



# Informe Mensual PQRS

MARZO 2026

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía  
Dirección de Atención al Ciudadano



## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN  | 3  |
| 2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN  | 4  |
| 3. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD   | 5  |
| 4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES  | 5  |
| 5. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES  | 6  |
| 6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN   | 7  |
| 7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA   | 8  |
| 7.1 SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS  | 9  |
| 8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES   | 9  |
| 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS DEPENDENCIAS QUE<br>PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD | 12 |
| 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD  | 13 |
| 11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO  | 13 |
| 12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO   | 14 |
| 13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE   | 15 |
| 14. CONCLUSIONES   | 16 |
| 15. ACCIONES   | 17 |
| 16. RECOMENDACIONES  | 19 |




## 1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad gestiona las peticiones a través de dos sistemas de información. El primero es el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE)**, una plataforma virtual dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual la ciudadanía puede presentar quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción o cualquier otra petición que afecte sus intereses o los de la comunidad. Este sistema permite a las entidades del Distrito emitir respuestas oportunas o iniciar actuaciones administrativas según corresponda, contribuyendo a mejorar la satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con el sistema propio de **gestión documental ORFEO**, en el cual se registran los requerimientos radicados mediante la Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web institucional. Este sistema regula la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que recibe la Entidad, asegurando la trazabilidad y respuesta oportuna dentro de los términos legales. Es importante señalar que las PQRSD registradas en ORFEO deben ser igualmente integradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, de conformidad con la normatividad vigente.


Así mismo es importante indicar cuenta que 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 de 2025** 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.



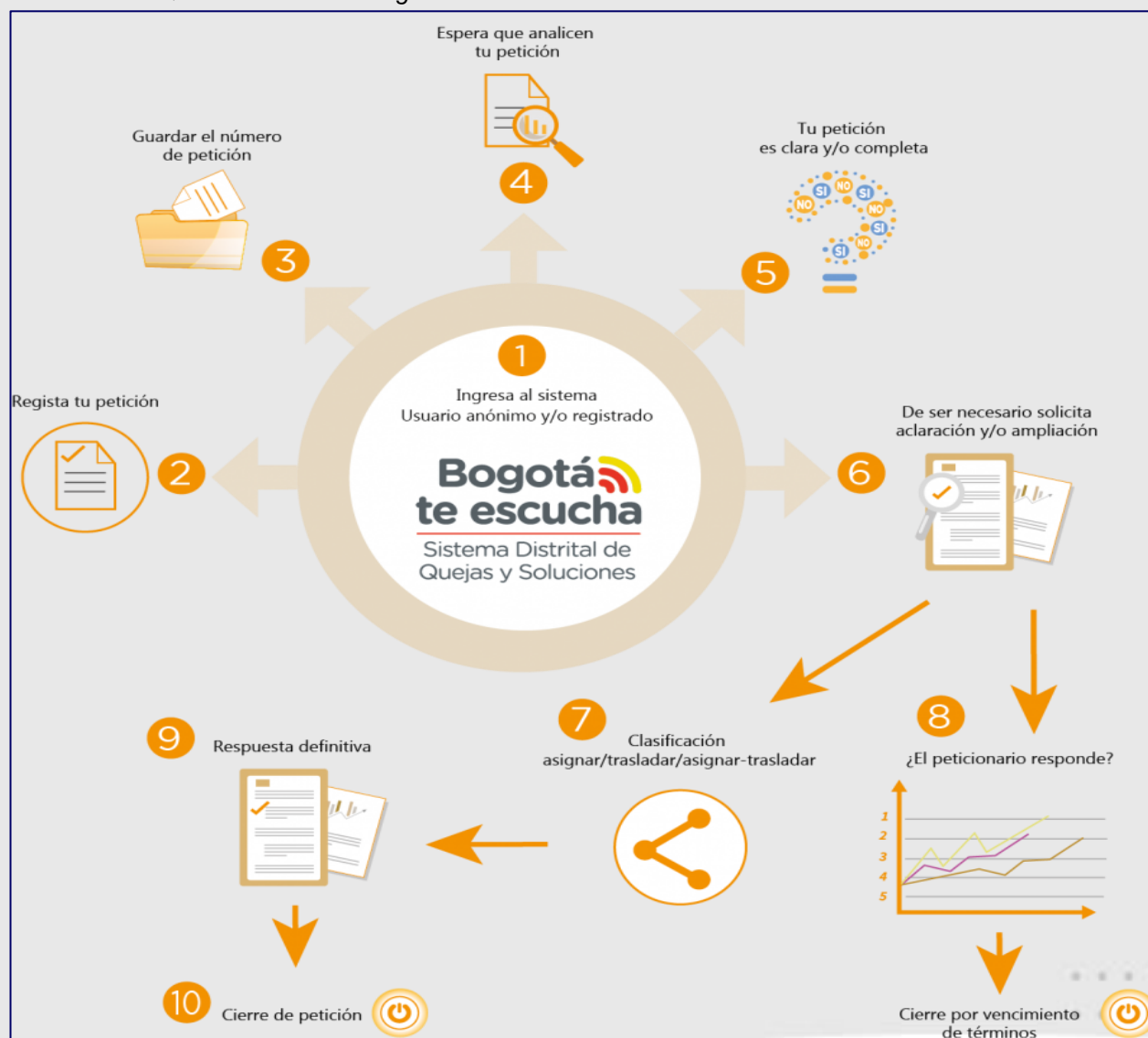
A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión de peticiones ciudadanas radicadas a través de los sistemas **Bogotá Te Escucha** y **ORFEO**, incluyendo análisis de los canales de ingreso, tipologías de las peticiones, temas más frecuentes, traslados por no competencia, peticiones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



