



INFORME MENSUAL PQRS

NOVIEMBRE 2023

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 MÁS REITERADOS _____	7
7.	TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS 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.	CONCLUSIONES _____	14
14.	ACCIONES _____	15

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 noviembre de 2023 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



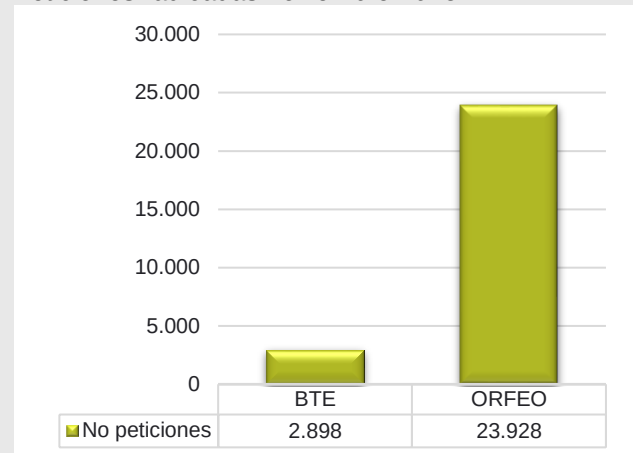
Sistema de Gestión Documental

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Noviembre
Total, de peticiones	26.826

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **2.898** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **10,80%** mientras que **23.928** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **89,20%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas noviembre 2023



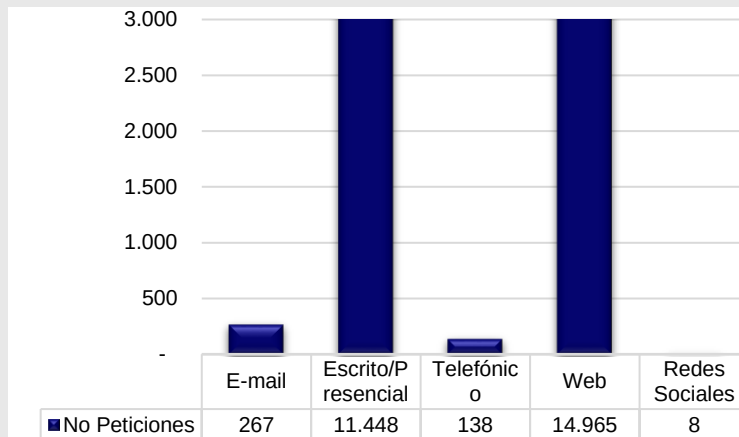
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

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 noviembre 2023



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS fue a través de la Web con **14.965** peticiones, representado el **55,79%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del escrito y/o presencial con **11.448** peticiones que representa el **42,68%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de los diferentes canales de atención por tipo de PQRS:

Figura 3.
Tipos de peticiones recibidas en noviembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

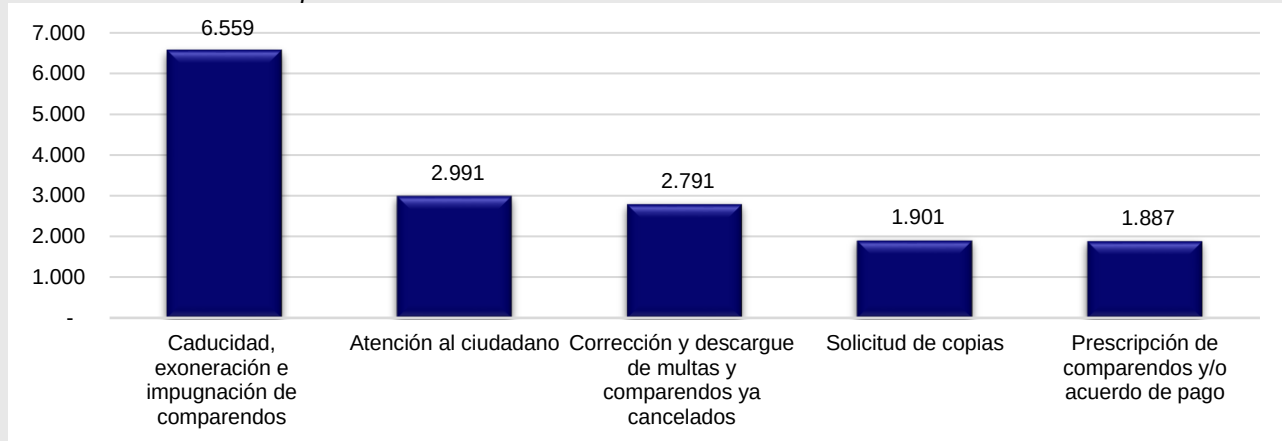
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **23.412** peticiones, lo que equivale al **87,27%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 4.

