



INFORME DE GESTIÓN PQRSD III TRIMESTRE 2025

**Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	2
3.	GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2025	4
3.1.	Peticiones recibidas III Trimestre 2025	4
3.2.	Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2025	5
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	5
5.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS	6
6.	GESTIÓN DE PETICIONES	7
7.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	7
8.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	8
9.	TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR RADICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	9
9.1.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias	9
9.2.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas	10
9.3.	Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos	11
10.	DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	11
11.	CONCLUSIONES	12
12.	ACCIONES	13
13.	RECOMENDACIONES	15

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el **Tercer Trimestre de 2025**, en cumplimiento de la normativa vigente, que contribuirá a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía recuperando la confianza de los ciudadanos.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionados y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y a la Resolución 759930 de 2024 *“Por medio de la cual se designa la figura del defensor(a) de la ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019”*.



¿Cuáles son las funciones del(la) Defensor(a) de la ciudadanía?

- ③ **Velar** porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- ③ **Formular recomendaciones** al Representante Legal de la Entidad para facilitar la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- ③ **Analizar el consolidado de las peticiones** que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.
- ③ **Diseñar e implementar estrategias de promoción** de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- ③ **Promover la utilización de diferentes canales de servicio** a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- ③ **Elaborar y presentar los informes** relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- ③ Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

2. CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos:

Tabla 1

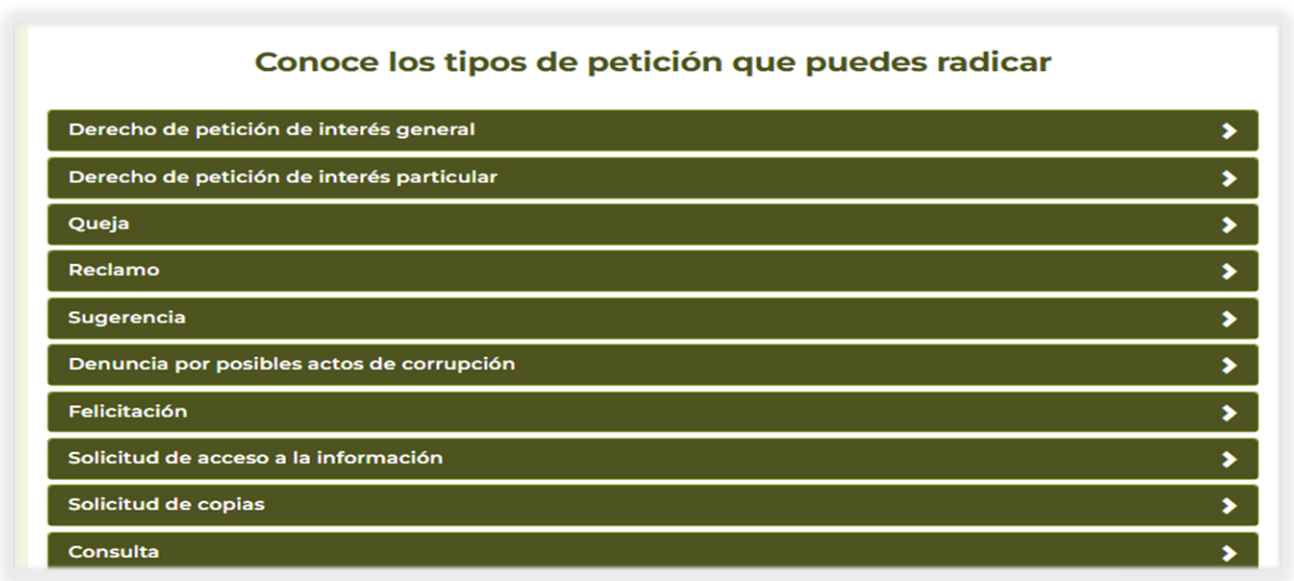
Canales de ingreso de radicados

Canal telefónico	Canal Virtual
Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195	Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs Correo Institucional: Bogotá te escucha SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Formulario de radicación virtual Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/ Chat web Videollamada en lengua de señas colombianas (L.S.C.). Llamada por internet. Chat Web. Mi movilidad a un clic
Canal presencial	Redes sociales
Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao. En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota
	Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad
	Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/
	TikTok: https://www.tiktok.com/@movilidadbogota
	LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/sec-distritalde-movilidad/

