

INFORME DE GESTIÓN PQRS

I SEMESTRE DE 2021

El objeto del presente informe es mostrar la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRS), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el primer semestre 2021, 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.

Es importante mencionar que 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.

Los siguientes son canales para la radicación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias):

- **Canal telefónico:** Línea 195
- **Canal Virtual:**
 - ✓ 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/>
 - ✓ Correo para otras peticiones y trámites: contactociudadano@movilidadbogota.gov.co
 - ✓ Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>
 - ✓ Redes Sociales
 - **Facebook:** <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>
 - **Twitter:** <https://twitter.com/SectorMovilidad>
 - **Instagram:** <https://www.instagram.com/sectormovilidad/>

Canal Presencial:

- ✓ 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.
- ✓ RED CADE de Movilidad, ubicados en los SuperCADE de 20 de Julio, Américas, Suba, Bosa y Fontibón
- ✓ Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.

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

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registre PQRSD
Trámites y Servicios en Línea	Consulte Su Petición Bogotá te Escucha
Consultas en Línea	Consulte Radicado SDM
Portafolio de trámites y servicios	Califique Nuestro Servicio

- ✓ Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con el Decreto 491 de 2020.

Canales donde se puede realizar	Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	
Telefónico 	Pasa de:	A:
Virtual 	15 días hábiles	30 días hábiles
Presenciales 	10 días hábiles	20 días hábiles
	30 días hábiles	35 días hábiles
*Nota: Contados a partir del siguiente día de la radicación		

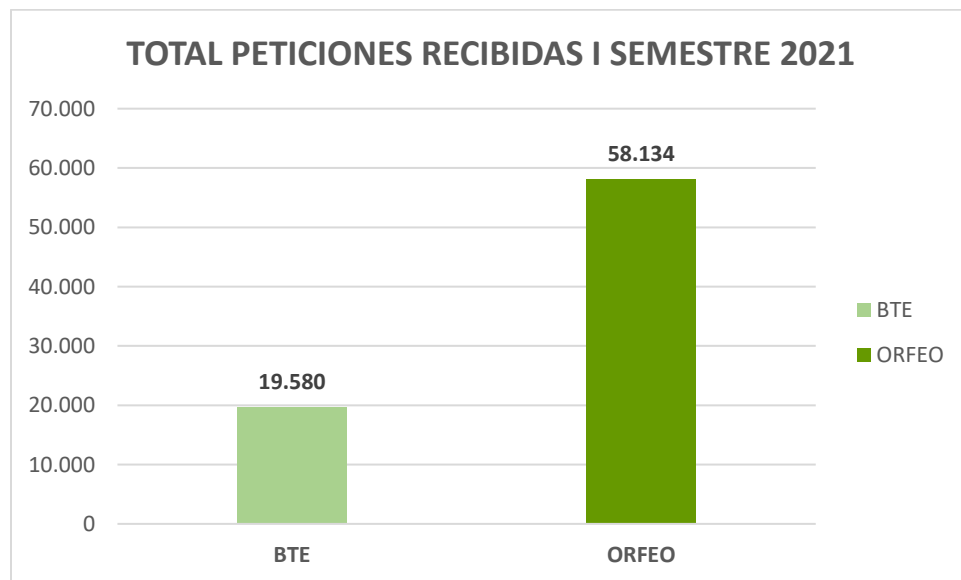
Telefónico  Línea 195	Virtual  Correo Institucional: Bogotá te escucha	Presencial  Puntos de correspondencia Secretaría Distrital de Movilidad
---	--	---

Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

GESTIÓN DE PETICIONES I SEMESTRE 2021

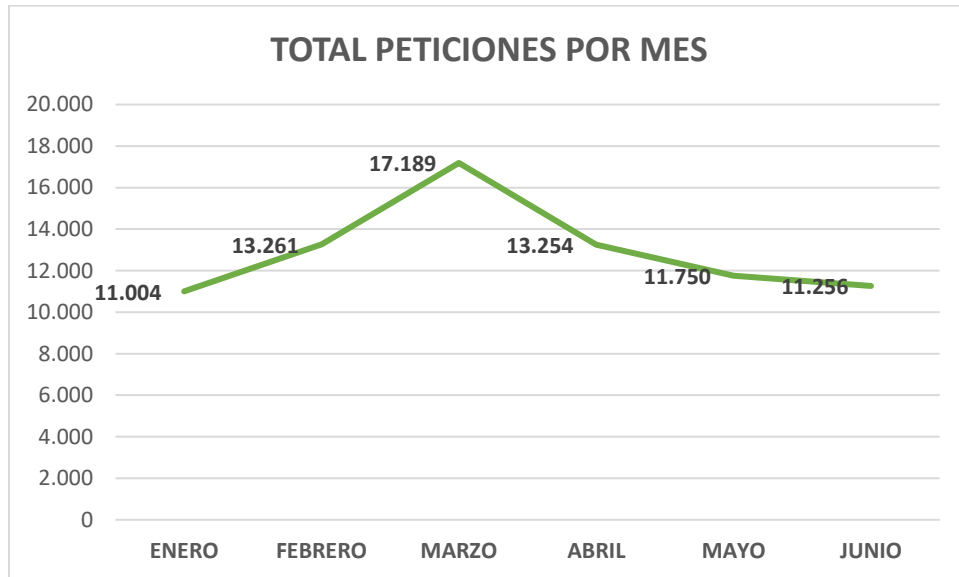
Durante la vigencia del 01 de enero 2021 al 30 de junio de 2021, ingresaron a la entidad a través de los diferentes canales un total de **77.714** peticiones, de los cuales **58.134** ingresaron por el gestor documental ORFEO y **19.580** por Bogotá te escucha.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS



Gráfica N°1 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021 vs I semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

En el primer semestre de 2021, la entidad ha recibido un total de **77.714** peticiones, de las cuales **19.580** ingresaron por Bogotá te escucha y **58.134** por el gestor documental, lo que indica que el **75%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se radican de forma presencial en las sedes administrativas de calle 13, Paloquemao o RedCADE y/o a través del correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co.



Gráfica N°2 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

Del total de peticiones recibidas durante el primer semestre, el mes en el cual más número de peticiones fueron recibidas, corresponde al mes de marzo con un total de 17.189 peticiones, seguido del mes de abril con 13.254 solicitudes.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Gráfica N°3 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **69.013** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **88.8 %** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el primer semestre del 2021, seguido de los Derechos de petición de interés general con un total de **3.197** solicitudes y **2.437** consultas

Es importante aclarar que los reclamos solo representan el **1.2%** del total de solicitudes y las quejas el **0.9%**, lo que indica que la entidad se esfuerza en brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía.

TIPOLOGÍA	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	69.013	88,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3.197	4,1%
CONSULTA	2.437	3,1%
RECLAMO	939	1,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	743	1,0%
QUEJA	696	0,9%
SOLICITUD DE COPIA	558	0,7%
SUGERENCIA	80	0,1%
FELICITACION	42	0,1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	9	0,0%
Total general	77.714	

Tabla N°1 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

El total de quejas y reclamos para este periodo, corresponden a 696 quejas y 939 reclamos, entendiendo que las quejas son manifestaciones o descontento en relación con la conducta de un servidor y reclamo en una manifestación o descontento respecto a la prestación de un servicio.

En este sentido, las quejas y reclamos representan solo el 2.1% del total de las peticiones.

QUEJAS

ASUNTOS QUEJAS	TOTAL
ATENCION RED CADE	102
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	64
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	62

PROGRAMAR, HACER SEGUIMIENTO Y DISPONER DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOS OPERATIVOS DE CONTROL EN VÍA.	43
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	33

Tabla N°2 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

Los asuntos por los que más se queja la ciudadanía, está en primer lugar la atención de los funcionarios en la Red CADE con 102 quejas, seguido de los funcionarios que realizan los operativos de control de tránsito con 64 quejas, en tercer lugar, Cursos de pedagogía con 62 peticiones, en cuarto lugar, seguimiento a controles en vía con 43 quejas y en quinto lugar el descargue de comparendos con 33 quejas.

RECLAMOS

ASUNTOS RECLAMOS	TOTAL
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	228
ATENCION LINEA 195	111
ATENCION RED CADE	104
CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	71
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	38

Tabla N°3 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

En cuanto a los reclamos recibidos en este periodo, se encuentra con 228 peticiones **CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO**, seguido de **ATENCIÓN LINEA 195** con 111 reclamos, en tercer lugar, **ATENCIÓN RED CADE** con 104 peticiones, en cuarto lugar, la **CORRECCIÓN Y DESCARGUE DE COMPARENDOS** y en quinto lugar la **NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS**.

