



INFORME MENSUAL PQRS

OCTUBRE 2024

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	6
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
7.1.	Subtemas Veedurías Ciudadanas	9
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	14
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	15
14.	CONCLUSIONES	16
15.	ACCIONES	17

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.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad también cuenta con un sistema propio donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, radicados a través del Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web de radicación, este sistema de gestión documental denominado “ORFEO”, cuenta con lineamientos y parámetros respectivos para la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se reciben en entidad, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, asegurando, que los servidores públicos den respuesta oportuna según los términos de ley. Las PQRS que se recibe en el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

Por otra parte, la entidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionadas y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en

cumplimiento al Decreto 847 de 2019, Resolución 078 de 2019 y la resolución 216 de 2024, “Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad”.



¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía?

- **Ser vocero** de los ciudadanos y las ciudadanas para la protección de sus derechos y conocer sus deberes.
- **Conocer y hacer** seguimiento a los requerimientos, quejas, reclamos o solicitudes de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normatividades vigentes, dentro de los tiempos establecidos; que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Promover y divulgar** la figura del Defensor del Ciudadano y sus actividades a la ciudadanía.
- **Diseñar e Implementar** estrategias acerca de los derechos y deberes de la ciudadanía.

- **Ser mediador** entre la ciudadanía y la Entidad en pro de solucionar de manera oportuna, clara y efectiva las diferencias que se presentan en la relación Estado-ciudadano-ciudadana.
- **Generar reportes** a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones a



A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, traslados por no competencia, peticiones cerradas en el mes, tiempo promedio de respuesta de las peticiones extemporánea, participación por localidad, estrato y tipo de peticionario e integración de los dos sistemas de radicación de peticiones.

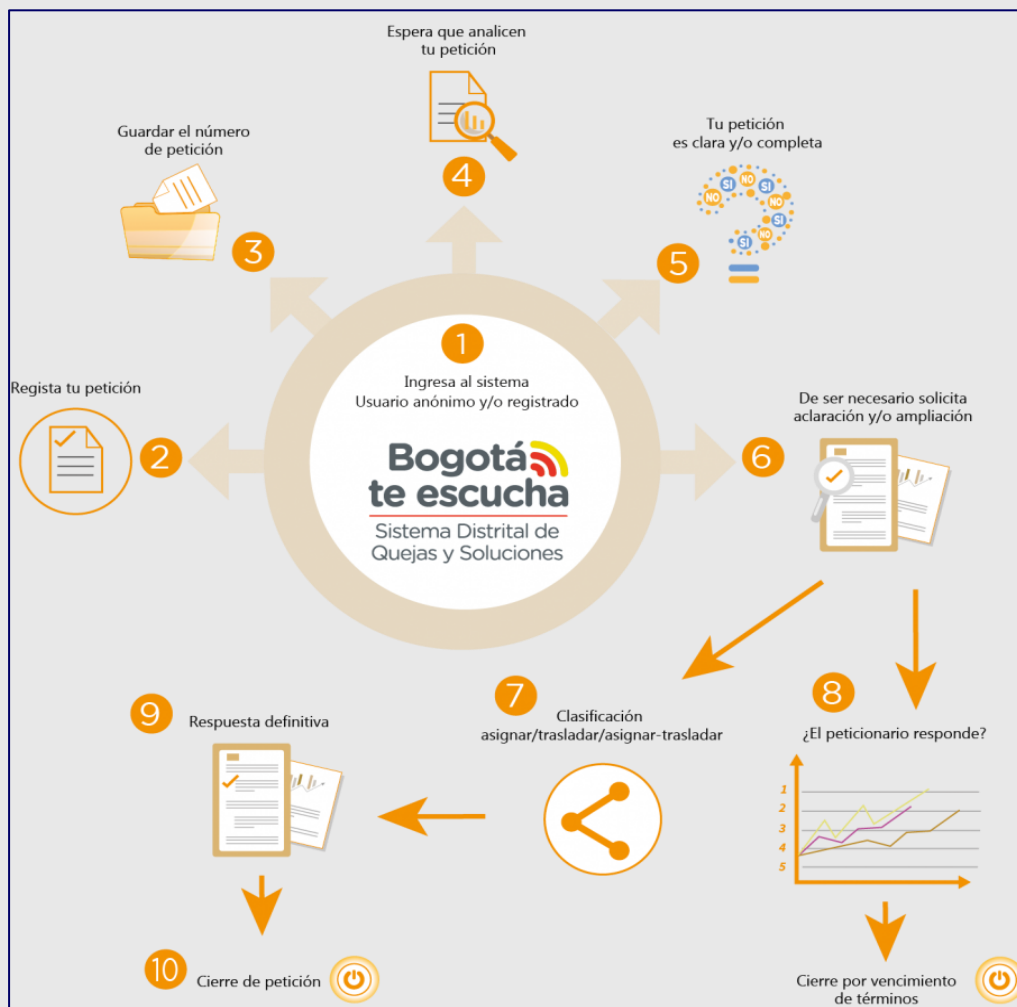
2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN

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 presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de octubre de 2024 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.

Sistema Bogotá te escucha BTE



Sistema de Gestión Documental



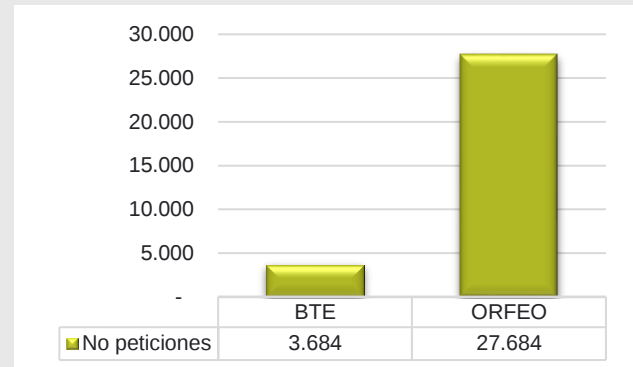
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Octubre 2024
Total, de peticiones	31.368

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.684** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **11,74%** mientras que **27.684** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **88,26%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas octubre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

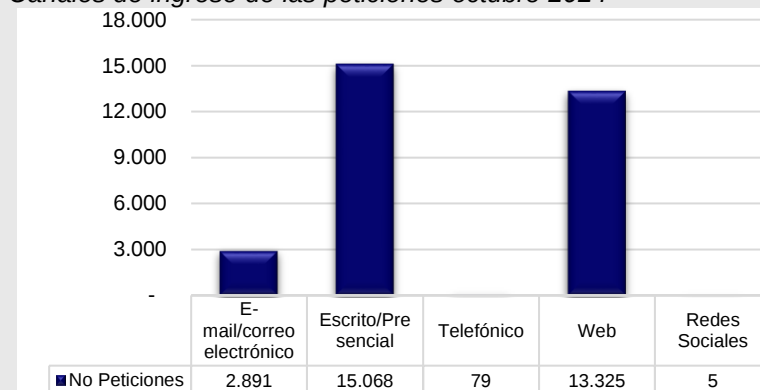
4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

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.

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 octubre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRS por la ciudadanía son; de forma presencial con **15.068** peticiones, representado el **48,04%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **13.325** peticiones que representa el **42,48%**.

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de las diferentes tipologías de PQRS:

Tabla 2.

Tipos de peticiones recibidas en octubre 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	28.705	91,51%
Derecho de petición de interés general	1.429	4,56%
Entes de Control/Solicitud de información	499	1,59%
Solicitud de copia	240	0,77%
Petición entre Autoridades	176	0,56%
Solicitud de información	136	0,43%
Consulta	68	0,22%
Queja	58	0,18%
Reclamo	36	0,11%
Sugerencia	11	0,04%
Entes de Control/Consulta	5	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	3	0,01%
Felicitación	2	0,01%
Total	31.368	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

