

CONTENIDO



INFORME MENSUAL PQRS SEPTIEMBRE 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	12
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	14
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	15
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	15
14.	CONCLUSIONES	16
15.	ACCIONES	18

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 reciben por 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

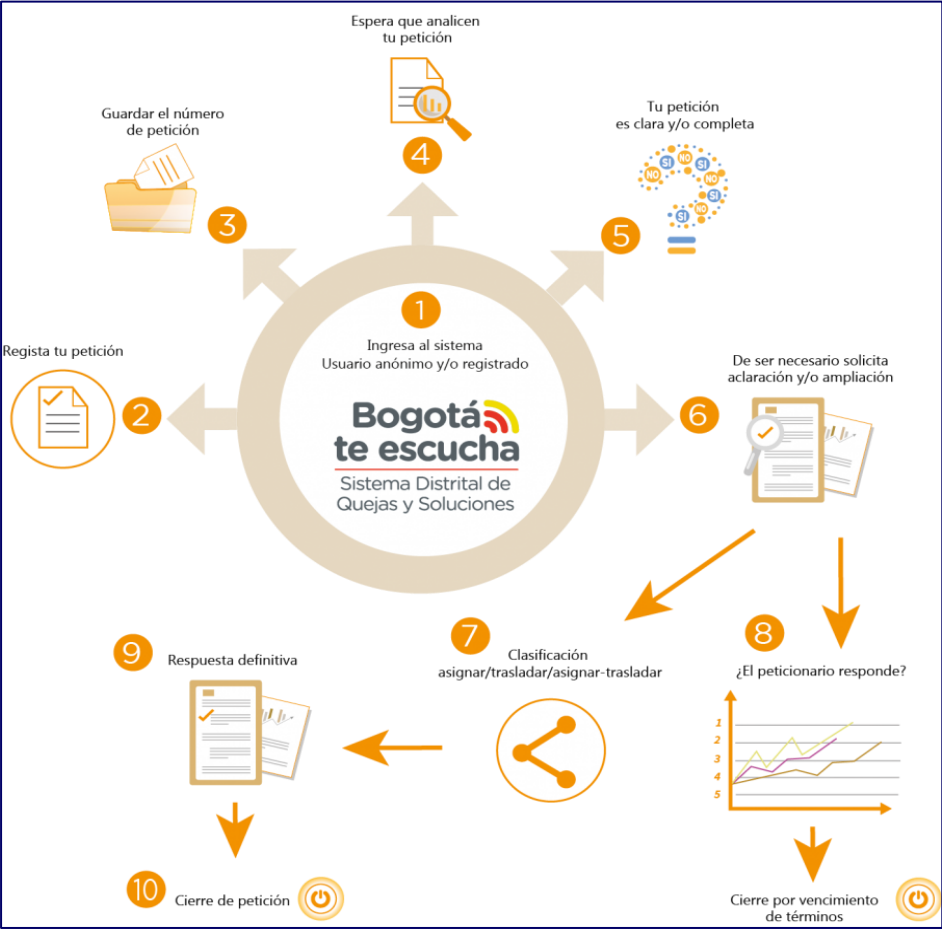


A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, 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 septiembre 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

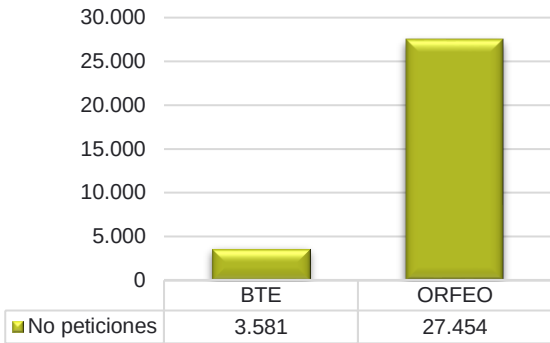
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Período	Septiembre 2024
Total, de peticiones	31.035

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.581** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **11,54%** mientras que **27.454** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **88,46%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas septiembre 2024



