



# INFORME MENSUAL PQRS

## ABRIL 2023

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.  | TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD       | 5  |
| 4.  | CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES               | 5  |
| 5.  | TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES                     | 6  |
| 6.  | SUBTEMAS MÁS REITERADOS                          | 7  |
| 7.  | TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA | 8  |
| 7.1 | Subtemas veedurías ciudadanas                    | 8  |
| 8.  | PETICIONES CERRADAS EN EL MES                    | 9  |
| 9.  | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA                     | 10 |
| 10. | PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD                      | 11 |
| 11. | PARTICIPACIÓN POR ESTRATO                        | 12 |
| 12. | PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO           | 13 |
| 13. | CONCLUSIONES                                     | 13 |
| 14. | ACCIONES                                         | 14 |

## 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.

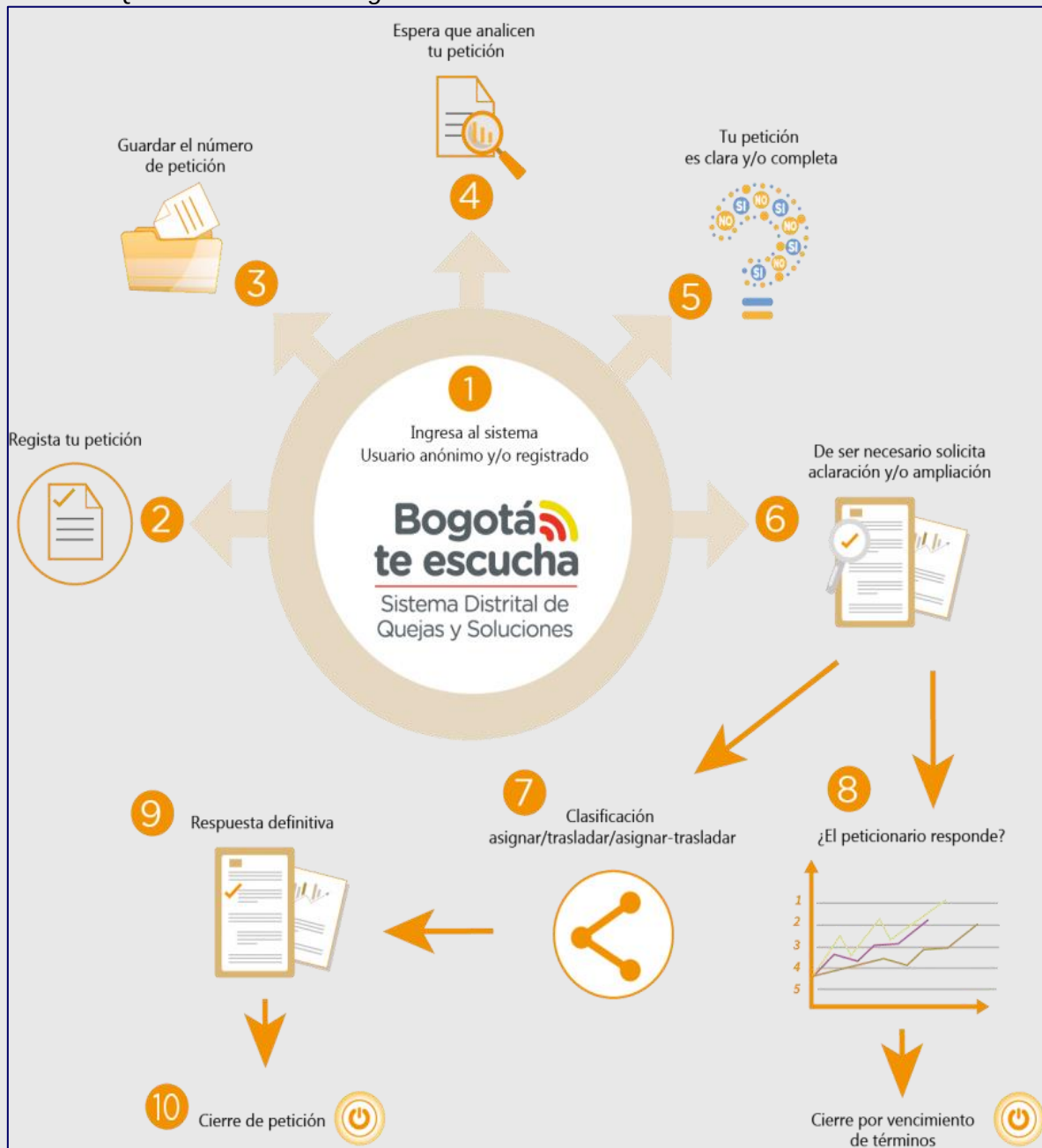
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones 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.

