



INFORME MENSUAL PQRSD NOVIEMBRE 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	4
4.	CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES.....	5
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	6
6.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	6
7.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
7.1	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	8
8.	PETICIONES CERRADAS EN EL MES	9
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON	11
10.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	14
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	14
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE.....	16
14.	CONCLUSIONES.....	16
15.	ACCIONES.....	18
16.	RECOMENDACIONES.....	20

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.

En complemento a estos sistemas, la entidad cuenta con el mecanismo del **Defensor de la Ciudadanía**, que busca 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 de la Defensora de la ciudadanía?

- **Ser vocero** de los ciudadanos y las ciudadanas para la protección de sus derechos y conocer sus deberes.
- **Conocer y hacer** seguimiento a los requerimientos, quejas, reclamos o solicitudes de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normatividades vigentes, dentro de los tiempos establecidos; que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Promover y divulgar** la figura del Defensor del Ciudadano y sus actividades a la ciudadanía.
- **Diseñar e Implementar** estrategias acerca de los derechos y deberes de la ciudadanía.
- **Ser mediador** entre la ciudadanía y la Entidad en pro de solucionar de manera oportuna, clara y efectiva las diferencias que se presentan en la relación Estado-ciudadano-ciudadana.
- **Generar reportes** a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

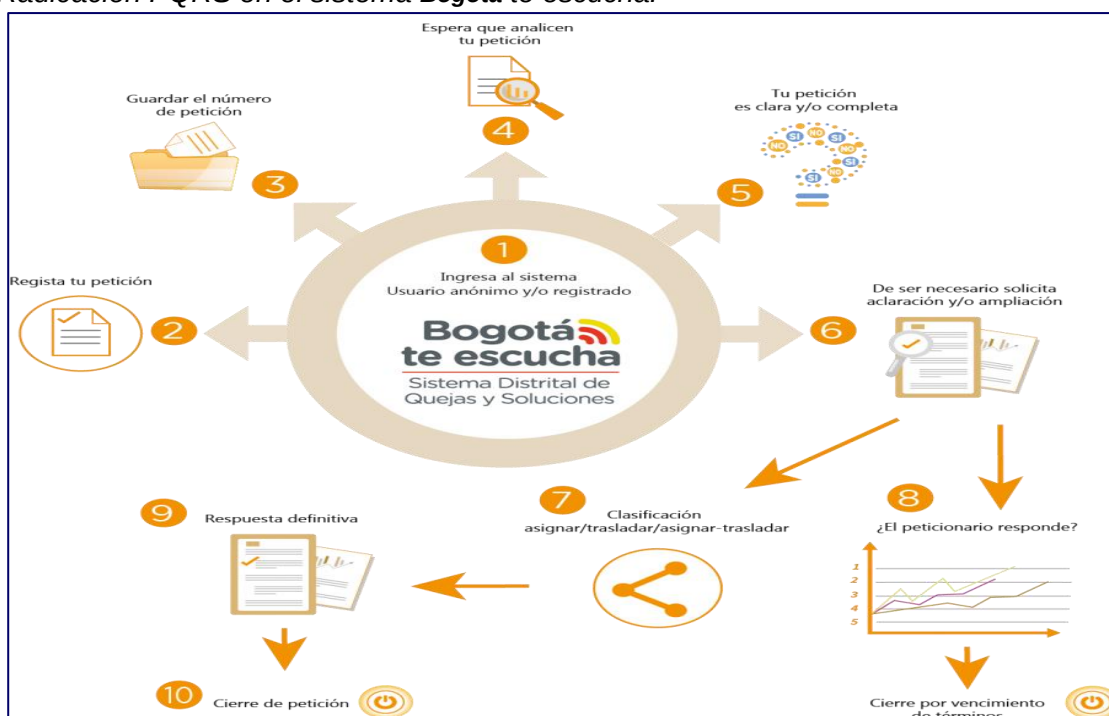


A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión de peticiones ciudadanas radicadas a través de los sistemas **Bogotá Te Escucha** y **ORFEO**, incluyendo análisis de los canales de ingreso, tipologías de las peticiones, temas más frecuentes, traslados por no competencia, peticiones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

