



INFORME MENSUAL PQRS

ABRIL 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	5
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	6
6.	SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	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, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	12
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	14
14.	CONCLUSIONES	15
15.	ACCIONES	16

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 entidad 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. La PQRS que se recepción en por el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

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 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(a), participación por localidades y utilización por estrato socio-económico.

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 abril 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

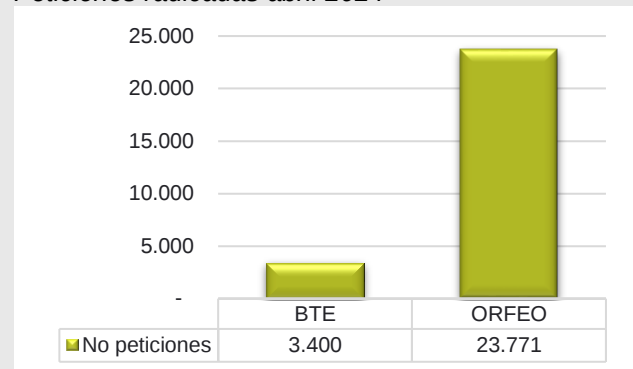
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Abril 2024
Total, de peticiones	27.171

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.400** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **12,51%** mientras que **23.771** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **87,49%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas abril 2024



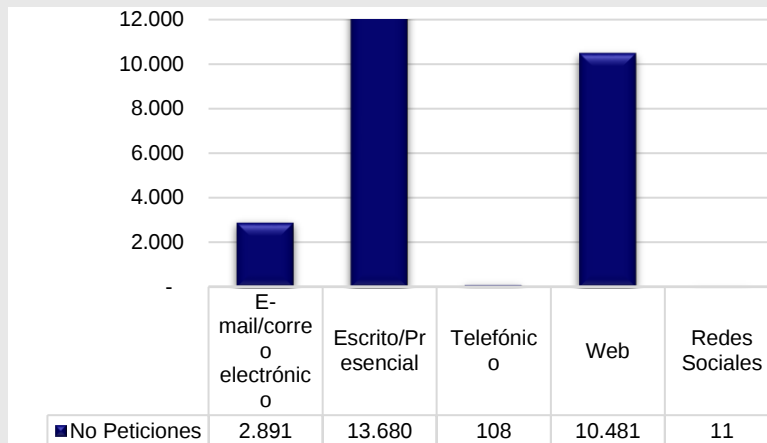
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

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 abril 2024



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **13.680** peticiones, representado el **50,35%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **10.481** peticiones que representa el **38,57%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2.
Tipos de peticiones recibidas en abril 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	24.744	91,07%
Derecho de petición de interés general	1.105	4,07%
Entes de control/solicitud de información	500	1,84%
Reclamo	290	1,07%
Petición entre autoridades	133	0,49%
Queja	123	0,45%
Solicitud de copia	84	0,31%
Consulta	73	0,27%
Solicitud de información	68	0,25%
Sugerencia	30	0,11%
Denuncia por actos de corrupción	12	0,04%
Entes de control/consulta	7	0,03%
Felicitación	2	0,01%
Total	27.171	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

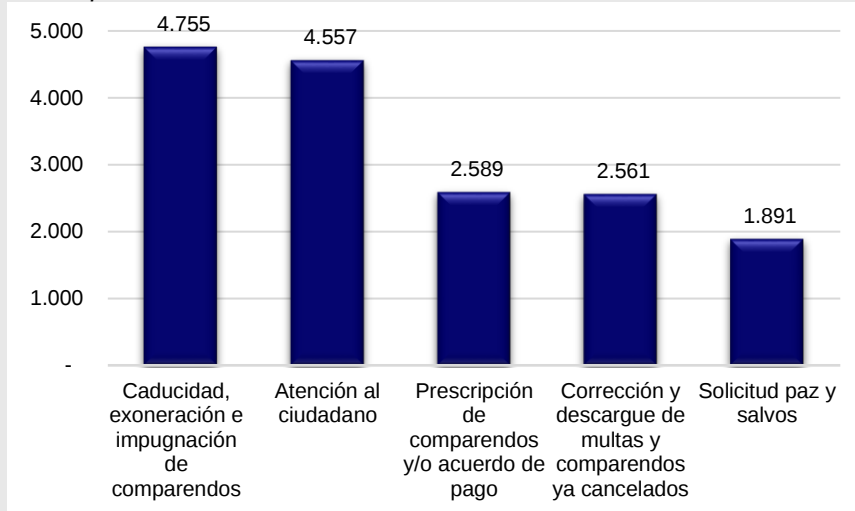
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **24.744** peticiones, lo que equivale al **91,07%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 3.

