



INFORME DE GESTIÓN PQRSD III 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	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2024	6
3.1.	Peticiones recibidas III Trimestre 2024	6
3.2.	Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2024	6
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	7
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	7
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	8
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	9
8.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	10
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR RADICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10
9.1.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias	11
9.2.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas	11
9.3.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos	12
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	13
11.	CONCLUSIONES	14
12.	ACCIONES	15
13.	RECOMENDACIONES	19

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 III 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.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionados y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 078 de 2019, *“Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad”*.



¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía?

- **Ser vocero** de los ciudadanos y las ciudadanas para la protección de sus derechos y conocer sus deberes.
- **Conocer y hacer** seguimiento a los requerimientos, quejas, reclamos o solicitudes de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normatividades vigentes, dentro de los tiempos establecidos; que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Promover y divulgar** la figura del Defensor del Ciudadano y sus actividades a la ciudadanía.
- **Diseñar e Implementar** estrategias acerca de los derechos y deberes de la ciudadanía.

- **Ser mediador** entre la ciudadanía y la Entidad en pro de solucionar de manera oportuna, clara y efectiva las diferencias que se presentan en la relación Estado-ciudadano-ciudadana.
- **Generar reportes** a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones a



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 página Web SDM

Página Web – Radicación PQRSD		
Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con la Ley 1755 de 2015.		
Término para resolver* LEY 1755 de 2015	Color: 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.	6 Denuncia posible Acto de Corrupción Es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.	
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.	7 Felicitación Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	
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.	8 Solicitud de Acceso a la Información Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.	
4 Reclamo Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	9 Solicitud de Copias Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.	
5 Sugerencia Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	10 Consulta Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente. Secretaria Distrital de movilidad 2024

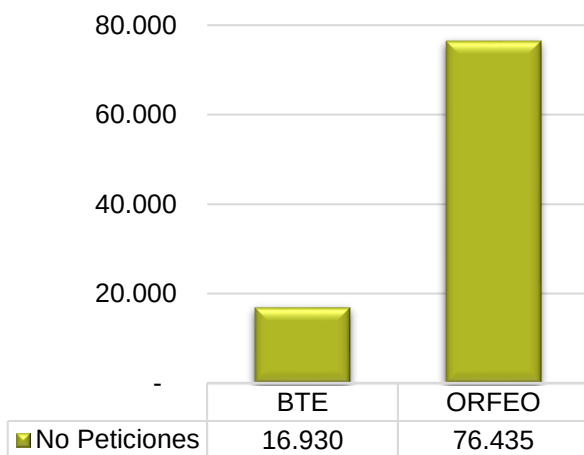
3. GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2024

3.1. Peticiones recibidas III Trimestre 2024

En el tercer trimestre de 2024, la entidad recibió un total de **93.365** peticiones, de las cuales **16.930** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **18,13%** y **76.435** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **81,87%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas III Trimestre 2024



Los canales de mayor radicación de PQRSD en la entidad fueron: Canal presencial con **46.390** peticiones, lo que representa el **49,69%** del total peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido de la radicación por la web con **15.852** peticiones, que corresponde al **16,98%**.

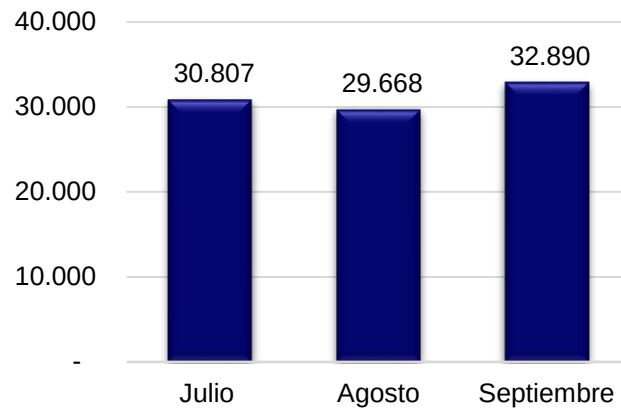
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

3.2. Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2024

Del total de peticiones recibidas durante el tercer trimestre de 2024, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de septiembre con **32.890** peticiones, que representa el **35,23%**, seguido del mes de julio con **30.807** peticiones, representando el **33%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue agosto con **29.668** peticiones con el **31,78%**.

