



INFORME MENSUAL PQRS

AGOSTO 2024

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN	5
3.	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	5
4.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES	6
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
7.1.	Subtemas Veedurías Ciudadanas	9
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	12
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	14
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	15
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	16
14.	CONCLUSIONES	16
15.	ACCIONES	18

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. Las PQRS que se recibe en el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

Por otra parte, la entidad 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, Resolución 078 de 2019 y la resolución 216 de 2024, “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad*”.

Para el mes de agosto, se realizó seguimiento a la petición radicada por ORFEO No 202461202914972, donde la ciudadana radicó de manera reiterativa ante la entidad un derecho de petición, solicitando impugnación de comparendos, por lo cual dentro de las funciones del defensor al ciudadano se realizó la trazabilidad de las peticiones interpuestas por la ciudadana y se le solicitó conforme a lo dispuesto en el artículo 826 del Estatuto Tributario comparecer ante la Dirección de Gestión de Cobro de la Secretaría Distrital de Movilidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la citación.



¿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



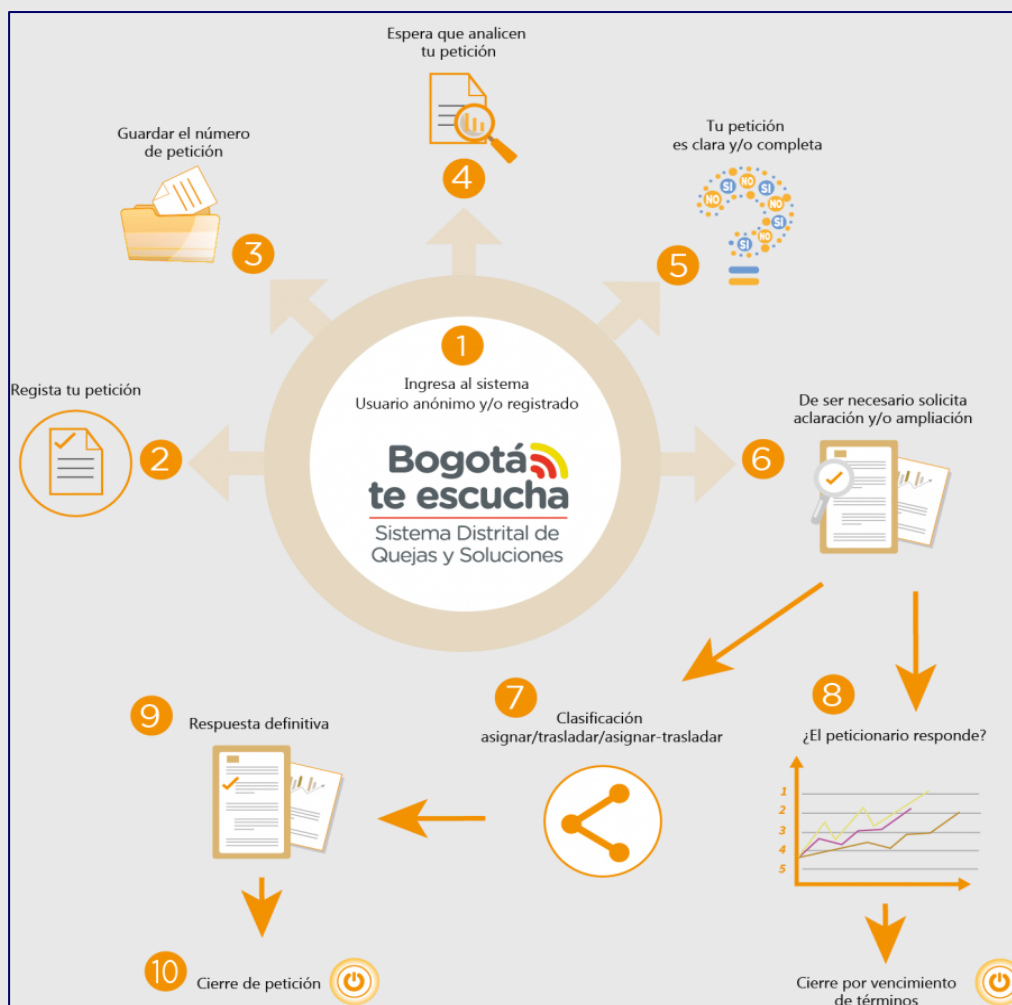
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, 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. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

