



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PQRS
ENERO 2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	TOTAL, DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD ...	5
3.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES	5
4.	TIPOLOGIAS DE LA PETICIONES.....	6
5.	SUBTEMAS MAS REITERADOS.....	7
6.	TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA.....	8
7.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
8.	TIEMPO PRIMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES.....	11
9.	PARTICIPACION POR LOCALIDAD.....	12
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO	13
11.	PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO	14
12.	CONCLUSIONES	15
13.	ACCIONES	16

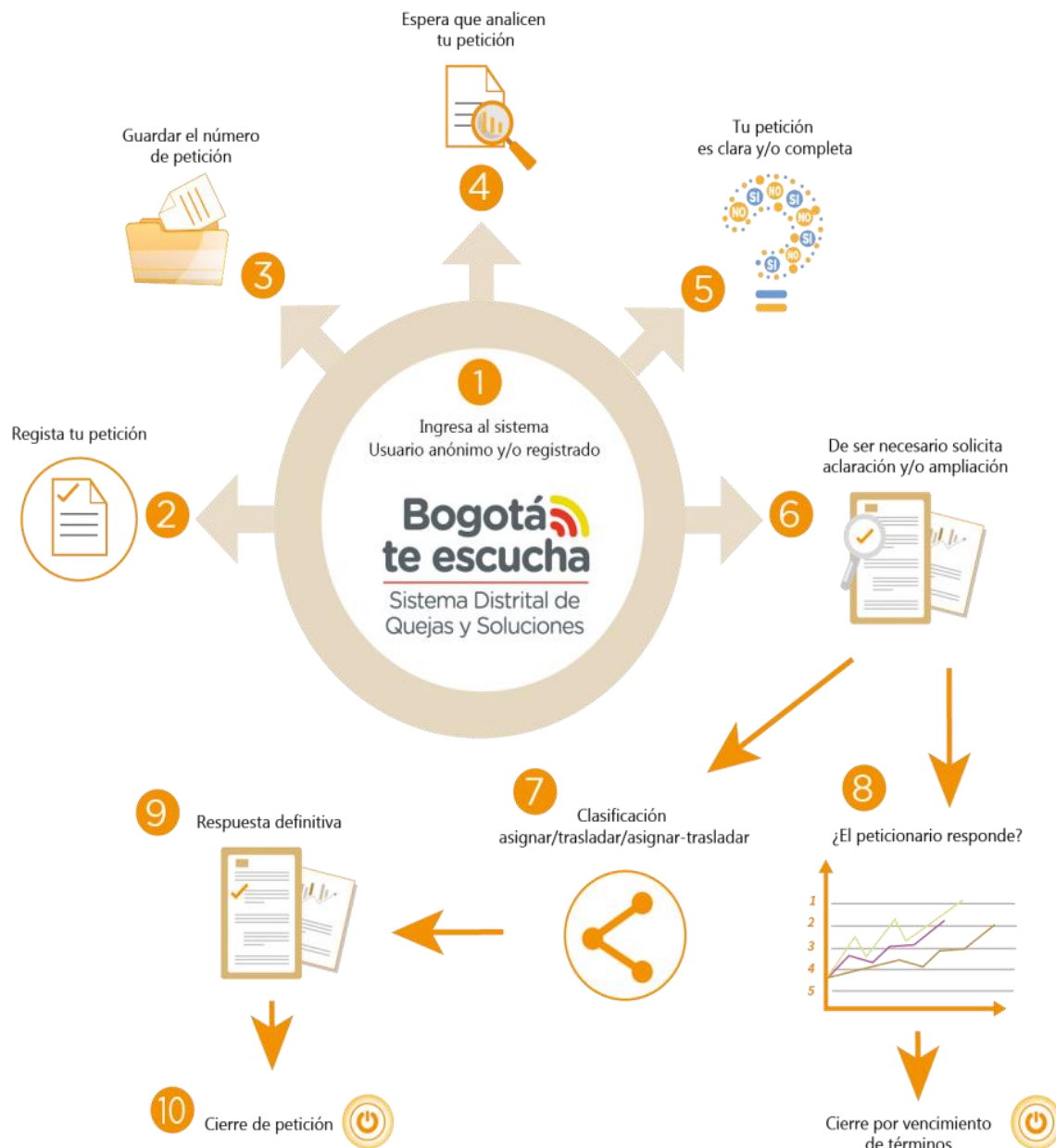
1. INTRODUCCIÓN

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.

