



INFORME MENSUAL PQRSD DICIEMBRE 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. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	7
7.1 SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	8
8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES	8
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTARON .	10
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	12
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	13
12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	13
13. INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE.....	14
14. CONCLUSIONES	15
15. ACCIONES.....	17
16. RECOMENDACIONES.....	18

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.

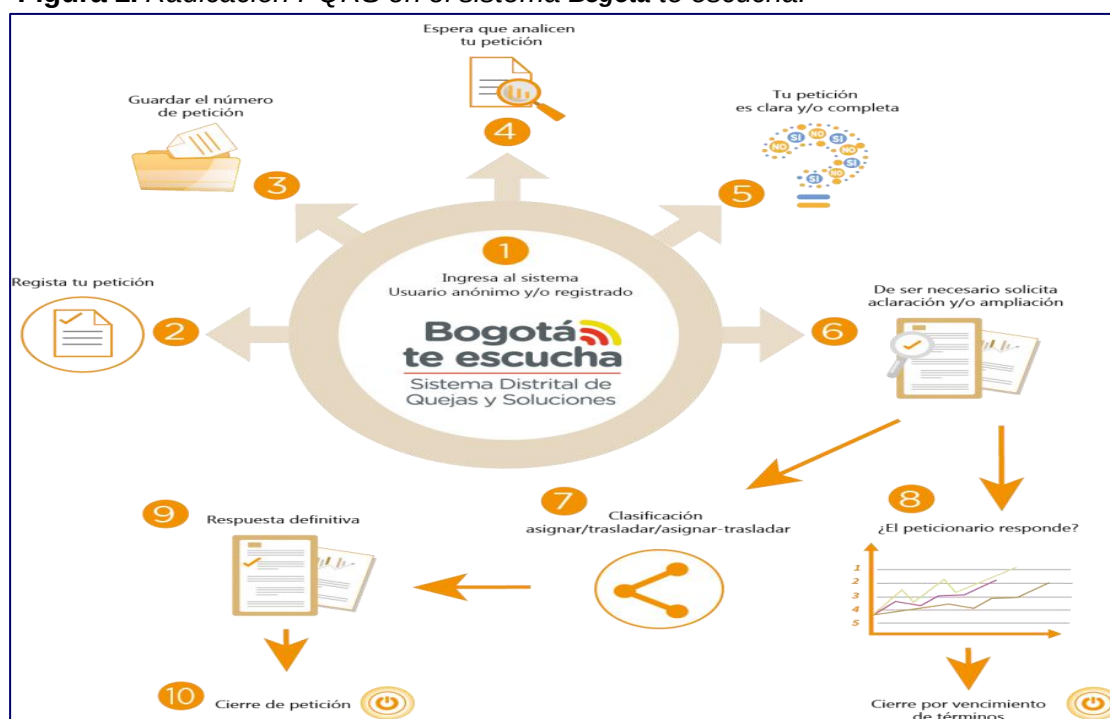


A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión de peticiones ciudadanas radicadas a través de los sistemas **Bogotá Te Escucha** y **ORFEO**, incluyendo análisis de los canales de ingreso, tipologías de las peticiones, temas más frecuentes, traslados por no competencia, peticiones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

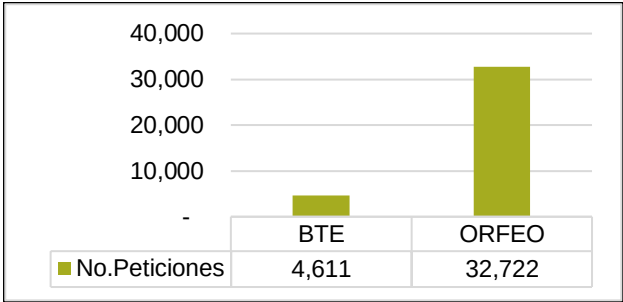
A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de diciembre de 2025, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y el gestor documental ORFEO.

