



INFORME GESTIÓN PQRSD I TRIMESTRE 2026

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano

CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN.....	3
2.CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	4
3.GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2026	6
3.1. Peticiones recibidas I Trimestre 2026	6
3.2. Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2026.....	6
4.CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025	7
5. TIPOLOGIAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	8
6.SUBTEMAS MAS REITERADOS	9
7.GESTIÓN DE PETICIONES	10
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	10
9.TRAMITES Y/O SERVICIOS CON MAYOR TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	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) Trámite y/o servicios con mayor radicación de quejas	12
10.3. Cinco (5) Trámite y/o servicios con mayor radicación de reclamos.....	13
11.DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS.....	14
12.CONCLUSIONES	15
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 **Primer Trimestre de 2026**, 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 2026** “*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
Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2 Línea 195	Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias-pqrsd Correo Institucional: Bogotá te escucha SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Formulario de radicación virtual Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/ Chat web Videollamada en lengua de señas colombianas (L.S.C.). Llamada por internet. Chat Web. Mi movilidad a un clic
Canal presencial	Redes sociales
Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao. En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/ TikTok: https://www.tiktok.com/@movilidadbogota LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/sec-distritalde-movilidad/

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

GOV.CO

SECRETARÍA DE MOVILIDAD BOGOTÁ

Buscar en la sede electrónica

Inicio Transparencia y acceso información pública **Atención y Servicios a la ciudadanía** Participa La Entidad Normatividad Portal Infantil

Trámites, servicios, consultas y otros procedimientos	Canales de atención y agendamiento de citas	Peticiones, quejas, reclamos (PQRSD)	Temas de interés para la ciudadanía
Trámites y servicios	Agendamiento de citas	Formulario de radicación	Defensor del ciudadano
Inmovilización y salida de patios	Centro de contacto de movilidad	Bogotá te escucha	Manual de servicio a la ciudadanía
Certificado siniestralidad / IPAT	Puntos de atención	Preguntas frecuentes	Carta de compromiso con la ciudadanía
Red de Seguridad Vial	Centros locales de movilidad	Denuncia de actos de corrupción	Subasta vehículos en abandono - Ley 1730
			Guía de inmovilización
			Encuesta de satisfacción de atención a la ciudadanía

Tipos de petición **Radicación** Seguimiento Normativa

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)

Creado:30/07/2025 - Actualizado:12/03/2026

Les damos la bienvenida al portal de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad.

A través de este espacio, la ciudadanía podrá radicar de manera respetuosa sus **peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias**, de competencia de la entidad; así como, hacer seguimiento de las mismas.



Tipos de petición **Radicación** Seguimiento Normativa

Radica tu petición por cualquiera de nuestros canales

Canal presencial	>
Canal virtual	>
Canal telefónico	>

Fuente. Página Web secretaria Distrital de Movilidad

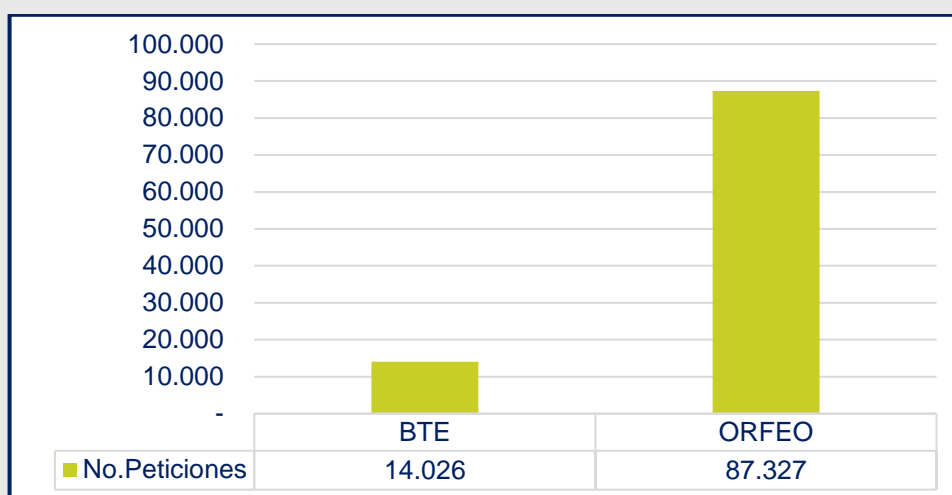
3.GESTIÓN DE PETICIONES I TRIMESTRE DE 2026

3.1. Peticiones recibidas I Trimestre 2026

En el primer trimestre de 2026, la entidad recibió un total de **101.353** peticiones, de las cuales **14.026** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo que representa el **13.84%** y **87.327** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **86.16%**.

