



INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A PETICIONES CIUDADANAS PRIMER TRIMESTRE 2026

**Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano**

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 enero 2026	4
Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes enero de 2026.	5
3.1.1.1. Análisis de las respuestas	5
Tabla 3. Análisis de las respuestas	5
3.1.2. febrero 2026	7
Tabla 4. Consolidado resultados evaluación de calidad mes febrero 2026	7
Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad mes febrero de 2026	8
3.1.2.1 Análisis de las respuestas	8
Tabla 5. Análisis de las respuestas	8
3.1.3 marzo 2026	9
Tabla 6. Consolidado resultados evaluación de calidad mes marzo 2026	9
Figura 3. Cumplimiento de los criterios de calidad mes marzo de 2026	10
3.1.3.1 Análisis de las respuestas	10
Tabla 7. Análisis de las respuestas	10
3.2 Resultado General	13
4. Conclusiones	13
5. Recomendaciones	13
1. Cuando se trate de peticiones recibidas por ORFEO;	Error! Marcador no definido.
2. Cuando se trate de peticiones radicadas en BTE;	Error! Marcador no definido.

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 primer trimestre de 2026**, 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 2026

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 enero de 2026 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. Enero 2026

El 11 de febrero 2026 a través del memorando con número de radicado **202641000026013** se remitió a las dependencias la muestra de **258** respuestas emitidas en el mes de enero 2026 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, los equipos técnicos de las dependencias evaluaron **258** respuestas lo que corresponde al 100% de la muestra calculada, obteniendo los siguientes resultados:

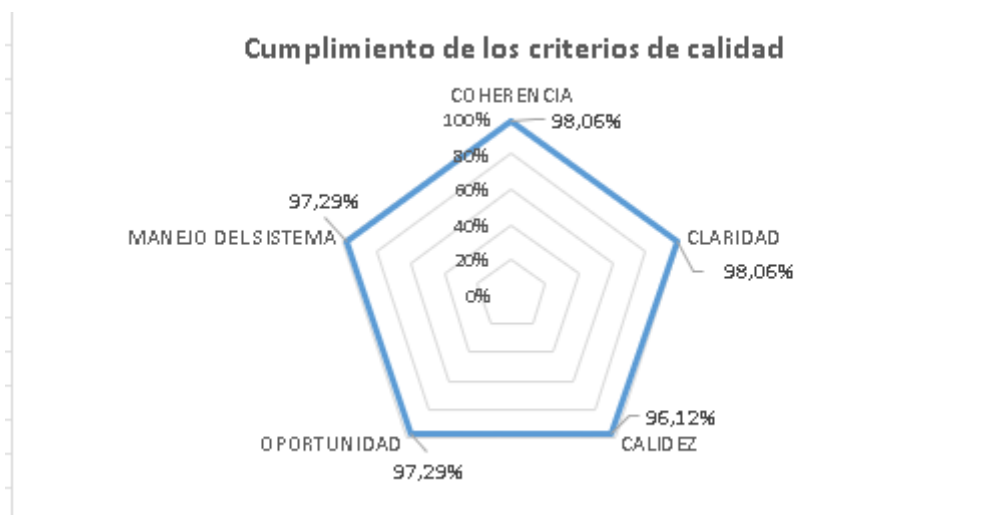
Tabla 2. Consolidado resultados evaluación de calidad mes enero 2026

MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
258	258	253	5	253	5	248	10	251	7	251	7
		98,06%	1,94%	98,06%	1,94%	96,12%	3,88%	97,29%	2,71%	97,29%	2,71%

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 enero de 2026

Del total de respuestas analizadas (258); el **98,06%** cumplen con los criterios de coherencia, el **98,06%** cumplen con los criterios de claridad, el **96,12%** cumplen con los criterios de calidez, el **97,29%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **97,29%** con los criterios de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas acumulado del **97,36%** para el periodo en mención.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad mes enero de 2026.



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 enero de 2026

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
202661200005152	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.
202661200074652	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.