Sistema Bogotá te escucha BTE	Sistema de Gestión Documental

Tabla 1.Total peticiones diciembre 2025

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Diciembre 2025
Total de peticiones	37.333

Figura 2. Peticiones por sistema diciembre



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

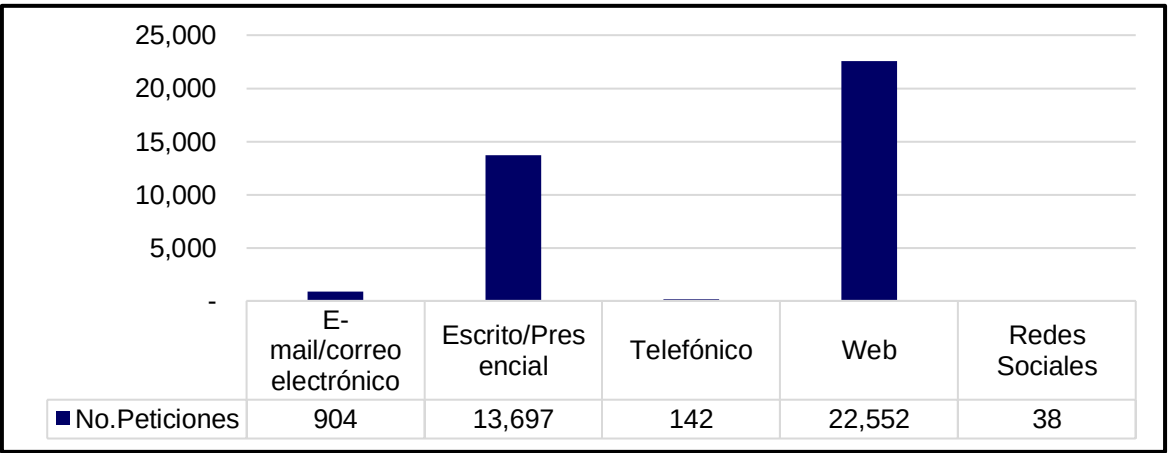
De acuerdo con la tabla 1 y Figura 2 del total de las peticiones radicadas: **4.611** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), lo que representa el **12,35%**, mientras que **32.722** peticiones ingresaron por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **87,65%**.

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 diciembre 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden al canal virtual a través del formulario web con **22.552** peticiones, representando el **60,41%** del total de las peticiones radicadas, seguido del canal presencial con **13.697** peticiones que representan el **36,69%**.

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 diciembre 2025*

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	34.945	93,60%
Derecho de petición de interés general	800	2,14%
Entes de Control/Solicitud de información	699	1,87%
Petición entre Autoridades	544	1,46%
Solicitud de Copia	99	0,27%
Queja	86	0,23%
Consulta	52	0,14%
Solicitud de información	43	0,12%
Reclamo	43	0,12%
Felicitación	13	0,03%
Sugerencia	5	0,01%
Denuncia por Actos de Corrupción	4	0,01%
Total general	37.333	100%

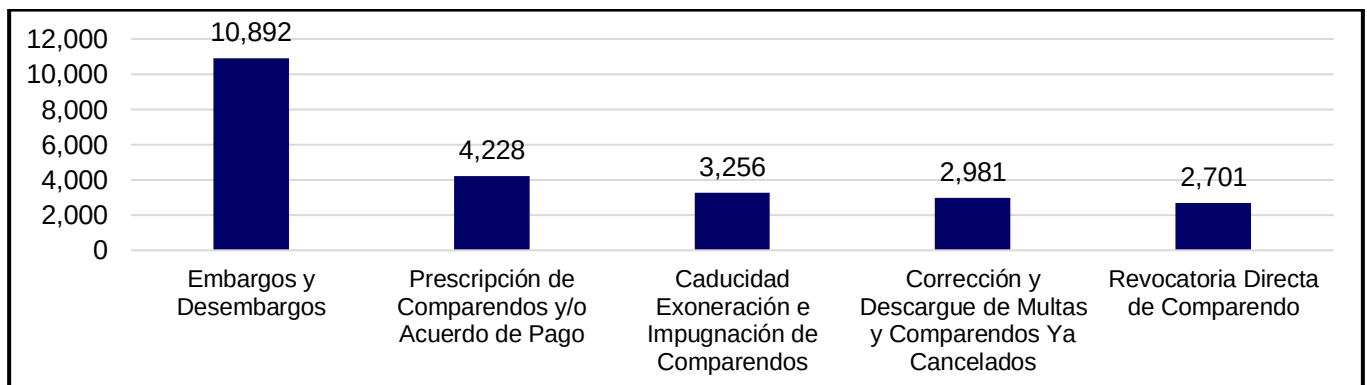
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a **Derecho de Petición de Interés Particular** con **34.945** peticiones, lo que equivale al **93,60%** 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 diciembre 2025*



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

De acuerdo con la **Figura 4**, como subtema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en primer lugar, está “**Embargos y Desembargos**” con **10.892** peticiones, correspondiente al **29,18%** del total de peticiones, seguido de “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **4.228** peticiones, correspondiente al **11,33%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor número de radicaciones está relacionado con **Embargos y Desembargos**.