Figura 2.

Peticiones por mes – III Trimestre de 2024



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

Tabla 3.

Peticiones por tipología III Trimestre 2024

Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	83.899	89,86%
Derecho de petición de interés general	5.178	5,55%
Entes de Control/Solicitud de información	1.439	1,54%
Solicitud de copia	999	1,07%
Solicitud de información	637	0,68%
Petición entre Autoridades	546	0,58%
Consulta	240	0,26%
Queja	166	0,18%
Reclamo	136	0,15%
Sugerencia	44	0,05%
Felicitación	40	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	22	0,02%
Entes de Control/Consulta	17	0,02%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0,002%
Total, general	93.365	100,00%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados III trimestre de 2024



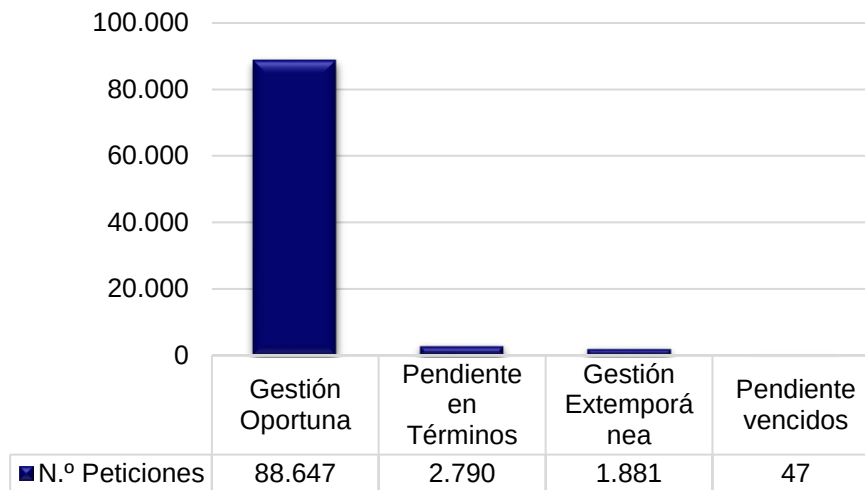
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

De acuerdo con la gráfica anterior, se registra que “Corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados”, es el subtema con mayor radicación en el tercer trimestre de 2024, con **17.466** peticiones, con una participación del **20,21%**, nuestros ciudadanos acuden a este tipo de solicitud cuando transcurridos tres (3) días hábiles de haber realizado el pago de comparendo, acuerdo de pago y/o curso sobre normas de tránsito u obtenido la resolución de revocatoria, exoneración o prescripción, la información no ha sido actualizada en los sistemas de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y/o Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones (SIMIT). Seguido de “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **14.393** peticiones, con una participación del **16,67%**, 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.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – III Trimestre de 2024



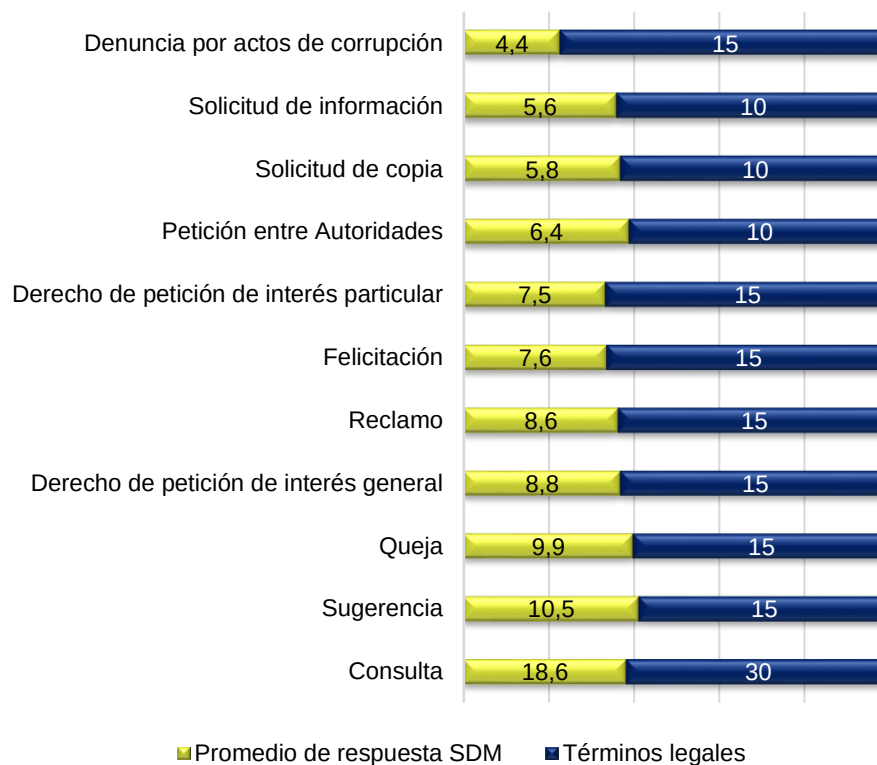
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

