



INFORME DE GESTIÓN PQRSD I TRIMESTRE 2024

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	3
3.	GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2024	5
3.1.	Peticiones recibidas I Trimestre 2024	5
3.2.	Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2024	5
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	6
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	7
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	7
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
8.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	9
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10
9.1.	Trámites y/o servicios con denuncias	10
9.2.	Trámites y/o servicios con más quejas	11
9.3.	Trámites y/o servicios con más reclamos	12
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	12
11.	CONCLUSIONES	13
12.	ACCIONES	14
13.	RECOMENDACIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el I Trimestre de 2024, en cumplimiento de la normativa vigente, que contribuirá a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía recuperando la confianza de los ciudadanos.

2. CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos:

Tabla 1

Canales de ingreso de radicados

Canal telefónico	Canal Virtual
Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195	Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs Correo Institucional: Bogotá te escucha SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Formulario de radicación virtual Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/
Canal presencial	Redes sociales
Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao. En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radicación y consulta de PQRSD: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la pagina Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD



Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con la Ley 1755 de 2015.

	Color:	Termino:
Término para resolver* LEY 1755 de 2015		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Tipos de peticiones

1 Derecho de Petición en Interés General	Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.	
2 Derecho de Petición en Interés Particular	Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.	
3 Queja	Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	
4 Reclamo	Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	
5 Sugerencia	Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	
6 Denuncia posible Acto de Corrupción	Es la puesta en conocimiento de un presunta conducta irregular por parte de un servidor público.	
7 Felicitación	Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	
8 Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.	
9 Solicitud de Copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.	
10 Consulta	Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente. Secretaria Distrital de movilidad 2024

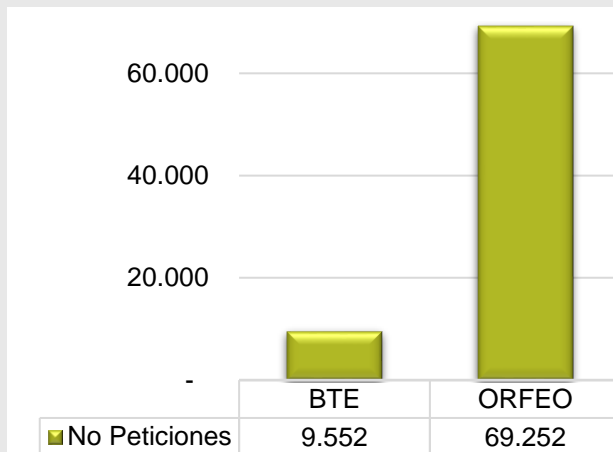
3. GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2024

3.1. Peticiones recibidas I Trimestre 2024

En el primer trimestre de 2024, la entidad recibió un total de **78.804** peticiones, de las cuales **9.552** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **12,12%** y **69.252** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **87,88%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas I Trimestre 2024

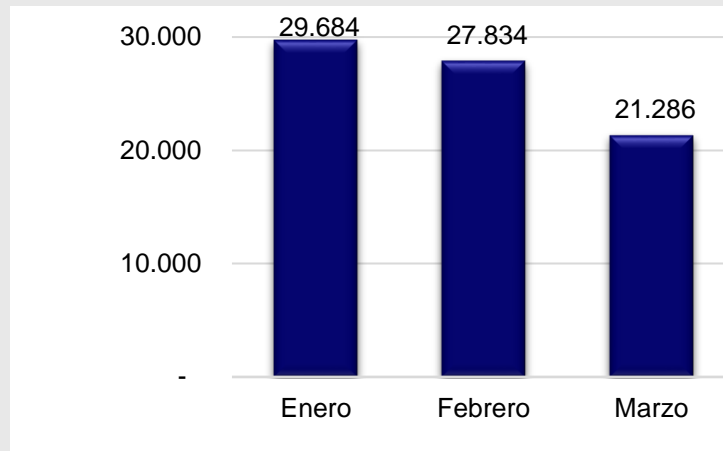


36.527 de las peticiones radicadas por la ciudadanía se hicieron de manera presencial, lo que representa el **45,37%** del total peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido de la radicación por la web con **35.207** peticiones, que corresponde al **43,73%**.

