



INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2025

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. CANALES DE INGRESO DE LAS PETICIONES	6
5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
7. TOTAL, PETICIONES TRASLADAS PO NO COMPETENCIA	8
7.1. SUBTEMAS VEEDRURÍAS CIUDADANAS	9
8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES	10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS PETICIONES QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	12
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	12
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13. INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	14
14. CONCLUSIONES	18
15. ACCIONES	19
16. RECOMENDACIONES	21

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad gestiona las peticiones a través de dos sistemas de información. El primero es el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE)**, una plataforma virtual dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual la ciudadanía puede presentar quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción o cualquier otra petición que afecte sus intereses o los de la comunidad. Este sistema permite a las entidades del Distrito emitir respuestas oportunas o iniciar actuaciones administrativas según corresponda, contribuyendo a mejorar la satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con el sistema propio de **gestión documental ORFEO**, en el cual se registran los requerimientos radicados mediante la Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web institucional. Este sistema regula la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que recibe la Entidad, asegurando la trazabilidad y respuesta oportuna dentro de los términos legales. Es importante señalar que las PQRS registradas en ORFEO deben ser igualmente integradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, de conformidad con la normatividad vigente.

La entidad también cuenta con la figura del **Defensor de la Ciudadanía**, para garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos a obtener respuestas claras, oportunas y de calidad, así como para promover espacios de participación activa en la formulación y evaluación de los servicios. Esta figura se encuentra reglamentada por el **Decreto Distrital 847 de 2019** y en la SDM por la **Resolución 759930 de 2024**, consolidándose como una herramienta clave para fortalecer la relación con la ciudadanía. Las siguientes son sus funciones:

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

- ② **Velar** porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- ② **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.
- ② **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.
- ② **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.
- ② **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.
- ② **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.
- ② Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

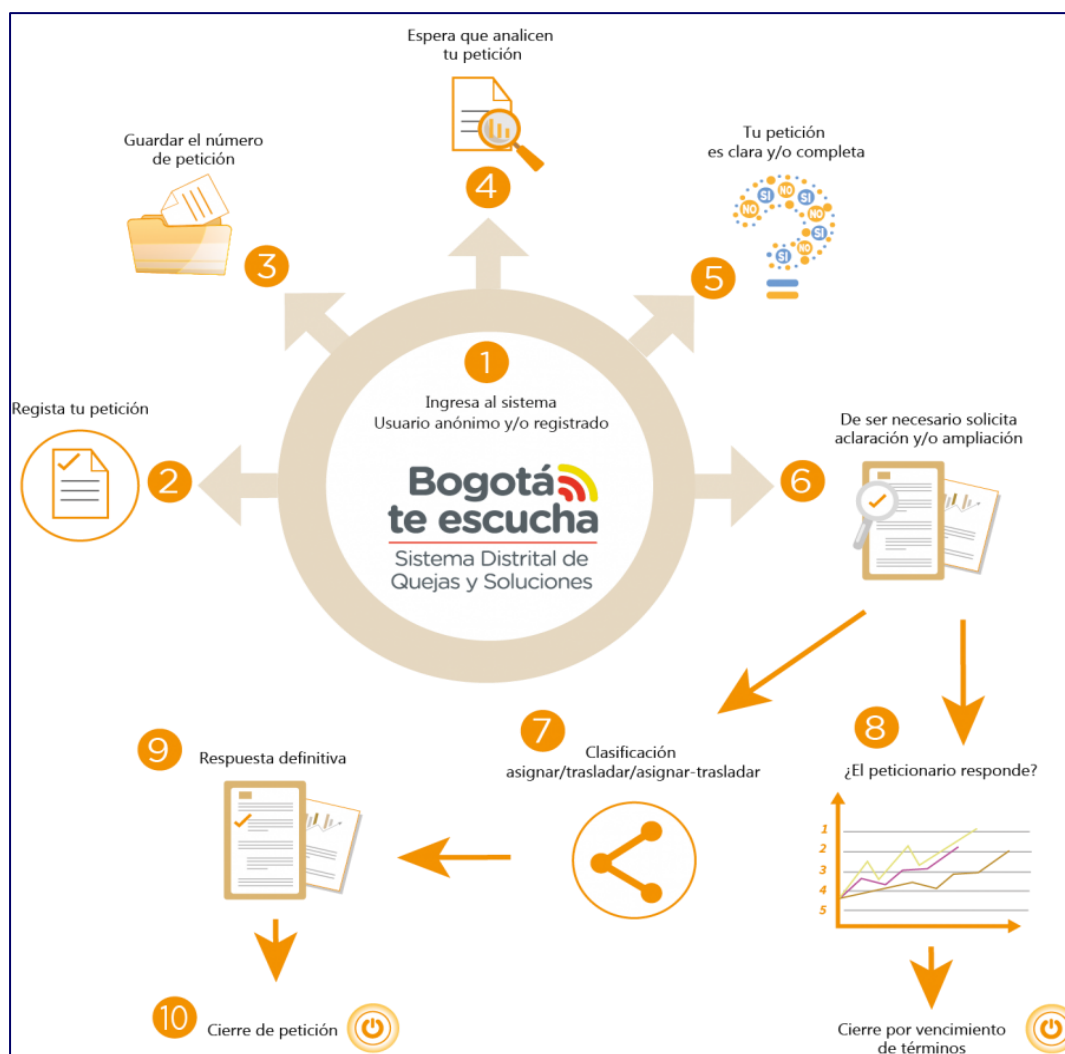
A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión de peticiones ciudadanas radicadas a través de los sistemas **Bogotá Te Escucha** y **ORFEO**, incluyendo análisis de los canales de ingreso, tipologías de las peticiones, temas más frecuentes, traslados por no competencia, peticiones cerradas, tiempos de respuesta, participación ciudadana y nivel de integración entre ambos sistemas.

2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN

El siguiente es el procedimiento a seguir para radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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 agosto de 2025, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y ORFEO.

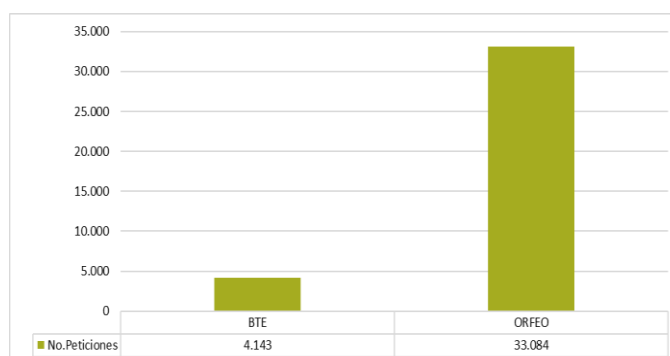


Tabla 1.

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Agosto 2025
Total, de peticiones	37.227

Figura 1.

Peticiones radicadas agosto 2025



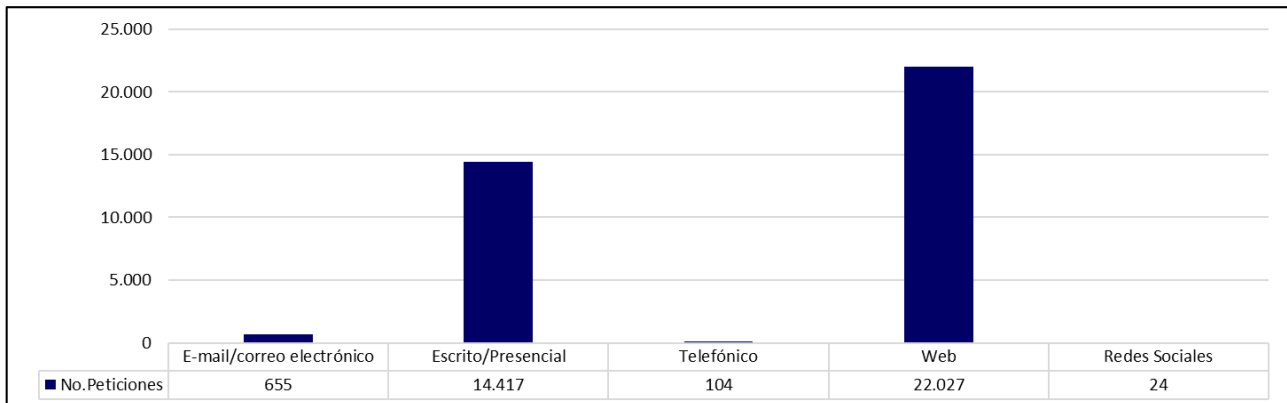
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

De acuerdo con la tabla 1 y Figura 1, del total de las peticiones radicadas, **4.143** peticiones fueron radicadas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE, lo que representa el **11,13%** mientras que **33.084** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **88,87%**.

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 agosto 2025***Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden al canal virtual a través del formulario web con **22.027** peticiones, representando el **59.17%** del total de las peticiones radicadas, seguido del canal presencial con **14.417** peticiones que representan el **38.73%**.

5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2.*Tipos de peticiones recibidas en agosto 2025*

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	34.736	93,31%
Derecho de petición de interés general	928	2,49%
Entes de Control/Solicitud de información	505	1,36%
Petición entre Autoridades	339	0,91%
Solicitud de Copia	267	0,72%
Queja	139	0,37%
Solicitud de información	132	0,35%
Reclamo	75	0,20%
Consulta	67	0,18%
Felicitación	20	0,05%

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Denuncia por Actos de Corrupción	10	0,03%
Sugerencia	9	0,02%
Total general	37.227	100%

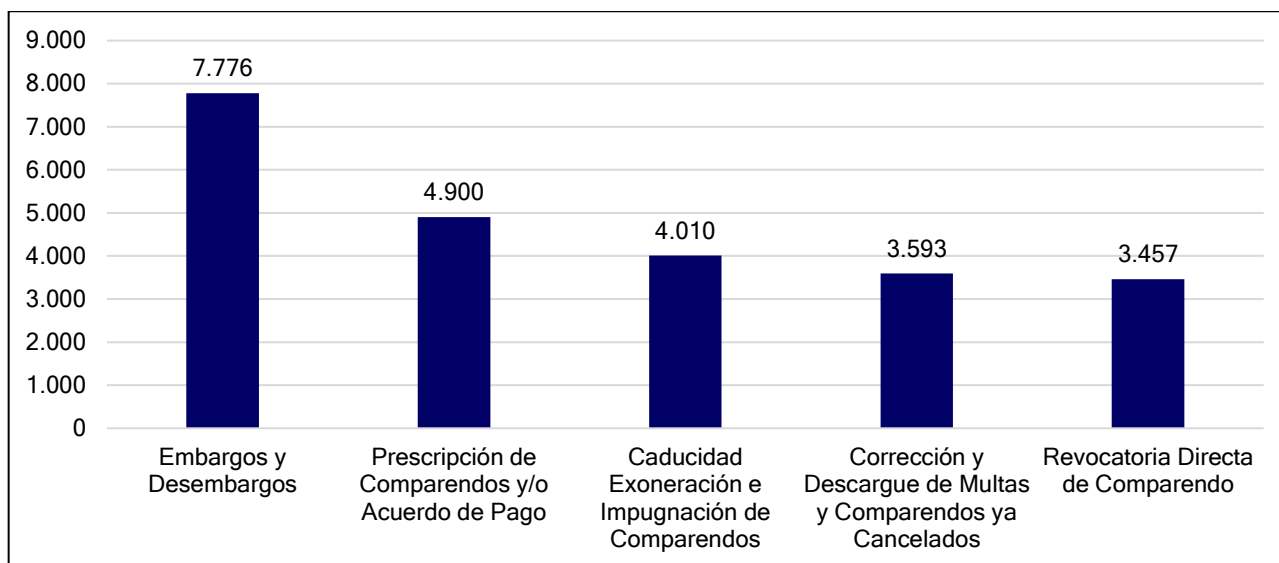
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **34.736** peticiones, lo que equivale al **93,31%** de participación.

6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 3.
Temas de mayor radicación agosto 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Embargos y Desembargos” con **7.776** peticiones, correspondiente al **20,89%** del total de peticiones, seguido de “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.900** peticiones, correspondiente al **13,16%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor radicación, es el relacionado con Embargos y Desembargos, que corresponde a una figura jurídica que se encuentra contemplada en los artículos 593 y 597

del Código General del Proceso como medida cautelar en un proceso judicial o administrativo, es una medida preventiva en la que se busca garantizar el cumplimiento de una obligación con los bienes de propiedad del deudor.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

La siguiente tabla, presenta las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, que fueron trasladadas a otras entidades, por tratarse de peticiones que no eran competencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Tabla 3.
Traslados a otras entidades por no competencia

Entidades	Total	Porcentaje
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	60	28,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	38	17,76%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	29	13,55%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	23	10,75%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	15	7,01%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	11	5,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	8	3,74%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	6	2,80%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	5	2,34%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3	1,40%
CONCESION DE GRUAS Y PATIOS	2	0,93%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	2	0,93%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	2	0,93%
SECRETARIA GENERAL	2	0,93%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1	0,47%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	0,47%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,47%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	0,47%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	0,47%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1	0,47%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	0,47%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1	0,47%

Fuente. Consolidado Secretaría General agosto 2025

Para este período, en el Sistema Bogotá te Escucha, se registraron un total de **214** solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad a la que se realizaron mayor número de traslados fue la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de agosto, se encuentra que en el periodo ingresaron 4 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Tabla 4.

Peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

Dependencia	Gestión	Tipología	Total General
Dirección de Contratación	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Oficina de Control Disciplinario	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Oficina de Seguridad Vial	Gestión Extemporánea	Derecho de petición de interés general	1
Subdirección de Infraestructura	Gestión oportuna	Derecho de petición de interés general	1
Total, General	4		4

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 5.

Peticiones cerradas en agosto del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	745	32,72%
Dirección de Atención al Ciudadano	526	23,10%
Subdirección de Contravenciones	483	21,21%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	219	9,62%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	150	6,59%
Subdirección de Señalización	29	1,27%
Subdirección Financiera	18	0,79%
Subdirección de Semaforización	18	0,79%
Subdirección de Gestión en Vía	17	0,75%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	11	0,48%
Dirección de Representación Judicial	11	0,48%
Oficina de Control Disciplinario	10	0,44%
Subdirección de Transporte Público	10	0,44%
Subdirección de Infraestructura	10	0,44%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	4	0,18%
Oficina de Gestión Social	3	0,13%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	3	0,13%
Dirección de Contratación	2	0,09%
Dirección de Normatividad y Conceptos	2	0,09%
Dirección de Talento Humano	2	0,09%
Subdirección de Transporte Privado	2	0,09%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	1	0,04%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	1	0,04%
Total general	2.277	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

Tabla 6.
Peticiones cerradas en agosto de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	492	27,20%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	462	25,54%
Subdirección de Contravenciones	377	20,84%
Dirección de Atención al Ciudadano	242	13,38%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	55	3,04%
Subdirección de Señalización	55	3,04%
Subdirección Financiera	26	1,44%
Subdirección de Semaforización	22	1,22%
Subdirección de Gestión en Vía	15	0,83%
Subdirección de Transporte Privado	14	0,77%
Subdirección de Infraestructura	10	0,55%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	6	0,33%
Dirección de Talento Humano	4	0,22%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	4	0,22%
Dirección de Normatividad y Conceptos	4	0,22%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	3	0,17%
Oficina de Control Disciplinario	3	0,17%
Dirección de Representación Judicial	2	0,11%
Subdirección de Transporte Público	2	0,11%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	0,11%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	2	0,11%
Oficina de Gestión Social	2	0,11%
Dirección de Planeación de la Movilidad	1	0,06%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	1	0,06%
Oficina asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	1	0,06%
Dirección de Contratación	1	0,06%
Oficina de Seguridad Vial	1	0,06%
Total	1.809	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2025

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **4.086** peticiones, de los cuales

2.277 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **1.809** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **37.227** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en agosto el **60%**.

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, para el mes de agosto de 2025:

Tabla 7.

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	17	24
	TOTAL			24
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	18	10
	Queja	15	17	4
	Derecho de petición de interés general	15	16	4
	Reclamo	15	18	1
	Petición entre Autoridades	10	18	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			21
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	13	3
	Entes de Control/Solicitud de información	5	4	1
	TOTAL			4
Subdirección de Transporte Público	Derecho de petición de interés particular	15	17	2
	Petición entre Autoridades	10	13	1
	TOTAL			3
Dirección de Representación Judicial	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	1
	TOTAL			3
Subdirección Administrativa	Sugerencia	15	19	1
	Derecho de petición de interés general	15	17	1
	TOTAL			2
Subsecretaría de Política de Movilidad	Petición entre Autoridades	10	16	2
	TOTAL			2
Oficina de Seguridad Vial	Petición entre Autoridades	10	14	2
	TOTAL			2
Subdirección de Señalización	Derecho de petición de interés particular	15	17	1
	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			2
Subdirección Financiera	Derecho de petición de interés particular	15	5	1
	TOTAL			1
Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés particular	15	5	1
	TOTAL			1
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	Entes de Control/Solicitud de información	5	5	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				66

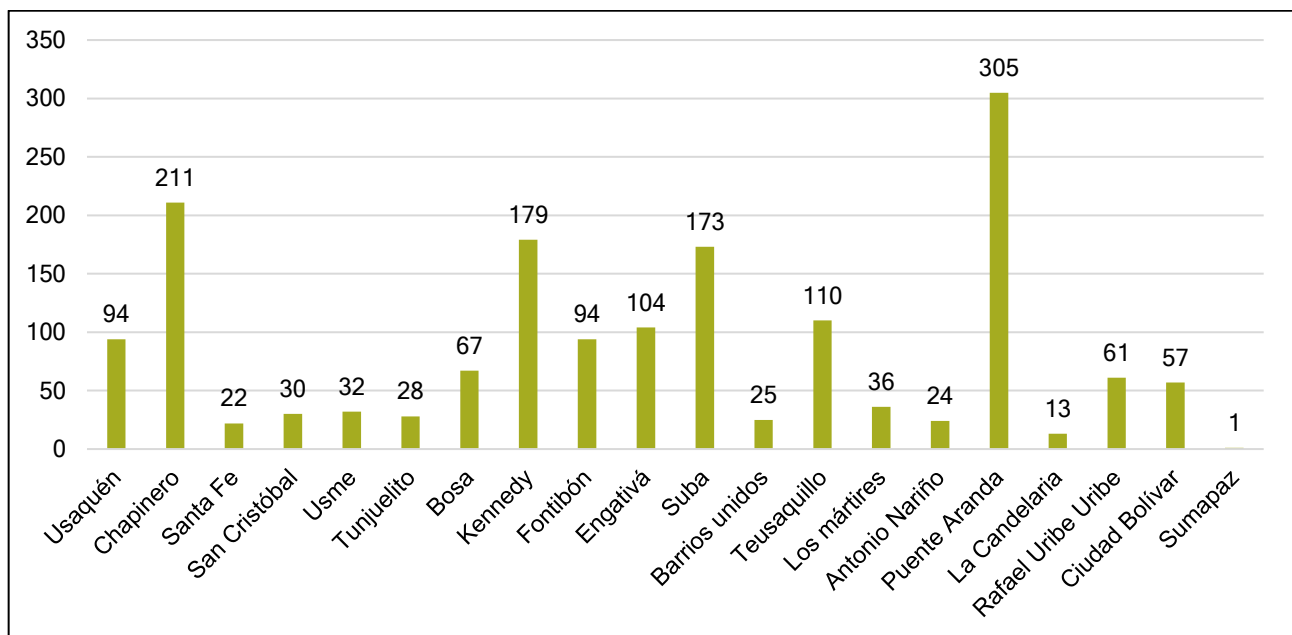
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de agosto fue la Subdirección de Contravenciones con **24** peticiones, representando el **36%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **17** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **16,17** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de agosto de 2025:

Figura 4

Participación por localidad en agosto 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Puente Aranda con **305** peticiones, que representa el **18,31%**, Chapinero con **211** peticiones, que representa el **12,67%** y Kennedy con **179** peticiones, que representa el **10,74%**. Para este periodo, solo **1.666** ciudadanos(as) registraron la

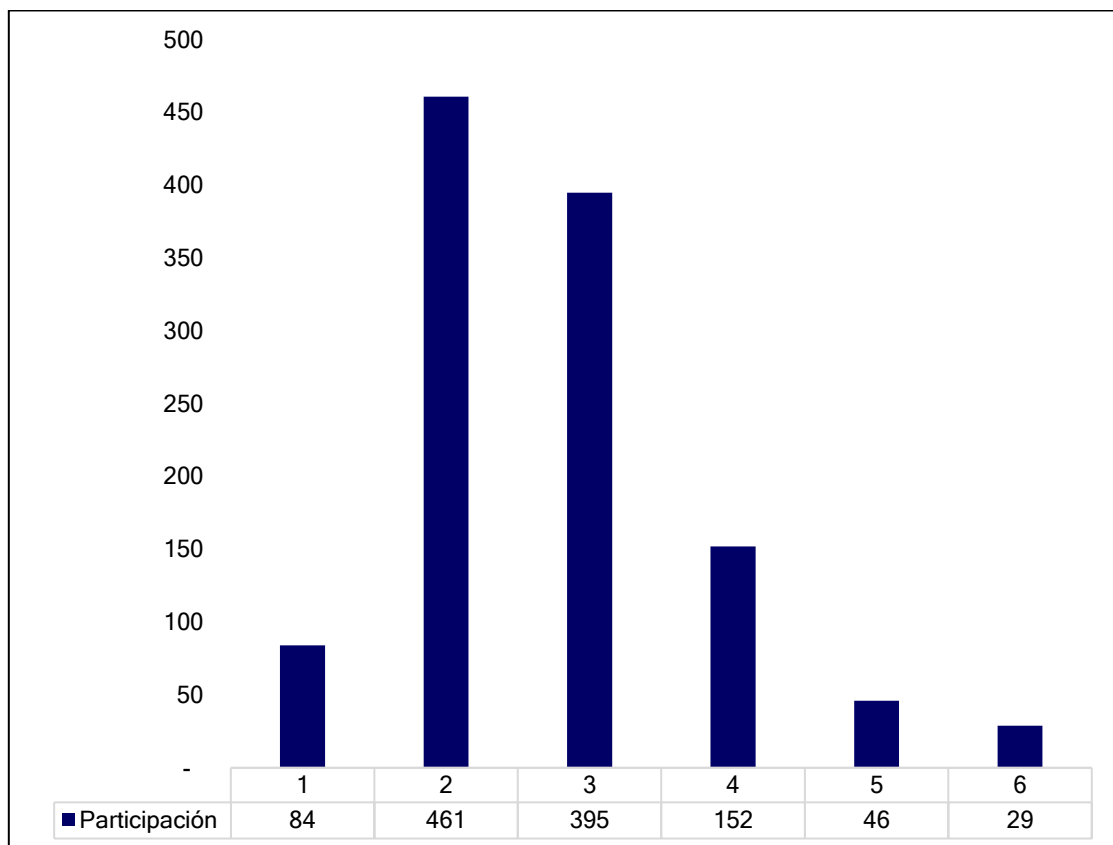
información de localidad, lo que corresponde al **4 %** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de agosto.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de agosto de 2025.

Figura 5.

Participación por estrato en agosto 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

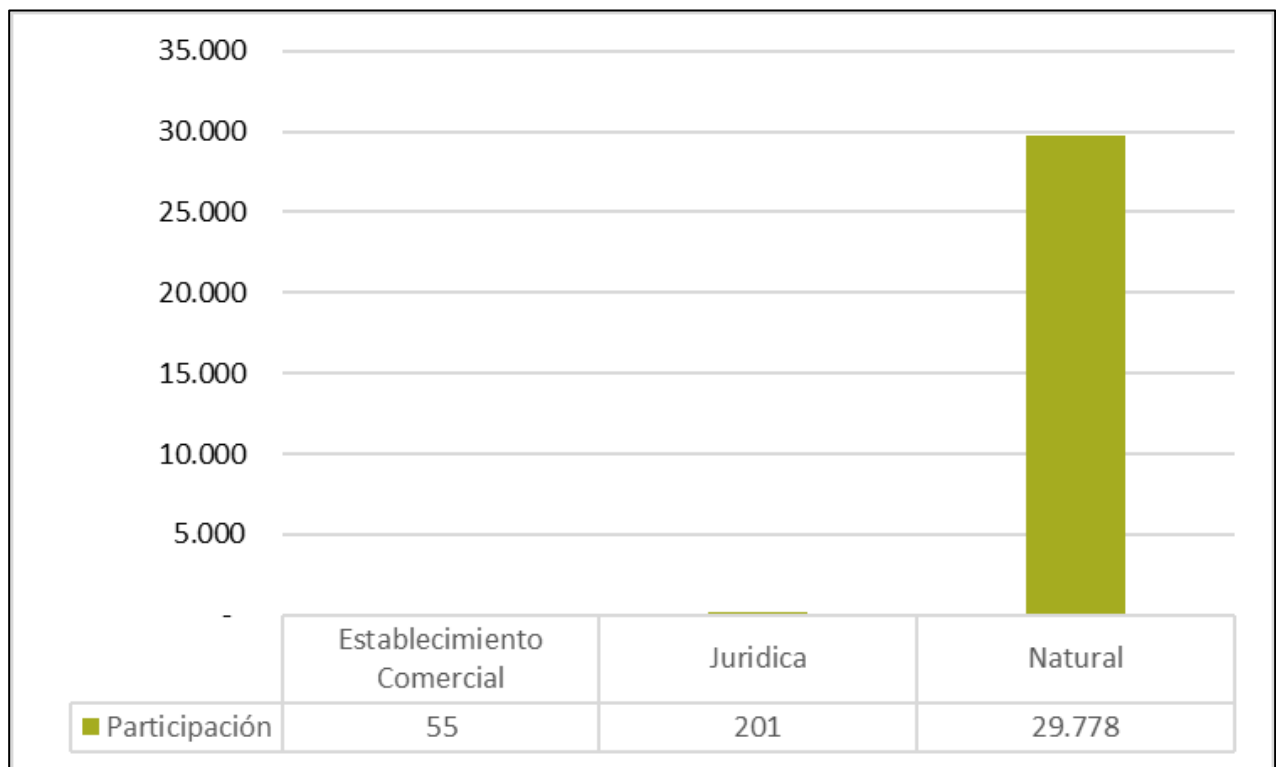
Dentro de la información reportada por peticionarios(as) que diligencian el campo de datos demográficos, se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **2** con **461** peticiones, reflejando una participación del **39,50%**, seguido del estrato **3** con **395** peticiones, con una participación del **33,85%**. Del total de peticiones registradas en el mes

de agosto, solo **1.167** solicitudes aportaron el dato de estrato correspondiente al **3%** 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 agosto de 2025.

Figura 6. Tipo de peticionario agosto 2025



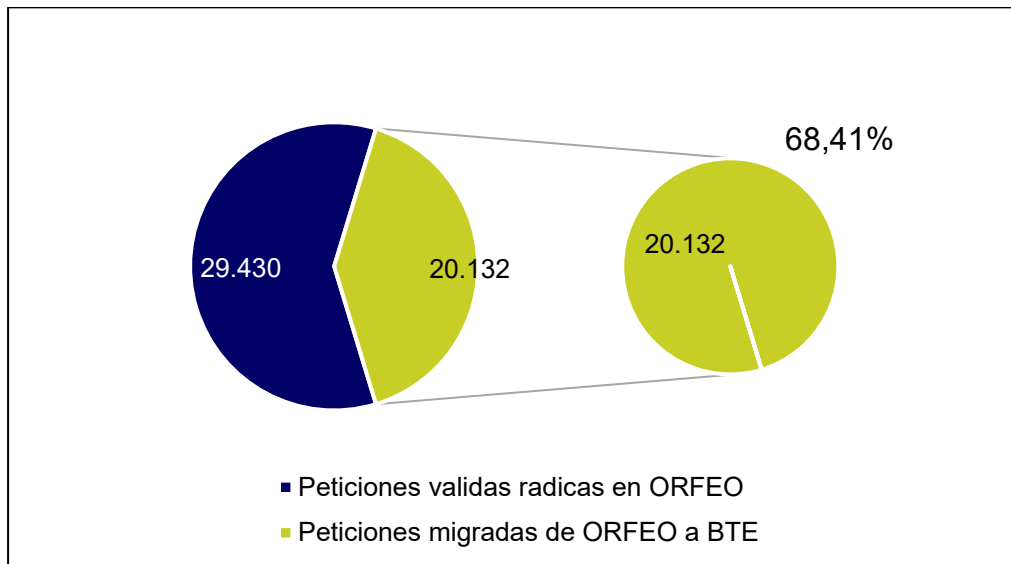
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025

El **99,38%** de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **31.411** solicitudes, el **0,52%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **165** peticiones y el **0,09%** de las peticiones por Establecimiento Comercial, con un total de **30** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE agosto 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO agosto 2025 y Consolidado Secretaría General agosto 2025

Para el mes de **agosto** se recibieron un total de **33.084** peticiones a través de nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO, sin embargo, conforme a lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en su numeral 5.3 “Criterios para el registro de peticiones” donde se indica las peticiones que no deben ser migradas a BTE, se identificó que **3.654** peticiones que ingresaron en el mes de **agosto** NO deben registrarse en el Sistema BTE. Por tanto, debieron migrarse 29.430 peticiones, de las cuales 20.132 fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del 68,41% en la integración entre ambos sistemas.