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



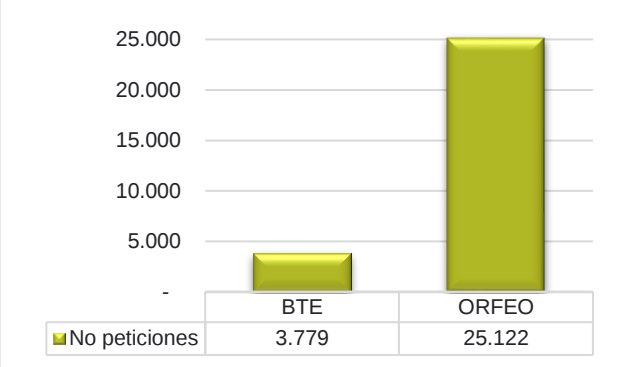
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Agosto 2024
Total, de peticiones	28.901

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.779** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **13,08%** mientras que **25.122** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **86,92%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas agosto 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

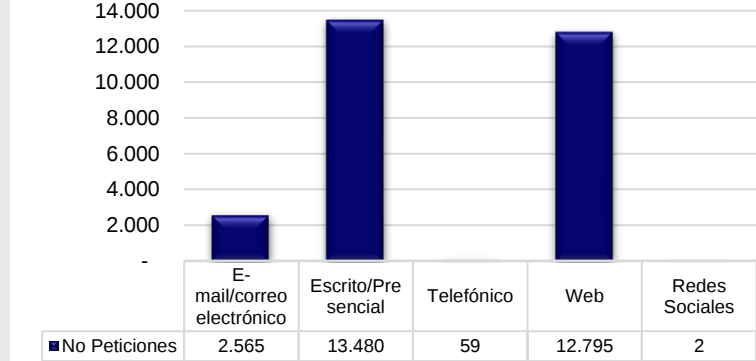
4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

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

De acuerdo con los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRS se obtiene la siguiente información:

Figura 2.

Canales de ingreso de las peticiones agosto 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **13.480** peticiones, representado el **46,64%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **12.795** peticiones que representa el **44,27%**

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2.

Tipos de peticiones recibidas en agosto 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	25.822	89,35%
Derecho de petición de interés general	1.792	6,20%
Entes de Control/Solicitud de información	401	1,39%
Solicitud de copia	303	1,05%
Solicitud de información	187	0,65%
Petición entre Autoridades	159	0,55%
Consulta	81	0,28%
Reclamo	60	0,21%
Queja	49	0,17%
Felicitación	17	0,06%
Sugerencia	13	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	10	0,03%
Entes de Control/Consulta	6	0,02%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Total	28.901	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

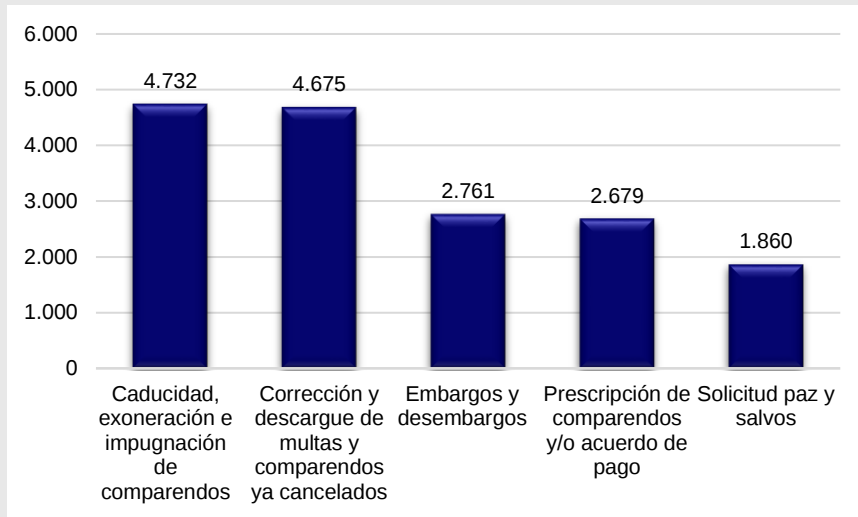
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **25.822** peticiones, lo que equivale al **89,35%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. 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 agosto 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos “ con **4.732** peticiones, correspondiente al **17,45%** 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 agosto de 2017, donde se prevé que la acción o contravención de las normas de tránsito caduca al año (1) contado a partir de la ocurrencia de los hechos que dieron origen a ella. Seguido de “Corrección y descargue de multas y comparendos” con **4.675** peticiones, correspondiente al **17,24%** 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).

