



INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2023

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.	TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES _____	6
6.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS _____	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA _____	7
7.1	Subtemas veedurías ciudadanas _____	8
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES _____	8
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD _____	10
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD _____	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO _____	11
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO _____	12
13.	CONCLUSIONES _____	13
14.	ACCIONES _____	13

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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



2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN

A continuación, se relaciona el procedimiento a seguir para radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia a través del sistema Bogotá te escucha.

Figura 1.

Radicación PQRS en el sistema Bogotá te escucha.



Fuente. BTE Secretaría general

3. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

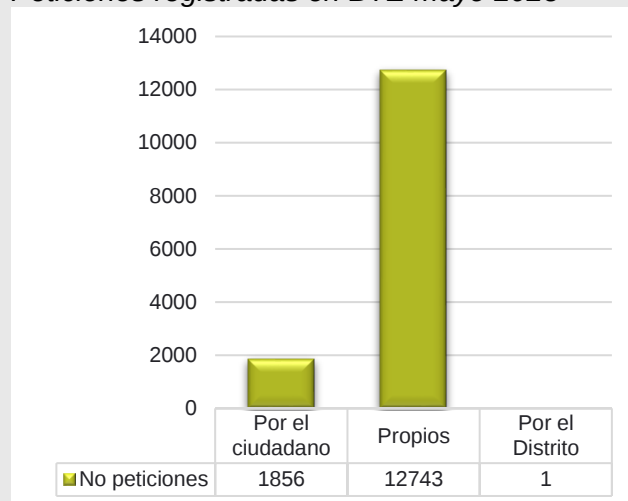
A continuación, se realiza el comparativo de las peticiones reportadas en el mes de mayo de 2023 por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (BTE).

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha
Periodo	mayo
Total, de peticiones	14.600

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones registradas a través de BTE, el **87,28%** fueron migradas del sistema de gestión documental de la entidad a BTE, mientras que el **12,71%** de las peticiones fueron radicadas directamente por el ciudadano(a) en el sistema BTE y solo el **0,01%** de las peticiones fueron radicadas por el Distrito.

Figura 1.

Peticiones registradas en BTE mayo 2023



Fuente. BTE Secretaría General

4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, lo puede realizar de manera presencial.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)

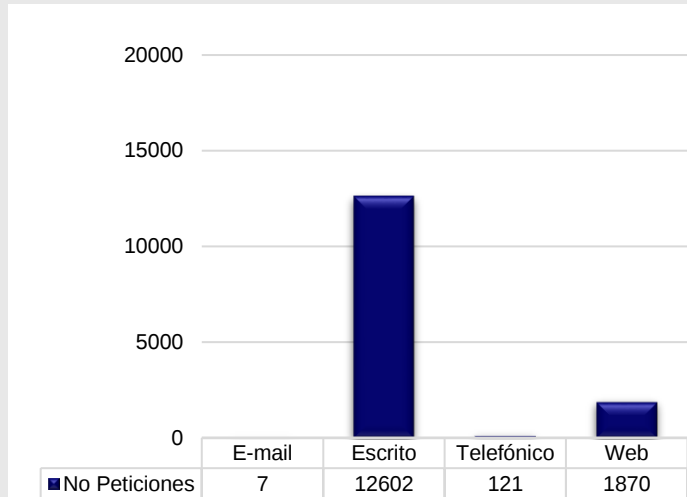


Sistema de Gestión Documental

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 mayo 2023



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la radicación por escrito, representado por el **86,32%** del total de las peticiones radicadas.