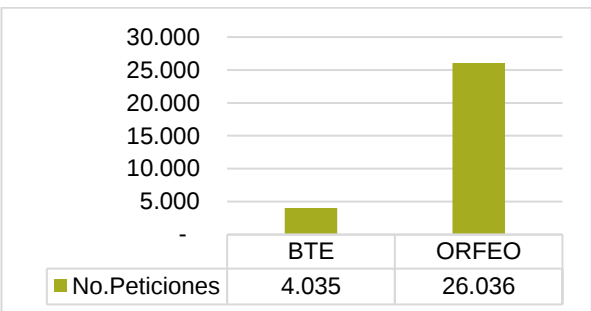
A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de noviembre de 2025, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y el gestor documental ORFEO.



Tabla 1. Total peticiones noviembre 2025

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Noviembre 2025
Total de peticiones	30.071

Figura 2. Peticiones por sistema noviembre 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

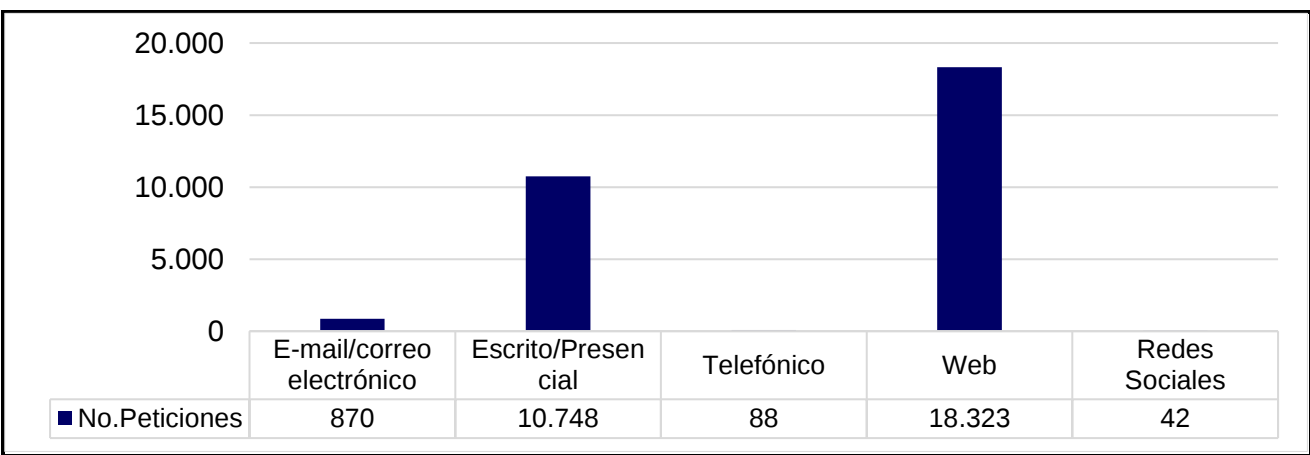
De acuerdo con la tabla 1 y Figura 2 del total de las peticiones radicadas: **4.035** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), lo que representa el **13,42%**, mientras que **26.036** peticiones ingresaron por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **86,58%**.

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 3. Canales de ingreso de las peticiones noviembre 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden al canal virtual a través del formulario web con **18.323** peticiones, representando el **60,93%** del total de las peticiones radicadas, seguido del canal presencial con **10.748** peticiones que representan el **35,74%**.

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 noviembre 2025

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	27.647	91,94%
Derecho de Petición de Interés General	984	3,27%
Entes de Control/Solicitud de Información	836	2,78%
Petición entre Autoridades	279	0,93%
Queja	89	0,30%
Solicitud de Copia	72	0,24%
Reclamo	58	0,19%
Consulta	51	0,17%
Solicitud de Información	35	0,12%
Felicitación	9	0,03%
Sugerencia	8	0,03%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	0,01%
Total general	30.071	100%

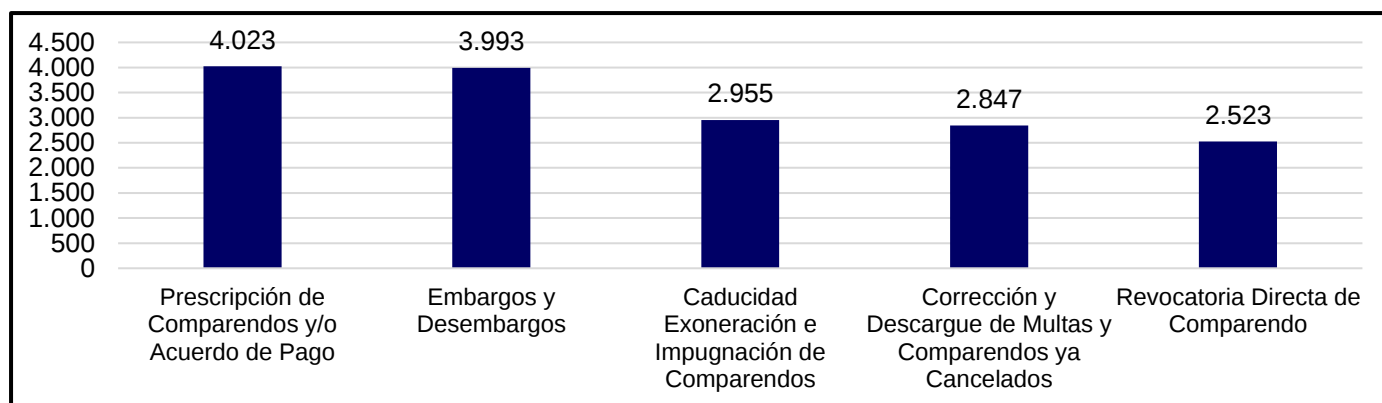
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a **Derecho de Petición de Interés Particular** con **27.647** peticiones, lo que equivale al **91,94%** de participación.

6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

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

Figura 4. Subtemas de mayor radicación noviembre 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

De acuerdo con la **Figura 4**, como subtema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en primer lugar, está “*Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago*” con **4.023** peticiones, correspondiente al **13,38%** del total de peticiones, seguido de “*Embargos y Desembargos*” con **3.993** peticiones, correspondiente al **13,28%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor número de radicaciones está relacionado con la **prescripción de comparendos y/o acuerdos de pago**. Esta figura jurídica, contemplada en el artículo 187 del Estatuto Tributario Nacional, establece 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 impone 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

Dependencia	Total	Porcentaje
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	74	30,58%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	47	19,42%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	23	9,50%
Secretaría Distrital de Gobierno	18	7,44%
Secretaría Distrital de Hacienda	18	7,44%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV	16	6,61%
Terminal de Transportes S.A.	13	5,37%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	8	3,31%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	4	1,65%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	3	1,24%
Secretaría de Educación del Distrito	3	1,24%
Secretaría Distrital de Salud	3	1,24%
Concesión de Grúas Y Patios	2	0,83%
Secretaría Distrital de Ambiente	2	0,83%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	0,83%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	2	0,83%
Concejo de Bogotá	1	0,41%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	1	0,41%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	0,41%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	0,41%

Fuente: Consolidado Secretaría General noviembre 2025

Para este período, en el Sistema Bogotá te Escucha, se registraron un total de **242** 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 noviembre, 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 Seguridad Vial	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	2
Subdirección de Contravenciones	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	2
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Subdirección Financiera	Pendiente en términos	Entes de Control/Solicitud de información	1
Total			7

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 5. *Peticiones cerradas en noviembre del mismo periodo*

Dependencia	Cerradas mismo Periodo	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	4.998	30,74%
Subdirección de Contravenciones	4.850	29,83%
Dirección de Atención al Ciudadano	3.040	18,70%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	952	5,86%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	838	5,15%
Oficina de Control Disciplinario	441	2,71%
Subdirección Financiera	249	1,53%
Dirección de Talento Humano	169	1,04%
Dirección de Contratación	98	0,60%
Subdirección de Transporte Público	83	0,51%
Subdirección de Señalización	77	0,47%
Subdirección de Gestión en Vía	75	0,46%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	72	0,44%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	60	0,37%
Subdirección de Infraestructura	60	0,37%
Dirección de Representación Judicial	43	0,26%

Dependencia	Cerradas mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	21	0,13%
Subdirección de Semaforización	20	0,12%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	17	0,10%
Dirección de Normatividad y Conceptos	13	0,08%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	11	0,07%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	10	0,06%
Dirección de Planeación de la Movilidad	9	0,06%
Subdirección de Transporte Privado	9	0,06%
Oficina de Gestión Social	9	0,06%
Oficina de Seguridad Vial	8	0,05%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	7	0,04%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	4	0,02%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	4	0,02%
Subdirección Administrativa	4	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0,02%
Dirección Administrativa y Financiera	2	0,01%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	1	0,01%
Subsecretaría de Política de Movilidad	1	0,01%
Total	16.258	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

Tabla 6. Peticiones cerradas en noviembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de Otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	4.152	35,49%
Subdirección de Contravenciones	3.149	26,91%
Dirección de Atención al Ciudadano	1.677	14,33%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	961	8,21%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	785	6,71%
Subdirección Financiera	226	1,93%
Subdirección de Señalización	178	1,52%
Subdirección de Infraestructura	57	0,49%
Dirección de Talento Humano	56	0,48%
Oficina de Control Disciplinario	56	0,48%
Subdirección de Gestión en Vía	50	0,43%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	49	0,42%
Dirección de Contratación	44	0,38%
Subdirección de Semaforización	35	0,30%
Subdirección de Transporte Privado	32	0,27%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	30	0,26%
Subdirección de Transporte Público	26	0,22%

Dependencia	Cerradas de Otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	25	0,21%
Dirección de Normatividad y Conceptos	23	0,20%
Dirección de Representación Judicial	13	0,11%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	12	0,10%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	11	0,09%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	10	0,09%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	8	0,07%
Dirección de Planeación de la Movilidad	7	0,06%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	6	0,05%
Oficina de Seguridad Vial	6	0,05%
Subdirección Administrativa	5	0,04%
Despacho del secretario	3	0,03%
Oficina de Gestión Social	3	0,03%
Oficina de Control Interno	2	0,02%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,01%
Total	11.700	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **27.958** peticiones, de los cuales **16.258** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **11.700** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **30.071** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en noviembre el **54%**.

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 noviembre 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 Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	16	5
	Derecho de petición de interés particular	15	16	11
	Entes de Control/Solicitud de información	5	6	1
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	Queja	15	15	1
	TOTAL			19
Subdirección de Contravenciones	Derecho de petición de interés particular	15	16	10
	TOTAL			10
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	Solicitud de información	10	11	1
	TOTAL			2
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	2
	TOTAL			2
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	TOTAL			2
Dirección de Representación Judicial	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			1
Subdirección Financiera	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			1
Subdirección de Señalización	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	TOTAL			1
Oficina Seguridad Vial	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			1
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	Entes de Control/Solicitud de información	5	11	1
	TOTAL			1
TOTAL, DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				42