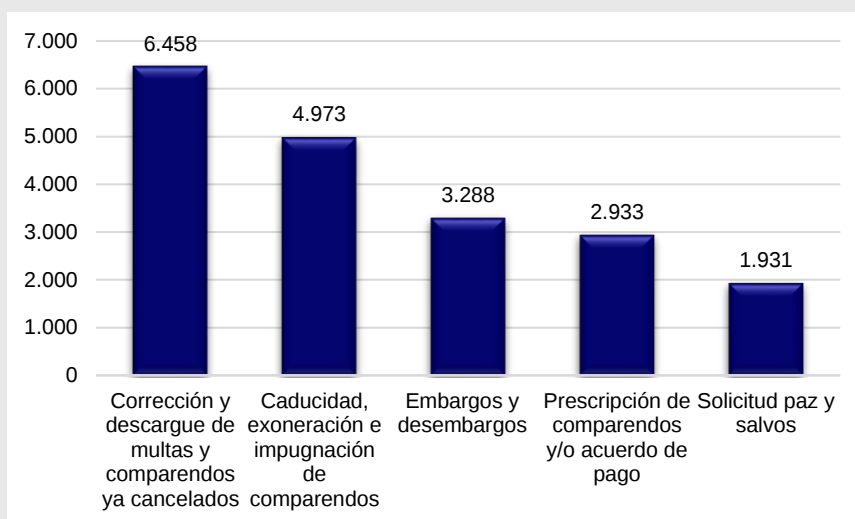
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **28.705** peticiones, lo que equivale al **91,51%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

A continuación, se presentan los 5 temas con mayor radicación en el periodo de reporte:

Figura 3.

Temas de mayor radicación octubre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Corrección y descargue de multas y comparendos” con **6.458** peticiones, correspondiente al **20,59%** del total de peticiones, este trámite aplica para comparendos impuestos en la ciudad de Bogotá, cuando transcurridos tres (3) días hábiles de haber realizado el pago de comparendo, y/o curso sobre normas de tránsito la información no ha sido actualizada en los sistemas de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y/o Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones (SIMIT). Seguido de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.973** peticiones, correspondiente al **15,85%** del total de peticiones, la figura de la caducidad se encuentra contemplada en el artículo 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de octubre de 2017, donde se prevé que la acción o contravención de las normas de tránsito caduca al año (1) contado a partir de la ocurrencia de los hechos que dieron origen a ella.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relacionan las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, a qué entidades se dieron traslado, por tratarse de peticiones que no eran competencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Tabla 3.
Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Transmilenio	25	15.92 %
IDU	20	12.74 %
Secretaría de Gobierno	17	10.83 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría de Hacienda	17	10.83 %
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	11	7.01 %
IPES	10	6.37 %
Secretaría de Seguridad	9	5.73 %
Defensoría del Espacio Público	8	5.10 %
La Terminal de Transporte	8	5.10 %
Secretaría General	7	4.46 %
Metro de Bogotá S.A.	5	3.18 %
Secretaría de Educación	5	3.18 %
Codensa	2	1.27 %
Secretaría de Ambiente	2	1.27 %
Secretaría de Desarrollo Económico	2	1.27 %
Secretaría de Planeación	2	1.27 %
UAESP	2	1.27 %
Grúas y Patios	1	0.64 %
IDIGER	1	0.64 %
Secretaría de Salud	1	0.64 %
Secretaría del Hábitat	1	0.64 %
Secretaría Jurídica	1	0.64 %
Total	157	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General octubre 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 157 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue Transmilenio seguido del IDU.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en octubre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Contravenciones	5.504	28,78%
Dirección de Gestión de Cobro	5.357	28,01%
Dirección de Atención al Ciudadano	3.132	16,38%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	2.071	10,83%
Subdirección Financiera	983	5,14%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	974	5,09%
Dirección de Talento Humano	270	1,41%
Dirección de Contratación	137	0,72%
Subdirección de Señalización	122	0,64%
Subdirección de Transporte Privado	99	0,52%
Oficina de Control Disciplinario	60	0,31%
Subdirección de Gestión en Vía	60	0,31%
Subdirección de Infraestructura	59	0,31%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	49	0,26%
Subdirección de Semaforización	43	0,22%
Subdirección de Transporte Público	37	0,19%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	29	0,15%
Oficina de Gestión Social	23	0,12%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	20	0,10%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	20	0,10%
Subdirección Administrativa	12	0,06%
Dirección de Normatividad y Conceptos	8	0,04%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	8	0,04%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	7	0,04%
Dirección de Representación Judicial	7	0,04%
Dirección de Planeación de la Movilidad	6	0,03%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	6	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,02%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	4	0,02%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	4	0,02%
Subsecretaría de Política de Movilidad	3	0,02%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	2	0,01%
Oficina de Seguridad Vial	2	0,01%
Despacho del Secretario	1	0,01%
Oficina de Control Interno	1	0,01%
Total	19.124	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

