



INFORME MENSUAL PQRSD OCTUBRE 2025

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



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	6
5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
7.1 SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	9
8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA, DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	12
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	14
12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13. INTEGRACIÓN PQRS D DE ORFEO A BTE	15
14. CONCLUSIONES	16
15. ACCIONES	17
16. RECOMENDACIONES	19

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 PQRSD 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?

- ⑤ **Velar** porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- ⑤ **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.
- ⑤ **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.
- ⑤ **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.
- ⑤ **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.
- ⑤ **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.
- ⑤ Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

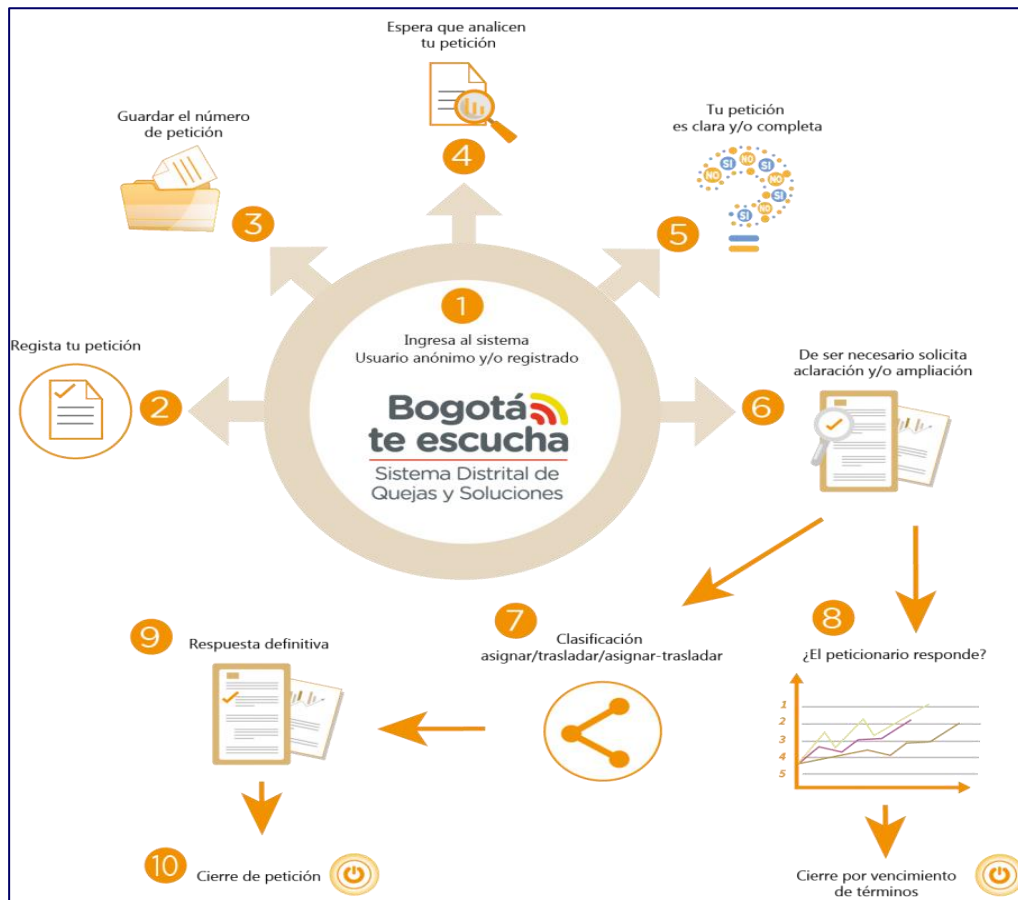
A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión de peticiones ciudadanas radicadas a través de los sistemas **Bogotá Te Escucha** y **ORFEO**, incluyendo análisis de los canales de ingreso, tipologías de las peticiones, temas más frecuentes, traslados por no competencia, peticiones 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

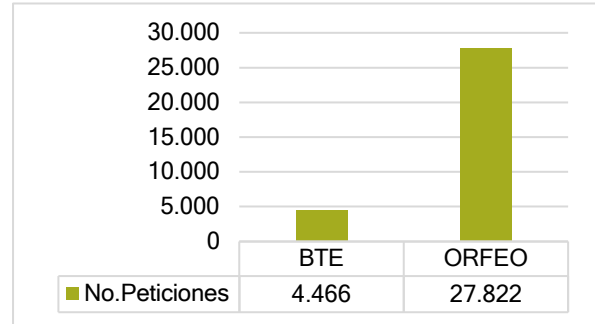
3. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de octubre de 2025, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y ORFEO.

Sistema Bogotá te escucha BTE	Sistema de Gestión Documental
	

Tabla 1.

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Octubre 2025
Total, de peticiones	32.288

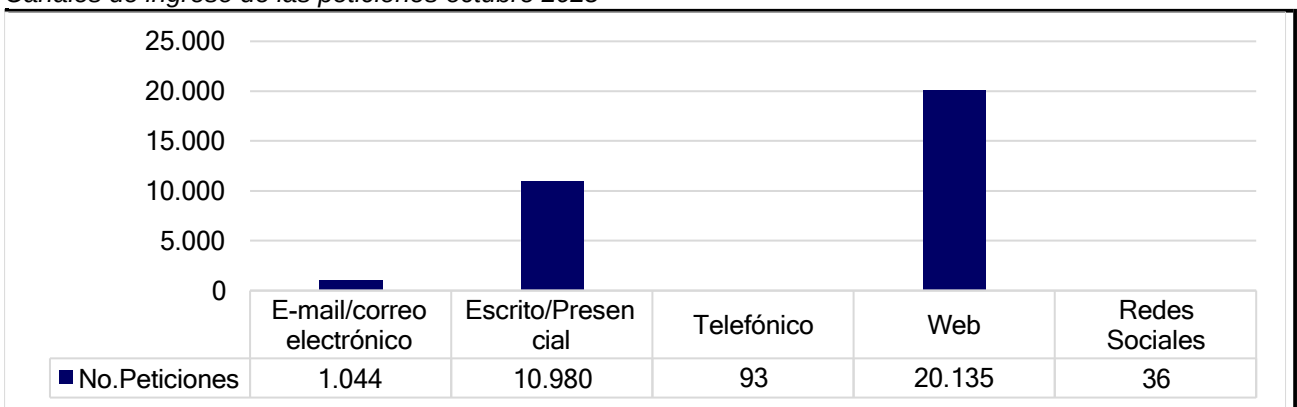
Figura 1.*Peticiones radicadas octubre 2025***Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

De acuerdo con la tabla 1 y Figura 1, del total de las peticiones radicadas, **4.466** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **13,83%** mientras que **27.822** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **86,17%**.

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 PQRSD se obtiene la siguiente información:

Figura 2.*Canales de ingreso de las peticiones octubre 2025***Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden al canal virtual a través del formulario web con **20.135** peticiones, representando el **62,36%** del total de las peticiones radicadas, seguido del canal presencial con **10.980** peticiones que representan el **34,01%**.

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 octubre 2025

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	28.969	89,72%
Entes de control/Solicitud de Información	1.494	4,63%
Derecho de Petición de Interés General	970	3,00%
Petición entre Autoridades	350	1,08%
Solicitud de Copia	181	0,56%
Queja	105	0,33%
Reclamo	84	0,26%
Consulta	62	0,19%
Solicitud de Información	59	0,18%
Felicitación	5	0,02%
Sugerencia	5	0,02%
Denuncia por Actos de Corrupción	4	0,01%
Total general	32.288	100%

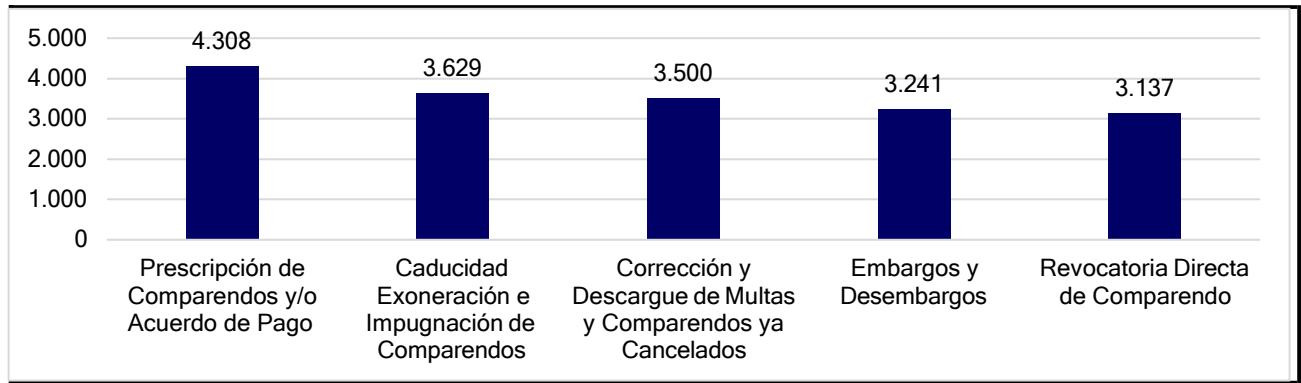
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **28.969** peticiones, lo que equivale al **89,72%** de participación.

6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 3.
Subtemas de mayor radicación octubre 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

De acuerdo con la **Figura 3**, como subtema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “*Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago*” con **4.308** peticiones, correspondiente al **13,34%** del total de peticiones, seguido de “*Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos*” con **3.629** peticiones, correspondiente al **11,24%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor radicación es el relacionado con la Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago a una figura jurídica que se encuentra contemplada en el artículo 187 del Estatuto Tributario Nacional, dispone que la acción de cobro prescribe en un término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha en que queda en firme el acto administrativo que determina o discute la obligación.

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

Entidad	Total	Porcentaje
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	64	31%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	37	18%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	31	15%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	29	14%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	12	6%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11	5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	8	4%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	1%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	2	1%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2	1%

Entidad	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	1%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	0%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1	0%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	0%
SECRETARIA GENERAL	1	0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1	0%

Fuente. Consolidado Secretaría General octubre 2025

Para este período, en el Sistema Bogotá te Escucha, se registraron un total de **207** solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad a la que se realizó 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 octubre, se encuentra que en el periodo ingresaron 7 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Tabla 4.

Peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

Dependencia	Gestión	Tipología	Total General
Oficina de Control Disciplinario	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	2
Dirección de Talento Humano	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Dirección de Contratación	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	2
Dirección de Contratación	Gestión Extemporánea	Entes de Control/Solicitud de información	1
Total General			7

Fuente: Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

A continuación, se presentan las peticiones cerradas durante el mes de octubre del mismo periodo, así como las peticiones cerradas en octubre de periodos anteriores.

Tabla 5.

Peticiones cerradas en octubre del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Contravenciones	6.784	33,17%
Dirección de Gestión de Cobro	5.530	27,04%
Dirección de Atención al Ciudadano	3.935	19,24%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	1.282	6,27%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1.114	5,45%
Subdirección Financiera	286	1,40%
Dirección de Talento Humano	203	0,99%
Oficina de Control Disciplinario	193	0,94%
Dirección de Contratación	177	0,87%
Subdirección de Señalización	138	0,67%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	136	0,66%
Subdirección de Gestión en Vía	102	0,50%
Subdirección de Infraestructura	100	0,49%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	76	0,37%
Subdirección de Transporte Público	73	0,36%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	55	0,27%
Subdirección de Semaforización	54	0,26%
Dirección de Representación Judicial	34	0,17%
Subdirección de Transporte Privado	28	0,14%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	18	0,09%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	17	0,08%
Oficina de Gestión Social	15	0,07%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	15	0,07%
Subdirección Administrativa	15	0,07%
Dirección de Planeación de la Movilidad	12	0,06%
Dirección de Normatividad y Conceptos	10	0,05%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	9	0,04%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	8	0,04%
Oficina de Seguridad vial	8	0,04%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	7	0,03%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	6	0,03%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	6	0,03%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2	0,01%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	2	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0,00%
Subsecretaría de Política de Movilidad	1	0,00%
Total	20.452	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

Tabla 6.

Peticiones cerradas en octubre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de Otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	4.533	35,36%
Subdirección de Contravenciones	3.681	28,72%
Dirección de Atención al Ciudadano	1.716	13,39%

Dependencia	Cerradas de Otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	894	6,97%
Subdirección de Control de Tránsito y transporte	810	6,32%
Subdirección Financiera	382	2,98%
Subdirección de Señalización	236	1,84%
Dirección de Talento Humano	72	0,56%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	61	0,48%
Subdirección de Gestión en Vía	49	0,38%
Subdirección de Infraestructura	49	0,38%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	47	0,37%
Subdirección de Semaforización	45	0,35%
Subdirección de Transporte Privado	33	0,26%
Dirección de Contratación	31	0,24%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	30	0,23%
Oficina de Control Disciplinario	29	0,23%
Subdirección de Transporte Público	28	0,22%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	17	0,13%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	16	0,12%
Dirección de Representación Judicial	11	0,09%
Oficina de Gestión Social	9	0,07%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	8	0,06%
Dirección de Planeación de la Movilidad	7	0,05%
Dirección de Normatividad y Conceptos	5	0,04%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	5	0,04%
Subsecretaría de Política de Movilidad	4	0,03%
Oficina de Seguridad Vial	3	0,02%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	3	0,02%
Subdirección Administrativa	3	0,02%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	1	0,01%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,01%
Total	12.819	100%

Fuente: Consolidado BTE y ORFEO 2025

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **33.271** peticiones, de los cuales **20.452** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.819** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **32.288** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en octubre el **63%**.

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 octubre 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	16	12
	TOTAL			12
Subdirección de Transporte Público	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	TOTAL			3
Subdirección Financiera	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
Subdirección de Gestión en Vía	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	16	3
	Derecho de petición de interés particular	15	16	11
	Petición entre Autoridades	10	11	3
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	TOTAL			17
	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Solicitud de Copia	10	11	2
	TOTAL			4
Subdirección Señalización	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	Entes de Control/Solicitud información	5	11	1
	TOTAL			2
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	Entes de Control/Solicitud información	5	4	1
	Solicitud información	10	12	2
	TOTAL			5
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Entes de Control/Solicitud información	5	11	1
	TOTAL			1
Subdirección de Planes de manejo de Tránsito	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			1
	Petición entre Autoridades	10	11	1

Dependencia	Tipo de petición	Términos Legales	Días promedio de gestión	Número de peticiones
		Ley 1755 de 2015		
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón			TOTAL	1
Dirección de Contratación	Entes de Control/Solicitud información	5	2	1
			TOTAL	1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				49

Fuente: Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

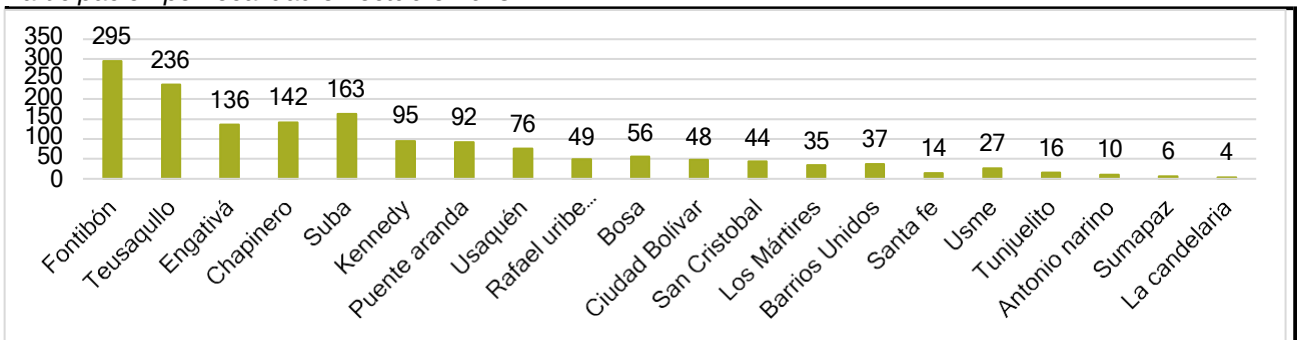
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de octubre fue la Subdirección de Contravenciones con **12** peticiones, representando el **24%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **16** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **14,53** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 4

Participación por localidad en octubre 2025



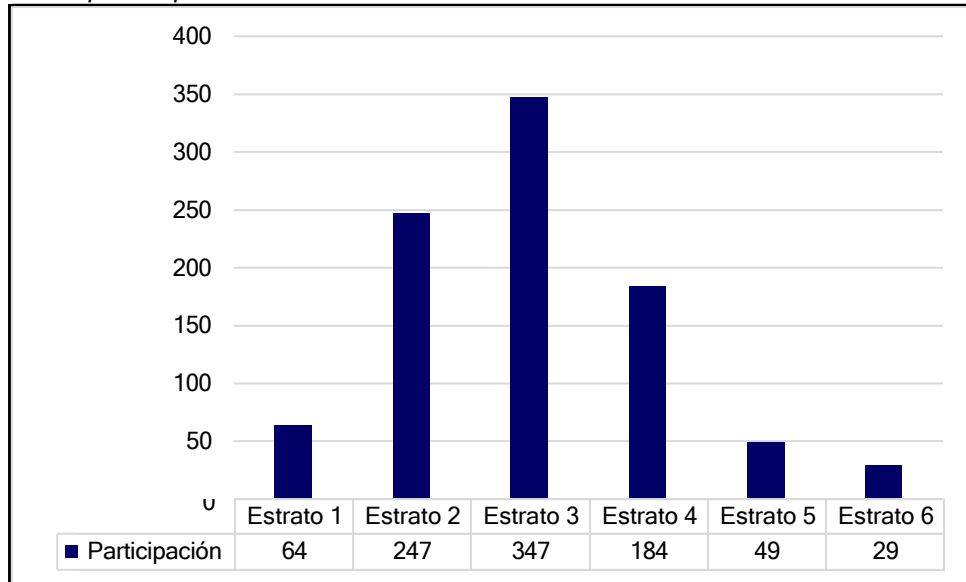
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Fontibón con **295** peticiones, que representa el **18,66%**, Teusaquillo con **236** peticiones, que representa el **14,93%** y Engativá con **136** peticiones, que representa el **8,60%**. Para este periodo, solo **1.581** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **4,09 %** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de octubre.

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 octubre de 2025.

Figura 5.
Participación por estrato en octubre 2025

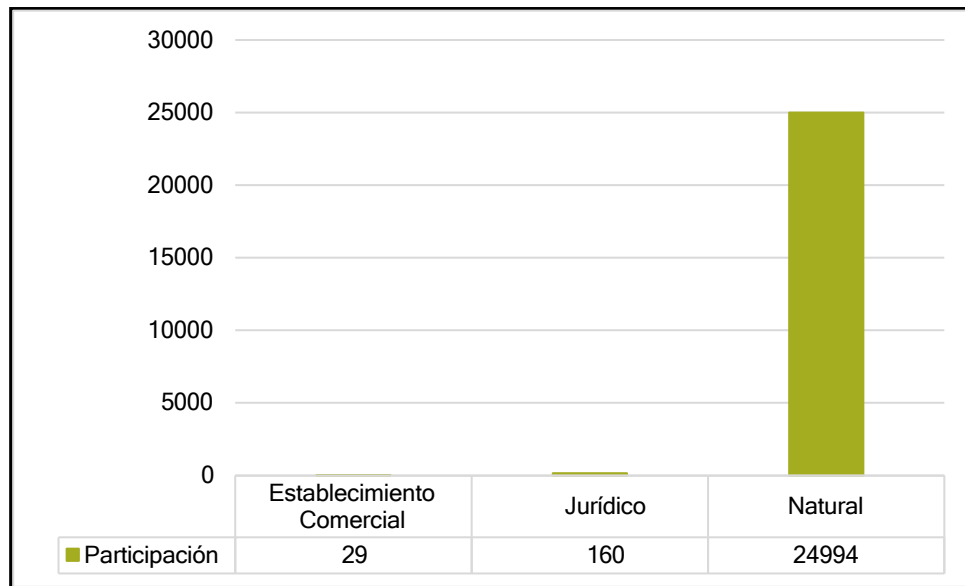


Fuente. Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

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 **3** con **347** peticiones, reflejando un porcentaje del **37,72%**, seguido del estrato **2** con **247** peticiones, con un porcentaje del **26,85%**. Del total de peticiones registradas en el mes de octubre, solo **920** 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 participación de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de octubre de 2025.

Figura 6. Tipo de peticionario octubre 2025

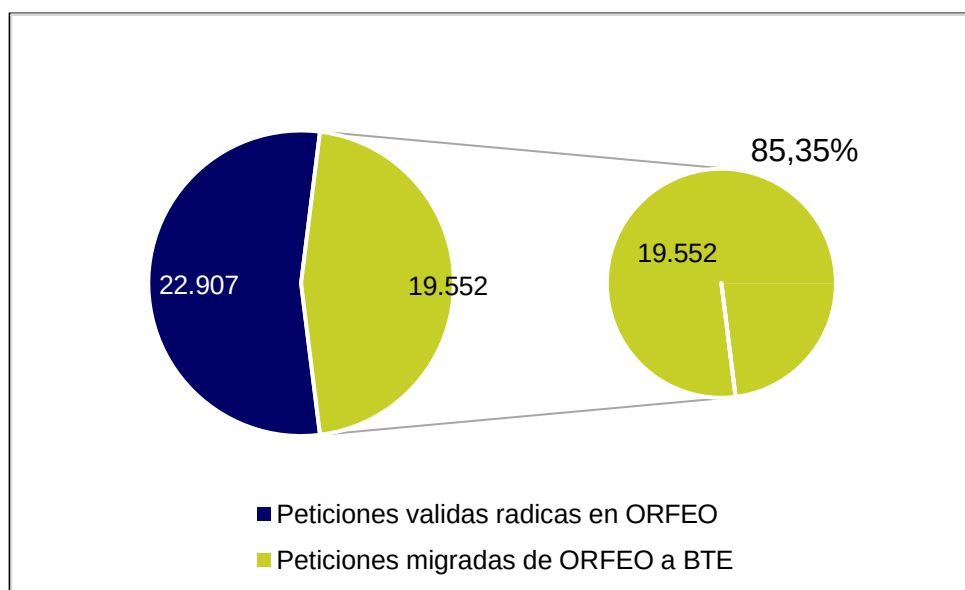
Fuente: Consolidado BTE y ORFEO octubre 2025

El **99,25%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **24.994** peticiones, el **0,64%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **160** peticiones y el **0,12%** de las peticiones por Establecimiento Comercial, que corresponde a 29 peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE octubre 2025



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

Para el mes de **octubre** se recibieron un total de **27.822** 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 **3.355** peticiones que ingresaron en el mes de **octubre** NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **22.907** peticiones, de las cuales **19.552** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **85,35%** 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 septiembre de 2025 se tuvieron **34.201** peticiones y para el mes de octubre de 2025 se radicaron **32.288** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis disminuyó el número de radicados en **1.913** peticiones, lo que refleja una variación del **6%** con respecto al mes anterior.
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de **octubre** fueron; “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.308** peticiones y “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.629** peticiones. Así mismo, para el mes de septiembre los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación fueron “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.550** peticiones y “Prescripción “Embargos y Desembargos” con **4.256** peticiones, lo que evidencia que se mantiene el primer del subtema de mayor radicación.
- Las dos tipologías que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de octubre fueron; “Derecho de Petición de interés Particular” con **28.969** peticiones y “Entes de control/Solicitud de Información” con **1.494** peticiones.
- Para el mes de octubre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **62,36%**, de las peticiones radicadas por este medio.
- De las **24.203** peticiones que se les dio respuesta en el mes de octubre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Subdirección Contravenciones **8.106**

peticiones, lo que representa el **33,49%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro, con **6.553** peticiones, con una participación del **27,08%**.

Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **60,57%** de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta: prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago, Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos

- 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; Fontibón, Teusaquillo y Engativá, los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 4.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el **99,25%** del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requirente.
- El mes de octubre se dio respuesta de manera oportuna a **24.154** peticiones y de manera extemporánea a **49** peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del **99,79%**. 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.

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 octubre se realizó un seguimiento semanal a la gestión de las PQRS 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 octubre 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 adoptar medidas para una gestión oportuna y efectiva de las PQRSD.
- Durante el mes de octubre, el grupo interno de la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) 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 octubre, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 28 de octubre se realizó una capacitación a la Subdirección de Contravenciones referente al Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD y la Cartilla gestión de peticiones ciudadanas en el Sistema Bogotá te Escucha-BTE.

Durante el mes octubre se presentó una falla reportada por la Alcaldía Mayor de Bogotá referente a caída en el sistema Bogotá te escucha.

- A través del chat institucional “Seguimiento a la gestión de PQRSD” se realizaron las siguientes acciones:

- Convocatoria a todas las dependencias de la entidad para la a capacitación funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, que se realizó por la Secretaría General el día 09 de octubre de 2025.
- Se informó que, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. comunicó que el miércoles 08 de octubre de 2025, en la franja comprendida entre las 05:30 p.m. y las 09:00 p.m., se realizaría una jornada de mantenimiento en la plataforma “Bogotá te Escucha”; esto con el fin de que las dependencias adoptaran medidas preventivas para la gestión oportunas de las respuestas a las peticiones.

16. RECOMENDACIONES

El Director de Atención al Ciudadano quien también funge como Defensor de la Ciudadanía de la SDM, presenta las siguientes recomendaciones dirigidas a todas las dependencias de la entidad, con el propósito de fortalecer institucionalmente la gestión de las PQRSDF.

- 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.
- Fortalecer el conocimiento y dar aplicación al Reglamento Interno para la Gestión de PQRSDF de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Revisar y gestionar las PQRSDF 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 PQRSDF-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.
- Atender oportunamente las recomendaciones que se comunican a través del chat institucional “Seguimiento a gestión de PQRSD de la SDM”
- Aplicar los lineamientos del Reglamento Interno para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de la SDM.
- Informar a la Dirección de Atención al Ciudadano los cambios que se lleguen a presentar respecto de los servidores públicos asignados como enlaces de PQRSD.

	
Ernesto Gordillo Triana Director de Atención al Ciudadano Defensor de la Ciudadanía Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Edna Solanye Rincón Téllez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Angélica Marcela Gómez Bolívar Dirección de Atención al Ciudadano	