Temas reiterados de las peticiones abril 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.755** peticiones, correspondiente al **17,57%** 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 Julio 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. Seguido de “Atención al ciudadano” con **4.557** peticiones, que representa el **16,84%** del total de las peticiones.

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
Entidad nacional	44	18.72 %
Secretaria de hacienda	42	17.87 %
Transmilenio	24	10.21 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaria movilidad	21	8.94 %
IDU	20	8.51 %
Secretaria de gobierno	17	7.23 %
UMV - unidad de mantenimiento vial	16	6.81 %
La terminal de transporte	11	4.68 %
Grúas y patios	7	2.98 %
Secretaria de educación	5	2.13 %
Secretaria de seguridad	5	2.13 %
Defensoría del espacio publico	4	1.70 %
Secretaria de planeación	3	1.28 %
Secretaria general	3	1.28 %
Metro de Bogotá S.A.	2	0.85 %
Secretaria de ambiente	2	0.85 %
Secretaria de salud	2	0.85 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	0.43 %
Catastro	1	0.43 %
FONCEP	1	0.43 %
IDIGER	1	0.43 %
IPES	1	0.43 %
Secretaria de integración social	1	0.43 %
UAESP	1	0.43 %

Fuente. Consolidado Secretaría General abril 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 235 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue a la Entidades de Orden Nacional, seguido de Secretaría de Hacienda.

7.1 Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en abril del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección De Atención Al Ciudadano	4.377	40,01%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	2.530	23,12%
Dirección De Gestión De Cobro	2.235	20,43%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	602	5,50%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	515	4,71%
Dirección De Talento Humano	292	2,67%
Dirección De Contratación	65	0,59%
Subdirección Financiera	53	0,48%
Subdirección De Señalización	45	0,41%
Oficina De Control Disciplinario	36	0,33%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	27	0,25%
Subdirección De Infraestructura	25	0,23%
Subdirección De Gestión En Vía	24	0,22%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	15	0,14%
Subdirección De Transporte Privado	12	0,11%
Subdirección De Transporte Público	11	0,10%
Dirección De Planeación De La Movilidad	10	0,09%
Oficina De Gestión Social	9	0,08%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	9	0,08%
Subdirección De Semaforización	8	0,07%
Subdirección Administrativa	7	0,06%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	6	0,05%
Dirección De Representación Judicial	5	0,05%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	4	0,04%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	4	0,04%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	4	0,04%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	4	0,04%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,01%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

Tabla 5.
Peticiones cerradas en abril de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	4.939	35,00%
Dirección De Gestión De Cobro	3.287	23,29%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.257	15,99%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	1.253	8,88%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.089	7,72%
Dirección De Talento Humano	403	2,86%
Dirección De Contratación	197	1,40%
Dirección De Representación Judicial	139	0,98%
Subdirección De Señalización	131	0,93%
Subdirección Financiera	70	0,50%
Subdirección De Infraestructura	69	0,49%
Subdirección De Gestión En Vía	59	0,42%
Oficina De Control Disciplinario	44	0,31%
Subdirección De Semaforización	25	0,18%
Subdirección De Transporte Privado	25	0,18%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	21	0,15%
Subdirección De Transporte Público	15	0,11%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	12	0,09%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	12	0,09%
Oficina De Gestión Social	10	0,07%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	9	0,06%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	8	0,06%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	7	0,05%
Dirección De Planeación De La Movilidad	6	0,04%
Subdirección Administrativa	5	0,04%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	5	0,04%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	4	0,03%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	3	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,01%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	2	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **25.054** peticiones, de los cuales **10.941** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **14.113** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **27.171** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en abril el **40,27%**.

