



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

I SEMESTRE 2026

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	3
2.CANALES DE INGRESO DE LOS RADICADOS	4
3.GESTIÓN DE PETICIONES I SEMESTRE DE 2026	6
3.1. Peticiones recibidas I semestre 2026	6
3.2. Canal de Ingreso de las peticiones I semestre de 2026	6
3.3. Peticiones recibidas por mes – I semestre 2026	7
4.TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN	7
5.ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE DE 2026	8
5.1. Análisis de Quejas I semestre de 2026	8
5.2. Análisis de Reclamos I semestre de 2026.....	10
6.SUBTEMAS MÁS REITERADOS DE PQRS	12
7.GESTIÓN DE PETICIONES	13
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	13
10.ÍNDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	14
11.CONCLUSIONES	16
12.ACCIONES	16
13.RECOMENDACIONES	19



1.INTRODUCCIÓN

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

El objeto del presente informe es dar a conocer la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRSD), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el **Primer Semestre 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.

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 2026 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	Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: https://www.movilidadbogota.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias-pqrsd Correo Institucional: Bogotá te escucha SuperCADE Virtual: https://supercade.bogota.gov.co/ Formulario de radicación virtual Bogotá Te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/ Chat web Videollamada en lengua de señas colombianas (L.S.C.). Llamada por internet. Chat Web. Mi movilidad a un clic
Canal presencial	Redes sociales
Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao. En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Gestores de PQRS, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.	Facebook: https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/ TikTok: https://www.tiktok.com/@movilidadbogota LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/sec-distritalde-movilidad/

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radicación y consulta de PQRS: <https://www.movilidadbogota.gov.co/>

Tabla 2.

Radicación PQRS, página Web SDM



GOV.CO

SECRETARÍA DE MOVILIDAD BOGOTÁ

Buscar en la sede electrónica

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

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

Tipos de petición **Radicación** Seguimiento Normativa

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (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.



Tipos de petición **Radicación** Seguimiento Normativa

Radica tu petición por cualquiera de nuestros canales

Canal presencial	>
Canal virtual	>
Canal telefónico	>

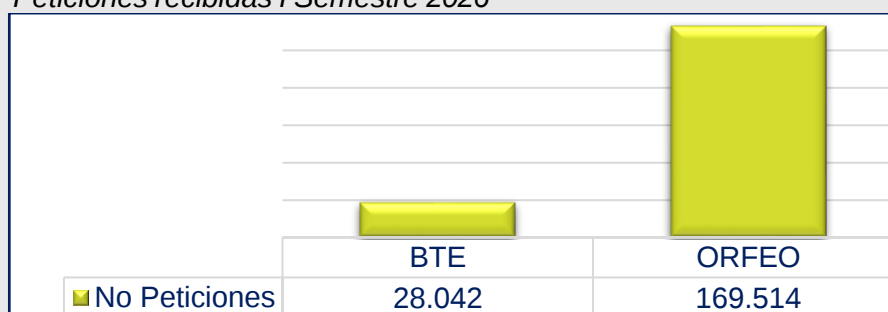
Fuente. Página Web secretaria Distrital de Movilidad

3.GESTIÓN DE PETICIONES I SEMESTRE DE 2026

3.1. Peticiones recibidas I semestre 2026

En el primer semestre de 2026, la entidad recibió un total de **197.556** peticiones, de las cuales **28.042** peticiones ingresaron por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo que representa el **14,19%** y **169.514** peticiones ingresaron por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con una participación del **85.81%**.

Figura 1.
Peticiones recibidas I Semestre 2026

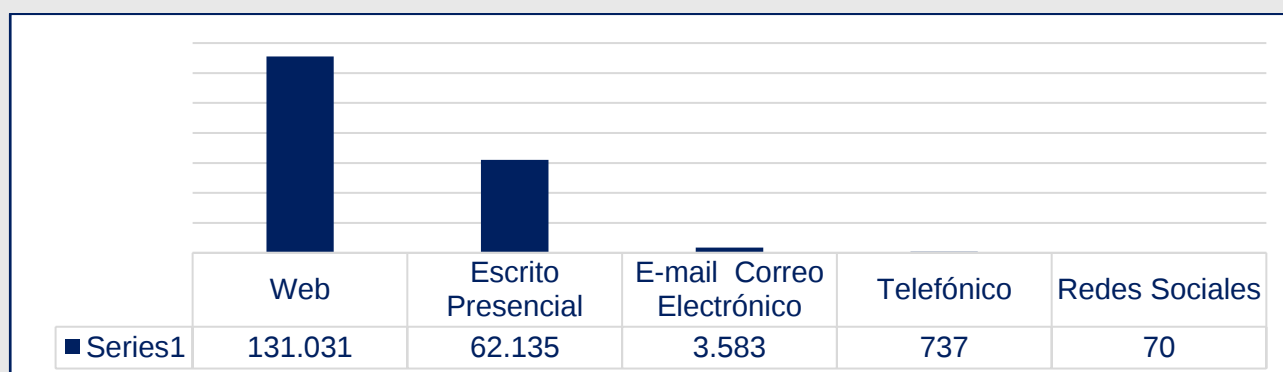


Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

3.2. Canal de Ingreso de las peticiones I semestre 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 2.
Canales de ingreso de las peticiones I semestre 2026