## 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

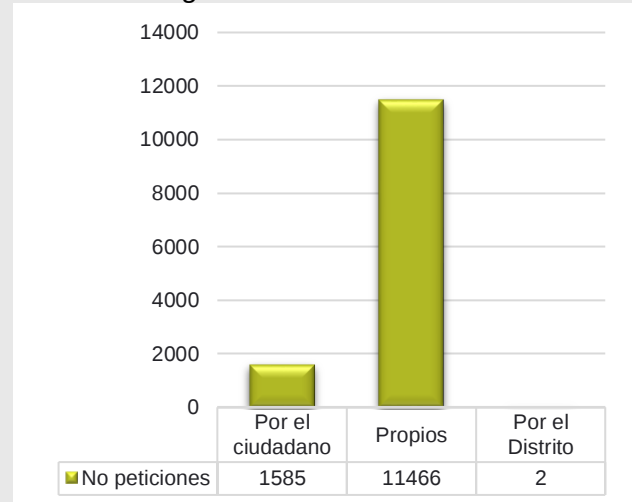
A continuación, se realiza el comparativo de las peticiones reportadas en el mes de abril de 2023 por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (BTE).

| Ficha técnica        |                   |
|----------------------|-------------------|
| Sistema              | Bogotá te escucha |
| Periodo              | abril             |
| Total, de peticiones | 13.053            |

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones registradas a través de BTE, el **87,84%** fueron migradas del sistema de gestión documental de la entidad a BTE, mientras que el **12,14%** de las peticiones fueron radicadas directamente por el ciudadano en el sistema BTE y solo el **0,02%** de las peticiones fueron radicadas por el Distrito.

**Figura 1.**

*Peticiones registradas en BTE abril 2023*



**Fuente.** BTE Secretaría General

### 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.





Sistema Bogotá te escucha (BTE)

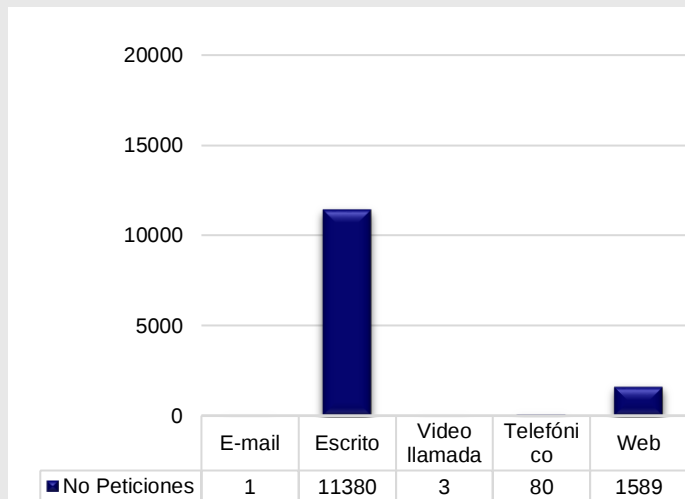


contactociudadano@movilidadbogota.gov.co  
Sistema de Gestión Documental

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 abril 2023*



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la radicación por escrito, representado por el **87,18%** del total de las peticiones radicadas.