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202661200110212	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.
202661200142362	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.
202661200189352	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.
426912026	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.
472282026	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.
202661200163372	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de Manejo del Sistema, por cuanto Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva
202661200173612	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de Manejo del Sistema, por cuanto Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva
251212026	NO	SI	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de Coherencia, por cuanto la respuesta no está relacionada con la petición ciudadana
202661200301672	SI	SI	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de Manejo del Sistema, por cuanto Se carga la respuesta incompleta
202661200037302 202661200020692	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con el criterio de Oportunidad, por cuanto se responde fuera de los términos legales

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202661200028372	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con el criterio de Calidez, por cuanto la respuesta está dirigida a una persona distinta de quien realizó la solicitud.
124092026	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.
202661200099192	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que realizan el cierre definitivo sin subir la respuesta
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.

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 enero de 2026

3.1.2. febrero 2026

El 10 de marzo 2026 a través del memorando con número de radicado **202641000043093** se remitió a las dependencias la muestra de **249** respuestas emitidas en el mes de febrero 2026 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 febrero, 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 100% de la muestra asignada, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Consolidado resultados evaluación de calidad mes febrero 2026

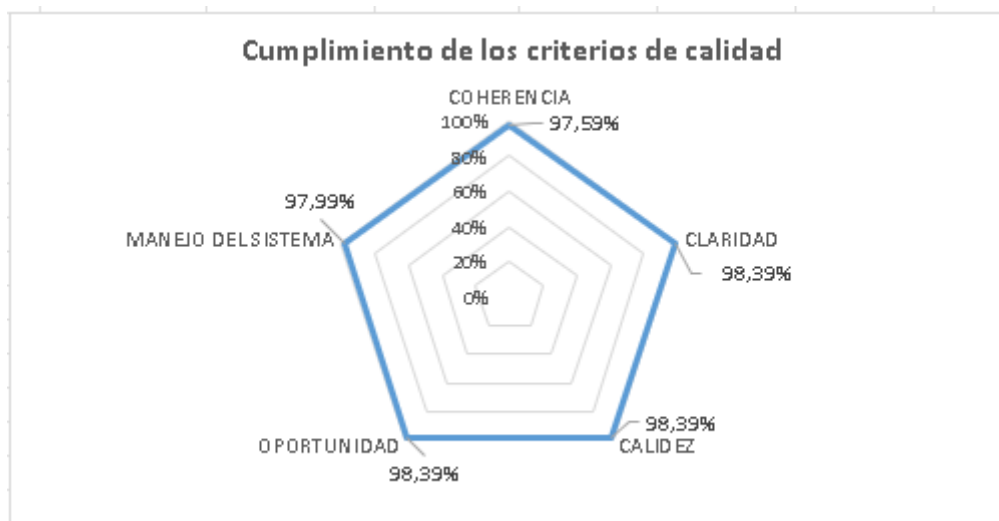
MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
249	249	243	6	245	4	245	4	245	4	244	5
		97,59%	2,41%	98,39%	1,61%	98,39%	1,61%	98,39%	1,61%	97,99%	2,01%

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 febrero de 2026.

Del total de requerimientos analizados (**249**); el **97,59%** cumplen con los criterios de coherencia, el **98,39%** cumplen con los criterios de claridad, el **98,39%** cumplen con los criterios de calidez, el **98,39%** cumplen con los criterios de oportunidad y el **97,99%** 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 febrero de 2026



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 febrero de 2026.

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
1399682026, 690842026	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.
1203432026	SI	SI	NO	SI	SI	No cumple con ningún criterio, por cuanto emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área y/o dependencia

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202661200589552	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.
202661200426692	SI	SI	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de Coherencia, por cuanto la respuesta no está relacionada con la petición ciudadana
910962026	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio, Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
202661200476892	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de Oportunidad y Manejo del Sistema, por cuanto se responde fuera de los términos legales y Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva

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 febrero de 2026.

