



INFORME MENSUAL PQRS

JULIO 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	7
7.1	Subtemas veedurías ciudadanas	8
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	8
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD	10
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	13
13.	CONCLUSIONES	14
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.

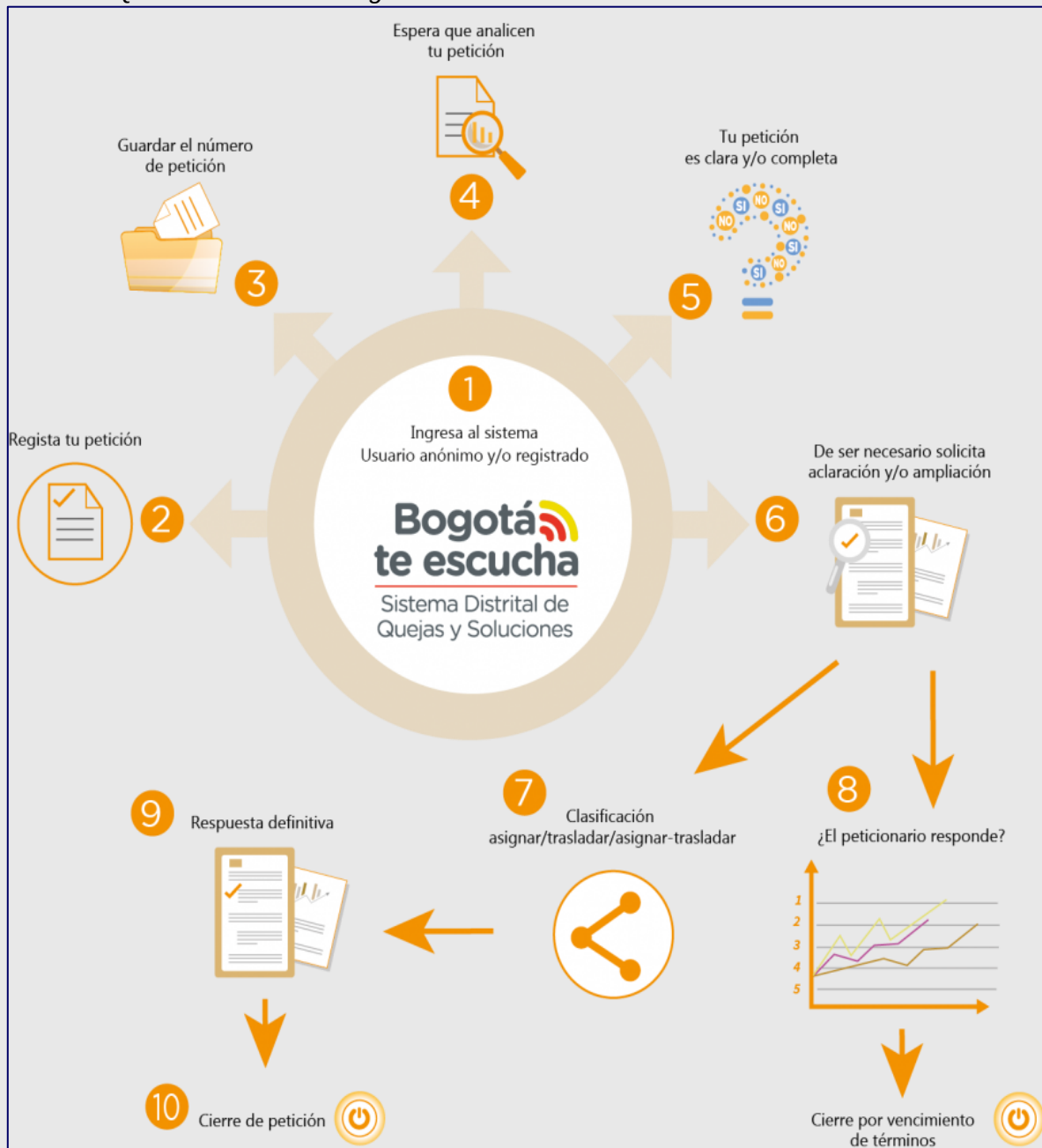
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario(a), participación por localidades, utilización por estrato socio-económico y 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

