



# INFORME GESTIÓN PQRSD IV TRIMESTRE 2025

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía  
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD



## CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN .....	3
2.CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS.....	4
3.GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025 .....	6
3.1. Peticiones recibidas IV Trimestre 2025 .....	6
3.2. Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2025 .....	6
4.CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025 .....	7
5.TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN .....	8
6.SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	9
7.GESTIÓN DE PETICIONES .....	10
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA .....	10
9.TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	11
10.TRÁMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR RADICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....	11
10.1. Uno (1) Trámite y/o servicios con mayor radicación de denuncias. ....	11
10.2. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de quejas.....	12
10.3. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos.....	13
11.DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS .....	13
12.CONCLUSIONES.....	14
13.ACCIONES .....	15
14.RECOMENDACIONES.....	16

## 1.INTRODUCCIÓN

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

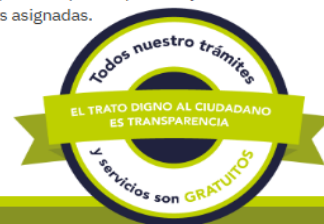
El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el **Cuarto Trimestre de 2025**, en cumplimiento de la normativa vigente, que contribuirá a elevar la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

De manera complementaria a estos sistemas, la entidad cuenta con la figura del **Defensor de la Ciudadanía**, mecanismo 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 instancia se encuentra reglamentada por el **Decreto Distrital 640 del 25 de diciembre de 2025** “*Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública*” 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.



## 2.CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS

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

**Tabla 1**

*Canales de ingreso de radicados*

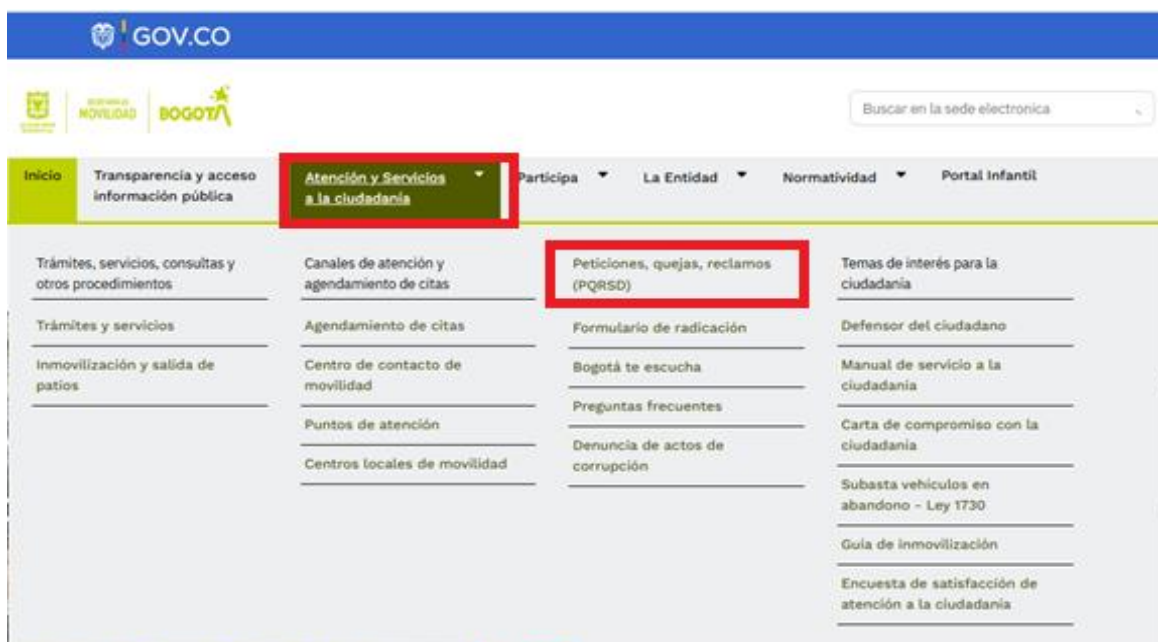
Canal telefónico	Canal Virtual
<p>Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195</p>	<p>Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias-pqrsd">https://www.movilidadbogota.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias-pqrsd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

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radicación y consulta de PQRSD:

<https://www.movilidadbogota.gov.co/>

Tabla 2.

