



INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS TERCER TRIMESTRE 2025

**Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano
Octubre 2025**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención al Ciudadano - DAC en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y de conformidad con lo dispuesto en el *Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias* - código: PM04-RG01-, así como en ejercicio de las funciones asignadas al Defensor a la Ciudadanía, establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019 y la Resolución No. 759930 de 2024, **presenta el consolidado de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) para el tercer trimestre de 2025**, realizada por los servidores públicos de las dependencias de la entidad.

La evaluación de la calidad se desarrolló de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, contenidas en la **“Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”** teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento del ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **Manejo del sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

2. METODOLOGÍA

La Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) ha establecido la siguiente metodología para la evaluación de calidad de las respuestas al interior de la entidad:

- a) El Equipo de PQRSD de la DAC remite, dentro de los primeros diez (10) días del mes la muestra de las respuestas emitidas del mes inmediatamente anterior, mediante memorando dirigido a los directivos de la entidad y al correo del equipo técnico.
- b) Los servidores públicos designados por cada dependencia evalúan en los siguientes diez (10) días la muestra y remiten el resultado a través del registro del formato **PM04-RG01-F02** “Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas”.
- c) La Dirección de Atención al Ciudadano consolida y reporta internamente al equipo de PQRS el resultado durante los últimos 10 días del mes.
- d) Para finalizar, la DAC trimestralmente elabora un informe de calidad de las respuestas con los resultados de los tres meses evaluados, el cual se publica en la página web de la entidad en el mes siguiente del trimestre y se socializa a través de memorando a los directivos y en mesa de trabajo a los funcionarios designados de las dependencias que realizan la evaluación.

ASIGNACIÓN DE LA MUESTRA.

Para la asignación de la muestra por dependencia se definieron los siguientes rangos:

Tabla 1. Rangos y cantidad de muestra

GRUPO	RANGO	CANTIDAD DE MUESTRA
1	<5	Misma cantidad
2	5 a 99	5
3	100 a 999	10
4	1.000 a 3.999	15
5	>4.000	30

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Nota 1. Para la definición de los rangos se priorizaron las dependencias que registran el mayor volumen de respuestas a solicitudes y peticiones ciudadanas, con el objetivo de incentivar una participación más activa y representativa de todas las áreas involucradas. Esta estrategia busca maximizar la cobertura informativa, garantizar la trazabilidad de los datos y robustecer el análisis institucional mediante una base más amplia y diversa de información.

Nota 2. La aplicación de los rangos definidos comenzó con la medición correspondiente al mes de febrero de 2025 y permanecerá vigente durante todo el año calendario. No obstante, dichos rangos podrán ser ajustados en función de las necesidades operativas, estratégicas o técnicas que la entidad identifique, garantizando así su pertinencia y capacidad de adaptación al contexto institucional.

3. RESULTADOS

3.1. Resultado de la evaluación por mes

3.1.1. Julio 2025

El 13 de agosto 2025 a través del memorando con número de radicado **202541000167543** se remitió a las dependencias la muestra de **268** respuestas emitidas en el mes de julio 2025 y el formato **PM04-RG01-F02** Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, para la evaluación por parte de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño.

En el mes de agosto, las dependencias de la SDM remitieron la evaluación de calidad de la muestra asignada mediante el registro del formato en mención, de la muestra enviada, los equipos técnicos de las dependencias evaluaron **267** respuestas lo que corresponde al 99,6% de la muestra calculada (la respuesta faltante por evaluar corresponde a una solicitud de ente de control asignada al Despacho del Secretario), obteniendo los siguientes resultados:

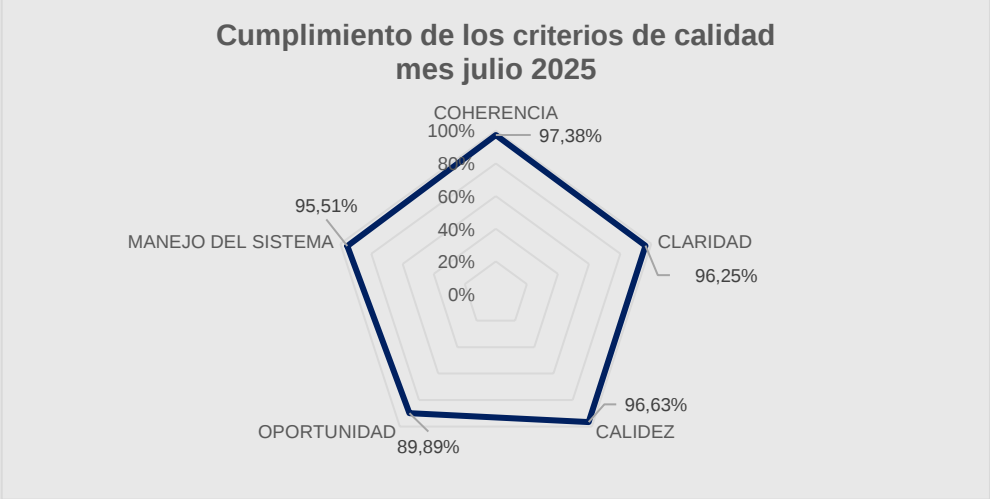
Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad mes julio 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
260	7	257	10	258	9	240	27	255	12
97,38%	2,62%	96,25%	3,75%	96,63%	3,37%	89,89%	10,11%	95,51%	4,49%

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes julio de 2025

Del total de respuestas analizadas (267); el **97,38%** cumplen con los criterios de coherencia, el **96,25%** cumplen con los criterios de claridad, el **96,63%** cumplen con los criterios de calidez, el **89,89%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **95,51%** con los criterios de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas acumulado del **95,13%** para el periodo en mención.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes julio de 2025.



Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes julio de 2025

La figura 1 muestra los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en la SDM por los criterios mencionados anteriormente.

3.1.1.1. Análisis de las respuestas

A continuación, se detallan las afectaciones identificadas en las respuestas evaluadas durante el periodo de análisis, las cuales evidencian oportunidades de mejora en la calidad, consistencia y pertinencia de la atención brindada por las distintas dependencias.

Tabla 3. Análisis de las respuestas

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
3662642025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
3505952025						
3191322025						
3386862025						
3233032025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud.
202561202344472	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de claridad, debido a que no se realiza copia al ciudadano del traslado.
3296002025						

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
3317162025	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de claridad, debido a que se realiza el traslado a una entidad no competente.
202561202685852	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez, debido a que en la respuesta no hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano o ciudadana.
202561202458902						
202561202303252	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
202561202342382						
202561202418032						
202561202456242						
202561202448042						
3284742025						
3346502025						
3436272025						
202561202428902						
202561202425212						
3227712025						
202561202260742						
202561202405102						
202561202329022						
3314142025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, dado que el traslado se dio de manera extemporánea. El término para el traslado debe estar dentro de los 5 días siguientes al de la recepción.
202561202310902						
202561202344472						
3496492025						
202561202344472	SI	SI	SI	SI	NO	No cumplen con el criterio de manejo del sistema, dado que se debía utilizar el evento “trasladar” y no dar cierre con respuesta definitiva.
3296002025						

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con base en datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes julio de 2025

3.1.2. Agosto 2025

El 15 de septiembre 2025 a través del memorando con número de radicado **202541000192553** se remitió a las dependencias la muestra de **246** respuestas emitidas en el mes de agosto 2025 y el formato **PM04-RG01-F02** Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, para la evaluación por parte de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño.

En el mes de septiembre, las dependencias de la SDM remitieron la evaluación de calidad de la muestra asignada mediante el registro del formato en mención, de la muestra enviada,

los equipos técnicos evaluaron **246** lo que corresponde al 100% de la muestra asignada, obteniendo los siguientes resultados:

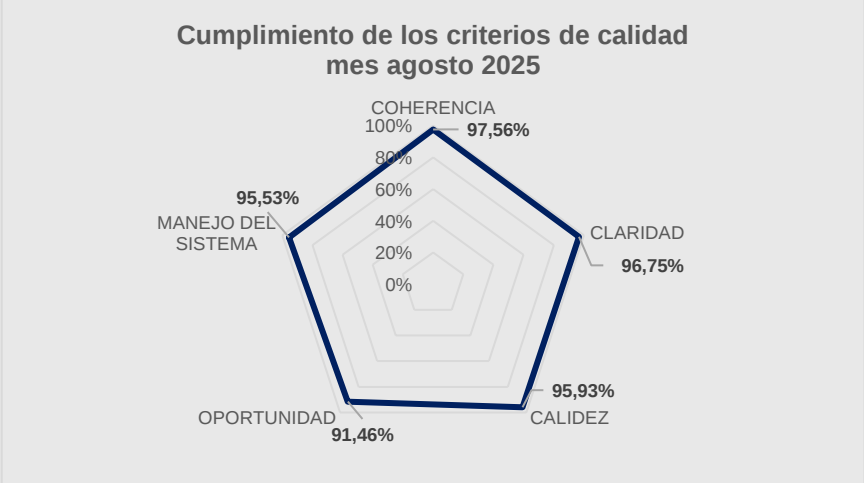
Tabla 4. Consolidado resultados evaluación de calidad mes agosto 2025