Las dependencias con más número de quejas y reclamos está la **Dirección de Atención al Ciudadano** con **817** peticiones que representan el **50%** del total de quejas y reclamos recibidas en la entidad durante el I semestre 2021, seguido de la Subdirección de Contravenciones con **261** peticiones que representan el **16%** del total recibido, en tercer lugar la Subdirección de Control de Tránsito con 177 quejas y reclamos, Dirección de Cobro con 137 peticiones y la Subdirección de Control e investigaciones al Transporte Público con 67 peticiones.

DEPENDENCIA	QUEJA	RECLAMO	Total general
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	248	569	817
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	96	165	261
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	137	40	177
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	36	101	137
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	61	6	67

Tabla N°4 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

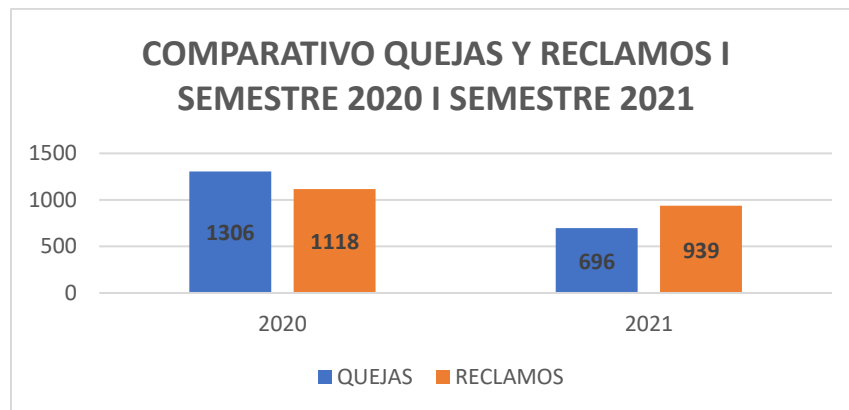
Comparativa recepción de quejas y reclamos 2020 vs 2021

TIPO	2020	2021
QUEJA	1.306	696
RECLAMO	1.118	939
Total general	2.424	1.635

Tabla N°5 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2020 vs I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

La Tabla No 5 muestra las cifras comparativas de los periodos del I semestre 2020 y I semestre 2021, el cual fue mayor en el año 2020 con un total de **2.424** (1.306 quejas y 1.118 reclamos) y en I semestre 2021 con un total de **1.635** (696 quejas y 939 reclamos), con una disminución de 789 solicitudes comparando con el I semestre 2020.



Gráfica No 4 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021 vs I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

De acuerdo con la gráfica No 4, comparado el periodo analizado frente al mismo periodo en la vigencia anterior, se observa una disminución significativa del número de quejas recibidos en el I semestre del 2021 en los diferentes mecanismos de recepción de PQRSD, igualmente se presenta una disminución de 179 solicitudes, aunque en menor proporción en los reclamos, comparando el I semestre 2020.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO



Gráfica N°5 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

En lo que respecta a asuntos más reiterados, se registra que la **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** representa el **17%** del total de peticiones recibidas en la entidad, seguido de la **“PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS”** con un total de **7.423** solicitudes que representan el **10%**, del total, en tercer lugar se encuentran las solicitudes de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** de las cuales ingresaron **7.320** solicitudes que representan el **9%**, seguido de **“CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS”** con **6.382** peticiones que son el **8%** de participación, en cuarto lugar se encuentra la **“SOLICITUD PAZ Y SALVOS”**, con **4.815** solicitudes, **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”** con **4.618** peticiones, **“CURSOS DE PEDAGOGIA”** con **2.465** peticiones, **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **1.992** solicitudes y **“ATENCIÓN RED CADE”** con **1.911** en el primer semestre 2021.