Sistema Bogotá te escucha (BTE)



Sistema de Gestión Documental

A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de marzo de 2026, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y el gestor documental ORFEO.

**Tabla 1.**

Total peticiones marzo 2026

| Ficha Técnica       |                           |
|---------------------|---------------------------|
| Sistema             | Bogotá te escucha y ORFEO |
| Periodo             | Marzo 2026                |
| Total de peticiones | 34.798                    |

**Figura 2.**

Peticiones por sistema marzo 2026



**Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

De acuerdo con la tabla 1 y Figura 2 del total de las peticiones radicadas: **5.333** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), lo que representa **el 15,33%**, mientras que **29.465** peticiones ingresaron por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa **el 84,67%**.

### 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 marzo 2026*



**Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden canal presencial con **11.321** peticiones que representan el **32,53%**, seguido del canal virtual a través del formulario web con **22.736** peticiones, representando el **65,34%** del total de las peticiones radicadas.

## 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 marzo 2026*

| Tipología                                 | No Peticiones | Porcentaje |
|---|---------------|------------|
| Derecho de petición de interés particular | 31.927        | 91,75%     |
| Derecho de petición de interés general    | 1.495         | 4,30%      |
| Entes de Control/Solicitud de información | 592           | 1,70%      |
| Petición entre Autoridades                | 341           | 0,98%      |
| Solicitud de copia                        | 157           | 0,45%      |
| Queja                                     | 151           | 0,43%      |
| Solicitud de información                  | 56            | 0,16%      |
| Reclamo                                   | 40            | 0,11%      |
| Consulta                                  | 23            | 0,07%      |

| Tipología                           | No Peticiones | Porcentaje  |
|-------------------------------------|---------------|-------------|
| Felicitación                        | 8             | 0,02%       |
| Sugerencia                          | 5             | 0,01%       |
| Denuncia por actos de corrupción    | 2             | 0,01%       |
| Entes de Control/Solicitud de copia | 1             | 0,00%       |
| <b>Total general</b>                | <b>34.798</b> | <b>100%</b> |

*Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026*

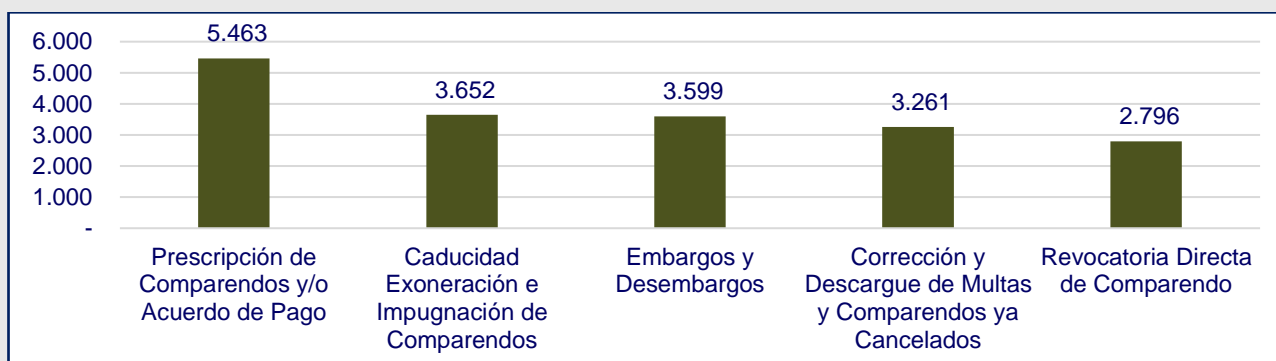
Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a **Derecho de Petición de Interés Particular** con **31.927** peticiones, lo que equivale al **91,75%** de participación.

## 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 marzo 2026*



*Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026*

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 **5.463** peticiones, correspondiente al **15,70%** del total de peticiones, seguido de “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.652** peticiones, correspondiente al **10,49%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor número de radicaciones está relacionado “**Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago**” a una figura jurídica que se encuentra contemplada en el artículo 187 del Estatuto Tributario Nacional, dispone que la acción de cobro prescribe en un término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha en que quede en firme el acto administrativo que determina o discute la obligación.

## 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  | No. Peticiones | Porcentaje |
|--|----------------|------------|
| Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.                     | 107            | 30,14%     |
| Secretaria Distrital de Hacienda   | 53             | 14,93%     |
| Instituto de Desarrollo urbano - IDU   | 41             | 11,55%     |
| Secretaria Distrital de Gobierno   | 40             | 11,27%     |
| Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia                       | 21             | 5,92%      |
| Departamento administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP       | 16             | 4,51%      |
| Terminal de Transportes S.A.   | 14             | 3,94%      |
| Unidad Administrativa especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial - UAERMV | 12             | 3,38%      |
| Unidad administrativa Especial de servicios públicos -UAESP                    | 9              | 2,54%      |
| Secretaria Distrital de Planeación   | 8              | 2,25%      |
| Secretaria Distrital de Integración social                                     | 7              | 1,97%      |
| Secretaria de Educación del Distrito   | 6              | 1,69%      |
| Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP                     | 4              | 1,13%      |
| Secretaria Distrital de Ambiente   | 3              | 0,85%      |
| Instituto Distrital de las Artes - IDARTES                                     | 2              | 0,56%      |
| Secretaria Distrital de Salud  | 2              | 0,56%      |
| Concesión de Grúas y patios  | 2              | 0,56%      |
| Secretaria Distrital de la Mujer   | 2              | 0,56%      |
| Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR                            | 2              | 0,56%      |
| Secretaria Distrital de Desarrollo económico                                   | 1              | 0,28%      |
| Empresa metro de Bogotá S.A.   | 1              | 0,28%      |
| Jardín Botánico de Bogotá José celestino mutis - JBB                           | 1              | 0,28%      |
| Personería de Bogotá D.C.  | 1              | 0,28%      |

**Fuente:** Consolidado Secretaría General marzo 2026

Para este período, en el Sistema Bogotá te Escucha, se registraron un total de **355** 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 marzo, se encuentra que en el periodo ingresaron 10 peticiones referentes a Veeduría ciudadana.