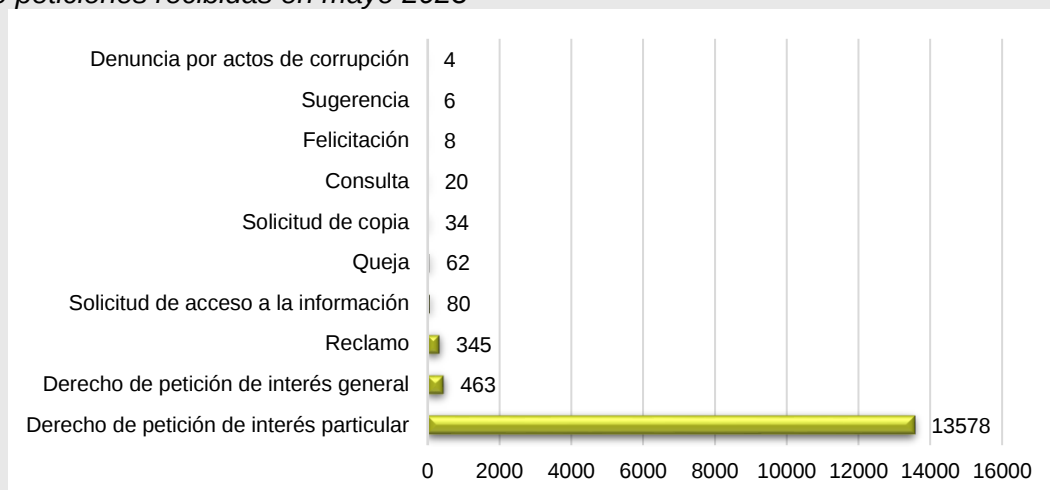
Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de los diferentes canales de atención por tipo de PQRS:

Figura 3.

Tipos de peticiones recibidas en mayo 2023



Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

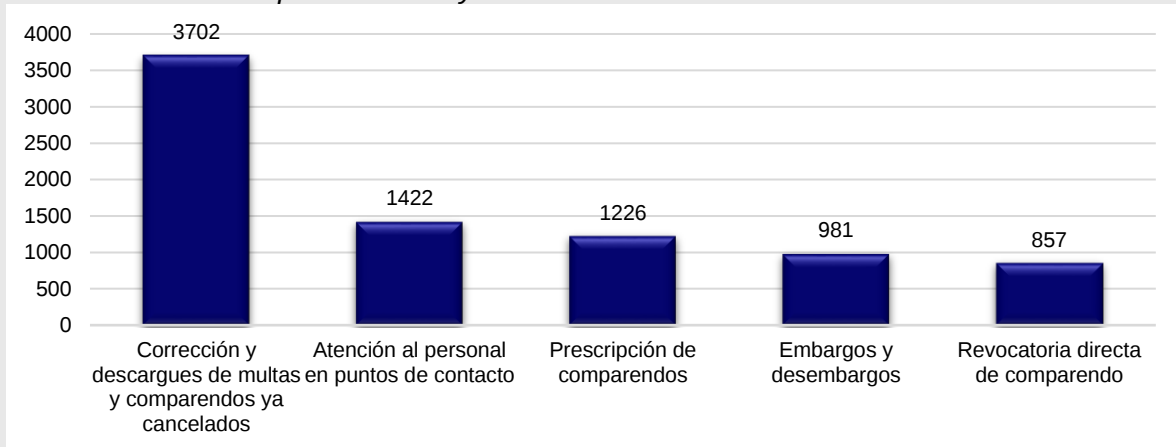
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con un **93%** de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

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

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones mayo 2023



Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, continua siendo la “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” correspondiente a un **33,10%**, debido a que los ciudadanos(as) al consultar la pagina 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, por que la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo no migra de forma correcta a la plataforma del SIMIT. Y el segundo subtema mas reiterado es “Atención al personal en puntos de contacto” con un **12,71%**.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 1.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaria de Hacienda	38	26.03 %
Secretaria de Gobierno	28	19.18 %
Transmilenio	22	15.07 %
IDU	11	7.53 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	8	5.48 %
Secretaria de Seguridad	7	4.79 %
UAESP	7	4.79 %
La Terminal de Transporte	6	4.11 %
Secretaria de Educación	6	4.11 %

Secretaría de Planeación	5	3.42 %
Defensoría del Espacio Público	2	1.37 %
Secretaría de Ambiente	2	1.37 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	0.68 %
IDRD	1	0.68 %
Metro de Bogotá S.A.	1	0.68 %
Servicio Civil	1	0.68 %

Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

Para este período, se tiene en total 146 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. Lo que representa el **1%** sobre el total de peticiones recibidas en el mes.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.

