



INFORME MENSUAL PQRS

JUNIO 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.	DEFENSOR AL CIUDADANO	5
4.	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	5
5.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES	6
6.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
7.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
8.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
8.1.	Subtemas Veedurías Ciudadanas	9
9.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
10.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	11
11.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
12.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	14
13.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	15
14.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	15
15.	CONCLUSIONES	16
16.	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. 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 las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación



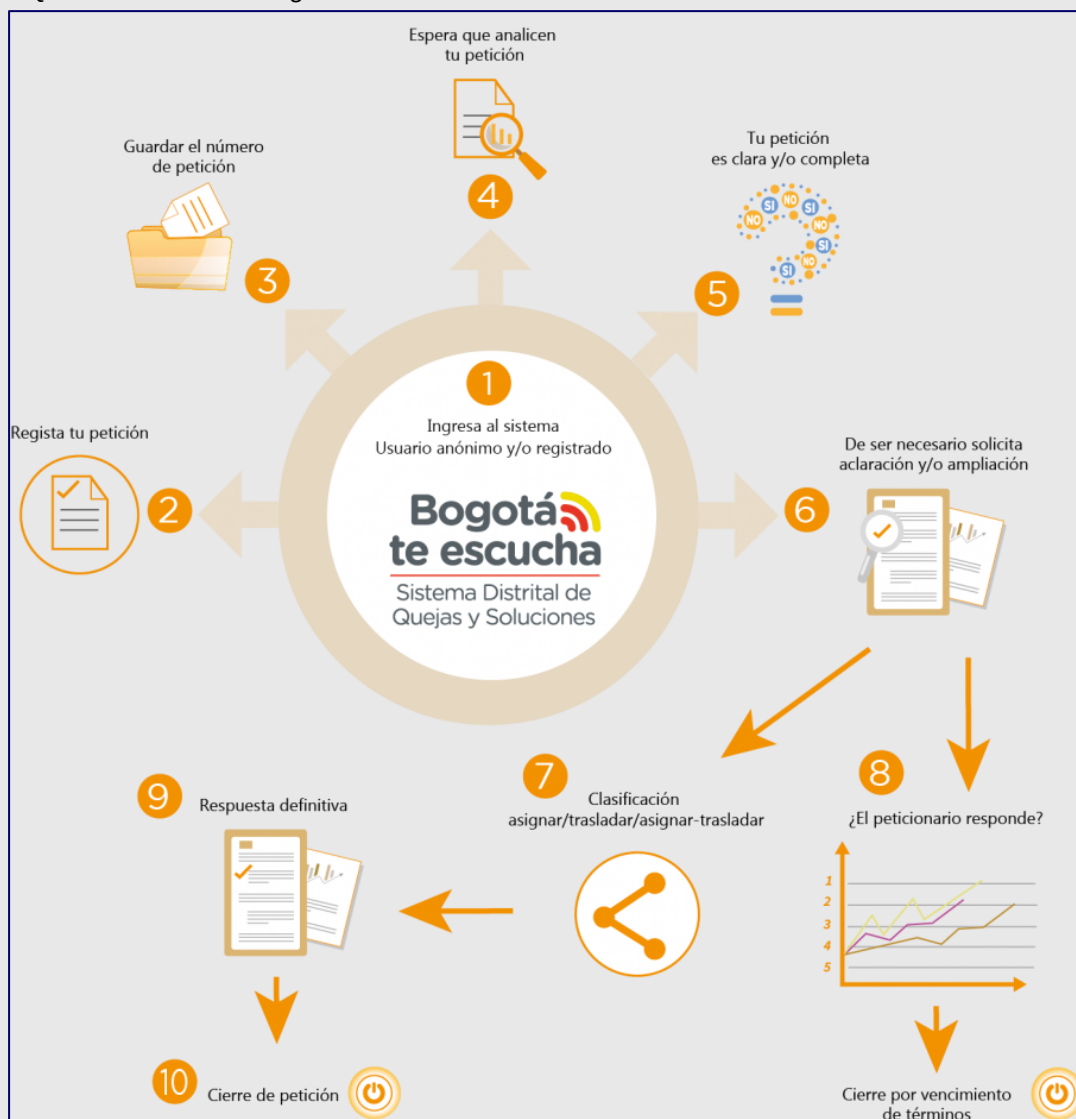
según tipología, traslados por no competencia, peticiones cerradas en el mes, tiempo promedio de respuesta de las peticiones extemporánea, participación por localidad, estrato y tipo de peticionario e integración de los dos sistemas de radicación de peticiones.