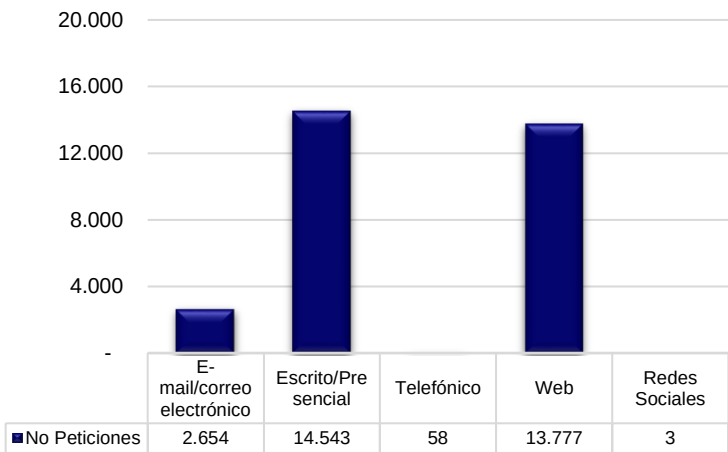
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

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 septiembre 2024.



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **14.543** peticiones, representado el **46,86%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **13.777** peticiones que representa el **44,39%**

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 septiembre 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	27.887	89,86%
Derecho de petición de interés general	1.687	5,44%
Entes de Control/Solicitud de información	578	1,86%
Solicitud de Copia	325	1,05%
Petición entre Autoridades	188	0,61%
Solicitud de información	179	0,58%
Consulta	68	0,22%
Queja	55	0,18%
Reclamo	36	0,12%
Sugerencia	19	0,06%
Felicitación	5	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	5	0,02%
Entes de Control/Consulta	2	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Total	31.035	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

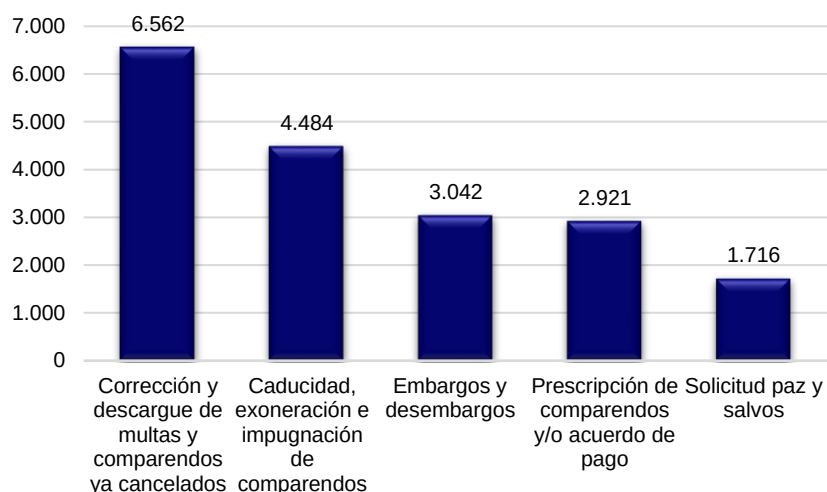
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **27.887** peticiones, lo que equivale al **89,86%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 septiembre 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 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 cancelados” con **6.562** peticiones, correspondiente al **22,41%** 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 **4.484** peticiones, correspondiente al **15,31%** 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 septiembre 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 TRASLADADAS 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
IDU	31	20.39 %
Secretaria De Hacienda	21	13.82 %
Transmilenio	20	13.16 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría De Gobierno	18	11.84 %
Secretaría De Seguridad	10	6.58 %
Defensoría Del Espacio Público	9	5.92 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	8	5.26 %
La Terminal De Transporte	7	4.61 %
Metro De Bogotá S.A.	4	2.63 %
Secretaría De Educación	4	2.63 %
IPES	3	1.97 %
Secretaría De Salud	3	1.97 %
UAESP	3	1.97 %
Grúas Y Patios	2	1.32 %
Secretaría De Ambiente	2	1.32 %
Secretaría De Planeación	2	1.32 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	0.66 %
Concejo De Bogotá	1	0.66 %
Personería De Bogotá	1	0.66 %
Secretaría General	1	0.66 %
Veeduría Distrital	1	0.66 %
Total	152	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General septiembre 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 152 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue el Instituto de Desarrollo Urbano seguido de la Secretaría de Hacienda.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en septiembre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	5.119	28,18%
Dirección De Gestión De Cobro	4.262	23,47%
Dirección De Atención Al Ciudadano	4.054	22,32%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.918	10,56%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.044	5,75%
Subdirección Financiera	726	4,00%
Dirección De Talento Humano	243	1,34%
Dirección De Contratación	138	0,76%
Subdirección De Señalización	118	0,65%
Subdirección De Infraestructura	86	0,47%
Subdirección De Gestión En Vía	82	0,45%
Subdirección De Transporte Privado	70	0,39%
Oficina De Control Disciplinario	47	0,26%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	42	0,23%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	35	0,19%
Subdirección De Semaforización	32	0,18%
Oficina De Gestión Social	20	0,11%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	19	0,10%
Subdirección De Transporte Público	18	0,10%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	15	0,08%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	14	0,08%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	10	0,06%
Dirección De Representación Judicial	7	0,04%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	6	0,03%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	6	0,03%
Dirección De Planeación De La Movilidad	5	0,03%
Subdirección Administrativa	5	0,03%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	4	0,02%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	4	0,02%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	4	0,02%
Oficina De Control Interno	2	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,01%
Despacho Del Secretario	2	0,01%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	1	0,01%
Total	18.163	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

