



INFORME DE GESTIÓN PQRSD IV TRIMESTRE 2023

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	3
3.	GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2023	5
3.1.	Peticiones recibidas IV Trimestre 2023	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2023	5
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	6
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	6
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	7
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
8.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	9
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10
9.1.	Trámites y/o servicios con denuncias	10
9.2.	Trámites y/o servicios con más quejas	10
9.3.	Trámites y/o servicios con más reclamos	12
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	12
11.	CONCLUSIONES	13
12.	ACCIONES	14
13.	RECOMENDACIONES	16

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, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el IV Trimestre de 2023, 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.

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 radiación y consulta de PQRSD: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la pagina Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD



Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con la Ley 1755 de 2015.

	Color:	Termino:
Término para resolver* LEY 1755 de 2015		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.	
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.	
3	Queja Manifestación de descontento o incomformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	
4	Reclamo Manifestación de descontento o incomformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	
5	Sugerencia Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	
6	Denuncia posible Acto de Corrupción Es la puesta en conocimiento de un presunto conducta irregular por parte de un servidor público.	
7	Felicitación Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	
8	Solicitud de Acceso a la Información Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.	
9	Solicitud de Copias Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.	
10	Consulta Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente. Secretaría Distrital de movilidad 2023

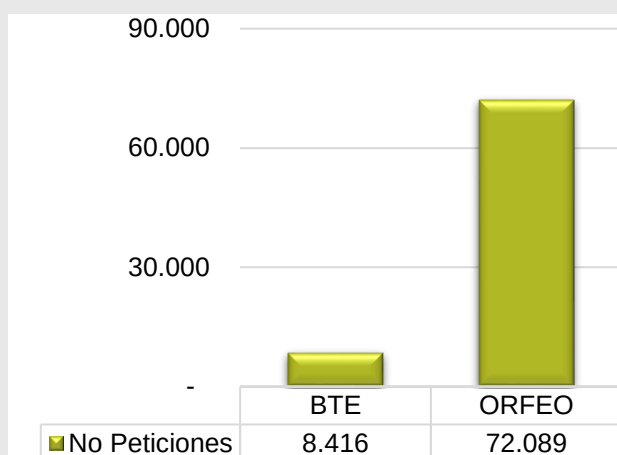
3. GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2023

3.1. Peticiones recibidas IV Trimestre 2023

En el cuarto trimestre de 2023, la entidad recibió un total de **80.505** peticiones, de las cuales **8.416** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **10,45%** y **72.089** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **89,55%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas IV Trimestre 2023



36.527 de las peticiones radicadas por la ciudadanía se hicieron de manera presencial, lo que representa el **45,37%** del total peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido de la radicación por la web con **35.207** peticiones, que corresponde al **43,73%**.

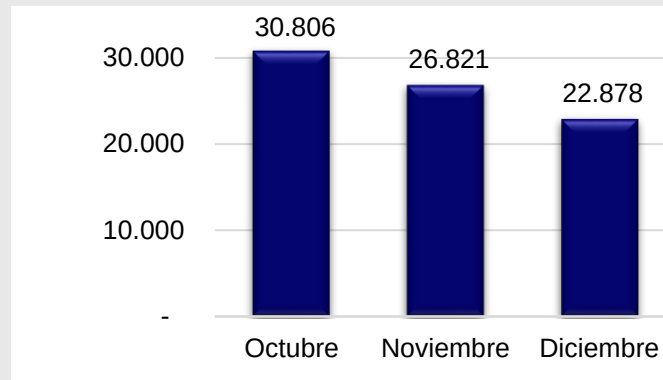
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

3.2. Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2023

Del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de octubre con **30.806** peticiones, que representa el **38,27%**, seguido del mes de noviembre con **26.821** peticiones, representando el **33,32%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue diciembre con **22.878** peticiones con el **28,42%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – IV Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología IV Trimestre 2023

Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	71.678	89,04%
Derecho de petición de interés general	3.338	4,15%
Solicitud de información	2.312	2,87%
Reclamo	941	1,17%
Entes de Control/Solicitud de información	928	1,15%
Petición entre Autoridades	566	0,70%
Queja	278	0,35%
Solicitud de copia	270	0,34%
Consulta	118	0,15%
Felicitación	26	0,03%
Sugerencia	20	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	17	0,02%
Entes de Control/Consulta	13	0,02%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados IV trimestre de 2023