3.1.3 marzo 2026

El 9 de abril 2026 a través del memorando con número de radicado **202641000060403** se remitió a las dependencias la muestra de **244** respuestas emitidas en el mes de marzo 2026 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 marzo, 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 **244** respuestas lo que corresponde al 100% de la muestra calculada, obteniendo los siguientes resultados:

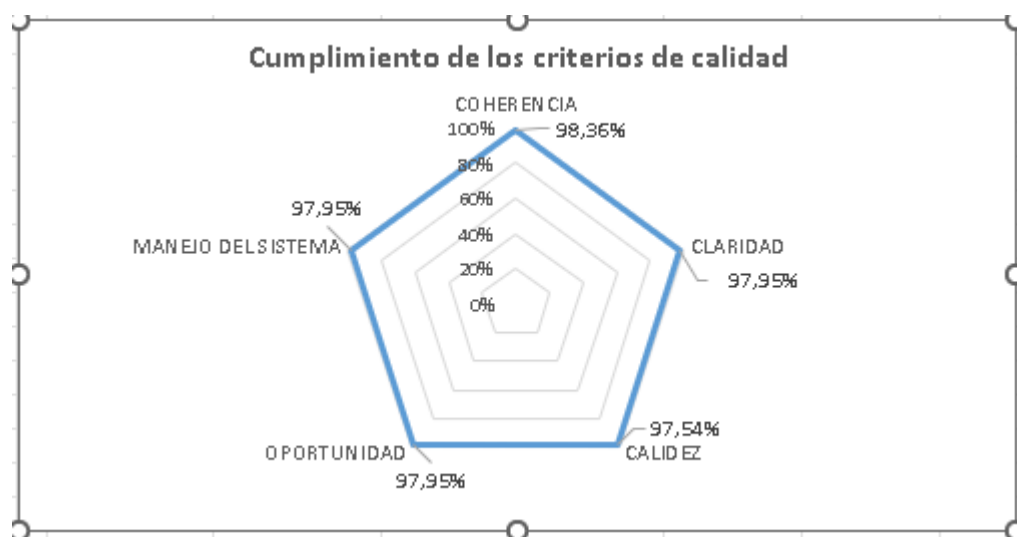
Tabla 6. Consolidado resultados evaluación de calidad mes marzo 2026

MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
244	244	240	4	239	5	238	6	239	5	239	5
		98,36%	1,64%	97,95%	2,05%	97,54%	2,46%	97,95%	2,05%	97,95%	2,05%

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 marzo de 2026

Del total de requerimientos analizados (244); el **98,36%** cumplen con el criterio de coherencia, el **97,95%** cumplen con el criterio de claridad, el **97,54%** cumple con el criterio de calidez, el **97,95%** cumplen con el criterio de oportunidad y el **97,95%** con el criterio de Manejo del sistema, para un cumplimiento en la calidad de las respuestas para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del **97,95%** para el periodo en mención.

Figura 3. Cumplimiento de los criterios de calidad mes marzo de 2026



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
1399682026	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.
1558072026	NO	NO	NO	NO	NO	No cumplen con ningún criterio de calidad debido a que Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado al grupo de reincidencias.

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202661200863502	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio, por cuanto en el sistema se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva.
2232192026	NO	NO	NO	SI	SI	No cumple con los criterios de Coherencia, Claridad y Calidez, por cuanto la respuesta no está acorde con lo solicitado por la peticionaria, no hay manejo de lenguaje claro y no hay lenguaje cortés para dirigirse a la ciudadana.
1821242026	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de claridad, por cuanto emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana.
202661200847742	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de Oportunidad, por cuanto Responden fuera de los términos legales.
202661200869832	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de Oportunidad, por cuanto se solicitó ampliación de plazo para dar respuesta, sin embargo el plazo solicitado no se cumplió.
202661200808482, 1888202026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de Manejo del Sistema por cuanto se debería marcar el evento trasladar y no respuesta definitiva.
202661200847732	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.
202661200828882	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
1399682026	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.
1558072026	NO	NO	NO	NO	NO	No cumplen con ningún criterio de calidad debido a que Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado al grupo de reincidencias.