Figura 1.

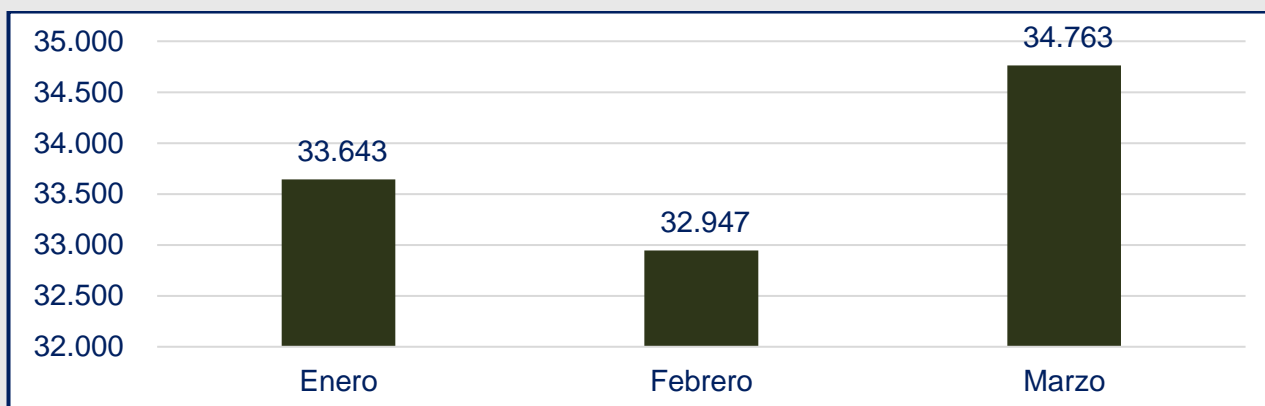
Peticiones recibidas I Trimestre 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

3.2. Peticiones recibidas por mes – I Trimestre 2026

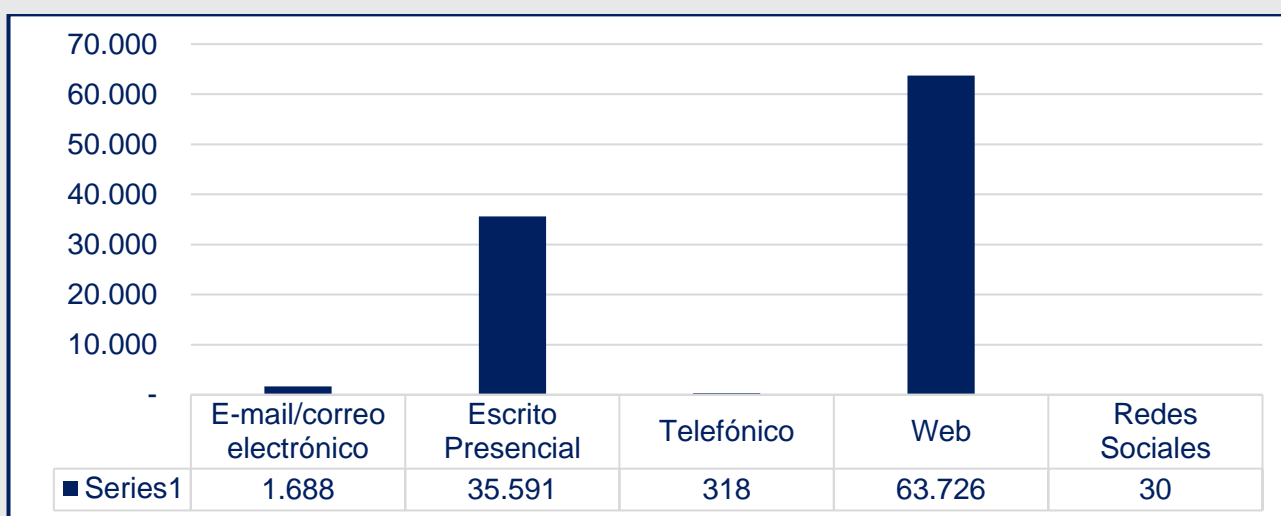
Del total de peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2026, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de marzo con **34.763** peticiones, que representa el **34,30%**, seguido del mes de enero con **33.643** peticiones, representando el **33,19%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue febrero con **32.947** lo que representa el **32,51%**.

