



INFORME GESTIÓN PQRSD

II 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 II TRIMESTRE DE 2026.....	6
3.1. Peticiones recibidas II Trimestre 2026	6
3.2. Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2026	6
4.CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES II TRIMESTRE DE 2026	7
5. TIPOLOGIAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	7
5.1 Caracterización de Solicitud de Información.....	8
6.SUBTEMAS MAS REITERADOS.....	10
7.GESTIÓN DE PETICIONES.....	10
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	11
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	12
10.1. Ocho (8) Trámite y/o servicios con mayor radicación de denuncias.	12
10.2. Cinco (5) Trámite y/o servicios con mayor radicación de quejas.	13
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.....	17



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 **Segundo 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 de 2025 modificado por el Decreto 207 de 2026** 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	Formulario de Radicación de Correspondencia Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsd/m/formulario.php Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”. Herramientas del Centro de Contacto de Movilidad. Radicación exclusiva para Entes de Control y Entidades Públicas: radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co
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. Ventanilla Única de Servicios	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 PQRS, página Web SDM

The screenshot shows the GOV.CO website interface. The top navigation bar includes links for Inicio, Transparencia y acceso información pública, **Atención y Servicios a la ciudadanía** (highlighted with a red box), Participa, La Entidad, Normatividad, and Portal Infantil. Below the navigation bar, there is a grid of services. The **Peticiones, quejas, reclamos (PQRS)** link is highlighted with a red box. At the bottom of the grid, there is a row of buttons: Tipos de petición, **Radicación** (highlighted with a red box), Seguimiento, and Normativa.

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

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

Les damos la bienvenida al portal de PQRS 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.



The screenshot shows the PQRS portal interface. At the top, there is a row of buttons: Tipos de petición, **Radicación** (highlighted with a red box), Seguimiento, and Normativa. Below this, there is a section titled "Radica tu petición por cualquiera de nuestros canales". This section contains a list of channels: Canal presencial, Canal virtual, and Canal telefónico, each with a right-pointing arrow.

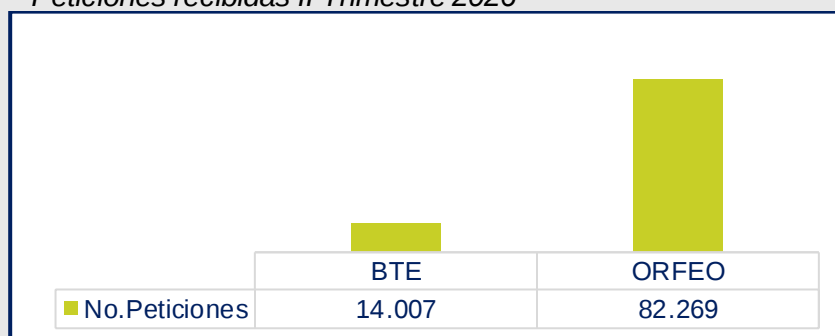
Fuente. Página Web secretaria Distrital de Movilidad

3.GESTIÓN DE PETICIONES II TRIMESTRE DE 2026

3.1. Peticiones recibidas II Trimestre 2026

En el segundo trimestre de 2026, la entidad recibió un total de **96.276** peticiones, de las cuales **14.007** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo que representa el **14.55%** y **82.269** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **85.45%**.

Figura 1.
Peticiones recibidas II Trimestre 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

3.2. Peticiones recibidas por mes – II Trimestre 2026

Del total de peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2026, el mes en que se recibieron más peticiones fue el mes de mayo con **33.797** peticiones, que representa el **35,10%**, seguido del mes de abril con **32.534** peticiones, representando el **33,79%** y el mes con menor número de peticiones radicadas fue junio con **29.945** lo que representa el **31,10%**.

