



INFORME MENSUAL PQRS MARZO 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 _____	5
5.	TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES _____	6
6.	SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN _____	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADAS 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 _____	10
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD _____	12
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO _____	12
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO _____	13
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE _____	14
14.	CONCLUSIONES _____	14
15.	ACCIONES _____	16



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 marzo 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

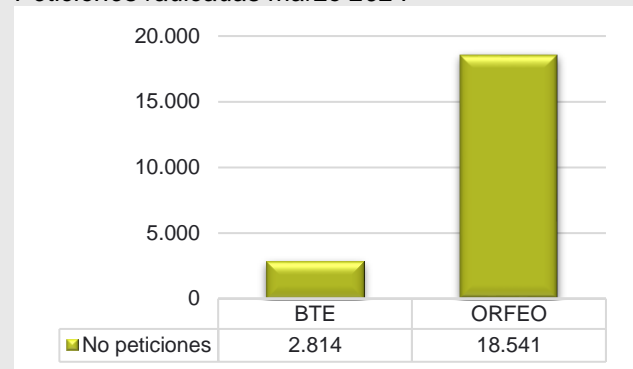
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Marzo 2024
Total, de peticiones	21.355

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **2.814** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **13,18%** mientras que **18.541** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **86,82%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas marzo 2024



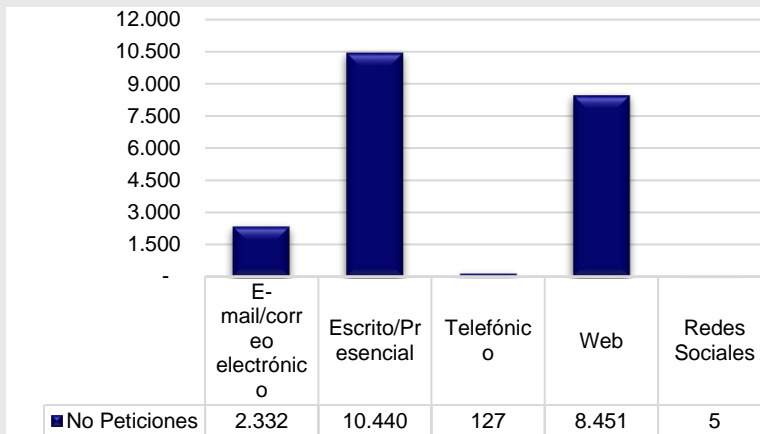
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

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 marzo 2024



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **10.440** peticiones, representado el **48,89%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **8.451** peticiones que representa el **39,57%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

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 marzo 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	19.228	90,04%
Derecho de petición de interés general	1.153	5,40%
Entes de control/solicitud de información	394	1,85%
Reclamo	258	1,21%
Petición entre autoridades	98	0,46%
Queja	79	0,37%
Solicitud de información	45	0,21%
Solicitud de copia	36	0,17%
Consulta	28	0,13%
Entes de control/consulta	14	0,07%
Felicitación	14	0,07%
Denuncia por actos de corrupción	4	0,02%
Sugerencia	4	0,02%
Total	21.355	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

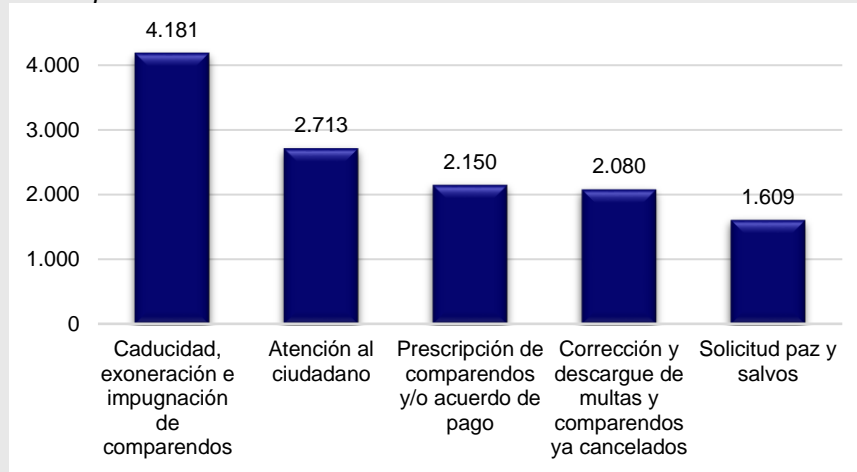
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **19.228** peticiones, lo que equivale al **90,04%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 3.