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

3.2. Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2024

Del total de peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2024, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de enero con **29.684** peticiones, que representa el **37,67%**, seguido del mes de febrero con **27.834** peticiones, representando el **35,32%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue enero con **21.286** peticiones con el **27,01%**.

Figura 2.*Peticiones por mes – I Trimestre de 2024**Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024*

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.*Peticiones por tipología I Trimestre 2024*

Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	71.790	91,10%
Derecho de petición de interés general	3.565	4,52%
Entes de Control/Solicitud de información	1.146	1,45%
Reclamo	891	1,13%
Solicitud de información	374	0,47%
Petición entre Autoridades	367	0,47%
Queja	275	0,35%
Solicitud de copia	194	0,25%
Consulta	108	0,14%
Entes de Control/Consulta	32	0,04%
Felicitación	27	0,03%
Sugerencia	23	0,03%
Denuncia por actos de corrupción	12	0,02%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados I trimestre de 2024



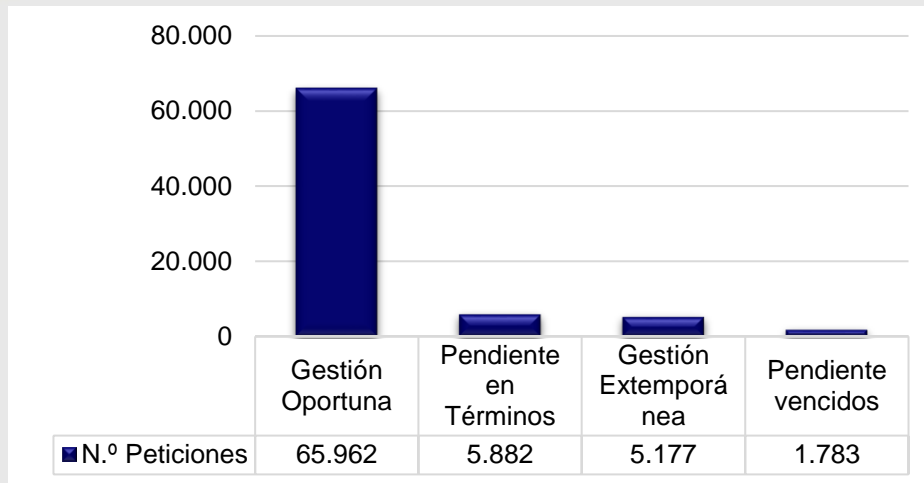
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” es el subtema con mayor radicación en el primer trimestre de 2024, con **17.730** peticiones, con una participación del **22,98%**, donde la ciudadanía puede acceder por medio de cita presencial y/o virtual a una audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo o a la figura de caducidad contemplada en el Art. 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de Julio de 2017. Seguido tenemos el subtema de “Atención al ciudadano” con **8.787** peticiones, con una participación del **11,39%** y “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, con **7.931** peticiones, con una participación del **11,28%**.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – I Trimestre de 2024



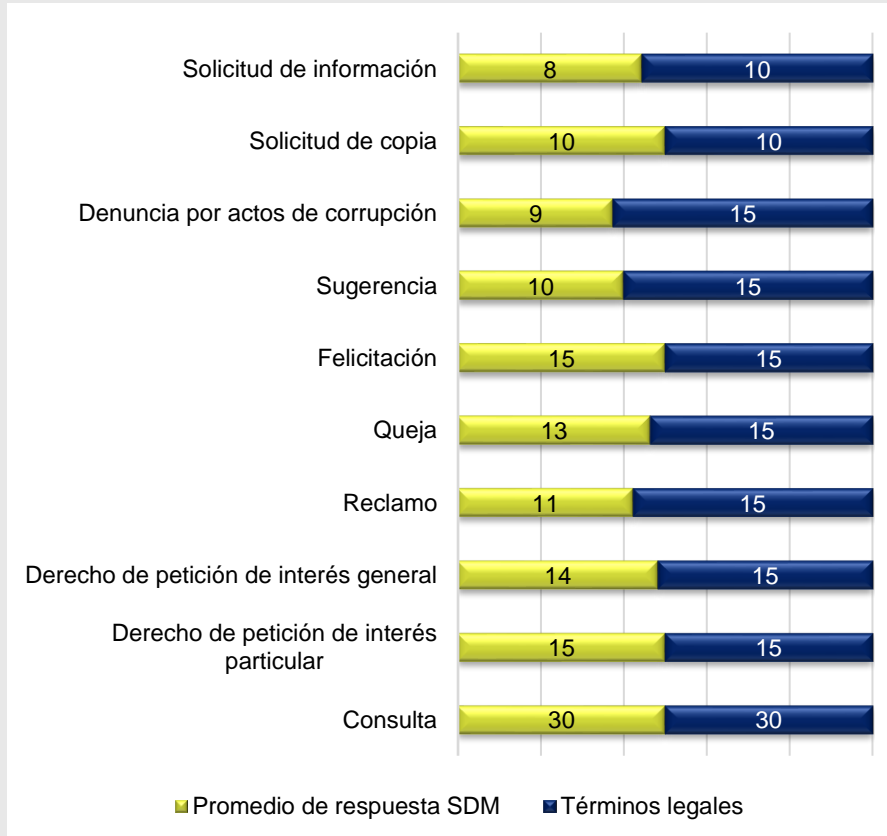
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