Figura 2.
Peticiones por mes – II Trimestre de 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

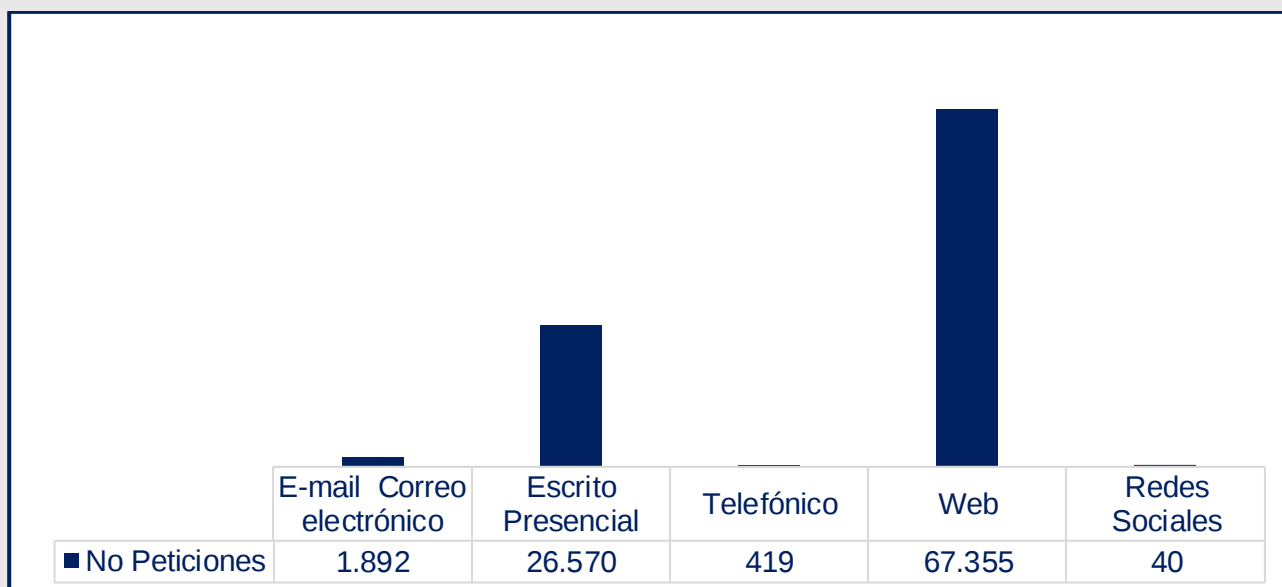
4.CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES II TRIMESTRE DE 2026

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 II trimestre 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Los canales de mayor radicación de PQRSD en la entidad fueron: Canal Web con **67.355** peticiones, lo que representa el **69,96%** del total de las peticiones presentadas por la ciudadanía, seguido por el canal presencial con **26.570** peticiones, que corresponden al **27.60%** 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 II Trimestre 2026



Peticiones por tipología II Trimestre 2026		
Tipo de petición	No. Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	87.266	90,64%
Derecho de petición de interés general	4.166	4,33%
Entes de Control/Solicitud de información	1.784	1,85%
Petición entre autoridades	1.133	1,18%
Solicitud de Copia	1.069	1,11%
Queja	386	0,40%
Consulta	185	0,19%
Solicitud de información	160	0,17%
Reclamo	97	0,10%
Denuncia por actos de corrupción	12	0,01%
Sugerencia	8	0,01%
Felicitación	8	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0,00%
Total general	96.276	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 **87.266** peticiones, lo que equivale al **90,64%** de participación.

5.1 Caracterización de Solicitud de Información

Con base en la información presentada anteriormente, en la que se detalla el número de peticiones recibidas por tipología, a continuación, se presenta la caracterización de las **160** peticiones tipificadas bajo el subtema **Solicitud de Información**. Este análisis permite identificar y describir los principales tipos de información requeridos por la ciudadanía durante el periodo evaluado.

Figura 4.