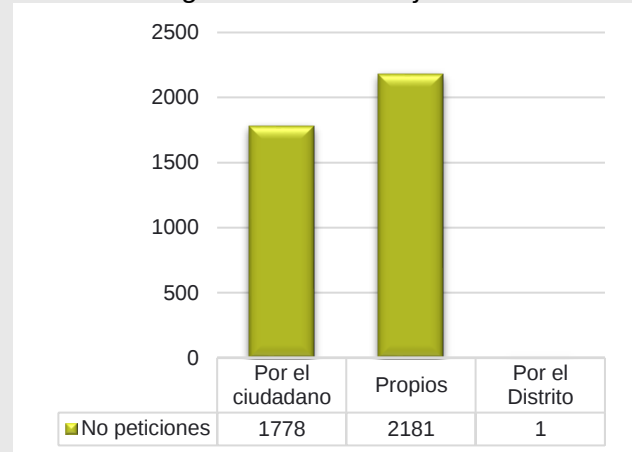
A continuación, se realiza el comparativo de las peticiones reportadas en el mes de julio de 2023 por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha (BTE).

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha
Periodo	julio
Total, de peticiones	3.960

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones registradas a través de BTE, el **55,08%** fueron migradas del sistema de gestión documental de la entidad a BTE, mientras que el **44,90%** de las peticiones fueron radicadas directamente por el ciudadano(a) en el sistema BTE y solo el **0,03%** fueron radicadas por el Distrito.

Figura 1.

Peticiones registradas en BTE julio 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)

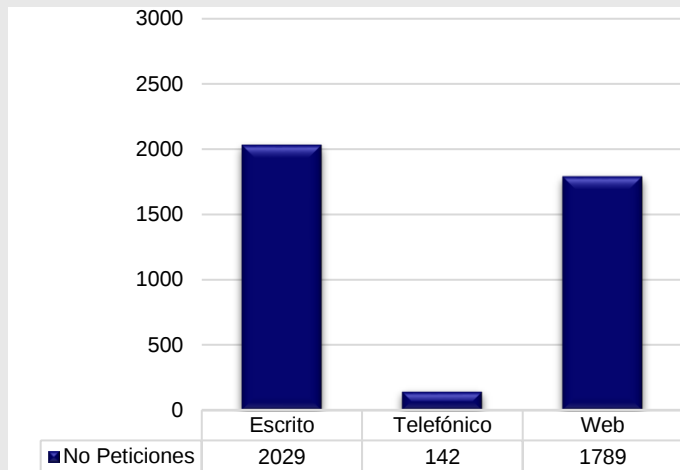


Sistema de Gestión Documental

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 julio 2023



Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

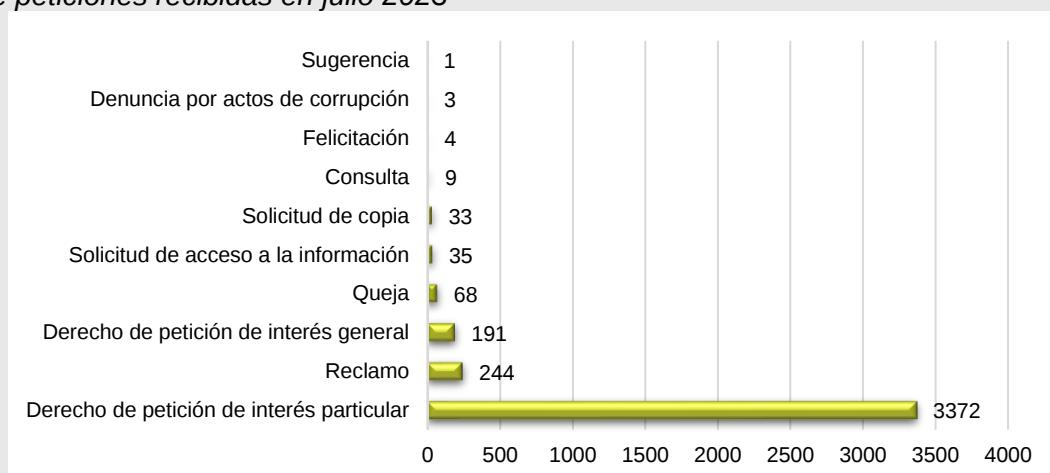
El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la radicación por escrito, representado por el **51,24%** del total de las peticiones radicadas. Seguido con la radicación Web con el **45,18%**