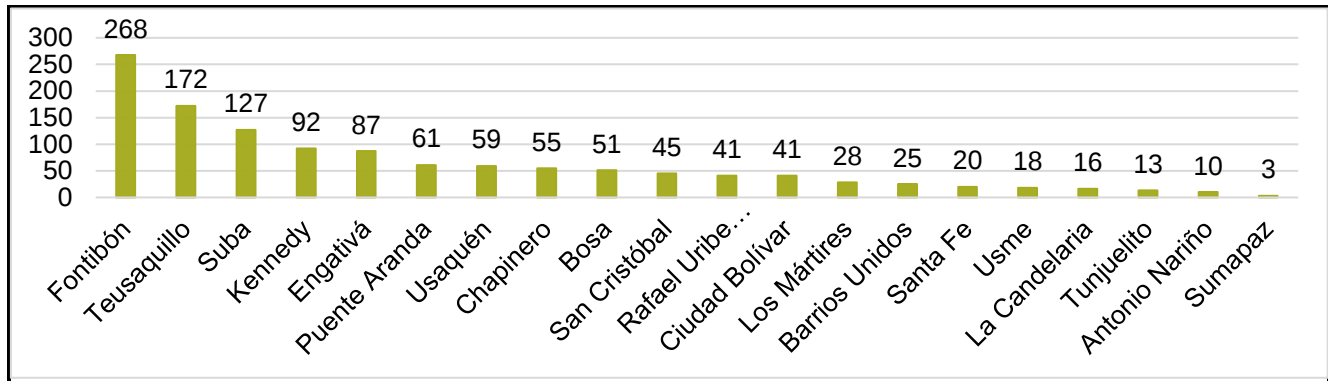
Fuente: Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de noviembre fue la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte con **19** peticiones, representando el **45%** 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 **15** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 5. Participación por localidad en noviembre 2025



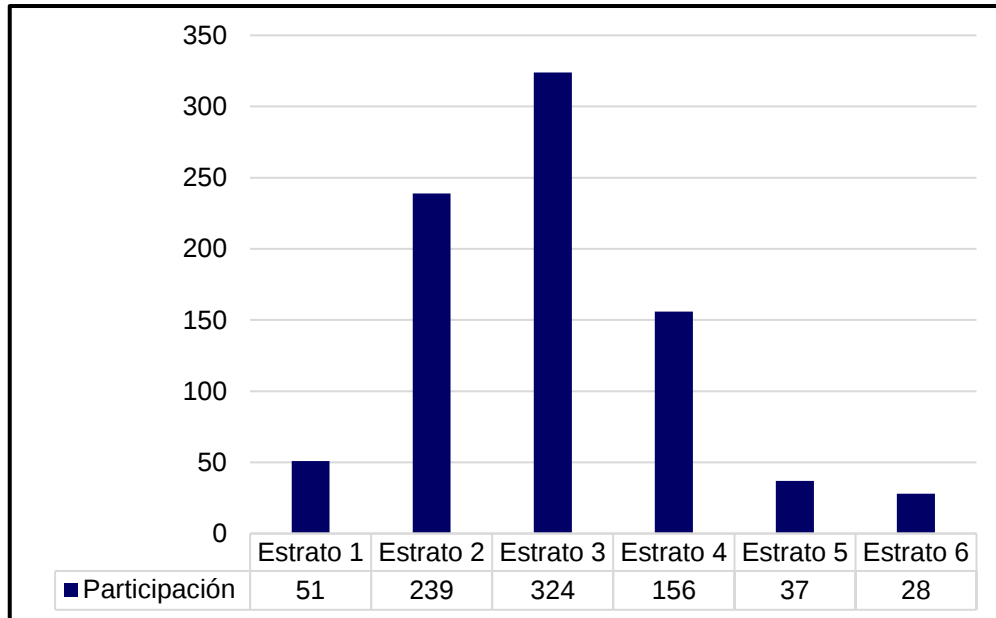
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Fontibón con **268** peticiones que representa el **21,75%**, Teusaquillo con **172** peticiones que representa el **13,96%** y Suba con **127** peticiones que representa el **10,31%**. Para este periodo, solo **1.232** 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 noviembre.

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 noviembre de 2025.

