



INFORME MENSUAL PQRS

DICIEMBRE 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 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	11
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	11
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	12
13.	INTEGRACION PQRSO DE ORFEO A BTE	13
14.	CONCLUSIONES	14
15.	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 diciembre de 2023 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



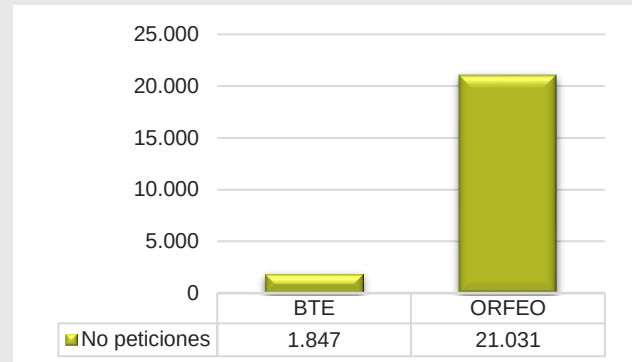
Sistema de Gestión Documental

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Diciembre
Total, de peticiones	22.878

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **1.847** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **8,07%** mientras que **21.031** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **91,93%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas diciembre 2023



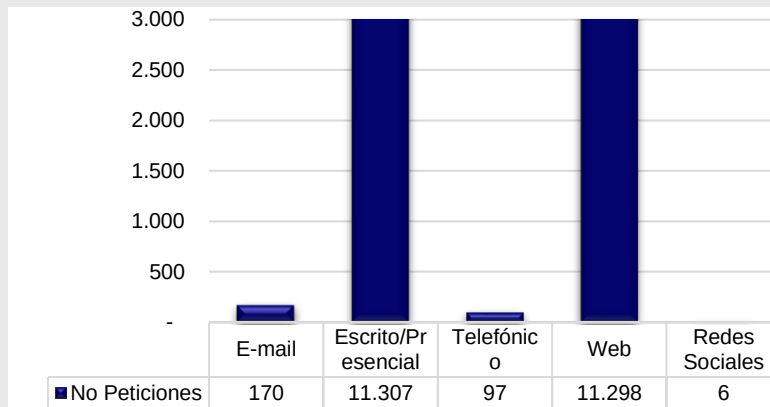
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

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 diciembre 2023



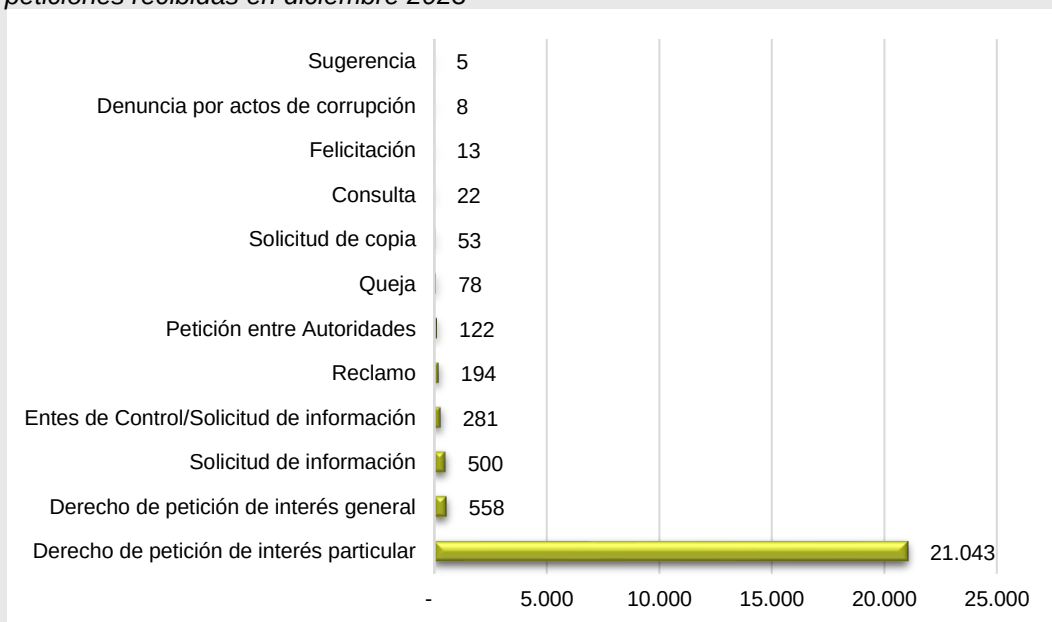
El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS de forma presencial con **11.307** peticiones, representado el **49,42%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **11.298** peticiones que representa el **49,38%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