Radicación PQRSD, página Web SDM



Fuente. Página Web Secretaria Distrital de Movilidad



Fuente. Página Web Secretaria Distrital de Movilidad

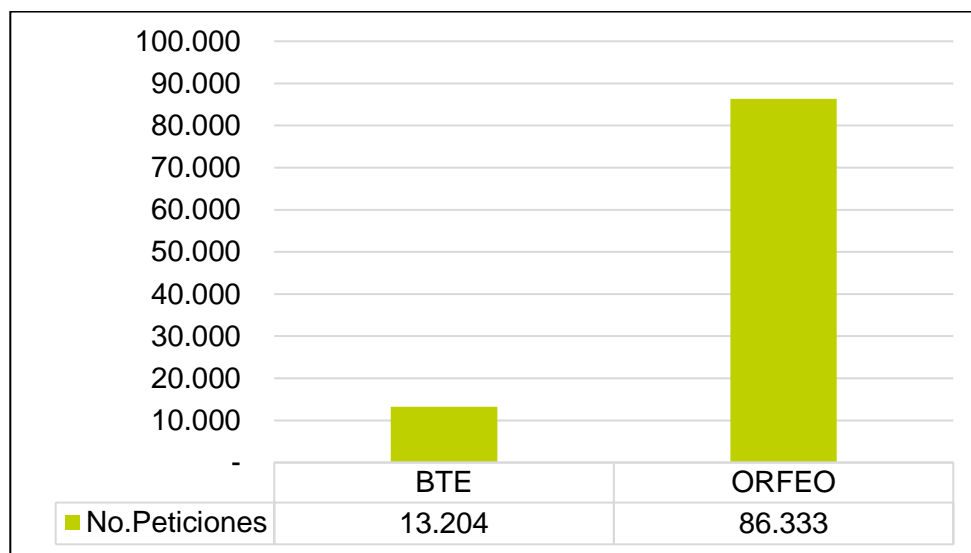
### 3.GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025

#### 3.1. Peticiones recibidas IV Trimestre 2025

En el cuarto trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **99.537** peticiones, de las cuales **13.204** peticiones ingresaron por el Sistema de Bogotá te Escucha - BTE, lo que representa el **13.26%** y **86.333** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **86.73%**.

**Figura 1.**

*Peticiones recibidas IV Trimestre 2025*



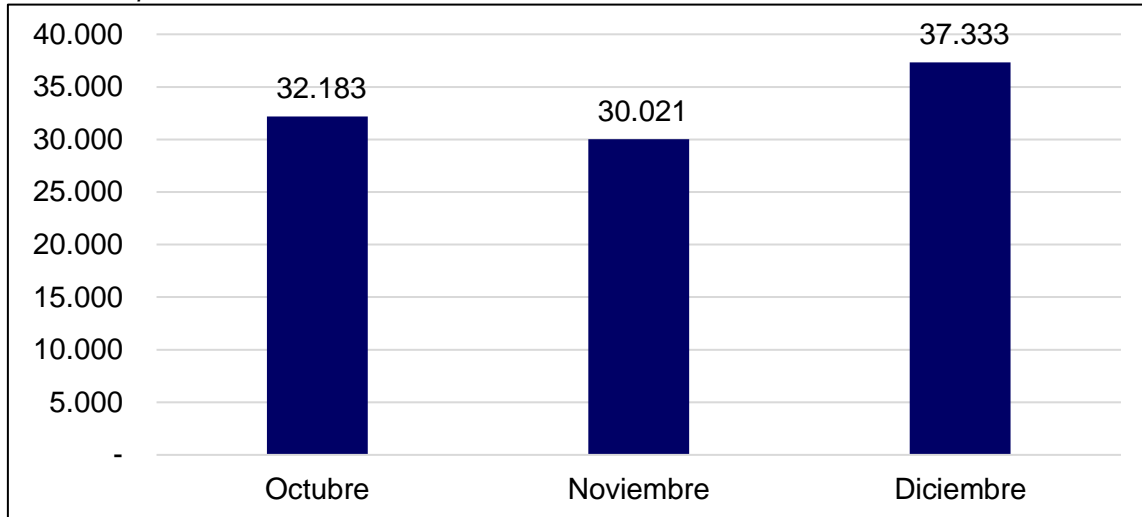
**Fuente.** Consolidado ORFEO y BTE 2025

#### 3.2. Peticiones recibidas por mes – IV Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de diciembre con **37.333** peticiones, que representa el **37,51%**, seguido del mes de octubre con **32.183** peticiones, representando el **32,33%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue noviembre con **30.021** lo que representa el **30,16%**.