Tabla 5.*Peticiones cerradas en septiembre de periodos anteriores*

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección De Gestión De Cobro	3.297	27,34%
Subdirección De Contravenciones	3.273	27,14%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.690	22,31%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	960	7,96%
Subdirección Financiera	606	5,03%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	508	4,21%
Subdirección De Transporte Privado	156	1,29%
Subdirección De Señalización	151	1,25%
Dirección De Talento Humano	75	0,62%
Subdirección De Gestión En Vía	56	0,46%
Subdirección De Infraestructura	54	0,45%
Dirección De Contratación	46	0,38%
Subdirección De Semaforización	30	0,25%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	26	0,22%
Oficina De Control Disciplinario	23	0,19%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	16	0,13%
Oficina De Gestión Social	13	0,11%
Subdirección De Transporte Público	9	0,07%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	8	0,07%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	8	0,07%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	8	0,07%
Dirección De Representación Judicial	7	0,06%
Dirección De Planeación De La Movilidad	6	0,05%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	6	0,05%
Subdirección Administrativa	4	0,03%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	4	0,03%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	3	0,02%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	3	0,02%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	3	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	2	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	1	0,01%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	0,01%
Total	12.058	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **30.221** peticiones, de los cuales **18.163** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.058**

peticiones que ingresaron en periodos anteriores. De las **31.035** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en septiembre el **58,52%**.

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 septiembre 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	16	266
	Derecho de petición de interés general	15	16	2
	Reclamo	15	16	1
	Queja	15	16	1
	TOTAL			270
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	16	50
	Solicitud de copia	10	11	9
	Entes de Control/Solicitud de información	5	10	3
	Solicitud de información	10	11	1
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			64
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	26
	Derecho de petición de interés general	15	16	2
	TOTAL			28
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	16	20
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			22
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Solicitud de información	10	12	5
	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			9
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés general	15	17	4
	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			8
	Petición entre Autoridades	10	11	4

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Entes de Control/Solicitud de información	5	7	2
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			8
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	Derecho de petición de interés general	15	16	3
	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			4
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de Control/Solicitud de información	5	8	2
	TOTAL			2
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				420