Temas reiterados de las peticiones noviembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

De acuerdo con la **Figura 4**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar esta “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **6.559** peticiones, correspondiente al **25,17%** 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 **2.991** peticiones, que representa el **11,48%** del total de las peticiones.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relaciona de 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 1.

Traslados a otras entidades por no competencia

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
Entidad Nacional	22	22.68 %
Transmilenio	16	16.49 %
Secretaria De Gobierno	15	15.46 %
Secretaria De Hacienda	10	10.31 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
IDU	7	7.22 %
Secretaria De Seguridad	5	5.15 %
La Terminal De Transporte	4	4.12 %
Secretaria De Planeación	3	3.09 %
Secretaria De Ambiente	2	2.06 %
Secretaria De Educación	2	2.06 %
UAESP	2	2.06 %
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	2	2.06 %
Acueducto - EAAB-ESP	1	1.03 %
Defensoría Del Espacio Publico	1	1.03 %
IDRD	1	1.03 %
JBB - Jardín Botánico	1	1.03 %
Secretaria De Desarrollo Económico	1	1.03 %
Secretaria De Salud	1	1.03 %
Secretaria General	1	1.03 %

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 97 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes.

7.1 Subtemas veedurías ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.

Peticiones cerradas en noviembre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	6.806	42,71%
Dirección De Gestión De Cobro	2.998	18,81%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.324	14,58%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	1.364	8,56%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	1.006	6,31%
Dirección De Talento Humano	852	5,35%
Subdirección De Señalización	112	0,70%
Dirección De Contratación	91	0,57%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Gestión En Vía	73	0,46%
Subdirección De Infraestructura	53	0,33%
Subdirección De Semaforización	37	0,23%
Subdirección Financiera	35	0,22%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	24	0,15%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	22	0,14%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	20	0,13%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	18	0,11%
Dirección De Representación Judicial	15	0,09%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	14	0,09%
Subdirección De Transporte Público	12	0,08%
Oficina De Control Disciplinario	9	0,06%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	8	0,05%
Subdirección Administrativa	8	0,05%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	7	0,04%
Subdirección De Transporte Privado	6	0,04%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	5	0,03%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	5	0,03%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	3	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	3	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	1	0,01%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,01%
Subsecretaria De Política De Movilidad	1	0,01%
Despacho Del Secretario	1	0,01%
Subsecretaria De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Oficina De Gestión Social	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

Tabla 3.

Peticiones cerradas en noviembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	6.758	53,63%
Dirección De Gestión De Cobro	2.324	18,44%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.006	15,92%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	510	4,05%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	348	2,76%
Subdirección De Señalización	168	1,33%
Dirección De Talento Humano	152	1,21%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	51	0,40%
Subdirección Financiera	44	0,35%
Subdirección De Gestión En Vía	35	0,28%
Subdirección De Infraestructura	29	0,23%
Subdirección De Semaforización	25	0,20%
Dirección De Contratación	24	0,19%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	24	0,19%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	21	0,17%
Subdirección De Transporte Privado	12	0,10%
Subdirección De Transporte Público	11	0,09%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	8	0,06%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	8	0,06%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	7	0,06%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	7	0,06%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	6	0,05%
Oficina De Control Disciplinario	6	0,05%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	4	0,03%
Dirección De Representación Judicial	4	0,03%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	3	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,02%
Dirección De Ingeniería De Transito	2	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	2	0,02%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **28.538** peticiones, de los cuales **15.936** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.602** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **26.826** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en noviembre el **59,41%**.

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 noviembre de 2023:

Tabla 4.