5. TIPOLOGIAS 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 julio 2023



Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

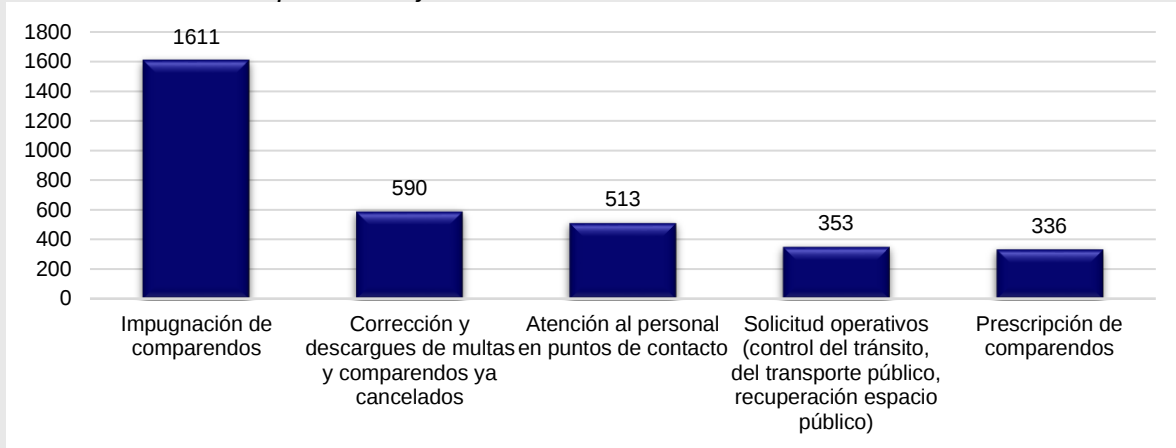
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con un **85,15%** de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

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

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones julio 2023



Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Impugnación de comparendos” con un **34,32%**, donde la ciudadanía solicita la impugnación de Orden de Comparendo, accediendo a una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de la infracción. Seguido de “Corrección y descargo de multas y comparendos ya cancelados” correspondiente a un **12,57%**, debido a que los ciudadanos(as) al consultar la página 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 porque la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo no migra de forma correcta a la plataforma del SIMIT.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 1.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría de Hacienda	28	18.92 %
Secretaría de Gobierno	27	18.24 %
Transmilenio	19	12.84 %
IDU	14	9.46 %
Secretaría de Planeación	13	8.78 %
UAESP	10	6.76 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	9	6.08 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
La Terminal de Transporte	7	4.73 %
Secretaría de Seguridad	5	3.38 %
Acueducto - EAAB-ESP	4	2.70 %
Secretaría de Educación	4	2.70 %
Grúas y Patios	2	1.35 %
Codensa	1	0.68 %
Defensoría del Espacio Público	1	0.68 %
Entidad Nacional	1	0.68 %
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0.68 %
IDRD	1	0.68 %
Metro de Bogotá S.A.	1	0.68 %

Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

Para este período, se tiene en total 148 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. Lo que representa el **3,74%** 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 julio, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.