**Figura 2.**

*Peticiones por mes – IV Trimestre de 2025*



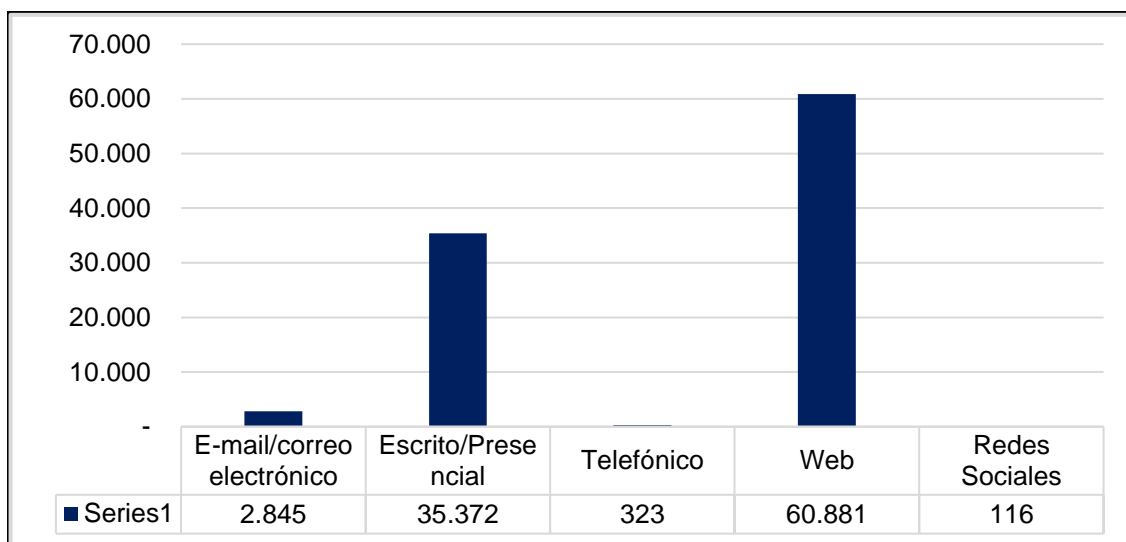
*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

#### 4.CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025

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 IV trimestre 2025*



*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Los canales de mayor radicación de PQRSD en la entidad fueron: Canal Web con **60.881** peticiones, lo que representa el **61,16%** del total de las peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido por el canal presencial con **35.372** peticiones, que corresponden al **35,54%** del total de las peticiones.

## 5.TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

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

**Tabla 3.**

*Peticiones por tipología IV Trimestre 2025*

<b>Peticiones por tipología IV Trimestre 2025</b>		
<b>Tipo de petición</b>	<b>No. Peticiones</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho de petición de interés particular	91.391	91,82%
Entes de Control/Solicitud de información	3.018	3,03%
Derecho de petición de interés general	2.748	2,76%
Petición entre Autoridades	1.145	1,15%
Solicitud de Copia	351	0,35%
Queja	301	0,30%
Reclamo	197	0,20%
Consulta	195	0,20%
Solicitud de información	135	0,14%
Felicitación	27	0,03%
Sugerencia	17	0,02%
Denuncia por Actos de Corrupción	12	0,01%
<b>Total general</b>	<b>99.537</b>	<b>100%</b>

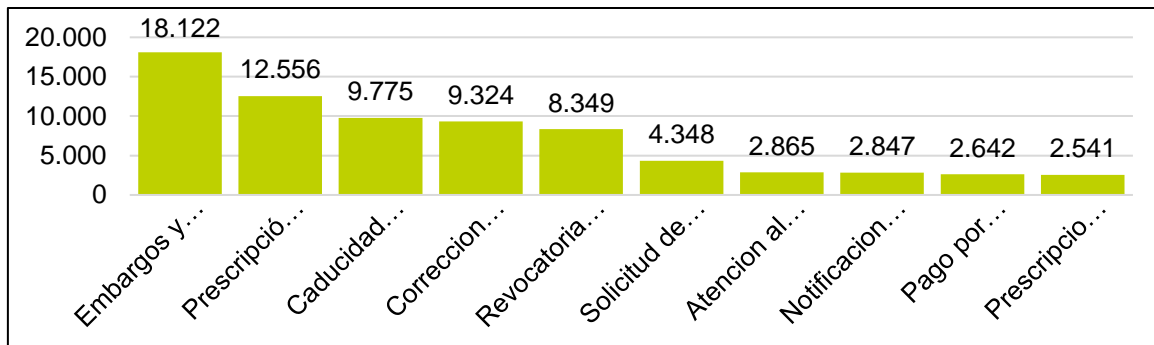
*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a **Derecho de Petición de Interés Particular** con **91.391** peticiones, lo que equivale al **91,82%** de participación.