5. TIPOLOGÍAS 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 diciembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

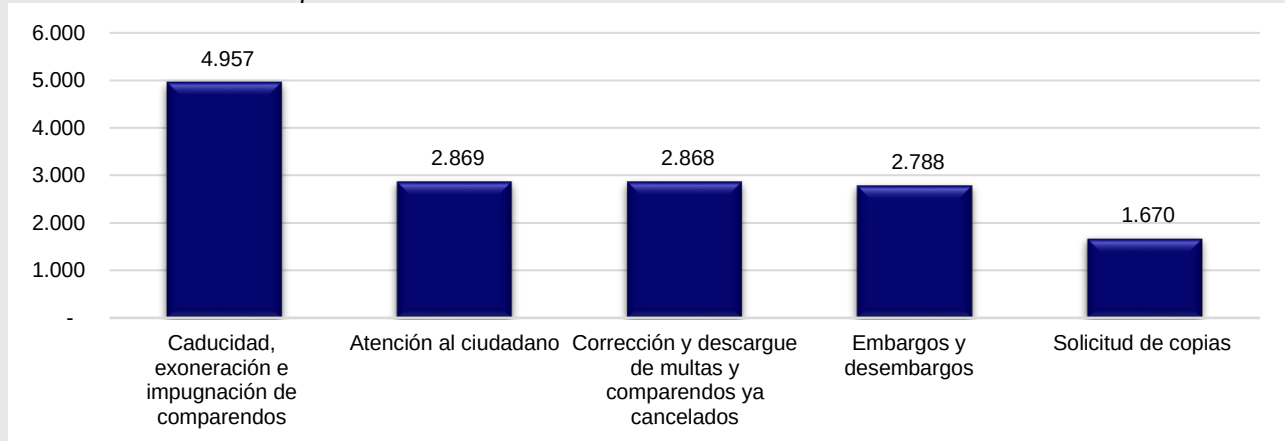
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **21.043** peticiones, lo que equivale al **91,98%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 diciembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 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 **4.957** peticiones, correspondiente al **22,85%** 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” y “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados” con **2.869** peticiones cada una, que representa el **13,22%** 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
Secretaria de Hacienda	13	24.07 %
Transmilenio	10	18.52 %
Entidad Nacional	9	16.67 %
La Terminal de Transporte	7	12.96 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
IDU	4	7.41 %
Secretaria De Gobierno	4	7.41 %
Secretaria De Seguridad	3	5.56 %
Grúas Y Patios	1	1.85 %
JBB - Jardín Botánico	1	1.85 %
Secretaria de Planeación	1	1.85 %
UAESP	1	1.85 %

Fuente. Consolidado Secretaría General diciembre 2023

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 54 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 diciembre, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 2.

Peticiones cerradas en diciembre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	3.227	37,71%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.738	20,31%
Dirección De Gestión De Cobro	1.713	20,02%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	659	7,70%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	603	7,05%
Dirección De Talento Humano	292	3,41%
Dirección De Contratación	95	1,11%
Subdirección De Señalización	35	0,41%
Oficina De Control Disciplinario	33	0,39%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	22	0,26%
Subdirección De Infraestructura	20	0,23%
Subdirección De Gestión En Vía	19	0,22%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección Financiera	18	0,21%
Subdirección De Semaforización	14	0,16%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	11	0,13%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	8	0,09%
Subdirección De Transporte Publico	7	0,08%
Subdirección Administrativa	7	0,08%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	6	0,07%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	6	0,07%
Subdirección De Transporte Privado	5	0,06%
Oficina De Gestión Social	4	0,05%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	3	0,04%
Dirección De Representación Judicial	3	0,04%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0,04%
Oficina De Seguridad Vial	2	0,02%
Oficina De Control Interno	1	0,01%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	1	0,01%
Subsecretaria De Política De Movilidad	1	0,01%
Despacho Del Secretario	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

Tabla 3.

