



INFORME MENSUAL PQRS

JULIO 2024

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN	5
3.	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	6
4.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES	6
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	8
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	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 recepción en 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 y a la Resolución 078 de 2019, “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad*”.

Para el mes de julio, se publicó a través de nuestra página web el informe de Defensor al ciudadano del I semestre de 2024, donde se concluyó; El porcentaje de satisfacción del segundo trimestre de 2024 demuestra cumplimiento con las expectativas de la ciudadanía respecto a los trámites, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad, reflejando la eficiencia y eficacia de los servicios prestados. Para alcanzar este resultado, se continuó con la estrategia de servicio de gestores calle, el seguimiento al correcto manejo del sistema de agendamiento y el monitoreo mensual a los canales de atención de la SDM y entró en operación el nuevo sistema contravencional FENIX. Así mismo, para fortalecer las competencias del talento humano, se realizaron socializaciones y jornadas de cualificación en el servicio a los gestores y colaboradores que están de cara a la ciudadanía.



¿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 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

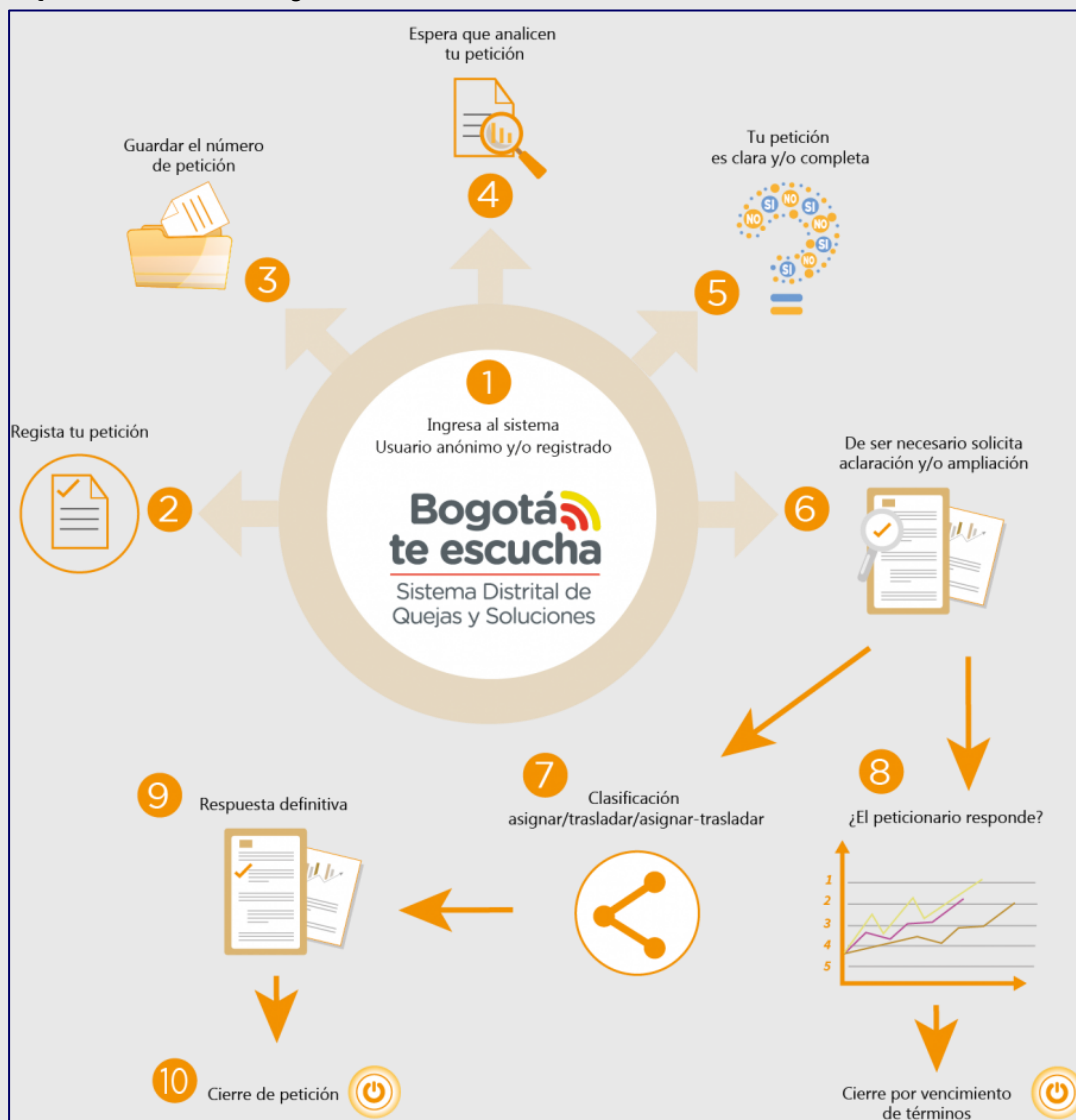
respuesta de las peticiones extemporánea, participación por localidad, estrato y tipo de peticionario e integración de los dos sistemas de radicación de peticiones.