Tabla 5.
Peticiónes cerradas en octubre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	3.807	30,01%
Subdirección de Contravenciones	3.316	26,14%
Dirección de Atención al Ciudadano	1.916	15,11%
Subdirección Financiera	1.125	8,87%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	922	7,27%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	767	6,05%
Subdirección de Transporte Privado	242	1,91%
Subdirección de Señalización	215	1,70%
Dirección de Talento Humano	83	0,65%
Subdirección de Semaforización	52	0,41%
Subdirección de Infraestructura	51	0,40%
Subdirección de Gestión en Vía	22	0,17%
Dirección de Contratación	19	0,15%
Oficina de Control Disciplinario	18	0,14%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	16	0,13%
Subdirección de Transporte Público	15	0,12%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	13	0,10%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	13	0,10%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	10	0,08%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	10	0,08%
Dirección de Representación Judicial	8	0,06%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	7	0,06%
Dirección de Normatividad y Conceptos	7	0,06%
Oficina de Gestión Social	7	0,06%
Dirección de Planeación de la Movilidad	6	0,05%
Subdirección Administrativa	6	0,05%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	4	0,03%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	0,02%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	2	0,02%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	2	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,01%
Total	12.684	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **31.808** peticiones, de los cuales **19.124** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.684** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **31.368** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en octubre el **60,97%**.

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

A continuación, se relacionan las dependencias que presentan extemporaneidad en sus respuestas y se indica el promedio de días de gestión de esas peticiones que se respondieron en términos superiores a los establecidos en la norma, en el mes de octubre de 2024:

Tabla 6.

Tiempo promedio de las respuestas extemporáneas

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	17	230
	Derecho de petición de interés general	15	17	11
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			242
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	17	30
	Entes de Control/Solicitud de información	10	12	3
	Solicitud de copia	10	12	2
	Reclamo	15	17	1
	TOTAL			36
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	17	16
	Solicitud de copia	10	12	1
	TOTAL			17
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Derecho de petición de interés particular	15	17	9
	Solicitud de información	10	12	6
	TOTAL			15
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	7
	TOTAL			7
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés general	15	17	2
	Petición entre Autoridades	10	12	2
	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	TOTAL			6
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	17	4
	TOTAL			4
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	TOTAL			4
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Petición entre Autoridades	10	12	2
	TOTAL			2
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de Control/Solicitud de información	5	10	1
	TOTAL			1
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			1
	Derecho de petición de interés particular	15	17	1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				337