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. DEFENSOR AL CIUDADANO

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionadas y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 078 de 2019, “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad*”.



¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía?

- **Ser vocero** de los ciudadanos y las ciudadanas para la protección de sus derechos y conocer sus deberes.
- **Conocer y hacer** seguimiento a los requerimientos, quejas, reclamos o solicitudes de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normatividades vigentes, dentro de los tiempos establecidos; que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Promover y divulgar** la figura del Defensor del Ciudadano y sus actividades a la ciudadanía.
- **Diseñar e Implementar** estrategias acerca de los derechos y deberes de la ciudadanía.

- **Ser mediador** entre la ciudadanía y la Entidad en pro de solucionar de manera oportuna, clara y efectiva las diferencias que se presentan en la relación Estado-ciudadano-ciudadana.
- **Generar reportes** a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones a



4. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de junio 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

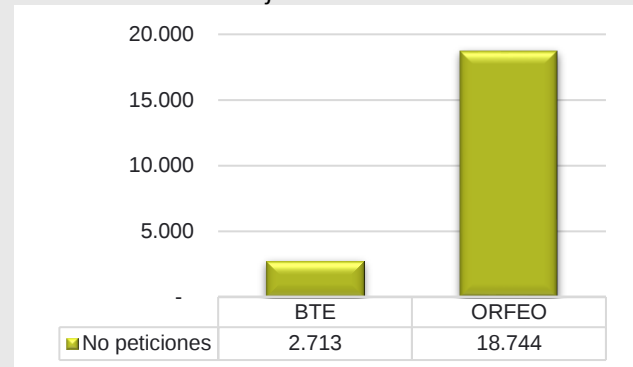
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Junio 2024
Total, de peticiones	21.457

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **2.713** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **12,64%** mientras que **18.744** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **87,36%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas junio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

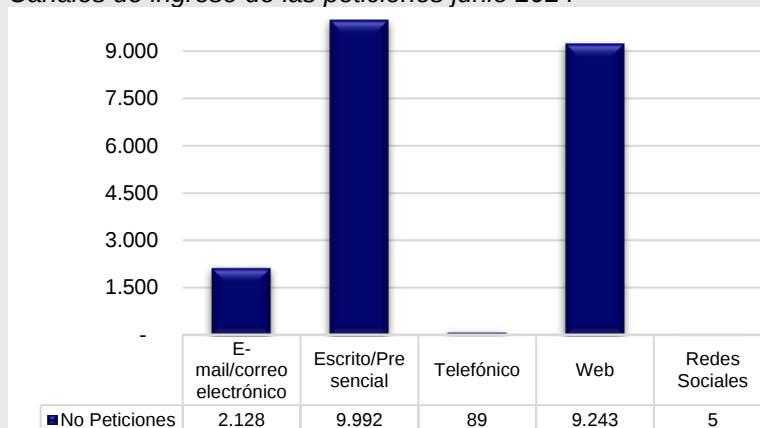
5. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

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 junio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **9.992** peticiones, representado el **46,57%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **9.243** peticiones que representa el **43,08%**

6. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2.