14. CONCLUSIONES

- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de julio de 2025 se tuvieron **36.654** peticiones y para el mes de agosto de 2025 se tuvieron **37.227** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumentó el número de radicados en **573** peticiones, lo que refleja una variación del **2%** con respecto al mes anterior.
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de **agosto** fueron; “Embargos y Desembargos” con **7.776** peticiones y “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.900** peticiones. Así mismo, para el mes de julio los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación fueron “Embargos y Desembargos” con **6.748** peticiones y “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.801** peticiones, lo que evidencia que se mantienen los mismos subtemas con un incremento en la radicación.
- Las dos tipologías que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de agosto fueron; “Derecho de Petición de interés Particular” con **34.736** peticiones y “Derecho de Petición de interés General” con **928** peticiones.
- Para el mes de agosto, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **59.17%**, de las peticiones radicadas por este medio.
- De las **24.780** peticiones que se les dio respuesta en el mes de agosto, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de Cobro con **9.700** peticiones, lo que representa el **39,14%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección de Contravenciones, con **6.760** peticiones, con una participación del **27,28%**.

Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **66.42%** de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta: Embargos y Desembargos, prescripción de comparendos y/o

acuerdo de pago y Caducidad y Corrección y Descargue de Multas y comparendos ya cancelados.

- 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, Chapinero, Kennedy y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 2 y 3.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el **99,38%** del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requirente.
- El mes de agosto se dio respuesta de manera oportuna a **24.780** peticiones y de manera extemporánea a **138** peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del **99.50%**. Lo anterior, conforme a los seguimientos realizados desde la Dirección de Atención al Ciudadano y las acciones implementadas de manera satisfactoria en cada una de las dependencias de la entidad.
- Los días 27, 29 de agosto se presentó indisponibilidad del **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-BTE**.

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), para que se realicen los cierres por web service de las peticiones cerradas en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo de la Secretaría de Movilidad que, por factores de orden tecnológico no se han cerrado de manera automática en el Sistema Bogotá te Escucha, para que se realice el cierre inmediato y se refleje la gestión real en los dos sistemas.
- En el mes de agosto se realizó un seguimiento semanal a la gestión de las

PQRSD de todas las dependencias para un total de 4 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 verifique y gestione el estado de sus PQRSD, a este seguimiento se agregó información sobre respuestas anónimas y peticiones pendientes de cierres por desistimiento tácito.

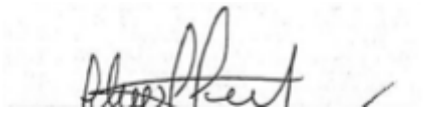
- Durante el mes de agosto se realizó el envío semanal a los integrantes de la Dirección de Atención al Ciudadano, que incluye el Informe de Pendientes y Próximos a Vencer, tiene como finalidad mantener informadas a las personas sobre los radicados que están próximos a vencer. Esto permite una gestión oportuna y efectiva de las PQRSD.
- Durante el mes de agosto, en el grupo de la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) se envió diariamente un reporte sobre el estado de las bandejas en los aplicativos **Orfeo** y **Bogotá Te Escucha**. Dicho reporte incluyó la relación de:
 - Las peticiones con vencimiento el mismo día del reporte,
 - Las que vencen al día siguiente, y
 - Las peticiones asignadas a sustanciadores con un término restante inferior a 5 días hábiles.
- Para este periodo se continúa con los seguimientos mensuales, para ello se envió el memorando número 202541000193323 con la información del mes de agosto, 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
SOCIALIZACIÓN INFORME DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS SEGUNDO TRIMESTRE 2025.

16. RECOMENDACIONES

El Director de Atención al Ciudadano (DAC) quien también funge como el Defensor del Ciudadano de la SDM, se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas a todas las dependencias de la entidad, con el propósito de fortalecer institucionalmente la gestión de las PQRSD.

- Revisar, evaluar y hacer control a la información que, de forma mensual se remite mediante memorando a cada área, en relación con el estado de trámite de los derechos de petición radicados en la Entidad para prevenir expedición de respuestas extemporáneas.
- Emitir respuestas de fondo, claras, coherentes y oportunas que den solución efectiva al motivo de la solicitud.
- Tener en cuenta las observaciones mensuales que surgen de la evaluación de la calidad de las respuestas.
- Fortalecer el conocimiento y dar aplicación al Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Revisar y gestionar las PQRSD conforme a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta los reportes semanales compartidos en el grupo de enlaces “Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM”, los cuales incluyen el detalle de las peticiones pendientes por respuesta, entre otros aspectos relevantes.
- Gestionar las peticiones ciudadanas que ingresen a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, conforme a lo dispuesto en el Manual del Usuario, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: [Manual de Gestión de Peticiones – Versión 3](#).

- Gestionar las peticiones que ingresen por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de conformidad con la Guía de Usuario.

	
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	