7. 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 que Recibe	Total	Porcentaje
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	81	31,15%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	45	17,31%
Secretaria Distrital de Gobierno	45	17,31%
Terminal de Transportes S.A.	19	7,31%
Secretaria Distrital de Hacienda	16	6,15%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	12	4,62%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	6	2,31%
Secretaria de Educación del Distrito	5	1,92%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	4	1,54%
Secretaria Distrital de Planeación	4	1,54%
Secretaria Distrital de Salud	4	1,54%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	4	1,54%
Secretaria Distrital de Ambiente	3	1,15%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	2	0,77%
Empresa Metro de Bogotá S.A.	2	0,77%
Entidad Nacional	2	0,77%
Secretaria General	2	0,77%
Concesión de Grúas y Patios	1	0,38%
Secretaria Distrital de la Mujer	1	0,38%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	1	0,38%
Secretaria Distrital de Integración Social	1	0,38%

Fuente: Consolidado Secretaría General diciembre 2025

Para este período, en el Sistema Bogotá te Escucha, se registraron un total de **260** 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 diciembre, se encuentra que en el periodo ingresaron 10 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Tabla 4. *Peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.*

Dependencia	Gestión	Tipología	Total General
Subdirección de Contravenciones	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	3
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	3
Subdirección de Semaforización	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Oficina de Control Disciplinario	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Dirección de Representación Judicial	Gestión extemporánea	Entes de Control/Solicitud de información	1
Oficina de Gestión Social	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Total			10

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

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

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	8.909	43,26%
Subdirección de Contravenciones	5.258	25,53%
Dirección de Atención al Ciudadano	3.074	14,93%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	988	4,80%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	736	3,57%
Subdirección Financiera	332	1,61%
Dirección de Talento Humano	182	0,88%
Subdirección de Semaforización	157	0,76%
Subdirección de Señalización	146	0,71%
Oficina de Control Disciplinario	113	0,55%
Subdirección de Transporte Público	97	0,47%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección de Contratación	95	0,46%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	67	0,33%
Subdirección de Transporte Privado	61	0,30%
Subdirección de Gestión en Vía	59	0,29%
Dirección de Representación Judicial	56	0,27%
Subdirección de Infraestructura	54	0,26%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	48	0,23%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	43	0,21%
Dirección de Normatividad y Conceptos	15	0,07%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	14	0,07%
Oficina de Gestión Social	12	0,06%
Subdirección Administrativa	12	0,06%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	11	0,05%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	10	0,05%
Dirección de Planeación de la Movilidad	9	0,04%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	8	0,04%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	7	0,03%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	4	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0,01%
Subsecretaría de Política de Movilidad	3	0,01%
Oficina de Seguridad Vial	3	0,01%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	3	0,01%
Oficina de Control Interno	2	0,01%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1	0,00%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	0,00%
Total	20.593	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

Tabla 6. Peticiones cerradas en diciembre de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de Otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	4.979	39,07%
Dirección de Atención al Ciudadano	2.620	20,56%
Subdirección de Contravenciones	2.443	19,17%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	1053	8,26%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	644	5,05%
Subdirección Financiera	289	2,27%
Subdirección de Señalización	196	1,54%
Subdirección de Transporte Privado	68	0,53%
Dirección de Talento Humano	62	0,49%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	54	0,42%
Subdirección de Semaforización	43	0,34%
Subdirección de Gestión en Vía	37	0,29%
Subdirección de Infraestructura	33	0,26%
Oficina de Control Disciplinario	32	0,25%

Dependencia	Cerradas de Otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de Transporte Público	30	0,24%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	17	0,13%
Dirección de Contratación	17	0,13%
Dirección de Planeación de la Movilidad	15	0,12%
Dirección de Representación Judicial	15	0,12%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	15	0,12%
Oficina de Gestión Social	13	0,10%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	12	0,09%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	11	0,09%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	7	0,05%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	7	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	7	0,05%
Dirección de Normatividad y Conceptos	5	0,04%
Subdirección Administrativa	5	0,04%
Oficina de Seguridad Vial	4	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0,02%
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	0,02%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2	0,02%
Oficina de Control Interno	2	0,02%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	1	0,01%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	0,01%
Total	12.744	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **33.337** peticiones, de los cuales **20.593** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **12.744** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **37.333** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en diciembre el **55,16%**.