Peticiones cerradas en diciembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	5.283	48,65%
Dirección De Gestión De Cobro	2.109	19,42%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.820	16,76%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	535	4,93%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	375	3,45%
Dirección De Talento Humano	237	2,18%
Subdirección De Señalización	137	1,26%
Subdirección Financiera	52	0,48%
Subdirección De Gestión En Vía	46	0,42%
Dirección De Contratación	39	0,36%
Dirección De Planeación Para La Movilidad	38	0,35%
Subdirección De Infraestructura	37	0,34%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	21	0,19%
Oficina De Control Disciplinario	19	0,17%
Subdirección De Transporte Publico	16	0,15%
Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	15	0,14%
Subdirección De Semaforización	14	0,13%
Subdirección De Planes De Manejo De Transito	14	0,13%
Dirección De Representación Judicial	11	0,10%
Subdirección De Transporte Privado	8	0,07%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	8	0,07%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Transito Y Transporte	5	0,05%
Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte	5	0,05%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	4	0,04%
Oficina De Gestión Social	4	0,04%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	2	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,02%
Dirección De Ingeniería De Transito	1	0,01%
Subsecretaria De Gestión Jurídica	1	0,01%
Subsecretaria De Servicios A La Ciudadanía	1	0,01%
Subdirección Administrativa	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2023

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **19.417** peticiones, de los cuales **8.557** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **10.860** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **22.878** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en diciembre el **37,40%**.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON 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 diciembre 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	Solicitud de información	10	13,00	1
	TOTAL			1
Dirección de Talento Humano	Entes de Control/Solicitud de información	5	6,00	1
	TOTAL			1
Subdirección de Contravenciones	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Solicitud de información	10	15	2
	TOTAL			3

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

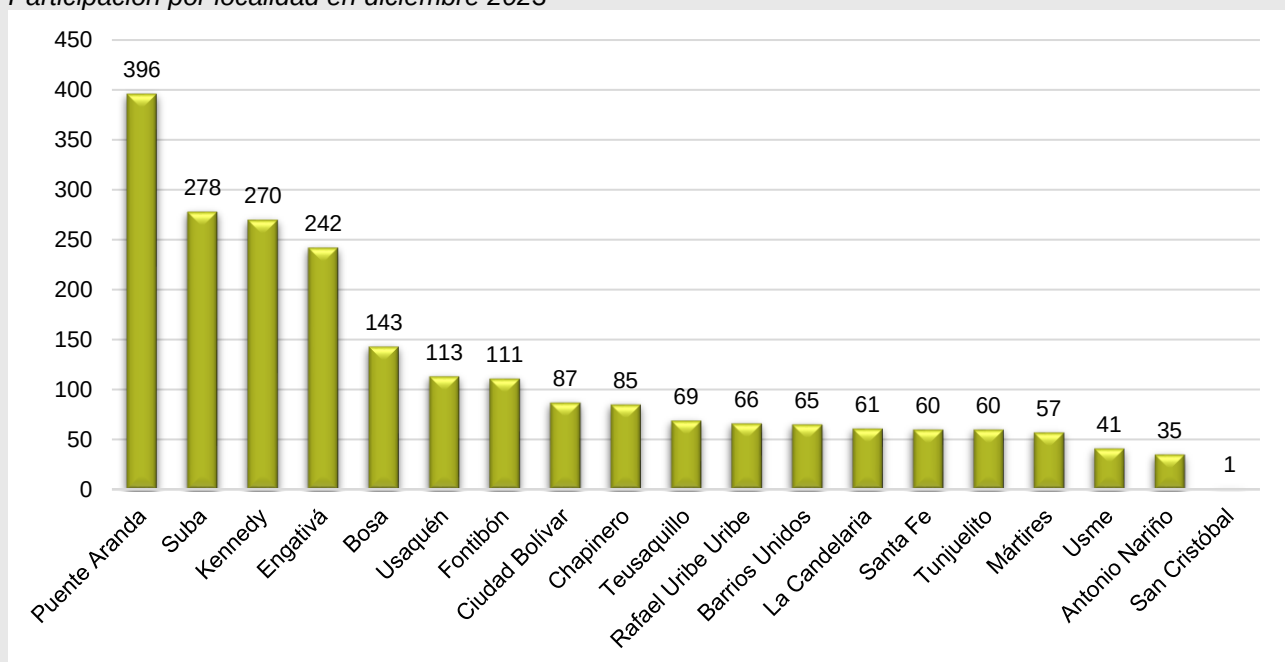
El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea fue de **11,25** días, teniendo una notable disminución de la gestión extemporánea para el mes de diciembre.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 5.