Temas reiterados de las peticiones marzo 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.181** peticiones, correspondiente al **21,10%** 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 “Atención al ciudadano” con **2.713** peticiones, que representa el **13,69%** del total de las peticiones.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relaciona 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 3.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría De Gobierno	46	18.62 %
Secretaría De Hacienda	44	17.81 %
Transmilenio	27	10.93 %
Secretaría De Seguridad	25	10.12 %
IDU	21	8.50 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	15	6.07 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Defensoría Del Espacio Publico	11	4.45 %
Entidad Nacional	11	4.45 %
La Terminal De Transporte	11	4.45 %
Secretaría De Ambiente	8	3.24 %
UAESP	6	2.43 %
Secretaría De Salud	4	1.62 %
Secretaría De Educación	3	1.21 %
IDT	2	0.81 %
IPES	2	0.81 %
Metro De Bogotá S. A	2	0.81 %
Secretaría De Desarrollo Económico	2	0.81 %
Secretaría De Integración Social	2	0.81 %
Acueducto - EAAB-ESP	2	0.80 %
IDARTES - Instituto De Las Artes	1	0.40 %
IDPAC	1	0.40 %
Secretaría De Planeación	1	0.40 %

Fuente. Consolidado Secretaría General marzo 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 247 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Gobierno con 46 peticiones.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.
Peticiones cerradas en marzo del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	2.894	26,18%
Dirección De Gestión De Cobro	2.880	26,05%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.908	17,26%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	1.278	11,56%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.158	10,48%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección De Talento Humano	356	3,22%
Dirección De Contratación	142	1,28%
Subdirección De Señalización	103	0,93%
Subdirección De Infraestructura	58	0,52%
Subdirección De Gestión En Vía	45	0,41%
Oficina De Control Disciplinario	38	0,34%
Subdirección Financiera	25	0,23%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	23	0,21%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	18	0,16%
Subdirección De Semaforización	15	0,14%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	12	0,11%
Oficina De Gestión Social	12	0,11%
Subdirección De Transporte Privado	12	0,11%
Subdirección De Transporte Público	11	0,10%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	10	0,09%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	10	0,09%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	10	0,09%
Dirección De Planeación De La Movilidad	9	0,08%
Dirección De Representación Judicial	7	0,06%
Subdirección Administrativa	4	0,04%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	3	0,03%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	3	0,03%
Oficina De Control Interno	3	0,03%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	3	0,03%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

Tabla 5.

Peticiones cerradas en marzo de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	5.081	45,80%
Dirección De Gestión De Cobro	2.202	19,85%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.223	11,02%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	772	6,96%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	642	5,79%
Dirección De Contratación	455	4,10%
Subdirección De Señalización	169	1,52%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección De Talento Humano	150	1,35%
Subdirección Financiera	75	0,68%
Subdirección De Gestión En Vía	53	0,48%
Subdirección De Infraestructura	49	0,44%
Subdirección De Transporte Privado	26	0,23%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	24	0,22%
Subdirección De Semaforización	21	0,19%
Subdirección De Transporte Público	17	0,15%
Oficina De Control Disciplinario	17	0,15%
Subdirección Administrativa	15	0,14%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	14	0,13%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	13	0,12%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	11	0,10%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	11	0,10%
Oficina De Gestión Social	10	0,09%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	7	0,06%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	6	0,05%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	6	0,05%
Dirección De Representación Judicial	5	0,05%
Dirección De Planeación De La Movilidad	5	0,05%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	5	0,05%
Oficina De Seguridad Vial	4	0,04%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,02%
Despacho Del Secretario	2	0,02%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	2	0,02%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **22.149** peticiones, de los cuales **11.054** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **11.095** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **21.355** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en marzo el **51,76%**.