4. GESTIÓN DE PETICIONES

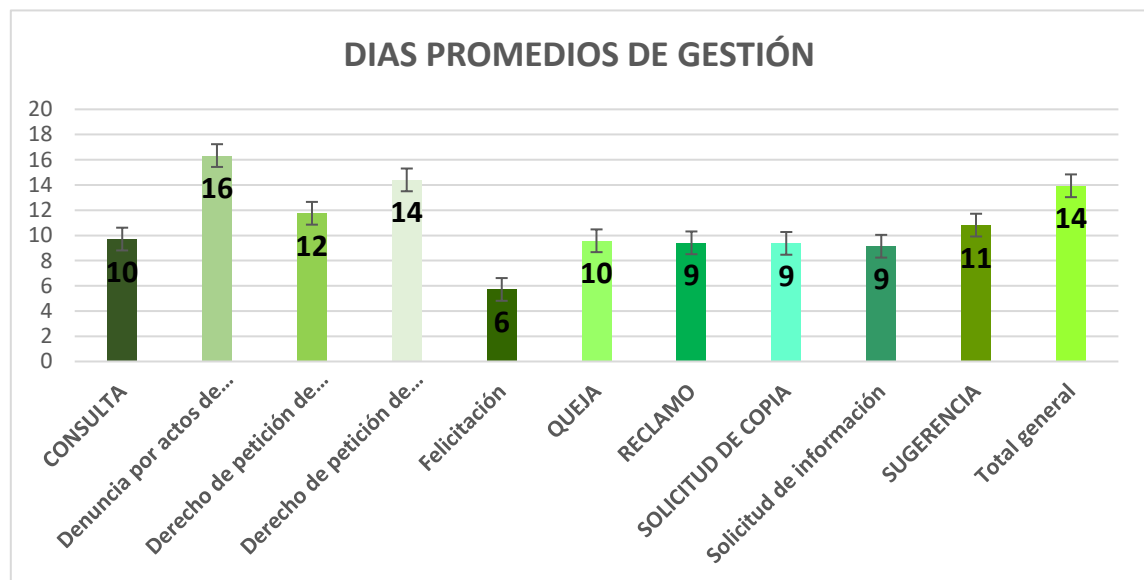
Gestión extemporánea	gestión oportuna	Pendiente en términos	Pendiente Vencidos	Total, general
1.325	70.236	6.149	4	77.714

Tabla N°5 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

De un total de **77.714** peticiones que se recibieron en el primer semestre de 2021, **70.236** fueron atendidas oportunamente, que equivalen al **90%**, 1.325 peticiones fueron atendidas fuera de términos que corresponden a un **2%** y **6.149** se encuentran pendientes en términos, con corte al 07 de julio 4 peticiones se encuentran vencidas, las cuales ya fueron reportadas a los encargados para gestión y cierre de las mismas.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS



Gráfica No 6 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha generado 08 DE JULIO

Para el primer semestre 2021, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los 15 días, sin exceder 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.

6. Traslado de peticiones fuera de términos

TOTAL DE PETICIONES TRASLADAS DE FORMA EXTEMPORÁNEA I SEMESTRE 2021	
Dependencia	TRASLADOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	237
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	84
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	49
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	37
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	36
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	17
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	7
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	7
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	6
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	4
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	3
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	3
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	3
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	2
DESPACHO DE LA SECRETARÍA	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	1
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
Total general	522

Gráfica No 7 Recepción de quejas y reclamos I semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

El total de peticiones trasladadas por competencia fuera de los términos establecidos, es decir posterior a los 5 días siguientes del ingreso de la petición, corresponde a 522, de las cuales el **45%**