Radicado	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	Observación
202661200863502	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio, por cuanto en el sistema se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva.
2232192026	NO	NO	NO	SI	SI	No cumple con los criterios de Coherencia, Claridad y Calidez, por cuanto la respuesta no está acorde con lo solicitado por la peticionaria, no hay manejo de lenguaje claro y no hay lenguaje cortés para dirigirse a la ciudadana.
1821242026	SI	NO	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de claridad, por cuanto emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano o ciudadana.
202661200847742	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de Oportunidad, por cuanto Responden fuera de los términos legales.
202661200869832	SI	SI	SI	NO	SI	No cumple con el criterio de Oportunidad, por cuanto se solicitó ampliación de plazo para dar respuesta, sin embargo el plazo solicitado no se cumplió.
202661200808482, 1888202026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de Manejo del Sistema por cuanto se debería marcar el evento trasladar y no respuesta definitiva.
202661200847732	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.
202661200828882	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.

3.2 Resultado General

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas del primer trimestre de la vigencia 2026:

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
Enero 2026	22.691	258	97,36%
Febrero 2026	23.542	249	98,15%
Marzo 2026	19.576	244	97,95%
Primer trimestre 2026	65.809	751	97,82%

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 enero, febrero y marzo 2026.

El porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Movilidad para el primer trimestre 2026 alcanzó el **97.82%**.

4. Conclusiones

Durante el primer trimestre de 2026, el porcentaje de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) a las peticiones ciudadanas alcanzó un 97.82%, 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.

Con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores públicos en la gestión de las PQRS, durante el primer trimestre de 2026 se llevó a cabo divulgación de video acerca de la Cartilla de Gestión de Peticiones Ciudadanas del Sistema 'Bogotá Te Escucha', a través de las carteleras digitales de la entidad. Adjunto te comparto las evidencias.

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:
 - Utilizar el evento de traslado por competencia en ORFEO en los casos en que la entidad no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, por su parte, para el Sistema Bogotá Te Escucha si es de entidad distrital, realizar la devolución a la Dirección de Atención al Ciudadano administrador de Bogotá Te Escucha en la entidad para que realice el traslado por el sistema a la entidad distrital competente, si es de entidad nacional, se debe realizar el traslado por ORFEO y cerrar como respuesta definitiva en dicho sistema.

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.
- Utilizar el evento respuesta parcial, en los casos que no se cuente con una respuesta de fondo, para lo cual, se debe señalar al ciudadano o ciudadana los motivos en la demora y el plazo razonable en el que se resolverá la petición, el cual no debe exceder el doble del doble del inicialmente previsto.
- Verificar que la respuesta por enviar que se encuentre cargada en el sistema y corresponda a la petición ciudadana, con el fin de evitar el envío de documentos errados al peticionario o peticionaria.
- Verificar que la dirección de correspondencia física o electrónica del oficio de respuesta corresponda a la brindada por el ciudadano(a).
- En caso de que se presenten diferencias de la dirección en el oficio de respuesta con la informada por el ciudadano(a), se debe actualizar los datos en ORFEO para garantizar la notificación de la respuesta.

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).
- En caso de que la petición cuente con varias solicitudes de diferentes dependencias, la respuesta la debe consolidar el área que tenga el mayor número de requerimientos, por ningún motivo se debe enviar respuesta parcial informando que se traslada a otra dependencia.

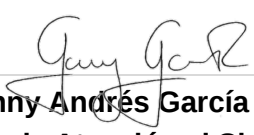
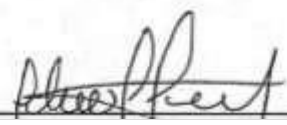
d) Para mejorar el indicador de **calidez** se recomienda:

- 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.
- Realizar la aclaración y/o ampliación de la información máximo al 10 día hábil después de radicada la petición.

 Giovanni Andrés García Rodríguez Director de Atención al Ciudadano (E) 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	