



INFORME MENSUAL PQRS MAYO 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.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	6
6.	SUBTEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	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 PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	12
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	15
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 mayo 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

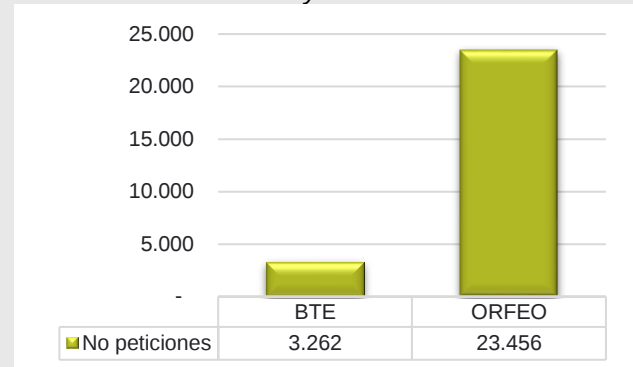
Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Mayo 2024
Total, de peticiones	26.718

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **3.262** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **12,21%** mientras que **23.456** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **87,79%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas mayo 2024



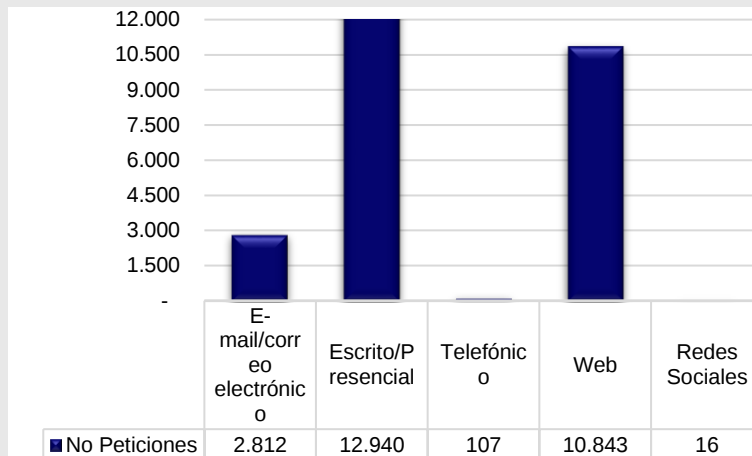
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

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 mayo 2024



El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las PQRS es de forma presencial con **12.940** peticiones, representado el **48,43%** del total de las peticiones radicadas. Seguido del canal web con **10.843** peticiones que representa el **40,58%**

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 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 mayo 2024

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	24.273	90,85%
Derecho de petición de interés general	1.326	4,96%
Entes de control/solicitud de información	546	2,04%
Petición entre autoridades	216	0,81%
Consulta	89	0,33%
Solicitud de copia	67	0,25%
Solicitud de información	66	0,25%
Reclamo	61	0,23%
Queja	42	0,16%
Sugerencia	11	0,04%
Felicitación	10	0,04%
Entes de control/consulta	9	0,03%
Denuncia por actos de corrupción	2	0,01%
Total	26.718	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

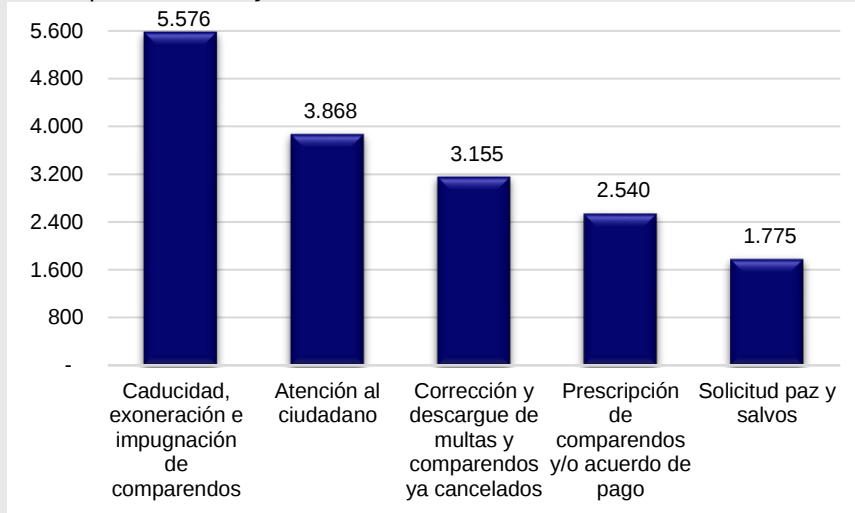
Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **24.273** peticiones, lo que equivale al **90,85%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 mayo 2024