Tiempo promedio de respuesta de las respuestas extemporáneas

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
Dirección de Atención al Ciudadano	Derechos de petición de interés General	15	17,50	2
	Derecho de petición de interés particular	15	16,16	31
	Reclamo	15	16,00	1
	Solicitud de copia	10	12,50	2
	Solicitud de información	10	12,00	2
	Petición entre Autoridades	10	14,00	1
	TOTAL			39
Dirección de Gestión de Cobro	Derechos de petición de interés General	15	16,00	1
	Derecho de petición de interés particular	15	16,75	8
	Reclamo	15	17,00	1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
	Entes de Control/Solicitud de información	3	4,00	1
	TOTAL			11
Dirección de Ingeniería de Tránsito	Derecho de petición de interés particular	15	16,00	1
	TOTAL			1
Dirección de Representación Judicial	Entes de Control/Solicitud de información	5	8,00	2
	TOTAL			2
Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés general	15	17,50	2
	Derecho de petición de interés particular	15	16,00	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	13,00	2
	Petición entre Autoridades	10	14,00	1
	Solicitud de información	10	12,00	1
	TOTAL			7
Subdirección de Contravenciones	Derecho de petición de interés general	15	16,55	9
	Derecho de petición de interés particular	15	16,91	596
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11,57	7
	Petición entre Autoridades	10	12	1
	Reclamo	15	16	1
	Solicitud de copia	10	12,05	19
	TOTAL			633
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	16,74	27
	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	Petición entre Autoridades	10	14	2
	Solicitud de copia	10	15	1
	Solicitud de información	10	16	1
	TOTAL			33
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			1
Subdirección de Gestión en Vía	Petición entre Autoridades	10	12	2
	TOTAL			2
Subdirección de Infraestructura	Entes de Control/Solicitud de información	10	11	1
	TOTAL			1
Subdirección de Semaforización	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			2
Subdirección de Señalización	Petición entre Autoridades	10	11	2
	TOTAL			2

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
Subdirección Financiera	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	7	2
	TOTAL			3
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			1

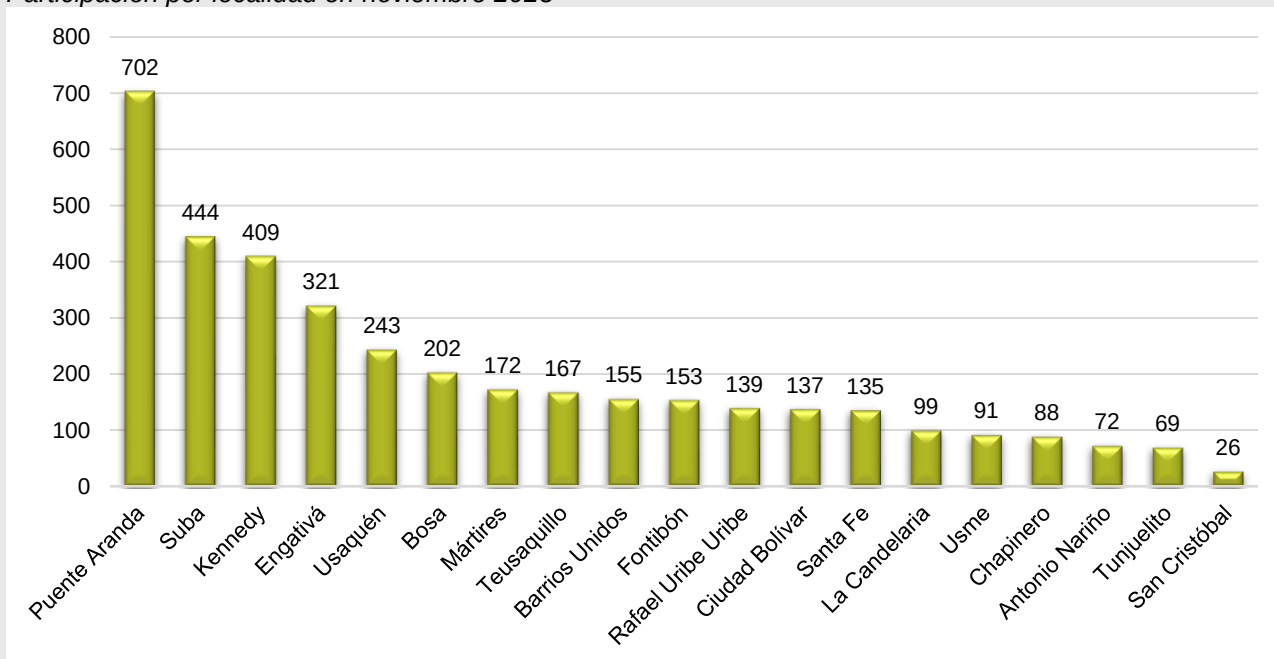
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea en el mes de noviembre de 2023, fue de **16,48** días. Se evidencia que la “Subdirección de Contravenciones” es la dependencia que continúa con la mayor cantidad de respuestas extemporáneas, presentando respuestas fuera de términos en 6 modalidades de petición, siendo las peticiones de interés particular, la que mayor número de peticiones extemporáneas se dieron.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de noviembre de 2023:

Figura 5.
Participación por localidad en noviembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

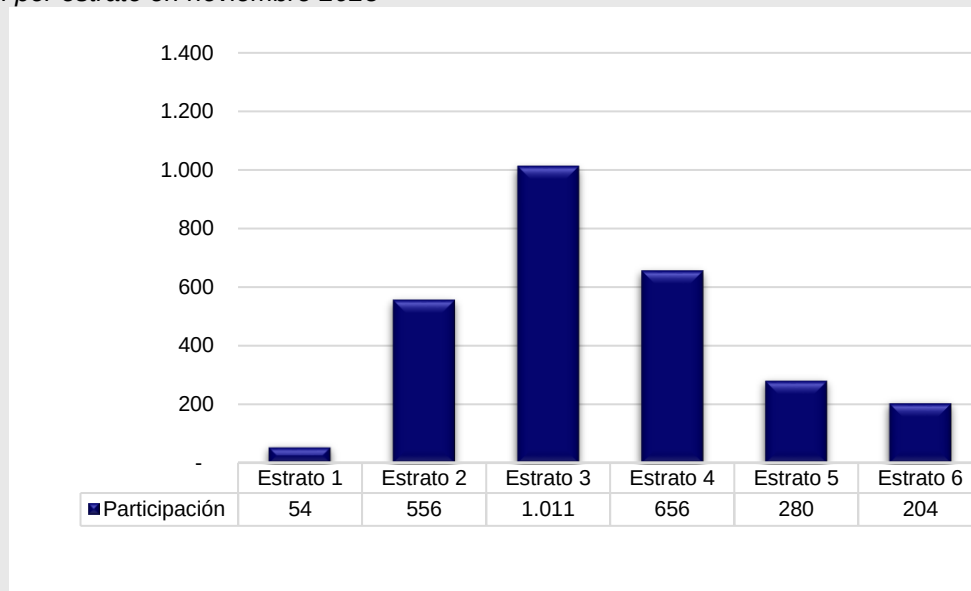
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con 702 peticiones, que representa el **18,36%**, Suba con **444** peticiones, que representa el **11,61%** y Kennedy con **409** peticiones, que representa el **10,70%**. Para este periodo, solo **3.824** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **14,25%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de noviembre.

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 noviembre de 2023.

Figura 6.

Participación por estrato en noviembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

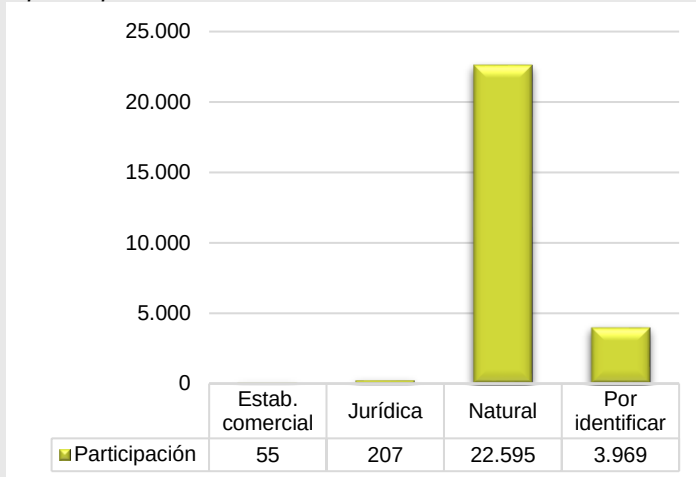
Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3** con **1.011** peticiones, reflejando una participación del **36,62%**, seguido del estrato **4** con **656** peticiones, con una participación del **23,76%**. Del total de peticiones registradas en el mes de noviembre, solo **2.761** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **10,29%** 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 noviembre de 2023.