Participación por localidad en diciembre 2023



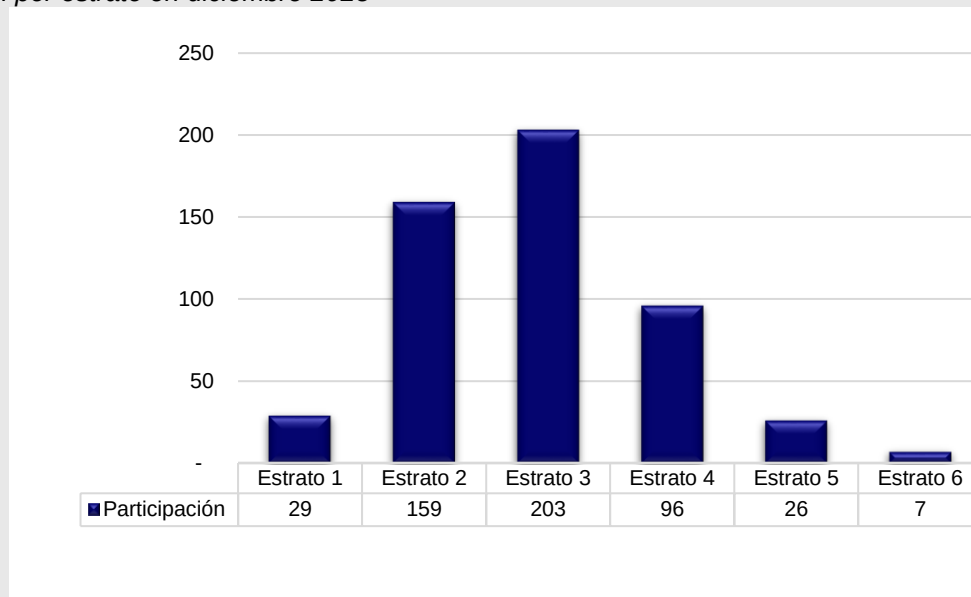
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con 396 peticiones, que representa el **17,68%**, Suba con 278 peticiones, que representa el **12,41%** y Kennedy con 270 peticiones, que representa el **12,05%**. Para este periodo, solo **2.240** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **9,79%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de diciembre.

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 diciembre de 2023.

Figura 6.
Participación por estrato en diciembre 2023



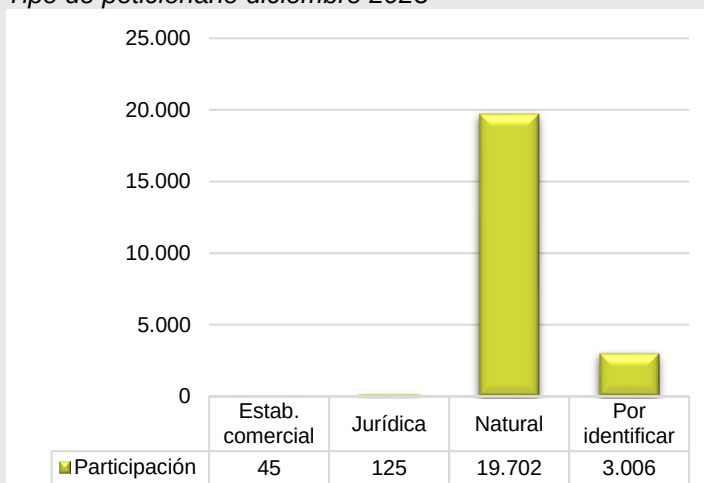
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

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 **203** peticiones, reflejando una participación del **39,04%**, seguido del estrato **2** con **159** peticiones, con una participación del **30,58%**. Del total de peticiones registradas en el mes de diciembre, solo **520** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **2,27%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de diciembre de 2023.