(160) Subtemas solicitud de información - II trimestre de 2026





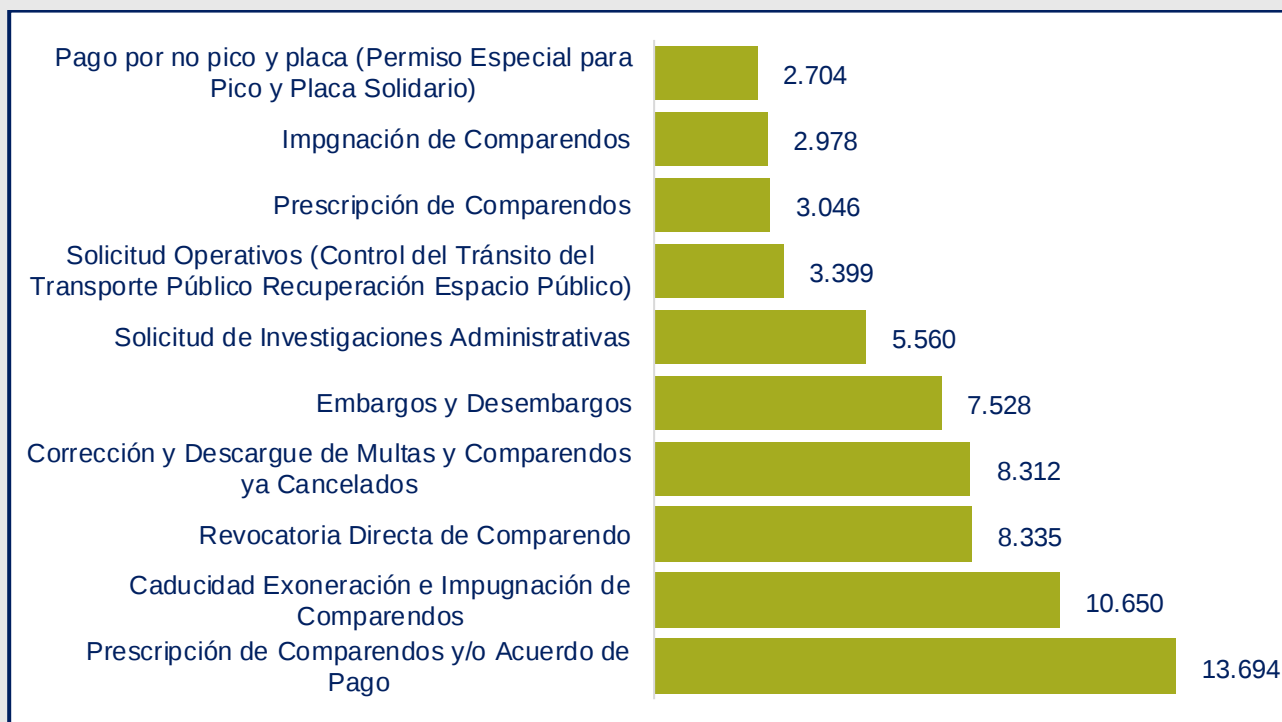
Para el segundo trimestre de 2026, se identifican como principales temas de información requeridos por la ciudadanía aquellos que registraron el mayor número de peticiones clasificadas bajo la tipología "Solicitud de Información".

El subtema "Novedad personal" presentó la mayor participación, con **46** peticiones, equivalentes al **28,75%** del total. Le siguió el subtema "Atención al ciudadano", con **17** peticiones (**10,63%**), y el subtema "Facilidad de pago para deudores de obligaciones no tributarias", con **16** peticiones, que representan el **10%**, finalmente, el subtema "Solicitud de emisión de respuestas y/o conceptos jurídicos" registró **14** peticiones, correspondientes al **8,75 %** de las 160 peticiones clasificadas bajo la tipología Solicitud de Información durante el segundo trimestre de 2026.

6.SUBTEMAS MAS REITERADOS

Figura 5.

(10) Subtemas más reiterados II 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 segundo trimestre de 2026, con un total de **13.694** peticiones, lo que representa una participación del **14,22%**. 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.