Fuente. Consolidado ORFEO y BTE 2026

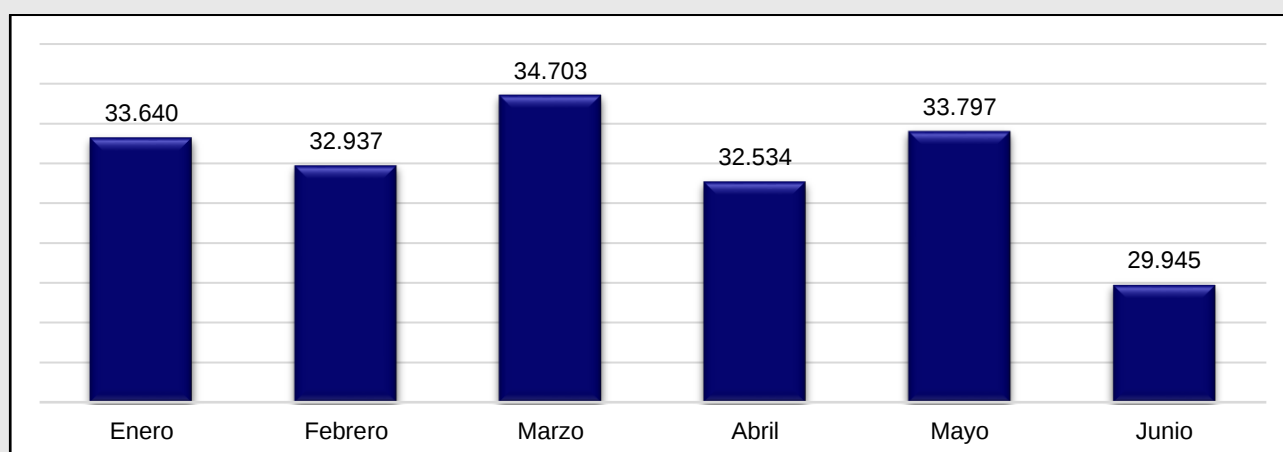
Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía corresponden al canal virtual a través del formulario web con **131.031** peticiones representando el **66,33%** seguido del canal presencial con **62.135** peticiones que representan el **31,45%** del total de las peticiones radicadas.

3.3. Peticiones recibidas por mes – I semestre 2026

Del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2026, el mes en que se recibieron más peticiones fue en el mes de marzo con **34.703** peticiones, lo que representa el **17,57%**, seguido del mes de mayo con **33.797** peticiones, lo que corresponde al **17,11%**.

Figura 3.

Peticiones por mes – I semestre de 2026



Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2026

4.TIPOLOGÍAS O MODALIDADES DE PETICIÓN

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través de las diferentes tipologías de PQRSD en el I semestre 2026:

Tabla 2.

Peticiones por tipología I semestre 2026



Peticiónes por tipología I semestre 2026		
Tipo de petición	N.º Peticiónes	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	181.780	92,01%
Derecho de petición de interés general	7.446	3,77%
Entes de Control/Solicitud de información	3.153	1,60%
Petición entre Autoridades	2.105	1,07%
Solicitud de Copia	1.427	0,72%
Queja	601	0,38%
Consulta	308	0,16%
Solicitud de información	294	0,15%
Reclamo	176	0,11%
Felicitación	38	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	24	0,01%
Sugerencia	20	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	3	0,00%

Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2026

Sobre las tipologías y/o modalidades, del total de peticiones, **181.780** corresponden a Derecho de petición de interés particular, lo que representa un **92,01%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el primer semestre del 2026, lo anterior, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones interpuestas a la entidad, busca la gestión de solicitudes que le afecta o le concierne a un ciudadano(a) en particular.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE DE 2026

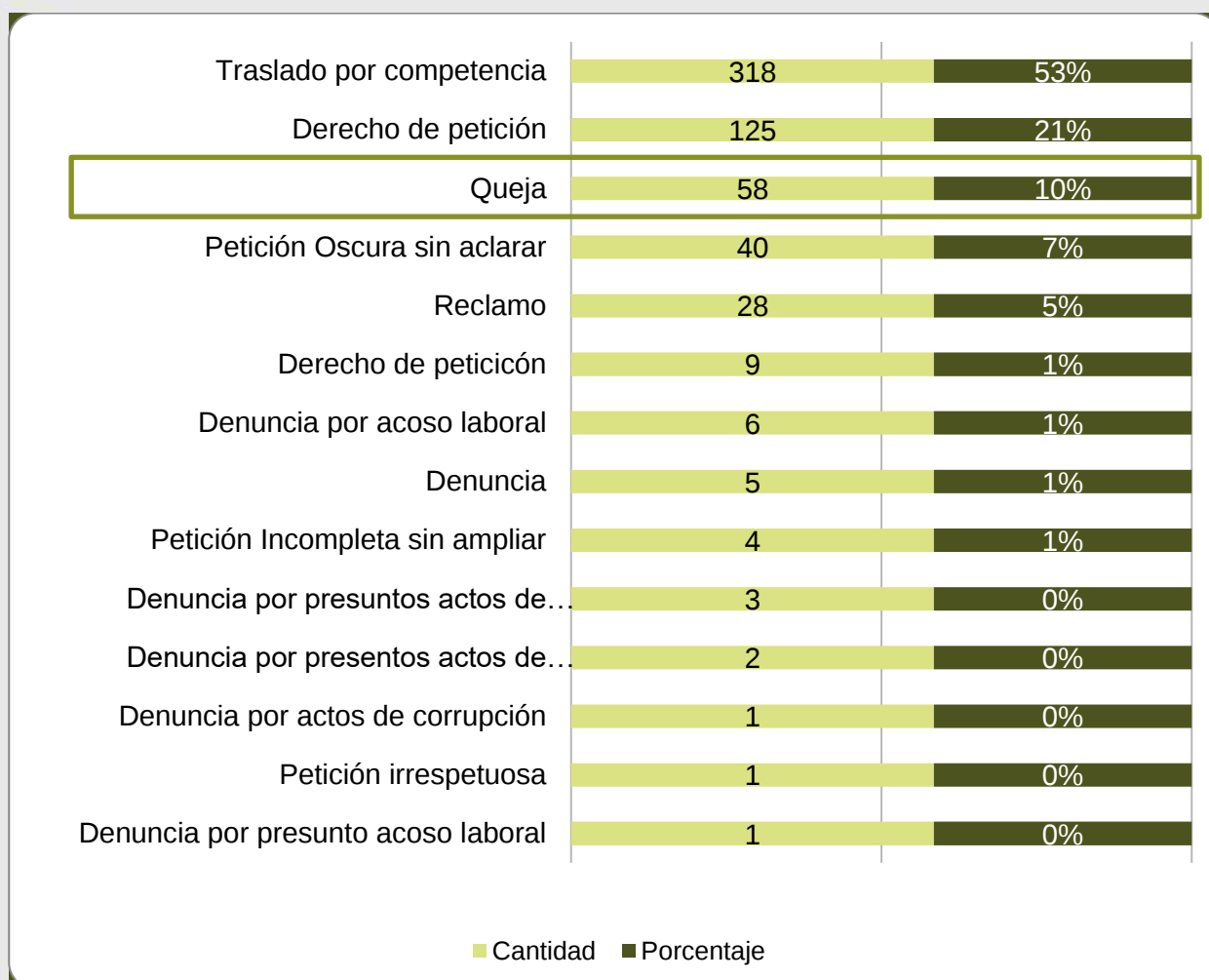
5.1. Análisis de Quejas I semestre de 2026

De las quejas analizadas del I semestre de 2026, en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que **58** de las **601** peticiones efectivamente corresponden a solicitudes de quejas, representando el **10%**, como se puede observar en la figura 4.

Figura 4

Quejas analizadas I Semestre de 2026





Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2026

Tabla 3.

Dependencia responsable de las Quejas I Semestre de 2026

QUEJAS		
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	31	53%
Dirección de Atención al Ciudadano	14	24%
Oficina de Control Disciplinario	10	17%
Subdirección de Gestión en Vía	1	2%
Dirección de Gestión de Cobro	1	2%
Subdirección de Contravenciones	1	2%

Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2026

Como se aprecia en la tabla 3, la dependencia que más quejas recibió durante el periodo, fue la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, seguido de la Dirección de Atención al Ciudadano.