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 el mes de marzo 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 general	15	17	1
	Derecho de petición de interés particular	15	18	198
	Entes de control/solicitud de información	5	14	30
	Petición entre autoridades	10	13	2
	Total			
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	18	10
	Derecho de petición de interés particular	15	18	5
	Entes de control/solicitud de información	5	14	3
	Petición entre autoridades	10	13	3
	Total			
Dirección De Gestión De Cobro	Derecho de petición de interés particular	15	17	4
	Total			4
Dirección De Atención Al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	Entes de control/solicitud de información	5	11	1
	Petición entre autoridades	10	16	1
	Total			3
Subdirección Financiera	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Total			2
Dirección De Talento Humano	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	Total			1
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	Entes de control/solicitud de información	5	6	1
	Total			1
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	Total			1
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	Entes de control/solicitud de información	5	16	1
	Total			1
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	Entes de control/solicitud de información	5	18	1
	Total			1
Dirección De Contratación	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	Total			1

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

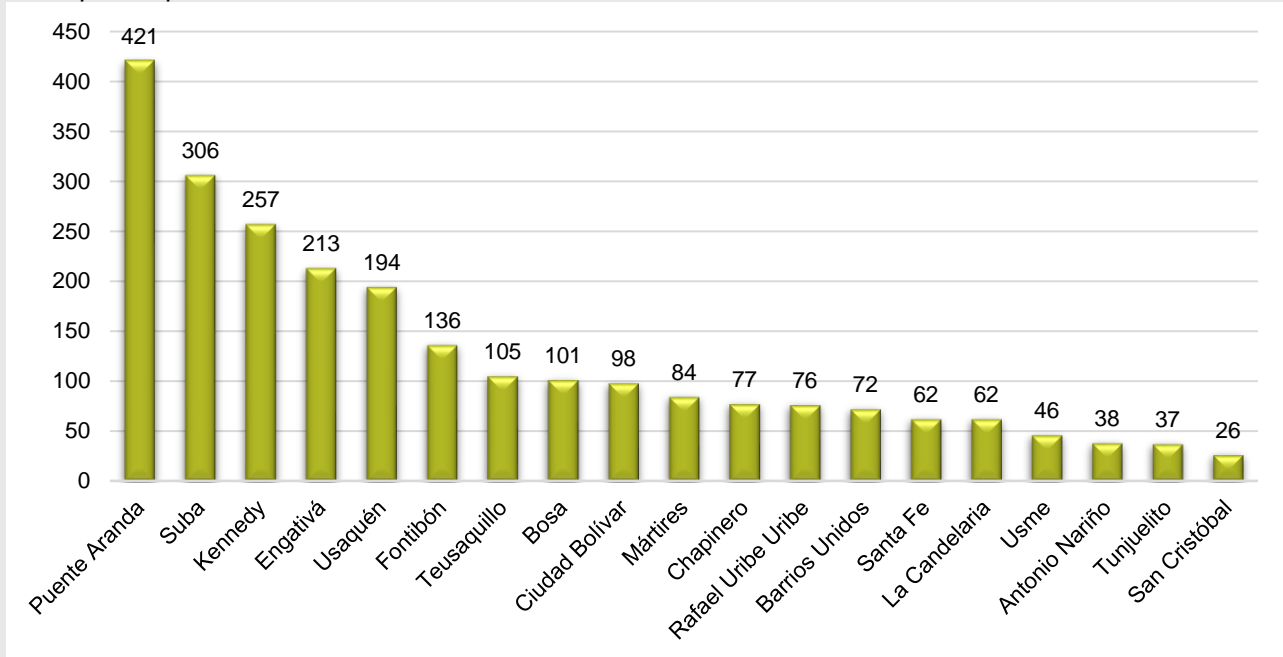
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de marzo fue la Subdirecciones de contravenciones con **231** peticiones, representando el **86,51%** de extemporaneidad en la entidad. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea fue de **15** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en marzo 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

