



INFORME DE GESTIÓN PQRSD III TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	3
3.	GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2023	5
3.1.	Peticiones recibidas III Trimestre 2023	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2023	5
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	6
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	7
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
8.	TRÁMITE Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	9
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10
9.1	Trámites y/o servicios con más denuncias	10
9.2	Trámites y/o servicios con más quejas	10
9.3	Trámites y/o servicios con más reclamos	11
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	12
11.	CONCLUSIONES	13
12.	ACCIONES	13
13.	RECOMENDACIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el III Trimestre de 2023, en cumplimiento de la normativa vigente, que contribuirá a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía recuperando la confianza de los ciudadanos.

2. CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos:

Tabla 1

Canales de ingreso de radicados

Canal telefónico	Canal Virtual
Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195	Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs Correo Institucional: Bogotá te escucha SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Formulario de radicación virtual Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/
Canal presencial	Redes sociales
Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao. En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radiación y consulta de PQRSD: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la pagina Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD



Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con la Ley 1755 de 2015.

	Color:	Termino:
Término para resolver* LEY 1755 de 2015		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Tipos de peticiones

1 Derecho de Petición en Interés General	Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.	
2 Derecho de Petición en Interés Particular	Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.	
3 Queja	Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	
4 Reclamo	Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	
5 Sugerencia	Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	
6 Denuncia posible Acto de Corrupción	Es la puesta en conocimiento de un presunto conducta irregular por parte de un servidor público.	
7 Felicitación	Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	
8 Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.	
9 Solicitud de Copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.	
10 Consulta	Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente. Secretaría Distrital de movilidad 2023

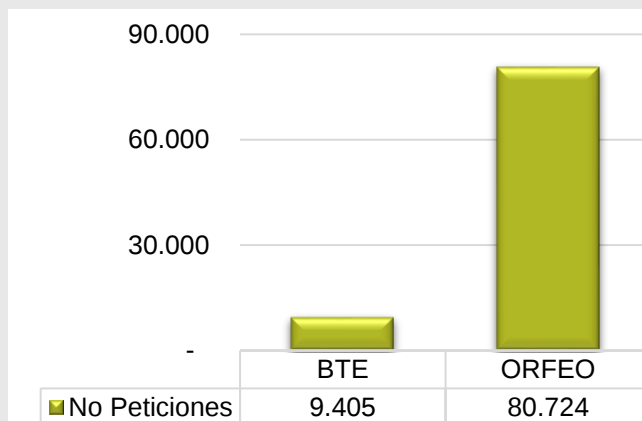
3. GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2023

3.1. Peticiones recibidas III Trimestre 2023

En el tercer trimestre de 2023, la entidad recibió un total de **90.129** peticiones, de las cuales **9.405** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **10,44%** y **80.724** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **89,56%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas III Trimestre 2023



36.138 de las peticiones radicadas por la ciudadanía se hicieron a través del formulario de radicación web, lo que representa el **40,10%** del total peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido de la radicación presencial en la ventanilla de calle 13 con **30.018** peticiones, que corresponde al **33,31%**.

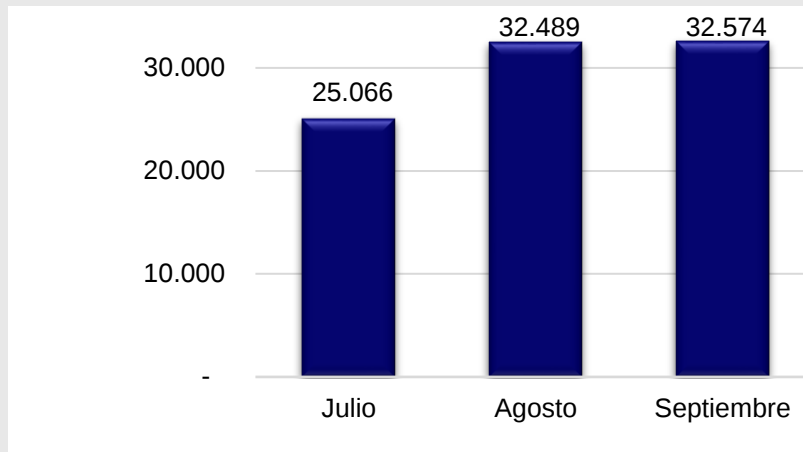
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

