



INFORME MENSUAL PQRS

FEBRERO 2024

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN	4
3.	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	5
4.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES	5
5.	TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES	6
6.	SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA	7
7.1	Subtemas veedurías ciudadanas	8
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	8
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD	10
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	12
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13.	INTEGRACION PQRSO DE ORFEO A BTE	14
14.	CONCLUSIONES	15
15.	ACCIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en Bogotá te escucha todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

Ahora bien, la entidad también cuenta con un sistema propio donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, radicados a través del Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web de radicación, este sistema de gestión documental denominado “ORFEO”, cuenta con lineamientos y parámetros respectivos para la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se reciben en entidad, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, asegurando, que los servidores públicos den respuesta oportuna según los términos de ley. La PQRS que se recepción en por el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por

tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario(a), participación por localidades y utilización por estrato socio-económico.

2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN

A continuación, se relaciona el procedimiento a seguir para radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia a través del sistema Bogotá te escucha.

Figura 1.

Radicación PQRS en el sistema Bogotá te escucha.



Fuente. BTE Secretaría general

3. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de febrero de 2024 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



Sistema de Gestión Documental

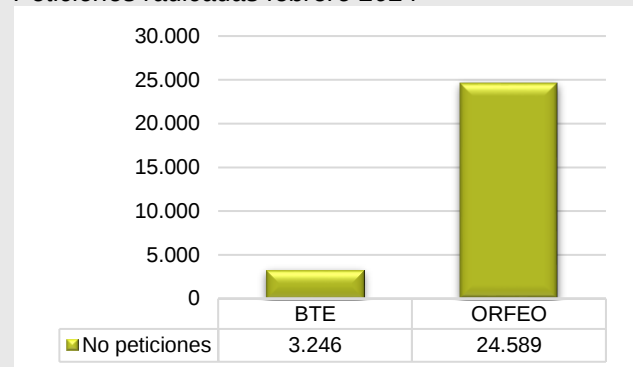
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Febrero 2024
Total, de peticiones	27.835

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.246** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **11,66%** mientras que **24.589** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **88,34%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas febrero 2024



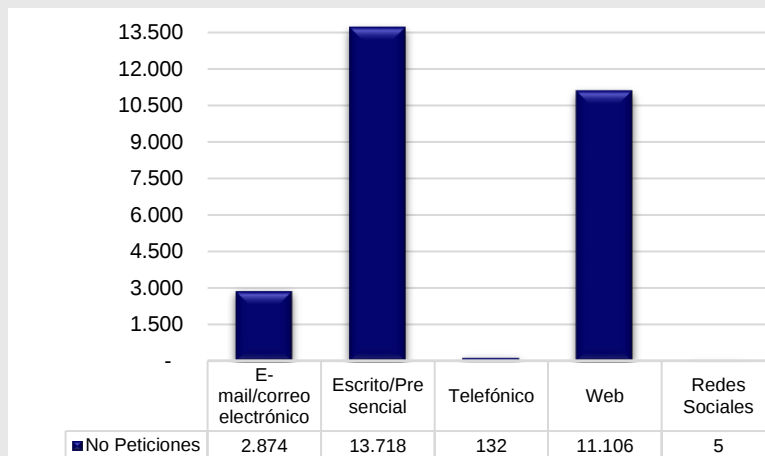
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, lo puede realizar de manera presencial.

De acuerdo con los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRS se obtiene la siguiente información:

Figura 2.
Canales de ingreso de las peticiones febrero 2024



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **13.718** peticiones, representado el **49,28%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **11.106** peticiones que representa el **39,90%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de las diferentes tipologías de PQRS:

Tabla 2.
Tipos de peticiones recibidas en febrero 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	25.440	91,40%
Derecho de petición de interés general	1.255	4,51%
Entes de control/solicitud de información	421	1,51%
Reclamo	323	1,16%
Petición entre autoridades	125	0,45%
Queja	98	0,35%
Solicitud de copia	59	0,21%
Solicitud de información	58	0,21%
Consulta	34	0,12%
Felicitación	7	0,03%
Entes de control/consulta	6	0,02%
Sugerencia	6	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	3	0,01%
Total	27.835	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