Peticiones cerradas en mayo del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Gestión Documental SDM	2926	74.04 %
Dirección de Gestión de Cobro	225	5.69 %
SIMIT y Cursos	201	5.09 %
Subdirección de Contravenciones	176	4.45 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	149	3.77 %
Subdirección de Señalización	49	1.24 %
PYP Solidario	40	1.01 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	36	0.91 %
Circulemos Digital	33	0.84 %
Dirección de Planeación Para la Movilidad	20	0.51 %
Coordinación Jurídica Circulemos	18	0.46 %
Subdirección de Gestión en Vía	18	0.46 %
Grupo PQRSD DAC	12	0.30 %

Dirección de Talento Humano	11	0.28 %
Subdirección de Semaforización	10	0.25 %
Dirección de Atención al Ciudadano	5	0.13 %
Dirección de Normatividad y Conceptos	4	0.10 %
Oficina de Control Disciplinario	4	0.10 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	4	0.10 %
Dirección de Contratación	2	0.05 %
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	2	0.05 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	2	0.05 %
Subdirección Financiera	2	0.05 %
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	1	0.03 %
Dirección de Representación Judicial	1	0.03 %
Tu Llave	1	0.03 %

Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

Tabla 3.

Peticiones cerradas en mayo de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Gestión Documental SDM	6046	83.60 %
Subdirección de Contravenciones	372	5.14 %
SIMIT y Cursos	232	3.21 %
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	203	2.81 %
Dirección de Gestión de Cobro	121	1.67 %
Subdirección de Señalización	62	0.86 %
PYP Solidario	42	0.58 %
Grupo PQRSD DAC	25	0.35 %
Coordinación Jurídica Circulemos	22	0.30 %
Dirección de Planeación para la Movilidad	14	0.19 %
Dirección de Talento Humano	14	0.19 %
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico	14	0.19 %
Subdirección de Semaforización	14	0.19 %
Tu Llave	11	0.15 %
Subdirección de Gestión en Vía	9	0.12 %
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	7	0.10 %
Dirección de Atención al Ciudadano	4	0.06 %
Subdirección Financiera	4	0.06 %
Dirección de Contratación	3	0.04 %
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	3	0.04 %
Circulemos Digital	2	0.03 %
Dirección de Normatividad y Conceptos	2	0.03 %
Oficina de Control Disciplinario	2	0.03 %
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	2	0.03 %
Oficina de Gestión Social	1	0.01 %
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0.01 %

Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de 11.184 peticiones, de los cuales 3.952 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 7.232 peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las 14.600 peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en mayo el **27,07%**.

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

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

Tabla 4.

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Extemporaneidad
	Ley 1755 de 2015		
Derechos de petición de interés General	15	Subdirección de Contravenciones	17,94
		Dirección de Atención al Ciudadano	20
		Gestión Documental SDM	15,67
		Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	16,00
Derecho petición interés particular	15	Gestión Documental SDM	19,25
		Subdirección de Contravenciones	18,44
		Subdirección Financiera	21,67
Queja	15	Grupo PQRSD DAC	15,67
Solicitud copia	10	Gestión Documental SDM	14,00
		Subdirección de Contravenciones	11,82
Solicitud acceso información	10	Dirección de Talento Humano	10,17

Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

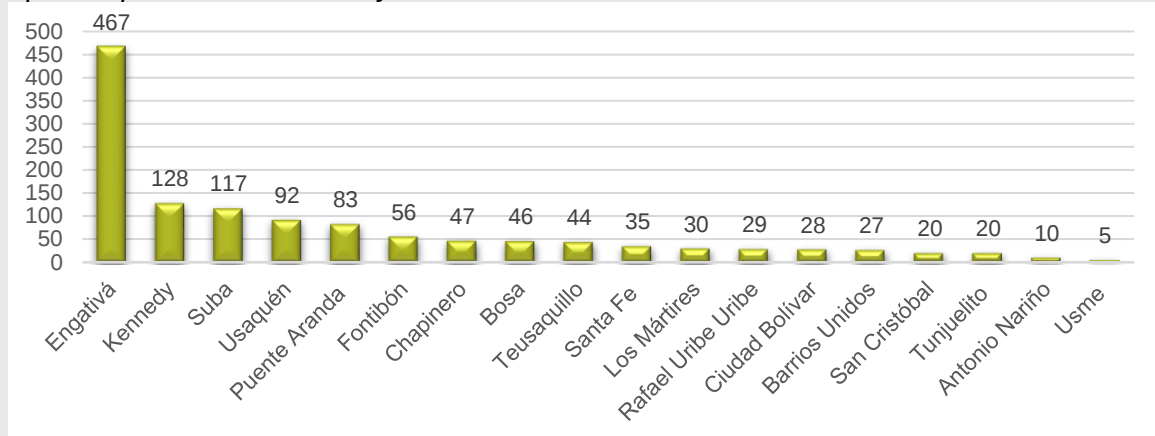
El tiempo promedio de las dependencias que respondieron de manera extemporánea las peticiones para el mes de mayo de 2023, fue de 16,42 días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que presenta mayor reiteración en la respuesta extemporánea, presentando respuestas fuera de términos en 3 modalidades de petición.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 5.

