



Informe Mensual PQRSD

ABRIL 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 PRESENTARON EXTEMPORANEIDAD	12
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	13
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13. INTEGRACIÓN PQRS D 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.



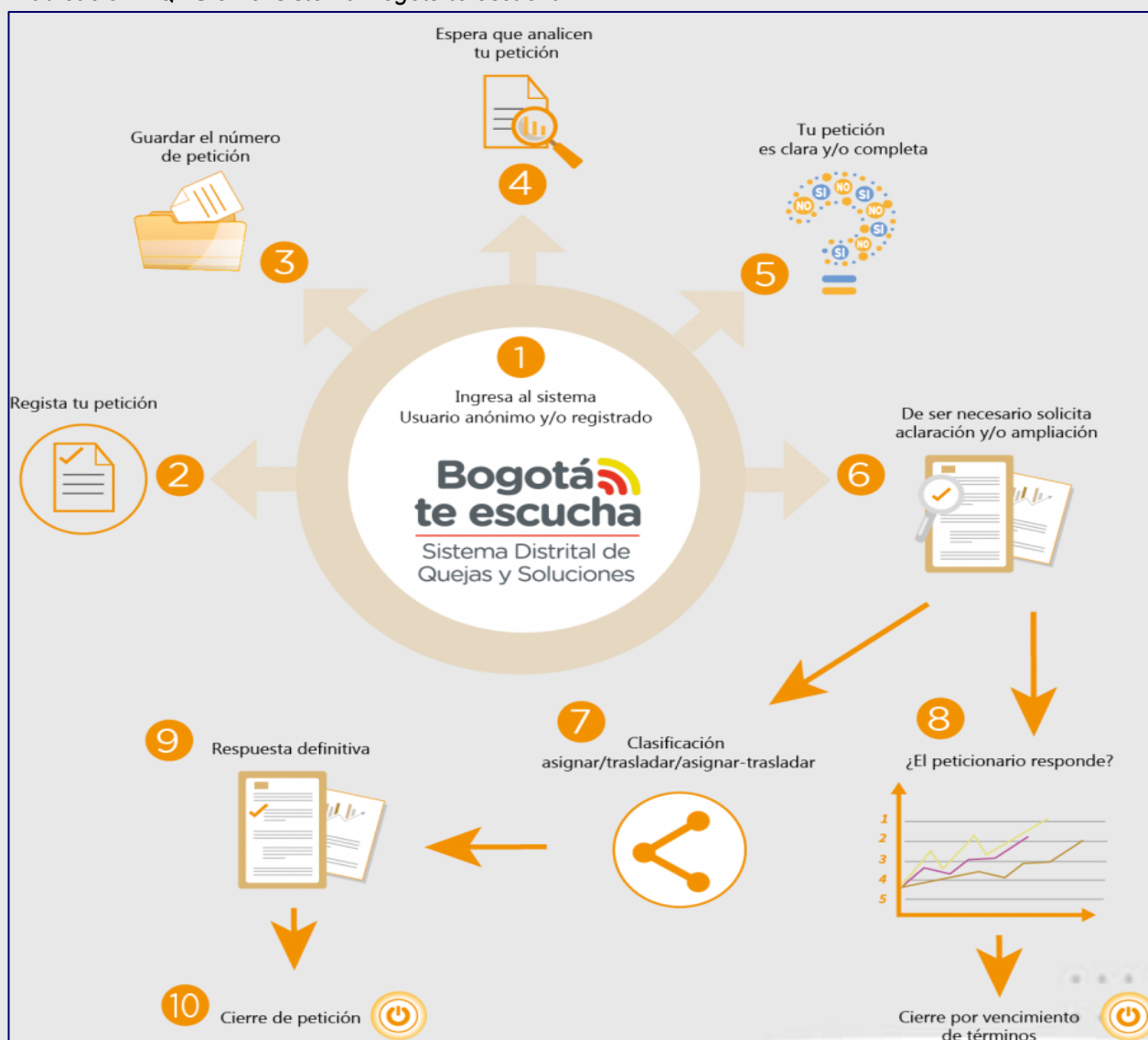
A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión de peticiones ciudadanas radicadas a través de los sistemas **Bogotá Te Escucha** y **ORFEO**, incluyendo análisis de los canales de ingreso, tipologías de las peticiones, temas más frecuentes, traslados por no competencia, peticiones 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 abril de 2026, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y el gestor documental ORFEO.