De un total de **93.365** peticiones que se recibieron en el tercer trimestre de 2024, **88.647** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **97,92%**

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.

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



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el tercer trimestre de 2024, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley.

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

Tabla 4.

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

Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización	17	6
Atención red cade	17	3
Recepción derechos de petición y peticiones por parte de la ciudadanía referentes a la SITP	17	1
Solicitud de información diseños de señalización	16	24
Apoyo financiero para educación formal	16	1
Sustitución vehículos de tracción animal vta	16	1
Estudios técnicos de movilidad relacionados con tarifas temas ambientales censo de bicitaxis modelo de transporte	16	1
Control de legalidad a las liquidaciones contractuales	16	1
Disposiciones en materia salarial y prestacional aplicables a los servidores públicos de la entidad	16	1
Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados	16	30
Convenio Bogotá Soacha	15	4
Planes estratégicos de seguridad vial	15	1
Estudio de peatones	15	1
Servicio transporte accesible	15	1
Auditorías de seguridad vial ASV	15	1

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

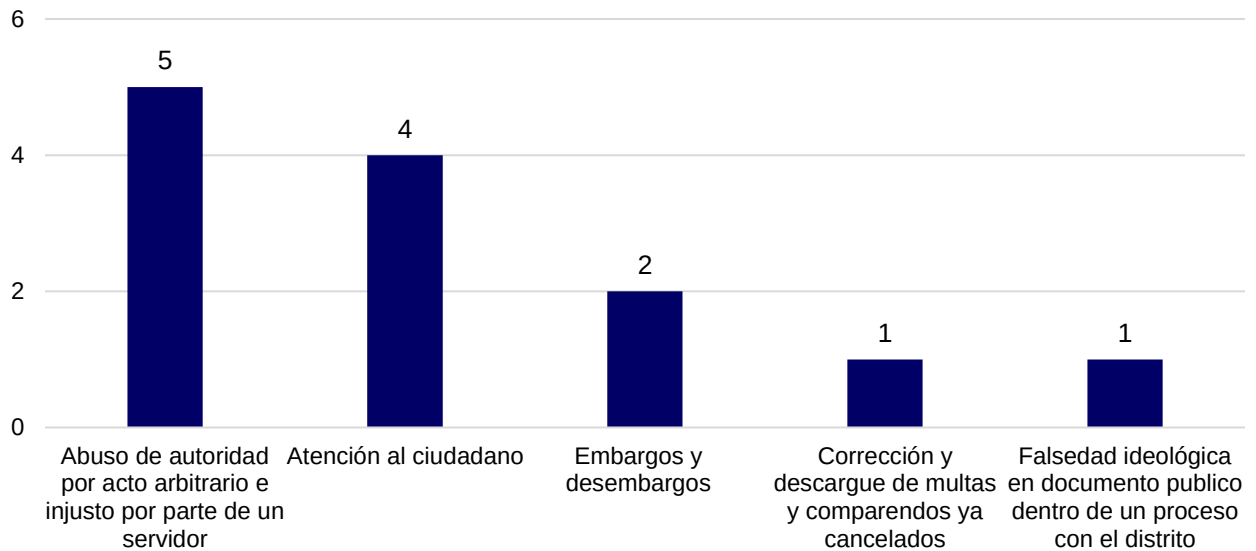
Los trámites/ o servicios que tuvieron mayor tiempo promedio de respuesta para el tercer trimestre de 2024 fueron; “Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización”, “Atención red CADE y “Recepción derechos de petición y peticiones por parte de la ciudadanía referentes a la SITP”, con un promedio de **17** días de gestión cada uno.