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, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas.

Flujo de una petición



2. TOTAL, DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Grafica 1

Peticiones registradas en enero de 2023



Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

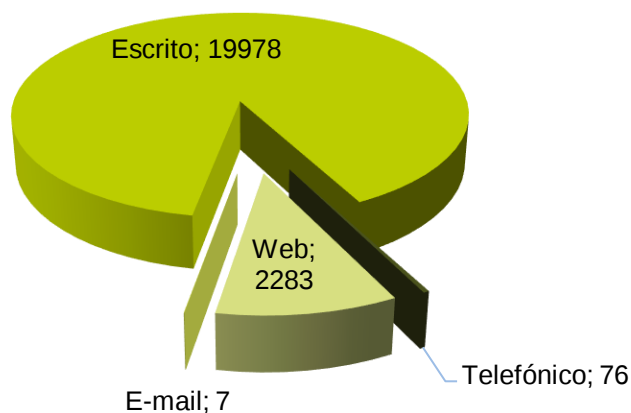
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (en adelante BTE), se observa que, en el mes de enero de 2023, de las **22.344** peticiones registradas a través BTE, **2.278** fueron radicadas directamente por el ciudadano en el Sistema BTE y **20.066**, fueron migradas del Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Movilidad a BTE.

3. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

Grafica 2

Canal de ingreso de las peticiones en enero de 2023

Canal de ingreso de las peticiones en enero 2023



Total, de peticiones: 22.344

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis

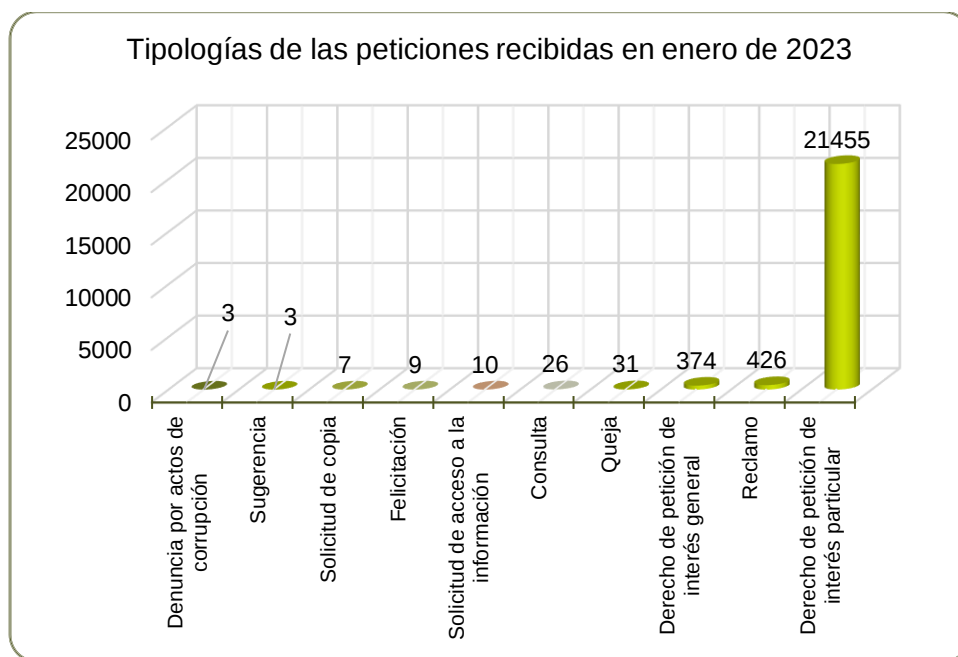
La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, formulario de radicación en la página web, Buzón, correspondencia, el gestor documental ORFEO, y el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, lo puede realizar de manera presencial.

De acuerdo con el informe de enero, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, **19.978**, de las peticiones registradas fueron realizadas de manera escrita, seguido de **2.283** peticiones registradas por vía web, **76** por canal telefónico y **7** vía e-mail.