Tabla 1.

Total peticiones abril 2026

Ficha Técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Abril 2026
Total de peticiones	31.665

Figura 2.

Peticiones por sistema abril 2026



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

De acuerdo con la tabla 1 y Figura 2 del total de las peticiones radicadas: **4.540** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), lo que representa **el 14,34%**, mientras que **27.125** peticiones ingresaron por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa **el 85,66%**.

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:

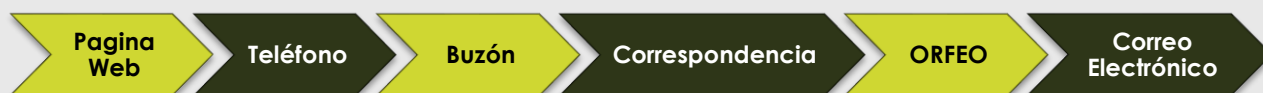
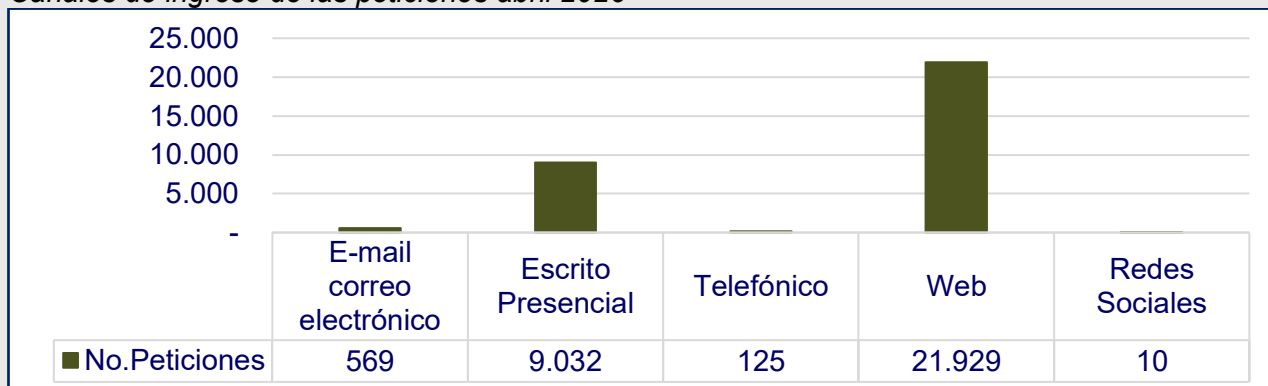


Figura 3.

Canales de ingreso de las peticiones abril 2026



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden canal presencial con **9.032** peticiones que representan el **28,52%**, seguido del canal virtual a través del formulario web con **21.929** peticiones, representando el **69,25%** 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 abril 2026

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	28.632	90,42%
Derecho de petición de interés general	1.569	4,95%
Entes de Control/Solicitud de información	560	1,77%
Solicitud de Copia	320	1,01%
Petición entre Autoridades	307	0,97%
Queja	135	0,43%
Solicitud de información	60	0,19%
Reclamo	44	0,14%
Consulta	30	0,09%
Denuncia por actos de corrupción	4	0,01%

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Sugerencia	2	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Felicitación	1	0,00%
Total general	31.665	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