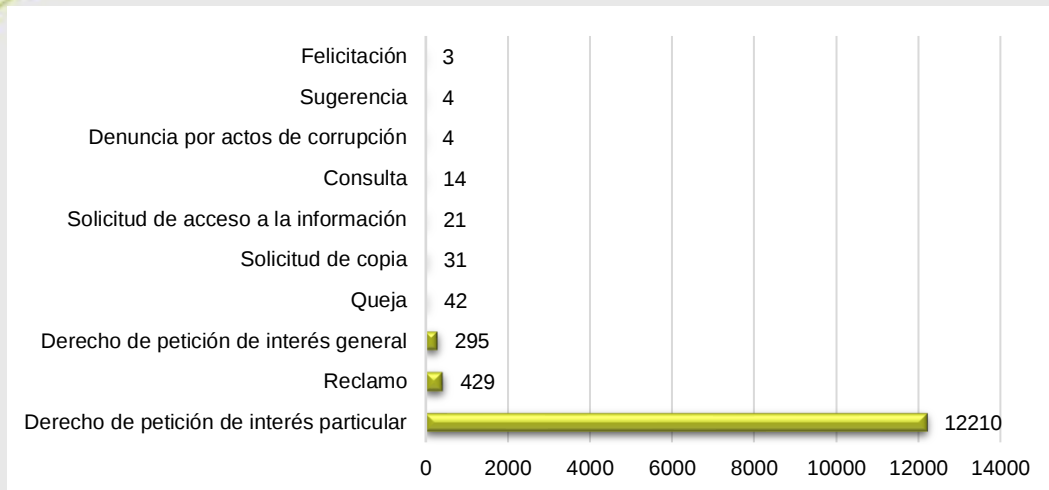
**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

## 5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de los diferentes canales de atención por tipo de PQRS:

### Figura 3.

*Tipos de peticiones recibidas en abril 2023*



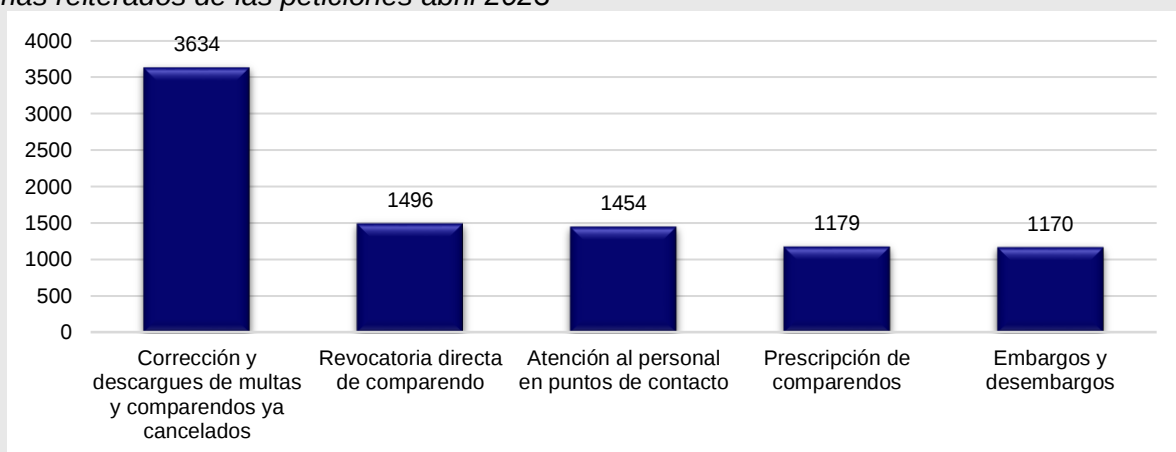
**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con un **93,54%** de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones

## 6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

A continuación, se presentan los 5 subtemas o barreras de acceso más reiterados en el periodo de reporte:

**Figura 4.**  
Temas reiterados de las peticiones abril 2023



**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, continua siendo la “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” correspondiente a un **29,54%**, debido a que los ciudadanos(as) al consultar la pagina de la SDM, verifican que se encuentran al día en sus comparendos pero en la página del Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones SIMIT, aún refleja con pendientes en sus comparendos y lo anterior sucede, por que la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo no migra de

forma correcta a la plataforma del SIMIT. El segundo subtema mas reiterado es “Revocatoria directa de comparendo” con un **12,16%**, esto se dá ya que los ciudadanos(as) acuden a la revocatoria directa, cuando consideran que es procedente la solicitud de restablecer el derecho ciudadno, mediante la revocación directa del acto por el que fue sancionado por infringir las normas de tránsito.