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **5.576** peticiones, correspondiente al **22,17%** 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 **3.868** peticiones, que representa el **15,38%** del total de las peticiones.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relacionan las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, a qué 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 Hacienda	25	16.45 %
IDU	22	14.47 %
Transmilenio	21	13.82 %
Secretaría De Gobierno	14	9.21 %

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	13	8.55 %
La Terminal De Transporte	11	7.24 %
Secretaría De Seguridad	9	5.92 %
Entidad Nacional	7	4.61 %
IPES	7	4.61 %
Secretaría De Educación	5	3.29 %
Secretaría De Ambiente	3	1.97 %
UAESP	3	1.97 %
Acueducto - EAAB-ESP	2	1.32 %
Defensoría Del Espacio Público	2	1.32 %
Secretaría De Integración Social	2	1.32 %
ETB - Empresa De Teléfonos	1	0.66 %
Policía Metropolitana	1	0.66 %
Secretaría De Desarrollo Económico	1	0.66 %
Secretaría De Planeación	1	0.66 %
Secretaría General	1	0.66 %
Secretaría Jurídica	1	0.66 %
TOTAL	152	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General mayo 2024

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de 152 solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Hacienda, seguido del IDU.

7.1 Subtemas Veedurías Ciudadanas

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

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en mayo del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	5.604	34,38%
Dirección De Gestión De Cobro	3.583	21,98%
Dirección De Atención Al Ciudadano	2.496	15,31%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	1.840	11,29%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	1.577	9,68%
Dirección De Talento Humano	314	1,93%
Dirección De Contratación	135	0,83%
Subdirección Financiera	131	0,80%
Subdirección De Señalización	129	0,79%
Subdirección De Infraestructura	79	0,48%
Subdirección De Gestión En Vía	62	0,38%
Oficina De Control Disciplinario	56	0,34%
Subdirección De Semaforización	49	0,30%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	35	0,21%
Subdirección De Transporte Público	31	0,19%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	31	0,19%
Oficina De Gestión Social	29	0,18%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	20	0,12%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	19	0,12%
Dirección De Planeación De La Movilidad	12	0,07%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	11	0,07%
Subdirección De Transporte Privado	10	0,06%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	9	0,06%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	7	0,04%
Dirección De Representación Judicial	5	0,03%
Subdirección Administrativa	5	0,03%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	4	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	3	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	2	0,01%
Oficina De Control Interno	2	0,01%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,01%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	1	0,01%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

Tabla 5.
Peticiónes cerradas en mayo de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección De Contravenciones	6.947	54,24%
Dirección De Gestión De Cobro	2.147	16,76%
Dirección De Atención Al Ciudadano	1.832	14,30%
Subdirección De Control De Tránsito Y Transporte	704	5,50%
Dirección De Talento Humano	234	1,83%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Público	200	1,56%
Subdirección De Señalización	154	1,20%
Subdirección Financiera	130	1,01%
Dirección De Contratación	94	0,73%
Subdirección De Infraestructura	56	0,44%
Subdirección De Gestión En Vía	46	0,36%
Subdirección De Transporte Público	35	0,27%
Subdirección De Semaforización	33	0,26%
Subdirección De Transporte Privado	32	0,25%
Subsecretaría De Gestión De La Movilidad	28	0,22%
Dirección De Inteligencia Para La Movilidad	18	0,14%
Oficina De Control Disciplinario	17	0,13%
Oficina De Gestión Social	12	0,09%
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón	12	0,09%
Dirección De Gestión De Tránsito Y Control De Tránsito Y Transporte	10	0,08%
Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	9	0,07%
Dirección De Normatividad Y Conceptos	8	0,06%
Dirección De Planeación De La Movilidad	7	0,05%
Oficina Asesora De Planeación Institucional	6	0,05%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	6	0,05%
Dirección De Representación Judicial	6	0,05%
Subdirección Administrativa	6	0,05%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	4	0,03%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	3	0,02%
Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía	2	0,02%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0,02%
Dirección De Ingeniería De Tránsito	2	0,02%
Dirección De Investigaciones Administrativas Al Tránsito Y Transporte	2	0,02%
Oficina De Seguridad Vial	2	0,02%
Subsecretaría De Política De Movilidad	1	0,01%
Despacho Del secretario	1	0,01%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2024

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **29.106** peticiones, de los cuales **16.298** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.808** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **26.718** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en mayo el **61%**.