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
240	6	238	8	236	10	225	21	235	11
97,56%	2,44%	96,75%	3,25%	95,93%	4,07%	91,46%	8,54%	95,53%	4,47%

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes agosto de 2025

Del total de requerimientos analizados (**246**); el **97,56%** cumplen con los criterios de coherencia, el **96,75%** cumplen con los criterios de claridad, el **95,93%** cumplen con los criterios de calidez, el **91,46%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **95,53%** con los criterios de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **95,45%** para el periodo en mención.

Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad mes agosto de 2025



Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes agosto de 2025

La figura 2 muestra los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en la SDM por los atributos mencionados anteriormente.

3.1.2.1. Análisis de las respuestas

A continuación, se detallan las afectaciones identificadas en las respuestas evaluadas durante el periodo de análisis, las cuales evidencian oportunidades de mejora en la calidad, consistencia y pertinencia de la atención brindada por las distintas dependencias.

Tabla 5. Análisis de las respuestas

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
4234482025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumplen con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica
202561202843942						

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
3948302025						diferente a la notificada por el ciudadano.
4049062025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumplen con ningún criterio de calidad por documento errado puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud.
202561202765332						
3859612025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que solicita ampliación de información y se finaliza en el sistema como respuesta definitiva, ocasionando que el peticionario(a) no pueda realizar alcance al requerimiento.
202561202932472	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de claridad, dado que emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana.
4188202025	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de claridad, debido a que en la respuesta emitida se evidencia un lenguaje que no es comprensible y útil para el peticionario o peticionaria.
202561202932472	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez debido a que el oficio de respuesta va dirigido con nombre distinto al registrado por el peticionario o peticionaria.
202561202775822	SI	SI	NO	SI	SI	No cumplen con el criterio de calidez, debido a que en la respuesta no hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano o ciudadana.
4036412025						
202561202848462	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
202561202851612						
202561202870562						
202561202755692						
202561202775822						
202561202780102						
3836202025						
3913792025						
3942942025						
4023232025						
202561202738272						
202561202877292						
202561202797452						

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
3859612025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de oportunidad, debido a que realizó una solicitud de ampliación de información fuera de los términos legales (10 días hábiles).
3861552025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de oportunidad, dado que el traslado se dio de manera extemporánea. El término para el traslado debe estar dentro de los 5 días siguientes al de la recepción.
202561202971992						
202561202974742						
202561202808172						
202561202746982						
202561202971992	SI	SI	SI	SI	NO	No cumplen con el criterio de manejo del sistema, dado que debía utilizar el evento “trasladar” y no dar cierre con respuesta definitiva.
202561202974742						
202561202808172						
202561202746982						
4079152025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el manejo del sistema, puesto que el archivo de respuesta al peticionario no tiene cargados todos los anexos en el sistema, impidiendo esto la comprensión de esta.

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con base en datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes agosto de 2025

3.1.3. Septiembre 2025

El 14 de octubre 2025 a través del memorando con número de radicado **202541000210463** se remitió a las dependencias la muestra de **251** respuestas emitidas en el mes de septiembre 2025 y el formato **PM04-RG01-F02** Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, para la evaluación por parte de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño.