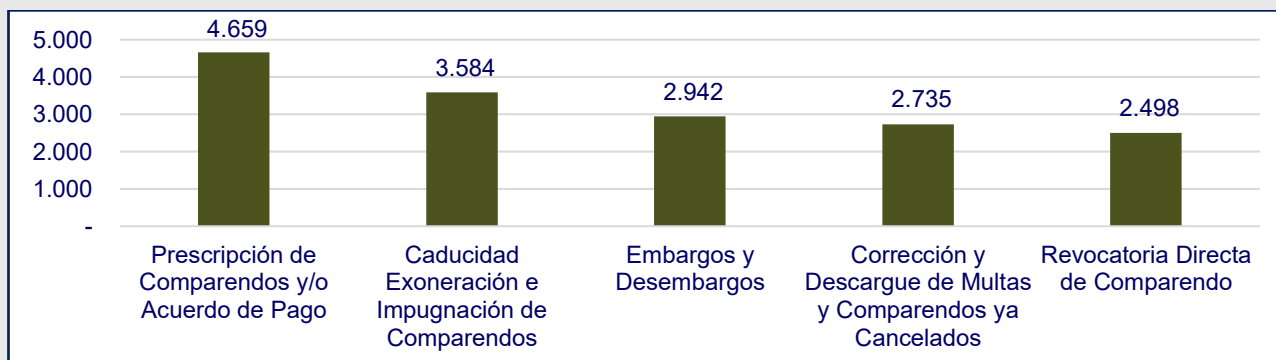
Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a **Derecho de Petición de Interés Particular** con **28.632** peticiones, lo que equivale al **90,42%** de participación.

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 abril 2026



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 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 **4.659** peticiones, correspondiente al **14,71%** del total de peticiones, seguido de “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.584** peticiones, correspondiente al **11,32%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor número de radicaciones está relacionado “**Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago**”.

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. 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.	122	29,76%
Secretaria Distrital de Hacienda	60	14,63%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	48	11,71%
Secretaria Distrital de Gobierno	42	10,24%
Terminal de Transportes S.A.	26	6,34%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	24	5,85%
Departamento administrativo de la defensoría del Espacio Público - DADEP	12	2,93%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial - UAERMV	12	2,93%
Secretaria Distrital de Integración social	9	2,20%
Entidad Nacional	6	1,46%
Personería de Bogotá D.C	6	1,46%
Secretaria Distrital de Planeación	5	1,22%
Instituto para la Economía Social - IPES	5	1,22%
Concesión de Grúas y Patios	5	1,22%
Empresa de acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	4	0,98%
Secretaria de Educación del Distrito	4	0,98%
Secretaria Distrital de Ambiente	4	0,98%
Unidad administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	3	0,73%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	3	0,73%
Secretaria General	3	0,73%
Secretaria Distrital de Salud	2	0,49%
Instituto Distrital de Recreación y Reporte - IDRDR	2	0,49%
Instituto Distrital de Turismo - IDT	1	0,24%
Instituto Distrital de Gestión de riesgos y cambio Climático - IDIGER	1	0,24%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,24%

Fuente: Consolidado Secretaría General abril 2026

Para este período, en el Sistema Bogotá te Escucha, se registraron un total de **410** 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 abril, se encuentra que en el periodo ingresaron 9 peticiones referentes a Veeduría ciudadana.

Tabla 4.

Peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas

Dependencia	Tipo de gestión	Tipología	Total
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	3
Subdirección de Señalización	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	3
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Subdirección de Transporte Público	Gestión oportuna	Entes de Control/Solicitud de información	1
Total			9

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 5.

Peticiones cerradas en abril del mismo periodo

Dependencia	Cerradas en el periodo	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	5.489	30,10%
Subdirección de Contravenciones	5.480	30,06%
Dirección de Atención al Ciudadano	3.004	16,48%

Dependencia	Cerradas en el periodo	Porcentaje
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	1.325	7,27%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1.084	5,95%
Dirección de Contratación	605	3,32%
Subdirección Financiera	267	1,46%
Dirección de Talento Humano	264	1,45%
Subdirección de Señalización	174	0,95%
Subdirección de Transporte Público	82	0,45%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	64	0,35%
Subdirección de Gestión en Vía	63	0,35%
Oficina de Control Disciplinario	61	0,33%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	52	0,29%
Subdirección de Infraestructura	43	0,24%
Dirección de Representación Judicial	27	0,15%
Subdirección de Semaforización	26	0,14%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	16	0,09%
Subdirección de Transporte Privado	11	0,06%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	11	0,06%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	10	0,05%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	10	0,05%
Oficina de Gestión Social	9	0,05%
Oficina de Seguridad Vial	9	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	8	0,04%
Dirección de Planeación de la Movilidad	7	0,04%
Despacho del secretario	7	0,04%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	7	0,04%
Subdirección Administrativa	6	0,03%
Dirección de Normatividad y Conceptos	3	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,01%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	2	0,01%
Subsecretaría de Política de Movilidad	2	0,01%
Oficina de Control Interno	2	0,01%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	1	0,01%
Total	18.233	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