3.2. Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2023

Del total de peticiones recibidas durante el tercer trimestre de 2023, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de septiembre con **32.574** peticiones, que representa el **36,14%**, seguido del mes de agosto con **32.489** peticiones, representando el **36,05%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue julio con **25.066** peticiones con el **27,81%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – III Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología III Trimestre 2023

Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	81.134	90,02%
Derecho de petición de interés general	3.597	3,99%
Solicitud de información	2.154	2,39%
Reclamo	1.195	1,33%
Entes de Control/Solicitud de información	1.020	1,13%
Petición entre Autoridades	294	0,33%
Queja	235	0,26%
Solicitud de copia	211	0,23%
Consulta	179	0,20%
Entes de Control/Invitación	27	0,03%
Entes de Control/Consulta	22	0,02%
Felicitación	20	0,02%
Sugerencia	18	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	17	0,02%
Entes de Control/Felicitación	2	0,00%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0,00%
Entes de Control/Reclamo	1	0,00%
Entes de Control/Queja	1	0,00%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados III trimestre de 2023



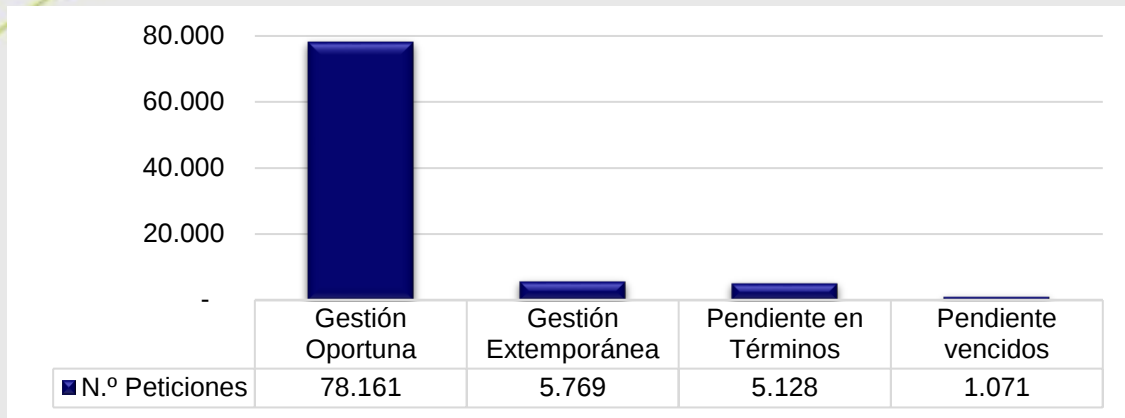
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” es el subtema con mayor radicación en el tercer trimestre de 2023, con **21.740** peticiones, con una participación del **24,52%**, donde la ciudadanía puede acceder por medio de cita presencial y/o virtual a una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo o a la figura de caducidad contemplada en el Art. 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de Julio de 2017. Seguido tenemos el subtema de “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, con **10.354** peticiones, con una participación del **11,68%**, donde nuestros petitionarios(as) solicitan actualización de sus comparendos en el Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT, ya que, aunque en el sistema de la SDM no registra en comparendo vigente, es este sistema registra sin pago, sin curso o con algún estado activo que no permite la actualización de su estado de cuenta.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – III Trimestre de 2023