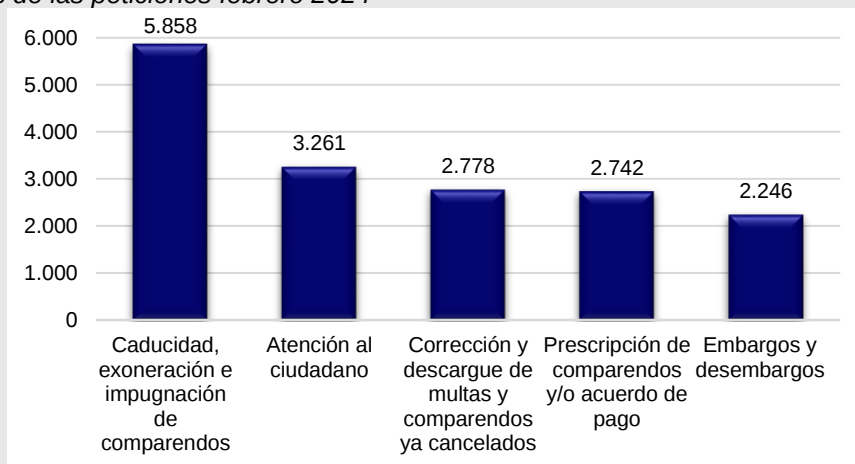
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **25.440** peticiones, lo que equivale al **91,40%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

A continuación, se presentan los 5 subtemas con mayor radicación en el periodo de reporte:

Figura 3.

Temas reiterados de las peticiones febrero 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **5.858** peticiones, correspondiente al **21,05%** del total de peticiones. La figura de la caducidad se encuentra contemplada en el artículo 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de Julio de 2017, donde se prevé que la acción o contravención de las normas de tránsito caduca al año (1) contado a partir de la ocurrencia de los hechos que dieron origen a ella. Seguido de “Atención al ciudadano” con **3.261** peticiones, que representa el **11,72%** del total de las peticiones.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relaciona las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, a que entidades se dieron traslado, por tratarse de peticiones que no eran competencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Tabla 3.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Secretaría De Gobierno	36	15.93 %
Transmilenio	33	14.60 %
Secretaría De Hacienda	32	14.16 %
IDU	27	11.95 %
La Terminal De Transporte	23	10.18 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	15	6.64 %
Secretaría De Educación	12	5.31 %
Defensoría Del Espacio Público	9	3.98 %
Entidad Nacional	8	3.54 %
Secretaría De Seguridad	7	3.10 %
Secretaría General	5	2.21 %
UAESP	4	1.77 %
Secretaría De Ambiente	3	1.33 %
JBB - Jardín Botánico	2	0.88 %
Secretaría De Planeación	2	0.88 %
Secretaría De Salud	2	0.88 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	0.44 %
Catastro	1	0.44 %
Grúas Y Patios	1	0.44 %
IDIGER	1	0.44 %
IPES	1	0.44 %
Secretaría De Integración Social	1	0.44 %

Fuente. Consolidado Secretaría General febrero 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 226 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Gobierno con 36 peticiones.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de febrero, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

A continuación, se relacionan las peticiones cerradas en el mes de febrero del mismo periodo y las peticiones cerradas en febrero de periodos anteriores.

Tabla 4.