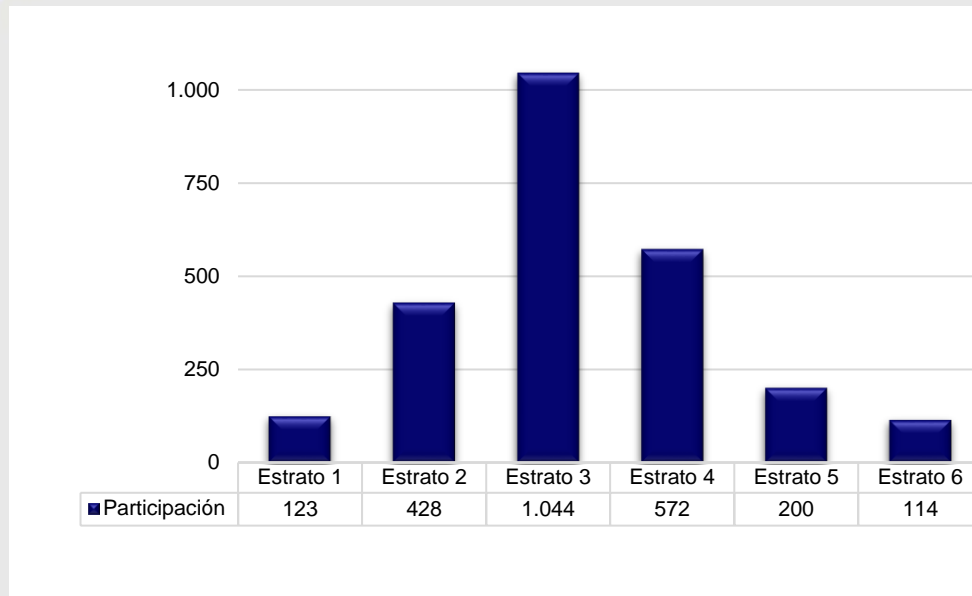
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **421** peticiones, que representa el **17,46%**, Suba con **306** peticiones, que representa el **12,69%** y Kennedy con **257** peticiones, que representa el **10,66%**. Para este periodo, solo **2.411** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **11,29%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de marzo.

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 marzo de 2024.

Figura 5.

Participación por estrato en marzo 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 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 **1.044** peticiones, reflejando una participación del **42,08%**, seguido del estrato **4** con **572** peticiones, con una participación del **23,06%**. Del total de peticiones registradas en el mes de marzo, solo **2.481** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **11,62%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

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

Figura 6. Tipo de peticionario marzo 2024



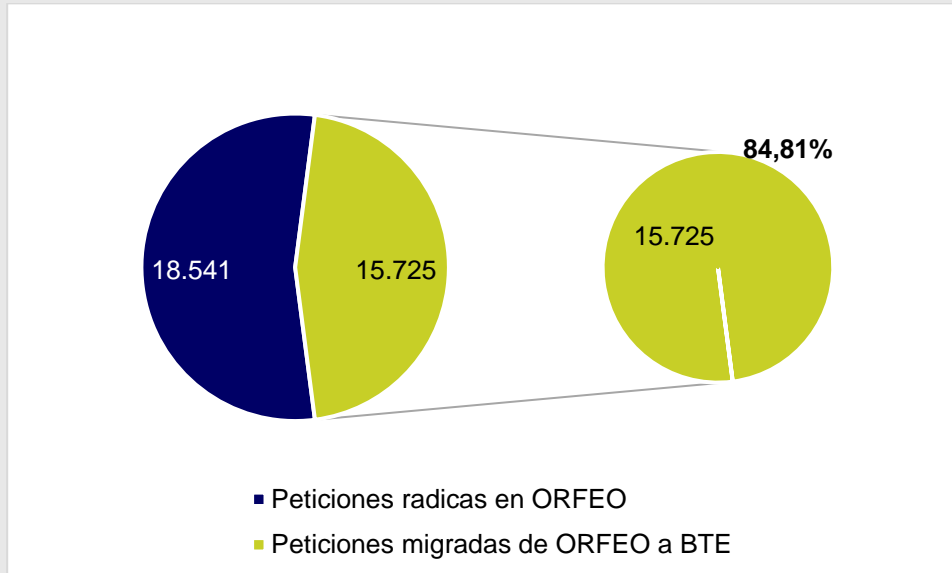
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2024

El **82,73%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **17.666** peticiones, el **0,67%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **143** peticiones y el **0,15%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **32** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE marzo 2024



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

Para el mes de marzo se recibió un total de **18.541** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **15.725** 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 **84,81%** 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 febrero se tuvieron 27.835 peticiones y para el mes de marzo de 2024 se tuvieron 21.355 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se radicaron 6.480 peticiones menos, lo que refleja una variación significativa del 23,28%.
- Conforme a los controles y seguimientos generados desde la Dirección de Atención al Ciudadano a la interoperabilidad de los sistemas de gestión BTE y ORFEO, para el mes de ORFEO se evidenció una mejora significativa en la efectividad de la migración pasando del mes de febrero del 40,66% al 84,81% en el mes de marzo de 2024, teniendo una variación positiva del 109%.

- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de marzo fue “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 4.181 peticiones, donde la ciudadanía solicita ante la entidad la impugnación de su comparendo, solicitando una audiencia pública para que se le escuche su versión sobre las circunstancias de inconformidad que tenga sobre el procedimiento y aporte 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.
- Para el mes de marzo, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 48,89% de las peticiones radicas por este medio.
- De las 22.149 peticiones que se les dio respuesta en el mes de marzo, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 7.975 peticiones, lo que representa el 36,01% de total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con 5.082 peticiones, con una participación del 22,94%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias responden el 58,95% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, trámite de desembargo y prescripción de comparendos y/o acuerdos de pago.
- 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 y Suba y Keneddy, y que los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 82,73% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de marzo se dio respuesta de manera oportuna a 11.046 peticiones y de manera extemporánea a 267 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 98%.

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.

Fecha envío de correo	Número de peticiones
01 de marzo de 2024	130 peticiones
04 de marzo de 2024	2.003 peticiones
07 de marzo de 2024	332 peticiones
11 de marzo 2024	4.149 peticiones
19 de marzo de 2024	2.667 peticiones
26 de marzo de 2024	393 peticiones
27 de marzo de 2024	3 peticiones

- ✓ En correo enviado a la OTIC e 13 de marzo de 2024 se identificó que en nuestro sistema de gestión documental ORFEO se cuenta con más tipos de anexos de los permitidos en BTE, lo cual genera errores al momento de migrar los anexos de las peticiones de ORFEO a BTE, por lo cual se solicitó al área de soporte de la Secretaría mayor de Bogotá una mesa de trabajo con el fin de exponer el inconveniente identificado.
- 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 202441000069593, dirigido a todos los directivos de la entidad con la Gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

- Se divulgó pieza publicitaria a todos los colaboradores de la entidad, con tips de lenguaje incluyente a la población campesina y link de la guía de lenguaje incluyente a toda la ciudadanía



- Se socializó a todos los colaboradores de la entidad, que, a partir de marzo en el sistema de Gestión Documental ORFEO, se podrá adjuntar hasta 10 archivos por acción a los radicados sin límite en la cantidad total de anexos, lo anterior para la gestión pertinente en la respuesta a las PQRSD de la entidad.
- El 14 de marzo se llevó a cabo una mesa de trabajo con todos los enlaces de PQRSD de y equipos de calidad de todas las dependencias de entidad, con el fin de consolidar el plan de mejoramiento del año 2024 dirigido a mitigar la extemporaneidad de las peticiones y a fortalecer los controles de seguimiento a la gestión de las peticiones que se radican en la entidad. El insumo final de plan de mejoramiento fue entregado a la Oficina de Control Interno y se está en espera de su aprobación para iniciar la ejecución del mismo.
- La Dirección de Atención al Ciudadano, presentó a la Oficina de Planeación institucional el análisis de la evaluación de los criterios calidad de BTE del segundo semestre de 2023, realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, identificando los puntos críticos de la gestión de peticiones en la entidad.

- Se divulgó a la ciudadanía, los términos de respuesta de las peticiones a través de piezas informativas ubicadas en los puntos de radicación y a través de las pantallas ubicadas en los centros de servicio de movilidad.

Ten presente los términos de respuesta

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

15 días hábiles*

- Derecho de petición de interés general.
- Derecho de petición de interés particular.
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia posible por actos de corrupción
- Felicitación.

10 días hábiles*


- Solicitud de acceso a la información.
- Solicitud de copias.

30 días hábiles*

- Consulta

No recurras a intermediarios. Para información y orientación comunícate al **(601) 3639400, opción 2**

*Ley 1755 de 2015.



SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

- La Dirección de Atención al Ciudadano desde sus componentes de PQRSD y Comunicaciones, realizó una socialización dirigida al equipo del Centro de Orientación para Víctimas de Siniestros Viales (ORVI) en los temas de gestión de las peticiones y lenguaje claro e incluyente.

Socialización Lenguaje Claro e Incluyente y PQRS

El Componente de Sensibilización y Socialización de la Dirección de Atención al Ciudadano te invita a participar en la socialización sobre lenguaje claro e incluyente:

Jueves 21 de marzo de 2024
2:00 a.m. - 4:30 p.m.
Salón de capacitaciones de ORVI

Contamos con tu asistencia y participación



SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ



- A través de las redes sociales de la entidad se divulgó el video del trámite de excepción de pico y placa para personas con discapacidad, lo anterior en respuesta a las observaciones

y falta de información evidenciada en los reclamos recibidos por este trámite por nuestra ciudadanía.



 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	