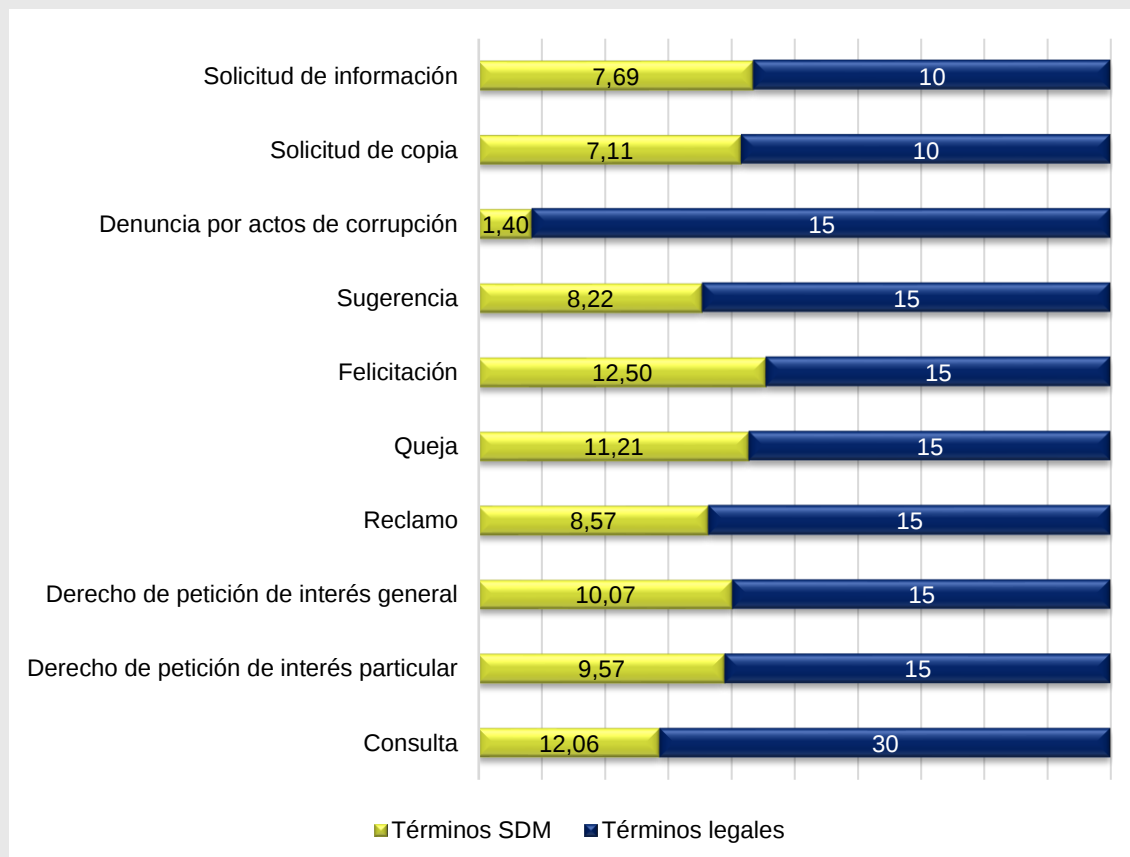
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

De un total de **90.129** peticiones que se recibieron en el tercer trimestre de 2023, **78.161** fueron atendidas oportunamente.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– III Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el tercer trimestre de 2023, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, lo que refleja la efectividad de los controles establecidos para el seguimiento de la gestión de peticiones en la entidad y el compromiso de las dependencias en atender las peticiones dentro de los términos establecidos.

8. TRÁMITE Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 6.

(15) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – III Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

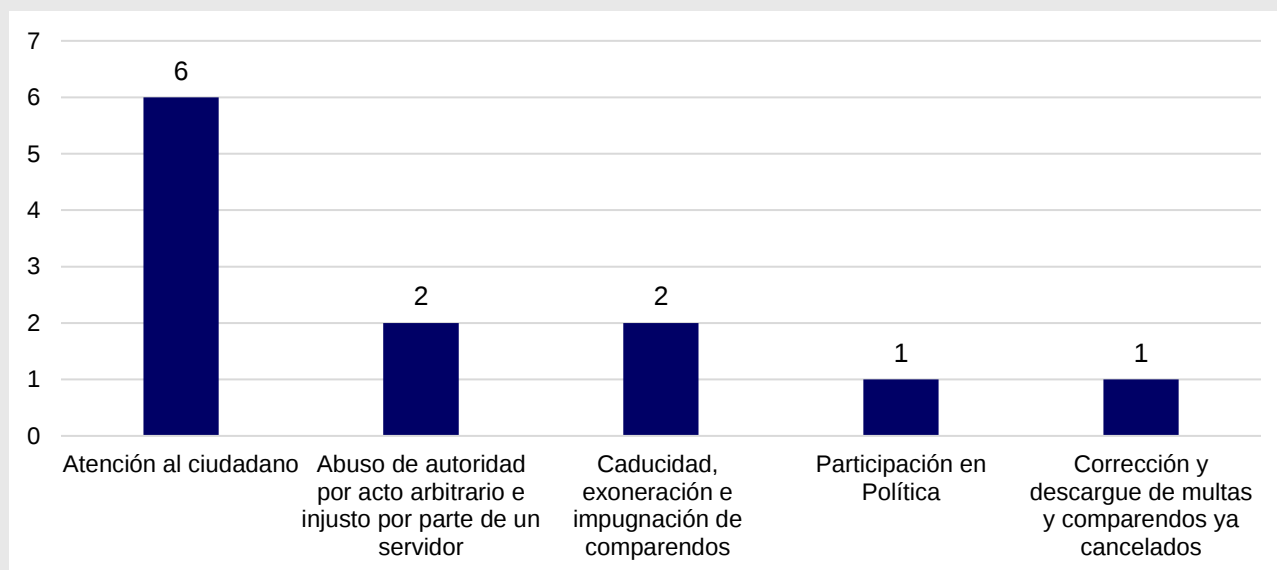
El trámite/ o servicio que tuvo mayor tiempo promedio de respuesta para el tercer trimestre de 2023 fue el de “Embriague” con un promedio de **16** días de gestión, seguido de “Cambio de sentido vial” con un promedio **15** días de gestión.

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

9.1 Trámites y/o servicios con más denuncias

Figura 7.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Denuncias – III Trimestre de 2023



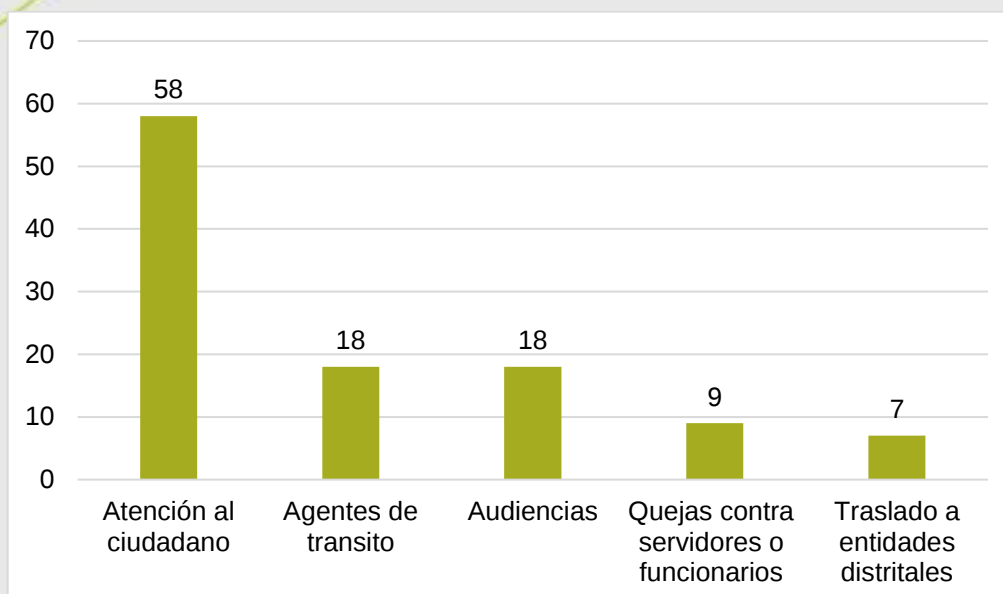
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el III trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Atención al Ciudadano” con **6** peticiones, que representan el **35,29%**, del total de **17** denuncias radicadas en el trimestre.

