



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

**Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano
Febrero 2026**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA.....	3
ASIGNACIÓN DE LA MUESTRA.....	4
Tabla 1. Rangos y cantidad de muestra.....	4
Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad mes octubre 2025	4
Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes octubre de 2025.....	5
3.1.1.1. Análisis de las respuestas.....	5
Tabla 3. Análisis de las respuestas.....	5
3.1.2. Noviembre 2025	7
Tabla 4. Consolidado resultados evaluación de calidad mes noviembre 2025	7
Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad mes noviembre de 2025	8
3.1.2.1. Análisis de las respuestas.....	8
Tabla 5. Análisis de las respuestas.....	8
3.1.3. Diciembre 2025	9
Tabla 6. Consolidado resultados evaluación de calidad mes diciembre 2025.....	10
Figura 3. Cumplimiento de los criterios de calidad mes diciembre de 2025	10
3.1.3.1. Análisis de las respuestas.....	10
Tabla 7. Análisis de las respuestas.....	11
3.2. Resultado general.....	12
4. Conclusiones.....	12
5. Recomendaciones.....	13
1. Cuando se trate de peticiones recibidas por ORFEO	13
2. Cuando se trate de peticiones radicadas en BTE.....	13

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 cuarto 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. Octubre 2025

El 10 de noviembre 2025 a través del memorando con número de radicado **202541000230353** se remitió a las dependencias la muestra de **273** respuestas emitidas en el mes de octubre 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 noviembre, 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 **269** respuestas lo que corresponde al 98,5% de la muestra calculada, obteniendo los siguientes resultados:

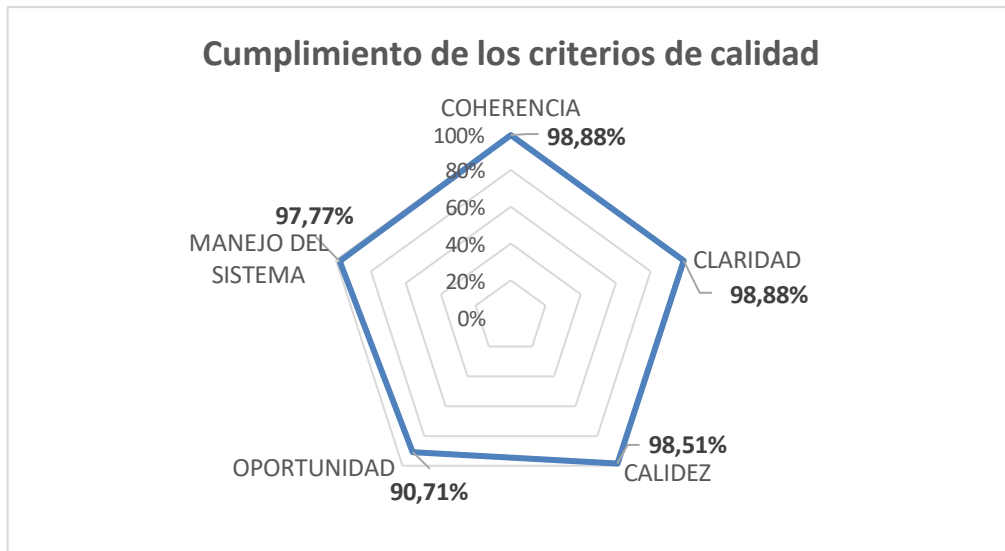
Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad mes octubre 2025

MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
273	269	266	3	266	3	265	4	244	25	263	6
		98,88%	1,12%	98,88%	1,12%	98,51%	1,49%	90,71%	9,29%	97,77%	2,23%

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 octubre de 2025

Del total de respuestas analizadas (**269**); el **98,88%** cumplen con los criterios de coherencia, el **98,88%** cumplen con los criterios de claridad, el **98,51%** cumplen con los criterios de calidez, el **90,71%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **97,77%** con los criterios de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas acumulado del **97,09%** para el periodo en mención.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes octubre 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 octubre 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
5313102025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
5501592025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202561203616152	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
202561203942232	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.
202561203913982	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.
202561203602342	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.
5262422025	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.
202561203742132	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
202561203752572	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.
5239642025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema, dado que no se anexo el documento que se informó en la respuesta que se iba a adjuntar

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202561203615612	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
5465032025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
5290992025	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.