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 abril 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 DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	16	823
	Entes de control/solicitud de información	5	8	5
	Derecho de petición de interés general	15	16	3
	Reclamo	15	16	1
	Queja	15	16	1
	TOTAL			833
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	16	12
	Entes de control/solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			13
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	Denuncias por actos de corrupción	15	65	8
	TOTAL			8
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	16	8
	TOTAL			8
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	5
	Entes de control/solicitud de información	5	9	2
	Petición entre autoridades	10	11	1
	TOTAL			8
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Entes de control/solicitud de información	5	6	2
	Petición entre autoridades	10	11	1
	Solicitud de copia	10	11	1
	TOTAL			6
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Petición entre autoridades	10	11	2
	TOTAL			4
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de control/solicitud de información	5	6	2
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			3
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E	Derecho de petición de interés particular	15	16	1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

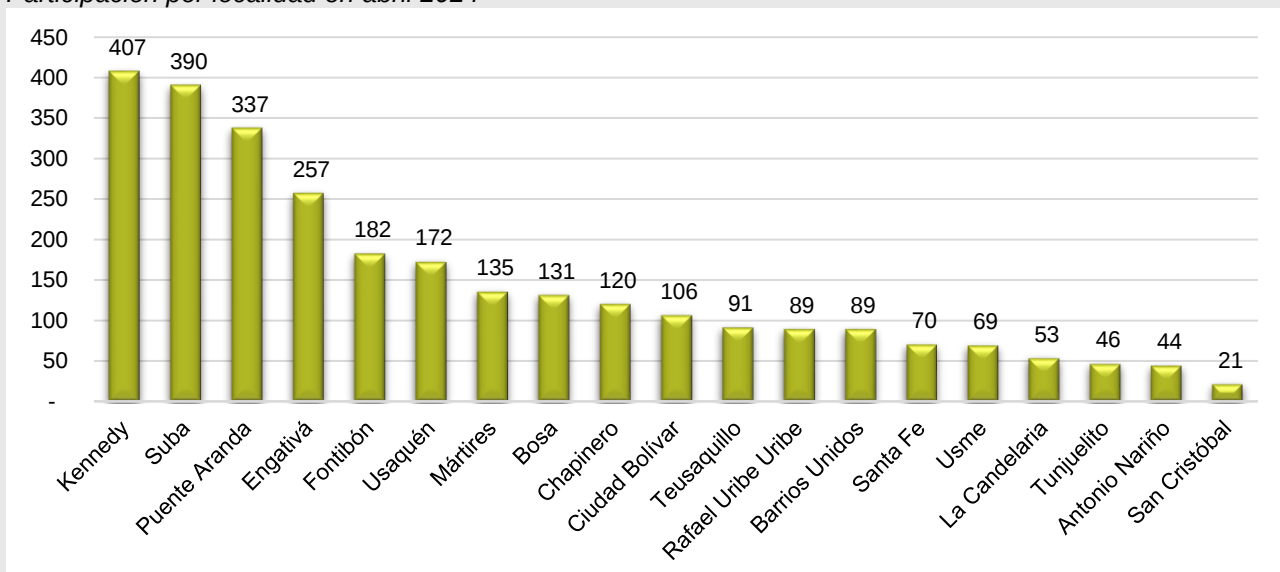
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de abril fue la Subdirección de Contravenciones con 833 peticiones, representando el 93,91% de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de 16 días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de 16,34 días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en abril 2024



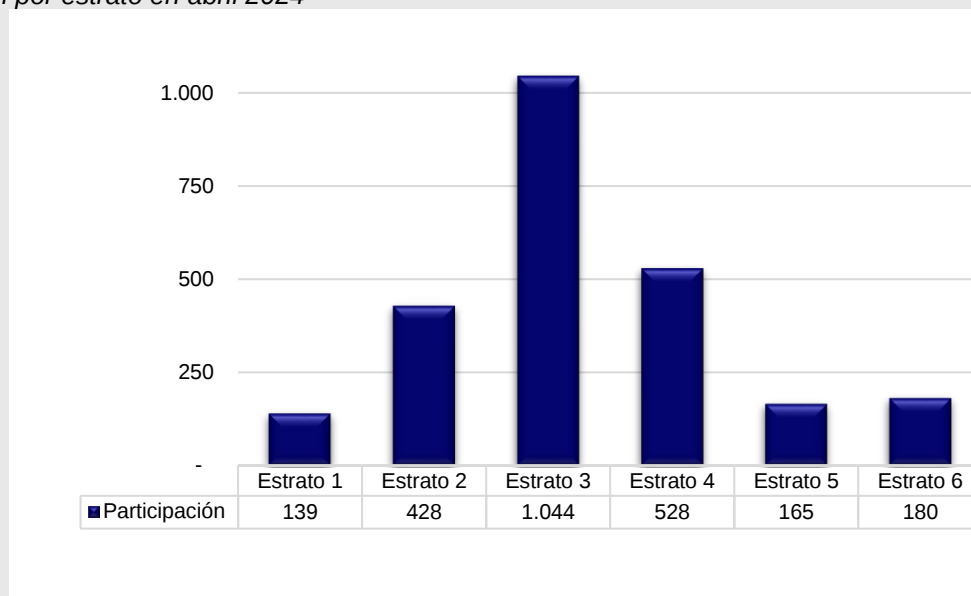
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Kennedy con **407** peticiones, que representa el **14,49%**, Suba con **390** peticiones, que representa el **13,88%** y Puente Aranda con **337** peticiones, que representa el **12%**. Para este periodo, solo **2.809** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **10,34%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de abril.