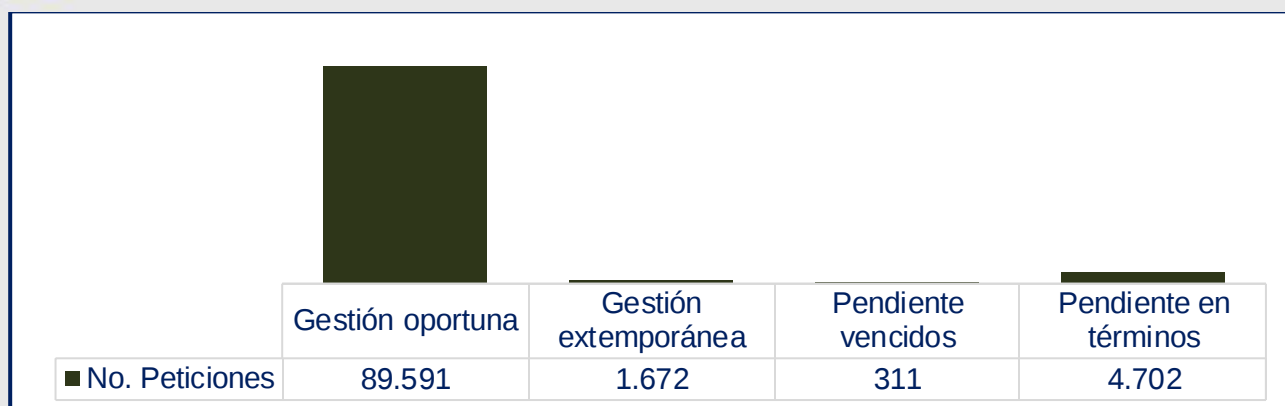
En segundo lugar se encuentra el subtema “**Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos**”, con **10.650** peticiones, que representan una participación del **11,06%**.

7.GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 6.

Gestión de las PQRSD – II Trimestre de 2026





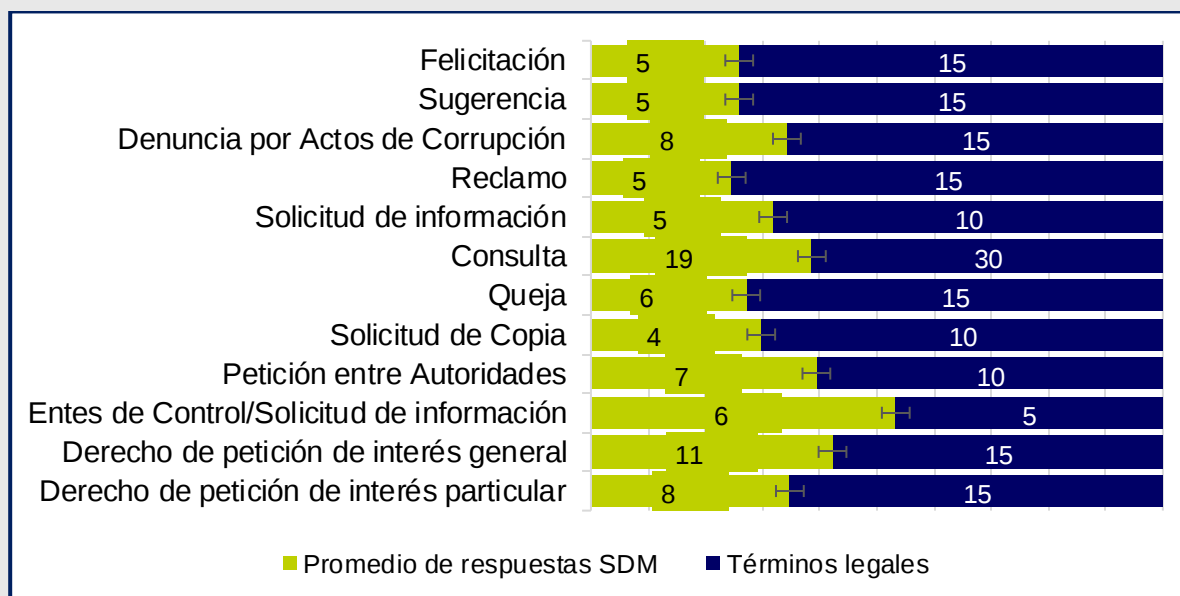
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