Figura 7.
Tipo de peticionario diciembre 2023



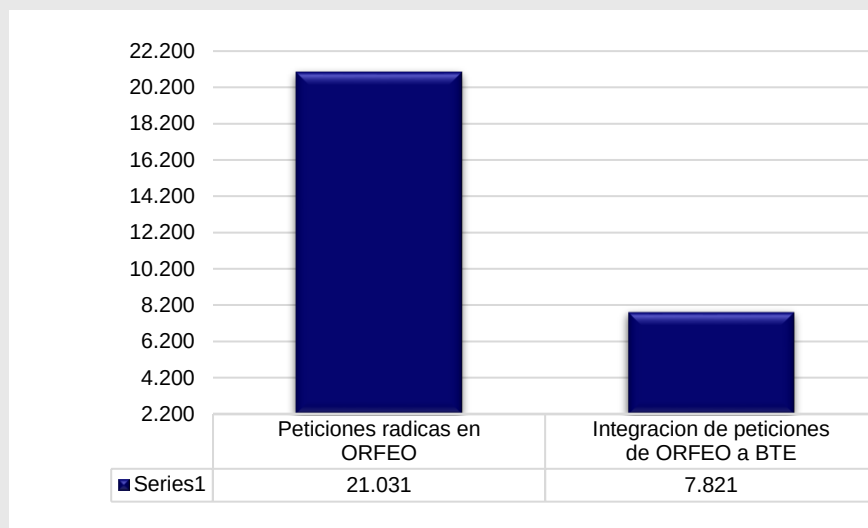
El **86,12%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **19.702** peticiones, el **0,55%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **125** peticiones y el **0,20%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **45** peticiones.

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

13. INTEGRACION PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 8.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE diciembre 2023



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2023

Para el mes de diciembre se recibió un total de **21.031** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **7.821** 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 **37,19%** 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 noviembre de 2023 se tuvieron 26.826 peticiones y para el mes de diciembre de 2023 se tuvieron 22.878 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se radicaron 3.948 peticiones menos, lo que refleja una variación del 14,72. Por otra parte el mes de diciembre fue el mes con el menor número de peticiones radicadas del año 2023, representando el 5,88% del total de peticiones radicadas en el año.
- El subtema que genera mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de diciembre fue “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 4.957 peticiones, donde el 99,11% de las respuestas son responsabilidad de la Subdirección de contravenciones; 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.
- A comparación de meses anteriores donde el canal más utilizado para realizar la radicación de peticiones era el canal web, para este periodo se identificó que el canal más utilizado fue el canal presencial, con el 49,42% de peticiones radicadas en esta modalidad.
- De las 19.417 peticiones que se les dio respuesta en el mes de diciembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de contravenciones con 8.510 peticiones, lo que representa el 43,83% de total de peticiones, seguido de la Dirección de gestión de cobro, con 3.822 peticiones, con una participación del 19,68%. Conforme a lo anterior podemos indicar que la Subdirección de contravenciones responde aproximadamente el 50% de las peticiones que se emiten en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en esta dependencia: caducidad, exoneración e impugnación de comparendos y solicitud de copias.
- 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 2.

- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el 86,12% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de diciembre se consolidó como el mes de menos respuestas extemporáneas del año 2023, con tan solo el 0,37% de respuestas extemporáneas, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 99,62%.

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 4 de diciembre de 2023, solicitando a la OTIC el cierre de 2 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE.
 - ✓ Correo enviado el 11 de diciembre de 2023, solicitando a la OTIC el cierre de 60 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE, e indicar las causas y errores que se están presentando en la migración con el fin de garantizar el 100% de la integración.
 - ✓ Correo enviado el 19 de diciembre de 2023, solicitando a la OTIC el cierre de 791 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo pero aparecen vencidas en BTE, en esta comunicado se realiza la alerta, dado la cantidad de peticiones que aún no se han integrado.
 - ✓ Correo enviado el 21 de diciembre de 2023, solicitando a la OTIC el cierre de 185 peticiones de las 791 peticiones solicitadas en el correo enviado el día 19 de diciembre y que aun registran sin migración exitosa.