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

9.1. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias

Figura 6.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Denuncias – III Trimestre de 2024



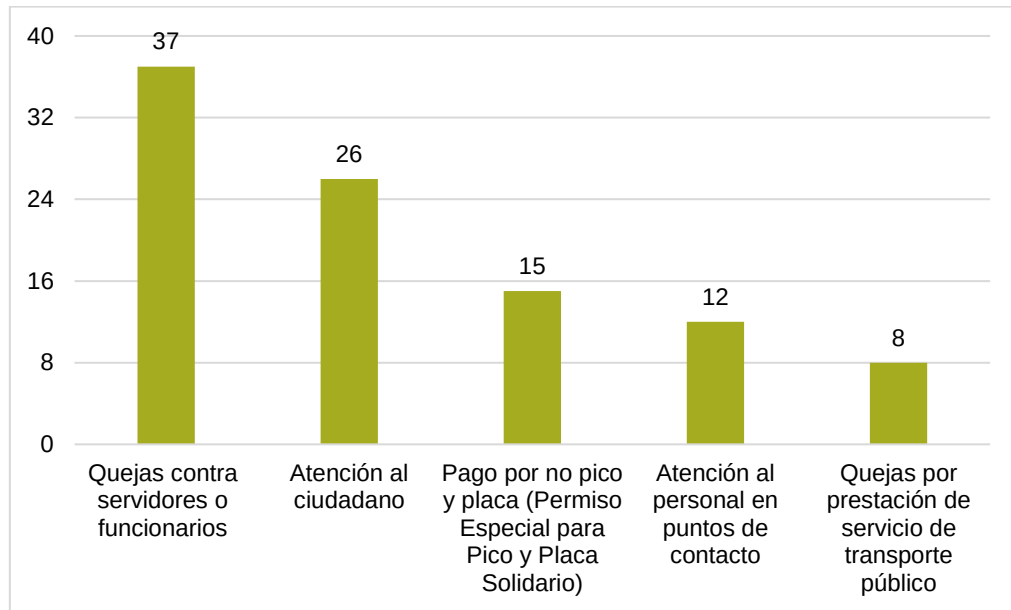
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el tercer trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor” con 5 peticiones, que representan el **22,73%**, del total de 22 denuncias radicadas en el trimestre.

9.2. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas

Figura 7.

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



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el III trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue el de “Queja contra servidores o funcionarios” con **37** peticiones, que representan el **22,29%**, del total de **166** quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las **37** peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Queja contra servidores o funcionarios”.

Tabla 5.

Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Queja contra servidores o funcionarios”

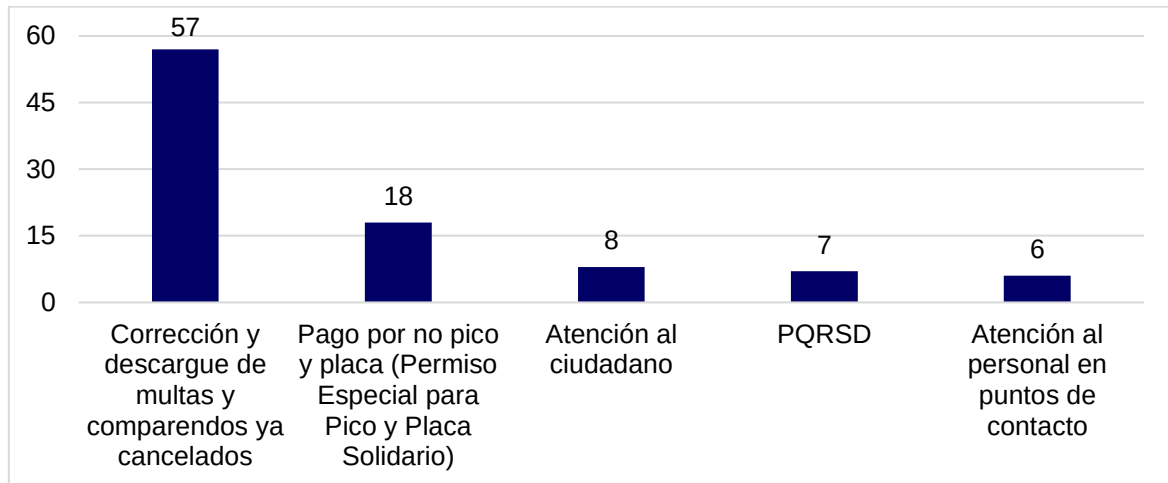
Dependencia	No de peticiones	% de participación
Dirección de atención al ciudadano	17	45,95%
Subdirección de control de tránsito y transporte	13	35,14%
Subdirección de contravenciones	4	10,81%
Oficina de control disciplinario	2	5,41%
Subdirección de transporte privado	1	2,70%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

