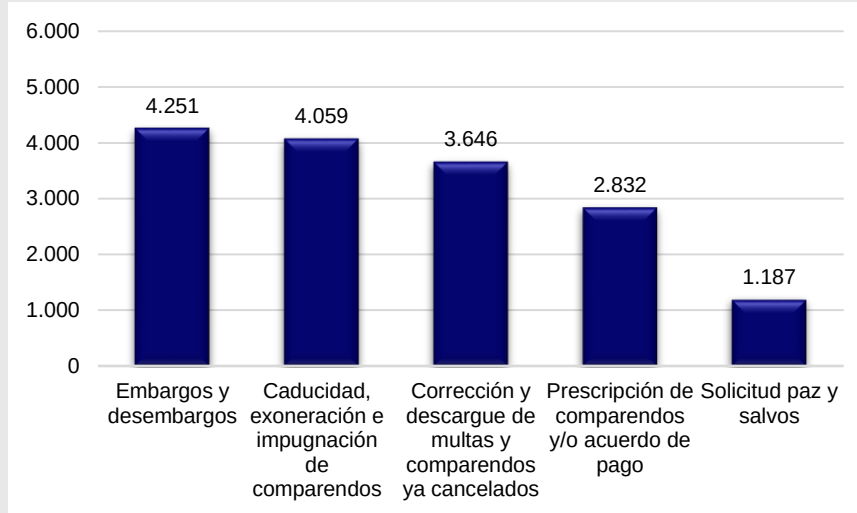
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **22.457** peticiones, lo que equivale al **91,47%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 diciembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Embargos y Desembargos” con **4.251** peticiones, correspondiente al **17,35%** del total de peticiones, Seguido de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.059** peticiones, correspondiente al **16,56%** 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 diciembre 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 TRASLADADAS 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 Gobierno	25	16.45 %
Secretaría de Hacienda	25	16.45 %
Transmilenio	21	13.82 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
IDU	15	9.87 %
IPES	9	5.92 %
La Terminal De Transporte	8	5.26 %
Secretaría De Seguridad	8	5.26 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	8	5.26 %
Secretaria de Ambiente	7	4.61 %
Secretaría General	6	3.95 %
Grúas y Patios	3	1.97 %
Metro de Bogotá S.A.	3	1.97 %
Secretaría de Planeación	3	1.97 %
UAESP	3	1.97 %
Defensoría Del Espacio Publico	2	1.32 %
Acueducto -EAAB-ESP	1	0.66 %
Catastro	1	0.66 %
IDPYBA	1	0.66 %
IDRD	1	0.66 %
Secretaría de Educación	1	0.66 %
Secretaría de Salud	1	0.66 %
Total	152	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General diciembre 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 152 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Gobierno seguido de la Secretaría de Hacienda.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en diciembre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección De Gestión De Cobro	5.764	33,68%
Subdirección De Contravenciones	4.580	26,76%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.708	15,82%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.413	8,26%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	881	5,15%
Subdirección Financiera	674	3,94%
Dirección De Talento Humano	229	1,34%
Oficina De Control Disciplinario	155	0,91%
Dirección De Contratación	119	0,70%
Subdirección De Señalización	101	0,59%
Subdirección De Gestión En Vía	77	0,45%
Subdirección De Infraestructura	73	0,43%
Subdirección De Transporte Privado	58	0,34%
Subdirección De Semaforización	45	0,26%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	41	0,24%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	35	0,20%
Subdirección De Transporte Público	33	0,19%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	20	0,12%
Oficina De Gestión Social	16	0,09%
Dirección De Planeación De La Movilidad	14	0,08%
Dirección De Representación Judicial	12	0,07%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	8	0,05%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	7	0,04%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	7	0,04%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	6	0,04%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	6	0,04%
Oficina De Seguridad Vial	6	0,04%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	6	0,04%
Despacho Del Secretario	5	0,03%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	5	0,03%
Subdirección Administrativa	4	0,02%
Subsecretaría De Política De Movilidad	2	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	1	0,01%
Total	17.114	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