## 7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

**Tabla 1.**

*Traslados a otras entidades por no competencia*

| Entidad                            | No. Peticiones | Porcentaje |
|------------------------------------|----------------|------------|
| Secretaria de Gobierno             | 33             | 23,24%     |
| Secretaria de Hacienda             | 24             | 16,90%     |
| Transmilenio                       | 18             | 12,68%     |
| IDU                                | 10             | 7,04%      |
| La Terminal de Transporte          | 10             | 7,04%      |
| Secretaria de Seguridad            | 10             | 7,04%      |
| Secretaria de Planeación           | 6              | 4,23%      |
| UAESP                              | 6              | 4,23%      |
| UMV - Unidad de Mantenimiento Vial | 6              | 4,23%      |
| Acueducto - EAAB-ESP               | 3              | 2,11%      |
| Secretaria de Ambiente             | 3              | 2,11%      |
| Secretaria de Educación            | 3              | 2,11%      |
| Grúas y Patios                     | 2              | 1,41%      |
| Secretaria de Integración Social   | 2              | 1,41%      |
| IDRD                               | 1              | 0,70%      |
| IDT                                | 1              | 0,70%      |
| JBB - Jardín Botánico              | 1              | 0,70%      |
| Secretaria de desarrollo Económico | 1              | 0,70%      |
| Secretaria del Hábitat             | 1              | 0,70%      |
| Subred Norte                       | 1              | 0,70%      |

**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

Para este período, se tiene en total 142 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. Lo que representa el **1,09%** sobre el total de peticiones recibidas en el mes.

### 7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

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

## 8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

**Tabla 2.**

*Peticiones cerradas en abril del mismo periodo*

| Dependencia                                                     | Cerradas Mismo Periodo | Porcentaje |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|------------|
| Gestión Documental SDM                                          | 3583                   | 80,52%     |
| Dirección de Gestión de Cobro                                   | 178                    | 4,00%      |
| Simit y Cursos                                                  | 170                    | 3,82%      |
| Subdirección de Contravenciones                                 | 164                    | 3,69%      |
| Subdirección de Control de Tránsito y Transporte                | 137                    | 3,08%      |
| PYP Solidario                                                   | 39                     | 0,88%      |
| Circulemos Digital                                              | 36                     | 0,81%      |
| Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público | 32                     | 0,72%      |
| Dirección de Planeación para la Movilidad                       | 24                     | 0,54%      |
| Subdirección de Señalización                                    | 23                     | 0,52%      |
| Subdirección de Semaforización                                  | 14                     | 0,31%      |
| Grupo PQRSD DAC                                                 | 12                     | 0,27%      |
| Coordinación Jurídica Circulemos                                | 7                      | 0,16%      |
| Subdirección de Gestión en Vía                                  | 6                      | 0,13%      |
| Oficina de Control Disciplinario                                | 5                      | 0,11%      |
| Dirección de Atención al Ciudadano                              | 4                      | 0,09%      |
| Dirección de Talento Humano                                     | 4                      | 0,09%      |
| Subdirección de la Bicicleta y el Peatón                        | 3                      | 0,07%      |
| Dirección de Inteligencia para la Movilidad                     | 2                      | 0,04%      |
| Tu Llave                                                        | 2                      | 0,04%      |
| Dirección de Contratación                                       | 1                      | 0,02%      |
| Dirección de Normatividad y Conceptos                           | 1                      | 0,02%      |
| Oficina de Gestión Social                                       | 1                      | 0,02%      |
| Oficina de Seguridad Vial                                       | 1                      | 0,02%      |
| Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito                    | 1                      | 0,02%      |

**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

**Tabla 3.**

*Peticiones cerradas en abril de periodos anteriores*

| Dependencia                     | Cerradas de otros Periodos | Porcentaje |
|---------------------------------|----------------------------|------------|
| Gestión Documental SDM          | 6017                       | 76.64 %    |
| Subdirección de Contravenciones | 1010                       | 12.86 %    |
| Simit y Cursos                  | 186                        | 2.37 %     |