## 6.SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Figura 4.

(10) Subtemas más reiterados IV trimestre de 2025



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

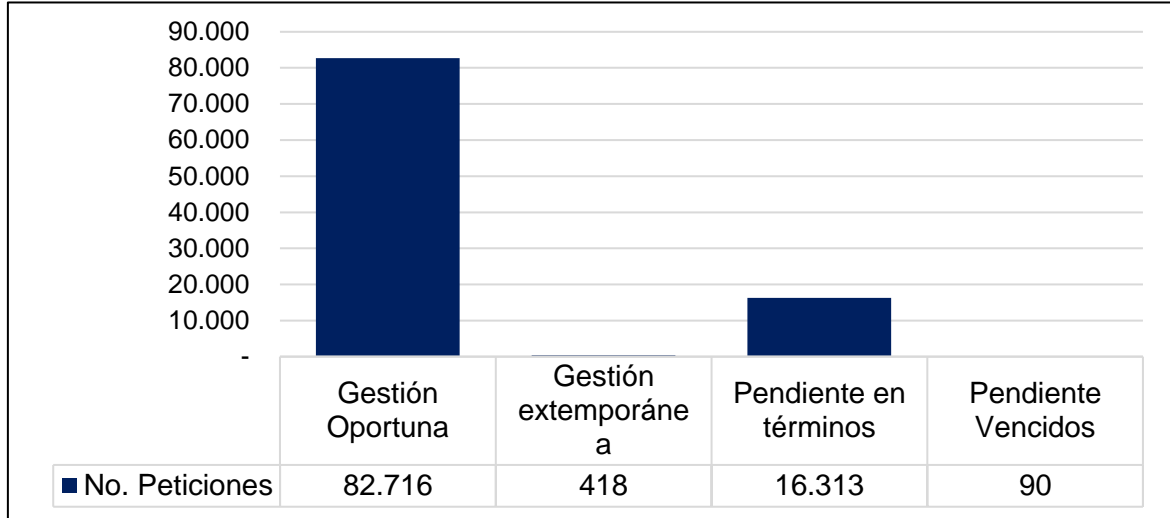
De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el subtema **“Embargos y Desembargos”** presenta la mayor cantidad de radicciones durante el cuarto trimestre de 2025, con un total de **18.122** peticiones, lo que representa una participación del **18,21%**. Es importante señalar que los embargos y desembargos constituyen medidas cautelares contempladas en los artículos **593 y 597** del Código General del Proceso, las cuales se aplican dentro de un proceso administrativo o judicial como mecanismos preventivos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación mediante la afectación temporal de los bienes del deudor. Seguido se encuentra el subtema **“Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago”**, con **12.556** peticiones, que representan una participación del **12,61%**.

La prescripción de un comparendo ocurre, por lo general, a los tres años contados desde la fecha en que se cometió la infracción, salvo que la entidad haya iniciado oportunamente un proceso de cobro coactivo y notificado el mandamiento de pago, lo cual interrumpe dicho término. Por su parte, el acuerdo de pago corresponde a un mecanismo de facilidades de pago mediante el cual el ciudadano puede suscribir un compromiso con la entidad para cancelar la deuda derivada de comparendos en cuotas o plazos establecidos, evitando así la continuación del proceso de cobro.