7. 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
Secretaría De Hacienda	27	15.98 %
Secretaría De Gobierno	20	11.83 %
IDU	19	11.24 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Transmilenio	16	9.47 %
Defensoría Del Espacio Público	12	7.10 %
IPES	11	6.51 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	11	6.51 %
Secretaría De Seguridad	9	5.33 %
Secretaría De Educación	8	4.73 %
Secretaría De Ambiente	7	4.14 %
Grúas y Patios	6	3.55 %
La Terminal De Transporte	5	2.96 %
Secretaría General	5	2.96 %
Secretaría De Salud	3	1.78 %
IDRD	2	1.18 %
UAESP	2	1.18 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	0.59 %
Codensa	1	0.59 %
FONCEP	1	0.59 %
Metro De Bogotá S.A.	1	0.59 %
Policía Metropolitana	1	0.59 %
Secretaría Del Hábitat	1	0.59 %
Total	169	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General agosto 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 169 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 la Secretaría de Gobierno.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en agosto del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	5.051	29,82%
Dirección De Gestión De Cobro	3.648	21,53%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.992	17,66%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.954	11,53%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.434	8,47%
Subdirección Financiera	392	2,31%
Subdirección De Transporte Privado	361	2,13%
Dirección De Talento Humano	341	2,01%
Dirección De Contratación	184	1,09%
Subdirección De Señalización	146	0,86%
Subdirección De Infraestructura	75	0,44%
Oficina De Control Disciplinario	52	0,31%
Subdirección De Gestión En Vía	51	0,30%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	42	0,25%
Subdirección De Semaforización	34	0,20%
Oficina De Gestión Social	34	0,20%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	32	0,19%
Subdirección De Transporte Público	23	0,14%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	15	0,09%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	12	0,07%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	9	0,05%
Dirección De Representación Judicial	9	0,05%
Dirección De Planeación De La Movilidad	8	0,05%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	7	0,04%
Subdirección Administrativa	5	0,03%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	5	0,03%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	4	0,02%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	4	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	4	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	3	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	2	0,01%
Despacho Del Secretario	2	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,01%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%
Total	16.940	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

Tabla 5.
Peticiones cerradas en agosto de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	2.750	27,83%
Dirección De Gestión De Cobro	2.350	23,78%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.254	22,81%
Subdirección Financiera	764	7,73%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	760	7,69%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	309	3,13%
Subdirección De Señalización	178	1,80%
Subdirección De Transporte Privado	163	1,65%
Dirección De Talento Humano	59	0,60%
Subdirección De Gestión En Vía	49	0,50%
Subdirección De Infraestructura	39	0,39%
Dirección De Contratación	38	0,38%
Subdirección De Semaforización	35	0,35%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	28	0,28%
Oficina De Control Disciplinario	22	0,22%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	11	0,11%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	10	0,10%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	9	0,09%
Subdirección De Transporte Público	8	0,08%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	7	0,07%
Dirección De Representación Judicial	7	0,07%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	7	0,07%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	5	0,05%
Oficina De Gestión Social	5	0,05%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	4	0,04%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	3	0,03%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	2	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,02%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%
Dirección De Planeación De La Movilidad	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Total	9.881	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **26.821** peticiones, de los cuales **16.940** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **9.881** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **28.901** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en agosto el **58,61%**.

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

A continuación, se relacionan las dependencias que presentan extemporaneidad en sus respuestas y se indica el promedio de días de gestión de esas peticiones que se respondieron en términos superiores a los establecidos en la norma, en el mes de agosto 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 FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	18	63
	Derecho de petición de interés general	15	18	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			66
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	18	42
	Solicitud de copia	10	13	4
	Petición entre Autoridades	10	12	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	14	1
	TOTAL			49
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	17	21
	Derecho de petición de interés general	15	16	3
	Solicitud de información	10	12	2
	Queja	15	17	1
	Reclamo	15	16	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			30
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés general	15	16	8
	Derecho de petición de interés particular	15	17	7
	Petición entre Autoridades	10	14	4
	Queja	15	18	3
	TOTAL			22
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Solicitud de información	10	12	5
	Derecho de petición de interés particular	15	17	3
	Petición entre Autoridades	10	13	3
	Solicitud de copia	10	12	1
	TOTAL			12
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	Derecho de petición de interés particular	15	18	4
	TOTAL			4
	Entes de Control/Solicitud de información	5	10	2