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

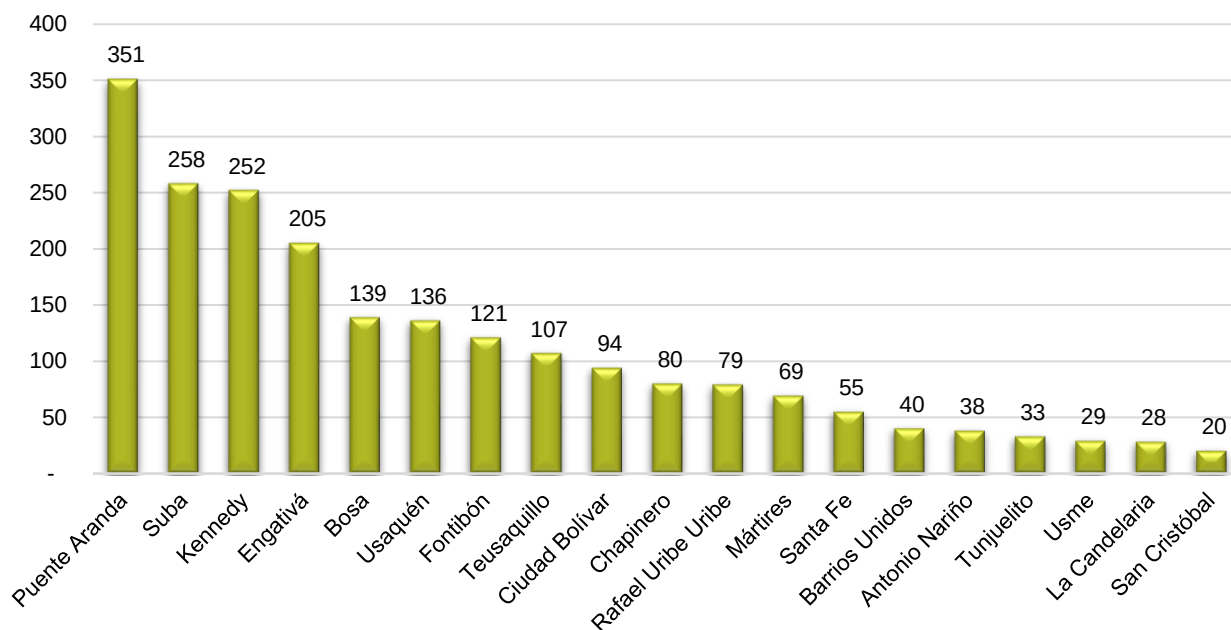
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de septiembre fue la Subdirección Financiera con **270** peticiones, representando el **64.3%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **16** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **15,5** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en septiembre 2024



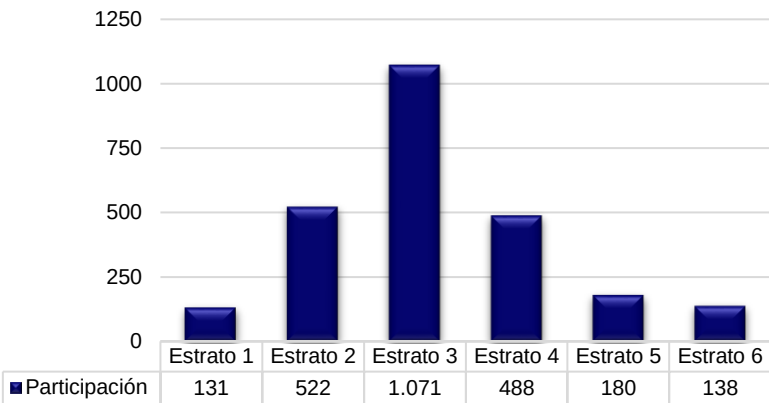
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **351** peticiones, que representa el **16,43%**, Suba con **258** peticiones, que representa el **12,08%**, Kennedy con **252** peticiones cada una, que representa el **11,80%** y Engativá con **205** peticiones, que representa el **9,60%**. Para este periodo, solo **2.136** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **6,88%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de septiembre.

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 septiembre de 2024.

Figura 5. Participación por estrato en septiembre 2024



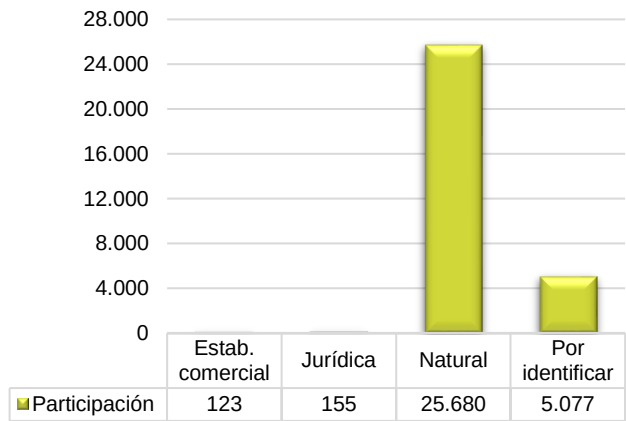
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