Participación por localidad en mayo 2023



Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

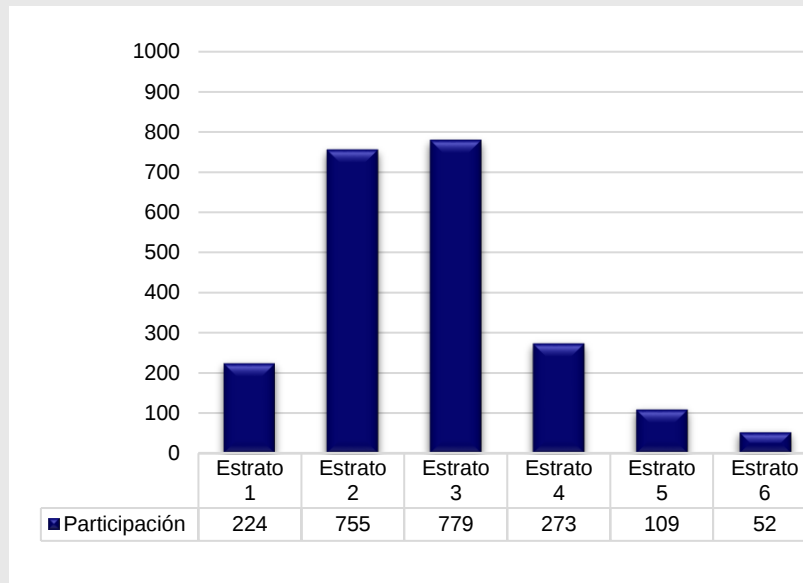
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar que las localidades con más participación son: Engativá con el **37,37%**, Kennedy con el **9,97%** y Suba con el **9,11%**. Para este periodo, solo **1.284** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **8,79%** del total de las peticiones registradas en BTE.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

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

Figura 6.

Participación por estrato en mayo 2023



Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

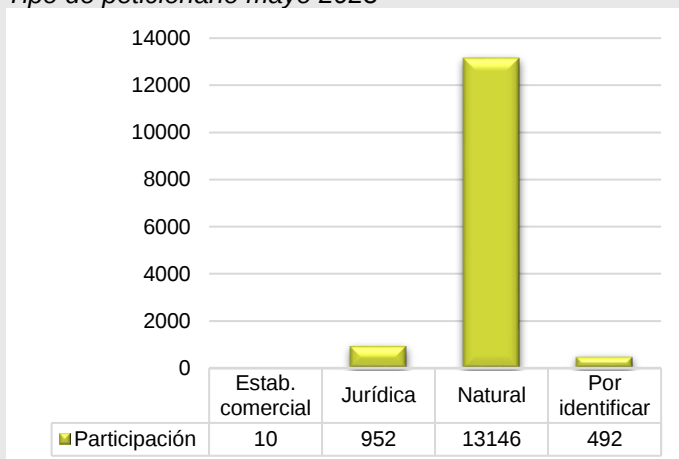
Dentro de la información reportada-peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3 y 2 con una participación del **35,54%** y **34,44%** respectivamente. Del total de peticiones registradas en el mes de mayo, solo **2.192** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **15,01%** 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 mayo de 2023.

Figura 7.

Tipo de peticionario mayo 2023



Fuente. BTE Secretaría General mayo 2023

El **90,04%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que contempla que la información suministrada por la mayoría de los peticionarios(as) lo hacen de manera identificada.

El **3,37%** corresponde a los peticionarios(as) que interponen las peticiones de manera anónima.

13. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha, en el mes de abril de 2023 se tuvieron 13.053 peticiones registradas y para el mes de mayo de 2023 se tuvieron 14.600 peticiones, lo que refleja un aumento en la radicación de peticiones en el mes de mayo del 11,85%, con respecto al mes anterior.
- Para el subtema de “Revocatoria Directa de comparendo”, en el histórico de enero a abril de 2023, se posesiono en el top dos de los subtemas más reiterados en la radicación de las peticiones, para el mes de mayo bajo al puesto número 5, con una variación significativa del 42,71%, lo que representa una disminución de casi la mitad de peticiones por este ítem. Lo anterior obedece a las sensibilizaciones realizadas a nuestros colaboradores, para que se realice el cargue correcto del número de documento de identificación del presunto infractor al momento de cargar la información en nuestro sistema contravencional, así como a la debida notificación de la infracción en los tiempos determinados por ley.
- En referencia, con las peticiones que se respondieron de manera extemporánea, la Subdirección de Contravenciones en el mes anterior presentó respuestas fuera de términos en 6 modalidades de petición y para el mes de mayo presenta extemporaneidad en 3 modalidades de petición. Dado lo anterior se sugiere seguir con el seguimiento de los planes de mejora que contribuyan a brindar respuesta oportuna a los peticionarios(as).

14. ACCIONES

- El equipo Técnico de gestión y desempeño de la Dirección de atención al Ciudadano de la SDM realizó y publicó las últimas actualizaciones realizadas a los documentos del proceso de Gestión de trámites y servicio a la ciudadanía para: Cursos pedagógicos, PQRSD y servicios.
- Se realizó avisos publicitarios a la ciudadanía informando los requisitos mínimos para presentar una queja o denuncia anónima y también se indicó la diferencia entre queja y reclamo.

- Desde la Dirección de Atención al ciudadano se realizó una sensibilización al equipo de radicación de peticiones, con el objetivo de establecer los lineamientos a seguir para la recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, 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 informó a la ciudadanía que partir del 01 de junio se podrá radicar las PQRS a través de un formulario dispuesto en la página web de la entidad, la invitación es a realizar la radicación por este medio y evitar traslados y filas a los ciudadanos(as). Este nuevo formulario también entregará al ciudadano(a) en línea el número de consecutivo con el cual puede realizar seguimiento a su petición.
- Se realizó una mesa de trabajo con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la SDM y la Secretaría General con el fin de dar seguimiento a la migración de las peticiones de nuestro Sistema de gestión documental (ORFEO) al Sistema BTE, donde se evidenció un error que no está permitiendo la migración. En el análisis se logró identificar que el error obedece a una regla de bloqueo que tiene BTE, que no permite el envío de radicados de más de 90 días, dado lo anterior se solicitó a la Secretaría General el levantamiento temporal de esta regla de bloqueo, para así lograr la migración de los radicados que presentaron este error.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realizó el requerimiento a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la generación de una alerta que permita conocer los errores que se generen en la integración de BTE y Orfeo, de forma que se identifiquen las causas que impidan el registro del 100% de las peticiones recibidas en Orfeo a BTE y se puedan tomar las acciones correspondientes.
- Se realizó una validación de las peticiones cerradas por desistimiento tácito en el mes de mayo, encontrando dentro de la muestra que todas las dependencias realizaron el cierre de manera adecuada en el sistema por medio del cargue de un acto administrativo.
- En el marco del Mes de Prevención Vial, la Secretaría Distrital de Movilidad, la Policía de Tránsito de Bogotá y diferentes aliados públicos y privados, desarrollaron durante mayo

más de 25 actividades gratuitas en diferentes zonas de la ciudad dirigidas a los actores viales más vulnerables (peatones, ciclistas y motociclistas), así como los actores viales con los que más interactúan en los siniestros viales como vehículos de carga y transporte público. Con objetivo de ofrecer espacios de pedagogía y esparcimiento para que la ciudadanía entienda la importancia de aplicar en sus recorridos buenas prácticas de seguridad vial para cuidar la vida en el tránsito, sobre todo con el exceso de velocidad, principal factor de riesgo en las vías.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Fredy Andrés Rueda Dirección de Atención al Ciudadano	