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 octubre de 2025

3.1.2. Noviembre 2025

El 10 de diciembre 2025 a través del memorando con número de radicado **202541000248703** se remitió a las dependencias la muestra de **254** respuestas emitidas en el mes de noviembre 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 diciembre, 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 **249** lo que corresponde al 98,03% de la muestra asignada, obteniendo los siguientes resultados:

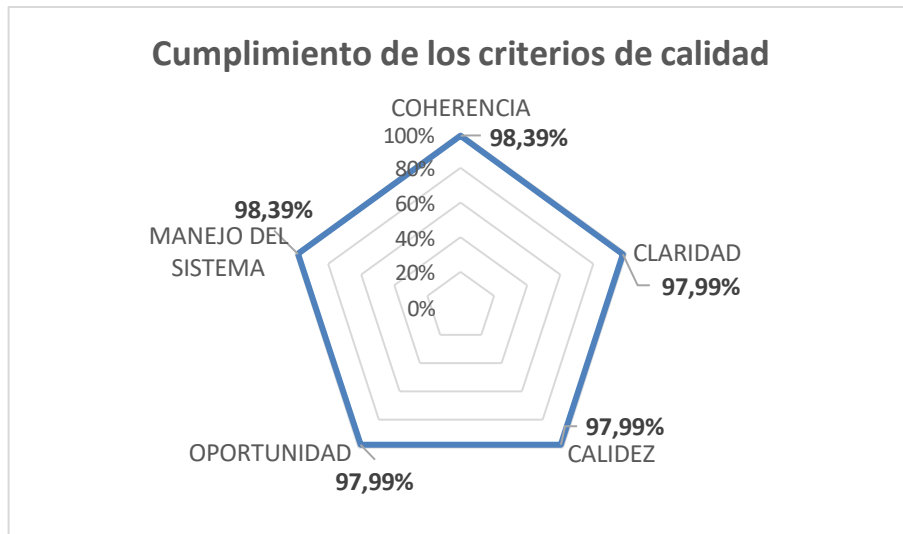
Tabla 4. Consolidado resultados evaluación de calidad mes noviembre 2025

MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
252	249	245	4	244	5	244	5	244	5	245	4
		98,39%	1,61%	97,99%	2,01%	97,99%	2,01%	97,99%	2,01%	98,39%	1,61%

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 noviembre de 2025

Del total de requerimientos analizados (**249**); el **98,39%** cumplen con los criterios de coherencia, el **97,99%** cumplen con los criterios de claridad, el **97,99%** cumplen con los criterios de calidez, el **97,99%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **98,39%** con los criterios de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **98,15%** para el periodo en mención.

Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad mes noviembre 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 noviembre 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
5972662025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se subió truncado.
6251322025	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.
202561204100732	NO	SI	SI	SI	SI	No cumplen con el criterio de coherencia, toda vez que la respuesta de traslado no se copia al ciudadano

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
6155572025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales..
6038942025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio, dado que en la respuesta se envió como anónimo. Pese a que el peticionario había suministrado datos (nombre, email y dirección física)
202561204187232	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez, por cuanto la respuesta no hay un saludo inicial, como tampoco de despedida.
202561204349482	SI	SI	SI	SI	NO	No cumplen con ningún criterio de Manejo del Sistema, por cuanto a pesar de ser anónima se aportó correo electrónico para ser notificado y en la respuesta se omito esta respuesta.
6301092025	SI	NO	SI	SI	SI	No cumplen con el criterio de claridad, puesto que no se da respuesta de fondo a la solicitud del ciudadano
6183642025	SI	SI	SI	NO	SI	No cumplen el criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta se da fuera de los términos establecidos por la Ley

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 noviembre de 2025

3.1.3. Diciembre 2025

El 14 de enero 2026 a través del memorando con número de radicado **202641000006793** se remitió a las dependencias la muestra de **238** respuestas emitidas en el mes de diciembre 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 enero, 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 **234** respuestas lo que corresponde al 98,31% de la muestra calculada, obteniendo los siguientes resultados:

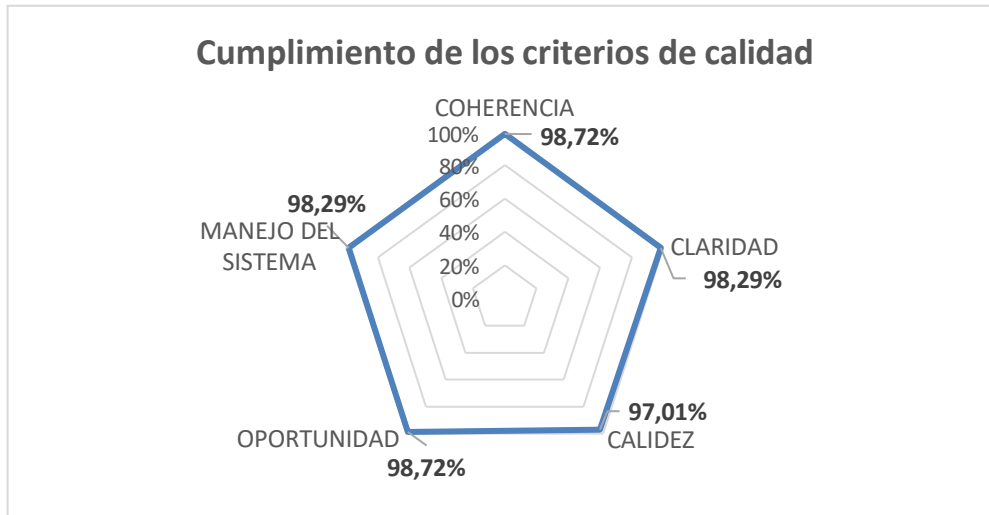
Tabla 6. Consolidado resultados evaluación de calidad mes diciembre 2025

MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
238	234	231	3	230	4	227	7	231	1	230	4
		98,72%	1,28%	98,29%	1,71%	97,01%	2,99%	98,72%	0,43%	98,29%	1,71%

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 diciembre de 2025

Del total de requerimientos analizados (**234**); el **98,72%** cumplen con los criterios de coherencia, el **98,29%** cumplen con los criterios de claridad y calidez, el **97,01%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **98,72%** con los criterios de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **98,29%** para el periodo en mención.

Figura 3. Cumplimiento de los criterios de calidad mes diciembre 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 diciembre 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
6755372025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del Sistema, se sube la respuesta incompleta
6977302025	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.
202561204669012	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.
6952812025	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de Claridad, en razón a que no se da respuesta de fondo a lo solicitado por el ciudadano.
6878922025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio, dado que se cerró la respuesta en BTE sin subir la respuesta
202561204469582	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez, por cuanto la respuesta no hay un saludo inicial, como tampoco de despedida.
202561204550942	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez, por cuanto la respuesta no hay un saludo inicial, como tampoco de despedida.
202561204449062	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez, por cuanto la respuesta no hay un saludo inicial, como tampoco de despedida.
202561204474852	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de calidez, por cuanto la respuesta no hay un saludo inicial, como tampoco de despedida.

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 diciembre 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
Octubre 2025	26.681	269	97,09%
Noviembre 2025	20.027	249	98,15%
Diciembre 2025	20.117	234	99,29%
Cuarto trimestre 2025	66.825	752	98,17%

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 octubre, noviembre y diciembre 2025

El porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Movilidad para el cuarto trimestre 2025 alcanzó el **98.17%**.

4. Conclusiones

Durante el cuarto trimestre de 2025, el porcentaje de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) a las peticiones ciudadanas alcanzó un **98.17%**, 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 cuarto trimestre (diciembre) y del tercer trimestre (julio), el atributo de coherencia aumento porcentualmente el 1,34%, el atributo de claridad aumentó porcentualmente el 2,04%, el de calidez aumentó porcentualmente 0,38%, el atributo de oportunidad aumentó porcentualmente el 8,83% y el de manejo del sistema aumentó porcentualmente el 2,78%.

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 88%. En este contexto, la SDM obtuvo un cumplimiento del 94% 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 cuarto 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).


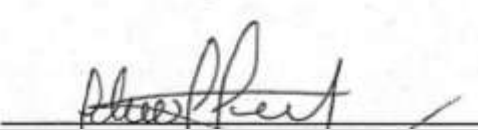
d) Para mejorar el indicador de **calidez** se recomienda:

- 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: Adriana Hernández Morales Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Angélica Marcela Gómez Bolívar Dirección de Atención al Ciudadano	