## 7.GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 5.

Gestión de las PQRSD – IV Trimestre de 2025



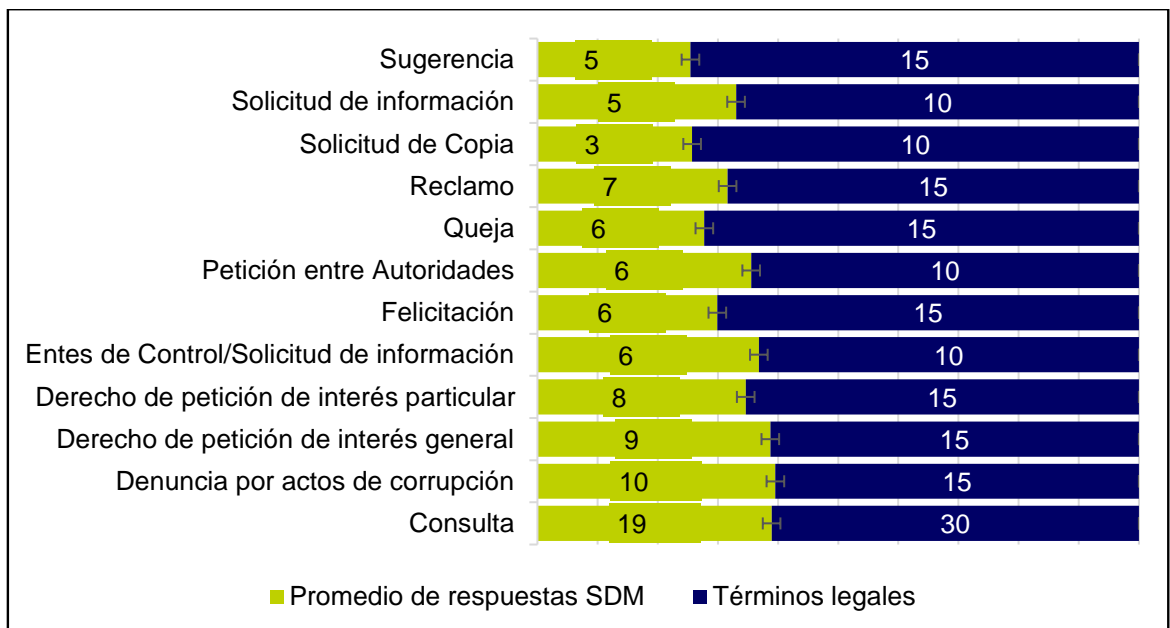
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

De un total de **99.537** peticiones que se recibieron en el cuarto trimestre de 2025, **82.716** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **99,50%**.

## 8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 6.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones– IV trimestre de 2025



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Para el cuarto trimestre de 2025, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, en donde las tipologías que han presentado respuestas con términos más cercanos a los límites dispuestos en la ley han sido Denuncia por actos de corrupción, Derecho de Petición de interés general y Derecho de Petición de interés particular.

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

**Tabla 4.**

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

Trámites y/o Servicios con Mayor Tiempo Promedio de Respuesta		
Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Accesibilidad Página Web	30	1
Solicitud Emisión Concepto Diseños Señalización	18	23

*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Los trámites y/o servicios que tuvieron mayor tiempo promedio de respuesta para el cuarto trimestre de 2025 fueron; Accesibilidad Página Web con 1 petición y un promedio de gestión de 30 días, Solicitud de Emisión de Concepto a Diseños de Señalización con 23 peticiones y un promedio de 18 días de gestión.

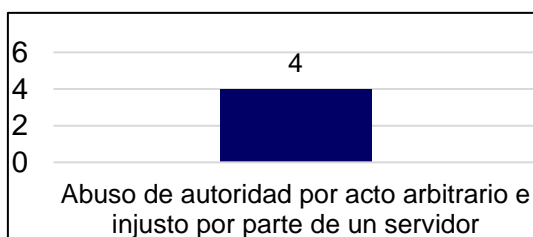
De igual manera se indica que los demás trámites registraron un promedio de gestión de 15 días, ajustándose a lo establecido en la norma.

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

### 10.1. Uno (1) Trámite y/o servicios con mayor radicación de denuncias.

**Figura 7.**

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



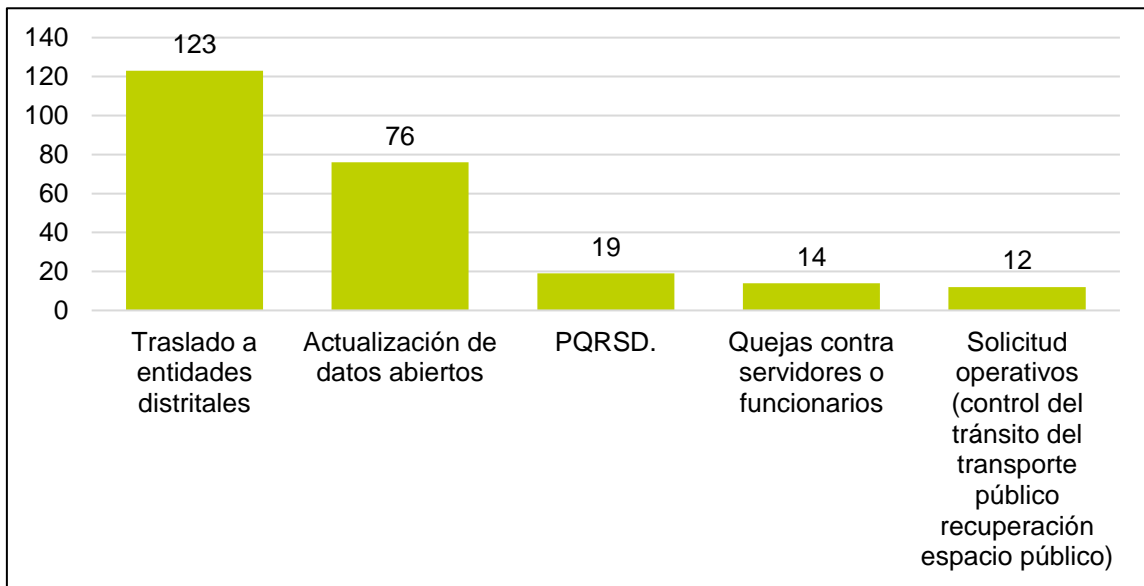
*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Para el cuarto trimestre de 2025, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Abuso de Autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor” con 4 peticiones, que representa el **33%**, del total de 12 denuncias radicadas en el trimestre.