Figura 6. Participación por estrato en noviembre 2025



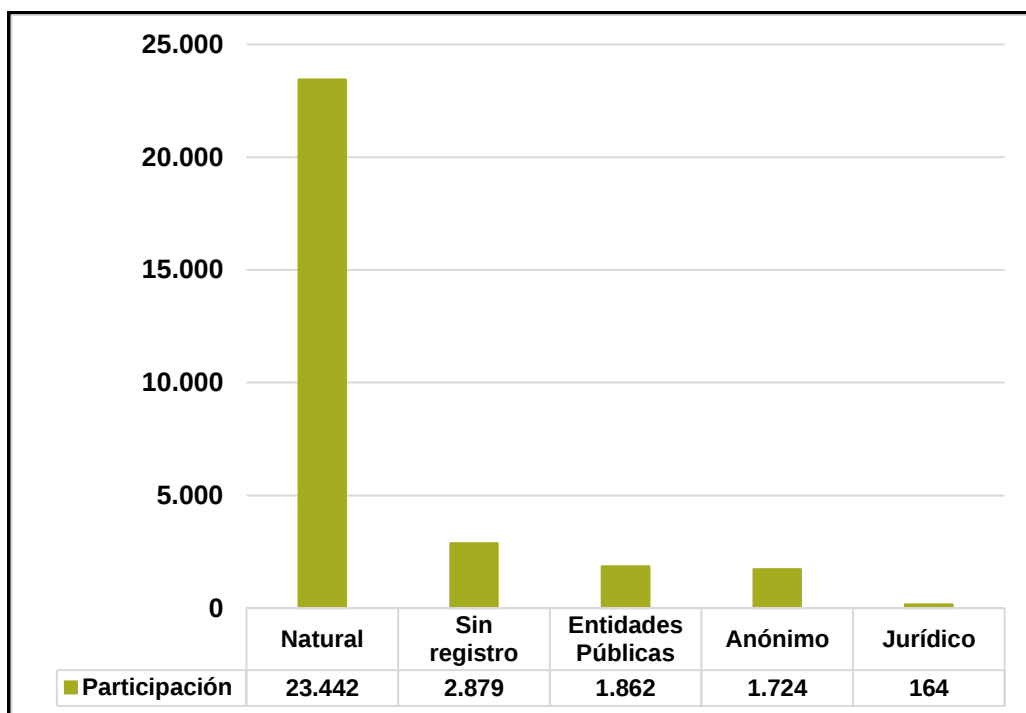
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

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 **324** peticiones reflejando un porcentaje del **38,80%**, seguido del estrato **2** con **239** peticiones con un porcentaje del **28,62%**. Del total de peticiones registradas en el mes de noviembre solo **835** solicitudes aportaron el dato de estrato correspondiente al **2,77%** 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 noviembre de 2025.

Figura 7. Tipo de peticionario noviembre 2025



Fuente: Consolidado BTE y ORFEO noviembre 2025

El **77,96%** de las peticiones ciudadanas fueron realizadas por personas naturales, lo que equivale a **23.442** registros, evidenciando que este es el principal tipo de requirente.

Por su parte, el **9,57%** corresponde a peticiones sin registro, es decir, usuarios que no diligenciaron el campo de información de tipo de persona con un total de **2.879** registros.

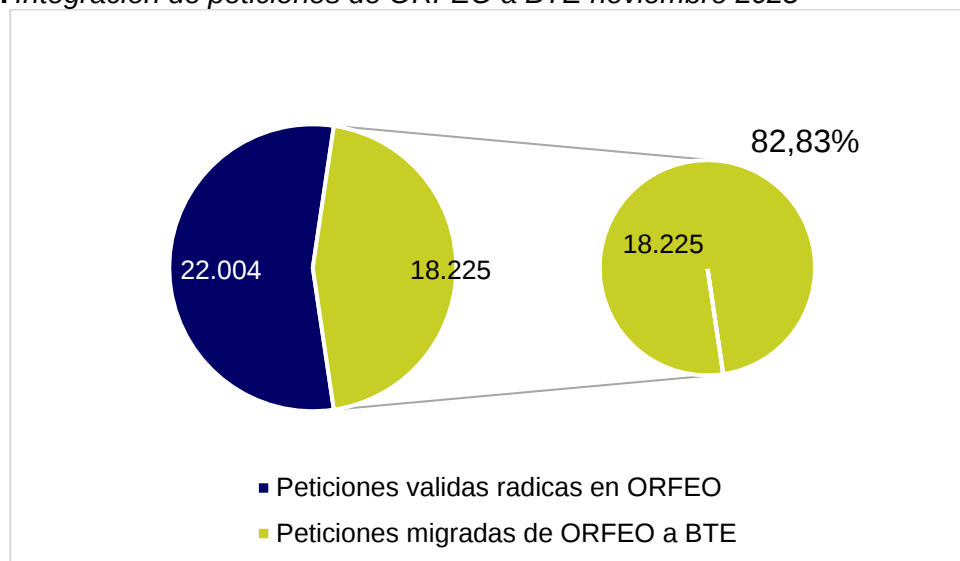
Asimismo, se identifican peticiones presentadas de manera anónima que representan el **5,73%** del total equivalentes a **1.724** registros.