De un total de **78.804** peticiones que se recibieron en el primer trimestre de 2024, **65.962** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **92,72%**

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– I Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el primer trimestre de 2024, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, lo que refleja la efectividad de los controles establecidos para el seguimiento de la gestión de peticiones en la entidad y el compromiso de las dependencias en atender las peticiones dentro de los términos establecidos.

8. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Tabla 4.

(15) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – I Trimestre de 2024

Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Estadísticas de siniestralidad comparativos temporales de tiempos de viajes velocidades y volúmenes	31	1
Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización	27	6
Lineamientos para la operación y mantenimiento del sistema de semaforización	26	2
Políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la gestión y control del tránsito, señalización, semaforización y PMT	24	29
Seguimiento y supervisión a contratos señalización	23	21
Solicitud de información diseños de señalización	22	6
Estadísticas de sanciones y comparendos	21	2
Proyectos de inversión en materia administrativa y financiera	19	1
Solicitud de verificación de señalización implementada	19	1
Reposición contra fallo	19	1
Estudios de tránsito	19	1
Convocatoria de empleo	19	1
Cargue y descargue	19	7
Excepción pico y placa vehículos eléctricos	19	1
Gestión contractual de la entidad	19	1

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

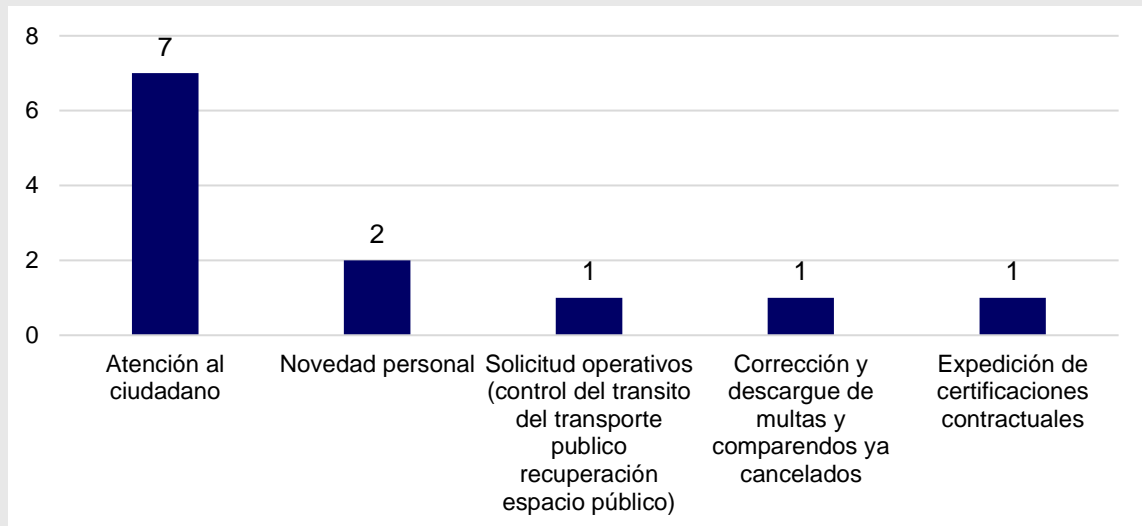
El trámite/ o servicio que tuvo mayor tiempo promedio de respuesta para el primer trimestre de 2024 fue el de “Estadísticas de siniestralidad comparativos temporales de tiempos de viajes velocidades y volúmenes” con un promedio de **31** días de gestión, con solo 1 petición, seguido de “Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización” con un promedio **27** días de gestión, con 6 peticiones.