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 mayo 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 particular	15	16	458
	Derecho de petición de interés general	15	17	14
	Solicitud de información	10	11	6
	Solicitud de copia	10	12	5
	Reclamo	15	17	4
	Entes de control/Solicitud de información	5	11	1
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Sugerencia	15	16	1
	TOTAL			490
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Derecho de petición de interés particular	15	16	98
	Solicitud de información	10	15	1
	TOTAL			99
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Derecho de petición de interés particular	15	16	9
	Derecho de petición de interés general	15	16	8
	Entes de control/Solicitud de información	5	11	1
	Petición entre Autoridades	10	13	1
	Reclamo	15	17	1
	TOTAL			20
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	16	11
	TOTAL			11
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	Derecho de petición de interés particular	15	18	2
	Entes de control/Solicitud de información	5	11	2
	TOTAL			4
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de control/Solicitud de información	5	12	3
	TOTAL			3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	Solicitud de copia	10	13	3
	TOTAL			3
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			2
	Denuncias por actos de corrupción	15	30	2

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	TOTAL			2
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Solicitud de copia	10	11	1
	TOTAL			1
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	TOTAL			1

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

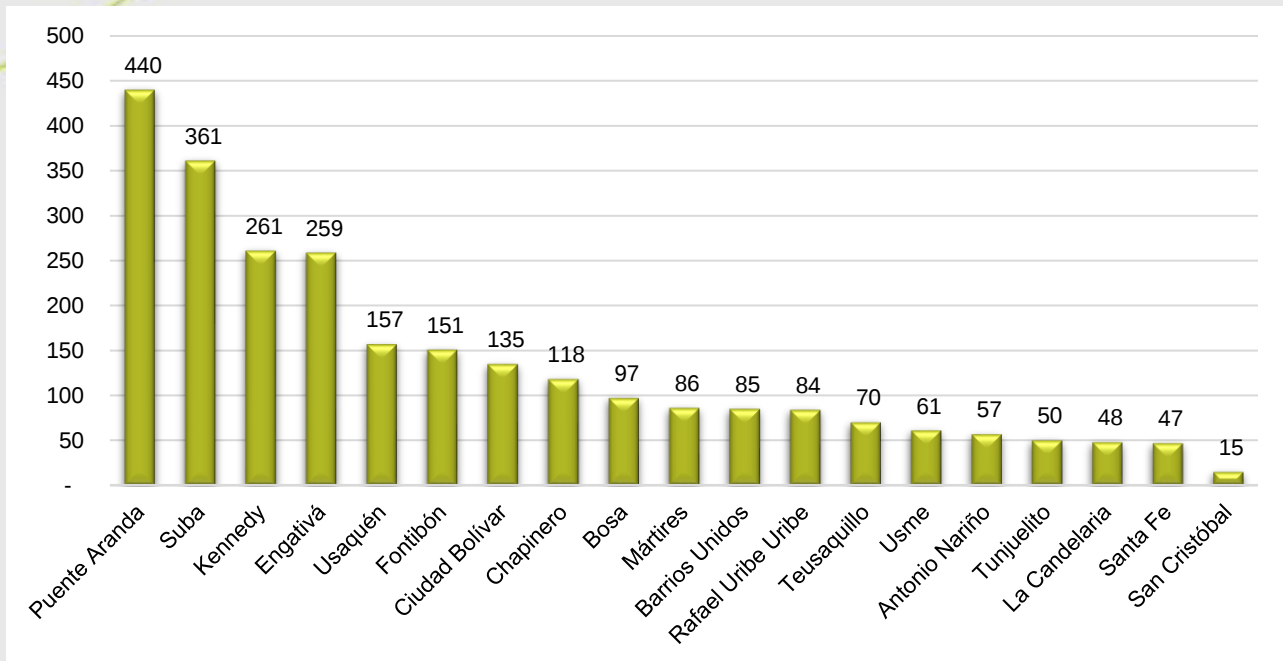
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de mayo fue la Subdirección de Contravenciones con **490** peticiones, representando el **77%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **16,31** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **16,28** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en mayo 2024