Figura 2.*Peticiones por mes – I Trimestre de 2026**Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026*

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 I trimestre 2026*Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026*

Los canales de mayor radicación de PQRSD en la entidad fueron: Canal Web con **63.726** peticiones, lo que representa el **62,88%** del total de las peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido por el canal presencial con **35.591** peticiones, que corresponden al **35,12%** del total de las peticiones.

5. TIPOLOGIAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

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

Tabla 2.

Peticiones por tipología I Trimestre 2026

Peticiones por tipología I Trimestre 2026		
Tipo de petición	No. Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	94.586	93,32%
Derecho de petición de interés general	3.279	3,24%
Entes de Control/Solicitud de información	1.369	1,35%
Petición entre Autoridades	977	0,96%
Queja	360	0,36%
Solicitud de Copia	358	0,35%
Solicitud de Información	134	0,13%
Consulta	122	0,12%
Reclamo	113	0,11%
Felicitación	30	0,03%
Sugerencia	12	0,01%
Denuncia por actos de corrupción	12	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Total general	101.353	100%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

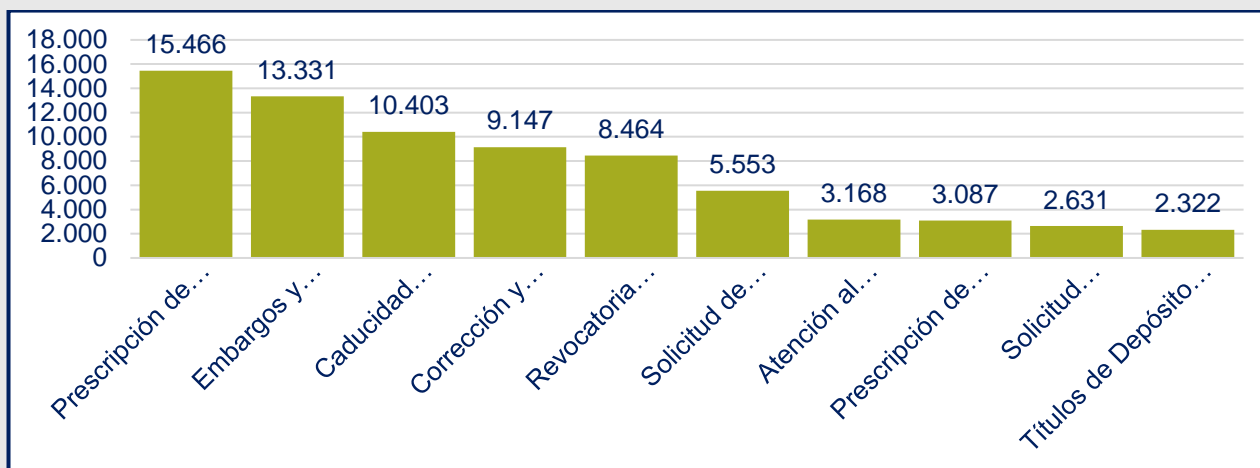
Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a **Derecho de Petición de Interés Particular** con **94.586** peticiones, lo que equivale al **93,32%** de participación.



6.SUBTEMAS MAS REITERADOS

Figura 4.

(10) Subtemas más reiterados I trimestre de 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el subtema “**Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago**” presenta la mayor cantidad de radicaciones durante el primer trimestre de 2026, con un total de **15.466** peticiones, lo que representa una participación del **15,26%**. 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.