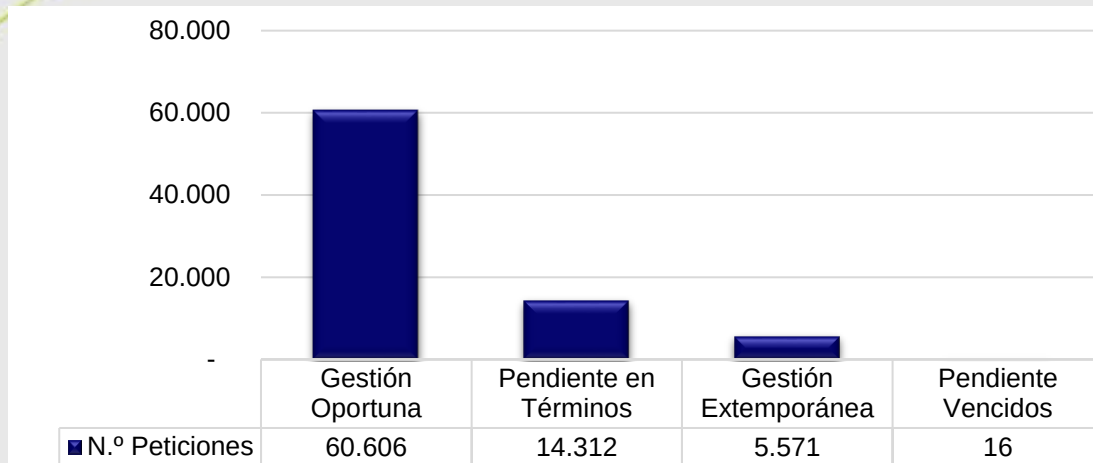
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” es el subtema con mayor radicación en el cuarto trimestre de 2023, con **20.101** peticiones, con una participación del **25,48%**, donde la ciudadanía 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. Seguido tenemos el subtema de “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, con **8.809** peticiones, con una participación del **11,17%**, donde nuestros peticionarios(as) solicitan actualización de sus comparendos en el Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT, ya que, aunque en el sistema de la SDM no registra en comparendo vigente, es este sistema registra sin pago, sin curso o con algún estado activo que no permite la actualización de su estado de cuenta.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – IV Trimestre de 2023



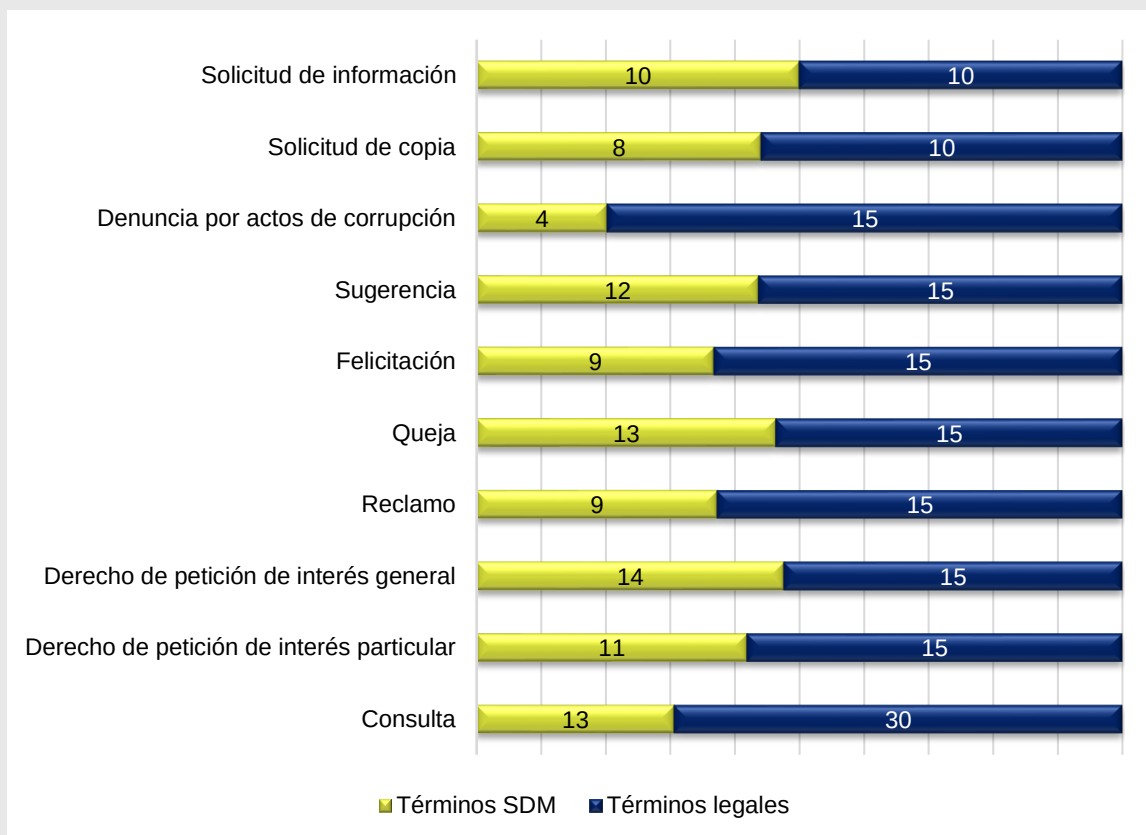
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