**Tabla 4.**  
*Peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas*

| Dependencia                              | Tipo de gestión  | Tipología                                 | Total     |
|--|------------------|---|-----------|
| Dirección de Contratación                | Gestión oportuna | Entes de Control/Solicitud de información | 3         |
| Subsecretaría de Gestión de la Movilidad | Gestión oportuna | Entes de Control/Solicitud de información | 3         |
| Subdirección de Infraestructura          | Gestión oportuna | Entes de Control/Solicitud de información | 2         |
| Oficina de Gestión Social                | Gestión oportuna | Entes de Control/Solicitud de información | 1         |
| Dirección de Atención al Ciudadano       | Gestión oportuna | Entes de Control/Solicitud de información | 1         |
| <b>Total</b>                             |                  |   | <b>10</b> |

*Fuente. Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026*

## 8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

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

| Dependencia   | Cerradas en el periodo | Porcentaje |
|---|------------------------|------------|
| Dirección de Gestión de Cobro                                   | 6.325                  | 31,37%     |
| Subdirección de Contravenciones                                 | 6.053                  | 30,02%     |
| Dirección de Atención al Ciudadano                              | 3.060                  | 15,18%     |
| Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público | 1.401                  | 6,95%      |
| Subdirección de Control de Tránsito y Transporte                | 1.360                  | 6,74%      |
| Dirección de Contratación                                       | 456                    | 2,26%      |
| Subdirección Financiera   | 325                    | 1,61%      |
| Dirección de Talento Humano                                     | 287                    | 1,42%      |
| Subdirección de Señalización                                    | 148                    | 0,73%      |
| Subdirección de Infraestructura                                 | 89                     | 0,44%      |
| Subdirección de Gestión en Vía                                  | 88                     | 0,44%      |

| Dependencia   | Cerradas en el periodo | Porcentaje  |
|---|------------------------|-------------|
| Subdirección de Transporte Público                                    | 82                     | 0,41%       |
| Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito                          | 75                     | 0,37%       |
| Oficina de Control Disciplinario                                      | 74                     | 0,37%       |
| Subdirección de Semaforización  | 62                     | 0,31%       |
| Subsecretaría de Gestión de la Movilidad                              | 52                     | 0,26%       |
| Dirección de Representación Judicial                                  | 37                     | 0,18%       |
| Subdirección de la Bicicleta y el Peatón                              | 28                     | 0,14%       |
| Subsecretaría de Gestión Corporativa                                  | 26                     | 0,13%       |
| Oficina de Gestión Social   | 24                     | 0,12%       |
| Subdirección de Transporte Privado                                    | 23                     | 0,11%       |
| Dirección de Inteligencia para la Movilidad                           | 13                     | 0,06%       |
| Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte | 13                     | 0,06%       |
| Dirección de Normatividad y Conceptos                                 | 12                     | 0,06%       |
| Subdirección Administrativa   | 11                     | 0,05%       |
| Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte   | 10                     | 0,05%       |
| Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía                            | 7                      | 0,03%       |
| Despacho del secretario   | 6                      | 0,03%       |
| Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad         | 6                      | 0,03%       |
| Oficina de Seguridad Vial   | 4                      | 0,02%       |
| Oficina Asesora de Planeación Institucional                           | 3                      | 0,01%       |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones         | 2                      | 0,01%       |
| Dirección de Planeación de la Movilidad                               | 1                      | 0,00%       |
| Subsecretaría de Política de Movilidad                                | 1                      | 0,00%       |
| <b>Total</b>  | <b>20.164</b>          | <b>100%</b> |

**Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

**Tabla 6.**  
Peticiónes cerradas en marzo de periodos anteriores

| Dependencia   | Cerradas de otros periodos | Porcentaje |
|---|----------------------------|------------|
| Dirección de Gestión de Cobro                                   | 6.124                      | 45,11%     |
| Subdirección de Contravenciones                                 | 2.694                      | 19,85%     |
| Dirección de Atención al Ciudadano                              | 1.866                      | 13,75%     |
| Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público | 963                        | 7,09%      |

| Dependencia   | Cerradas de otros periodos | Porcentaje  |
|---|----------------------------|-------------|
| Subdirección de Control de Tránsito y Transporte                      | 863                        | 6,36%       |
| Subdirección de Señalización  | 229                        | 1,69%       |
| Subdirección Financiera   | 198                        | 1,46%       |
| Dirección de Talento Humano   | 92                         | 0,68%       |
| Oficina de Control Disciplinario                                      | 64                         | 0,47%       |
| Subdirección de SemafORIZACIÓN  | 61                         | 0,45%       |
| Dirección de Contratación   | 54                         | 0,40%       |
| Subdirección de Gestión en Vía  | 50                         | 0,37%       |
| Subdirección de Transporte Público                                    | 46                         | 0,34%       |
| Subdirección de Infraestructura                                       | 42                         | 0,31%       |
| Subsecretaría de Gestión de la Movilidad                              | 38                         | 0,28%       |
| Subdirección de Transporte Privado                                    | 33                         | 0,24%       |
| Dirección de Representación Judicial                                  | 23                         | 0,17%       |
| Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito                          | 19                         | 0,14%       |
| Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte | 18                         | 0,13%       |
| Subdirección de la Bicicleta y el Peatón                              | 17                         | 0,13%       |
| Oficina de Gestión Social   | 17                         | 0,13%       |
| Dirección de Normatividad y Conceptos                                 | 13                         | 0,10%       |
| Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad         | 12                         | 0,09%       |
| Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte   | 10                         | 0,07%       |
| Subsecretaría de Gestión Corporativa                                  | 8                          | 0,06%       |
| Dirección de Inteligencia para la Movilidad                           | 7                          | 0,05%       |
| Subdirección Administrativa   | 6                          | 0,04%       |
| Dirección de Planeación de la Movilidad                               | 3                          | 0,02%       |
| Subsecretaría de Política de Movilidad                                | 2                          | 0,01%       |
| Oficina de Seguridad Vial   | 2                          | 0,01%       |
| Subsecretaría de Gestión Jurídica                                     | 1                          | 0,01%       |
| <b>Total</b>  | <b>13.575</b>              | <b>100%</b> |

**Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **33.739** peticiones, de los cuales **20.164** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **13.575** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **34.798** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en marzo el **57,94%**.



## 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 marzo de 2026:

**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 particular | 15               | 16                       | 8                    |
|  | Derecho de petición de interés general    | 15               | 16                       | 10                   |
|  | Entes de Control/Solicitud de información | 5                | 11                       | 1                    |
|  | Petición entre Autoridades                | 10               | 11                       | 5                    |
|  | <b>TOTAL</b>                              |                  |                          | <b>24</b>            |
| Dirección de Atención al Ciudadano               | Derecho de petición de interés particular | 15               | 16                       | 3                    |
|  | Petición entre Autoridades                | 10               | 11                       | 2                    |
|  | Solicitud de información                  | 10               | 12                       | 1                    |
|  | <b>TOTAL</b>                              |                  |                          | <b>6</b>             |
| Subdirección de Señalización                     | Derecho de petición de interés general    | 15               | 16                       | 1                    |
|  | Derecho de petición de interés particular | 15               | 16                       | 2                    |
|  | <b>TOTAL</b>                              |                  |                          | <b>3</b>             |
| Subsecretaría de Gestión de la Movilidad         | Derecho de petición de interés particular | 15               | 16                       | 1                    |
|  | Entes de Control/Solicitud de información | 5                | 6                        | 1                    |
|  | <b>TOTAL</b>                              |                  |                          | <b>2</b>             |
| Dirección de Gestión de Cobro                    | Solicitud de Copia                        | 10               | 11                       | 1                    |
|  | <b>TOTAL</b>                              |                  |                          | <b>1</b>             |
| Subdirección de Gestión en Vía                   | Derecho de petición de interés general    | 15               | 16                       | 1                    |
|  | <b>TOTAL</b>                              |                  |                          | <b>1</b>             |
| <b>TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS</b>         |   |                  |                          | <b>37</b>            |