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radicación y consulta de PQRSD: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD en la página Web SDM



Fuente. Secretaría Distrital de movilidad web

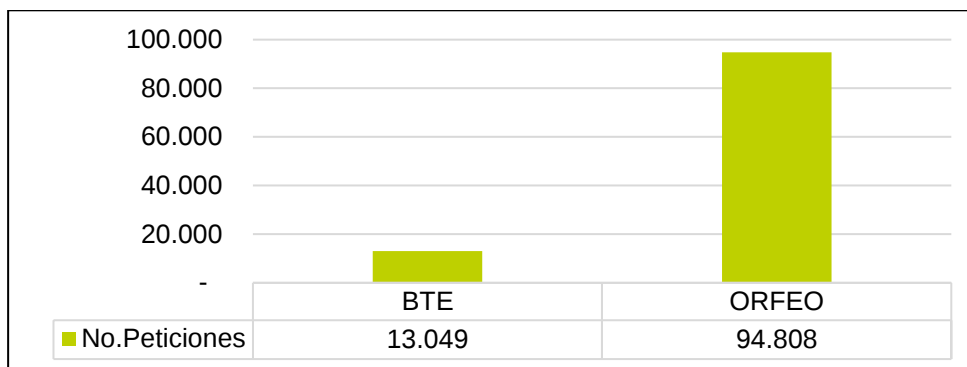
3. GESTIÓN DE PETICIONES III TRIMESTRE DE 2025

3.1. Peticiones recibidas III Trimestre 2025

En el tercer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **107.857** peticiones, de las cuales **13.049** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **12%** y **94.808** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **88%**.

Figura 1.

Peticiones recibidas III Trimestre 2025

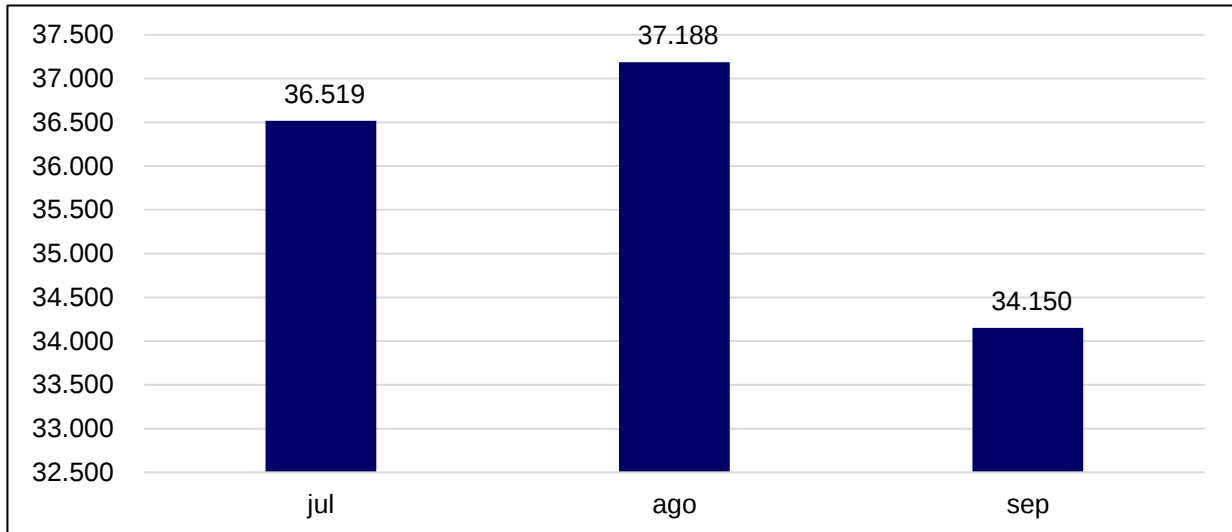


Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Los canales de mayor radicación de PQRSD en la entidad fueron: Canal Virtual – Página WEB con **64.743** peticiones, lo que representa el **60,03%** del total de las peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido por la radicación por el canal presencial con **40.599** peticiones, que corresponden al **37,64%** del total de las peticiones.