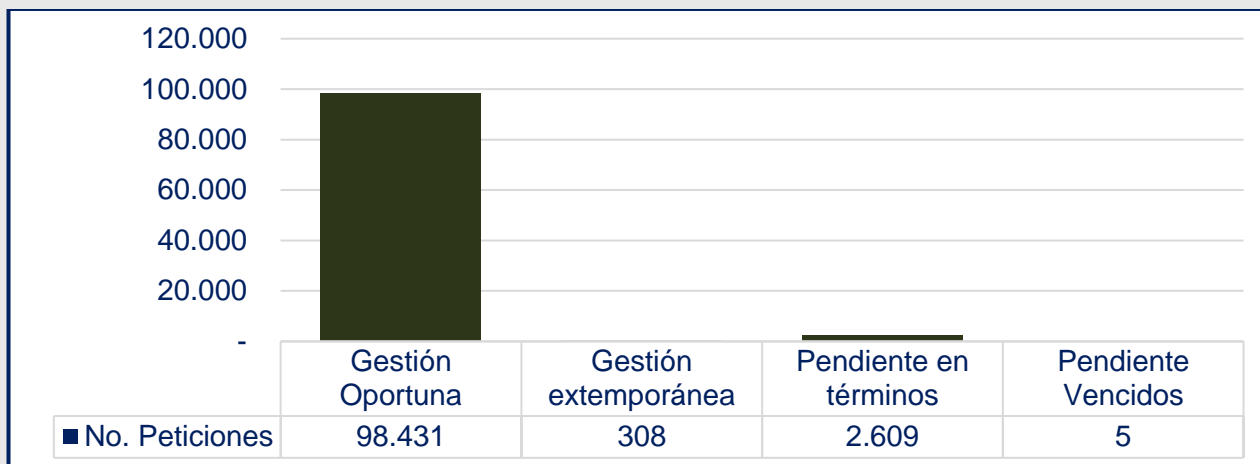
Seguido se encuentra el subtema “**Embargos y Desembargos**”, con **13.331** peticiones, que representan una participación del **13,15%**. Es importante señalar que los embargos y desembargos constituyen medidas cautelares contempladas en los artículos **593 y 597** del Código General del Proceso, las 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.



7.GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 5.

Gestión de las PQRSD – I Trimestre de 2026



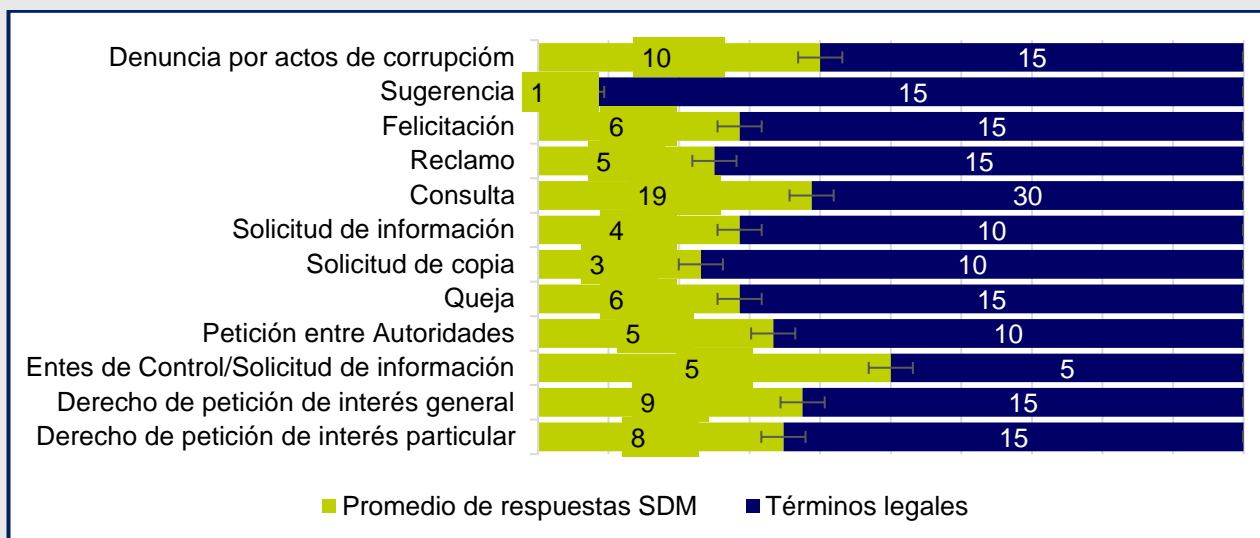
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

De un total de **101.353** peticiones que se recibieron en el primer trimestre de 2026, **98.431** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **99,69%**.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 6.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones – I Trimestre de 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2025

Para el primer trimestre de 2026, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley.

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

Tabla 3.

(4) trámites y/o servicios con mayor tiempo promedio de respuesta – I Trimestre de 2026

Trámites y/o Servicios con Mayor Tiempo Promedio de Respuesta		
Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No. de peticiones
Requerimientos de exfuncionarios sobre información de las pólizas contratadas por la entidad	18	1
Solicitud de emisión de concepto a diseños de señalización	16	5
Ley 1730- chatarrización	16	20
Descargue de comparendos en SIMIT	16	2

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Los trámites y/o servicios que tuvieron mayor tiempo promedio de respuesta para el primer trimestre de 2026 fueron; “Requerimientos de exfuncionarios sobre información de las pólizas contratadas por la entidad” con 1 petición y un promedio de gestión de 18 días, “Solicitud de Emisión de Concepto a Diseños de Señalización” con 5 peticiones y un promedio de 16 días de gestión, seguido de “Ley 1730- chatarrización” con 20 peticiones y un promedio de gestión de 16 días.