Las peticiones realizadas por personas jurídicas corresponden al **0,55%** con un total de **164** registros siendo el grupo con menor participación.

Finalmente, **1.862** peticiones fueron presentadas por entidades públicas lo que equivale al **6,19%** del total.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 8. Integración de peticiones de ORFEO a BTE noviembre 2025



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

Para el mes de **noviembre** se recibieron un total de **26.036** 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 **4.032** peticiones que ingresaron en este sistema en el mes de **noviembre** NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **22.004** peticiones, de las cuales **18.225** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **82,83%** 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 octubre de 2025 se recibieron **32.288** peticiones y para el mes de noviembre de **30.071** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis disminuyó el número de radicados en **2.217** peticiones, lo que refleja una variación del **6.9%** con respecto al mes anterior.

- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de **noviembre** fueron; “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.023** peticiones y “Embargos y Desembargos” con **3.993** peticiones. Así mismo, para el mes de **octubre** los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación fueron “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.308** peticiones y “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.629** 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 noviembre fueron; “Derecho de Petición de interés Particular” con **27.647** peticiones y “Derecho de Petición de interés General” con **984** peticiones.
- Para el mes de noviembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **60.93%**, de las peticiones radicadas.
- De las **20.944** peticiones que se les dio respuesta en el mes de noviembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de cobro **6.570** peticiones, lo que representa el **21,85%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección Contravenciones con **6.105** peticiones con una participación del **20,30%**.

Conforme a lo anterior, podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **42,15%** de las peticiones que se gestionaron en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta: prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago, Embargos 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; Fontibón, Teusaquillo y Suba, los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 2.
- La mayor participación en la presentación de peticiones corresponde a las personas naturales con **23.442** solicitudes, lo que representa el **77,96 %** del total. Esto indica que el mayor número de peticionarios corresponde a personas naturales, lo cual evidencia que la ciudadanía en general es el principal grupo requirente. En contraste, los demás tipos de peticionarios presentan una

participación menor, aunque relevante para el análisis de la gestión institucional y la caracterización de los usuarios del servicio.

- El mes de noviembre se dio respuesta de manera oportuna a **20.902** peticiones y de manera extemporánea a **42** peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del **99,8%**. 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 pertinentes 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.
- Durante el mes de noviembre, se realizó un seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD de todas las dependencias, para un total de cuatro (4) seguimientos. En cada uno de ellos se consolidó la información correspondiente a la gestión oportuna y extemporánea por dependencia, tanto de las PQRSD como de los requerimientos de los entes de control.
- Asimismo, en cada seguimiento se adjuntó un archivo en formato Excel con el detalle de las peticiones, con el fin de que cada dependencia gestione oportunamente las peticiones pendientes. Adicionalmente, se incluyó información relacionada con respuestas anónimas y peticiones pendientes de cierre por desistimiento tácito.
- Durante el mes de noviembre 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 noviembre, el grupo interno de la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) envió diariamente un reporte sobre el estado de las bandejas en los sistemas **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 **202541000248693** con la información del mes de noviembre, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 13 de noviembre se realizó una socialización a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad 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 noviembre se reportó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la 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 13 de noviembre de 2025.
- Se informó que, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. comunicó que el miércoles 12 de noviembre de 2025, en la franja comprendida entre las 06:00 p.m. y las 08:30 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.

- Se convocó a la socialización sobre lineamientos del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Cartilla para la gestión de peticiones en BTE.

16. RECOMENDACIONES

El Director de Atención al Ciudadano quien fue delegado 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](#) y en la Cartilla para la gestión de peticiones en el sistema BTE de la SDM.
- 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	