De un total de **96.276** peticiones que se recibieron en el segundo trimestre de 2026, **89.591** peticiones fueron atendidas oportunamente, teniendo una oportunidad en la respuesta del **98,17%**.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 7.

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



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

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

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

Tabla 3.

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

Trámites y/o Servicios con Mayor Tiempo Promedio de Respuesta		
Trámite y / Servicio	Días promedio de gestión	No de peticiones
Veeduría Ciudadana	15	1
Ley 1730	15	2
Accesibilidad Página Web	15	1
Bicitaxismo- (Estudios plan piloto de bicitaxis solicitudes de permiso de operación)	15	1

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el segundo trimestre de 2026, el tiempo promedio de respuestas de peticiones por trámites y/o servicios se mantuvo dentro de los términos de Ley.

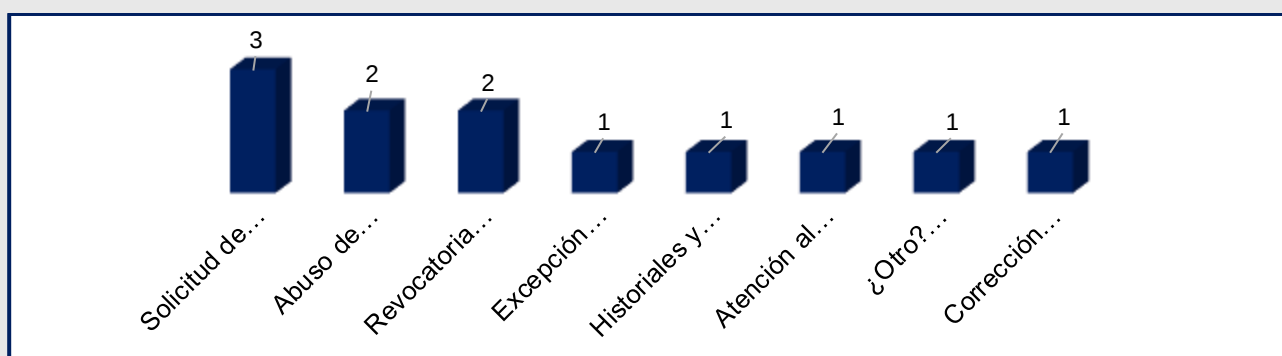
De igual manera se indica que los demás trámites y/o servicios registraron un promedio de gestión inferior a 15 días, ajustándose a lo establecido en la norma.

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

10.1. Ocho (8) Trámite y/o servicios con mayor radicación de denuncias.

Figura 8.