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	TOTAL			2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	TOTAL			2
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	Petición entre Autoridades	10	14	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés general	15	19	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	Petición entre Autoridades	10	14	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			1
TOTAL, DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				193

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

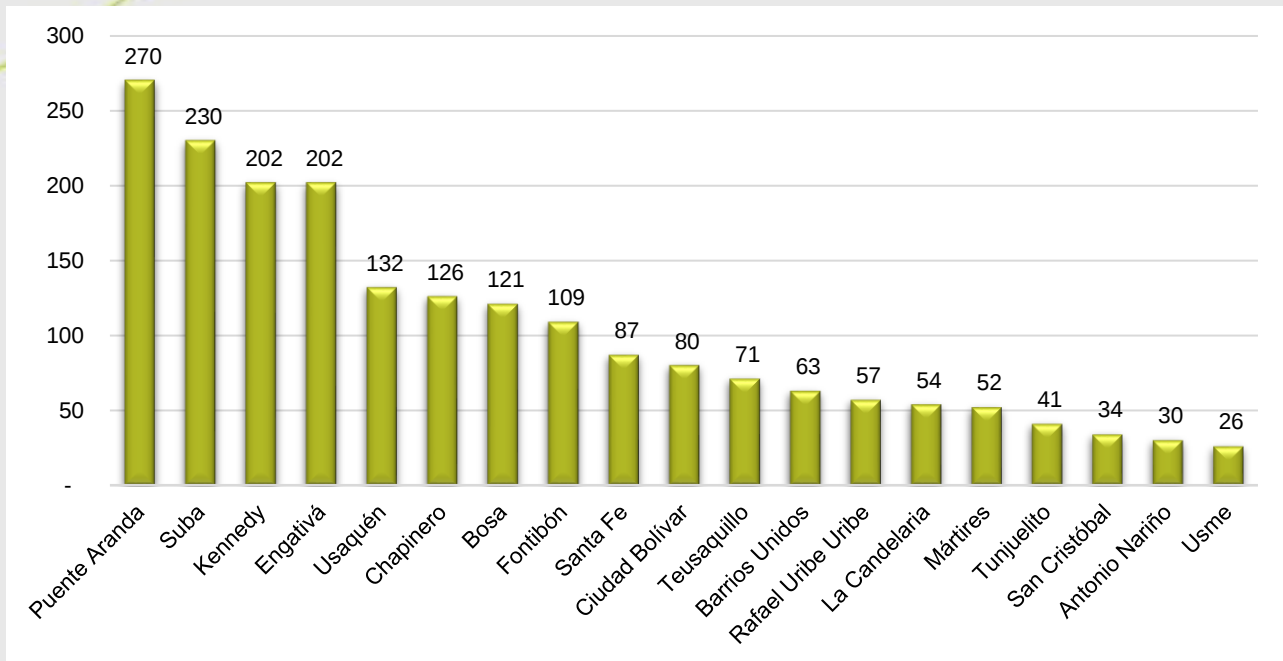
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de agosto fue la Subdirección Financiera con **66** peticiones, representando el **34,20%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **18** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **16,73** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en agosto 2024



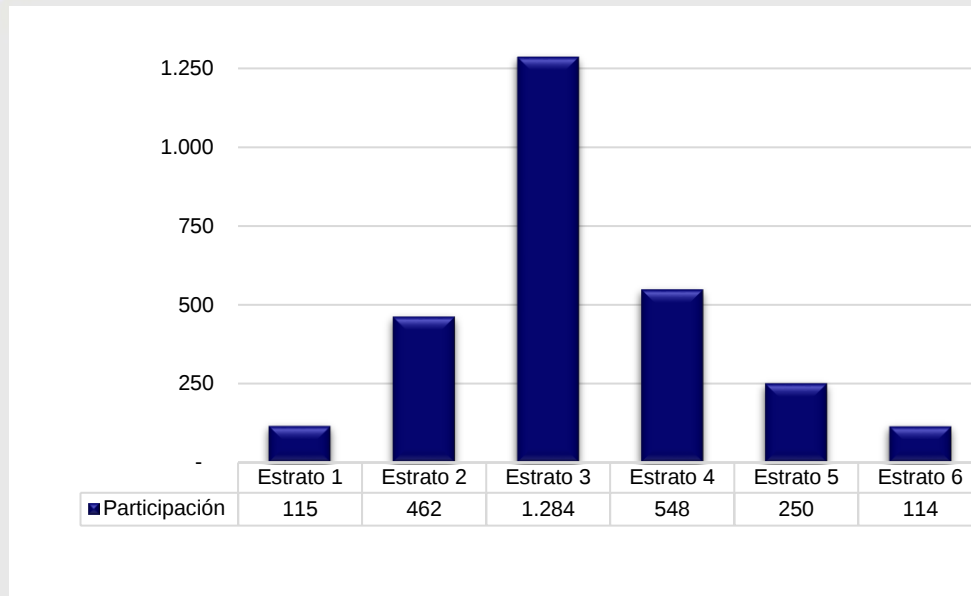
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **270** peticiones, que representa el **13,59%**, Suba con **230** peticiones, que representa el **11,58%** y Kennedy y Engativá con **202** peticiones cada una, que representa el **10,17%**. Para este periodo, solo **1.987** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **6,88%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de agosto.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