4. TIPOLOGIAS DE LA PETICIONES

Grafica 3

Tipologías de las peticiones recibidas en enero de 2023



Total, de peticiones: 22.344

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

Sobre las tipologías de las peticiones recibidas en enero de 2023, podemos decir que, del total de peticiones, **21.455** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **96.02 %** del total, siendo esta modalidad la más utilizada por los ciudadanos durante este mes, en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de los Reclamos con **426** radicados, para las demás tipologías se registran; **374** Derechos de petición de interés general, **31** quejas, **26** consultas, **10** solicitudes de acceso a la información, **9** felicitaciones, **7** solicitudes de copias, **3** sugerencias y **3** denuncias por actos de corrupción.

5. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Tabla 1

Subtemas más reiterados de las peticiones recibidas en enero de 2023

Subtema	Total	Porcentaje
Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados	3559	27.40 %
Revocatoria directa de comparendo	2857	22.00 %
Embargos y desembargos	1338	10.30 %
Impugnación de comparendos	1090	8.39 %
Atención al personal en puntos de contacto	999	7.69 %

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” con **3.559** solicitudes, representan el 27.40% siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de enero, en segundo lugar se encuentra las solicitudes de “Revocatoria directa de comparendo” con **2.857** solicitudes, que representan el 22%, en tercer lugar se encuentra la solicitud de “Embargos y desembargos” con **1.338** solicitudes, que representan el 10.30%, en cuarto lugar se encuentra “Impugnación de comparendos” con **1.090** solicitudes que representan el 8.39% y en quinto lugar “Atención de personal en puntos de contacto” con **999** solicitudes que corresponde al 7.69%.

6. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA

Tabla 2

Traslados a otras entidades por no competencia de las peticiones recibidas en enero de 2023

Entidad	Total	Porcentaje
IDU	24	21.24 %
Terminal de Transporte	19	16.81 %
Secretaria de Hacienda	17	15.04 %
Transmilenio	16	14.16 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	14	12.39 %
Secretaria de Gobierno	10	8.85 %
Grúas y Patios	3	2.65 %
Secretaria de Educación	2	1.77 %

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaria de Seguridad	2	1.77 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	0.88 %
Codensa	1	0.88 %
Secretaria de Ambiente	1	0.88 %
Secretaria de Salud	1	0.88 %
Secretaria Del Hábitat	1	0.88 %
UAESP	1	0.88 %
Total	113	100%

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

Para este período, se tiene en total **113** solicitudes que fueron trasladadas por no competencia, dentro de la entidades que se realizaron los correspondientes traslados tenemos; el IDU con **24** solicitudes que representan el 21.24%, siendo este el más relevante, seguido de la Terminal de transporte con **19** solicitudes que representan el 16.81%, continuando con la Secretaria de Hacienda con **17** peticiones, equivalentes al 15.04% , en cuarto lugar se encuentra Transmilenio con **16** peticiones, que representan el 14.16% y en quinto lugar se encuentra la Unidad de mantenimiento Vial con **14** peticiones que equivalen al 12.39%

Subtemas veedurías ciudadana

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

7. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

Tabla 3

Peticiones de enero de 2023, cerradas del mismo periodo y cerradas de otros periodos por dependencia.