3.2 Peticiones recibidas por mes – III Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el tercer trimestre de 2025, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de agosto con **37.188** peticiones, que representa el **34,48%**, seguido del mes de julio con **36.519** peticiones, representando el **33,86%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue **septiembre** con 34.150 lo que representa el **31,66%**.

Figura 2.*Peticiones por mes – III Trimestre de 2025**Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

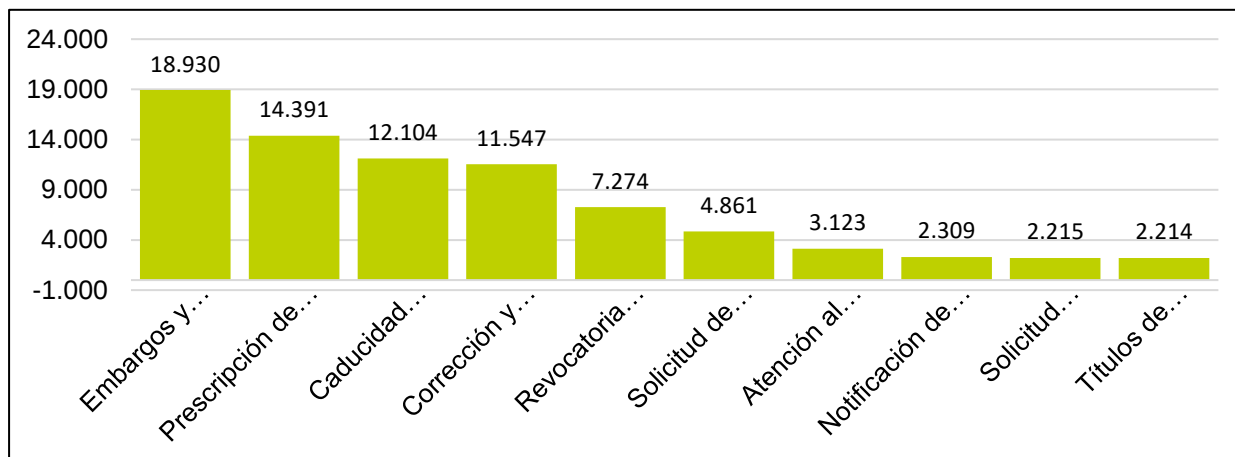
Tabla 3.*Peticiones por tipología III Trimestre 2025*

Peticiones por tipología III Trimestre 2025		
Tipo de petición	No. Peticiones	%
Derecho de petición de interés particular	99.237	92,01%
Derecho de petición de interés general	3.190	2,96%
Entes de Control/Solicitud de información	1.797	1,67%
Petición entre Autoridades	1.072	0,99%
SOLICITUD DE COPIA	811	0,75%
QUEJA	588	0,55%
Solicitud de información	467	0,43%
Reclamo	336	0,31%
Consulta	265	0,25%
Felicitación	41	0,04%
Sugerencia	27	0,03%
Denuncia por Actos de Corrupción	24	0,02%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0,00%
Total general	107.857	100,00%

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 3.

(10) Subtemas más reiterados III trimestre de 2025



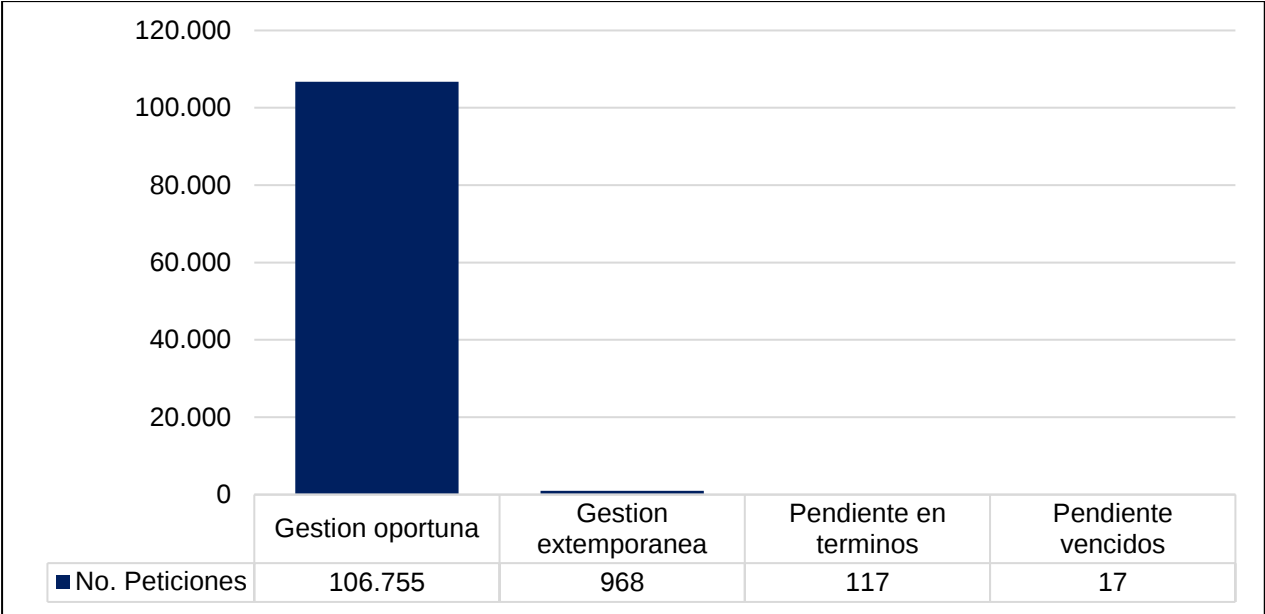
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el subtema **“Embargos y Desembargos”** presenta la mayor cantidad de radicaciones durante el tercer trimestre de 2025, con un total de **18.930** peticiones, lo que representa una participación del **17,55%**. Es importante señalar que los embargos y desembargos constituyen medidas cautelares contempladas en los artículos **593 y 597** del Código General del Proceso, las cuales se aplican dentro de un proceso administrativo o judicial como mecanismos preventivos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación mediante la afectación temporal de los bienes del deudor. Seguido se encuentra el subtema **“Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago”**, con **14.391** peticiones, que representan una participación del **13,34%**. La prescripción de un comparendo ocurre, por lo general, a los tres años contados desde la fecha en que se cometió la infracción, salvo que la entidad haya iniciado oportunamente un proceso de cobro coactivo y notificado el mandamiento de pago, lo cual interrumpe dicho término. Por su parte, el acuerdo de pago corresponde a un mecanismo de facilidades de pago mediante el cual el ciudadano puede suscribir un compromiso con la entidad para cancelar la deuda derivada de comparendos en cuotas o plazos establecidos, evitando así la continuación del proceso de cobro.

6. GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 4.

Gestión de las PQRSD – III Trimestre de 2025

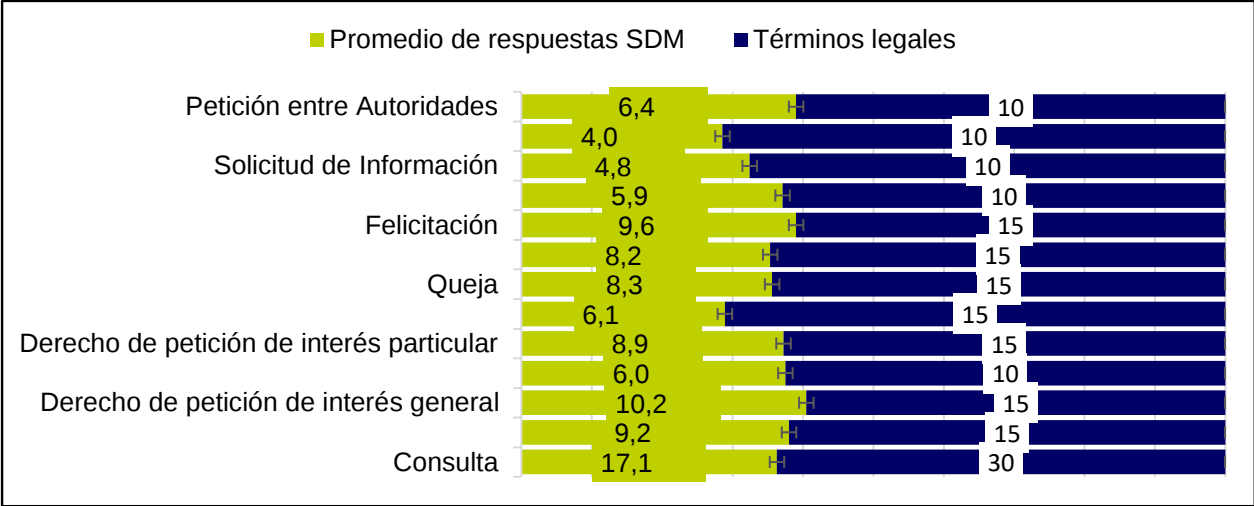


Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

De un total de **107.857** peticiones que se recibieron en el tercer trimestre de 2025, **106.755** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **98,98%**

7.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 5.
Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– III Trimestre de 2025



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Para el tercer trimestre de 2025, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, en donde las tipologías que han presentado respuestas con términos más cercanos a los límites dispuestos en la ley han sido Derecho de Petición de

interés general, Felicitaciones y Denuncia por actos de corrupción.

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

Tabla 4.

(4) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – III Trimestre de 2025.

trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta		
Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Estudio de Peatones	23	1
Ley 1730- Chatarrización	20	3
Solicitud de Emisión de Concepto a Diseños de Señalización	20	23
Políticas Planes Programas y Proyectos Relacionados con Señalización	17	12
Construcción del Protocolo para los Criterios y Parámetros Para el uso temporal de calzada vehicular para circulación o estancia peatonal	16	1

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Los trámites/ o servicios que tuvieron mayor tiempo promedio de respuesta para el tercer trimestre de 2025 fueron; Estudios de Peatones con 1 petición y un promedio de gestión de 23 días, Ley 1730-Chatarrización con 3 peticiones y 20 un promedio de 20 días de gestión, Solicitud de Emisión de Concepto a Diseños de Señalización con 23 peticiones y un promedio de 20 días de gestión, políticas Planes Programas y Proyectos Relacionados con señalización con 12 peticiones y un promedio de 17 días de gestión y finalmente Construcción del Protocolo para los Criterios y Parámetros Para el uso temporal de calzada vehicular para circulación o estancia peatonal con 1 petición y un promedio de 16 días de gestión.

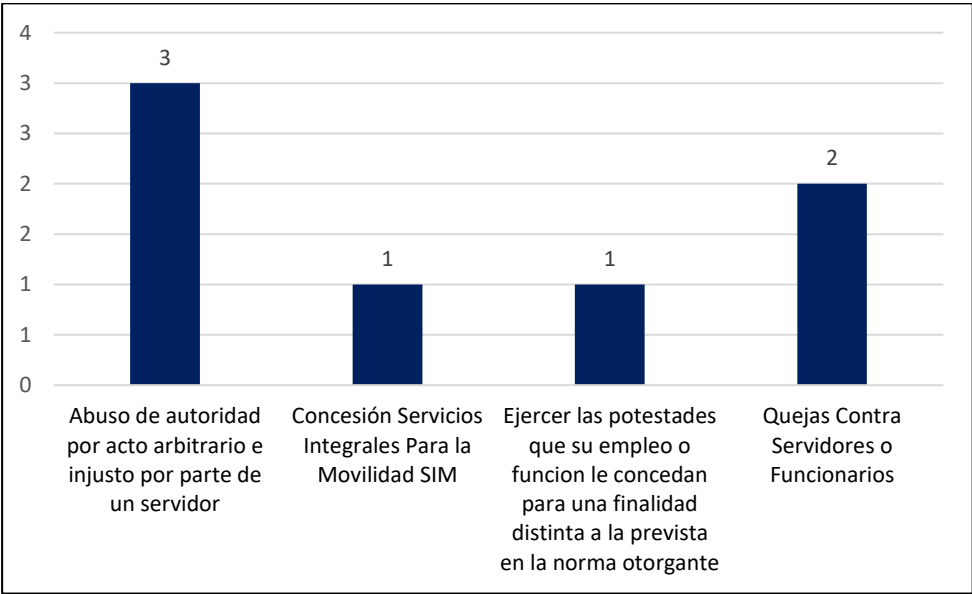
De igual manera se indica que los demás trámites registraron un promedio de gestión de 15 días, encontrándose, ajustando a lo establecido en la norma.

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

9.1. Cuatro (4) Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias.

Figura 6.

Trámites y/o servicios con mayor radicación de Denuncias – III Trimestre de 2025



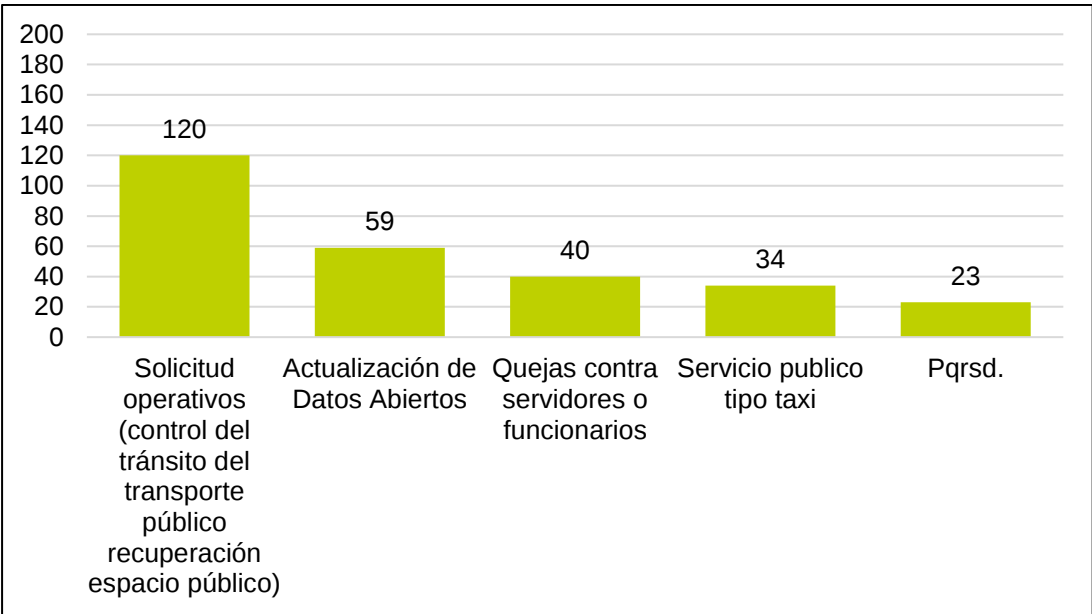
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Para el tercer trimestre de 2025, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “*Abuso de Autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor*” con 3 peticiones, que representan el 12,5%, del total de 24 denuncias radicadas en el trimestre.

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

Figura 7.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – III Trimestre de 2025



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Para el III trimestre de 2025, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología Queja” Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público” con **120** peticiones, que representan el **20,40%**, del total de **588** quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla las dependencias responsables de las **120** peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público”.

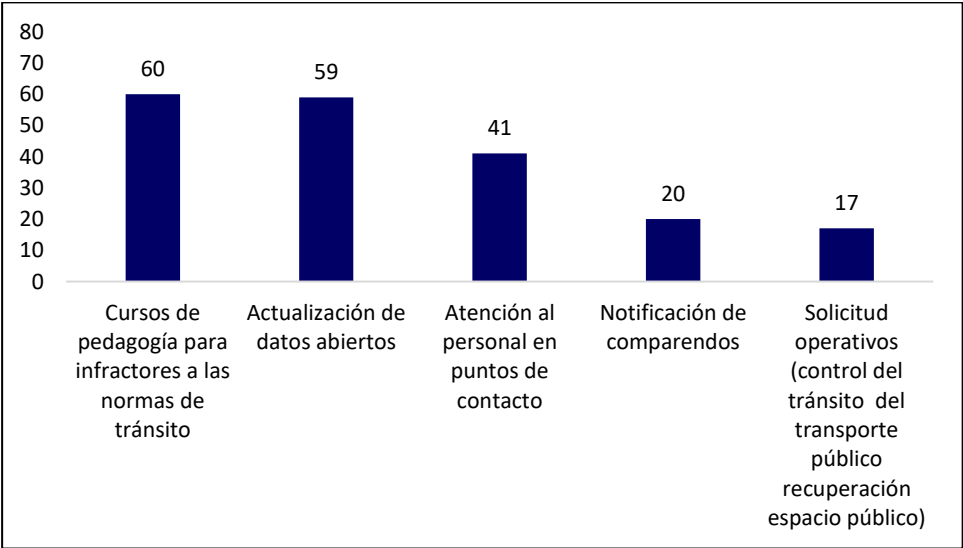
Tabla 5.
Dependencias responsables de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público”

Dependencia	No de peticiones	% de participación
Subdirección de control de tránsito y transporte	119	99,17%
Subdirección de planes de manejo de tránsito	1	0,83%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

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

Figura 8.
Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – III Trimestre de 2025



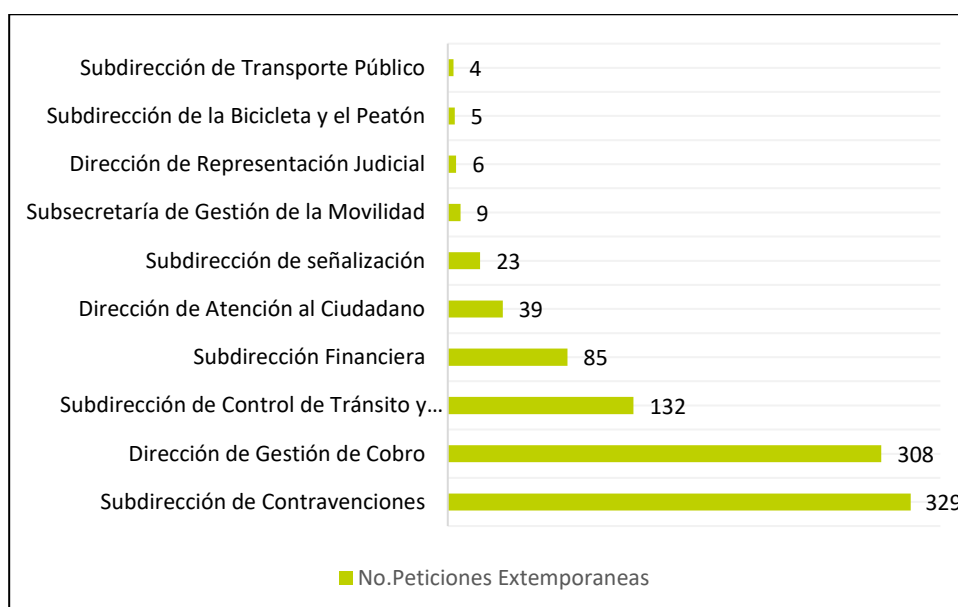
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Para el III trimestre de 2025, los subtemas con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fueron “Cursos de Pedagogía para infractores a las normas de tránsito” y “Actualización de datos Abiertos” con **60** y **59** peticiones cada una respectivamente, que representan el **17,85%** y **17,55%** respectivamente%, del total 336 reclamos radicados en el trimestre.

10. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 9.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – III Trimestre de 2025



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

La Subdirección Contravenciones, es la dependencia con mayor número de peticiones gestionadas de forma extemporánea, durante el tercer trimestre de 2025; registrando **329** peticiones fuera de término, representando el **33,99%** del total de peticiones con respuesta extemporánea.

11. CONCLUSIONES

- Al comparar el segundo y tercer trimestre de 2025, se observa que la entidad recibió **78.748** en el segundo trimestre y **107.857** en el tercer trimestre del año 2025, lo que representa un aumento en la radicación de PQRSD, con una variación del **26.98%** respecto al trimestre anterior.

- En el tercer trimestre de 2025 se evidencia una variación mes a mes de las peticiones radicadas, de julio a agosto se evidencio un incremento en la radicación en **669** peticiones, con una variación del **0.18%**, y de agosto a septiembre se radicaron **3.038** peticiones más, con una variación del **0.8,2%**.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de **948** peticiones para el tercer trimestre del año, representando el **0,087%** del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, **106.755** peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del **98,98%**.
- El trámite con mayor tiempo promedio de respuesta para el periodo fue el de “Estudio de Peatones”, el cual tiene una gestión promedio de 23 días.
- En las tipologías de queja de mayor reiteración en el trimestre fue “*Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)*”, para la tipología de reclamos el tema fue “Cursos de Pedagogía para infractores a las normas de *tránsito*” y para denuncias el tema de mayor reiteración fue “*Abuso de Autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor*”.

12. ACCIONES

- Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos de manera semanal, y así mismo se generan alertas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC) para garantizar la oportunidad en la gestión; dentro de los seguimientos realizados en el periodo están:
- En los meses de julio, agosto y septiembre se realizó un seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD de todas las dependencias para un total de 12 seguimientos, en los cuales se relacionó el total de la gestión oportuna y extemporánea por dependencia de las PQRSD y la gestión de entes de control, así mismo por cada seguimiento se adjuntó archivo Excel con el detalle de las peticiones con la finalidad de que cada dependencia verificara y gestionara el estado de sus PQRSD, a este seguimiento se agregó información sobre respuestas anónimas y peticiones pendientes de cierres por desistimiento tácito.

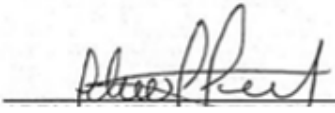
- Para este trimestre se continúa con los seguimientos mensuales, para ello se envió los memorandos número 202542100174653, 202541000193323 y 202541000215813 con la información del mes de julio, agosto y septiembre, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 20 de agosto de 2025, se realizó Socialización del Informe de Calidad de las Respuestas a Peticiones Ciudadanas del Segundo Trimestre del año 2025, con el propósito de retroalimentar a los equipos de trabajo acerca de los resultados obtenidos y aspectos a mejorar.
- El 8 de septiembre de 2025, se realizó la socialización del Reglamento Interno para la Gestión de PQRS, con el objeto de fortalecer el conocimiento y la correcta aplicación de los lineamientos institucionales relacionados con la atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía. Durante la jornada se enfatizó en la importancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, la articulación entre dependencias y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales, con el fin de garantizar una gestión eficiente, transparente y oportuna frente a las solicitudes radicadas en la entidad.

13. RECOMENDACIONES

La Dirección de Atención al Ciudadano en asocio con el Defensor a la Ciudadanía en el marco del Modelo Integral de relacionamiento con la ciudadanía realizan las siguientes recomendaciones:

- **Continuar con el seguimiento a la gestión de PQRS desde la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC)** con el propósito de emitir alertas tempranas al interior de las dependencias, para que se adopten medidas oportunas tendientes a cumplir los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se deberá continuar con el control a la información de manera mensual remitiendo mediante memorando a cada área, el estado detallado de la gestión de las PQRS, así mismo, deberá continuar compartiendo por el chat institucional “Seguimiento a la Gestión de PQRS” el estado detallado de las PQRS, que contiene información como radicado, fecha de ingreso de la pqr, tipología, asunto, fecha de vencimiento, dependencia responsable, funcionario asignado.

- **Continuar con el seguimiento a la gestión de PQRSD desde cada dependencia.** Cada dependencia, especialmente aquellas con mayor número de extemporaneidad en las respuestas, debe continuar realizando monitoreos internos, que les permita identificar las causas de su extemporaneidad y mejorar los indicadores de oportunidad con la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y acciones propuestos durante el trimestre.
- **Reforzar el uso adecuado de los sistemas ORFEO y BTE (Bogotá Te Escucha).** Es indispensable garantizar el uso correcto y articulado de los sistemas de gestión documental y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, promoviendo buenas prácticas según lo establecido en el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD de la SDM. Con ello se busca un estricto cumplimiento a los términos de respuesta y traslado, normados por la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad concordante.

	
Jhon Alejandro Contreras Torres Director de Atención al Ciudadano (E) Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Adriana Hernández Morales Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Angélica Marcela Gómez Bolívar Dirección de Atención al Ciudadano	