Trámites y/o servicios con mayor radicación de denuncias – II Trimestre de 2026



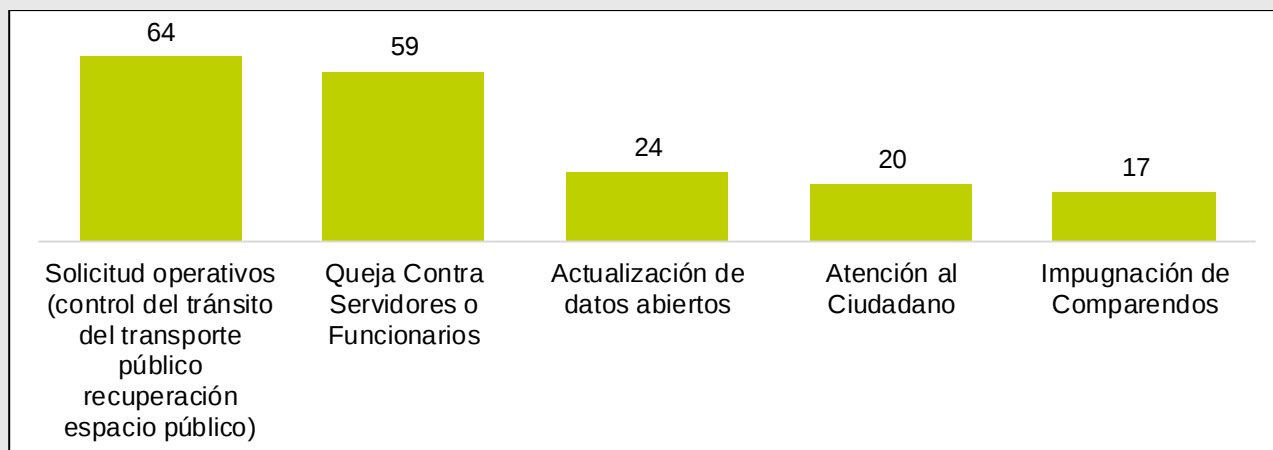
Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el segundo trimestre de 2026, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Denuncia” fue el de “Solicitud de investigaciones administrativas.” con 3 peticiones, que representa el **25%**, del total de **12** denuncias radicadas en el trimestre.

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

Figura 9.

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



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el II trimestre de 2026, el subtema con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Queja” fue “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)” con **64** peticiones, que representa el **16,58%**, del total de **386** quejas radicadas en el trimestre.

En las peticiones radicadas con la tipología Queja “Traslado a Entidades Distritales”, se registró 122 peticiones lo que representa el 31,61%, del total de 386 Quejas radicados en el trimestre.

En la siguiente tabla se detalla la dependencia que más obtuvo peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)”.

Tabla 4.

Dependencia responsable de las peticiones interpuestas como quejas en el tema de “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)”.

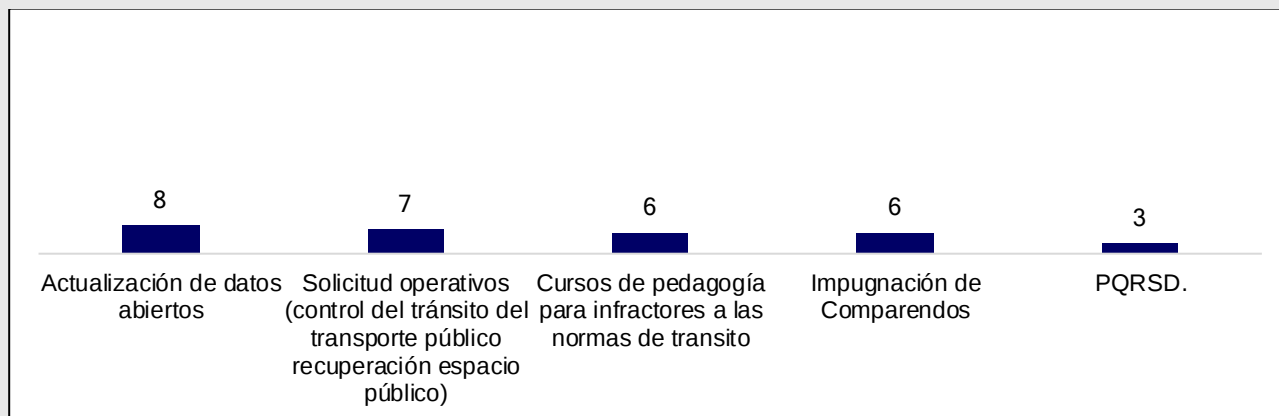
Dependencia	No. Peticiones	Porcentaje
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	58	90,63%

Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

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

Figura 10.

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



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el II trimestre de 2026, los subtemas con mayor número de peticiones radicadas como tipología “Reclamo” fueron “Actualización de datos abiertos” y “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)” con 8 y 7 peticiones cada una, que representan el 8,25% y 7,22% respectivamente, del total de 97 reclamos radicados en el trimestre.