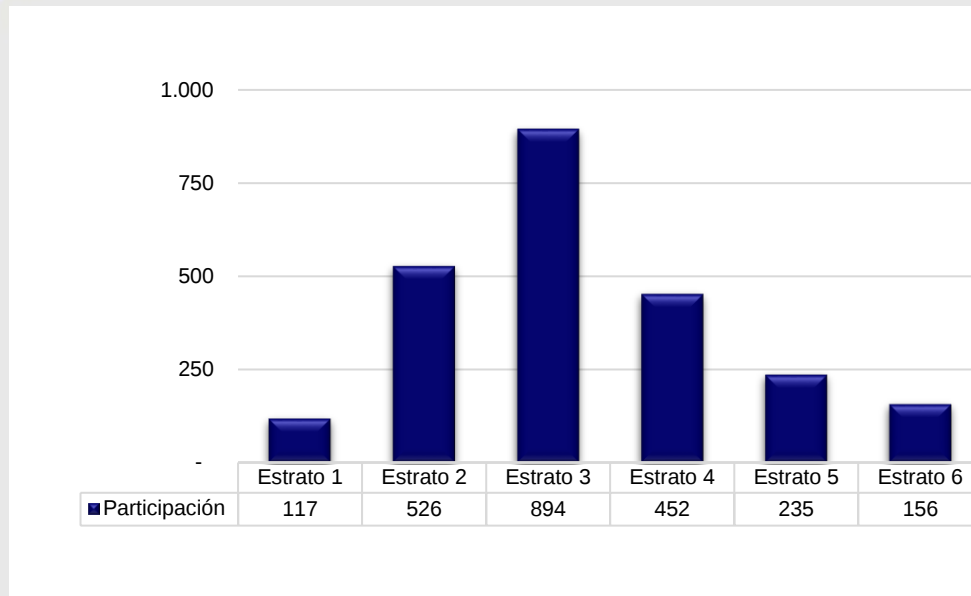
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **440** peticiones, que representa el **17,04%**, Suba con **361** peticiones, que representa el **13,98%** y Kennedy con **261** peticiones, que representa el **10,11%**. Para este periodo, solo **2.582** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **9,66%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de mayo.

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 mayo de 2024.

Figura 5.
Participación por estrato en mayo 2024



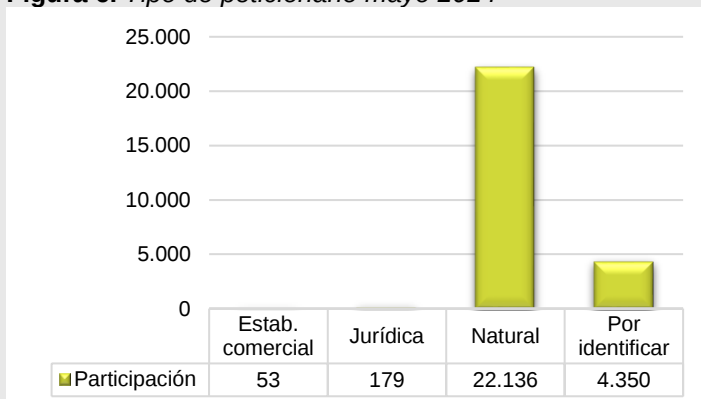
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

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 **894** peticiones, reflejando una participación del **37,56%**, seguido del estrato **2** con **526** peticiones, con una participación del **22,10%**. Del total de peticiones registradas en el mes de mayo, solo **2.380** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **8,91%** 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 mayo de 2024.