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 diciembre 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	27
	Derecho de petición de interés particular	15	16	34
	Entes de Control/Solicitud de información	5	13	2
	Petición entre Autoridades	10	13	5
	Queja	15	16	1
	Reclamo	15	17	1
	Solicitud de información	10	11	1
	TOTAL			71
Subdirección de Contravenciones	Derecho de petición de interés particular	15	16	7
	Petición entre Autoridades	10	11	2
	TOTAL			9
Dirección de Representación Judicial	Entes de Control/Solicitud de información	5	5	1
	Petición entre Autoridades	10	10	5
	TOTAL			6
Dirección de Gestión de Cobro	Derecho de petición de interés particular	15	15	4
	Solicitud de copia	10	11	1
	TOTAL			5
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	Entes de Control/Solicitud de información	5	6	5
	TOTAL			5
Subdirección de Señalización	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			4
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	TOTAL			3
Dirección de Talento Humano	Entes de Control/Solicitud de información	5	6	1
	Petición entre Autoridades	10	11	1
	TOTAL			2
Dirección de Contratación	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
	TOTAL			2
Subdirección Financiera	Entes de Control/Solicitud de información	15	16	1
	TOTAL			1
Subdirección de Gestión en Vía	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				109

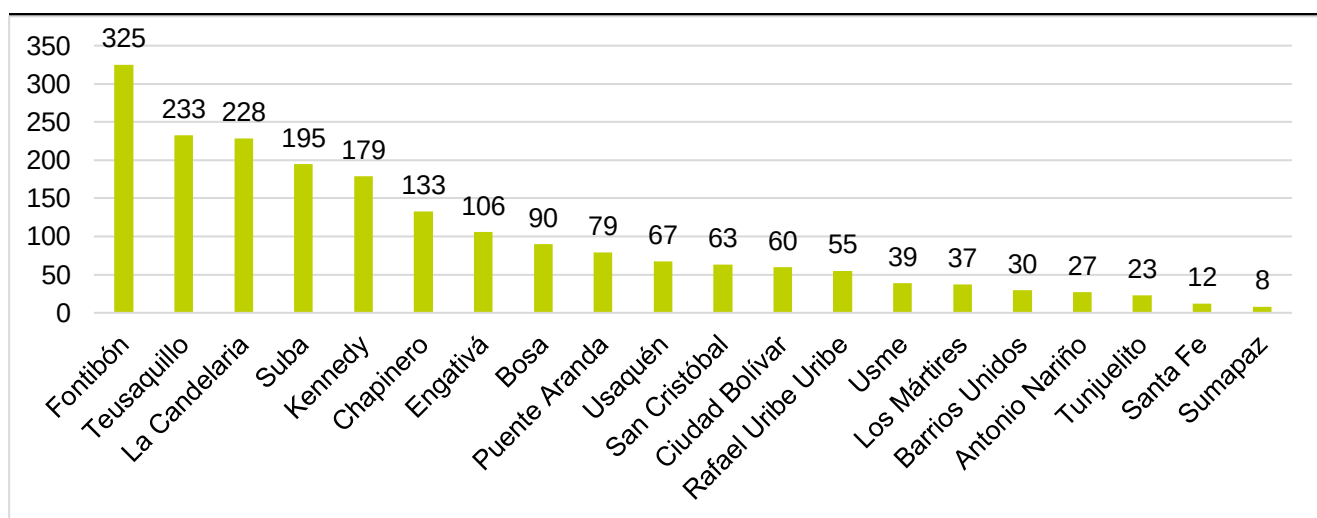
Fuente: Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de diciembre fue la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte con **71** peticiones, representando el **65%** 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 diciembre de 2025:

Figura 5. Participación por localidad en diciembre 2025



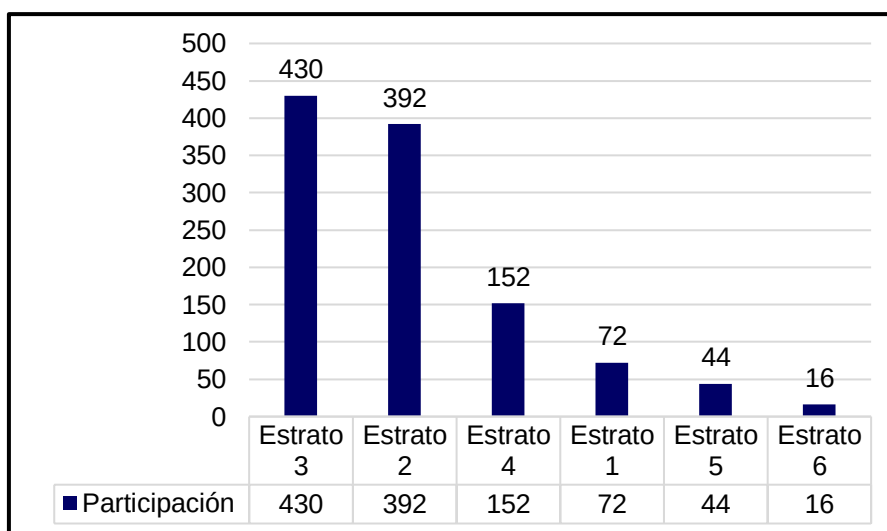
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Fontibón con **325** peticiones que representa el **16,34%**, Teusaquillo con **233** peticiones que representa el **11,71%** y la Candelaria con **228** peticiones que representa el **11,46%**. Para este periodo, solo **1.989** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **5,32 %** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de diciembre.

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 diciembre de 2025.

Figura 6. Participación por estrato en diciembre 2025



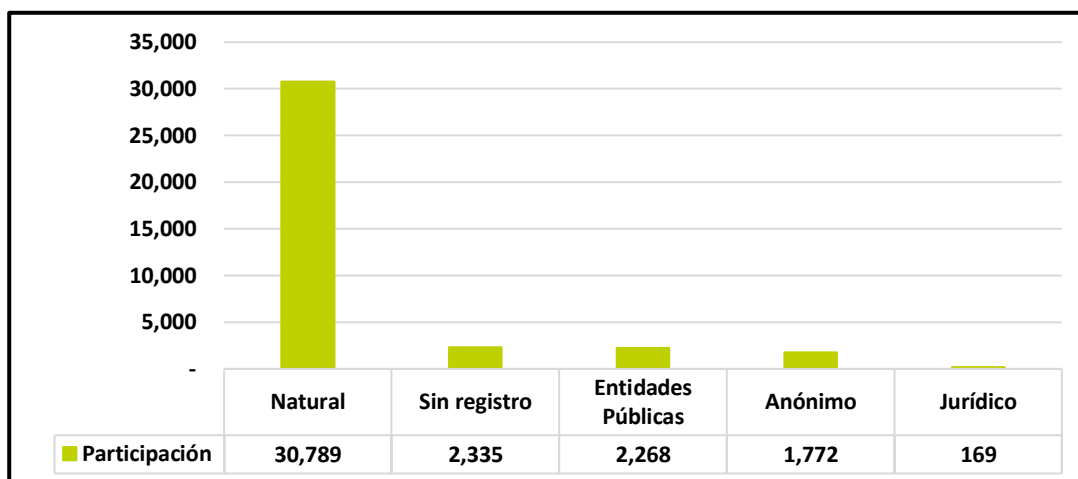
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

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 **430** peticiones reflejando un porcentaje del **38,88%**, seguido del estrato **2** con **392** peticiones con un porcentaje del **35,44%**. Del total de peticiones registradas en el mes de diciembre solo **1.106** solicitudes aportaron el dato de estrato correspondiente al **2,96%** 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 diciembre de 2025.

Figura 7. Tipo de peticionario diciembre 2025



Fuente: Consolidado BTE y ORFEO diciembre 2025

El **82,47%** de las peticiones ciudadanas fueron realizadas por personas naturales, lo que equivale a **30.789** registros, evidenciando que este es el principal tipo de requirente.