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 julio 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

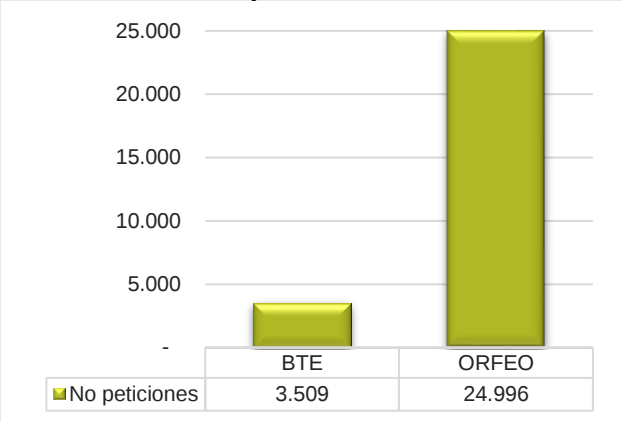
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Julio 2024
Total, de peticiones	28.505

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.509** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **12,31%** mientras que **24.996** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **87,69%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas julio 2024



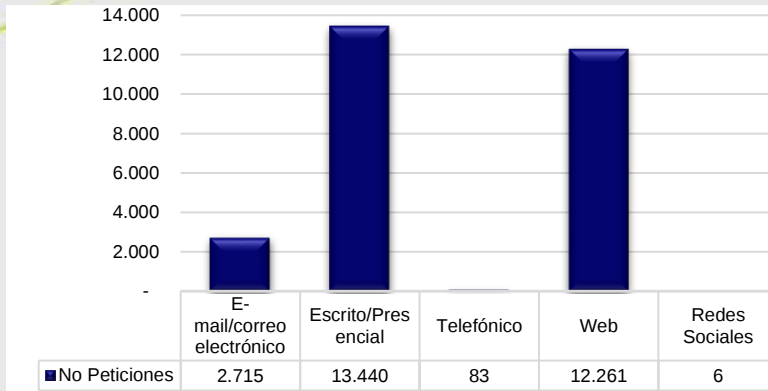
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

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 julio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **13.440** peticiones, representado el **47,15%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **12.261** peticiones que representa el **43,01%**

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 julio 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	25.418	89,17%
Derecho de petición de interés general	1.567	5,50%
Entes de Control/Solicitud de información	479	1,68%
Solicitud de copia	359	1,26%
Solicitud de información	260	0,91%
Petición entre Autoridades	213	0,75%
Consulta	79	0,28%
Queja	57	0,20%
Reclamo	30	0,11%
Felicitación	16	0,06%
Sugerencia	11	0,04%
Entes de Control/Consulta	9	0,03%
Denuncia por actos de corrupción	7	0,02%
Total	28.505	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

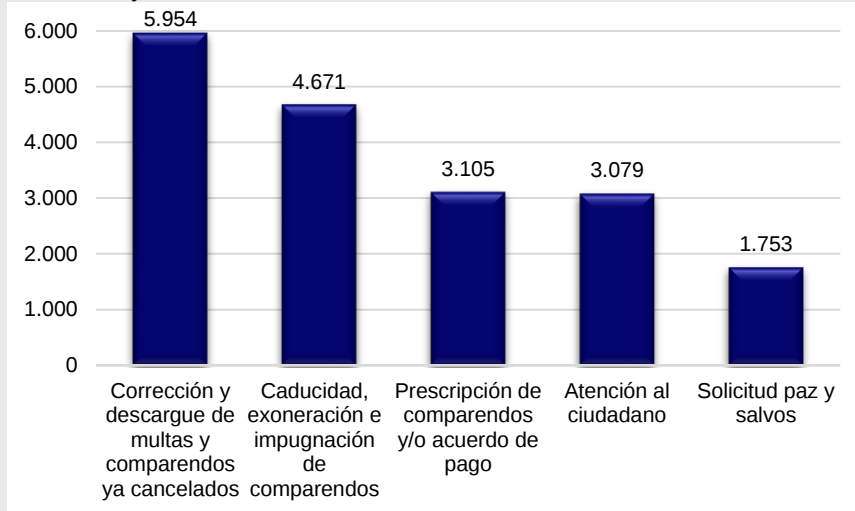
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **25.418** peticiones, lo que equivale al **89,17%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 julio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 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 **5.954** peticiones, correspondiente al **21,76%** 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 **4.671** peticiones, correspondiente al **17,07%** 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 julio 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	23	14.02 %
Secretaría De Gobierno	23	14.02 %
Transmilenio	21	12.80 %
Secretaría De Hacienda	19	11.59 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	15	9.15 %
La Terminal De Transporte	12	7.32 %
IPES	8	4.88 %
Secretaría De Ambiente	5	3.05 %
Grúas Y Patios	5	3.05 %
Defensoría Del Espacio Publico	5	3.05 %
Secretaría De Educación	5	3.05 %
Entidad Nacional	4	2.44 %
UAESP	4	2.44 %
IDPYBA	2	1.22 %
Metro De Bogotá S.A.	2	1.22 %
Secretaría De Integración Social	2	1.22 %
IDIGER	1	0.61 %
Secretaría Del Hábitat	1	0.61 %
Personería De Bogotá	1	0.61 %
Secretaría De Planeación	1	0.61 %
Secretaría General	1	0.61 %
Secretaría De Desarrollo Económico	1	0.61 %
IDPC	1	0.61 %
Idartes - Instituto De Las Artes	1	0.61 %
Secretaría De Salud	1	0.61 %
Total	164	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General julio 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 164 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue el IDU seguido de la Secretaría de Gobierno.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.
Peticiones cerradas en julio del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	5.620	30,17%
Dirección De Atención Al Ciudadano	4.211	22,61%
Dirección De Gestión De Cobro	3.636	19,52%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.690	9,07%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.489	7,99%
Subdirección Financiera	637	3,42%
Dirección De Talento Humano	431	2,31%
Dirección De Contratación	165	0,89%
Subdirección De Señalización	156	0,84%
Subdirección De Infraestructura	87	0,47%
Subdirección De Transporte Privado	76	0,41%
Subdirección De Gestión En Vía	71	0,38%
Subdirección De Semaforización	65	0,35%
Oficina De Control Disciplinario	55	0,30%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	48	0,26%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	37	0,20%
Oficina De Gestión Social	25	0,13%
Subdirección De Transporte Público	20	0,11%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	15	0,08%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	14	0,08%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	13	0,07%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	11	0,06%
Subdirección Administrativa	9	0,05%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	8	0,04%
Dirección De Planeación De La Movilidad	8	0,04%
Dirección De Representación Judicial	7	0,04%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	5	0,03%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	4	0,02%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	4	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	3	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	3	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	0,01%
Total	18.627	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

Tabla 5.
Peticiones cerradas en julio de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	3.013	34,96%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.817	21,08%
Dirección De Gestión De Cobro	1.787	20,74%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	745	8,64%
Subdirección Financiera	456	5,29%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	213	2,47%
Subdirección De Señalización	160	1,86%
Dirección De Talento Humano	78	0,91%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	53	0,61%
Subdirección De Infraestructura	51	0,59%
Subdirección De Transporte Privado	26	0,30%
Dirección De Contratación	26	0,30%
Subdirección De Gestión En Vía	26	0,30%
Subdirección De Semaforización	24	0,28%
Oficina De Gestión Social	23	0,27%
Oficina De Control Disciplinario	22	0,26%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	12	0,14%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	11	0,13%
Subdirección Administrativa	11	0,13%
Subdirección De Transporte Público	10	0,12%
Dirección De Planeación De La Movilidad	9	0,10%
Dirección De Representación Judicial	8	0,09%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	8	0,09%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	6	0,07%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	6	0,07%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	4	0,05%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	4	0,05%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0,03%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	2	0,02%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	2	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	1	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Total	8.618	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **27.245** peticiones, de los cuales **18.627** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **8.618** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **28.505** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en julio el **65,35%**.

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 julio 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 DE CONTRAVENCIONES	Derecho de petición de interés particular	15	16	177
	Solicitud de copia	10	11	29
	Derecho de petición de interés general	15	16	8
	Solicitud de información	10	11	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	13	1
	TOTAL			216
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	16	32
	Derecho de petición de interés general	15	16	3
	Solicitud de información	10	14	2
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	9	1
	TOTAL			39
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés particular	15	16	10
	Derecho de petición de interés general	15	17	5
	Petición entre Autoridades	10	11	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			18
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de Control/Solicitud de información	5	8	10
	TOTAL			10
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Solicitud de información	10	11	4
	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	9	2
	Solicitud de copia	10	11	1
	TOTAL			9
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	5
	Solicitud de copia	10	16	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	10	2
	TOTAL			9
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	TOTAL			3

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés general	10	18	2
	TOTAL			2
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	TOTAL			2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	9	1
	TOTAL			2
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Entes de Control/Solicitud de información	5	9	1
	TOTAL			1
TOTAL, DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS			14	317

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

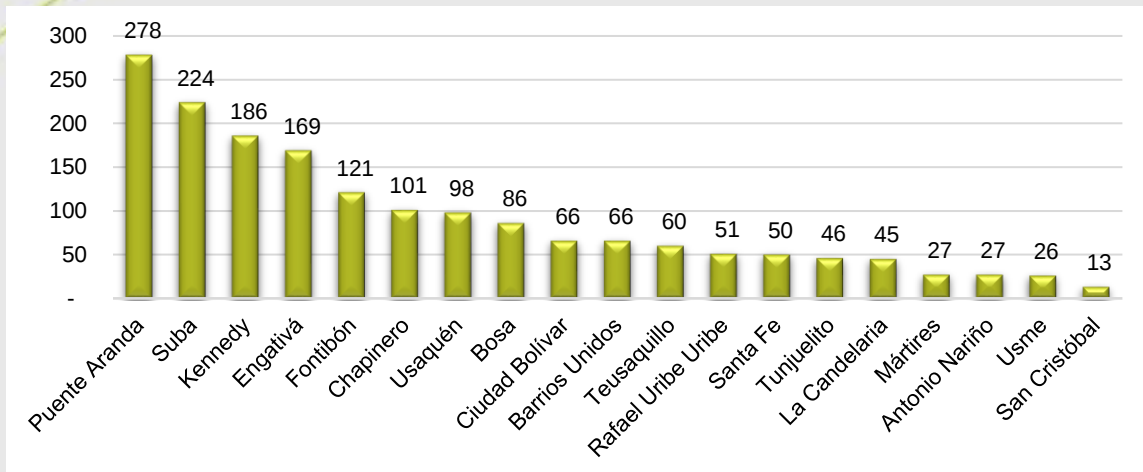
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de julio fue la Subdirección de Contravenciones con **216** peticiones, representando el **68%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **13** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **14** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en julio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

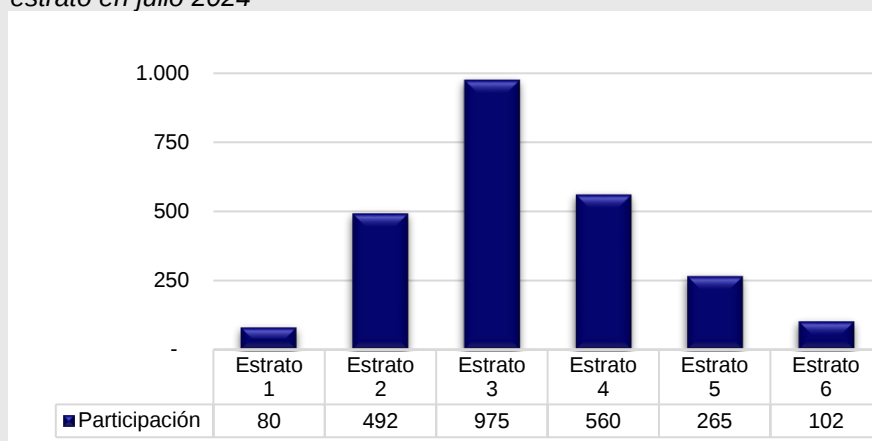
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **278** peticiones, que representa el **15,98%**, Suba con **224** peticiones, que representa el **12,87%** y Kennedy con **186** peticiones, que representa el **10,69%**. Para este periodo, solo **1.740** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **6,10%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de julio.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de julio de 2024.

Figura 5.

Participación por estrato en julio 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

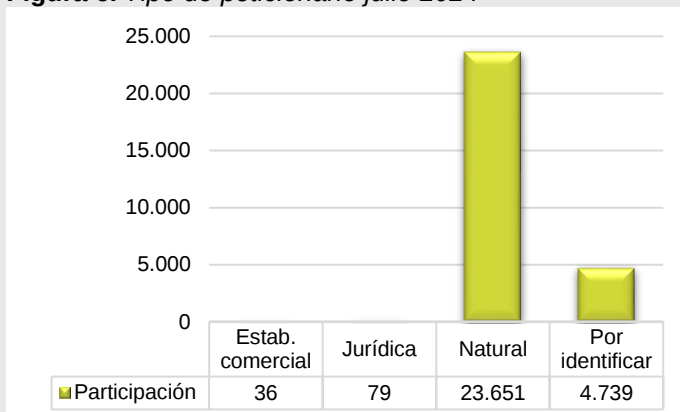
Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **975**

peticiones, reflejando una participación del **39,41%**, seguido del estrato 4 con **560** peticiones, con una participación del **22,64%**. Del total de peticiones registradas en el mes de julio, solo **2.474** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **8,68%** 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 julio de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario julio 2024



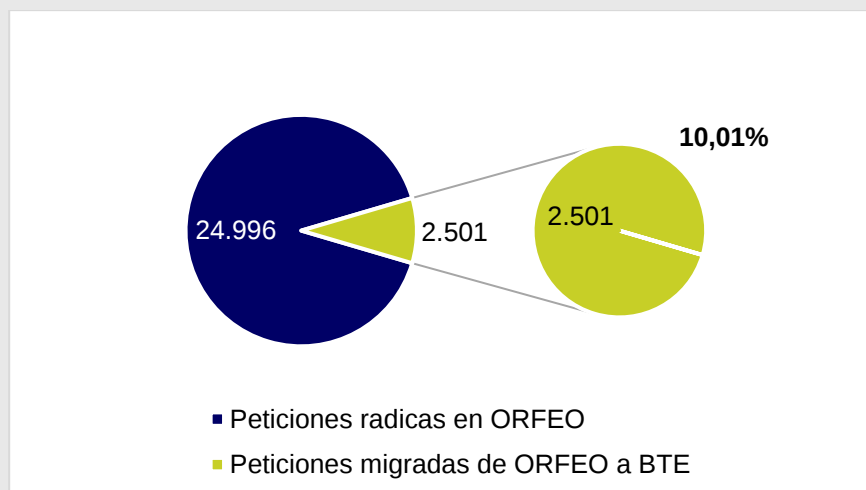
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO julio 2024