| Dependencia                                                     | Cerradas de otros Periodos | Porcentaje |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|------------|
| Dirección de Gestión de Cobro                                   | 164                        | 2.09 %     |
| Subdirección de Control de Tránsito y Transporte                | 136                        | 1.73 %     |
| Subdirección de Señalización                                    | 50                         | 0.64 %     |
| PYP Solidario                                                   | 49                         | 0.62 %     |
| Subdirección de Semaforización                                  | 47                         | 0.60 %     |
| Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico | 30                         | 0.38 %     |
| Dirección de Planeación para la Movilidad                       | 29                         | 0.37 %     |
| Grupo PQRSD DAC                                                 | 28                         | 0.36 %     |
| Dirección de Normatividad y Conceptos                           | 26                         | 0.33 %     |
| Circulemos Digital                                              | 14                         | 0.18 %     |
| Tu Llave                                                        | 11                         | 0.14 %     |
| Oficina de Seguridad Vial                                       | 9                          | 0.11 %     |
| Coordinación Jurídica Circulemos                                | 7                          | 0.09 %     |
| Dirección de Contratación                                       | 6                          | 0.08 %     |
| Subdirección de Gestión En Vía                                  | 6                          | 0.08 %     |
| Dirección de Talento Humano                                     | 4                          | 0.05 %     |
| Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito                    | 4                          | 0.05 %     |
| Subsecretaría de Gestión de La Movilidad                        | 4                          | 0.05 %     |
| Subdirección de la Bicicleta y el Peatón                        | 3                          | 0.04 %     |
| Dirección de Atención al Ciudadano                              | 2                          | 0.03 %     |
| Dirección de Representación Judicial                            | 2                          | 0.03 %     |
| Oficina de Gestión Social                                       | 2                          | 0.03 %     |
| Subdirección Financiera                                         | 2                          | 0.03 %     |
| Dirección de Inteligencia para la Movilidad                     | 1                          | 0.01 %     |
| Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad   | 1                          | 0.01 %     |
| Oficina Asesora de Planeación Institucional                     | 1                          | 0.01 %     |

**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de 12.301 peticiones, de los cuales 4.450 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 7.851 de peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las 13.053 peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en abril el **34,09%**.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

A continuación, se relacionan las dependencias que presentaron extemporaneidad en las respuestas emitidas en abril de 2023:

**Tabla 4.**  
*Tiempo promedio de respuesta*

| Tipo de Petición                        | Términos Legales | Dependencia                                 | Extemporaneidad |
|-----------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|-----------------|
|                                         | Ley 1755 de 2015 |                                             |                 |
| Consulta                                | 30               | Oficina Asesora de Planeación Institucional | 32              |
|                                         |                  | Subdirección de Contravenciones             | 44              |
| Derechos de petición de interés General | 15               | Subdirección de Contravenciones             | 19,88           |
|                                         |                  | Subdirección Financiera                     | 28,00           |
| Derecho petición interés particular     | 15               | Dirección de Talento Humano                 | 18,75           |
|                                         |                  | Subdirección de Contravenciones             | 19,91           |
| Queja                                   | 15               | Gestión Documental SDM                      | 15,36           |
|                                         |                  | Subdirección de Contravenciones             | 15,50           |
| Reclamo                                 | 15               | Dirección de Atención al Ciudadano          | 28,50           |
| Solicitud copia                         | 10               | Subdirección de Contravenciones             | 12,25           |
| Solicitud acceso información            | 10               | Subdirección de Contravenciones             | 13,94           |

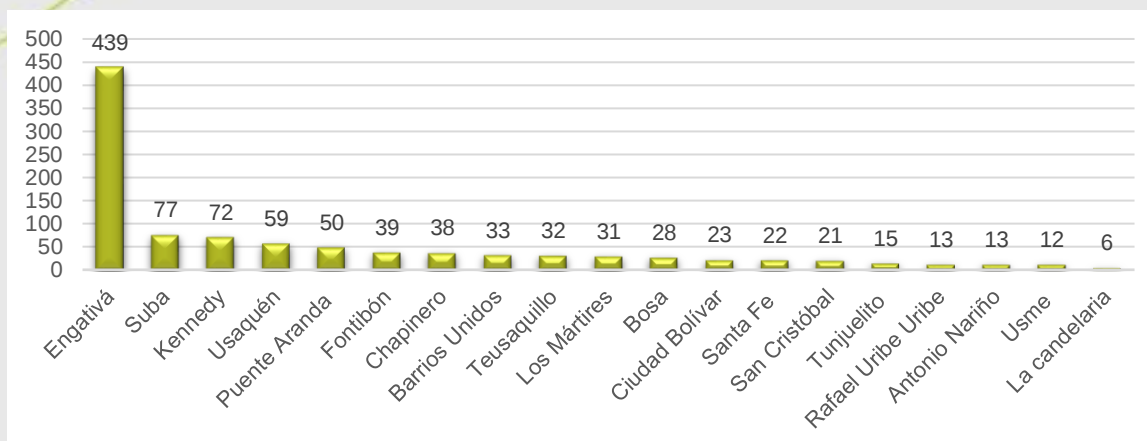
**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

El tiempo promedio de extemporaneidad en las respuestas de las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad en el mes de abril de 2023, fue de 22,55 días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que presenta mayor reiteración en la respuesta extemporánea, presentando respuestas fuera de términos en 6 modalidades de petición.

## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de abril de 2023:

**Figura 5.**  
*Participación por localidad en abril 2023*



**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

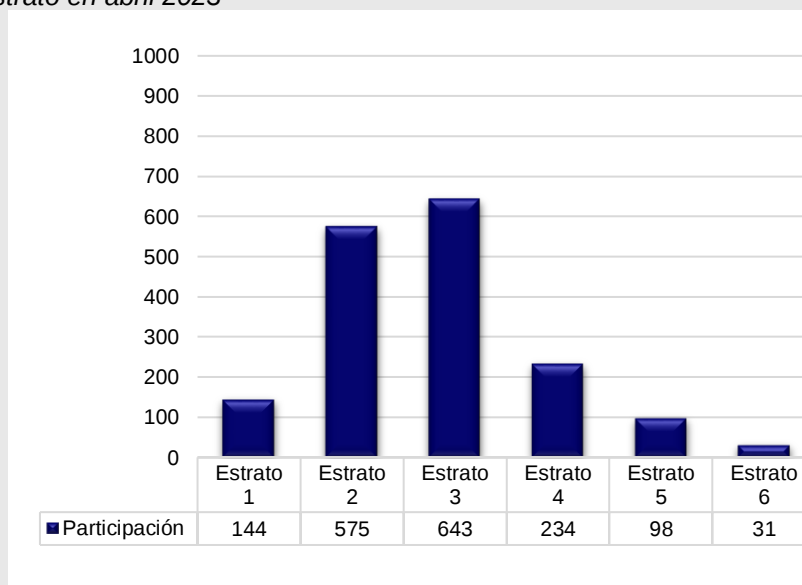
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar que las localidades con más participación son: Engativá con el **42,91%**, Suba con el **7,53%** y Kenndy con el **7,04%**. Para este periodo, solo **1.023** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **7,84%** del total de las peticiones registradas en BTE.

## 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 abril de 2023:

**Figura 6.**

*Participación por estrato en abril 2023*



**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

Dentro de la información reportada (peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3 con una

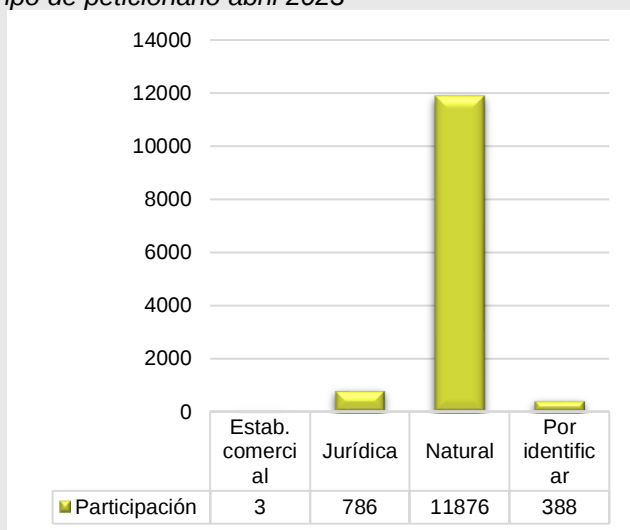
participación del **37,28%** y el estrato 2 con una participación del **33,33%**. Por otra parte, se evidencia que, de las **13.053** peticiones, solo **1.725** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **13,22%** del total de las solicitudes.

## 12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de abril de 2023.

**Figura 7.**

*Tipo de peticionario abril 2023*



**Fuente.** BTE Secretaría General abril 2023

El **90,98%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que contempla que la información suministrada por la mayoría de los peticionarios(as) lo hacen de manera identificada.

El **2,97%** corresponde a los peticionarios(as) que interponen las peticiones de manera anónima.

