



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



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

INFORME MENSUAL DE PQRS
FEBRERO 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.	TIPOLOGÍAS 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 PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES.....	12
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD.....	12
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	13
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
12.	CONCLUSIONES	15
13.	ACCIONES	16

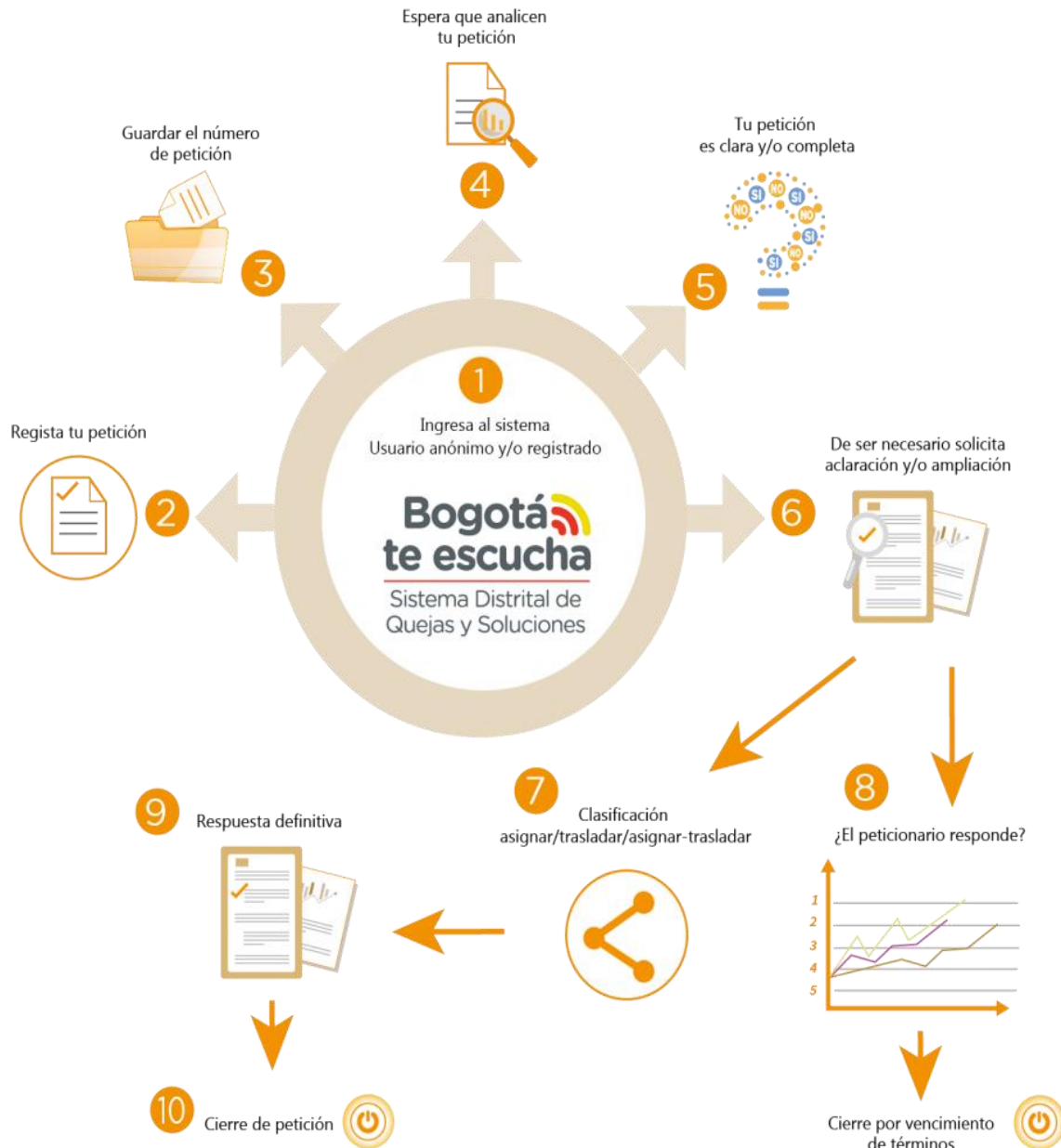
1. INTRODUCCIÓN

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 febrero de 2023



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

Análisis:

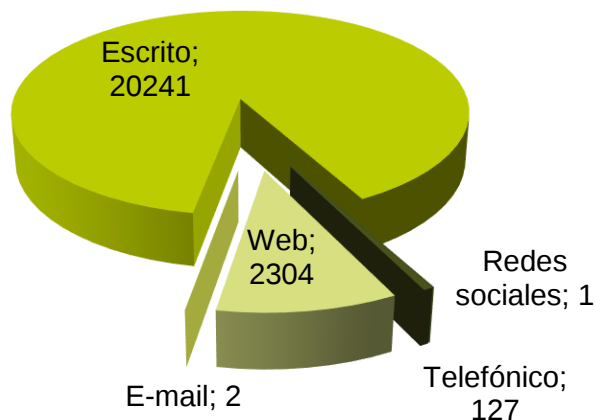
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (en adelante BTE), se observa que, en el mes de febrero de 2023, de las **22.675** peticiones registradas a través BTE, **2.292** fueron radicadas directamente por el ciudadano en el Sistema BTE y **20.383**, 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 febrero de 2023

Canal de ingreso de las peticiones en febrero de 2023



Total, de peticiones: 22.675

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

Análisis

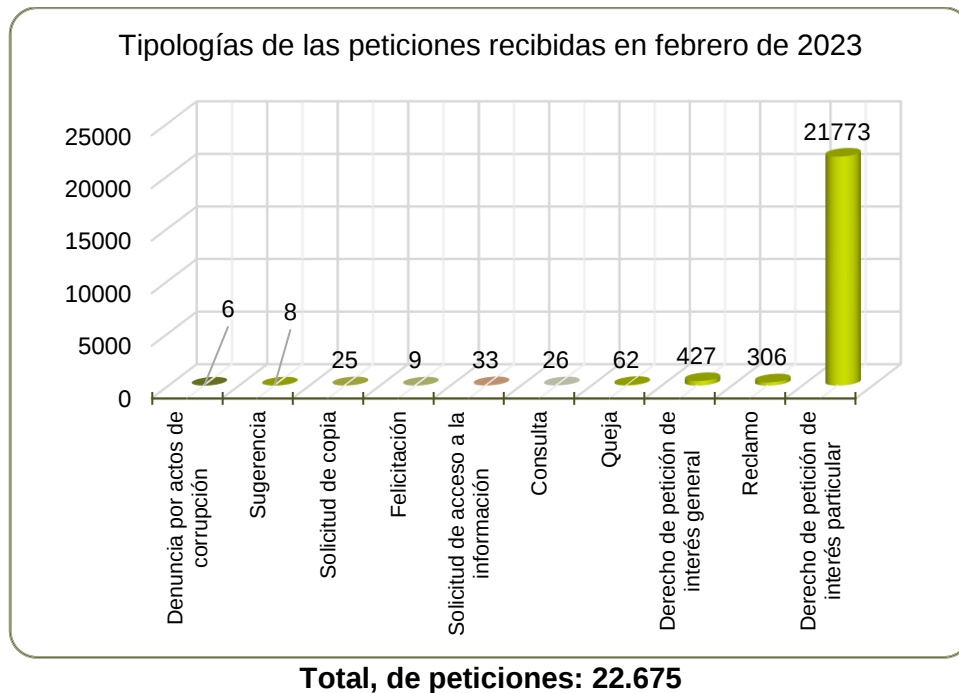
La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, formulario de radicación en la página web, Buzón, correspondencia, el gestor documental ORFEO, y el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co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

De acuerdo con el informe de febrero, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, **20.241**, de las peticiones registradas fueron realizadas de manera escrita, seguido de **2.304** peticiones registradas por vía web, **127** por canal telefónico, **2** vía e-mail y **1** de redes sociales.

4. TIPOLOGIAS DE LA PETICIONES

Grafica 3

Tipologías de las peticiones recibidas en febrero de 2023



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

Análisis:

Sobre las tipologías de las peticiones recibidas en febrero de 2023, podemos decir que, del total de peticiones, **21.733** 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 Derechos de petición de interés general con **427** radicados, para las demás tipologías se registran; **306** reclamos, **62** quejas, **33** solicitudes de acceso a la información, **26** consultas, **25** solicitudes de copias, **9** felicitaciones, **8** sugerencias y **6** denuncias por actos de corrupción.

5. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Tabla 1

Subtemas más reiterados de las peticiones recibidas en febrero de 2023

Subtema	Total	Porcentaje
Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados	6789	32.34 %
Revocatoria directa de comparendo	5135	24.46 %
Atención al personal en puntos de contacto	1728	8.23 %
Embargos y desembargos	1491	7.10 %
Prescripción de comparendos	1478	7.04 %

Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de febrero 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 **6.789** solicitudes, representan el **32,34%** siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de febrero, en segundo lugar se encuentra las solicitudes de “Revocatoria directa de comparendo” con **5.135** solicitudes, que representan el **24,46%**, en tercer lugar se encuentra la solicitud de “Atención al personal en puntos de contacto” con **1.728** solicitudes, que representan el **8,23%**, en cuarto lugar se encuentra “Embargos y desembargos” con **1.491** solicitudes que representan el **7,10%** y en quinto lugar “Prescripción de comparendos” con **1.478** solicitudes que corresponde al **7,04%**.

6. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA

Tabla 2

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

Entidad	Total	Porcentaje
IDU	27	20.77 %
Secretaría De Hacienda	24	18.46 %
La Terminal De Transporte	17	13.08 %
Secretaría De Gobierno	17	13.08 %
Transmilenio	11	8.46 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	8	6.15 %
Secretaría De Ambiente	5	3.85 %
Secretaría De Educación	5	3.85 %

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría De Salud	4	3.08 %
Secretaría De Seguridad	3	2.31 %
Defensoría Del Espacio Publico	2	1.54 %
UAESP	2	1.54 %
CODENSA	1	0.77 %
IDRD	1	0.77 %
IPES	1	0.77 %
Metro De Bogotá S.A.	1	0.77 %
Secretaría De Planeación	1	0.77 %
Total	130	100%

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

Análisis:

Para este período, se tiene en total **130** solicitudes que fueron trasladadas por no competencia, dentro de la entidades que se realizaron los correspondientes traslados tenemos; el IDU con **27** solicitudes que representan el **20,77%** siendo este el más relevante, seguido de la Secretaría De Hacienda con **24** solicitudes que representan el **18,46%**, continuando con La Terminal De Transporte y la Secretaría De Gobierno, cada una con **17** peticiones, equivalentes al **13,08%**, en cuarto lugar se encuentra Transmilenio con **11** peticiones, que representan el **8,46%** y en quinto lugar se encuentra la Unidad de mantenimiento Vial con **8** peticiones que equivalen al **6,15%**.

Subtemas veedurías ciudadana

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

7. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

Tabla 3

Peticiones de febrero 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	9149	88,15%	9051	85,27%	18200
Subdirección de Contravenciones	361	3,48%	838	7,90%	1199
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	224	2,16%	48	0,45%	272
SIMIT y Cursos	191	1,84%	190	1,79%	381
Dirección de Gestión de Cobro	150	1,45%	141	1,33%	291
PYP Solidario	66	0,64%	80	0,75%	146
Grupo PQRSD DAC	46	0,44%	28	0,26%	74
Dirección de Planeación para la Movilidad	44	0,42%	44	0,41%	88
Subdirección de Señalización	33	0,32%	53	0,50%	86
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	28	0,27%	42	0,40%	70
Subdirección de Semaforización	20	0,19%	13	0,12%	33
Circulemos Digital	13	0,13%	0	0,00%	13
Tu Llave	10	0,10%	5	0,05%	15
Dirección de Atención al Ciudadano	7	0,07%	2	0,02%	9
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	6	0,06%	6	0,06%	12
Coordinación Jurídica Circulemos	5	0,05%	25	0,24%	30
Oficina de Control Disciplinario	5	0,05%	0	0,00%	5
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	5	0,05%	4	0,04%	9
Subdirección de Gestión en Vía	4	0,04%	8	0,08%	12
Oficina de Gestión Social	3	0,03%	4	0,04%	7
Dirección de Contratación	2	0,02%	1	0,01%	3
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	2	0,02%	3	0,03%	5
Dirección de Normatividad y Conceptos	2	0,02%	2	0,02%	4
SubSecretaría de Gestión de la Movilidad	2	0,02%	4	0,04%	6
Subdirección Financiera	1	0,01%	2	0,02%	3
Dirección de Talento Humano	0	0,00%	16	0,15%	16
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	0	0,00%	2	0,02%	2
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0,00%	1	0,01%	1
Tembici	10 0	0,00%	1	0,01%	1