9.3. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos

Figura 8.

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



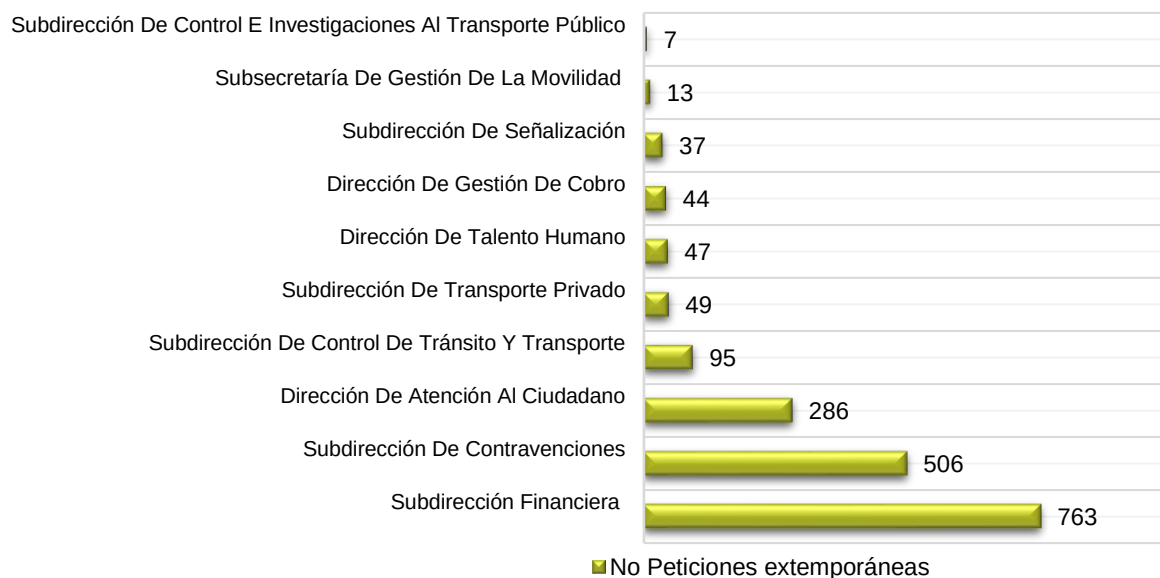
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

Para el III trimestre de 2024, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fue el de “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” con **57** peticiones, que representan el **41,91%**, del total de **136** reclamos radicadas en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 9.

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



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2024

La “Subdirección Financiera”, es la dependencia con mayor número de gestión extemporánea, registrando para el tercer trimestre de 2024; con **763** peticiones fuera de término, lo que representa el **40,56%** del total de peticiones con respuesta extemporánea.

11. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo entre el segundo trimestre y el tercer trimestre de 2024, la entidad recibió en el primer trimestre de 2024; 75.153 peticiones y para el tercer trimestre de 2024 recibió; 93.365 peticiones, lo que refleja un aumento en la radicación de PQRS, con una variación del 24,23% con respecto al trimestre anterior.
- En el tercer trimestre se evidencia una disminución de las peticiones radicadas, de julio a agosto, donde se radicaron 1.139 peticiones menos, con una variación del 3,70%, y de agosto a septiembre hubo un incremento en la radicación de peticiones, se radicaron 3.222 peticiones más, con una variación del 10,86%.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 324 peticiones para el tercer trimestre del año, representando el 0,34% del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, 88.647 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 97,92%.
- El trámite con mayor radicación de PQRS para el periodo fue el de “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados”, con 17.446 peticiones. El aumento de radicación para esta tipología obedece a la puesta en operación del nuevo y moderno sistema contravencional de la entidad “FÉNIX”, siguiendo con un plan de transición de los datos provenientes de “SICON”, el sistema que soportó durante más de 15 años el proceso contravencional de la Entidad. En este momento se está en proceso de estabilización y migración de la información entre los dos sistemas, conforme a lo anterior se vienen identificando las mejoras a implementar para el correcto posicionamiento e integración de nuestro nuevo sistema contravencional.
- En las tipologías de queja de mayor reiteración en el trimestre fue “Quejas contra servidores o funcionarios”, para la tipología de reclamos el tema fue “Corrección y descargue de multas

y comparendos ya cancelados” y para denuncias el tema de mayor reiteración fue “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”

12. ACCIONES

- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos de manera semanal, y así mismo se generan las alertas encontradas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC), dentro de los seguimientos realizados en el periodo están:
 - ✓ Correos remitidos a la OTIC, solicitando el cierre de peticiones de ORFEO, registradas en BTE que ya tienen respuesta en ORFEO, pero aparecen vencidas en BTE.
 - ✓ Para el mes de julio se culminó con el proceso de incorporación del formato al web service, dentro del cual se encuentra el número del radicado del Sistema de Gestión Documental–Orfeo y el enlace de consulta a <https://gestiondocumental.movilidadbogota.gov.co/orfeo-api/>, a través del cual se pueden consultar el radicado del ciudadano y sus anexos en caso de que estos hayan sido aportados, y el radicado de respuesta junto con sus anexos en los casos en que estos sean remitidos al ciudadano, subsanando de manera definitiva las observaciones relacionadas con el anexo de documentos por web service y cierres extemporáneos de peticiones con anexos que superaban el peso permitido por el sistema.
 - ✓ En septiembre se solicita la programación de una mesa de trabajo con el equipo de soporte funcional del Web Service de BTE de la Secretaría General, con el fin de revisar algunos errores que están impidiendo que se pueda lograr el registro completo de las peticiones que recibimos en nuestro sistema de gestión documental, compartiendo los errores más recurrentes evidenciados por la Oficina de TIC.
- Para este trimestre se continuó con los seguimientos semanales desde la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se comunica a todos los enlaces de las dependencias, las peticiones próximas a vencer con el fin de prevenir la extemporaneidad en las mismas. De igual manera se envió mensual, dirigido a todos los directivos de la entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

- El agosto se realizó la primera socialización del II Semestre de 2024 del Reglamento Interno para la gestión de PQRS, dirigido a todos los colaboradores de la entidad con el objetivo de establecer los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones que presenta la ciudadanía ante la entidad, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- Desde el Componente de Sensibilización y Socialización de la DAC, se realizaron las siguientes socializaciones:
 - ✓ Socialización de Atención Integral Calidad para la Ciudadanía: con el objetivo de promover la apropiación del Manual de Integridad entre los servidores públicos de la DAC, fortaleciendo la cultura de transparencia y ética en la gestión pública
 - ✓ Socialización de Política de Racionalización y Cultura del servicio a la ciudadanía.
- Se realizó la mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para analizar las causas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos de los dos sistemas de gestión de peticiones ORFEO y BTE, con el fin de socializar los resultados del análisis del informe realizado por la Dirección de Atención al ciudadano y las recomendaciones que se dan conforme a las conclusiones del informe.
- A través de nuestro correo institucional, el componente de comunicaciones de la DAC, publicó los siguientes videos para el mes de agosto:
 - ✓ Video de divulgación de controles en la oportunidad en la respuesta: es este video se indica que a través de memorando mensual la Dirección de Atención al Ciudadano informa a todos los directivos el estado de las peticiones, luego de este informe las dependencias con extemporaneidad o peticiones vencidas deberán detallar dentro de los 5 días hábiles siguiente el motivo de la extemporaneidad y las acciones implementadas.
 - ✓ Video respuestas de fondo a las peticiones ciudadanas: en este video se indica los tips para dar respuesta de fondo; responder todos los puntos de la petición, revisa el escrito

y guarda la respuesta con todos los anexos, verifica que se guardó la respuesta de manera correcta antes de dar cierre definitivo y responde en un lenguaje claro.