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

Figura 5.
Participación por estrato en agosto 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **1.284** peticiones, reflejando una participación del **46,30%**, seguido del estrato **4** con **548** peticiones, con una participación del **19,76%**. Del total de peticiones registradas en el mes de agosto, solo **2.773** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **9,59%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

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

Figura 6. Tipo de peticionario agosto 2024



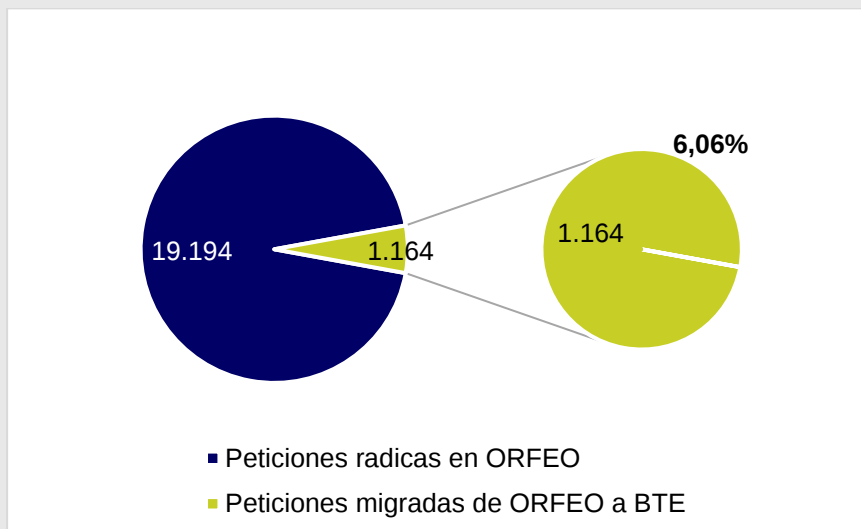
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2024

El **82,11%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **23.731** peticiones, el **0,58%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **168** peticiones y el **0,17%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **49** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE agosto 2024



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

Para el mes de agosto se recibió un total de **25.122** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, sin embargo conforme a lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en su numeral 5.3 “Criterios para el registro de peticiones” donde se indica las peticiones que no deben ser migradas a BTE, se identificó que 5.928 peticiones que ingresaron en el mes de agosto NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **19.194** peticiones, de las cuales **1.164** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **6,06%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de julio se tuvieron 28.505 peticiones y para el mes de agosto de se tuvieron 28.901 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumentó el número de radicados en 396 peticiones, lo que refleja una variación de solo el 1,39% lo que nos indica que se mantuvo estable el número de radicaciones durante estos dos meses.

Para estos meses se ha tenido este número de radicados por la puesta en operación del nuevo y moderno sistema contravencional de la entidad “FÉNIX”, siguiendo con un plan de transición de los datos provenientes de “SICON”, el sistema que soportó durante más de 15 años el proceso contravencional de la Entidad. En este momento se está en proceso de estabilización y migración de la información entre los dos sistemas, conforme a lo anterior se vienen identificando las mejoras a implementar para el correcto posicionamiento e integración de nuestro nuevo sistema contravencional.

- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de agosto fueron; “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos “ con 4.732 peticiones y “Corrección y descargue de multas y comparendos” con 4.675 peticiones.
- Para el mes de agosto, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 46,64% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 26.821 peticiones que se les dio respuesta en el mes de agosto, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 7.801 peticiones, lo que representa el 29,09% del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con 5.998 peticiones, con una participación del 22,36%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 51,45% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago y embargos y desembargos.
- 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; Puente Aranda, Suba, Kennedy y Engativa y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 82,11% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.

- El mes de agosto se dio respuesta de manera oportuna a 22.993 peticiones y de manera extemporánea a 193 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 99,17%. Siendo el mes de agosto a la fecha el mes con mayor porcentaje de respuestas realizadas en los tiempos establecidos por ley, lo anterior conforme a los seguimientos realizados desde la Dirección de Atención al Ciudadano y las acciones implementadas de manera satisfactoria en cada una de las dependencias de la entidad, resaltando la subdirección de contravenciones que viene realizando grandes esfuerzos para lograr el 100% de oportunidad en sus respuestas.

15. ACCIONES

- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos de manera semanal, y así mismo se generan las alertas encontradas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC).
- El 01 de agosto se realizó la primera socialización del II Semestre de 2024 del Reglamento Interno para la gestión de PQRS, dirigido a todos los colaboradores de la entidad con el objetivo de establecer los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones que presenta la ciudadanía ante la entidad, 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.
- Durante el mes de agosto se realizó el cierre por no corresponder a una PQRS a 20 radicados en el Sistema Bogotá te Escucha, a los que se les realizó cambio de tipología en Orfeo a una distinta de PQRS, por la dependencia a la cual se le asignó el radicado.
- 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 202441000156073 con fecha de 12 de agosto 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.

- Desde el Componente de Sensibilización y Socialización de la DAC, para el mes de agosto se realizaron las siguientes socializaciones:
 - El 16 de agosto se realizó la socialización de: Atención Íntegra: Calidad para la Ciudadanía, con el objetivo de promover la apropiación del Manual de Integridad entre los servidores públicos de la DAC, fortaleciendo la cultura de transparencia y ética en la gestión pública
 - El 29 de agosto se realizó la socialización de: Política de Racionalización y Cultura del servicio a la ciudadanía.
- El 20 de agosto se realizó la mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para analizar las causas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos de los dos sistemas de gestión de peticiones ORFEO y BTE, con el fin de socializar los resultados del análisis del informe realizado por la Dirección de Atención al ciudadano y las recomendaciones que se dan conforme a las conclusiones del informe.
- El 21 de agosto se remitió a todas las dependencias de la entidad, el memorando número 202441000163123, por medio del cual se realizó el seguimiento al informe de la evaluación de calidad de las respuestas del mes de junio de 2024, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá
- A través de nuestro correo institucional, el componente de comunicaciones de la DAC, publicó los siguientes videos para el mes de agosto:
 - ✓ Video de divulgación de controles en la oportunidad en la respuesta: es este video se indica que a través de memorando mensual la Dirección de Atención al Ciudadano informa a todos los directivos el estado de las peticiones, luego de este informe las dependencias con extemporaneidad o peticiones vencidas deberán detallar dentro de los 5 días hábiles siguiente el motivo de la extemporaneidad y las acciones implementadas.
 - ✓ Video respuestas de fondo a las peticiones ciudadanas: en este video se indica los tips para dar respuesta de fondo; responder todos los puntos de la petición, revisa el escrito y guarda la respuesta con todos los anexos, verifica que se guardó la respuesta de manera correcta antes de dar cierre definitivo y responde en un lenguaje claro.

- Con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el mes de agosto se realizaron las siguientes cualificaciones:
 - ✓ Fecha: 13 de agosto
Temas: Herramientas para el servicio
Objetivo: Orientar a los servidores públicos en herramientas para una Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente en el servicio a la ciudadanía.
 - ✓ Fecha: 20 de agosto
Tema: Ética y transparencia
Objetivo: Socializar conceptos y características de conducta, Normas y Dilemas Éticos, que regulan nuestros comportamientos, aspectos generales de Transparencia e Integridad, el impacto de la corrupción, y las conductas que caracterizan a los servidores públicos íntegros, para que así logremos enriquecer nuestra gestión a través de la ética en el servicio a la ciudadanía.
 - ✓ Fecha: 27 de agosto
Tema: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio
Objetivo: Presentar técnicas de introspección y conocimiento de sí mismo, que permitirán identificar tus fortalezas y trabajar en tus debilidades y así ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

 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	