Tipos de peticiones recibidas en junio 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	19.128	89,15%
Derecho de petición de interés general	1.172	5,46%
Entes de Control/Solicitud de información	408	1,90%
Solicitud de copia	266	1,24%
Petición entre Autoridades	138	0,64%
Solicitud de información	138	0,64%
Consulta	68	0,32%
Queja	52	0,24%
Reclamo	49	0,23%
Felicitación	13	0,06%
Sugerencia	11	0,05%
Entes de Control/Consulta	9	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	4	0,02%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Total	21.457	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

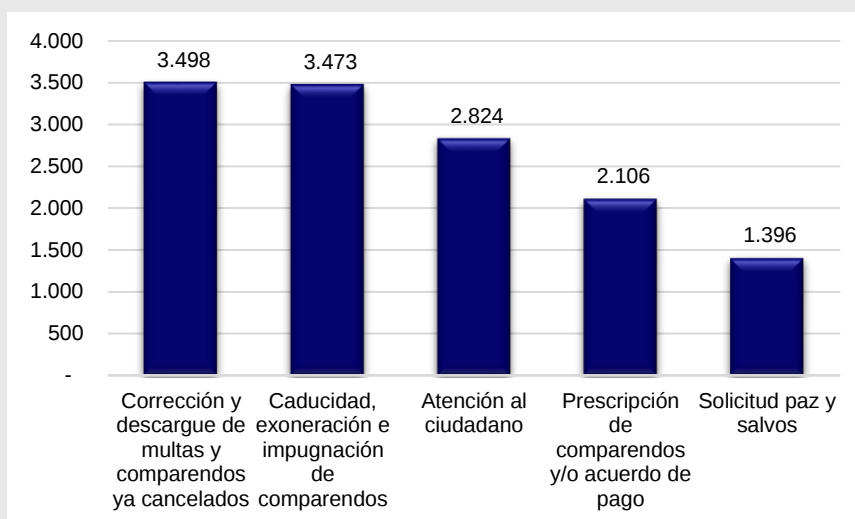
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **19.128** peticiones, lo que equivale al **89,15%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

7. 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 junio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Corrección y descargue de multas y comparendos” con **3.498** peticiones, correspondiente al **16,68%** del total de peticiones, este trámite aplica para comparendos impuestos en la ciudad de Bogotá, cuando transcurridos tres (3) días hábiles de haber realizado el pago de comparendo, y/o curso sobre normas de tránsito la información no ha sido actualizada en los sistemas de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y/o Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones (SIMIT). Seguido de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **3.473** peticiones, correspondiente al **16,27%** 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.

8. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS 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
Secretaria De Hacienda	40	29.85 %
Transmilenio	23	17.16 %
Secretaria De Ambiente	10	7.46 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Entidad Nacional	8	5.97 %
IDU	7	5.22 %
La Terminal De Transporte	7	5.22 %
Secretaria De Gobierno	7	5.22 %
UAESP	6	4.48 %
Secretaria De Educación	4	2.99 %
Secretaria De Planeación	4	2.99 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	3	2.24 %
IPES	2	1.49 %
Secretaria De Desarrollo Económico	2	1.49 %
Secretaria De Seguridad	2	1.49 %
Secretaria General	2	1.49 %
CODENSA	1	0.75 %
Defensoría Del Espacio Publico	1	0.75 %
Grúas Y Patios	1	0.75 %
IDRD	1	0.75 %
Metro De Bogotá S.A.	1	0.75 %
Secretaria De Integración Social	1	0.75 %
Secretaria Del Hábitat	1	0.75 %
Total	134	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General junio 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 134 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Hacienda, seguido de Transmilenio.

8.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

9. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en junio del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	4.498	31,92%
Dirección De Atención Al Ciudadano	3.033	21,52%
Dirección De Gestión De Cobro	2.906	20,62%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.529	10,85%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.009	7,16%
Subdirección Financiera	208	1,48%
Dirección De Talento Humano	188	1,33%
Subdirección De Señalización	169	1,20%
Dirección De Contratación	106	0,75%
Subdirección De Infraestructura	69	0,49%
Subdirección De Gestión En Vía	64	0,45%
Subdirección De Semaforización	42	0,30%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	35	0,25%
Oficina De Control Disciplinario	34	0,24%
Oficina De Gestión Social	29	0,21%
Subdirección De Transporte Público	28	0,20%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	26	0,18%
Subdirección De Transporte Privado	24	0,17%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	16	0,11%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	16	0,11%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	12	0,09%
Dirección De Planeación De La Movilidad	8	0,06%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	8	0,06%
Dirección De Representación Judicial	6	0,04%
Subdirección Administrativa	6	0,04%
Despacho Del Secretario	4	0,03%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	4	0,03%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	3	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	2	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	2	0,01%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Total	14.091	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