PA01-PR01-MD01 V.3.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



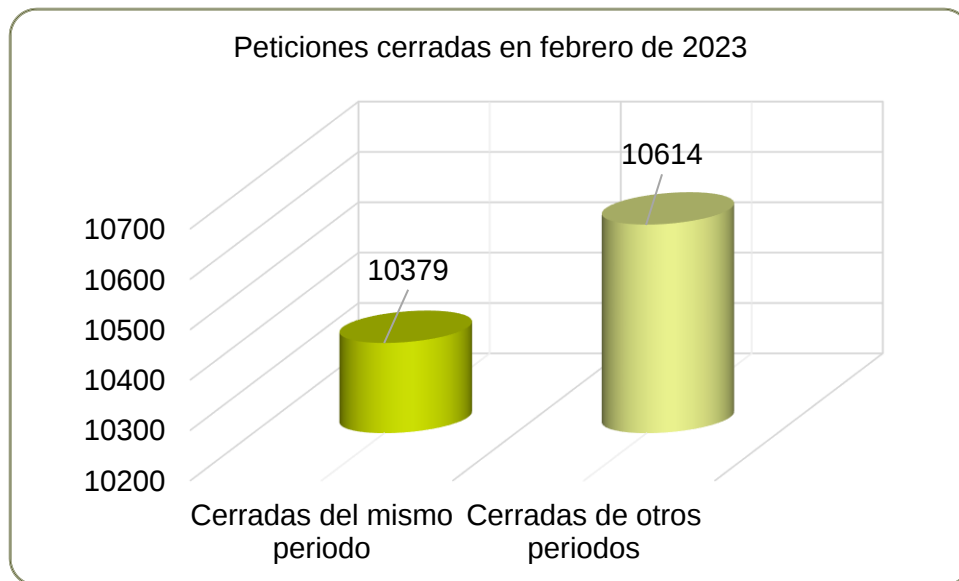
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	Cerradas del mismo periodo	Porcentaje	Cerradas de otros periodos	Porcentaje	Total de cerrados por dependencia
Total	10379	100%	10614	100%	20993

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

Grafica 4

Peticiones cerradas en el mes de febrero de 2023



Total, de peticiones cerradas en febrero: 20.993

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

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al mes de febrero fueron **10.379** peticiones y **10.614** peticiones de meses anteriores, para un total de **20.993** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de febrero.

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 **18.200** solicitudes, que representan el **86.70%** del total de peticiones cerradas para el mes de febrero. De las dependencias registradas en el Sistema BTE, la que tiene mayor número de cierres es la Subdirección de Contravenciones con **1.199** peticiones.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES

Tabla 4

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

Dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas			
Dependencia	Tipología de la petición		
	Queja	Derecho petición interés particular	Solicitud acceso información
Coordinación Jurídica Circulemos		16,96	
Dirección De Talento Humano		15,56	
Gestión Documental SDM			11,4
Subdirección De Contravenciones	16,5		

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

Análisis:

Para este período, se presentó extemporaneidad en el tiempo de respuesta en tres Tipologías de petición; “Derecho de petición de interés particular”, en las dependencias de Coordinación Jurídica Circulemos y Dirección de Talento Humano, con un tiempo promedio de respuesta de **16,96** días y **15,56** días, respectivamente, “Queja”, por parte de la Subdirección de Contravenciones, con un tiempo promedio de respuesta de **16,5** días y “Solicitud de acceso a la información” en las peticiones migradas desde nuestro Sistema de Gestión documental a BTE, teniendo como dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas la Subdirección de Señalización.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

Tabla 5

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

Localidad	Participación	Porcentaje
Engativá	1299	57,12%
Usaquén	131	5,76%
Suba	12 130	5,72%

Localidad	Participación	Porcentaje
Kennedy	122	5,36%
Puente Aranda	121	5,32%
Fontibón	62	2,73%
Chapinero	61	2,68%
Barrios Unidos	54	2,37%
Bosa	51	2,24%
Los Mártires	41	1,80%
Teusaquillo	38	1,67%
Ciudad Bolívar	36	1,58%
San Cristóbal	35	1,54%
Rafael Uribe Uribe	23	1,01%
Santa Fe	21	0,92%
Tunjuelito	21	0,92%
Usme	19	0,84%
Antonio Nariño	9	0,40%
Total	2274	100,00%

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

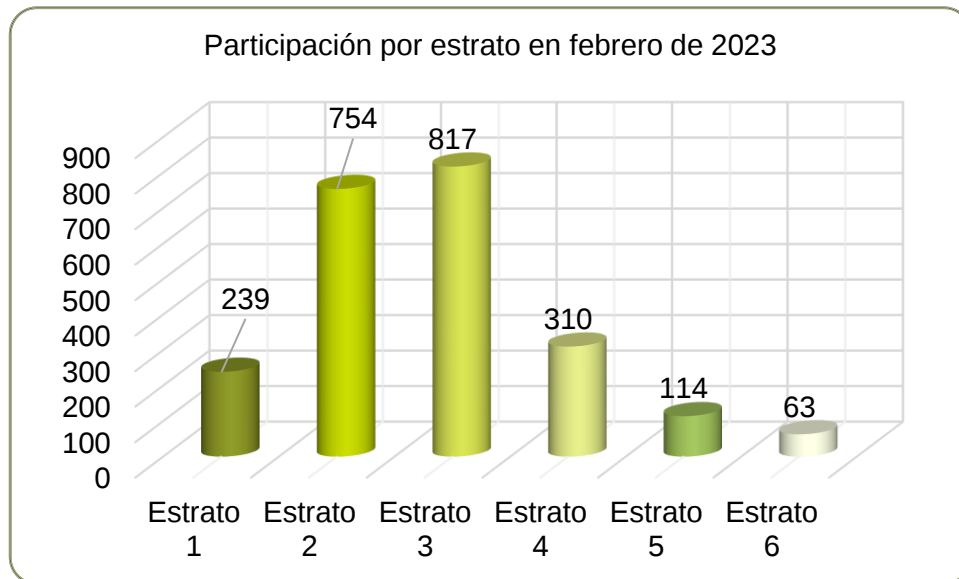
Análisis:

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 **1.299** peticiones, lo que representa el **57,12%**, seguido de Usaquén con **131** peticiones, Suba con **130** peticiones, Kennedy con **122** peticiones y Puente Aranda con **121** peticiones. Para el mes de febrero solo **2.274** ciudadanos registraron la información de localidad, lo que corresponde al **10,03%** del total de las peticiones registradas en BTE, para este mes.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Grafica 5

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



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

Análisis:

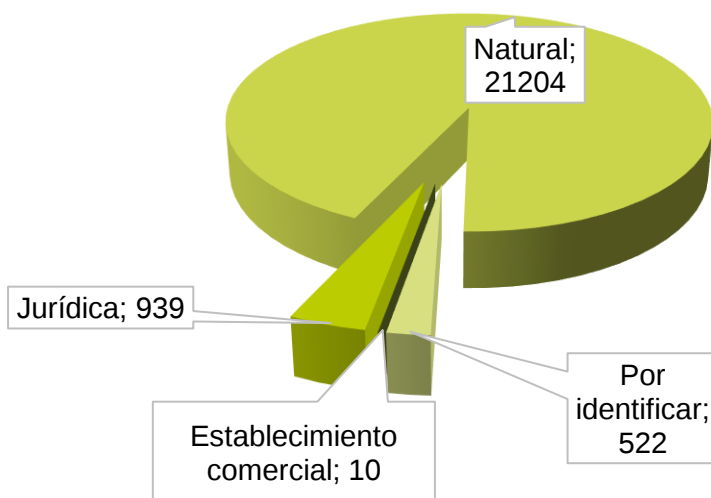
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3 con **817** peticionarios, que representa el **35,57%** y el estrato 2 con **754** peticionarios, que representa el **32,83%**. Así mismo en los demás estratos se registró la siguiente participación; el estrato 4 con **310** peticionarios, el estrato 1 con **239** peticionarios, estrato 5 con **114** peticionarios y el estrato 6 con **63** peticionarios. Por otra parte, se evidencia que, de las **22.675** peticiones, solo **2.297** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **10,13%** del total de las solicitudes.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Grafica 6