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

9.1. Trámites y/o servicios con denuncias

Figura 6.

trámites y/o servicios con radicación de Denuncias – I Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el I trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Atención al ciudadano” con 7 peticiones, que representan el **58,33%**, del total de **12** denuncias radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las 7 peticiones interpuestas como denuncias en el tema de “Atención al ciudadano”.

Tabla 5.

Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como denuncias en el tema de “Atención al ciudadano”

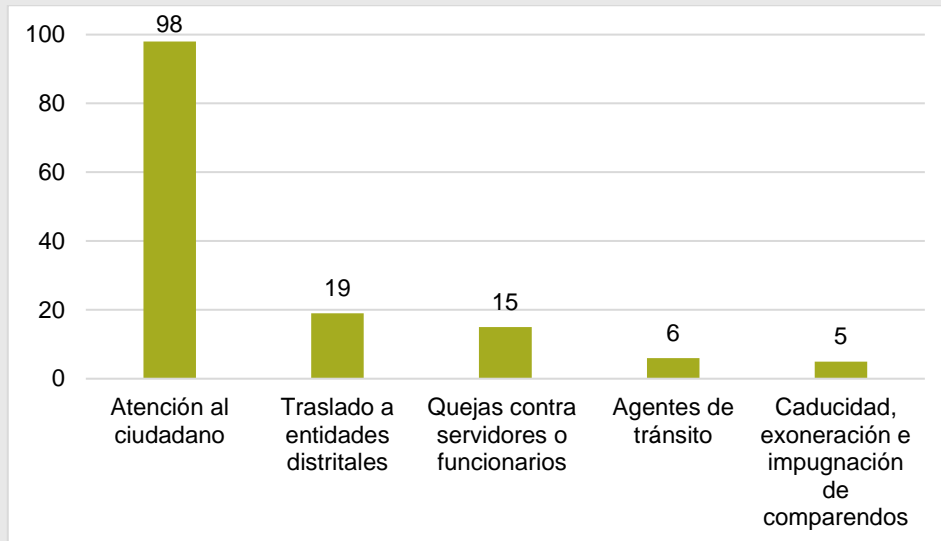
Dependencia	No de peticiones	% de participación
Oficina De Control Disciplinario	3	42,86%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2	28,57%
Dirección De Gestión De Cobro	1	14,29%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1	14,29%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

9.2. Trámites y/o servicios con más quejas

Figura 7.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – I Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el I trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Atención al ciudadano” con **98** peticiones, que representan el **35,64%**, del total de **275** quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las **98** peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Atención al ciudadano”.

Tabla 6.

Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Atención al ciudadano”

Dependencia	No de peticiones	% de participación
Dirección De Atención Al Ciudadano	40	40,82%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	21	21,43%
Subdirección De Contravenciones	14	14,29%
Oficina De Control Disciplinario	7	7,14%
Subdirección Administrativa	4	4,08%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	4	4,08%
Dirección De Gestión De Cobro	3	3,06%
Subdirección De Transporte Privado	2	2,04%