- ✓ Video de reasignación de peticiones entre las dependencias: Se realizó la publicación del video informando a todos nuestros colaboradores el proceso correcto de reasignación de peticiones entre dependencias de la entidad desde nuestro del sistema ORFEO y el Sistema de Bogotá te Escucha y las responsabilidades de todas las dependencias de la SDM en la Gestión de PQRSD.
- ✓ Video de canales de atención: Se publicó en nuestras redes sociales y página web de la entidad, un video informando a nuestra ciudadanía los diferentes canales de atención donde pueden realizar los trámites y servicios que ofrece la entidad; Centros de servicio de Movilidad calle 13 y Paloquemao, puntos de radicación de peticiones ciudadanas en calle 13 y Paloquemao, ventanillas únicas de Servicio, los 9 puntos adicionales para la realización de cursos pedagógicos y la línea de atención de nuestro Centro de Contacto de Movilidad.
- ✓ Video de divulgación de controles en la oportunidad en la respuesta: es este video se indica que a través de memorando mensual la Dirección de Atención al Ciudadano informa a todos los directivos el estado de las peticiones, luego de este informe las dependencias con extemporaneidad o peticiones vencidas deberán detallar dentro de los 5 días hábiles siguiente el motivo de la extemporaneidad y las acciones implementadas.
- ✓ Video Reglamento interno de gestión de PQRSD: en el cual se indica cómo gestionar correctamente las peticiones, de manera eficiente y conforme a la normativa, respuesta parcial, desistimiento expreso, petición oscura.
- Con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizaron las siguientes cualificaciones:
 - ✓ Tema: Herramientas para el servicio
Objetivo: Orientar a los servidores públicos en herramientas para una Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente en el servicio a la ciudadanía.

✓ Tema: Gestión de peticiones ciudadanas

Objetivo: Orientar a los colaboradores sobre la Gestión de Peticiones, desde la recepción hasta la respuesta, empoderándolos en un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los canales dispuestos por la administración distrital.

✓ Tema: Ética y transparencia

Objetivo: Socializar conceptos y características de conducta, Normas y Dilemas Éticos, que regulan nuestros comportamientos, aspectos generales de Transparencia e Integridad, el impacto de la corrupción, y las conductas que caracterizan a los servidores públicos íntegros, para que así logremos enriquecer nuestra gestión a través de la ética en el servicio a la ciudadanía.

✓ Tema: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio

Objetivo: Presentar técnicas de introspección y conocimiento de sí mismo, que permitirán identificar tus fortalezas y trabajar en tus debilidades y así ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

✓ Tema: Inteligencia Emocional y Social en el Servicio

Objetivo: Brindar herramientas básicas para una adecuada gestión de las emociones, fortaleciendo habilidades para una mayor inteligencia emocional y social.

✓ Tema: Introducción a lo Público

Objetivo: Dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para los colaboradores públicos.

✓ Tema: Introducción al Servicio a la Ciudadanía

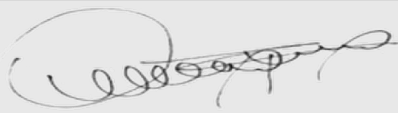
Objetivo: Dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para los colaboradores públicos.



13. RECOMENDACIONES

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

- 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 normativo 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 resultados obtenidos y/o mejoras en los indicadores de oportunidad con la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y acciones realizadas durante el trimestre.
- Continuar con la realización de mesas de trabajo y plan de transición de la migración de los datos provenientes de SICON al nuevo sistema contravencional de la entidad FENIX, con el objetivo de disminuir la radicación de peticiones por el concepto de “Corrección y descargue de comparendos ya cancelados” y lograr una mejor satisfacción de nuestros ciudadanos frente a los trámites y/o servicios prestados por la entidad.

	
Adriana Iza Certuche Directora de Atención al Ciudadano. (E) Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	