Tabla 5.
 Peticiones cerradas en Diciembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección De Gestión De Cobro	3.222	26,78%
Subdirección De Contravenciones	2.999	24,93%
Subdirección Financiera	2.125	17,66%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.254	10,42%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.037	8,62%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	608	5,05%
Subdirección De Señalización	132	1,10%
Dirección De Contratación	122	1,01%
Subdirección De Transporte Privado	116	0,96%
Dirección De Talento Humano	73	0,61%
Subdirección De Gestión En Vía	66	0,55%
Subdirección De Infraestructura	61	0,51%
Subdirección De Semaforización	52	0,43%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	34	0,28%
Oficina De Control Disciplinario	23	0,19%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	18	0,15%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	14	0,12%
Subdirección De Transporte Público	12	0,10%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	10	0,08%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	9	0,07%
Dirección De Planeación De La Movilidad	8	0,07%
Dirección De Representación Judicial	8	0,07%
Oficina De Gestión Social	6	0,05%
Subdirección Administrativa	5	0,04%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	5	0,04%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	3	0,02%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	2	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	2	0,02%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Despacho Del Secretario	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Total	12.032	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **29.146** peticiones, de los cuales **17.114** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.032** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **24.550** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en diciembre el **69,71%**.

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 diciembre de 2024:

Tabla 6.
Tiempo promedio de las respuestas extemporáneas

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Días promedio de gestión	Número de peticiones
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	16	56
	Entes de Control/Solicitud de información	5	9	2
	TOTAL			58
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	10
	Solicitud de información	10	11	6
	TOTAL			16
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	17	12
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	2
	Solicitud de copia	10	11	1
	TOTAL			15
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés particular	15	17	5
	Petición entre Autoridades	10	11	2
	Queja	15	16	2
	TOTAL			9
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	17	8
	TOTAL			8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	Derecho de petición de interés general	15	17	3
	Petición entre Autoridades	10	11	2
	Solicitud de copia	10	12	1
	TOTAL			6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Petición entre Autoridades	10	12	3
	TOTAL			3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	Petición entre Autoridades	10	11	1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
	TOTAL			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			1
DESPACHO DEL SECRETARIO	Entes de Control/Solicitud de información	5	3	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			1
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	Derecho de petición de interés general	15	18	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Entes de Control/Solicitud de información	5	4	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				126

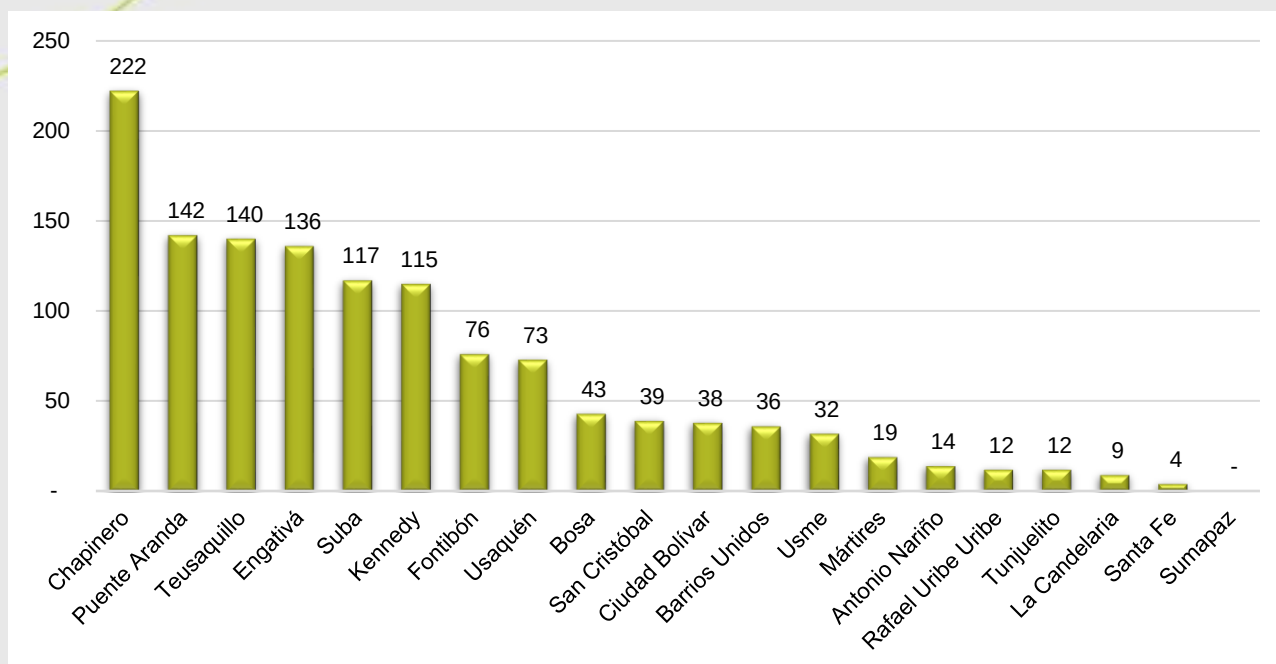
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de diciembre fue la Subdirección Financiera con **58** peticiones, representando el **46,03%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **16** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **16** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4
Participación por localidad en diciembre 2024