Peticiones cerradas en julio del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	495	40.67 %
Dirección De Gestión De Cobro	184	15.12 %
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	173	14.22 %
Simit Y Cursos	120	9.86 %
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	30	2.47 %
Subdirección De Señalización	27	2.22 %
PYP Solidario	26	2.14 %
Circulemos Digital	25	2.05 %

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección De Planeación Para La Movilidad	22	1.81 %
Subdirección De Gestión En Vía	20	1.64 %
Grupo PQRSD DAC	15	1.23 %
Dirección De Talento Humano	9	0.74 %
Masivas	8	0.66 %
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	8	0.66 %
Subdirección Financiera	8	0.66 %
Coordinación Jurídica Circulemos	6	0.49 %
Dirección De Atención Al Ciudadano	6	0.49 %
Oficina De Control Disciplinario	6	0.49 %
Oficina De Gestión Social	6	0.49 %
Subdirección De Semaforización	6	0.49 %
Dirección De Normatividad Y Conceptos	5	0.41 %
Tu Llave	4	0.33 %
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	3	0.25 %
Dirección De Contratación	1	0.08 %
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	1	0.08 %
Exceptuados	1	0.08 %
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0.08 %
Subdirección Administrativa	1	0.08 %

Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

Tabla 3.
Peticiones cerradas en julio de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	1.332	38.31 %
Gestión Documental SDM	1.172	33.71 %
Simit Y Cursos	241	6.93 %
Dirección De Gestión De Cobro	240	6.90 %
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	222	6.38 %
Subdirección De Señalización	50	1.44 %
PYP Solidario	40	1.15 %
Dirección De Planeación Para La Movilidad	24	0.69 %
Grupo PQRSD DAC	22	0.63 %
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	18	0.52 %
Coordinación Jurídica Circulemos	17	0.49 %
Circulemos Digital	13	0.37 %
Subdirección De Gestión En Vía	12	0.35 %
Tu Llave	11	0.32 %

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Masivas	10	0.29 %
Dirección De Contratación	8	0.23 %
Subdirección De Semaforización	7	0.20 %
Dirección De Normatividad Y Conceptos	6	0.17 %
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	6	0.17 %
Subdirección Financiera	5	0.14 %
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	4	0.12 %
Dirección De Talento Humano	4	0.12 %
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	3	0.09 %
Dirección De Atención Al Ciudadano	2	0.06 %
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	2	0.06 %
Quejas DAC	2	0.06 %
Dirección De Representación Judicial	1	0.03 %
Oficina De Control Disciplinario	1	0.03 %
Oficina De Gestión Social	1	0.03 %
Subdirección Administrativa	1	0.03 %

Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de 4.694 peticiones, de los cuales 1.217 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 3.477 peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las 3.960 peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en julio el **30,73%**.

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

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

Tabla 4.
Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión
	Ley 1755 de 2015		
Derechos de petición de interés General	15	Gestión Documental SDM	47,71
		Grupo PQRSD DAC	23
		Subdirección De Contravenciones	42,06

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión
	Ley 1755 de 2015		
Derecho petición interés particular	15	Gestión Documental SDM	59,66
		Subdirección De Contravenciones	20,87
Queja	15	Grupo PQRSD DAC	17,00
Reclamo	15	Subdirección De Contravenciones	19,30
Solicitud acceso información	10	Dirección De Contratación	12,50
		Gestión Documental SDM	33,00
		Grupo PQRSD DAC	13,00
		Subdirección De Contravenciones	27,90
Solicitud copia	10	Subdirección De Contravenciones	18,60

Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

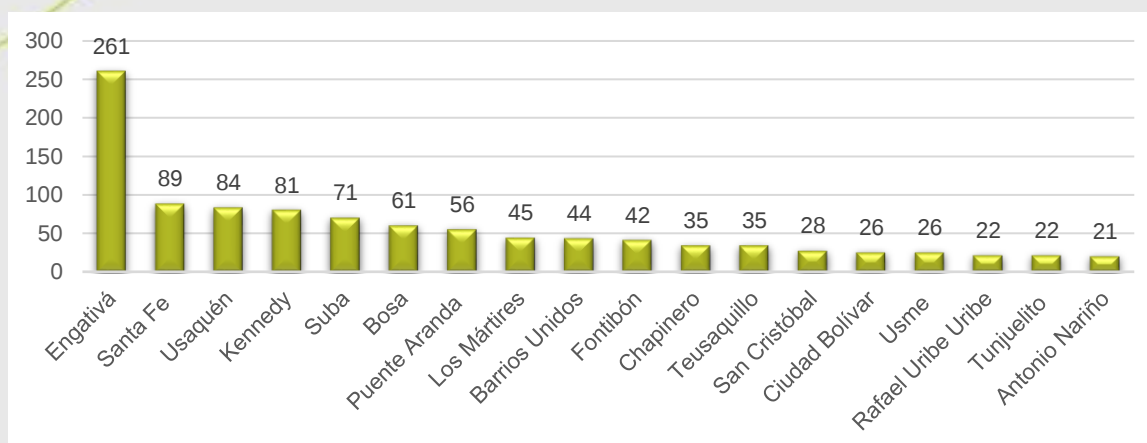
El tiempo promedio de las dependencias que respondieron de manera extemporánea las peticiones para el mes de julio de 2023, fue de 27 días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que continúa con la mayor cantidad de respuestas extemporáneas, presentando respuestas fuera de términos en 5 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 julio de 2023:

Figura 5.

Participación por localidad en julio 2023



Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

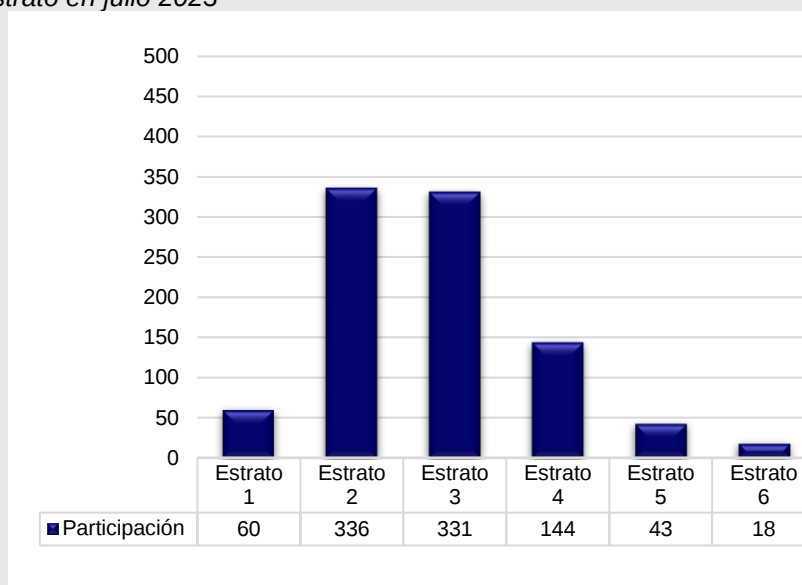
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar que las localidades con más participación son: Engativá con el **24,62%**, Santa Fe con el **8,40%** y Usaquén con el **7,92%**. Para este periodo, solo **1.060** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **26,77%** del total de las peticiones registradas en BTE.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de julio de 2023.

Figura 6.

Participación por estrato en julio 2023



Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

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 2 y 3 con una

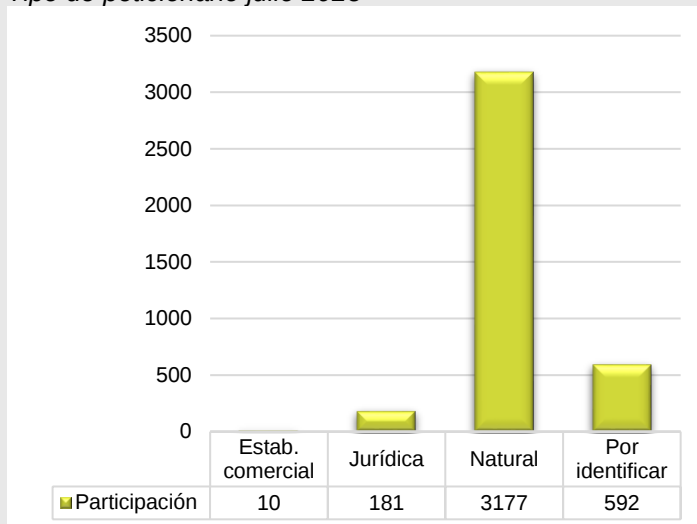
participación del **36,05%** y **35,52%** respectivamente. Del total de peticiones registradas en el mes de julio, solo **932** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **23,54 %** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