## 13. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha, en el mes de marzo de 2023 se tuvieron 18.605 peticiones registradas y para el mes de abril de 2023 se tuvieron 13.053 peticiones, lo que refleja una disminución del 29,84%.
- Se sugiere realizar una mesa de trabajo con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y SIMIT, con el fin de verificar las causas o inconvenientes que se pueden estar presentando en la migración de la información al sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito. Lo anterior teniendo en cuenta que el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” sigue siendo el más reiterado en los resultados del presente año.

- En referencia, con las peticiones que se respondieron de manera extemporánea, se evidencia que la Subdirección de Contravenciones sigue siendo el área con mayor vencimiento de peticiones, por lo que se recomienda que desde la Dirección de Atención al ciudadano se realice un seguimiento a la oportunidad de la respuesta y cumplimiento del plan de mejoramiento planteado en el mes de abril.

#### 14. ACCIONES

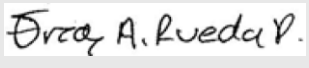
- Conforme al “Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, remitido por la Secretaría General, se realizó un plan de mejoramiento por procesos ajustado de acuerdo con las observaciones y recomendaciones mencionadas en las mesas de trabajo realizadas entre las dependencias involucradas, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

Dado lo anterior se enumeran los planes de mejoramiento de la Subdirección de contravenciones, por tratarse del área con mayor extemporaneidad en la entidad:

- ✓ Realizar diagnóstico de los tipos de requerimientos que presenta la ciudadanía a través de los sistemas de información.
- ✓ Elaborar plantillas tipo de requerimientos homogéneos, para generar respuestas masivas y disminuir tiempos de gestión.
- ✓ Realizar seguimiento mensual al equipo de peticiones y tutelas de la Subdirección de Contravenciones, para verificar el cumplimiento de asignación y oportunidad de las respuestas.
- El componente de PQR y Sensibilización de la Dirección de Atención al Ciudadano, realizó el pasado 13 de abril de 2023 la socialización del Reglamento Interno PQRSD en su versión 2.0, con el objetivo establecer los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, 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 abril se realizó seguimiento al cierre de peticiones por desistimiento tácito en el sistema Bogotá te Escucha y a la fecha solo se encuentran sin cierre 5

peticiones en el sistema, las cuales pertenecen a la Subdirección de Contravenciones. Con este seguimiento el número de peticiones cerradas se redujo de 161 a 15 peticiones, se tomó una muestra aleatoria del 30%, para incrementar la representatividad de los datos, en la verificación se encontró que las dependencias que cerraron peticiones dentro de la muestra, lo hicieron de manera adecuada en el sistema por medio del cargue de un acto administrativo.

- La Secretaría Distrital de Movilidad, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), está enfocada en garantizar una atención incluyente y accesible. Por tal motivo, ha trabajado en el mejoramiento de la infraestructura física en sus puntos de atención y en la implementación de estrategias, que permitan ofrecer una atención diferencial y prioritaria a la población que lo requiere.
  - ✓ La entidad desde el año 2022 viene mejorando la infraestructura física de sus puntos de atención, logrando espacios más incluyentes y accesibles, a través de la implementación de señalética en alto contraste, iconografía y lenguaje de señas. Así mismo, capacitó al personal de atención en esos puntos en lenguaje de señas y accesibilidad.
  - ✓ El Centro de Contacto de Movilidad cuenta con un intérprete de señas, lo que ha permitido el acceso de la ciudadanía con discapacidad auditiva a la oferta de trámites y servicios de la entidad como: asistencia en cursos pedagógicos, audiencias de impugnación y órdenes de entrega de vehículos inmovilizados.
  - ✓ 17 localidades cuentan con puntos de atención para realizar trámites y servicios de tránsito y transporte, con el propósito de que la ciudadanía evite mayores desplazamientos y ahorre tiempo y dinero.

|                                                                                                                 |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                                                      |
| Alejandra Rojas Posada<br><b>Directora de Atención al Ciudadano</b><br><b>Secretaría Distrital de Movilidad</b> |                                                                                      |
| <b>Elaboró:</b> Yuly Andrea Pinilla Bustos<br><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>                         |  |
| <b>Revisó:</b> Fredy Andrés Rueda<br><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>                                  |  |