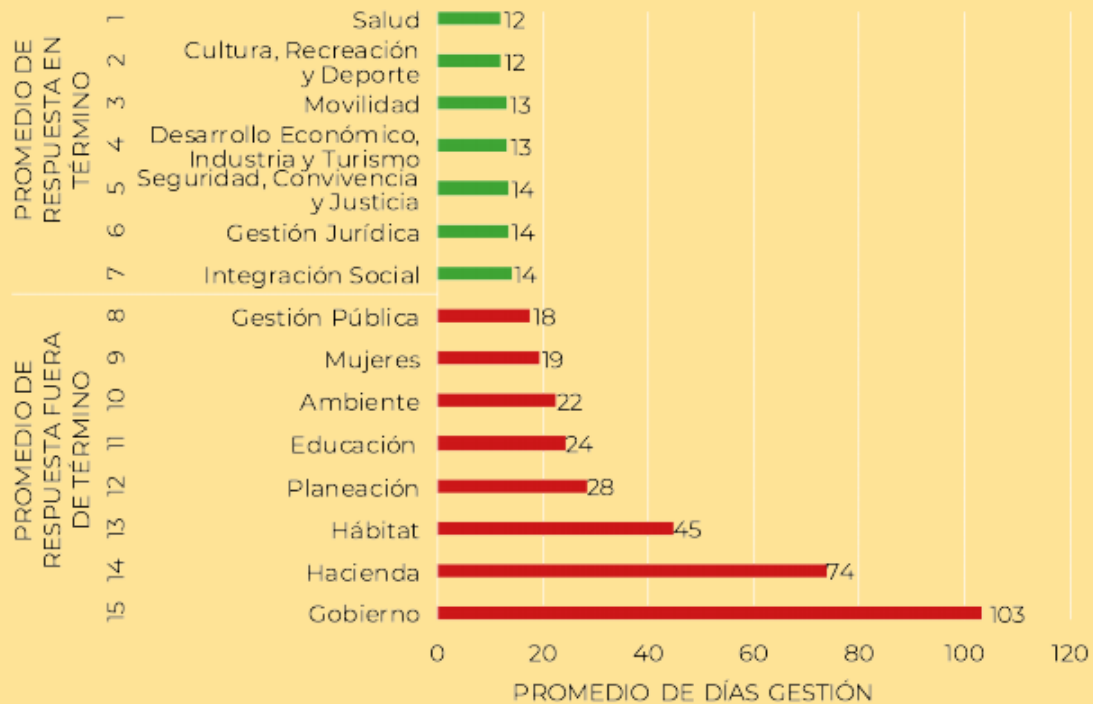
corresponde a la **Dirección de Gestión de Cobro**, seguido de la **Subdirección de Contravenciones** con **84** peticiones.

7. Información de la gestión de PQRSD en el Distrito

Los sectores de la administración distrital que más rápido respondieron a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía durante enero y abril de 2021, se encuentra el Sector Movilidad, con un tiempo promedio de respuesta de 13 días.

1.1. SECTORES ADMINISTRATIVOS

Figura 1. Promedio de días de gestión por sector

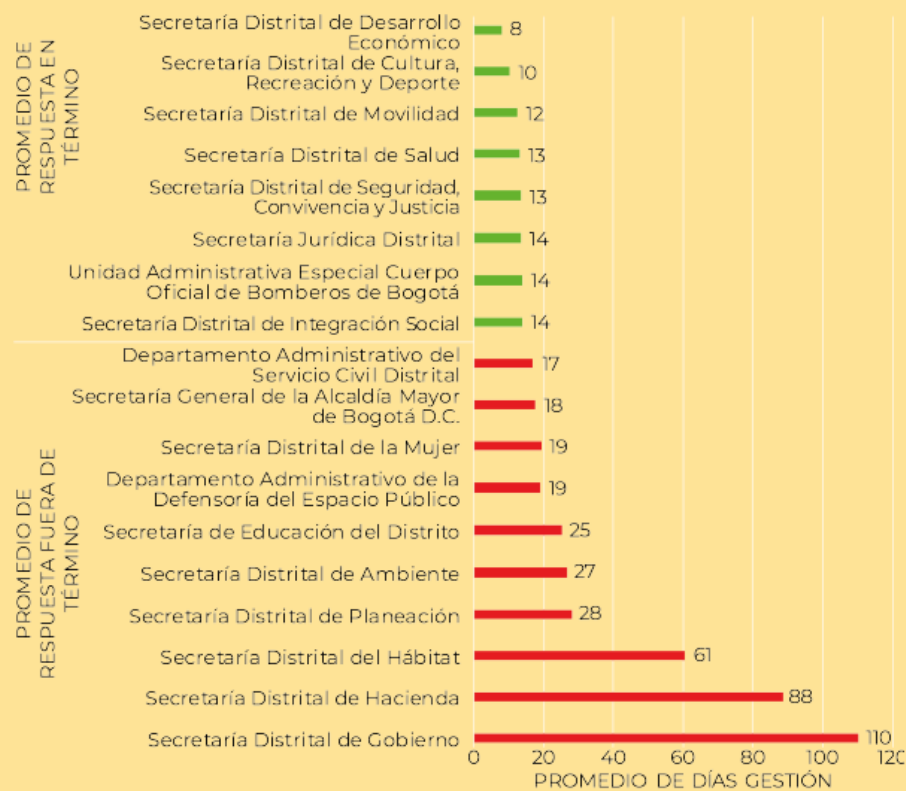


Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en las cifras del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

La Secretaría de Movilidad se encuentra, dentro de las 8 entidades del sector central, que da respuesta a los requerimientos ciudadanos dentro de los 12 días hábiles siguientes al recibo de la petición.