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 **1.071** peticiones, reflejando una participación del **42,33%**, seguido del estrato 2 con **522** peticiones, con una participación del **20,63%**. Del total de peticiones registradas en el mes de septiembre, solo **2.530** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **8,15%** 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 septiembre de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario septiembre 2024

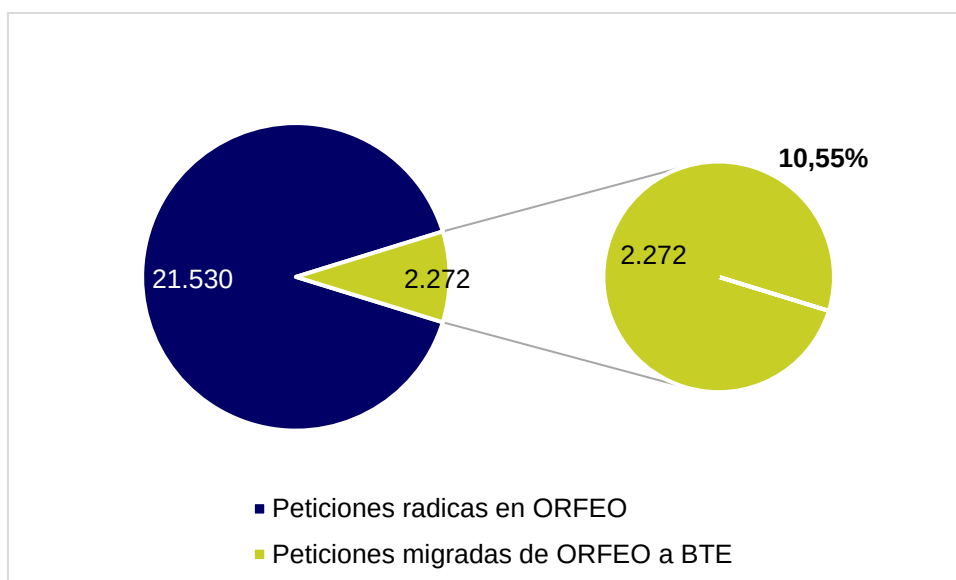


El **82,75%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **25.680** peticiones, el **0,50%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **155** peticiones y el **0,40%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **123** peticiones.

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2024

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.
Integración de peticiones de ORFEO a BTE septiembre 2024



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

Para el mes de septiembre se recibió un total de **27.454** 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 5.924 peticiones que ingresaron en el mes de septiembre NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **21.530** peticiones, de las cuales **2.272** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **10,55%** 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 agosto se tuvieron 28.901 peticiones y para el mes de septiembre se tuvieron 31.035 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumentó el número de radicados en 2.134 peticiones, lo que refleja una variación del 6.87% lo que nos indica que hubo un aumento en el número de radicaciones 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.

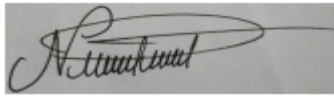
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de septiembre fueron; “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” con 6.562 peticiones y “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con 4.484 peticiones.
- Para el mes de septiembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 46,86% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 30.221 peticiones que se les dio respuesta en el mes de septiembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 8.392 peticiones, lo que representa el 27,77% del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con 7.559 peticiones, con una participación del 25,01%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 52,12% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; la 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; Puente Aranda, Suba, Kennedy y Engativá y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 2.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 82,75% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requirente.
- El mes de septiembre se dio respuesta de manera oportuna a 22.849 peticiones y de manera extemporánea a 420 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 98,19%. Con base en estos resultados se evidencia que las respuestas realizadas se encuentran en un alto porcentaje dentro de los tiempos establecidos por ley, 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, resaltando la subdirección de contravenciones que viene realizando grandes esfuerzos para lograr el 100% de oportunidad en sus respuestas.