Por último registra “Descargue de comparendos en SIMIT” con 2 peticiones y un promedio de 16 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 – I Trimestre de 2026



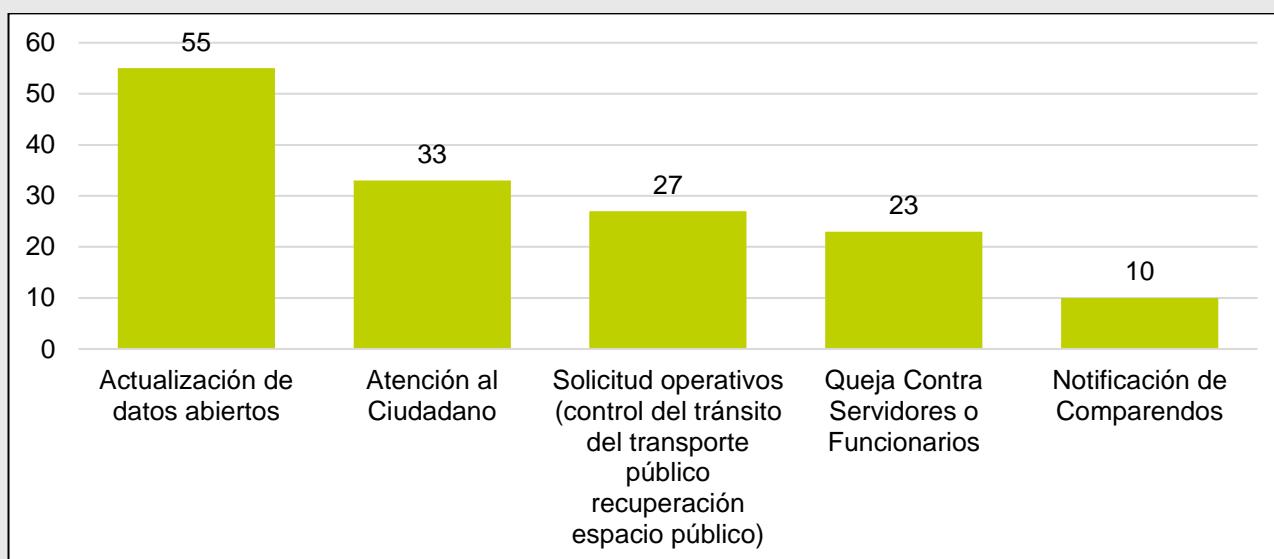
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el primer trimestre de 2026, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Servidores Públicos que exigen, comisiones, coimas, sobornos.” con 4 peticiones, que representa el **33,33%**, del total de **12** denuncias radicadas en el trimestre.

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

Figura 8.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Quejas – I Trimestre de 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el I trimestre de 2026, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue “actualización de datos abiertos” con **55** peticiones, que representa el **15,28%**, del total de **360** quejas radicadas en el trimestre.

En este trimestre, fueron trasladadas por competencia 134 peticiones radicadas con la tipología queja, lo que representa el 37,22%, del total de 360 quejas radicadas.

En la siguiente tabla se detalla la dependencia responsable de las 55 peticiones interpuestas como quejas en el tema de “actualización de datos abiertos”.

Tabla 4.

Dependencia responsable de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “actualización de datos abiertos”.