En el mes de octubre, las dependencias de la SDM remitieron la evaluación de calidad de la muestra asignada mediante el registro del formato en mención, de la muestra enviada se evaluaron **251** respuestas lo que corresponde al 100% de la muestra calculada (la respuesta faltante por evaluar corresponde a una petición que fue cerrada por no competencia), obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6. Consolidado resultados evaluación de calidad mes septiembre 2025

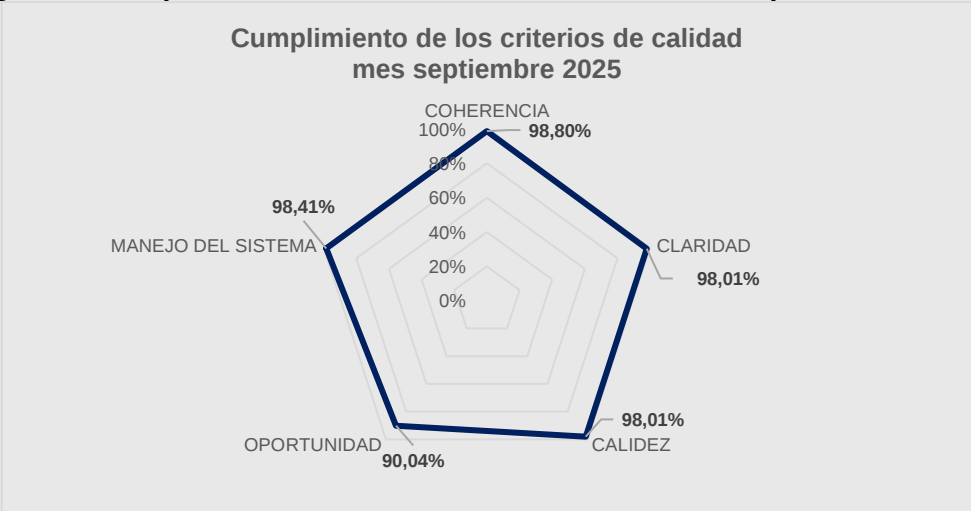
COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
248	3	246	5	246	5	226	25	247	4
98,80%	1,20%	98,01%	1,99%	98,01%	1,99%	90,04%	9,96%	98,41%	1,59%

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes septiembre de 2025

Del total de requerimientos analizados (**251**); el **98,80%** cumplen con los criterios de coherencia, el **98,01%** cumplen con los criterios de claridad y calidez, el **90,04%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **98,41%** con los criterios de Manejo del sistema, para

un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **96,65%** para el periodo en mención.

Figura 3. Cumplimiento de los criterios de calidad mes septiembre de 2025



Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes septiembre de 2025

La figura 3 muestra los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en la SDM por los atributos mencionados anteriormente, a continuación, se realiza el análisis por variables.

3.1.3.1. Análisis de las respuestas

A continuación, se detallan las afectaciones identificadas en las respuestas evaluadas durante el periodo de análisis, las cuales evidencian oportunidades de mejora en la calidad, consistencia y pertinencia de la atención brindada por las distintas dependencias.

Tabla 7. Análisis de las respuestas

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
4548342025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
4549892025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumplen con ningún criterio de calidad toda vez que solicita ampliación de información y se finaliza en el sistema como respuesta definitiva, ocasionando que el petionario(a) no pueda realizar alcance al requerimiento.
4703422025						
202561203486512	SI	NO	SI	SI	SI	No cumplen con el criterio de claridad, dado que emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana.
202561203375772						

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202561203238012	SI	SI	NO	SI	SI	No cumplen con el criterio de calidez, debido a que en la respuesta no hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano o ciudadana.
202561203237362						
202561203216772	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
202561203219832						
202561203292172						
202561203221192						
202561203209102						
4644682025						
4727032025						
4669142025						
4731402025						
202561203254772						
202561203234062						
202561203207492						
202561203291062						
202561203294862						
202561203231062						
202561203304772						
202561203199442						
202561203299592	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, dado que el traslado se dio de manera extemporánea. El término para el traslado debe estar dentro de los 5 días siguientes al de la recepción.
202561203206432						
202561203299592	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema, dado que debía utilizar el evento "trasladar" y no dar cierre con respuesta definitiva.

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes septiembre de 2025

3.2. Resultado general

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas del tercer trimestre de la vigencia 2025:

Tabla 8. Resultado general

Cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas	Cantidad de respuestas emitidas (Universo)	Cantidad de respuestas evaluadas	% de cumplimiento de calidad
Julio 2025	26.681	267	95,13%
Agosto 2025	24.076	246	95,45%
Septiembre 2025	21.997	251	96,65%
Tercer trimestre 2025	72.754	764	95,74%

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes julio, agosto y septiembre 2025

El porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Movilidad para el tercer trimestre 2025 alcanzó el **95,69%**.