1.2. ENTIDADES DEL SECTOR CENTRAL

Figura 2. Promedio de días de gestión del sector central



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en las cifras del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

CONCLUSIONES

- De acuerdo con el seguimiento realizado en el primer semestre 2021, se evidencia que el **90%** de las peticiones que ingresaron en este periodo, fueron atendidas dentro de los términos establecidos.
- El **2%** de las peticiones recibidas, fueron atendidas fuera de los términos de Ley.
- Del total de peticiones recibidas, solo el **2.1%** corresponden a quejas y reclamos.
- Teniendo en cuenta la clasificación por tipologías, las denuncias por actos de corrupción fueron las que presentaron términos mayores a 15 días de gestión.
- El asunto más reiterativo, fue la Revocatoria directa de comparendos, seguido de la Prescripción de comparendos.
- La atención de los servidores de la Red CADE fue el motivo por el cual más ciudadanos se quejaron ante la entidad.
- El mayor número de reclamos que se presentaron en este periodo corresponde a la prestación de servicios de Cursos de Pedagogía.
- Comparando el primer semestre 2020 y primer semestre 2021, las quejas y reclamos disminuyeron para la vigencia 2021.
- La dependencia que más quejas y reclamos recibió fue la Dirección de Atención al Ciudadano con 248 quejas y 569 reclamos, seguido de la Subdirección de Contravenciones con 96 quejas y 165 reclamos.
- En cuanto a las peticiones trasladadas posterior a los cinco (5) días hábiles esta la Dirección de Cobro con el 45% del total de peticiones, seguido por la Subdirección de Contravenciones con 84 peticiones.

RECOMENDACIONES

- Es necesario reforzar el seguimiento a la gestión de PQRSD al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativo vigente.
- Con el fin de dar respuestas que cumplan los criterios de calidad y oportunidad, es necesario que los funcionarios conozcan los términos establecidos para atender las peticiones, el uso de lenguaje claro y el manejo de los sistemas de gestión documental ORFEO y BTE.
- Si bien el Decreto 491, que amplió los términos para dar respuestas a las peticiones, este esta vigente hasta el 31 de agosto, es necesario empezar a ajustar los sistemas de información, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755, **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.**
- Es necesario que antes de dar respuesta a una petición, se valide la tipología con la que fue registrada, ya que se evidencia gran número de quejas y reclamos, que no corresponden a esta tipología.

- Realizar seguimiento a las quejas y reclamos, para determinar las causas y tomar acciones al respecto.
- Se recuerda que los cambios de tipología en ORFEO se deben solicitar a la subdirección Administrativa.
- Los cambios de tipología en BTE, lo deben realizar los encargados de la clasificación de las peticiones de la DAC en BTE antes de la asignación.
- Para que se cumpla el ciclo de las peticiones en ORFEO, se debe recordar que los documentos deben quedar en estado finalizado, ya que en los informes de seguimiento se siguen evidenciando peticiones que fueron contestadas, pero siguen en estado pendiente.
- Para emitir una respuesta parcial en ORFEO, se debe utilizar la opción RESPUESTA PARCIAL
- Si se va a realizar un traslado por competencia a otra entidad en ORFEO, se debe utilizar la opción TRASLADO POR COMPETENCIA.
- Y si la respuesta es definitiva en ORFEO, se debe utilizar la opción RESPUESTA DEFINITIVA.
- Se recomienda hacer seguimiento a los temas más frecuentes, que ingresan a cada dependencia y determinar la causa por la que se presenten de forma reiterativa
- En el informe de los traslados por competencia, la Dirección de Cobro fue la dependencia que más número de peticiones fuera de los términos, por lo cual se recomienda de revisar dentro de los cinco (5) primeros días las peticiones asignadas, para verificar su competencia.

Elaboró:

LIZ CATHERINE ROMERO CORTES

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO