



INFORME MENSUAL PQRS

SEPTIEMBRE 2023

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	5
5.	TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES	6
6.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
7.1	Subtemas veedurías ciudadanas	8
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	8
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	13
13.	CONCLUSIONES	13
14.	ACCIONES	14

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 entidad 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. La PQRS que se recepción en por el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

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 la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por

tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario(a), participación por localidades y utilización por estrato socio-económico.

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 2023 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



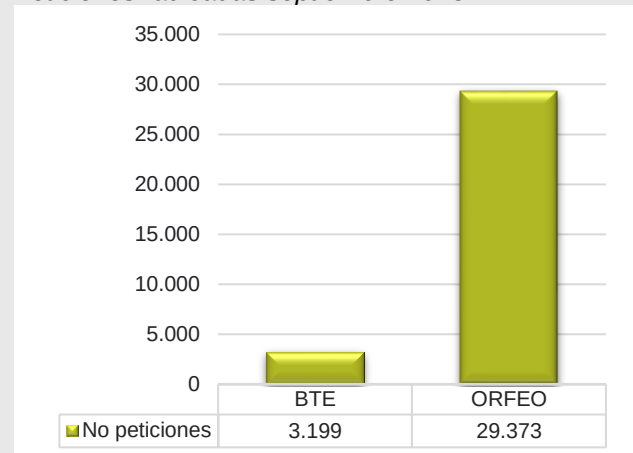
Sistema de Gestión Documental

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Septiembre
Total, de peticiones	32.572

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.199** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **9,82%** mientras que **29.373** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **90,18%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas septiembre 2023



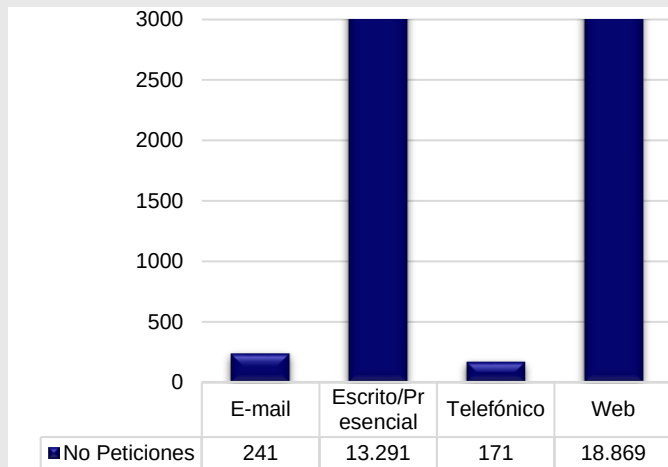
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

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 2023



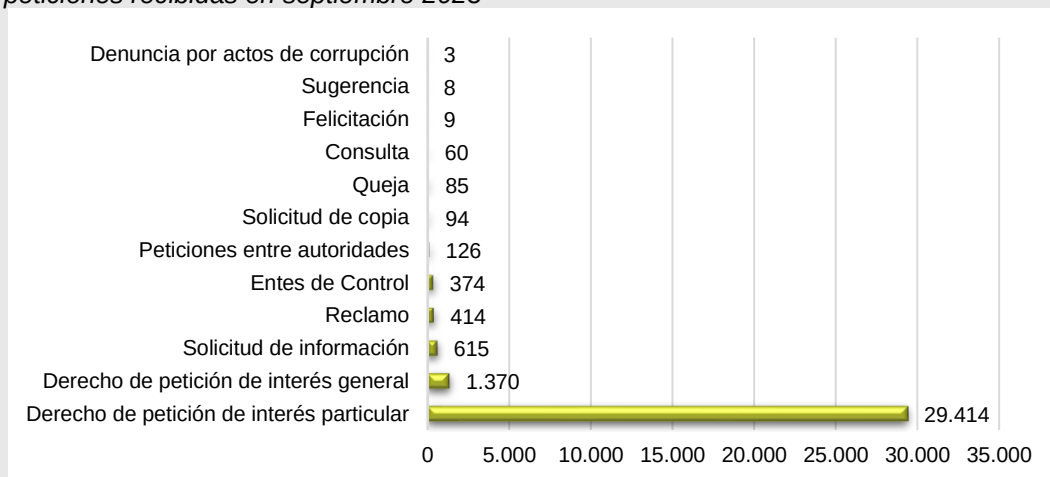
El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la Web con **18.869** peticiones, representado el **57,93%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del escrito y/o presencial con **13.291** peticiones que representa el **40,80%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de los diferentes canales de atención por tipo de PQRS:

Figura 3.
Tipos de peticiones recibidas en septiembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

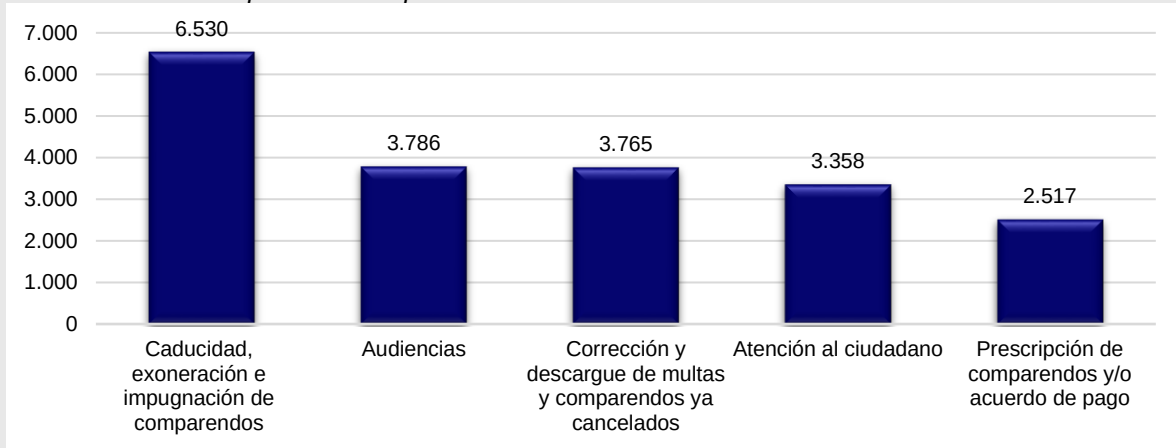
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **29.414** peticiones, lo que equivale al **90,30%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones septiembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **6.530** peticiones, correspondiente al **20,98%** 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. Seguido de “Audiencias” con **3.786** peticiones, que representa el **12,17%** del total de las peticiones, donde la ciudadanía solicita la impugnación de Orden de Comparendo, accediendo a una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de la infracción.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

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

Tabla 1.
Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Transmilenio	23	16,55%
Entidad Nacional	20	14,39%
La Terminal De Transporte	17	12,23%
Secretaria De Gobierno	15	10,79%
IDU	14	10,07%
Secretaria De Hacienda	14	10,07%
Secretaria De Planeación	8	5,76%
Secretaria De Seguridad	6	4,32%
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	4	2,88%
Grúas Y Patios	3	2,16%
Secretaria De Ambiente	3	2,16%
Acueducto - EAAB-ESP	2	1,44%
IPES	2	1,44%
Secretaria General	2	1,44%
UAESP	2	1,44%
Defensoría Del Espacio Publico	1	0,72%
Secretaria De Educación	1	0,72%
Secretaria De Integración Social	1	0,72%
Secretaria De Salud	1	0,72%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 139 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes.

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 2.
Peticiones cerradas en septiembre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	9.400	46,13%
Dirección De Gestión De Cobro	4.274	20,98%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.798	13,73%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	1.586	7,78%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	1.153	5,66%
Dirección De Talento Humano	459	2,25%
Dirección De Contratación	135	0,66%
Subdirección De Señalización	123	0,60%
Subdirección De Gestión En Vía	70	0,34%
Subdirección De Transporte Privado	54	0,27%
Subdirección De Infraestructura	41	0,20%
Subdirección Financiera	40	0,20%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	36	0,18%
Oficina De Control Disciplinario	33	0,16%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	29	0,14%
Subdirección De Semaforización	24	0,12%
Subdirección De Transporte Publico	23	0,11%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	20	0,10%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	19	0,09%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	11	0,05%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	10	0,05%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	7	0,03%
Oficina De Gestión Social	7	0,03%
Dirección De Representación Judicial	6	0,03%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	3	0,01%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	3	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0,01%
Despacho Del Secretario	2	0,01%
Subsecretaria De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Subdirección Administrativa	2	0,01%
Subsecretaria De Gestión Jurídica	1	0,00%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	1	0,00%
Oficina De Control Interno	1	0,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

Tabla 3.
Peticiones cerradas en septiembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	7.877	58,27%
Dirección De Gestión De Cobro	2.646	19,58%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.346	9,96%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	605	4,48%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	279	2,06%
Subdirección De Señalización	222	1,64%
Dirección De Talento Humano	141	1,04%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	58	0,43%
Subdirección De Infraestructura	55	0,41%
Subdirección Financiera	42	0,31%
Oficina De Control Disciplinario	35	0,26%
Subdirección De Gestión En Vía	34	0,25%
Subdirección De Semaforización	33	0,24%
Dirección De Contratación	30	0,22%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	16	0,12%
Subdirección De Transporte Publico	13	0,10%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	12	0,09%
Subdirección De Transporte Privado	11	0,08%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	10	0,07%
Oficina De Gestión Social	9	0,07%
Subdirección Administrativa	7	0,05%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	6	0,04%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	6	0,04%
Dirección De Representación Judicial	6	0,04%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	4	0,03%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0,02%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	3	0,02%
Dirección De Ingeniería De Transito	2	0,01%
Subsecretaria De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	2	0,01%
Subsecretaria De Política De Movilidad	1	0,01%
Despacho Del Secretario	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **33.893** peticiones, de los cuales **20.376** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **13.517** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **32.572** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en septiembre el **62,56%**.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN 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 las respuestas emitidas en septiembre de 2023:

Tabla 4.

Tiempo promedio de respuesta de las respuestas extemporáneas

Tipo de Petición	Términos Legales	Dependencia	Días de gestión	Número de Peticiones
	Ley 1755 de 2015			
Derechos de petición de interés General	15	Subdirección De Contravenciones	18,29	7
		Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	16,48	21
		Subdirección De Señalización	16,5	2
Derecho petición interés particular	15	Dirección De Atención Al Ciudadano	19	1
		Dirección De Gestión De Cobro	17,5	14
		Oficina De Control Disciplinario	16	1
		Subdirección De Contravenciones	18,12	583
		Subdirección De Control De Tránsito y Transporte	18	2
Entes de control	10	Oficina De Control Disciplinario	14	1
		Subdirección De Contravenciones	12	1
Solicitud de copia	10	Subdirección De Contravenciones	13,67	3
Solicitud de información	10	Subdirección De Contravenciones	16,75	2

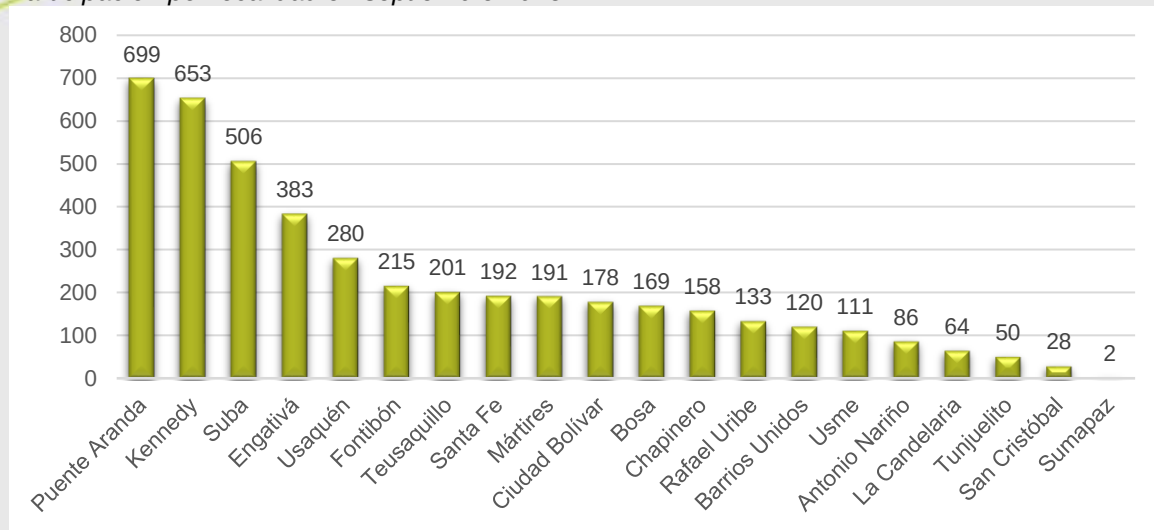
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea en el mes de septiembre de 2023, fue de **16,36** días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que continúa con la mayor cantidad de respuestas extemporáneas, presentando respuestas fuera de términos en 5 modalidades de petición.

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 2023:

Figura 5.
Participación por localidad en septiembre 2023



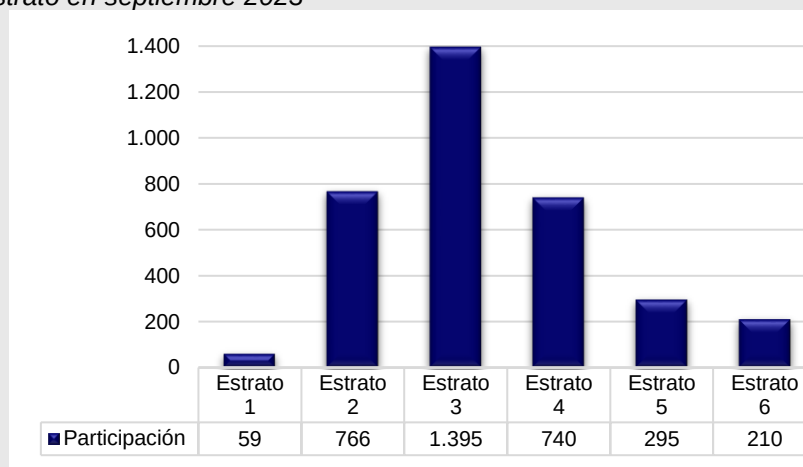
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con 699 peticiones, que representa el **4,26%**, Kennedy con **653** peticiones, que representa el **3,98%** y Suba con **506** peticiones, que representa el **3,83%**. Para este periodo, solo **4.419** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **13,57%** del total de las peticiones radicadas en la entidad.

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 septiembre de 2023.

Figura 6.
Participación por estrato en septiembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

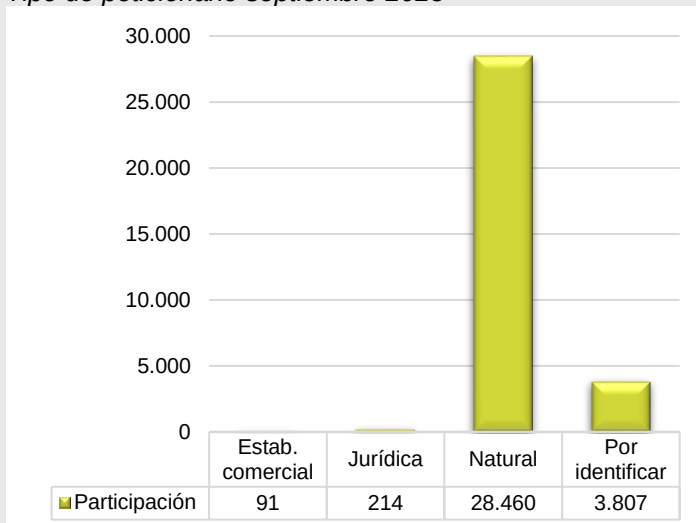
Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **1.395** peticiones, reflejando una participación del **40,26%**, seguido del estrato **2** con **766** peticiones, con una participación del **22,11%**. Del total de peticiones registradas en el mes de septiembre, solo **3.465** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **10,64%** 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 2023.