Tabla 5.
Peticiónes cerradas en junio de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	4.314	41,28%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.119	20,28%
Dirección De Gestión De Cobro	2.077	19,87%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	804	7,69%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	224	2,14%
Subdirección Financiera	163	1,56%
Subdirección De Señalización	162	1,55%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	96	0,92%
Dirección De Talento Humano	73	0,70%
Dirección De Contratación	62	0,59%
Subdirección De Infraestructura	58	0,55%
Subdirección De Semaforización	53	0,51%
Oficina De Control Disciplinario	35	0,33%
Subdirección De Gestión En Vía	32	0,31%
Subdirección De Transporte Público	26	0,25%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	24	0,23%
Subdirección De Transporte Privado	17	0,16%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	17	0,16%
Oficina De Gestión Social	15	0,14%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	12	0,11%
Dirección De Representación Judicial	10	0,10%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	8	0,08%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	8	0,08%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	8	0,08%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	6	0,06%
Dirección De Planeación De La Movilidad	6	0,06%
Subdirección Administrativa	6	0,06%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	5	0,05%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	5	0,05%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	3	0,03%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Total	10.451	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **24.542** peticiones, de los cuales **14.091** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **10.451** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **21.457** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en junio el **65,67%**.

10. 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 junio 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	17	113
	Solicitud de copia	10	11	14
	Solicitud de información	10	12	2
	Derecho de petición de interés general	15	17	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			132
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés general	15	17	8
	Derecho de petición de interés particular	15	16	8
	Solicitud de copia	10	11	2
	Solicitud de información	10	11	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			20
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	16	5
	Derecho de petición de interés general	15	17	2
	TOTAL			7
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	Derecho de petición de interés particular	15	17	4
	Solicitud de información	10	12	1
	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	TOTAL			6
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Derecho de petición de interés particular	15	17	4
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			5
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Queja	15	16	1
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	Solicitud de copia	10	11	1
	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			5
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Petición entre Autoridades	10	11	2
	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	TOTAL			3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de Control/Consulta	5	17	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS			16	193

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

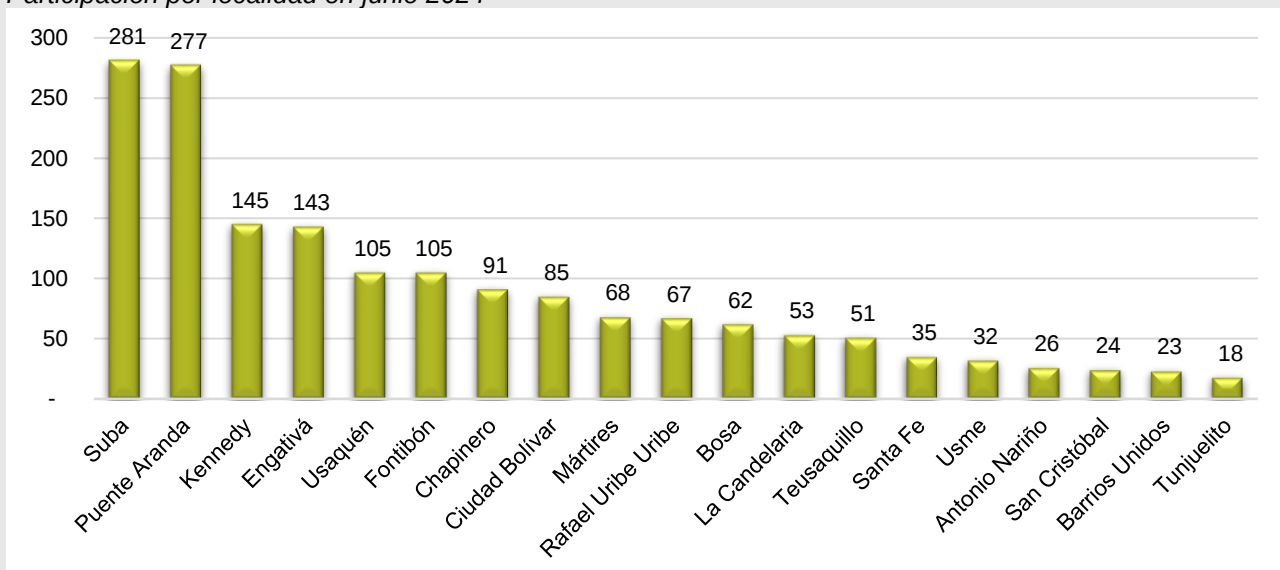
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de junio fue la Subdirección de Contravenciones con **132** peticiones, representando el **68%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **14** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **16** días.

11. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en junio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

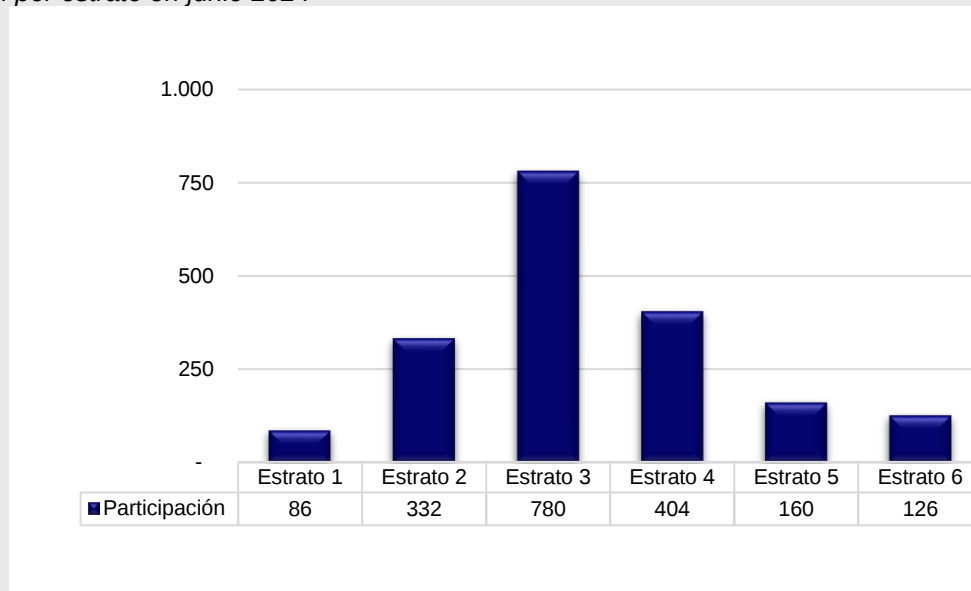
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Suba con **281** peticiones, que representa el **16,62%**, Puente Aranda con **277** peticiones, que representa el **16,38%** y Kennedy con **145** peticiones, que representa el **8,57%**. Para este periodo, solo **1.691** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **7,88%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de junio.

12. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

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

Figura 5.

Participación por estrato en junio 2024



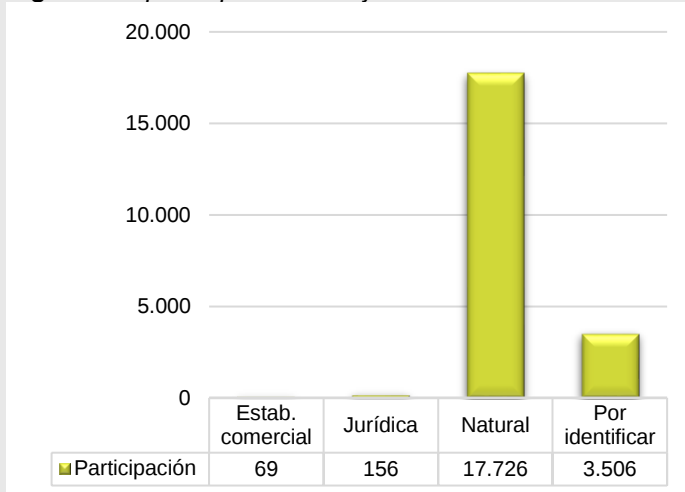
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