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).
 - ✓ El día 13 de septiembre mediante correo electrónico solicita la revisión de los radicados recibidos por Orfeo que no se registraron por Web Service en Bogotá te Escucha ello en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, ya que no registró el 100% de las peticiones en el mes de julio y se presenta la misma novedad con este reporte para el mes de agosto.
 - ✓ El día 16 de septiembre se realiza mediante meet la revisión y socialización de control de radicados que no se envían a BTE.
 - ✓ El día 17 de septiembre se realiza el Seguimiento Registro y Cierres, compartiendo los resultados del seguimiento al registro en BTE por Web Service de las bases de Orfeo del 15 de septiembre y BTE del 17 de septiembre.
 - ✓ El día 18 de septiembre se solicita la programación de una mesa de trabajo con el equipo de soporte funcional del Web Service de BTE de la Secretaría General, con el fin de revisar algunos errores que están impidiendo que se pueda lograr el registro completo de las peticiones que recibimos en nuestro sistema de gestión documental, compartiendo los errores más recurrentes evidenciados por la Oficina de TIC.
 - ✓ El día 23 de septiembre se comparten los resultados del seguimiento al registro en BTE por Web Service de las bases de Orfeo del 20 de septiembre y BTE del 23 de septiembre.
- 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.

- El 04 de octubre se remitió a todas las dependencias de la entidad, el memorando número 202441000200823, por medio del cual se realizó el seguimiento al informe de la evaluación de calidad de las respuestas del mes de septiembre de 2024, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá
- A través de nuestro correo institucional, el componente de comunicaciones de la DAC, publicó los siguientes videos para el mes de septiembre:
 - ✓ Video de divulgación de controles en la oportunidad en la respuesta: es este video se indica que a través de memorando mensual la Dirección de Atención al Ciudadano informa a todos los directivos el estado de las peticiones, luego de este informe las dependencias con extemporaneidad o peticiones vencidas deberán detallar dentro de los 5 días hábiles siguiente el motivo de la extemporaneidad y las acciones implementadas.
 - ✓ Video Reglamento interno de gestión de PQRSD número 7; en el cual se indica cómo gestionar correctamente las peticiones, de manera eficiente y conforme a la normativa, respuesta parcial, desistimiento expreso, petición oscura,
- Con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el mes de septiembre se realizaron las siguientes cualificaciones:
 - ✓ Fecha: 05 de septiembre
 - Temas: C3. Módulo 3. Inteligencia Emocional y Social en el Servicio
 - Objetivo: Brindar herramientas básicas para una adecuada gestión de las emociones, fortaleciendo habilidades para una mayor inteligencia emocional y social.
 - ✓ Fecha: 12 de septiembre
 - Tema: C1. Módulo 1. Introducción a lo Público
 - Objetivo: Brindar elementos teórico-prácticos básicos frente a lo público y lo relacionado con la ciudadanía.
 - ✓ Fecha: 19 de septiembre
 - Tema: C1. Módulo 2. Introducción al Servicio a la Ciudadanía

- Objetivo: Dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para los colaboradores públicos.
- ✓ Fecha: 26 de septiembre
- Tema: C1. Módulo 3. Introducción a Políticas Públicas
 - Objetivo: Brindar elementos teórico-prácticos frente a las Políticas Públicas Distritales en relación con el servicio a la ciudadanía.
- Desde el Componente de Sensibilización y Socialización de la DAC, el 23 de septiembre de 2024, se realizó la sensibilización de Lenguaje Claro Racionalización, en donde se indicó las razones por las cuales debemos manejar un lenguaje claro para comunicarnos, que el lenguaje incluyente respeta la diversidad de género y poblacional, evitando estereotipos y discriminación y fomenta la igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas, así mismo el lenguaje no Sexista promueve el uso de términos que incluyen a todas las personas, evitando expresiones que invisibilicen o minimicen a un género, se indicó que la Política de Racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - El día 25 de septiembre, a través de las redes sociales de la Entidad se informó que personas inescrupulosas estarían suplantando a la Secretaría de Movilidad, solicitando dadas para acceder a los servicios de la Entidad, por ello se recuerda a la ciudadanía que para acceder a los trámites ofrecidos no necesita intermediarios y puede acceder a cualquiera de nuestros canales oficiales.

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