De un total de **80.505** peticiones que se recibieron en el cuarto trimestre de 2023, **60.606** fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **91,56%**

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– IV Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el cuarto trimestre de 2023, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, lo que refleja la efectividad de los controles establecidos para el seguimiento de la gestión de peticiones en la entidad y el compromiso de las dependencias en atender las peticiones dentro de los términos establecidos.

8. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Tabla 4.

(15) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – IV Trimestre de 2023

Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Mantenimiento del sistema integral de señalización	24,00	1
Registro de estacionamientos	23,00	4
Entrega de vehículos inmovilizados	17,00	15
Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados	15,63	8
Fotocomparendos	15,47	62
Solicitudes de aclaratoria de abandono	15,00	2
Agentes de tránsito	14,86	14
Promoción del uso de la bicicleta y caminata	14,81	26
Gestión del tránsito	14,67	81
Estudios técnicos de movilidad relacionados con tarifas temas ambientales censo de bicitaxis modelo de transporte	14,00	1
Políticas planes programas y proyectos relacionados con la señalización	13,87	159
Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)	13,68	640
Ciclorutas	13,00	8
Notificación de comparendos	12,70	64
Sistema de semaforización	12,63	41

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

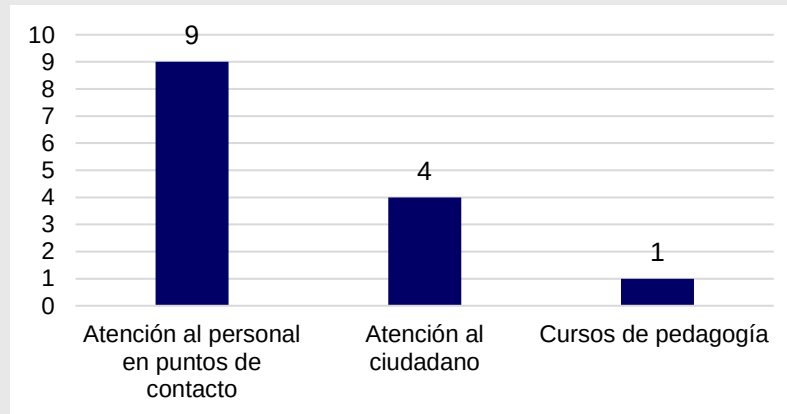
El trámite/ o servicio que tuvo mayor tiempo promedio de respuesta para el cuarto trimestre de 2023 fue el de “mantenimiento del sistema integral de señalización” con un promedio de **24** días de gestión, con solo 1 petición, seguido de “Registro de estacionamientos” con un promedio **23** días de gestión, con 4 peticiones.

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

9.1. Trámites y/o servicios con denuncias

Figura 6.

trámites y/o servicios con radicación de Denuncias – IV Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el IV trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Atención al personal en puntos de contacto” con **9** peticiones, que representan el **52,94%**, del total de **17** denuncias radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las 9 peticiones interpuestas como denuncias en el tema de “Atención al personal en puntos de contacto”.

Tabla 5.

Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como denuncias en el tema de “Atención al personal en puntos de contacto”

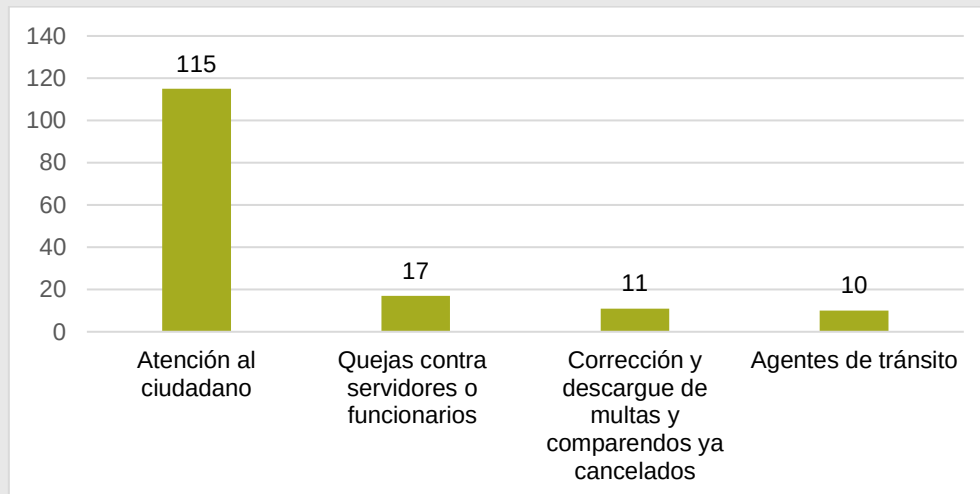
Dependencia	No de peticiones	% de participación
Oficina De Control Disciplinario	7	77,78%
Dirección De Talento Humano	1	11,11%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1	11,11%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

9.2. Trámites y/o servicios con más quejas

Figura 7.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – IV Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el IV trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Atención al ciudadano” con **115** peticiones, que representan el **41,37%**, del total de **278** quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las 115 peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Atención al ciudadano”.

Tabla 6.

Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Atención al ciudadano”

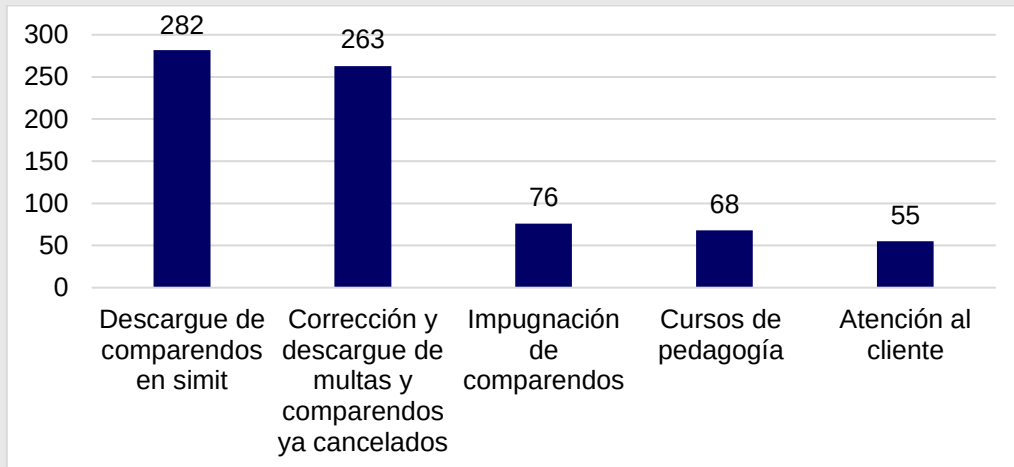
Dependencia	No de peticiones	% de participación
Dirección De Atención Al Ciudadano	39	33,91%
Subdirección De Contravenciones	30	26,09%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	25	21,74%
Oficina De Control Disciplinario	7	6,09%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	3	2,61%
Dirección De Talento Humano	2	1,74%
Subdirección De Señalización	2	1,74%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	2	1,74%
Dirección De Gestión De Cobro	1	0,87%
Subdirección Administrativa	1	0,87%
Subdirección De Gestión En Vía	1	0,87%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	1	0,87%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	1	0,87%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

9.3. Trámites y/o servicios con más reclamos

Figura 8.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – IV Trimestre de 2023