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 **780** peticiones, reflejando una participación del **41,31%**, seguido del estrato **4** con **404** peticiones, con una participación del **21,40%**. Del total de peticiones registradas en el mes de junio, solo **1.888** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **8,80%** del total de las solicitudes.

13. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de junio de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario junio 2024



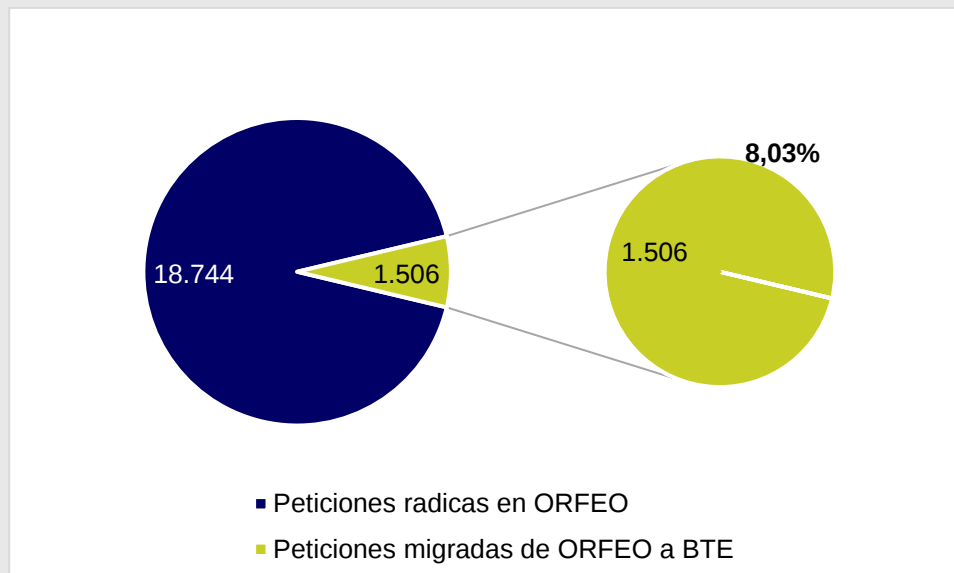
El **82,61%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **17.726** peticiones, el **0,73%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **156** peticiones y el **0,32%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **69** peticiones.

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO junio 2024

14. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE junio 2024



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

Para el mes de junio se recibió un total de **18.744** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **1.506** 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 **8,03%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

15. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de mayo se tuvieron 26.718 peticiones y para el mes de junio de se tuvieron 21.457 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se disminuyó el número de radicados en 5.261 peticiones, lo que refleja una variación del 19,69%.
- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de junio fue “Corrección y descargue de multas y comparendos” con 3.498 peticiones, este trámite aplica para comparendos impuestos en la ciudad de Bogotá, cuando después de haber realizado el pago de comparendo, y/o curso sobre normas de tránsito la información no ha sido actualizada en los sistemas de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y/o Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones (SIMIT)
- Para el mes de junio, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 46,57% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 24.542 peticiones que se les dio respuesta en el mes de junio, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 8.812 peticiones, lo que representa el 35,91% de total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Atención Al Ciudadano, con 5.152 peticiones, con una participación del 20,99%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 56,90% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados y atención al ciudadano.
- 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; Suba, Puente Aranda y Kennedy y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.

- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 82,61% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de junio se dio respuesta de manera oportuna a 17.199 peticiones y de manera extemporánea a 193 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 98,89%.