Peticiones cerradas en febrero del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección De Gestión De Cobro	4.131	27,70%
Subdirección De Contravenciones	3.739	25,07%
Dirección De Atención Al Ciudadano	3.135	21,02%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	1.590	10,66%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	857	5,75%
Dirección De Talento Humano	517	3,47%
Dirección De Contratación	316	2,12%
Subdirección De Señalización	112	0,75%
Subdirección De Infraestructura	84	0,56%
Subdirección De Transporte Privado	58	0,39%
Subdirección De Gestión En Vía	58	0,39%
Subdirección De Semaforización	48	0,32%
Subdirección Financiera	46	0,31%
Oficina De Control Disciplinario	42	0,28%
Subdirección De Transporte Público	26	0,17%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	24	0,16%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	20	0,13%
Dirección De Representación Judicial	18	0,12%
Oficina De Gestión Social	18	0,12%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	17	0,11%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	12	0,08%
Dirección De Planeación De La Movilidad	10	0,07%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	7	0,05%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	7	0,05%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	6	0,04%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	3	0,02%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	3	0,02%
Subdirección Administrativa	3	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	2	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,01%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

Tabla 5.

Peticiones cerradas en febrero de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	4.494	44,08%
Dirección De Gestión De Cobro	2.469	24,22%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.499	14,70%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	509	4,99%
Dirección De Contratación	351	3,44%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	265	2,60%
Dirección De Talento Humano	143	1,40%
Subdirección De Transporte Privado	99	0,97%
Subdirección De Señalización	98	0,96%
Subdirección Financiera	45	0,44%
Subdirección De Infraestructura	36	0,35%
Subdirección De Gestión En Vía	27	0,26%
Subdirección De Transporte Público	26	0,26%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	16	0,16%
Subdirección De Semaforización	14	0,14%
Oficina De Control Disciplinario	14	0,14%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	13	0,13%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	11	0,11%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	11	0,11%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	9	0,09%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	7	0,07%
Oficina De Gestión Social	7	0,07%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	6	0,06%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	5	0,05%
Dirección De Representación Judicial	5	0,05%
Subdirección Administrativa	4	0,04%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	3	0,03%
Dirección De Planeación De La Movilidad	3	0,03%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Despacho Del Secretario	1	0,01%
Oficina De Seguridad Vial	1	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **25.110** peticiones, de los cuales **14.915** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **10.195** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **27.835** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en febrero el **53,58%**.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARÓN EXTEMPORANEIDAD

A continuación, se relacionan las dependencias que presentan extemporaneidad en sus respuestas y se indica el promedio de días de gestión de esas peticiones que se respondieron en términos superiores a los establecidos en la norma, en el mes de febrero de 2024:

Tabla 6.

Tiempo promedio de las respuestas extemporáneas

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
Subdirección de Contravenciones	Derecho de petición de interés general	15	18,00	3
	Derecho de petición de interés particular	15	17,50	378
	Entes de control/solicitud de información	5	11,00	10
	Reclamo	15	20,30	3
	Solicitud de copia	10	18,30	3
	Entes de control/Consulta	5	11,00	1
	Solicitud de información	10	14,50	2
	TOTAL			400
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	16,90	19
	Derecho de petición de interés particular	15	17,00	4
	TOTAL			23
Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés particular	15	17,70	17
	Entes de control/solicitud de información	5	11,00	1
	TOTAL			18
Dirección de Contratación	Derecho de petición de interés particular	15	16,00	10
	TOTAL			10
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	16,00	3
	Petición entre autoridades	10	12,00	1
	Solicitud de información	10	11,00	1
	TOTAL			5
Dirección de Representación Judicial	Petición entre autoridades	10	12,00	2
	TOTAL			2
Dirección de Gestión de Cobro	Derecho de petición de interés particular	15	19	2
	TOTAL			2
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			1
Subdirección de Señalización	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	Entes de control/solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			1
Dirección de Ingeniería de tránsito	Derecho de petición de interés particular	15	18	1
	TOTAL			1
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Entes de control/solicitud de información	5	5	1
	TOTAL			1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
Dirección de Gestión del Tránsito y control del Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	Derecho de petición de interés particular	15	18	1
	TOTAL			1
Subdirección de Gestión en Vía	Petición entre autoridades	10	12	1
	TOTAL			1