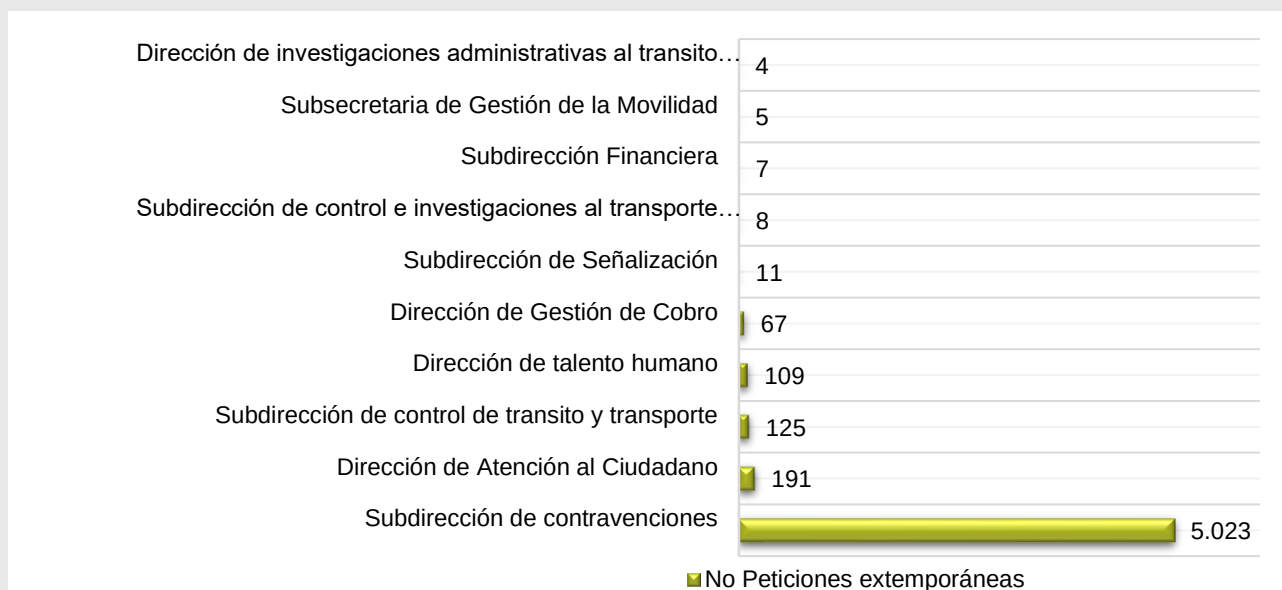
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el IV trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Descargue de comparendos en SIMIT” con **202** peticiones, que representan el **29,97%**, del total de **941** reclamos radicadas en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 9.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – IV Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

La “Subdirección de contravenciones”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrando para el cuarto trimestre de 2023 **5.023** peticiones fuera de termino, lo que representa el **90,16%** del total de peticiones con respuesta extemporánea, entre los temas de mayor impacto están: “caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **1.640** peticiones, “Audiencias” con **1.027** peticiones y “Solicitud de copias” con **1.007** peticiones.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el tercer trimestre de 2023 y el cuarto trimestre de 2023, la entidad recibió para el tercer trimestre un total de 90.129 peticiones y para el cuarto trimestre un total de 80.505 peticiones, lo que refleja una disminución en la radicación de PQRS, con una variación del 10,68% con respecto al trimestre anterior.
- En el cuarto trimestre se evidencia una disminución mes a mes de las peticiones, de octubre a noviembre se radicaron 3.985 peticiones menos, con una variación del 12,94%, y de noviembre a diciembre se radicaron 3.943 peticiones menos, con una variación del 14,70%. En la vigencia del año 2023, este trimestre fue el que tuvo menos radicados de peticiones.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 1.236 peticiones para el cuarto trimestre del año, representando el 1,54% del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- De total de peticiones recibidas en el trimestre, 60.606 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 91,56%.
- El trámite con mayor radicación de PQRS para el periodo fue el de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, el cual tiene una oportunidad de respuesta del 88,01% y un tiempo de promedio de respuesta de 7,5 días.
- En las tipologías de queja y denuncia, el subtema de mayor reiteración en el trimestre fue “Atención al Ciudadano”, y para la tipología de reclamos el de mayor impacto fue “Descargue de comparendos en SIMIT”