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 abril de 2024.

Figura 5.
Participación por estrato en abril 2024



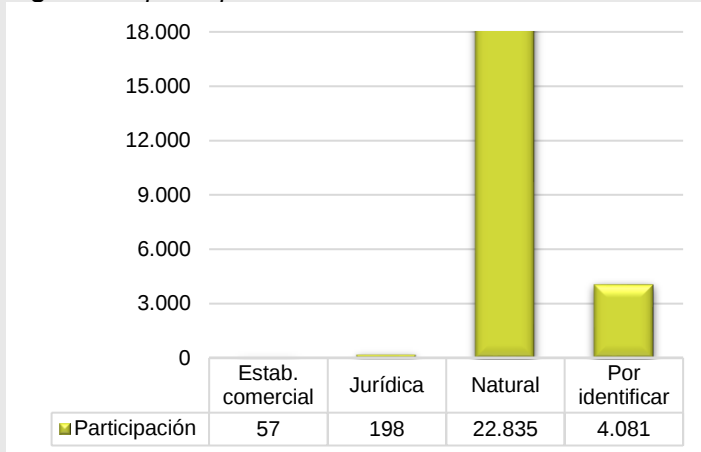
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

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 **1.044** peticiones, reflejando una participación del **42,03%**, seguido del estrato **4** con **528** peticiones, con una participación del **21,26%**. Del total de peticiones registradas en el mes de abril, solo **2.484** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **9,14%** 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 abril de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario abril 2024



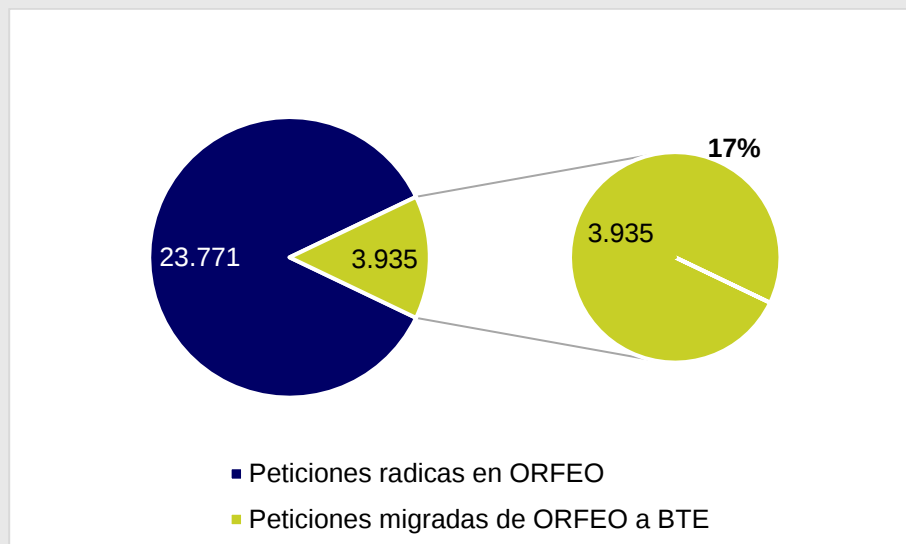
El **84,04%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **22.835** peticiones, el **0,73%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **198** peticiones y el **0,21%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **57** peticiones.