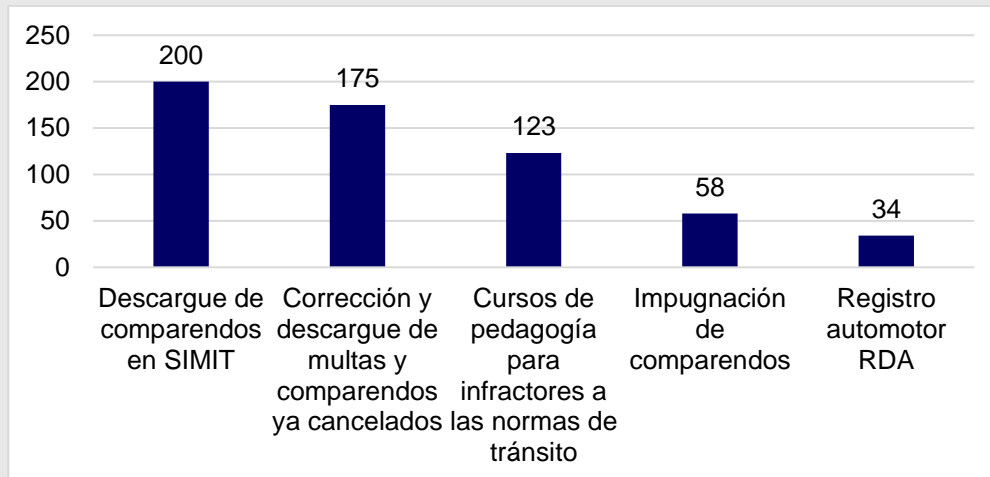
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	1	1,02%
Dirección De Contratación	1	1,02%
Subdirección De Gestión En Vía	1	1,02%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

9.3. Trámites y/o servicios con más reclamos

Figura 8.

(5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – I Trimestre de 2024



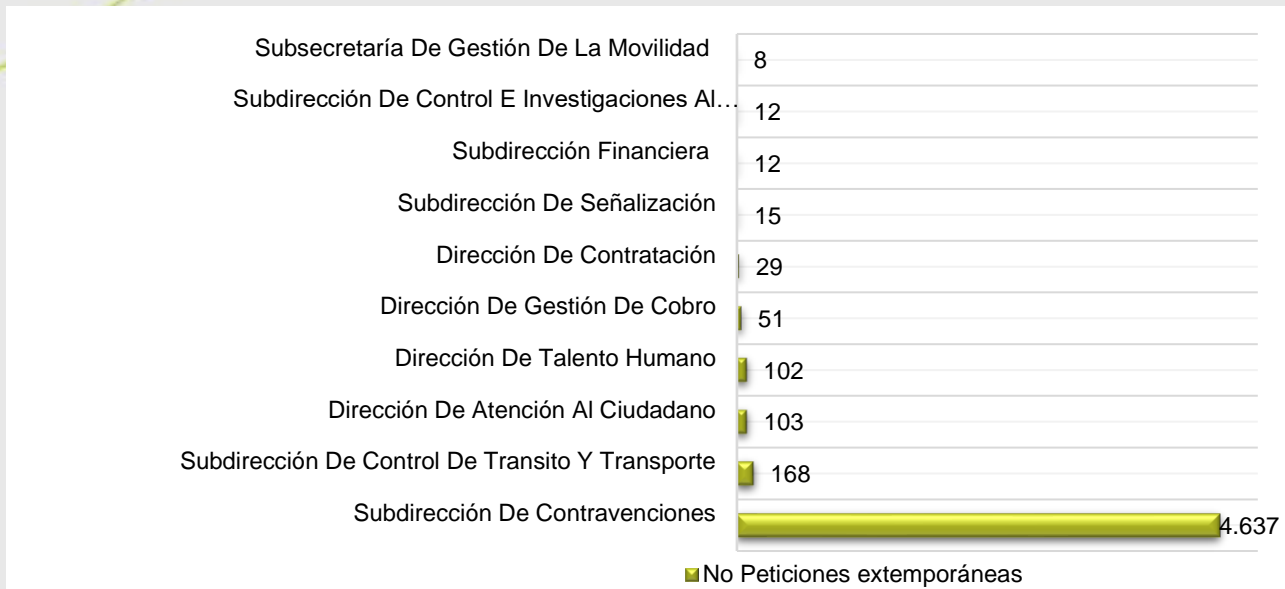
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el I trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Descargue de comparendos en SIMIT” con **200** peticiones, que representan el **22,45%**, del total de **891** reclamos radicadas en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 9.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – I Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