Tabla 6.
Peticiónes cerradas en abril de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	5.454	38,05%
Subdirección de Contravenciones	2.949	20,58%
Dirección de Atención al Ciudadano	2.451	17,10%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1.146	8,00%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	874	6,10%
Dirección de Contratación	439	3,06%
Subdirección de Señalización	251	1,75%
Subdirección Financiera	237	1,65%
Subdirección de Gestión en Vía	74	0,52%
Dirección de Talento Humano	66	0,46%
Subdirección de Infraestructura	65	0,45%
Subdirección de Semaforización	46	0,32%
Oficina de Control Disciplinario	38	0,27%
Subdirección de Transporte Público	36	0,25%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	29	0,20%
Subdirección de Transporte Privado	26	0,18%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	21	0,15%
Dirección de Representación Judicial	19	0,13%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	15	0,10%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	13	0,09%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	12	0,08%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	12	0,08%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	11	0,08%
Dirección de Normatividad y Conceptos	10	0,07%
Despacho del secretario	7	0,05%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	7	0,05%
Oficina de Seguridad Vial	7	0,05%
Oficina de Gestión Social	6	0,04%
Dirección de Planeación de la Movilidad	5	0,03%
Subdirección Administrativa	3	0,02%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	2	0,01%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	0,01%
Total	14.332	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **32.565** peticiones, de los cuales **18.233** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **14.332** peticiones que ingresaron en periodos anteriores. De las **31.665** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en abril el **57,58%**.

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 abril 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	33
	Derecho de petición de interés general	15	16	46
	Entes de Control/Solicitud de información	5	8	3
	Petición entre Autoridades	10	11	5
	Queja	15	16	1
	Reclamo	15	16	1
			TOTAL	89
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Derecho de petición de interés particular	15	16	1
	Entes de Control/Solicitud de información	5	8	3
	Petición entre Autoridades	10	11	1
			TOTAL	5
Subdirección de Contravenciones	Derecho de petición de interés particular	15	16	2
			TOTAL	2
Oficina de Seguridad Vial	Petición entre Autoridades	10	12	1
			TOTAL	1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				97

Fuente: Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

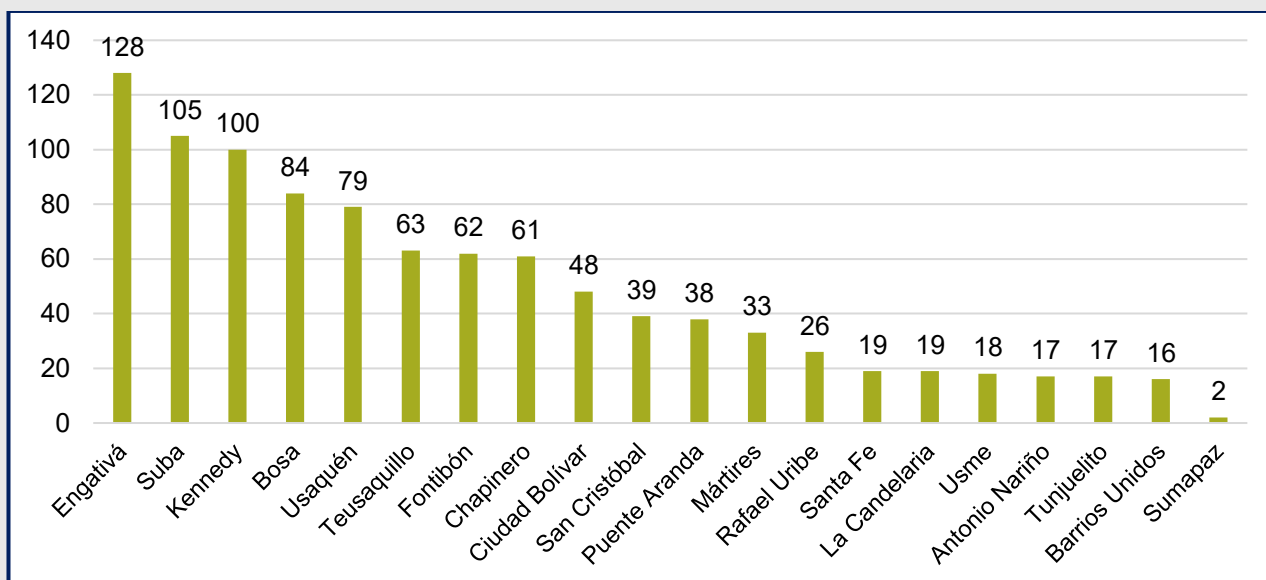
En total, se registraron **97** peticiones respondidas fuera del término legal, distribuidas entre varias dependencias; sin embargo, solo una dependencia concentró el mayor número de extemporaneidades, con **89** peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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