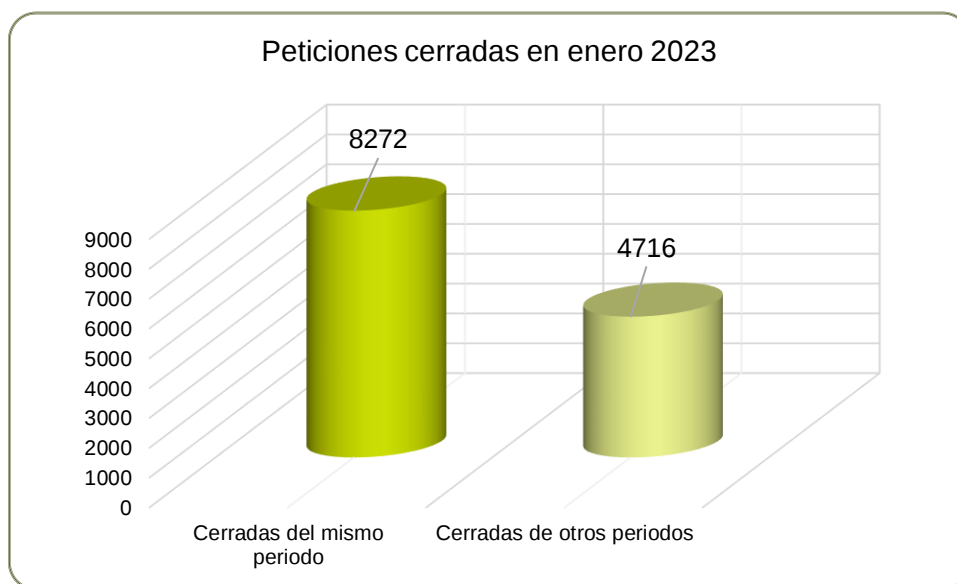
Dependencia	Cerradas del mismo periodo	Porcentaje	Cerradas de otros periodos	Porcentaje	Total, de cerrados por dependencia
Gestión Documental SDM	6664	80.56 %	3658	77.57 %	10322
Subdirección de Contravenciones	672	8.12 %	566	12.00 %	1238
SIMIT y Cursos	287	3.47 %	80	1.70 %	367
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	208	2.51 %	48	1.02 %	256

Dependencia	Cerradas del mismo periodo	Porcentaje	Cerradas de otros periodos	Porcentaje	Total, de cerrados por dependencia
Dirección de Gestión de Cobro	177	2.14 %	72	1.53 %	249
Dirección de Planeación para la Movilidad	58	0.70 %	25	0.53 %	83
PYP Solidario	51	0.62 %	26	0.55 %	77
Subdirección de Control E Investigaciones al Transporte Publico	33	0.40 %	44	0.93 %	77
Subdirección de Señalización	22	0.27 %	38	0.81 %	60
Grupo PQRSD DAC	20	0.24 %	19	0.40 %	39
Circulemos Digital	18	0.22 %	5	0.11 %	23
Subdirección de Semaforización	10	0.12 %	6	0.13 %	16
Coordinación Jurídica Circulemos	7	0.08 %	22	0.47 %	29
Subdirección de Gestión en Vía	6	0.07 %	6	0.13 %	12
Dirección de Normatividad y Conceptos			6	0.13 %	6
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	5	0.06 %			5
Oficina de Control Disciplinario	5	0.06 %			5
Dirección de Atención al Ciudadano	4	0.05 %	1	0.02 %	5
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	4	0.05 %	2	0.04 %	6
Tu Llave	4	0.05 %			4
Oficina de Gestión Social	3	0.04 %	1	0.02 %	4
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0.04 %			3
Subdirección Financiera	3	0.04 %	2	0.04 %	5
Dirección de Contratación	2	0.02 %	2	0.04 %	4
Dirección de Talento Humano	2	0.02 %	83	1.76 %	85
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	2	0.02 %	3	0.06 %	5
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	1	0.01 %			1
Oficina de Seguridad Vial	1	0.01 %			1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad			1	0.02 %	1
Total	8272	100%	4716	100%	12988

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Grafica 4

Peticiones cerradas en el mes de enero de 2023



Total, de peticiones cerradas en enero: 12.988

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al mes de enero fueron **8.272** peticiones y **4.716** peticiones de meses anteriores, para un total de **12.988** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de enero.

Las solicitudes del periodo y de otros periodos que reflejan mayor número de cierres corresponden a las gestiones migradas desde nuestro Sistema de Gestión Documental al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha con **10.322** solicitudes, que representan el 79.47% del total de peticiones cerradas para el mes de enero. De las dependencias registradas en el Sistema BTE, la que tiene mayor número de cierres es la Subdirección de Contravenciones con **1.238** peticiones.

8. TIEMPO PRIMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES

Tabla 4

Dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas emitidas en enero de 2023.

Dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas			
Dependencia	Tipología de la petición		
	Consulta	Derecho petición interés particular	Solicitud acceso información
Coordinación Jurídica Circulemos		15,26	
Dirección De Talento Humano		16,24	11
Gestión Documental SDM	37		

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

Para este período, se presentó extemporaneidad en el tiempo de respuesta en solo tres dependencias; “Derecho de petición de interés particular”, en las dependencias de coordinación Jurídica de Circulemos y Dirección de Talento Humano, con un tiempo promedio de respuesta 15.26 días y 16.24 días, respectivamente, “Solicitud de acceso a la información”, por parte de la Dirección de Talento Humano, con un tiempo promedio de respuesta 11 días y “Consulta” en las peticiones migradas desde nuestro Sistema de Gestión documental a BTE, teniendo como dependencia responsable la Subdirección de Contravenciones.

Las demás tipologías de petición, así como las dependencias que no fueron mencionadas, respondieron el 100% de las peticiones dentro de los términos establecidos por la norma, lo anterior gracias a los seguimientos semanales que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, el apoyo a la gestión por parte de cada uno de los enlaces y el compromiso de cada una de las dependencias de la SDM.

9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD

Tabla 5

Participación por localidad en las peticiones radicadas en enero de 2023.

Localidad	Participación	Porcentaje
Engativá	931	46,07%
Kennedy	171	8,46%
Suba	146	7,22%

Localidad	Participación	Porcentaje
Puente Aranda	142	7,03%
Usaquén	125	6,19%
Los Mártires	77	3,81%
Barrios Unidos	65	3,22%
Teusaquillo	57	2,82%
Ciudad Bolívar	55	2,72%
Bosa	49	2,42%
Chapinero	44	2,18%
Fontibón	37	1,83%
Usme	29	1,43%
Antonio Nariño	27	1,34%
San Cristóbal	25	1,24%
Santa Fe	17	0,84%
Rafael Uribe Uribe	13	0,64%
Tunjuelito	11	0,54%
Total	2021	100%

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar la siguiente participación en la radicación de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, según la localidad: Engativá con **931** peticiones, seguido de Kennedy con **171** peticiones, Suba con **146** peticiones, Puente Aranda con **142** peticiones y Usaquén con **125** peticiones. Para el mes de enero solo **2.021** ciudadanos registraron la información de localidad, lo que corresponde al 9.04% del total de las peticiones registradas en BTE, para este mes.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

Grafica 5

Participación por estrato en las peticiones radicadas en el mes de enero de 2023



Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

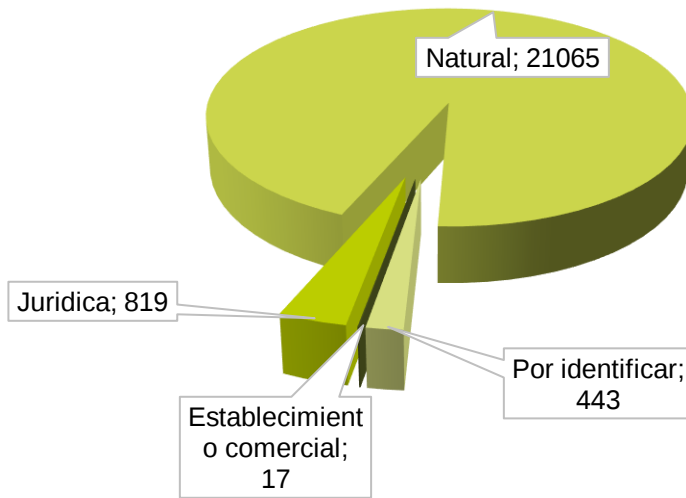
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3 con **965** peticionarios y el estrato 2 con **769** peticionarios, Así mismo en los demás estratos se registró la siguiente participación; el estrato 4 con **343** peticionarios, el estrato 1 con **233** peticionarios, estrato 5 con **107** peticionarios y el estrato 6 con **43** peticionarios. Por otra parte, se evidencia que, de las **22.344** peticiones, solo **2.463** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al 11.02% del total de las solicitudes.

11. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO

Grafica 6

Participación por tipo de petionario en los radicados recibidos en enero de 2023

Participación por tipo de peticionario en enero 2023



Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de enero de 2023

Análisis:

Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de enero, **21.065** corresponden a personas naturales, **819** a Jurídicas y **17** a establecimientos de comercio, por otra parte **443** ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario.