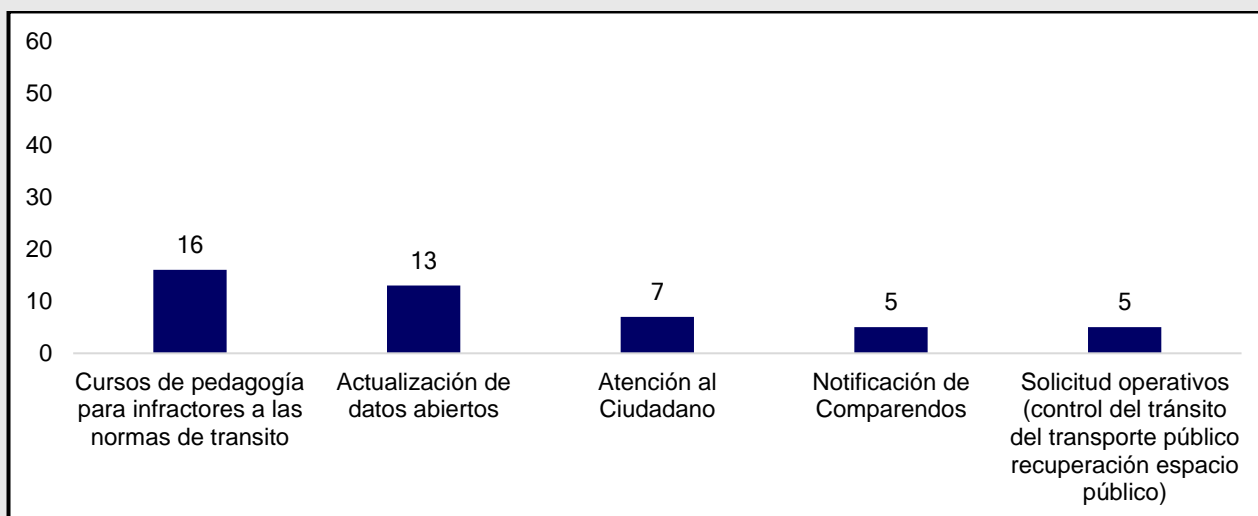
Dependencia	No. Peticiones	Porcentaje
Dirección de Atención al Ciudadano	55	15,28%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

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

Figura 9.

Cinco (5) trámites y/o servicios con mayor radicación de Reclamos - I Trimestre de 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el I trimestre de 2026, 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 **16** y **13** peticiones cada una respectivamente, que representan el **14,16%** y **11,50%** respectivamente, del total de **113** reclamos radicados en el trimestre.

En las peticiones radicadas con la tipología reclamo “Traslado a entidades distritales”, se registró 43 peticiones lo que representa el 38,05%, del total de 113 reclamos radicados en el trimestre.

11.DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 10.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – I Trimestre de 2026.



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

La Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, es la dependencia con mayor número de peticiones gestionadas de forma extemporánea, durante el primer trimestre de 2026; registrando **165** peticiones con respuestas extemporáneas, representando el **53,57%** del total de las **308** peticiones gestionadas de manera extemporánea.

12. CONCLUSIONES

- Al comparar el cuarto y primer trimestre de 2026, se observa que la entidad recibió **99.537** en el cuarto trimestre de **2025** y **101.353** en el primer trimestre del año 2026, lo que representa un incremento en la radicación de PQRSD, con una variación del **2%** respecto al trimestre anterior.
- En el primer trimestre de 2026, se evidencia una variación mes a mes de las peticiones radicadas, de enero a febrero se evidencio una disminución en la radicación en **696** peticiones, con una variación del **2%**, y de febrero a marzo se registró un aumento en el número de peticiones a **1.816**, con una variación del **5%**.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de **485** peticiones para el primer trimestre del año, representando el **0,47%** del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, **98.431** peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta de **99,69%**.
- El trámite con mayor tiempo promedio de respuesta para el periodo fue el de “Requerimientos de exfuncionarios sobre información de las pólizas contratadas por la entidad”, el cual tiene una gestión promedio de 18 días.
- En trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias, quejas y reclamos en el trimestre fue: para la tipología de denuncias “Servidores Públicos que exigen, comisiones, coimas, sobornos”, para la tipología de queja de acuerdo al numeral 10.2. fue “Actualización de datos abiertos”, y por último para la tipología reclamos relacionada en el numeral 10.3. fue “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 enero, febrero y marzo 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 primer trimestre se continuó con los seguimientos mensuales, para ello se envió los memorandos número 202641000032823, 202641000052253 y 202641000064173 con la información del mes de enero, febrero y marzo, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 25 de marzo del 2026, desde el componente de sensibilización y socialización de la DAC, se realizó una socialización virtual sobre el manejo de la herramienta del Sistema de Gestión Documental ORFEO con el propósito de fortalecer los conocimientos y el adecuado uso de la herramienta, así como promover buenas prácticas en la gestión documental que contribuyan al mejoramiento de los procesos institucionales y al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la entidad.

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:

- **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 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.

 Giovanny Andrés García Rodríguez Director de Atención al Ciudadano (E) 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	