Figura 5.

Participación por localidad en abril 2026



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Engativá con **128** peticiones que representa el **13,14%**, Suba con **105** peticiones que representa el **10,78%** y Kennedy con **100** peticiones que representa el **10,27%**. Para este periodo, solo **974** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **3,07 %** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de abril.

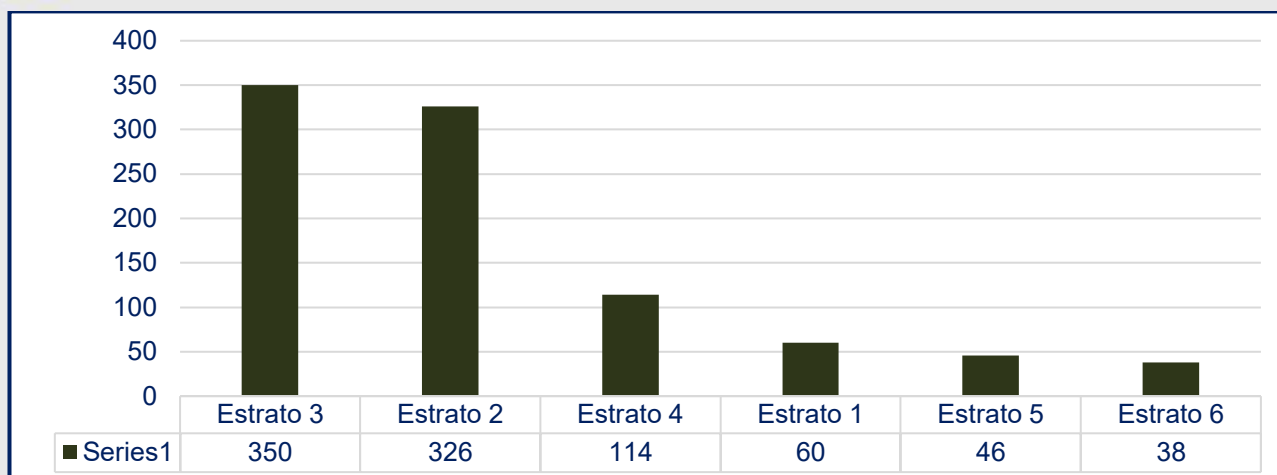
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de abril de 2026.

Figura 6.

Participación por estrato en abril 2026





Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 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 **350** peticiones reflejando un porcentaje del **37,47%**, seguido del estrato **2** con **326** peticiones con un porcentaje del **34,90%**. Del total de peticiones registradas en el mes de abril solo **934** solicitudes aportaron el dato de estrato correspondiente al **2,94%** 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 abril de 2026.

Figura 7.