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

Participación por tipo de peticionario en febrero de 2023



Datos tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de febrero 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 febrero, el **93,51%** corresponden a personas naturales, con **21.204** peticiones, seguido del **4,04%** que corresponde al a personas jurídicas, con **939** peticiones, para las demás registran las siguientes cifras; **10** peticiones a establecimientos de comercio y **522** ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario.

12. CONCLUSIONES

- Del total de peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, (**22.675**) el **89,89%** corresponde a peticiones propias que fueron migradas de nuestro sistema de Gestión Documental a BTE, mientras que el **10,11%** 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 una participación del **89,27%**, seguido del canal web con una participación del **10,16%**

- La tipología de radicación con mayor porcentaje de participación para el mes de febrero fue el Derecho de Petición de Interés particular, con el **96,02%** de participación, seguido del Derecho de Petición de Interés General, con el **1,88%**.
- Para este mes “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” y “Revocatoria directa de comparendo”, siguen siendo los dos temas con mayor solicitud de las peticiones ingresadas a la entidad, sin embargo en comparación con el mes de enero para “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, se registra un aumento de **2.230** peticiones, lo que significa una variación del **47,58%** y para “Revocatoria directa de comparendo”, se registra un aumento de **2.857** peticiones, lo que significa una variación del **44,36%**.
- Para este mes, se evidencia una reincidencia en la presentación extemporánea de respuestas en las dependencias de Coordinación Jurídica Circulemos, y Dirección De Talento Humano.

13. ACCIONES

- El pasado 28 de febrero la Dirección de Atención al ciudadano en cumplimiento de las obligaciones definidas en el Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 078 de 2019, solicito a la Subdirección de Contravenciones teniendo en cuenta que a la fecha es el área con mayor número de peticiones pendientes fuera de término:
 - ✓ Definir y socializar planes de acción concernientes al cumplimiento de los atributos de gestión y respuesta a las PQRS Ciudadanas, (Oportunidad, coherencia, calidez y claridad)
 - ✓ Establecer mecanismos de comunicación entre las áreas a fin de conocer de primera mano y con oportunidad los cambios en la aplicación e interpretación de las diferentes normas contravencionales que repercutan en reclamaciones de la ciudadanía.
 - ✓ Programar con oportunidad la reprogramación de las agendas ciudadanas que requieran apoyo del centro de contacto de la entidad, dado que los recursos tanto humanos como económicos son limitados para la operación inbound y outbound.

- Para el mes de febrero se generó una novedad en el cierre de peticiones por integración web service, donde se identificó que se presentó un error con el usuario de migración de las peticiones del Sistema de Gestión Documental de la entidad al sistema de Bogotá te escucha. Aunque el error presentado fue subsanado con comunicación directa a la Secretaría General, esto generó que el programa automático demorará los cierres de peticiones para el mes de febrero.
- A través del correo institucional se socializó a toda la entidad la versión No 2 del ABC de asuntos por dependencia, lo cual ayudará a la correcta asignación de las solicitudes ciudadanas entre dependencia.
- La Subdirección de Servicios a la Ciudadanía, realizó una sensibilización a todos los funcionarios de la dependencia, con el fin de fortalecer las herramientas de comunicación al interior de la misma.
- En coordinación con la Secretaría General se realizó una capacitación funcional de Bogotá te escucha, con el objetivo de profundizar en el manejo y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- En el marco del Programa de Conciencia Vial, la Secretaría de Movilidad y la Policía de Tránsito Seccional Bogotá, realizó apertura a la convocatoria de los Cursos Teórico Prácticos de Conducción en Moto 2023, donde se busca reforzar algunos comportamientos riesgosos en las vías por parte de los motociclistas.