9.2 Trámites y/o servicios con más quejas

Figura 8.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – III Trimestre de 2023



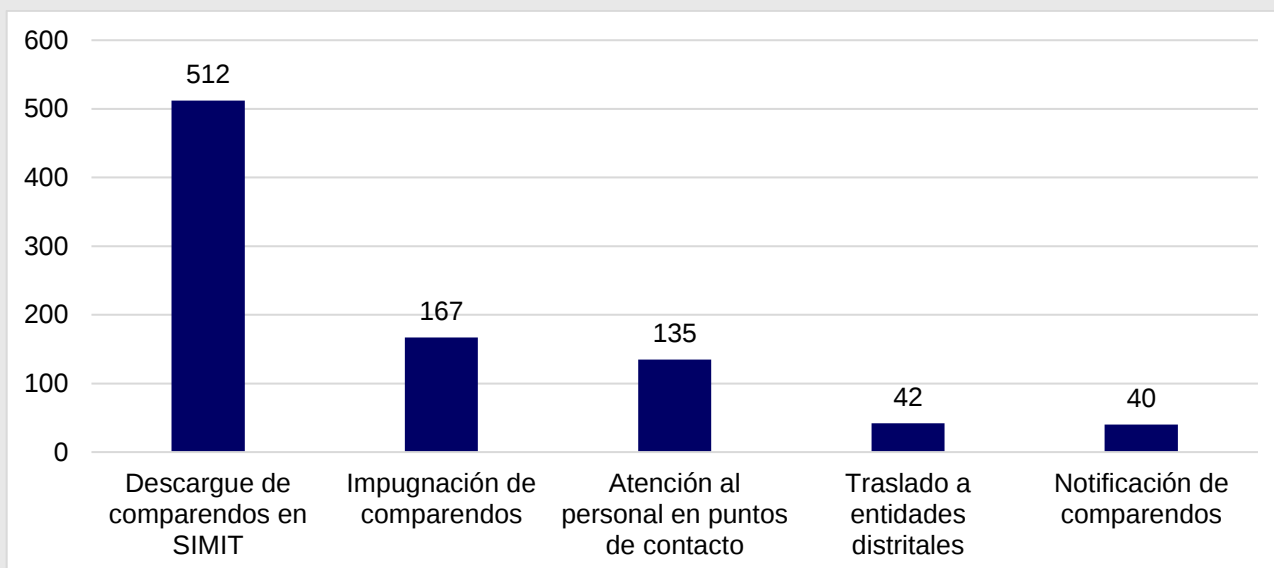
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el III trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Atención al ciudadano” con **58** peticiones, que representan el **24,68%**, del total de **235** quejas radicadas en el trimestre.

9.3 Trámites y/o servicios con más reclamos

Figura 9.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – III Trimestre de 2023