Por su parte, el **6,25%** corresponde a peticiones sin registro, es decir, usuarios que no diligenciaron el campo de información de tipo de persona con un total de **2.335** registros.

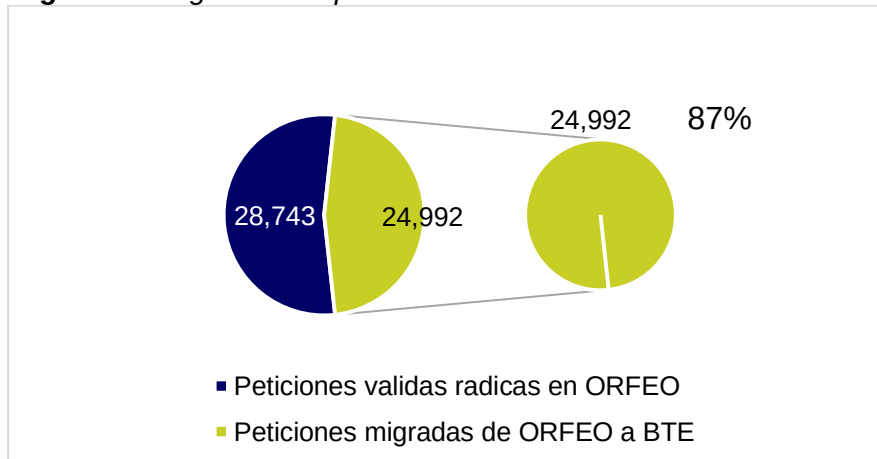
Asimismo, se identifican peticiones presentadas de manera anónima que representan el **4,75%** del total equivalentes a **1.772 registros**.

Las peticiones realizadas por personas jurídicas corresponden al **0,45%** con un total de **169** registros siendo el grupo con menor participación.

Finalmente, **2.268** peticiones fueron presentadas por entidades públicas lo que equivale al **6,08%** del total.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

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



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

Para el mes de **diciembre** se recibieron un total de **32.722** 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 **3.979** peticiones que ingresaron en este sistema en el mes de **diciembre** NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior, debieron ser migradas a BTE **28.743** peticiones, de las cuales **24.992** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **87%** 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 noviembre de 2025 se recibieron **30.071** peticiones y para el mes de diciembre de **37.333** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumento el número de radicados en **7.262** peticiones.
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de **diciembre** fueron; “Embargos y Desembargos” con **10.892** peticiones y “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **4.228** peticiones. Así mismo, para el mes de noviembre los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación fueron “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **4.023** peticiones y “Embargos y Desembargos” con **3.993** peticiones, lo que evidencia que estos dos subtemas se mantienen en el mayor número de radicación.
- Las dos tipologías que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de diciembre fueron; “Derecho de Petición de interés Particular” con **34.945** peticiones y “Derecho de Petición de interés General” con **800** peticiones.
- Para el mes de diciembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **60.41%**, de las peticiones radicadas.

- De las **21.052** peticiones que se les dio respuesta en el mes de diciembre, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de cobro **9.004** peticiones, lo que representa el **42,77%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección Contravenciones con **5.351** peticiones con una participación del **25,42 %**.
- Conforme a lo anterior, podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **68,19%** de las peticiones que se gestionaron en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta: Embargos y Desembargos, prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago.
- 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 la Candelaria, 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 **30.789** solicitudes, lo que representa el **82,47 %** 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 diciembre se dio respuesta de manera oportuna a **20.943** peticiones y de manera extemporánea a **109** peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del **99,5%**. 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 diciembre, 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 diciembre 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 diciembre, 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:

- I. Las peticiones con vencimiento el mismo día del reporte
 - II. Las que vencen al día siguiente y
 - III. Las peticiones asignadas a sustanciadores con un término restante inferior a 5 días hábiles.
- Durante los días 12,13,14 y 15 de diciembre del año 2025 se reportó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la caída de la plataforma en el sistema Bogotá te Escucha.
 - Para este periodo se continúa con los seguimientos mensuales, para ello se envió el memorando número **202641000015663** con la información del mes de diciembre, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

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: Fredy Andrés Rueda Pedraza Dirección de Atención al Ciudadano	