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2024

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE abril 2024



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

Para el mes de abril se recibió un total de **23.771** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **3.935** peticiones fueron integradas con el Sistema Distrital para

la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha-BTE, conforme a lo anterior se tuvo una efectividad del **17%** 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 marzo se tuvieron 21.355 peticiones y para el mes de abril de 2024 se tuvieron 27.171 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se incrementó el número de radicados en 5.816 peticiones, lo que refleja una variación significativa del 27,23%.
- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de abril fue “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 4.755 peticiones, donde la ciudadanía solicita ante la entidad la impugnación de su comparendo, solicitando una audiencia pública para que se le escuche su versión sobre las circunstancias de inconformidad que tenga sobre el procedimiento y aporte las pruebas necesarias que conduzcan a esclarecer la verdad de lo que sucedió en la vía, para dejar en firme la multa o en su defecto proceder con la exoneración.
- Para el mes de abril, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 50,35% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 25.054 peticiones que se les dio respuesta en el mes de abril, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 7.469 peticiones, lo que representa el 29,81% de total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Atención Al Ciudadano, con 6.634 peticiones, con una participación del 26,48%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 56,29% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, actualización de comparendo en la página de SIMIT y cargue de curso pedagógico.
- 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; Kennedy, Suba y Puente Aranda y que los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.

- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 84,04% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de abril se dio respuesta de manera oportuna a 19.008 peticiones y de manera extemporánea a 887 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 95,54%.

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), 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.

Fecha envío de correo	Número de peticiones
04 de abril de 2024	224 peticiones
08 de abril de 2024	244 peticiones
16 de abril de 2024	181 peticiones
30 de abril 2024	319 peticiones

- ✓ 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.

- 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, las peticiones próximas a vencer con el fin de prevenir la extemporaneidad en las mismas. De igual manera se envió memorando No 202441000069593, dirigido a todos los directivos de la entidad con la Gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- 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 con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.



- 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.

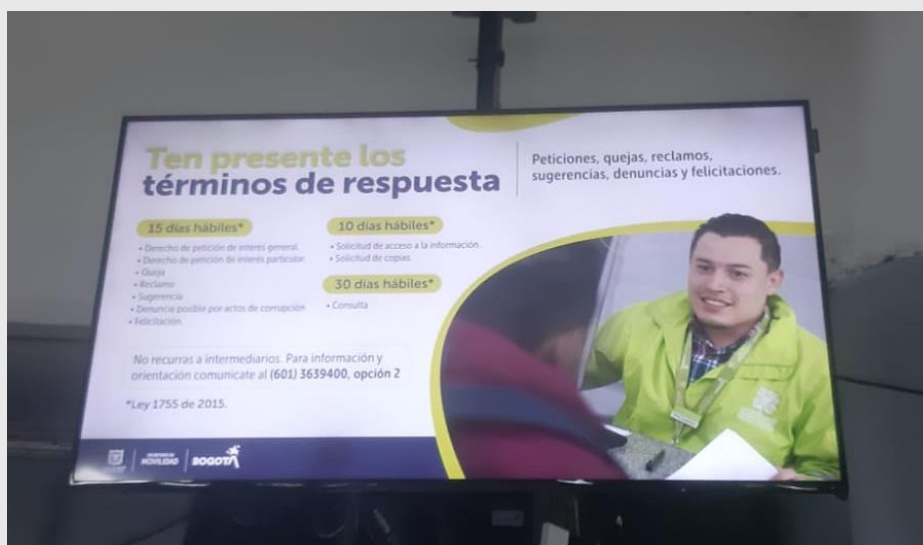
Conforme a lo anterior el 26 de abril, se realizó la socialización a todos los enlaces de las dependencias de la entidad de las actualizaciones incorporadas en el Reglamento Interno para la Gestión de peticiones en su versión 4.0

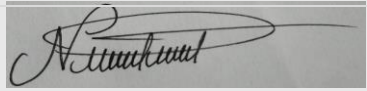
- Desde la Dirección de Atención al ciudadano se remitió a la Oficina de Control Interno el plan de mejoramiento de PQRSD de toda la entidad con el memorando No 202441000053203, el cual fue aprobado por la Oficina de control Interno con memorando de respuesta No 202417000079993, este plan de mejoramiento se realizó con participación de las dependencias con mayor número de peticiones con respuesta extemporánea, de igual manera fue socializado a todos los enlaces de PQRSD de las dependencias de la entidad.

- 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.



Alejandra Rojas Posada	
Directora de Atención al Ciudadano	
Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos	YULY PINILLA
Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres	
Dirección de Atención al Ciudadano	