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

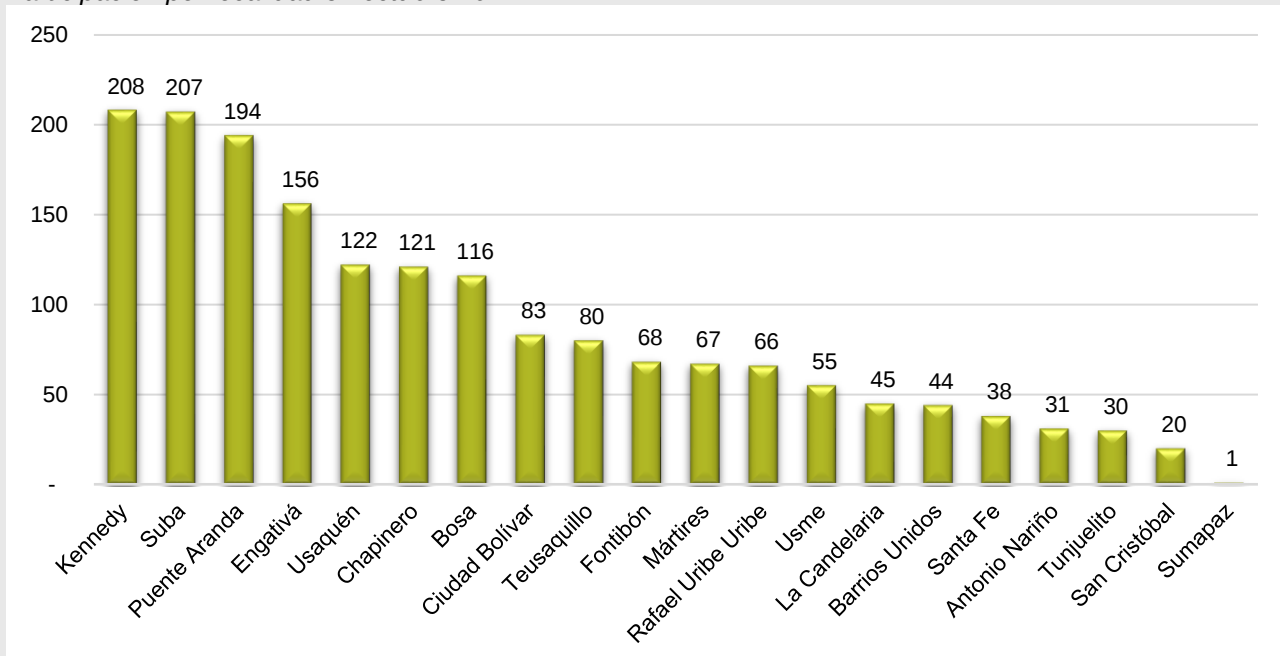
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de octubre fue la Subdirección Financiera con **242** peticiones, representando el **72%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **15** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **17** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de octubre de 2024:

Figura 4

Participación por localidad en octubre 2024



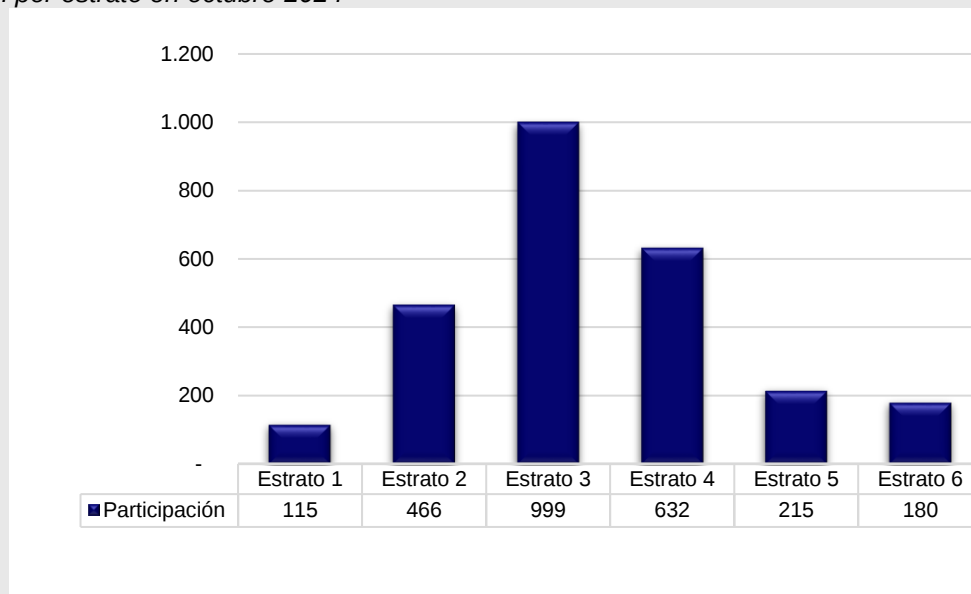
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Kennedy con **208** peticiones, que representa el **11,87%**, Suba con **207** peticiones, que representa el **11,82%** y Puente Aranda con **194** peticiones, que representa el **10,07%**. Para este periodo, solo **1.752** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **5,59%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de octubre.