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

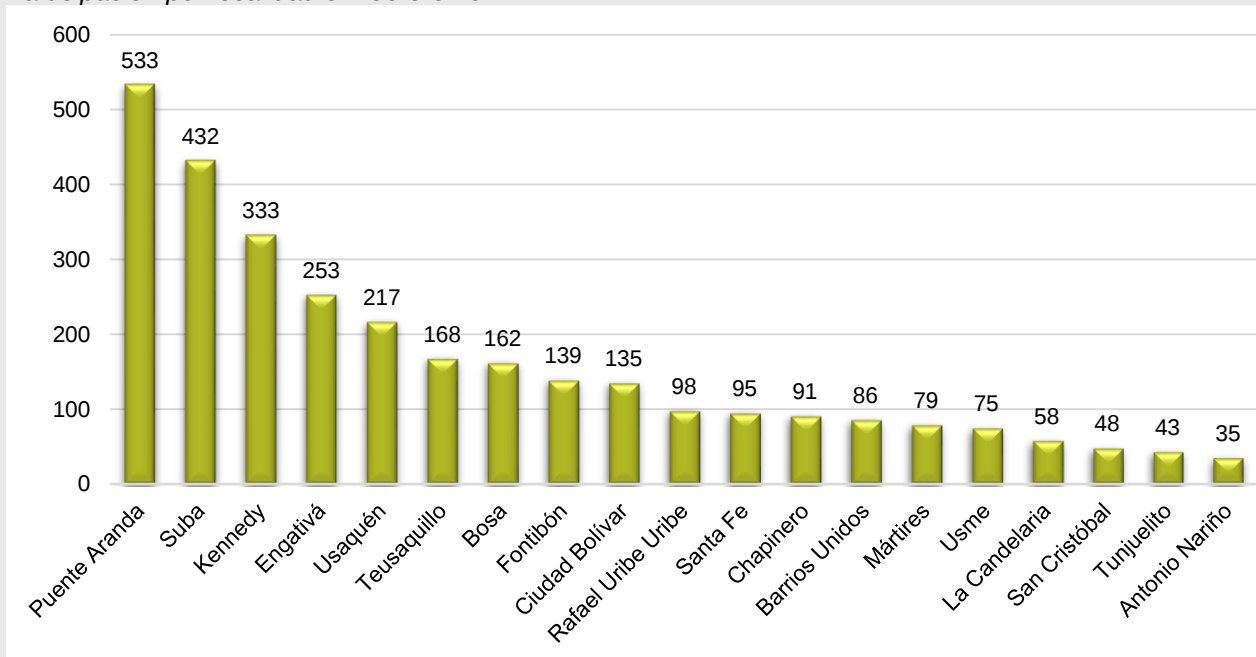
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de febrero fue la Subdirecciones de contravenciones con **400** peticiones, representando el **85%** de extemporaneidad en la entidad. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea fue de **15** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de febrero de 2024:

Figura 4

Participación por localidad en febrero 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

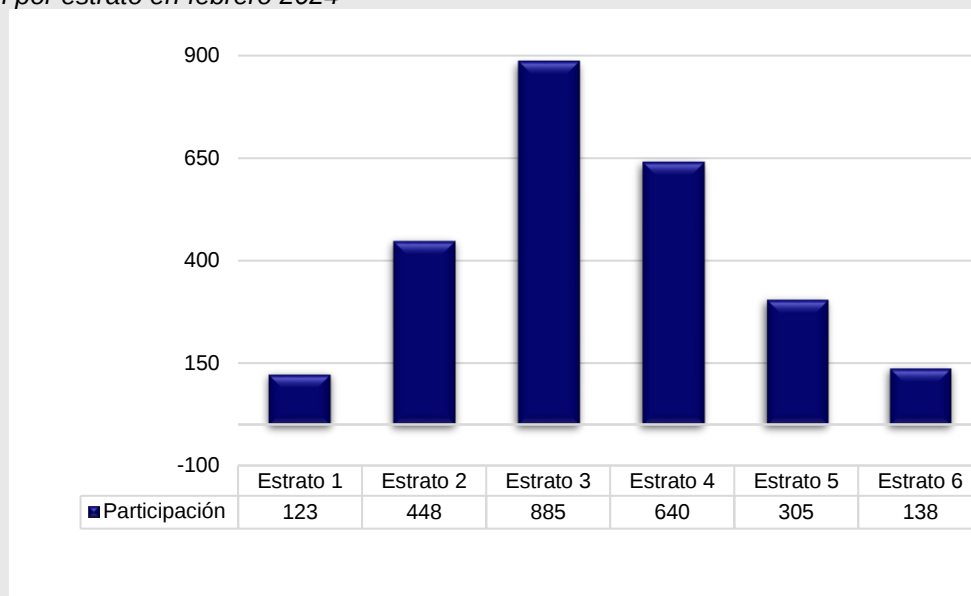
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **533** peticiones, que representa el **17,30%**, Suba con **432** peticiones, que representa el **14,02%** y Kennedy con **333** peticiones, que representa el **10,81%**. Para este periodo, solo **3.081** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **11,07%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de febrero.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de febrero de 2024.