**Fuente:** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026



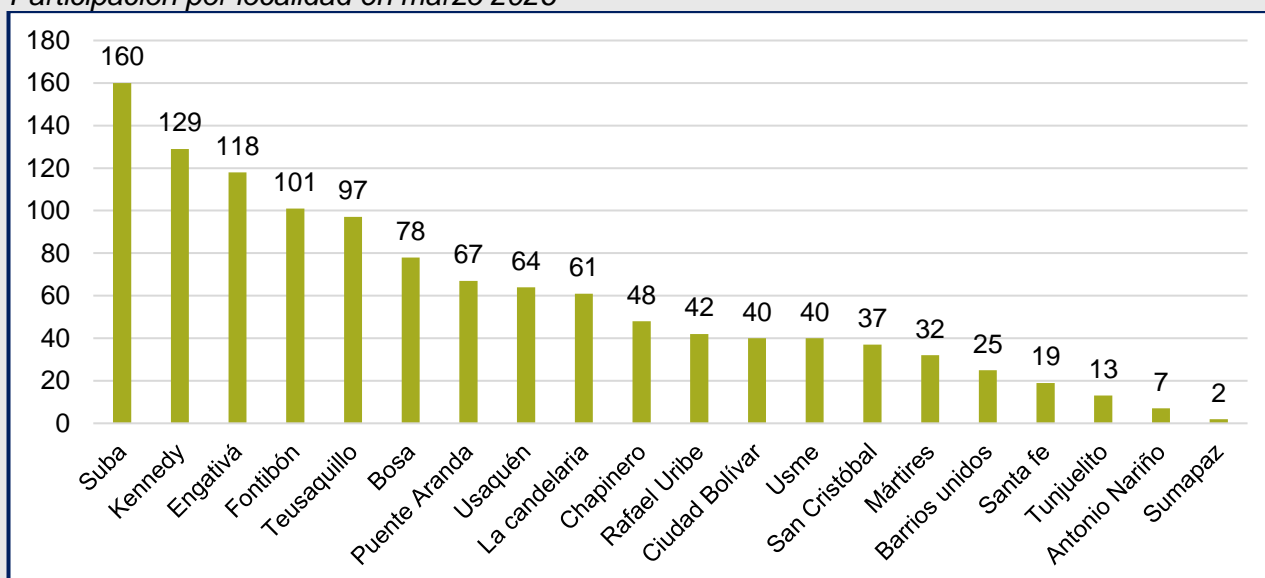
En total, se registraron **37** peticiones respondidas fuera del término legal, distribuidas entre varias dependencias; sin embargo, solo dos dependencias concentraron el mayor número de extemporaneidades, con **24 y 6** peticiones cada una.

## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de marzo de 2026:

**Figura 5.**

*Participación por localidad en marzo 2026*

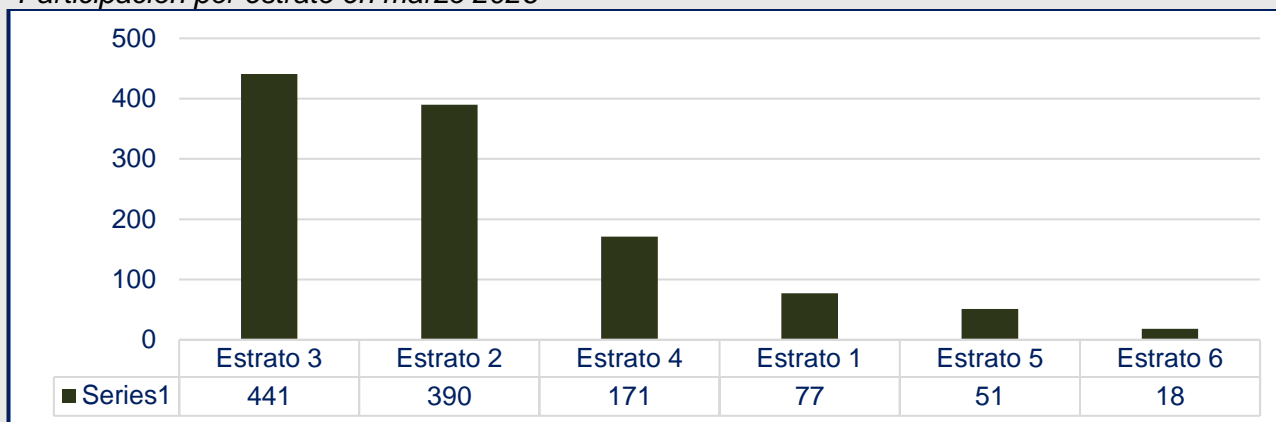


**Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Suba con **160** peticiones que representa el **13,56%**, Kennedy con **129** peticiones que representa el **10,93%** y Engativá con **118** peticiones que representa el **10%**. Para este periodo, solo **1.180** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **3,39 %** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de marzo.

## 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 marzo de 2026.

**Figura 6.***Participación por estrato en marzo 2026***Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

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 **441** peticiones reflejando un porcentaje del **38,41%**, seguido del estrato **2** con **390** peticiones con un porcentaje del **33,97%**. Del total de peticiones registradas en el mes de marzo solo **1.148** solicitudes aportaron el dato de estrato correspondiente al **3,29%** 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 marzo de 2026.

**Figura 7.***Tipo de peticionario marzo 2026***Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026

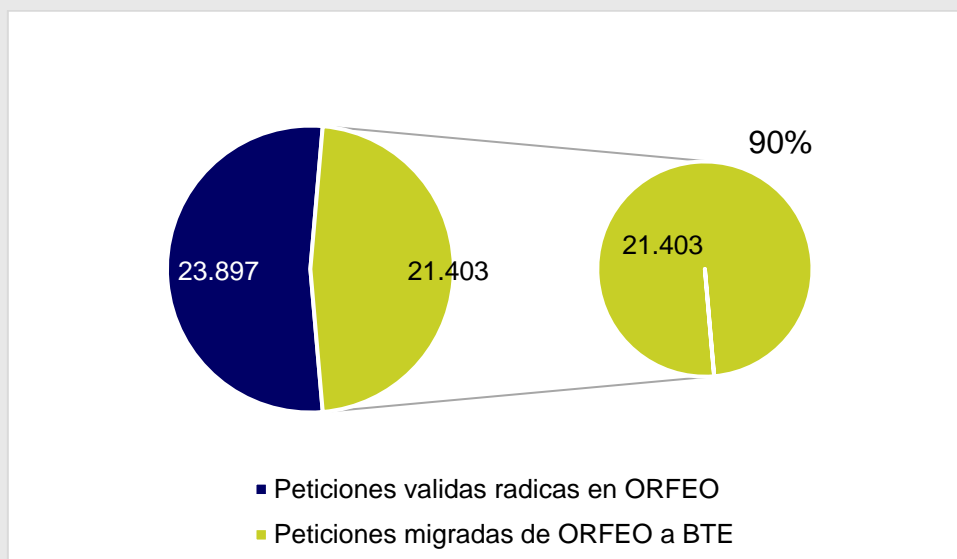
El **77,81%** de las peticiones ciudadanas fueron realizadas por personas naturales, lo que equivale a **27.076** registros, evidenciando que este es el principal tipo de requirente. Por su parte, el **8,14%** corresponde a peticiones anónimas con un total de **2.834**. Asimismo el **6,86%** corresponden a peticiones sin registro, es decir, usuarios que no diligenciaron el campo de información de tipo de persona con un total de **2.387** registros.