16. 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.
 - ✓ Para el mes de junio se desarrolló el ambiente de pruebas del nuevo formato de radicados con anexos, lo anterior teniendo en cuenta el error en la migración de peticiones de ORFEO a BTE cuando los anexos superaban los 50 megas.
- 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 202441000115883 con fecha de 11 de junio 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.
- Por medio de comunicación interna, se publicó a todos los colaboradores de la entidad las nuevas actualizaciones realizadas al reglamento Interno para la Gestión de PQRSD, el nuevo responsable para el seguimiento de los tableros de control de los centros de servicio

de movilidad y los ajustes realizados a los lineamientos y actividades para la interconexión HQ-RUNT.

Nuevas actualizaciones en:

GESTIÓN DOCUMENTAL

- 1 Nuevo Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD:**
 - Responsabilidades claras para todas las dependencias.
 - Eliminación del formulario GOVI del canal virtual.
 - Actualización en la clasificación y asignación de PQRSD.
 - Cambio de nombre de: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a "Bogotá Te Escucha".
- 2 Gestión y operaciones en los Centros de Servicios de Movilidad:**
 - Nuevo responsable para el seguimiento mensual de los tableros de control.
- 3 Procedimiento de Cursos Pedagógicos:**
 - Ajuste en responsabilidades, lineamientos y actividades para la interconexión HQ-RUNT.

Eliminación de los formatos:

- PM04-PR01-F02 Certificado de asistencia.
- PM04-PR01-F07 Formato muestreo aleatorio.

Actualización de los formatos:

- PM04-PR01-F01 Registro de asistencia.
- PM04-PR01-F03 Control diario de registro.

- 4 Certificado de Confiabilidad:**
 - PA04-G01-F01 para asegurar datos precisos y confiables.

SERVICIO *somos* TODOS

- La Subdirección Administrativa lideró para el mes de junio dos jornadas de capacitación funcional de nuestro Sistema de Gestión de peticiones ORFEO, con el fin de facilitar su manejo en la gestión de respuestas de la PQRSD que ingresan por este sistema a la entidad. Las capacitaciones fueron realizadas los días 4 y 18 de junio.

Orfeo
Gestión Segura de la Información

Capacitación General Orfeo

Te invitamos a participar en este espacio para que aprendas a manejar la herramienta.

	
Fecha: 4 de junio	Hora: 10:00 a.m.
	
Fecha: 18 de junio	Hora: 10:00 a.m.

 A través de Meet
conectate aquí

- Se publicaron piezas informativas a través de las comunicaciones internas del correo institucional, sobre lenguaje incluyente.



- Con apoyo de la Secretaría General, se llevó a cabo la capacitación de introducción al servicio a la ciudadanía que busca dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos enfocados en el servicio a la ciudadanía que deben ser la guía del actuar para los colaboradores en las entidades públicas.
- El 06 de junio la Dirección de Atención al Ciudadano realizó una socialización de excepciones de pico y placa y pico y placa solidario dirigido a personal de centro de servicios, PQRSD y Contravenciones, con el objetivo de brindar la información actualizada y procedimiento vigente para que la ciudadanía pueda acceder a este trámite, así mismo para que desde el componente de PQRSD, se le brinde una respuesta efectiva a los contribuyentes que radiquen peticiones por este tema.
- Dando cumplimiento al cronograma de comunicaciones de PQRSD 2024, en el mes de junio se adelantó la elaboración y publicación de un video donde se indica las tipologías de petición y los términos de respuesta.



- La Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuentas las denuncias realizadas por nuestra ciudadanía de páginas web falsas que suplantán la plataforma de pico y placo solidario, a través de su página web y redes sociales, realizó un llamado a toda la ciudadanía, para que no ingresen a través de paneles publicitarios, buscadores, redes sociales no oficiales de la Secretaría o enlaces enviados por terceros. La invitación es ingresar directamente al portal web escribiendo la url <https://picoyplacasolidario.movilidadbogota.gov.co/> en el explorador o a través de la aplicación 'Mi movilidad a un clic'.

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