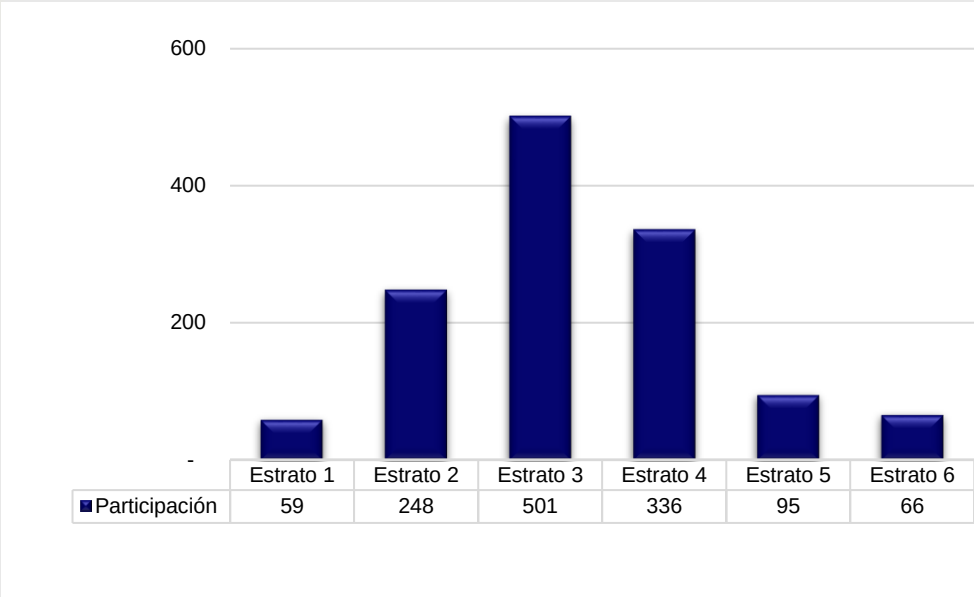
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Chapinero con **222** peticiones, que representa el **17,36%**, puente Aranda con **142** peticiones, que representa el **11,10%** y Teusaquillo con **140** peticiones, que representa el **10,95%**. Para este periodo, solo **1.279** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **5,21%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de Diciembre.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de diciembre de 2024.

Figura 5.
Participación por estrato en diciembre 2024



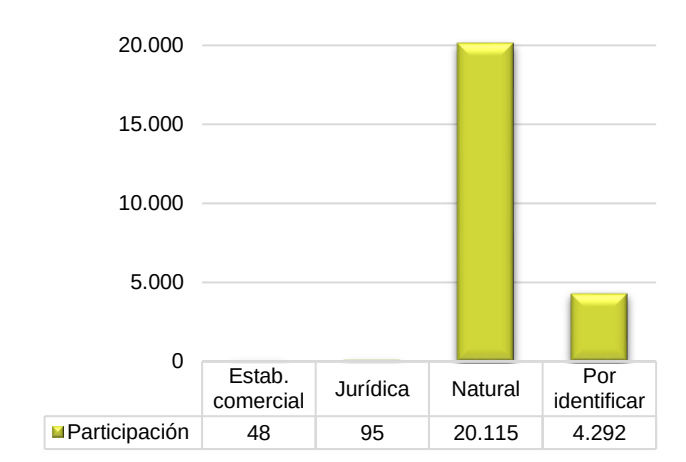
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