Figura 5.

Participación por estrato en febrero 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

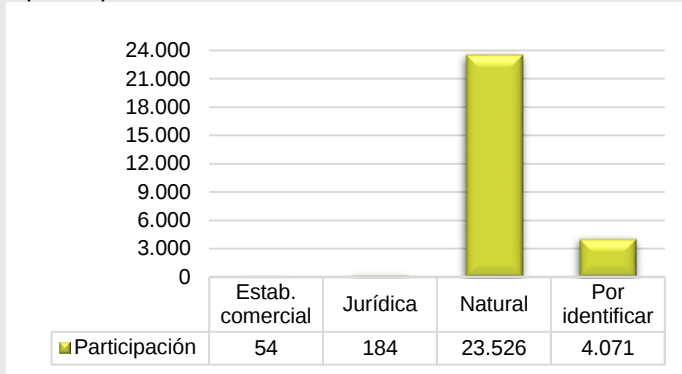
Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **885** peticiones, reflejando una participación del **34,86%**, seguido del estrato **4** con **640** peticiones, con una participación del **25,21%**. Del total de peticiones registradas en el mes de febrero, solo **2.539** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **9,12%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de febrero de 2024.

Figura 6.

Tipo de peticionario febrero 2024



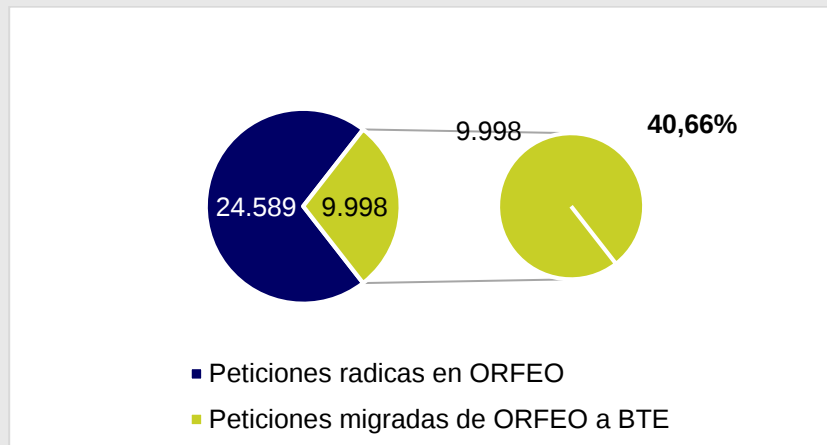
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024

El **84,52%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **23.526** peticiones, el **0,66%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **184** peticiones y el **0,19%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **54** peticiones.