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

Figura 7.

Tipo de peticionario julio 2023



Fuente. BTE Secretaría General julio 2023

El **80,23%** 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 **14,95%** 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 junio de 2023 se tuvieron 10.148 peticiones registradas y para el mes de julio de 2023 se tuvieron 3.960 peticiones, lo que refleja una variación de peticiones registradas en BTE del 60,98%.
- Para el subtema de “Impugnación de comparendos”, en el histórico del primer semestre de 2023, se pudo identificar que desde el mes de enero no estaba en el top cinco de temas más reiterados, sin embargo, para el mes de junio se posesiono en el puesto número dos y en el mes de julio se posesiono en el top número uno, con 1.611 peticiones. Lo anterior obedece al aumento de requerimientos por parte de los ciudadanos solicitando a la entidad la Impugnación de Orden de Comparendo, a través de una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo.
- Para el mes de julio el subtema de “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” se posesiono en el top número dos, por lo que se continua y se fortalece el trabajo conjunto, con la realización de mesas de trabajo entre las entidades responsables de estos sistemas (SDM, SIMIT, CIAS y otros Organismos de tránsito), con el fin de ir avanzando en las actualizaciones automáticas, el uso de web service y la correcta migración de la información entre el Sistema Contravencional de la entidad y el Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito.
- En referencia, con las peticiones que se respondieron de manera extemporánea, la Subdirección de Contravenciones y la Dirección de Atención al ciudadano vienen realizando mesas de trabajo, con el fin de evaluar los resultados obtenidos en el último semestre frente a la oportunidad en las respuestas y se continuó con el seguimiento a la gestión de PQRSD, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativo vigente.

14. ACCIONES

- El pasado 05 de julio de 2023, con apoyo de la Secretaría General, se desarrolló el ciclo 2 “Herramientas para el servicio”, con el fin de facilitar herramientas conceptuales y

comportamentales dirigidas a los colaboradores para que le ofrezcan un servicio eficiente al ciudadano.

- Se realizó una socialización a todo el equipo de PQSRD de la DAC, con todos los temas de impacto en la radicación de PQRS, como lo son; cargue de cursos pedagógicos y actualizaciones de SIMIT, con el fin de establecer los lineamientos generales de respuesta para los temas mencionados.
- A través de las comunicaciones internas de la entidad, se socializó a todos los colaboradores los tips de lenguaje claro, para mejorar y contribuir a la forma correcta de comunicarnos con la ciudadanía



- Con el propósito de fortalecer el conocimiento del personal de la DAC en relación con los procedimientos a cargo de la Dirección de Gestión de Cobro, realizó una sensibilización del proceso de cobro coactivo que viene efectuando la entidad a la ciudadanía donde se expusieron los siguientes temas: etapas del proceso de cobro, mandamiento de pago, excepciones, medidas cautelares, depósito Judicial, facilidades de pago, garantías, incumplimiento de acuerdo de pago y prescripción de las obligaciones.

- La Dirección de atención al ciudadano continuó para el mes de julio con el envío a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la base de novedades del cierre de peticiones por integración web service de los registros que tienen respuesta en nuestro Sistema de Gestión Documental, pero que en BTE aún registran vencidas, esto con el fin de detectar los posibles errores en la migración y poder mitigar el número de radicados que no quedan efectivos en la integración.

	
Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Fredy Andrés Rueda Pedraza Dirección de Atención al Ciudadano	