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 **501** peticiones, reflejando una participación del **38,39%**, seguido del estrato **4** con **336** peticiones, con una participación del **25,75%**. Del total de peticiones registradas en el mes de diciembre, solo **1.305** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **5,32%** 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 diciembre de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario diciembre 2024



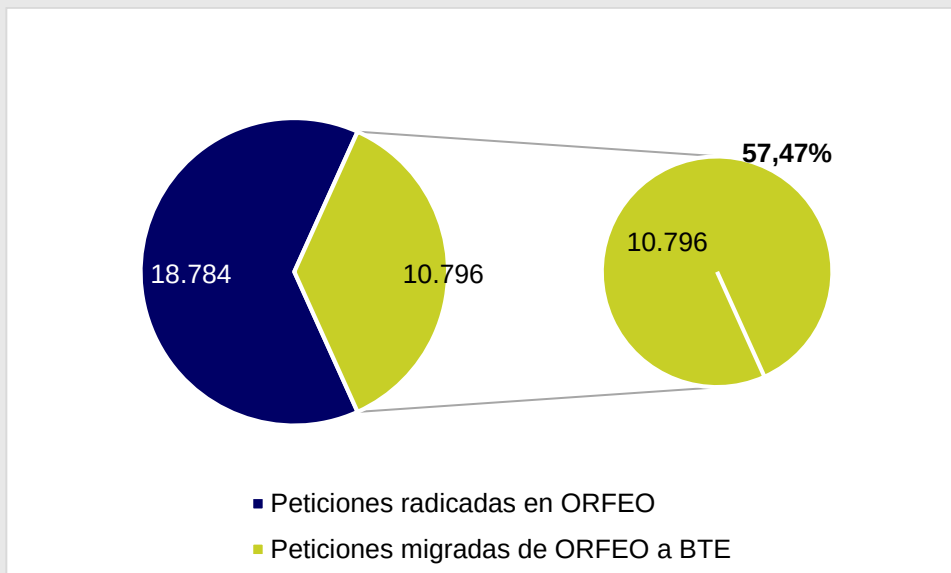
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2024

El **81,93%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **20.115** peticiones, el **0,39%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **95** peticiones y el **0,20%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **48** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE diciembre 2024



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

Para el mes de Diciembre se recibieron un total de **22.581** 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 **3.797** peticiones que ingresaron en el mes de Diciembre NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **18.784** peticiones, de las cuales **10.796** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **57,47%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

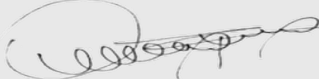
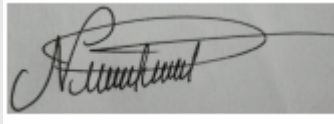
- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de noviembre se tuvieron 26.767 peticiones y para el mes de diciembre de se tuvieron 24.550 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis disminuyó el número de radicados en 2.217 peticiones, lo que refleja una variación del 8,28%

- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de diciembre fueron; “Embargos y desembargos” con 4.251 peticiones y “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con 4.059 peticiones.
- Para el mes de diciembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 47,74% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 24.550 peticiones que se les dio respuesta en el mes de diciembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de Cobro con 5.764 peticiones, lo que representa el 33,68% del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección de Contravenciones, con 4.580 peticiones, con una participación del 26,76%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 60,44% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; embargos y desembargos, caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados.
- 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 Teusaquillo y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 81,93% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requirente.
- El mes de diciembre se dio respuesta de manera oportuna a 20.483 peticiones y de manera extemporánea a 126 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 99.3%. 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).
- Se actualizó el micrositio de PQRSD 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.
- Para este periodo se continúa con los seguimientos mensuales enviando el memorando número 202441000255603 de fecha 6 de diciembre de 2024, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

18

	
Adriana Ruth Iza Certuche Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	
Elaboró: Nelly Alexandra Villamarín Espinel Dirección de Atención al Ciudadano	