- ✓ Correo enviado el 27 de diciembre de 2023, solicitando a la OTIC el cierre de 29 peticiones de Orfeo registradas en BTE que ya tienen respuesta en Orfeo, pero aparecen vencidas en BTE.
- Dado que se identificó que algunas peticiones se realizaban sin poder y/o a autorización y por tal motivo se negaba la solicitud y/o requerimiento, desde la Dirección de Atención Al Ciudadano, se realizó una pieza informativa, comunicando a la ciudadanía los requisitos que debe anexar al a petición en caso de actuar en nombre de un tercero, lo anterior con el fin de minimizar la reiteración de peticiones por este concepto y poder brindar una respuesta efectiva al ciudadano(a), la comunicación fue publicada a través del chatbot, redes sociales y carteleras de los puntos de contacto de la entidad.

Si solicitas datos a nombre de un tercero, ten en cuenta:

¡Hola, soy **Lucía!**

- * Deberás **adjuntar** a tu petición, **poder y/o autorización** de la persona que registra como propietario ante el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT).
- * Si eres **poseedor** del automotor adjunta copia del SOAT y Revisión Técnico Mecánica vigentes.

En la secretaría Distrital de Movilidad cuidamos tus datos y damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012.

Para acceder a los trámites o servicios no requieres intermediarios.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | **BOGOTÁ**

- Se publicó en la página web, redes sociales y comunicados internos de la entidad a través de una pieza informativa los términos de respuesta de las PQRSD, con el fin de reiterar a la ciudadanía los tiempos máximos que tiene la entidad para dar respuesta a sus peticiones.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

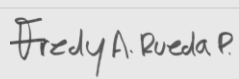
3 Días hábiles* - Proposiciones de los concejales. 5 Días hábiles* - Solicitud informe por Congresistas. - Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales. - Requerimientos de concejales de la oposición. - Solicitudes de informes o derechos de petición para el Congreso. - Para organismos de control y entidades jurisdiccionales. 8 Días hábiles* - Para proyectos de acuerdo de concejales. 10 Días hábiles* - Solicitud de acceso a la información. - Solicitud de copias. - Peticiones entre autoridades. - Solicitud informes por Concejales.	15 Días hábiles* - Derecho de petición de interés general. - Derecho de petición de interés. - Queja. - Reclamo. - Sugerencia. - Felicitación. - Denuncia posible por actos de corrupción. - Solicitud de documentos por parte del Congreso. - Para organismos de control y entidades jurisdiccionales (si no se especifica plazo o en los términos otorgados en la solicitud). 30 Días hábiles* - Consulta.
---	---

Recuerda que en nuestra Entidad por términos de servicio, las PQRSD se responden en un tiempo de 6 días hábiles a partir de su recepción. *Ley 1755 de 2015.



- Se realizó la actualización al Reglamento Interno de Gestión de las PQRSD en su versión 3.0, donde se actualizó; responsabilidades de las dependencias, canales de recepción y radicación, conceptos en los criterios de calidad en las respuestas, lineamientos de la petición análoga, asignación entre dependencias, atención de quejas y reclamos y evaluación de calidad en las respuestas ciudadanas.
- 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 de la entidad las peticiones próximas a vencer con el fin de dar las alertas necesarias y prevenir la extemporaneidad en las mismas.
- La Secretaría Distrital de Movilidad viene transformando el acceso a sus trámites y servicios, para mejorar la experiencia de la ciudadanía y disminuir los tiempos de espera. Muestra de ello es que en la vigencia 2020-2023, la Entidad ha atendido a través de sus canales presenciales, telefónicos y virtuales a 6.094.000 personas, quienes han realizado 939.765 trámites. La Entidad ha ampliado sus canales y cobertura, y ejemplos de ello son el chatbot 'Lucía'; la ampliación de los servicios prestados por el Centro de Contacto de

Movilidad; el diseño, desarrollo e implementación de la Ventanilla Única de Servicios de Movilidad, que llega a 17 localidades de Bogotá, y de la aplicación 'Mi Movilidad a un clic', donde los usuarios obtienen información del sector en un solo lugar.

 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: Fredy Andrés Rueda Pedraza Dirección de Atención al Ciudadano	 Fredy A. Rueda P.