4. Conclusiones

Durante el tercer trimestre de 2025, el porcentaje de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) a las peticiones ciudadanas alcanzó un **95,74%**, evidenciando el cumplimiento de los atributos de calidad definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Comparando los resultados de los criterios de calidad de los últimos meses del tercer trimestre (septiembre) y del segundo trimestre (junio), el atributo de coherencia aumento porcentualmente el 1,51%, el atributo de claridad aumentó porcentualmente el 0,69%, el de calidez aumentó porcentualmente 2,56% y el de manejo del sistema aumentó porcentualmente el 0,64%.

Adicionalmente, la Secretaría General realizó el seguimiento al Índice de Cumplimiento de la Calidad, cuya meta para el año 2025, según lo establecido en dicha política pública, es del 86%. En este contexto, la SDM obtuvo un cumplimiento del 100% durante el mes de agosto, reflejando el compromiso institucional con la mejora continua en la gestión y atención de las peticiones ciudadanas.

Con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores públicos en la gestión de las PQRSD, durante el tercer trimestre de 2025 se llevaron a cabo procesos de divulgación orientados a los siguientes temas:

- Notificación de la decisión
- Atención de quejas
- Atención de reclamos
- Atención prioritaria de PQRSD
- Petición anónima
- Petición irrespetuosa
- Petición reiterativa

5. Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos, el Director de Atención al Ciudadano quien también funge como Defensor de la Ciudadanía de la SDM, formula las siguientes recomendaciones:

a) Para mejorar el indicador de **manejo del sistema** se recomienda:

- Cargar y remitir en cada Sistema, las respuestas a las PQRSD con sus anexos.
- Para traslados por competencia tener en cuenta:
 1. **Cuando se trate de peticiones recibidas por ORFEO:**
 - Se debe utilizar la opción “**Traslado por competencia**”, si la competencia es de una entidad del orden nacional
 - Si la competencia corresponde a una entidad del orden distrital, la comunicación se debe generar por ORFEO y se debe radicar y trasladar la petición por BTE.
 2. **Cuando se trate de peticiones radicadas en BTE:**
 - En caso de que la competencia recaiga en una entidad nacional, la petición deberá cerrarse como respuesta definitiva en BTE y realizar el traslado por ORFEO.
 - En caso de que la competencia recaiga en una entidad distrital, el traslado debe efectuarse directamente por dicho sistema mediante el evento “**Trasladar**”.

b) Para mejorar el indicador de **coherencia** se recomienda:

- Utilizar el evento “**Solicitud de Ampliación**” en *Bogotá Te Escucha* cuando se requiera información adicional, para atender de fondo la petición; esta acción se debe realizar dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación. Si el peticionario(a) no aporta la información en el término máximo de un (1) mes, proceder al cierre por desistimiento tácito, conformidad al artículo 17 de la ley 1755 de 2015, y al reglamento Interno PM04-RG01.
- Verificar que la dirección de correspondencia física o electrónica en el oficio de respuesta coincida con la registrada por el ciudadano en la petición, actualizando los datos en ORFEO cuando sea necesario.

c) Para mejorar el indicador de **claridad** se recomienda:

- Responder de manera completa, precisa y comprensible todos los puntos de la solicitud, evitando ambigüedades o respuestas parciales.
- En los traslados por competencia, remitir oficio a la entidad competente y enviar copia al peticionario (exceptuando los traslados a entidades distritales en BTE).

d) Para mejorar el indicador de **calidez** se recomienda:

- Se debe asegurar que la respuesta incluya saludo, despedida y lenguaje cortés y respetuoso, concordancia gramatical según el género del peticionario (a).

e. Para mejorar el indicador de **oportunidad** se recomienda:

- Realizar los traslados entre entidades entre los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la petición.
- Los enlaces de PQRSD de cada dependencia, deben mantenerse activos y actualizados en el grupo de chat institucional “SEGUIMIENTO A GESTIÓN DE PQRSD – SDM”, revisar semanalmente el estado de las peticiones y generar alertas

tempranas al interior de cada dependencia para evitar vencimientos. De igual forma, deberán revisar diariamente la información que se comparte en el chat institucional para atender oportunamente los lineamientos y requerimientos.

	
Ernesto Gordillo Triana Director de Atención al Ciudadano Defensor de la Ciudadanía Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Angélica Marcela Gomez Bolivar Dirección de Atención al Ciudadano	