Figura 6. Tipo de peticionario mayo 2024



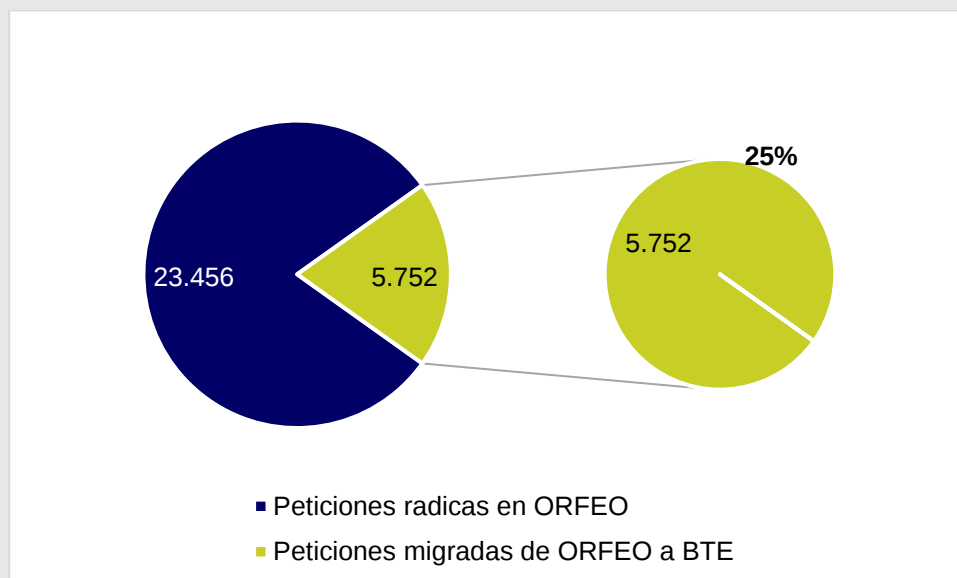
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2024

El **82,85%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **22.136** peticiones, el **0,67%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **179** peticiones y el **0,20%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **53** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE mayo 2024



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

Para el mes de mayo se recibió un total de **23.456** peticiones a través de nuestro sistema de Gestión documental ORFEO, de las cuales **5.752** 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 **25%** 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 abril se tuvieron 27.171 peticiones y para el mes de mayo de 2024 se tuvieron 26.718 peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se disminuyó el número de radicados en 453 peticiones, lo que refleja una variación del solo el 1,67%.
- El subtema que generó mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de mayo fue “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos”, con 5.576 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 mayo, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, continúa siendo el canal presencial y/ o escrito, con el 48,43% de las peticiones radicadas por este medio.
- De las 29.106 peticiones que se les dio respuesta en el mes de mayo, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección de Contravenciones con 12.551 peticiones, lo que representa el 43,12% de total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con 5.730 peticiones, con una participación del 19,69%. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el 62,81% de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias; caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, prescripción de comparendos, acuerdos de pago y desembargos.
- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radicó peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Puente Aranda, Suba y Kennedy 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 82,85% del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requiriente.
- El mes de mayo se dio respuesta de manera oportuna a 15.976 peticiones y de manera extemporánea a 638 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del 96,16%.

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:

- ✓ 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
06 de mayo de 2024	392 peticiones
14 de mayo de 2024	95 peticiones
20 de mayo de 2024	88 peticiones
27 de mayo 2024	268 peticiones

Teniendo en cuenta los errores que se viene presentando en la migración de peticiones de ORFEO a BTE en los casos que los anexos superan los 50 megas, se propuso desde la OTIC formalizar una plantilla estándar que se enviará anexa a la petición donde se informe al ciudadano que puede consultar los anexos a través de la página web de la entidad. Conforme a lo anterior se viene realizando un módulo de pruebas para validar su ejecución.

- 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 202441000097143 con fecha de 14 de mayo, dirigido a todos los directivos de la entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y la Dirección de Atención al Ciudadano, realizaron un Encuentro presencial en cuatro jornadas de socialización del tema de “Comunicación incluyente y accesible, con base en el enfoque de derechos la diversidad y la igualdad”. con el objetivo de fortalecer estrategias, generar trabajo colaborativo y reflexionar sobre la importancia de una comunicación respetuosa, incluyente y accesible a nuestra ciudadanía.

- El 21 de mayo la Subdirección Administrativa lideró una capacitación funcional de nuestro sistema de gestión de peticiones ORFEO, con el fin de facilitar su manejo en la gestión de respuestas de la PQRSD que ingresan por este sistema a la entidad.
- Desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se realizó el viernes 31 de mayo una socialización de la cultura del servicio y el manual de servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer los conocimientos y habilidades necesarias para la satisfacción de la ciudadanía.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Nathalie Pinzón Torres Dirección de Atención al Ciudadano	