Figura 7.

Tipo de peticionario noviembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2023

El **84,23%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **22.595** peticiones, el **0,77%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **207** peticiones y el **0,21%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **55** peticiones.

13. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de octubre de 2023 se tuvieron 30.747 peticiones y para el mes de noviembre de 2023 se tuvieron 26.826 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se tuvieron 3.921 peticiones menos, lo que refleja una variación del 12,75%
- Los dos subtemas que nos genera mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de noviembre fueron “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos ” y “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados”, donde la ciudadanía puede solicitar ante la autoridad de tránsito la impugnación de su comparendo mediante audiencia pública para que se le escuche su versión sobre las circunstancias de inconformidad que tenga sobre el procedimiento y solicite 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. Por otra parte es importante verificar que acciones se vienen realizando para la correcta migración de la información y actualización de los comparendos, desde nuestro sistema contravencional SICON al sistema SIMIT.

- Los medios más utilizados para la radicación de las peticiones en noviembre fue el canal web, seguido del canal presencial
- De las 28.538 peticiones que se les dio respuesta en el mes de noviembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de contravenciones con 13.564 peticiones, lo que representa el 47,53% de total de peticiones, seguido de la Dirección de gestión de cobro, con 5.322 peticiones, con una participación del 18,65%. Conforme a lo anterior podemos indicar que la Subdirección de contravenciones responde aproximadamente el 50% de las peticiones que se emiten en la entidad.
- 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 Kenedd 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 84,23% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.

14. ACCIONES

- Para el mes de noviembre se realizó una mesa de trabajo con el equipo técnico de Bogotá de Escucha de la Secretaría General, La Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la SDM, con el fin de implementar un servicio que permita que todos los anexos enviados como adjunto por el peticionario a nuestro sistema de gestión documental Orfeo puedan registrarse por medio de Web Services a Bogotá de Escucha. Conforme a lo anterior en la mesa realizada se realizó la asesoría por parte de los Ingenieros de la Secretaría General, logrando la acción de mejora para la integración de las peticiones ciudadanas.
- la Dirección de Atención al ciudadano solicitó a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la SDM el desarrollo tecnológico en nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el propósito que se pueda tener en el sistema la opción de ampliación y/o aclaración en las peticiones que así se requieran, de tal manera que se unifique dicho sistema con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

- El equipo técnico de calidad, realizó seguimiento a los planes de mejoramiento implementados en todas las dependencias de la entidad quedan respuestas a la PQRS, con el fin de establecer su efectividad y cumplimiento.
- La Secretaría Distrital de Movilidad habilitó el trámite virtual para obtener la orden de entrega de un vehículo inmovilizado por algunas infracciones de tránsito, la iniciativa busca disminuir los tiempos y los desplazamientos de la ciudadanía y así mismo mitigar las peticiones realizadas conforme a la solicitud de citas y atención y servicio al cliente. Este trámite solo lo puede hacer la persona autorizada a través de la página web de la Ventanilla Única de Servicios: www.ventanillamovilidad.com.co, allí podrán revisar todas las posibilidades y todas las infracciones que pueden adelantar este trámite de manera virtual”.
- El Componente de Sensibilización y Socialización de la Dirección de Atención al Ciudadano realizó la socialización a todos los colaboradores de la entidad, del Manual de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de dar claridad de las directrices implementadas por la entidad.
- La Secretaría Distrital de Movilidad, atendiendo la necesidad de la ciudadanía manifestadas por diferentes medios, dentro de ellos las peticiones ciudadanas radicadas en la entidad, abrió cinco salas adicionales en Bogotá para acceder a los cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Las nuevas cinco salas están ubicadas en las localidades de Bosa, Puente Aranda, Mártires, Barrios Unidos y Usaquén.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Fredy Andrés Rueda Pedraza Dirección de Atención al Ciudadano	