Las peticiones realizadas por Entidades Públicas corresponden al **4,80%** con un total de **1.671**. Finalmente, **830** peticiones fueron presentadas por persona jurídica lo que equivale al **2,39%** del total, siendo el grupo con menor participación.

### 13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

#### Figura 8.

*Integración de peticiones de ORFEO a BTE marzo 2026*



**Fuente.** Consolidado BTE y ORFEO marzo 2026 y Consolidado Secretaría General marzo 2026

Para el mes de marzo se recibieron un total de **29.465** 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 **5.568** peticiones que ingresaron en este sistema en el mes de **marzo** NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior, debieron ser migradas a BTE **23.897** peticiones, de las cuales **21.403** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria,

lo que representa una efectividad del **90%** 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 febrero de 2026 se recibieron **33.021** peticiones y para el mes de marzo de **34.798** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis aumento el número de radicados en **1.777** peticiones.
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de **marzo** fueron; “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **5.463** peticiones y “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.652** peticiones. Así mismo, para el mes de **febrero** los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación fueron “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **5.167** peticiones y “Embargos y Desembargos” con **4.051** peticiones, lo que evidencia que estos 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 marzo fueron; “Derecho de Petición de interés Particular” con **31.927** peticiones y “Derecho de Petición de interés General” con **1.495** peticiones.
- Para el mes de marzo, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **65.34%**, de las peticiones radicadas.
- De las **20.236** peticiones que se les dio respuesta en el mes de marzo, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de cobro **6.340** peticiones, lo que representa el **31,33%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección Contravenciones con **6.062** peticiones con una participación del **29,96%**.

Conforme a lo anterior, podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **61,29%** de las peticiones que se gestionaron en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta: prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago, Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos.

- Dentro de la información suministrada por la ciudadanía que radicó peticiones y/o requerimientos ante la entidad, se pudo determinar que las localidades con más participación son; Suba, Kennedy y Engativá, 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 **27.076** solicitudes, lo que representa el **77,81%** 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.
- Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, ingresaron a la Secretaría Distrital de Movilidad **34.798** peticiones, de las cuales se ha dado respuesta a **20.236**, así: **20.199** fueron gestionadas de manera oportuna y **37** de forma extemporánea, lo que representa un índice de oportunidad del **99.81%**. Así mismo, se identifican **14.562** peticiones pendientes en término.
- Durante el mes de marzo se evidenció un incremento en el número de respuestas extemporáneas por parte de la entidad en comparación con el mes de febrero, pasando de 32 a 37. Este comportamiento podría estar asociado al aumento en el volumen de peticiones registradas durante el mismo periodo, lo que habría impactado los tiempos de gestión.

## 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 marzo, 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, para proporcionar a las dependencias de la entidad información suficiente para adoptar medidas preventivas.
- 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 marzo 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 marzo, 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 2 o 5 días hábiles.
- Para este periodo se continúa con los seguimientos mensuales, para ello se envió el memorando número 202641000064173 con la información del mes de marzo, 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 a su vez se desempeña 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 la gestión institucional de las PQRSD:

- 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 PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Revisar y gestionar las PQRSD 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 PQRSD-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.

|   |  |
|---|--|
| <br><b>Giovanny Andrés García Rodríguez</b><br><b>Director de Atención al Ciudadano (E)</b><br><b>Defensor de la Ciudadanía</b><br>Secretaría Distrital de Movilidad |  |
| <b>Elaboró:</b> Edna Solanye Rincón Téllez<br><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>   |    |
| <b>Revisó:</b> Angelica Marcela Gómez Bolívar<br><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>  |  |