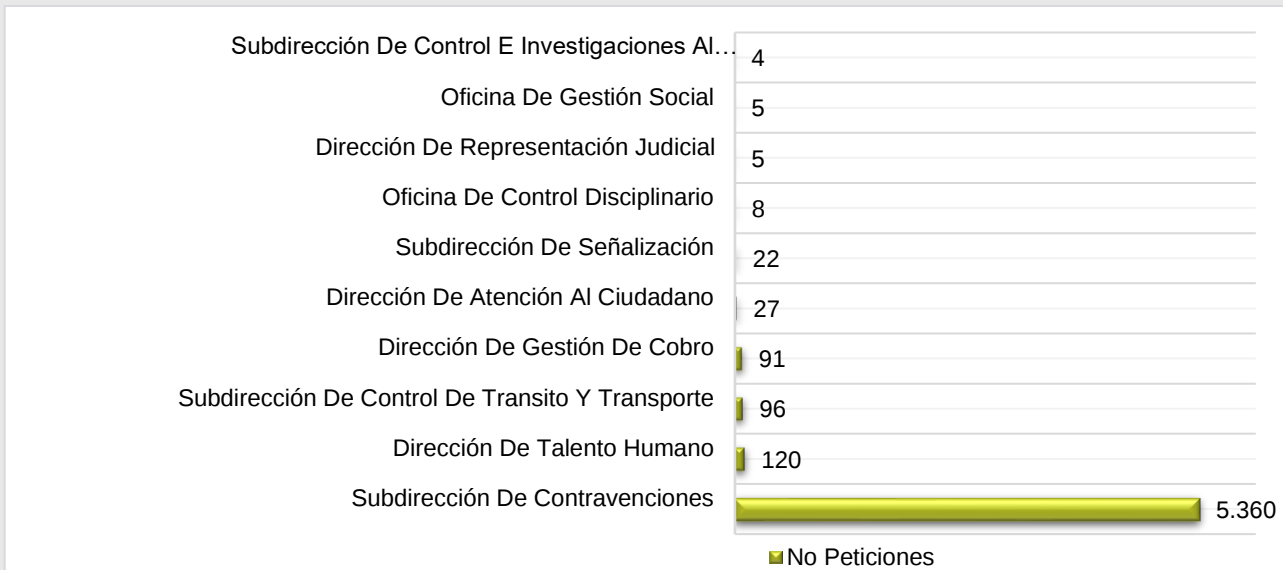
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

Para el III trimestre de 2023, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Descargue de comparendos en SIMIT” con **512** peticiones, que representan el **42,85%**, del total de **1.195** reclamos radicadas en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 10.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – III Trimestre de 2023



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2023

La “Subdirección de contravenciones”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrada para el tercer trimestre de 2023 **5.360**, lo que representa el **92,91%** del total de peticiones con respuesta fuera de los términos de ley, emitidas por la entidad. Entre los temas de mayor impacto están: “caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **1.971** peticiones, “Audiencias” con **959** peticiones y “Solicitud de copias” con **752** peticiones.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el segundo trimestre de 2023 y el tercer trimestre de 2023, la entidad recibió para el segundo trimestre un total de 96.392 peticiones y para el tercer trimestre un total de 90.129 peticiones, lo que refleja una radicación de PQRSD muy parecida en estos dos trimestres, teniendo la diferencia de 6.263 peticiones menos radicadas en el trimestre actual, lo que refleja una variación del 6,50%.
- Del mes de julio al mes de agosto se evidencia un aumento en la radicación significativo con 7.423 peticiones, sin embargo, de agosto a septiembre la radicación se mantuvo estable con solo un aumento de 85 peticiones.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 1.447 peticiones para el tercer trimestre del año, representando el 1,61% del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- De total de peticiones recibidas en el trimestre, 78.161 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 93,13%.
- El trámite con mayor radicación de PQRSD para el periodo fue el de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, el cual tiene una oportunidad de respuesta del 88,42% y un tiempo de promedio de respuesta de 9,47 días.
- En las tipologías de queja y denuncia, el subtema de mayor reiteración en el trimestre fue “Atención al Ciudadano”, y para la tipología de reclamos el de mayor impacto fue “Descargue de comparendos en SIMIT”

12. 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 PQSRD, 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.
- Para el mes de agosto se socializó los lineamientos para la correcta implementación del reglamento interno para la gestión de PQSRD a los colaboradores encargados de dar respuesta a las peticiones ciudadanas de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Se actualizó la pieza informativa comunicando a la ciudadanía la importancia de conocer su opinión a través de la encuesta de satisfacción de las respuestas emitidas, ya que este insumo nos ayuda implementar acciones enfocadas a garantizar la entrega de respuestas oportunas y de fondo a las peticiones de conformidad del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- La Subdirección de contravenciones de la mano de la Dirección de Talento Humano y Contratación de la entidad, reforzó de manera significativa el número de colaboradores que