12. CONCLUSIONES

- De las **32.770** peticiones que ingresaron a la Entidad en mes de enero, **22.344** quedaron registradas en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Por lo cual, del total de solicitudes recibidas el **68.18%** están actualmente en el sistema de BTE.
- Del total de peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, (**22.344**) el 89.80% corresponde a peticiones propias que fueron migradas de nuestro sistema de Gestión Documental a BTE, mientras que el 10.20% corresponden a peticiones registradas directamente a través de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

- El canal de interacción más utilizado por los ciudadanos, para la radicación de peticiones sigue siendo el escrito con **19.978** peticiones, que corresponde al 89.41%, seguido del canal web con **2.283** peticiones, que corresponde al 10.22%.
- La tipología de radicación con mayor porcentaje de participación para el mes de enero fue el Derecho de Petición de Interés particular, con **21.455** peticiones que corresponden al 96.02% del total de las peticiones, siendo esta la tipología de mayor impacto, seguido del Reclamo con 426 peticiones, que corresponde al 1.90%
- Para este mes los temas donde la ciudadanía a solicitado mas requerimiento ha sido para; Corrección y descargos de multas y comparendos ya cancelados, con **3.559** solicitudes y para Revocatoria directa de comparendo con **2.857** solicitudes, sumando para las dos el 47.40% sobre el total de solicitudes recibidas en el mes.
- A diferencia de los dos últimos meses, para el mes de enero, las dos entidades que registraron la mayor cantidad de traslados por no competencia fueron; el IDU y La terminal de transporte con 28.5% sobre el total de 113 peticiones trasladadas.
- Las dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas son; Coordinación Jurídica Circulemos, Dirección De Talento Humano y en sistema de migración de nuestro Sistema de Gestión Documental a BTE, la Subdirección de contravenciones.
- Del mes de diciembre de 2022 al mes de enero de 2023, tuvimos un incremento de **5.005** peticiones interpuestas por la ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, lo que significa un aumento del 28.87% de solicitudes radicadas a través de este sistema.

13. ACCIONES

- Con el fin de atacar directamente la extemporaneidad en las respuestas desde nuestro sistema de Gestión Documental, se implementó un seguimiento en tiempo real y semanal a todas las dependencias, teniendo un seguimiento más controlado a la Subdirección de Contravenciones, siendo esta área la que más peticiones registra con vencimientos, lo anterior con el fin de generar las alertas oportunas e implementar las acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.

- Se continúan las mesas de trabajo con SIMIT y algunas CIAS donde se ha detectado mayor inconsistencia en el cargue de cursos pedagógicos, con el fin de dar celeridad al proceso de cargue y actualización de comparendos en nuestro sistema y en la plataforma de SIMIT, buscando con esto reducir el primer ítem de peticiones que ingresan a la entidad.
- Con el fin de no generar impacto en la radicación de requerimientos (PQRSD) que ingresan a la entidad, la Secretaria de Movilidad generó los comunicados y publicidad necesaria en la pagina web de la entidad y redes sociales de las misma con toda la información referente al nuevo cambio de pico y placa para vehículos particulares en Bogotá.
- La Secretaria de movilidad a través de su página web publica comunicado de prensa informando a todos nuestros ciudadanos que a través la sentencia C-321 de 2022, la Corte Constitucional estableció que el dueño de un vehículo es el responsable de su adecuada tenencia y debe velar porque el mismo cumpla con las normas de tránsito. Con este fallo, el propietario de un vehículo deberá garantizar que tenga la revisión técnico - mecánica y el SOAT vigente, así como no circular en horarios no permitidos, no exceder los límites de velocidad, detenerse en los semáforos, entre otros. Lo anterior se hace con el fin de evitar la imposición de comparendos y no se deje engañar por tramitadores, quienes entregan información falsa y cobran por servicios que son gratuitos y deben hacerse sin intermediarios.
- Con la presencia de la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV, las secretarías de Gobierno y Movilidad, representantes del gremio de se adelantó una nueva mesa de trabajo en la que se abordó lo referente al proceso de detección electrónica de presuntas infracciones, con base en los últimos pronunciamientos jurisprudenciales.