13. INTEGRACION PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE febrero 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO febrero 2024 y Consolidado Secretaría General febrero 2024

Para el mes de febrero se recibió un total de **24.589** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **9.998** peticiones fueron integradas con el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha-BTE, conforme a lo anterior se tuvo una efectividad del **40,66%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de enero se tuvieron 29.638 peticiones y para el mes de febrero de 2024 se tuvieron 27.835 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se radicaron 1.803 peticiones menos, lo que refleja una variación del 6,08%.
- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de febrero fue “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 5.858 peticiones, donde la ciudadanía solicita ante la entidad la impugnación de su comparendo, solicitando una audiencia pública para que se le escuche su versión sobre las circunstancias de inconformidad que tenga sobre el procedimiento y aporte las pruebas necesarias que conduzcan a esclarecer la verdad de lo que sucedió en la vía, para dejar en firme la multa o en su defecto proceder con la exoneración.
- Para el mes de febrero, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 49,28% de peticiones radicadas por este medio.
- De las 25.110 peticiones que se les dio respuesta en el mes de febrero, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 8.233 peticiones, lo que representa el 32,79% de total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con 6.600 peticiones, con una participación del 26,28%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias responden el 59,07% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, trámite de desembargo y prescripción de comparendos y/o acuerdos de pago.
- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radico peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Puente Aranda y Suba y Keneddy y que los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.

- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 84,52% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de febrero se dio respuesta de manera oportuna a 15.859 peticiones y de manera extemporánea a 468 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 97%.

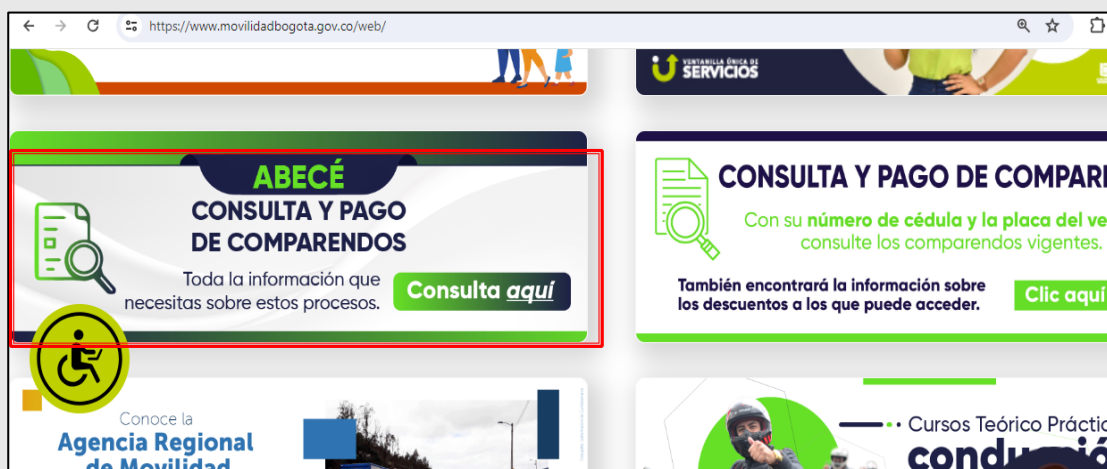
15. ACCIONES

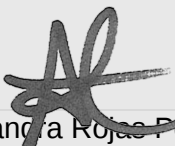
- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos de manera semanal, y así mismo se generan las alertas encontradas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC), dentro de los seguimientos realizados en el periodo están:
 - ✓ Correo enviado el 01 de febrero de 2024, reportando a la OTIC 3 novedades en las peticiones migradas por web service, cuyas respuestas no se pueden abrir en BTE.
 - ✓ 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.

Fecha envío de correo	Número de peticiones
05 de febrero de 2024	82 peticiones
09 de febrero de 2024	176 peticiones
13 de febrero de 2024	2.072 peticiones
19 de febrero 2024	1.464 peticiones
21 de febrero de 2024	513 peticiones

- Para este periodo se continúa con los seguimientos semanales desde la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se comunica a todos los enlaces de las dependencias, las peticiones próximas a vencer con el fin de prevenir la extemporaneidad en las mismas. De igual manera se envió memorando No 202441000023783, dirigido a todos los directivos de la entidad con la Gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

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



 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	 YULY PINILLA

Revisó: Angélica Gómez Bolívar
Dirección de Atención al Ciudadano