emiten respuesta a las peticiones, ya que dentro de los hallazgos encontrados se evidenció que el personal encargado de dar respuesta a las PQRSD de esta dependencia no era suficiente vs el número de peticiones radicadas por la ciudadanía. Con lo anterior se pretende que esta subdirección pueda lograr su punto de equilibrio entre peticiones radicadas y peticiones con respuesta entregada y así de manera paulatina poder reducir el número de respuestas por fuera de términos. Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se programó un taller para el mes de septiembre, de los atributos de calidad en la respuesta que estará enfocada al personal de esta dependencia.

- El Componente de Sensibilización y Socialización de la DAC realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar en el Ciclo de Cualificación 2 Módulo 3 "Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía", liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, la cual se llevó a cabo el miércoles 23 de agosto de 2023.
- Para el mes de septiembre se realizó la primera socialización del segundo semestre del año del Reglamento Interno para la gestión de PQRSD, con el objetivo de divulgar a todos los colaboradores los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 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.
- Conforme a los dos temas de mayor radicación de la ciudadanía, en el banner principal de la página web de la entidad se publicó un micrositio con toda la información que debe saber la ciudadanía de las fotodetecciones, donde se indica su finalidad, legalidad, ubicación de las cámaras, infracciones detectadas y el procedimiento a seguir en caso de una imposición de una fotomulta (pago del comparendo, realización del curso pedagógico para acceder al beneficio de descuento y trámite de impugnación).
- Con el insumo del análisis y recomendaciones de los informes de calidad de las respuestas de la entidad del último año, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se determinó las dependencias que han tenido incumplimiento en la gestión de peticiones conforme a los atributos de calidad y se realizó un taller con estas áreas, donde se precisaron los ítems a tener en cuenta para la calidad de las respuestas emitidas.

- La Dirección de Atención al ciudadano y Oficina de tecnología de la Información y las Telecomunicaciones de la SDM, realizó el seguimiento semestral del cargue de las PQRSD registradas en el sistema de gestión documental ORFEO, con el fin de validar la correcta migración al sistema de Bogotá te escucha, encontrando que se ha mejorado la interoperabilidad de estos dos sistemas de información con las últimas mesas de trabajo realizadas con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo se detectó un error que está impidiendo el correcto cargue de las peticiones en BTE, el cual fue reportado y solucionado por parte del proveedor, donde se indicó que el error obedeció a intermitencias presentadas en el sistema de BTE.

13. RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan las siguientes recomendaciones:

- Teniendo en cuenta que el subtema de “Atención al Ciudadano” es el de mayor reiteración en las quejas y denuncias de la ciudadanía, esto implica que desde las dependencias se debe encaminar estrategias orientadas a mejorar la prestación y atención del servicio a la ciudadanía con calidad y calidez, que permita establecer una relación de confianza con los ciudadanos. Conforme a lo anterior se sugiere reforzar la capacitación al personal de atención al ciudadano en habilidades de comunicación, atención al cliente y resolución de problemas.
- Es importante realizar un seguimiento de las solicitudes y trámites que realizan los ciudadanos en la entidad, para asegurarse de que se hayan atendido de manera oportuna y eficiente. El seguimiento también puede ser útil para recoger retroalimentación y mejorar la atención al ciudadano.
- Continuar el seguimiento a la gestión de PQRSD que se viene adelantando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, generando alertas al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativa vigente. En este ítem es importante tener priorizada la Subdirección de contravenciones, por ser el área que mayor número de respuestas extemporáneas.

- El tema de mayor impacto en los reclamos radicados ante la entidad en el tercer trimestre del año fue “Descargue de comparendos en SIMIT”, por lo que se requiere realizar una mesa de trabajo orientada a identificar los problemas o errores que se vienen presentando en la migración de la información hacia la plataforma de SIMIT y plantear las acciones de mejoras o correctivos pertinentes.

 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 Dirección de Atención al Ciudadano	