En las peticiones radicadas con la tipología reclamo “Traslado a Entidades Distritales”, se registró 42 peticiones lo que representa el 43,30%, del total de 97 reclamos radicados en el trimestre, siendo la tipología con mayor volumen, aunque no se muestra dentro del Top 5, por tratarse de asuntos que nos son competencia de la entidad.

11.DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Figura 11.

(10) Dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas – II 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 segundo trimestre de 2026; registrando **1.442** peticiones con respuestas extemporáneas, representando el **86,24%** del total de las **1.672** peticiones gestionadas de manera extemporánea.

12. CONCLUSIONES

- Al comparar el primer y segundo trimestre de 2026, se observa que la entidad recibió **101.353** en el primer trimestre de **2026** y **96.276** en el segundo trimestre del mismo año, lo que representa una disminución en la radicación de PQRS, con una variación del **5,01%** respecto al trimestre anterior.
- En el segundo trimestre de 2026 se evidencia una variación mensual en el número de peticiones radicadas. De abril a mayo se presentó un incremento de **1.263** peticiones, lo que representa una variación del **3,88 %** respecto al mes anterior. Por su parte, de mayo a junio se registró una disminución de **3.852** peticiones, equivalente a una variación del **11,40%** en comparación con mayo.
- Para las tipologías de Quejas, Reclamos y Denuncias, se registraron un total de **495** peticiones para el segundo trimestre del año, representando el **0,51%** del total de peticiones recibidas en el trimestre.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, **89.591** peticiones fueron gestionadas de manera oportuna, lo que refleja un porcentaje de oportunidad en la respuesta de **98,17%**.
- Para el segundo trimestre de 2026, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley.
- 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 “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)”, y por último para la tipología Reclamos fue “Actualización de datos abiertos”.

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 abril, mayo y junio 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 segundo trimestre se continuó con los seguimientos mensuales, para ello se envió los memorandos número 202641000087253, 202641000112963 y 202641000136123 con la información del mes de abril, mayo y junio, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.
- El 14 de abril del presente año, la Dirección de Atención al Ciudadano realizó una socialización en modalidad virtual dirigida a todas las dependencias de la entidad, con el propósito de fortalecer los conocimientos sobre el Reglamento Interno para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como el manejo de los sistemas de información **Bogotá Te Escucha**, correspondiente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y del Sistema de Gestión Documental **ORFEO**, con el fin de contribuir a una gestión oportuna, eficiente y conforme a la normatividad vigente.
- El 30 de abril del año en curso, la Dirección de Atención al Ciudadano realizó una socialización en modalidad presencial dirigida a todas las dependencias de la entidad, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el manejo de la herramienta del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, así como promover las buenas prácticas en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- El día 18 de junio la Dirección de Atención al ciudadano realizó una socialización en modalidad presencial dirigida a las dependencias (Subdirección de Infraestructura, Dirección de Representación

Judicial, Dirección de Contratación, Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, Dirección de Atención al Ciudadano, Subdirección Administrativa). Reforzando temas importantes como el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD, manejo de herramientas del sistema de Gestión documental “ORFEO” y el sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.

- Durante el mes de junio se divulgaron piezas comunicativas dirigidas a los servidores públicos de la entidad, orientadas a fortalecer la gestión de las peticiones ciudadanas. Estas abordaron temas clave como el **ABC de asuntos por dependencias**, el **Reglamento Interno para la Gestión de las PQRSD** y los **tiempos de respuesta de las PQRSD** aplicables a la ciudadanía, las entidades públicas y los entes de control.

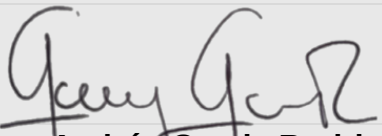
14.RECOMENDACIONES

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: Fredy Andres Rueda Pedraza Dirección de Atención al Ciudadano	