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

**Figura 8.**

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



*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Para el IV trimestre de 2025, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue “Traslado a entidades distritales” con **123** peticiones, que representa el **41%**, del total de 301 quejas radicadas en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla la dependencia responsable de las **123** peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Traslado a entidades distritales”.

**Tabla 5.**

*Dependencia responsable de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Traslado a entidades distritales”*

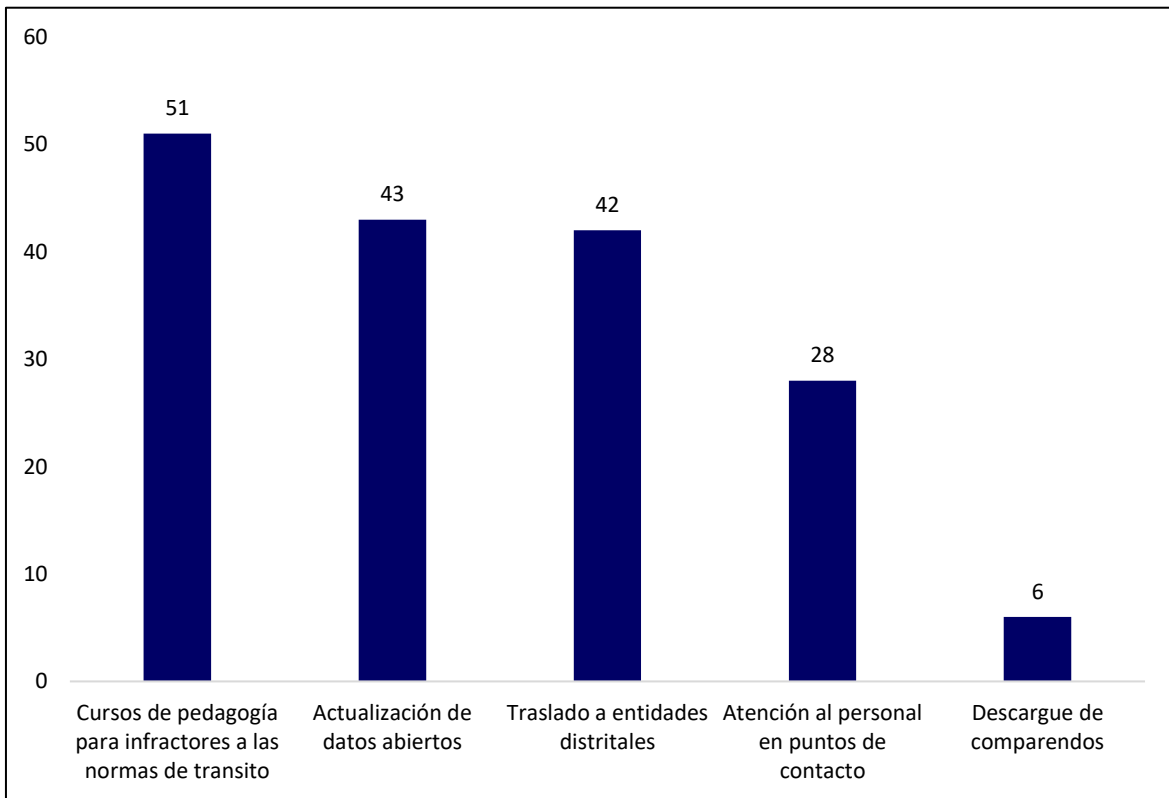
Dependencia	No de peticiones	Porcentaje
Dirección de Atención al Ciudadano	123	41%