12. ACCIONES

- Para el mes de octubre se realizó la segunda socialización del segundo semestre del año del Reglamento Interno para la gestión de PQRSD, con el objetivo de divulgar a todos los colaboradores los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM.
- la Dirección de Talento Humano realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar el pasado 25 de octubre del seminario de atención a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer las competencias de los(as) servidores(as) frente a la atención a la ciudadanía.
- Con el propósito de asegurar que los lineamientos de transformación digital del nuevo modelo de servicio a la ciudadanía se cumpliesen en la Secretaría Distrital de Movilidad, se realizó el lanzamiento de la aplicación web “Movilidad aun clic”, esta aplicación aborda muchos de los temas reiterativos en las peticiones de la ciudadanía, frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y ofrece más cercanía de los ciudadanos(as) con la entidad desde cualquier lugar.
- Con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía en la navegación dentro de nuestra página web, se simplificó la forma de búsqueda de la información relacionada con tramites y servicios, así como los temas de interés identificados en las peticiones ciudadanas, conforme a lo anterior se realizó un video explicativo de la nueva forma de navegación y se publicó en el banner principal de la página web.
- Se continúan con las mesas de trabajo, con el fin de mejorar la interoperabilidad de la información contravencional de nuestro Sistema de información propio al sistema de SIMIT, con el fin de disminuir las peticiones de solicitud de actualización de comparendos desde algunas de estos sistemas mencionados.
- . Para el mes de noviembre se realizó una mesa de trabajo con el equipo técnico de Bogotá de Escucha de la Secretaría General, La Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la SDM, con el fin de implementar un servicio que permita que todos los anexos enviados como adjunto por el peticionario a nuestro sistema de gestión documental Orfeo puedan registrarse por medio de Web Services a Bogotá de Escucha. Conforme a lo anterior en la mesa realizada se realizó la asesoría por parte de

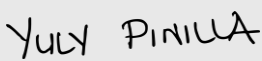
los Ingenieros de la Secretaría General, logrando la acción de mejora para la integración de las peticiones ciudadanas.

- Se habilitó el trámite virtual para obtener la orden de entrega de un vehículo inmovilizado por algunas infracciones de tránsito, la iniciativa busca disminuir los tiempos y los desplazamientos de la ciudadanía y así mismo mitigar las peticiones realizadas conforme a la solicitud de citas y atención y servicio al cliente. Este trámite solo lo puede hacer la persona autorizada a través de la página web de la Ventanilla Única de Servicios: www.ventanillamovilidad.com.co, allí podrán revisar todas las posibilidades y todas las infracciones que pueden adelantar este trámite de manera virtual”.
- El Componente de Sensibilización y Socialización de la Dirección de Atención al Ciudadano realizó la socialización a todos los colaboradores de la entidad, del Manual de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de dar claridad de las directrices implementadas por la entidad.
- Atendiendo la necesidad de la ciudadanía manifestadas por diferentes medios, dentro de ellos las peticiones ciudadanas radicadas en la entidad, abrió cinco salas adicionales en Bogotá para acceder a los cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Las nuevas cinco salas están ubicadas en las localidades de Bosa, Puente Aranda, Mártires, Barrios Unidos y Usaquén.
- Se publicó en la página web, redes sociales y comunicados internos de la entidad a través de una pieza informativa los términos de respuesta de las PQRS, con el fin de reiterar a la ciudadanía los tiempos máximos que tiene la entidad para dar respuesta a sus peticiones.
- 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.
- Se realizó la actualización al Reglamento Interno de Gestión de las PQRS en su versión 3.0, donde se actualizó; responsabilidades de las dependencias, canales de recepción y radicación, conceptos en los criterios de calidad en las respuestas, lineamientos de la petición análoga, asignación entre dependencias, atención de quejas y reclamos y evaluación de calidad en las respuestas ciudadanas.

13. RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan las siguientes recomendaciones:

- Con el fin de mitigar las quejas, reclamos y denuncias interpuestas por la ciudadanía se sugiere tener como prioridad en el programa de capacitaciones del año 2024, de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía el enfoque a la mejora de atención a la ciudadanía .y continuar con las mesas de trabajo orientada a identificar los problemas o errores que se vienen presentando en la migración de la información hacia la plataforma de SIMIT y plantear las acciones de mejoras o correctivos pertinentes.
- 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.

 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	