Figura 7.

Tipo de peticionario septiembre 2023



El **87,38%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **28.460** peticiones, el **0,66%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **214** peticiones y el **0,28%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **91** peticiones.

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO septiembre 2023

13. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de agosto de 2023 se tuvieron 32.477 peticiones y para el mes de septiembre de 2023 se tuvieron 32.572 peticiones, por tanto, el número de peticiones de estos dos meses se mantuvo estable, con tan solo 95 peticiones de aumento en el periodo actual, lo que refleja una variación del 0,29%.
- Los dos subtemas que nos genera mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de septiembre fueron “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” y “Audiencias”, Es importante aclarar que el comparendo en sí, no es la sanción sino que se

constituye es una orden formal de notificación para que el presunto contraventor se presente ante la autoridad de tránsito dentro de los 5 días hábiles siguientes si fue impuesto en vía 0 11 días hábiles siguientes a la notificación, si la imposición se produjo por medios electrónicos, para que en audiencia pública se le escuche su versión sobre las circunstancias de inconformidad que tenga sobre el procedimiento y solicite las pruebas necesarias que conduzcan a esclarecer la verdad de lo que sucedió en la vía, para dejar en firme la multa o en su defecto proceder con la exoneración.

- De las 33.893 peticiones que se les dio respuesta en el mes de septiembre, 17.277 peticiones fueron gestionadas por la Subdirección de Contravenciones, si bien es cierto esta dependencia para el periodo es la que tiene mayor número de respuestas de manera extemporánea, es importante resaltar que, del total de peticiones gestionadas en el mes, esta dependencia respondió el 50,98% y los dos temas de mayor radicación en la entidad, son de competencia de esta área. Por lo que se continúa con el seguimiento a los planes de mejora para dar cumplimiento a los atributos de calidad en las respuestas ciudadanas.
- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radico peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Pueente Aranda y Kennedy y que el estrato socioeconómico con mayor participación fue el estrato 3

14. ACCIONES

- Para el mes de septiembre se realizó la primera socialización del segundo semestre del año del Reglamento Interno para la gestión de PQRS, con el objetivo de divulgar a todos los colaboradores los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- Conforme a los dos temas de mayor radicación de la ciudadanía, en el banner principal de la página web de la entidad se publicó un micrositio con toda la información que debe saber la ciudadanía de las fotodetecciones, donde se indica su finalidad, legalidad,

ubicación de las cámaras, infracciones detectadas y el procedimiento a seguir en caso de una imposición de una fotomulta (pago del comparendo, realización del curso pedagógico para acceder al beneficio de descuento y trámite de impugnación).

- Con el insumo del análisis y recomendaciones de los informes de calidad de las respuestas de la entidad del último año, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se determinó las dependencias que han tenido incumplimiento en la gestión de peticiones conforme a los atributos de calidad y se realizó un taller con estas áreas, donde se precisaron los ítems a tener en cuenta para la calidad de las respuestas emitidas.
- La Dirección de Atención al ciudadano y Oficina de tecnología de la Información y las Telecomunicaciones de la SDM, realizó el seguimiento semestral del cargue de las PQRSD registradas en el sistema de gestión documental ORFEO, con el fin de validar la correcta migración al sistema de Bogotá te escucha, encontrando que se ha mejorado la interoperabilidad de estos dos sistemas de información con las últimas mesas de trabajo realizadas con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo se detectó un error que está impidiendo el correcto cargue de las peticiones en BTE, el cual fue reportado y solucionado por parte del proveedor, donde se indicó que el error obedeció a intermitencias presentadas en el sistema de BTE.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Fredy Andrés Rueda Pedraza Dirección de Atención al Ciudadano	