Tipo de peticionario abril 2026



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026

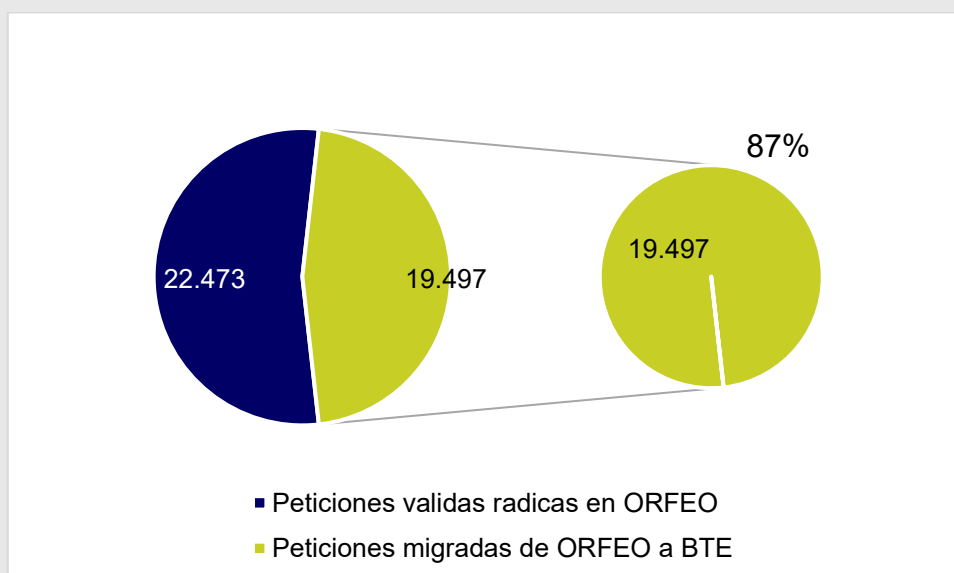
El **76,98%** de las peticiones ciudadanas fueron realizadas por personas naturales, lo que equivale a **24.375** registros, evidenciando que este es el principal tipo de requirente. Por su parte, el **7,83%** corresponde a peticiones anónimas con un total de **2.480**. Asimismo el **8,71%** corresponden a peticiones sin registro, es decir, usuarios que no diligenciaron el campo de información de tipo de persona con un total de **2.758** registros.

Las peticiones realizadas por Entidades Públicas corresponden al **2%** con un total de **634** siendo el grupo con menor participación. Finalmente, **1.418** peticiones fueron presentadas por persona jurídica lo que equivale al **4,48%** del total.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 8.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE abril 2026



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2026 y Consolidado Secretaría General abril 2026

Para el mes de abril se recibieron un total de **27.125** peticiones a través de nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO, sin embargo, conforme a lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en su numeral 5.3 “Criterios para el registro de peticiones” donde se indica las peticiones que no deben ser migradas a BTE, se identificó que **4.652** peticiones que ingresaron en este sistema en el mes de **abril** NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior, debieron ser migradas a BTE **22.473** peticiones, de las cuales **19.497** 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 marzo de 2026 se recibieron **34.798** peticiones y para el mes de abril de **31.665** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis disminuyó el número de radicados en **3.133** peticiones.
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de **abril** fueron; “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **4.659** peticiones y “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.584** peticiones. Así mismo, para el mes de **marzo** los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación fueron “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **5.463** peticiones y “Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos” con **3.652** 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 abril fueron; “Derecho de Petición de interés Particular” con **28.632** peticiones y “Derecho de Petición de interés General” con **1.569** peticiones.
- Para el mes de abril, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **69.25%**, de las peticiones radicadas.
- De las **18.308** peticiones que se les dio respuesta en el mes de abril, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de cobro **10.047** peticiones, lo que representa el **31,73%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección Contravenciones con **8.581** peticiones con una participación del **27,10%**.

Conforme a lo anterior, podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **58,83%** 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; Engativá, Suba y Kennedy, 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 **24.375** solicitudes, lo que representa el **76,98%** 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 30 de abril de 2026, ingresaron a la Secretaría Distrital de Movilidad **31.665** peticiones, de las cuales se ha dado respuesta a **18.308**, así: **18.215** fueron gestionadas de manera oportuna y **93** de forma extemporánea, lo que representa un índice de oportunidad del **99.49%**. Así mismo, se identifican **13.353** peticiones pendientes en término.
- Durante el mes de abril se evidenció un aumento en el número de respuestas extemporáneas por parte de la entidad en comparación con el mes de marzo, pasando de 37 a 97.

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 abril, 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 abril 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 abril, 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 202641000087253 con la información del mes de abril, 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.

 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: Angelica Marcela Gómez Bolívar Dirección de Atención al Ciudadano	