*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

### 10.3. Cinco (5) Trámites y/o servicios con mayor radicación de reclamos

**Figura 9.**

*Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos – IV Trimestre de 2025*



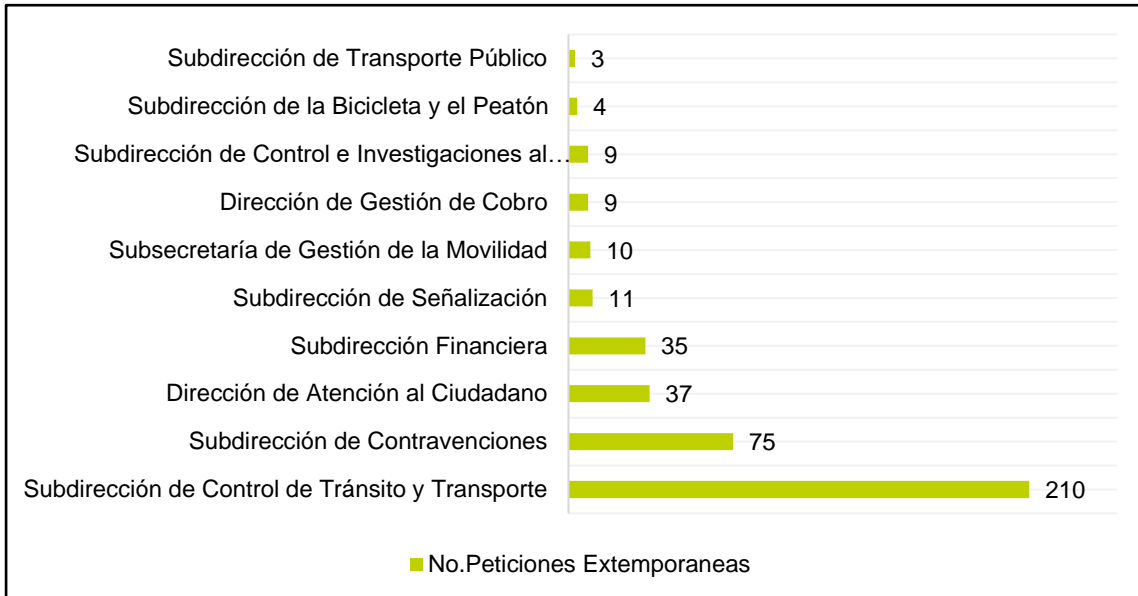
*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025*

Para el IV trimestre de 2025, los subtemas con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fueron “Cursos de Pedagogía para infractores a las normas de tránsito” y “Actualización de datos Abiertos” con **51** y **43** peticiones cada una respectivamente, que representan el **26%** y **22%** respectivamente, del total de 197 reclamos radicados en el trimestre.

### 11.DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

**Figura 10.**

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



**Fuente.** Consolidado ORFEO y BTE 2025

La Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, es la dependencia con mayor número de peticiones gestionadas de forma extemporánea, durante el cuarto trimestre de 2025; registrando **210** peticiones fuera de término, representando el **50%** del total de las 418 peticiones con respuestas extemporáneas.

## 12.CONCLUSIONES

- Al comparar el tercer y cuarto trimestre de 2025, se observa que la entidad recibió 107.857 en el tercer trimestre y 99.537 en el cuarto trimestre del año 2025, lo que representa una disminución en la radicación de PQRSD, con una variación del 8% respecto al trimestre anterior.
- En el cuarto trimestre de 2025 se evidencia una variación mes a mes de las peticiones radicadas, de octubre a noviembre se evidenció una disminución en la radicación en 2.162 peticiones, con una variación del 7%, y de noviembre a diciembre se registró un aumento en el número de peticiones a 7.312, con una variación del 24.36%
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de 510 peticiones para el cuarto trimestre del año, representando el 0,5% del

total de peticiones recibidas en el trimestre.

- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, 82.716 peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta promedio del 99,50%.
- El trámite con mayor tiempo promedio de respuesta para el periodo fue el de “Accesibilidad Página Web”, el cual tiene una gestión promedio de 30 días.
- En trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias, quejas y reclamos en el trimestre fue: para la tipología de denuncias “abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”, para la tipología de queja fue “traslado a entidades distritales”, y por lo último para la tipología reclamos “Cursos de Pedagogía para infractores a las normas de tránsito”.