La “Subdirección de contravenciones”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrando para el primer trimestre de 2024 **4.637** peticiones fuera de termino, lo que representa el **89,57%** del total de peticiones con respuesta extemporánea, entre los temas de mayor impacto están: “caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **2.402** peticiones y “Solicitud de copias” con **893** peticiones.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el primer trimestre de 2023 y el primer trimestre de 2024, la entidad recibió en el primer trimestre de 2023; 121.883 peticiones y para el primer trimestre de 2024 recibió; 78.804 peticiones, lo que refleja una disminución en la radicación de PQRSD, con una variación del 35,34% con respecto al mismo trimestre del año anterior.
- En el primer trimestre se evidencia una disminución mes a mes de las peticiones radicadas, de enero a febrero se radicaron 1.850 peticiones menos, con una variación del 6,23%, y de febrero a marzo se radicaron 6.548 peticiones menos, con una variación del 23,53%.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 1.178 peticiones para el primer trimestre del año, representando el 1,49% del total de peticiones recibidas en el trimestre.

- De total de peticiones recibidas en el trimestre, 65.962 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 92,72%.
- El trámite con mayor radicación de PQRSD para el periodo fue el de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, el cual tiene una oportunidad de respuesta del 84,29% y un tiempo de promedio de respuesta de 15 días.
- En las tipologías de queja y denuncia, el subtema de mayor reiteración en el trimestre fue “Atención al Ciudadano”, y para la tipología de reclamos el de mayor impacto fue “Descargue de comparendos en SIMIT”

12. ACCIONES

- 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 de la entidad las peticiones próximas a vencer con el fin de dar las alertas necesarias y prevenir la extemporaneidad en las mismas.
- En atención, a la Circular 01 de 2024, “Recomendaciones Frente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”, fue incluido el logo de Bogotá te escucha en la página web principal de la entidad.
- En el mes de enero se realizó capacitación a los funcionarios encargados de dar respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin de establecer los lineamientos y parámetros en las respuestas parciales y declaración del cierre por desistimiento tácito en el Sistema de Bogotá te escucha.
- Se actualizó el formato de radicación presencial de PQRSD a la versión 2.0, donde se incluyó variables sociodemográficas y lenguaje incluyente y no sexista, lo anterior nos permite caracterizar y conocer las personas peticionarias que ingresan su petición a través del Sistema de gestión Documental ORFEO.

- Se divulgo piezas publicitarias a todos los colaboradores de la entidad, con tips de lenguaje incluyente.
- A través del memorando No 202441000036653, la Dirección de Atención al Ciudadano, realizó la invitación a todos los colaboradores a participar de la Socialización del Reglamento Interno de PQRSD, programada para el 11 de abril, cuya finalidad es suministrar la información necesaria a los funcionarios y contratistas encargados de la gestión de PQRSD de cada dependencia de la entidad, sobre el tratamiento de la peticiones, ajustadas tanto a los postulados normativos de la Ley 1755 de 2015, como al reglamento interno de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Teniendo en cuentas los temas de mayor impacto en la radicación de peticiones en la entidad, se publicó en la página web un ABC con información relevante de; como pueden verificar los ciudadanos si tienen un comparendo, diferencia entre notificación e imposición de un comparendo, tipos de notificación de los comparendos, curso pedagógico, trámite y procedimiento de impugnación de un comparendo.
- 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.
- 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.
- 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.

13. RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan las siguientes recomendaciones:

- Con el fin de mitigar las quejas interpuestas por la ciudadanía se sugiere tener como prioridad en el programa de capacitaciones del año 2024, de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía el enfoque a la mejora de atención a la ciudadanía.
- Continuar con las mesas de trabajo orientada a identificar los problemas o errores que se vienen presentando en la migración de la información hacia la plataforma de SIMIT y plantear las acciones de mejoras o correctivos pertinentes, con el fin de disminuir el tema de mayor impacto en los reclamos interpuestos por la ciudadanía.
- Continuar el seguimiento a la gestión de PQRSD que se viene adelantando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, generando alertas al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativa vigente. Así como el seguimiento al interior de cada dependencia, especialmente aquellas con mayor número

de extemporaneidad en las respuestas entregadas con el fin de verificar los planes de mejoramiento y/o acciones que se han realizado en el primer trimestre del año.

 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	