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 octubre de 2024.

Figura 5.
Participación por estrato en octubre 2024



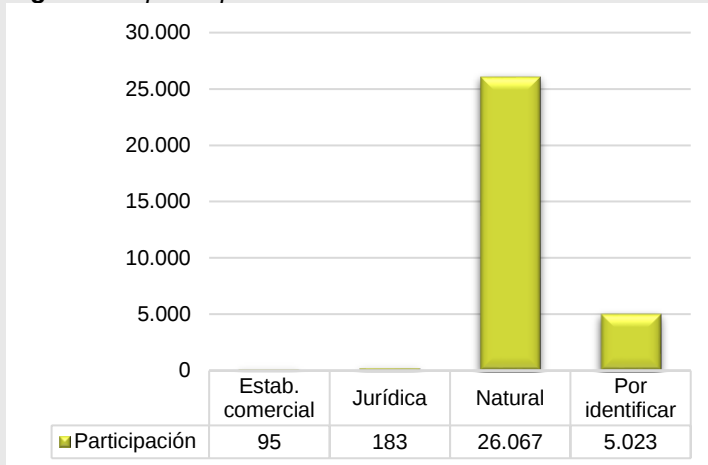
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

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 **3** con **999** peticiones, reflejando una participación del **38,32%**, seguido del estrato **4** con **632** peticiones, con una participación del **24,24%**. Del total de peticiones registradas en el mes de octubre, solo **2.607** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **8,31%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de octubre de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario octubre 2024



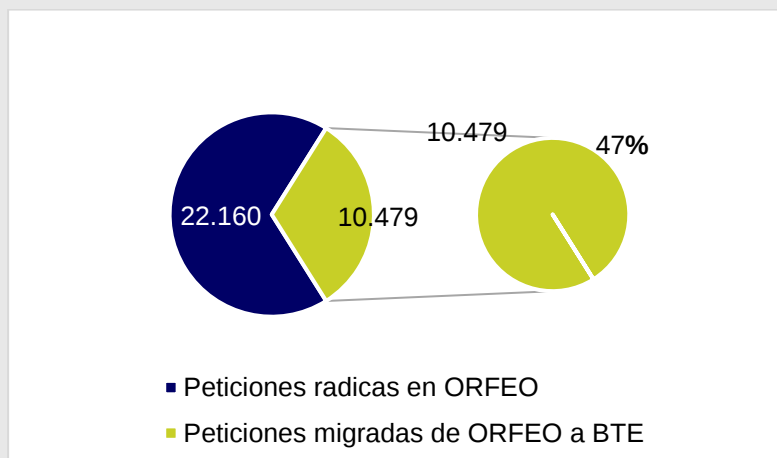
El **83,10%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **26.067** peticiones, el **0,58%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **183** peticiones y el **0,30%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **95** peticiones.

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE octubre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2024 y Consolidado Secretaría General octubre 2024

Para el mes de octubre se recibió un total de **27.684** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, sin embargo conforme a lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en su numeral 5.3 “Criterios para el registro de peticiones” donde se indica las peticiones que no deben ser migradas a BTE, se identificó que 5.524 peticiones que ingresaron en el mes de octubre NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **22.160**

peticiones, de las cuales **10.479** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **47%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de septiembre se tuvieron 31.035 peticiones y para el mes de octubre de se tuvieron 31.368 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumentó el número de radicados en 333 peticiones, lo que refleja una variación de solo el 1,07% lo que nos indica que se mantuvo estable el número de radicados durante estos dos meses.

Para estos meses se ha tenido este número de radicados por la puesta en operación del nuevo y moderno sistema contravencional de la entidad “FÉNIX”, siguiendo con un plan de transición de los datos provenientes de “SICON”, el sistema que soportó durante más de 15 años el proceso contravencional de la Entidad. En este momento se está en proceso de estabilización y migración de la información entre los dos sistemas, conforme a lo anterior se vienen identificando las mejoras a implementar para el correcto posicionamiento e integración de nuestro nuevo sistema contravencional.

- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de octubre fueron; “Corrección y descargue de multas y comparendos” con 6.458 peticiones y “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos “ con 4.973 peticiones.
- Para el mes de octubre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 48,04% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 31.808 peticiones que se les dio respuesta en el mes de octubre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de Cobro con 9.164 peticiones, lo que representa el 28,81% del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección de Contravenciones, con 8.820 peticiones, con una participación del 27,73%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 56,54% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración

e impugnación de comparendos, prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago y embargos y desembargos.

- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radicó peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Kennedy, Suba y Puente Aranda y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 83,10% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de octubre se dio respuesta de manera oportuna a 24.638 peticiones y de manera extemporánea a 337 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 98,7%. Lo anterior conforme a los seguimientos realizados desde la Dirección de Atención al Ciudadano y las acciones implementadas de manera satisfactoria en cada una de las dependencias de la entidad.

15. ACCIONES

- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos de manera semanal, y así mismo se generan las alertas encontradas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC).

Por otra parte, la Secretaría General de la alcaldía Mayor de Bogotá, en su informe de evaluación de las respuestas a las peticiones ciudadanas enviado en el mes de septiembre manifestó a la entidad que no es viable continuar con el uso del formato para consulta de anexos en Orfeo a la entidad. Conforme a lo anterior desde el mes de octubre la entidad comenzó con el proceso señalado por la Secretaría General, registrando el canal real por donde ingresó la solicitud, junto con la solicitud textual y sus anexos, así mismo, la respuesta está siendo cargada en el aplicativo con sus adjuntos y/o anexos correspondientes. Sin embargo, se solicitó una reunión con la Secretaría General para el mes de noviembre con el objetivo de validar varios ajustes en el aplicativo para dar cumplimiento total a lo expuesto.

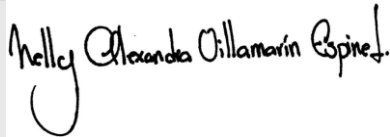
- El 24 de octubre se realizó la invitación a todos los colaboradores de la entidad a participar de la socialización del Reglamento Interno para la gestión de peticiones ciudadanas con el objetivo de divulgar los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, con el fin de que las dependencias atienden oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes
- Para este periodo se continúa con los seguimientos semanales desde la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se comunica a todos los enlaces de las dependencias, las peticiones próximas a vencer con el fin de prevenir la extemporaneidad en las mismas. De igual manera se envió memorando No 202441000201283 con fecha de 04 de octubre de 2024, dirigido a todos los directivos de la entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- A través de nuestro correo institucional, el componente de comunicaciones de la DAC, publicó las siguientes comunicaciones para el mes de octubre:
 - ✓ Pieza publicitaria indicando a todos los colaboradores la forma correcta de gestionar una petición incompleta.
 - ✓ Video indicando la gestión en las peticiones anónimas, irrespetuosas, reiterativas, Traslado por competencia y Respuesta conjunta.
- Con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el mes de octubre se realizaron las siguientes cualificaciones:
 - ✓ Fecha: 03 de octubre
Temas: Gestión de peticiones ciudadanas
Objetivo: orientar a los colaboradores sobre la gestión de peticiones desde la recepción hasta la respuesta, empoderándolos en un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los canales dispuestos por la administración distrital.
 - ✓ Fecha: 10 de octubre
Tema: Conflicto y medicación en el servicio

Objetivo: Identificar el concepto, tipos y funciones del conflicto con el fin de fomentar comportamientos creativos, escucha activa y empática, a partir de las destrezas, habilidades y técnicas para la mediación de conflictos que se presenten en el servicio.

✓ Fecha: 24 de octubre

Tema: Estrategias para el manejo de la ciudadanía

Objetivo: Socializar estrategias y habilidades que fortalezcan competencias de los colaboradores distritales, para afrontar y manejar adecuadamente situaciones difíciles que se presentan en la atención a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología y/o características.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Nelly Villamarín Espinel Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	