### 13.ACCIONES

Con el fin de dar cumplimiento a la integración de peticiones de ORFEO a BTE, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan seguimientos de manera semanal, y así mismo se generan alertas a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC) para garantizar la oportunidad en la gestión; dentro de los seguimientos realizados en el periodo están:

- Correos remitidos a la OTIC, solicitando el cierre de peticiones de ORFEO, registradas en BTE que ya tienen respuesta en ORFEO, pero aparecen vencidas en BTE.
- En los meses de octubre, noviembre y diciembre se realizó un seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD de todas las dependencias para un total de 12 seguimientos, en los cuales se relacionó el total de la gestión oportuna y extemporánea por dependencia de las PQRSD y la gestión de entes de control, así mismo por cada seguimiento se adjuntó archivo Excel con el detalle de las peticiones con la finalidad de que cada dependencia verificara y gestionara el estado de sus PQRSD, a este seguimiento se agregó información sobre respuestas anónimas y peticiones pendientes de cierres

por desistimiento tácito.

- Para el cuarto trimestre se continuó con los seguimientos mensuales, para ello se envió los memorandos número 202541000239553, 202541000248693 y 202641000015663 con la información del mes de octubre, noviembre y diciembre, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 29 de diciembre de 2025, se realizó Socialización del Informe de Calidad de las Respuestas a Peticiones Ciudadanas del tercer trimestre del año 2025, con el propósito de retroalimentar a los equipos de trabajo acerca de los resultados obtenidos y aspectos a mejorar.
- El 13 de noviembre de 2025, se realizó la socialización del Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD, con el objeto de fortalecer el conocimiento y la correcta aplicación de los lineamientos institucionales relacionados con la atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía. Durante la jornada se enfatizó en la importancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, la articulación entre dependencias y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales, con el fin de garantizar una gestión eficiente, transparente y oportuna frente a las solicitudes radicadas en la entidad.
- El 13 de noviembre, también se realizó la presentación de la Cartilla para la Gestión de Peticiones ciudadanas en el Sistema BTE, la cual tiene como propósito que los servidores públicos de la entidad cuenten con una herramienta que les facilite el uso del Sistema, procurando optimizar los tiempos de respuesta.

#### 14.RECOMENDACIONES

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





SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD



- **Continuar con el seguimiento a la gestión de PQRSD desde la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC)** con el propósito de emitir alertas tempranas al interior de las dependencias, para que se adopten medidas oportunas tendientes a cumplir los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, desde la Dirección de Atención al Ciudadano se deberá continuar con el control a la información de manera mensual remitiendo mediante memorando a cada área, el estado detallado de la gestión de las PQRSD, así mismo, deberá continuar compartiendo por el chat institucional “Seguimiento a la Gestión de PQRSD” el estado detallado de las PQRSD, que contiene información como radicado, fecha de ingreso de la PQRSD, tipología, asunto, fecha de vencimiento, dependencia responsable, funcionario asignado.
- **Continuar con el seguimiento a la gestión de PQRSD desde cada dependencia.** Cada dependencia, especialmente aquellas con mayor número de extemporaneidad en las respuestas, debe continuar realizando monitoreos internos, que les permita identificar las causas de su extemporaneidad y mejorar los indicadores de oportunidad con la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y acciones propuestos durante el trimestre.
- **Reforzar el uso adecuado de los sistemas ORFEO y BTE (Bogotá Te Escucha).** Es indispensable garantizar el uso correcto y articulado de los sistemas de gestión documental y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, promoviendo buenas prácticas según lo establecido en el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD de la SDM. Con ello se busca un estricto cumplimiento a los términos de respuesta y traslado, normados por la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad concordante.
- **Uso de documentos y/o herramientas de apoyo.** Se recomienda a todos los servidores público de la entidad hacer uso de los documentos y/o herramientas de apoyo para el adecuado manejo del Sistema de Gestión Documental (Orfeo) y el Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá Te Escucha, tales como, **GUIA DE USUARIO ORFEO** que puede ser

ubicada en la la venta de ayuda del propio sistema y la **Cartilla para la gestión de peticiones en el Sistema BTE** ubicada en la intranet, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta, así como procurar una gestión eficiente y adecuada de los sistemas.

	
<p><b>Ernesto Gordillo Triana</b></p> <p><b>Director de Atención al Ciudadano</b>  <b>Defensor de la Ciudadanía</b>  <b>Secretaría Distrital de Movilidad</b></p>	
<p><b>Elaboró:</b> Edna Solanye Rincón Téllez  <b>Dirección de Atención al Ciudadano</b></p>	
<p><b>Revisó:</b> Angelica Marcela Gómez Bolívar  <b>Dirección de Atención al Ciudadano</b></p>	