El **82,97%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **23.651** peticiones, el **0,28%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **79** peticiones y el **0,13%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **36** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE julio 2024



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

Para el mes de julio se recibió un total de **24.996** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **2.501** peticiones fueron integradas con el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha-BTE, conforme a lo anterior se tuvo una efectividad del **10,01%** 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 junio se tuvieron 21.457 peticiones y para el mes de julio se tuvieron 28.505 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumentó el número de radicados en 7.048 peticiones, lo que refleja una variación del 32,85%.

Una de las causas del aumento de peticiones para este mes obedece a 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.

- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de julio fue “Corrección y descargue de multas y comparendos” con 5.954 peticiones, este trámite aplica para comparendos impuestos en la ciudad de Bogotá, cuando después 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)
- Para el mes de julio, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 47,15% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 27.245 peticiones que se les dio respuesta en el mes de julio, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 8.633 peticiones, lo que representa el 31,69% del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Atención Al Ciudadano, con 6.028 peticiones, con una

participación del 22,13%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 53,81% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados y atención al ciudadano.

- 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 y Kennedy y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 82,97% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de julio se dio respuesta de manera oportuna a 23.428 peticiones y de manera extemporánea a 317 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 98,66%.

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), dentro de los seguimientos realizados en el periodo están:
 - ✓ Correos remitidos a la OTIC, solicitando el cierre de peticiones de ORFEO, registradas en BTE que ya tienen respuesta en ORFEO, pero aparecen vencidas en BTE.
 - ✓ Para el mes de julio se culminó con el proceso de incorporación del formato al web service, dentro del cual se encuentra el número del radicado del Sistema de Gestión Documental–Orfeo y el enlace de consulta a <https://gestiondocumental.movilidadbogota.gov.co/orfeo-api/>, a través del cual se pueden consultar el radicado del ciudadano y sus anexos en caso de que estos hayan sido aportados, y el radicado de respuesta junto con sus anexos en los casos en que estos sean remitidos al ciudadano, subsanando de manera definitiva las observaciones

relacionadas con el anexo de documentos por web service y cierres extemporáneos de peticiones con anexos que superaban el peso permitido por el sistema.

- 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 202441000131233 con fecha de 04 de julio 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 09 de julio con el apoyo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se realizó la jornada de cualificación "Gestión de peticiones ciudadanas" con el objetivo de 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.
- A través de nuestro correo institucional, se realizó la publicación de videos informando a todos nuestros colaboradores el proceso correcto de reasignación de peticiones entre dependencias de la entidad desde nuestro del sistema ORFEO y el Sistema de Bogotá te Escucha y las responsabilidades de todas las dependencias de la SDM en la Gestión de PQRSD.
- El 23 de julio de 2024 por medio del Memorando No.202441000143223 se realizó la Invitación a todas las dependencias a participar de la primera socialización reglamento Interno para la Gestión de PQRSD del II semestre de 2024, la cual se llevará a cabo el día 01 de agosto de 2024.
- Se realizó un video el cual se publicó en nuestras redes sociales y página web de la entidad, informando a nuestra ciudadanía los diferentes canales de atención donde pueden realizar los trámites y servicios que ofrece la entidad; Centros de servicio de Movilidad calle 13 y Paloquemao, puntos de radicación de peticiones ciudadanas en calle 13 y Paloquemao, ventanillas únicas de Servicio, los 9 puntos adicionales para la realización de cursos pedagógicos y la línea de atención de nuestro Centro de Contacto de Movilidad.

- Se socializa a toda nuestra ciudadanía los servicios ofrecidos a través de nuestro centro de contacto de movilidad chat con asesor en línea, llamada virtual, servicio te regresamos la llamada, video llamada en lengua de señas asesoría virtual con Lucia y se informa opciones de radicación de PQRSD de manera virtual y presencial.

	
Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	