En la tabla 4, se relacionan las causas de radicación de las quejas analizadas durante el I semestre de 2026:

Tabla 4.
Causas radicación de quejas analizadas I semestre 2026

QUEJAS				
Servidor a quien se dirige la queja	Conducta asociada a la queja	Cantidad	% Conducta	% Servidor
Agente de tránsito	Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo	22	38%	71%
Agente de tránsito	Presunto trato irrespetuoso y amenazante	12	21%	
Agente de tránsito	Presunto trato irrespetuoso y amenazante y un procedimiento indebido de imposición de comparendo	4	7%	
Agente de tránsito	Presunto trato irrespetuoso y amenazante y un procedimiento indebido de inmovilización	2	3%	
Agente de tránsito	Inconformidad con la atención recibida	1	2%	
Servidor VÚS	Inconformidad con el trato y atención recibida	7	12%	12%
Servidor centro de servicios calle 13	Inconformidad con la atención recibida	3	5%	9%
Servidor centro de servicios calle 13	Inconformidad con el trato y atención recibida	2	3%	
Asesor Centro de Contacto	Inconformidad con la atención recibida	2	3%	3%
Autoridad de Tránsito	Inconformidad con el trato y atención recibida	2	3%	3%
Servidor Paloquemao	Inconformidad con la atención recibida	1	2%	2%

Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2026*

De acuerdo con la tabla anterior, dentro de las causas de mayor radicación de las quejas analizadas se encuentran: dirigidas a Agentes de Tránsito: “*Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo*”, “*Presunto trato irrespetuoso y amenazante*” y “*Presunto trato irrespetuoso y amenazante*”; dirigidas a un Servidor VÚS “*Inconformidad con el trato y atención recibida.*”

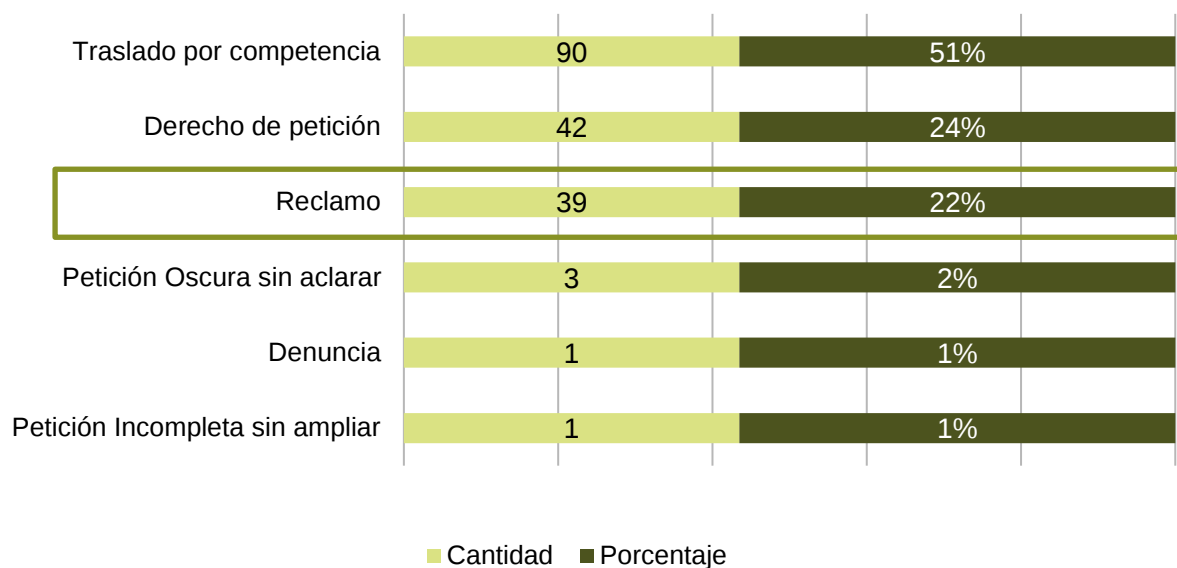
5.2. Análisis de Reclamos I semestre de 2026

De los reclamos analizados en el I semestre de 2026, en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que **39** de las **176** peticiones, efectivamente corresponden a solicitudes de reclamos, representando el **22%**, como se puede observar en la figura 5.

Figura 5

Reclamos analizados I semestre de 2026





Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2026

Tabla 5.

Dependencia responsable de los Reclamos I Semestre de 2026

RECLAMOS		
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Atención al Ciudadano	24	62%
Subdirección Financiera	11	28%
Subdirección de Contravenciones	2	5%
Dirección de Gestión de Cobro	2	5%

Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2026

Como se aprecia en la tabla 5, la dependencia que más reclamos recibió durante el periodo, fue la Dirección de Atención al Ciudadano, seguido de la Subdirección Financiera.

En la Tabla 6, se relacionan las causas de mayor radicación de los reclamos analizados durante el I semestre de 2026:

Tabla 6.

Causas radicación de reclamos analizados I semestre 2026

Causa de los Reclamos	Cantidad	Porcentaje
Actualización comparendos Fénix y/o SIMIT	34	87%
Notificación de comparendo	1	3%
Acceso a cursos pedagógicos	1	3%
Novedad registro Pico y Placa Solidario	1	3%
Acceso a cita virtual de impugnación	1	3%
Demora en la atención VUS	1	3%

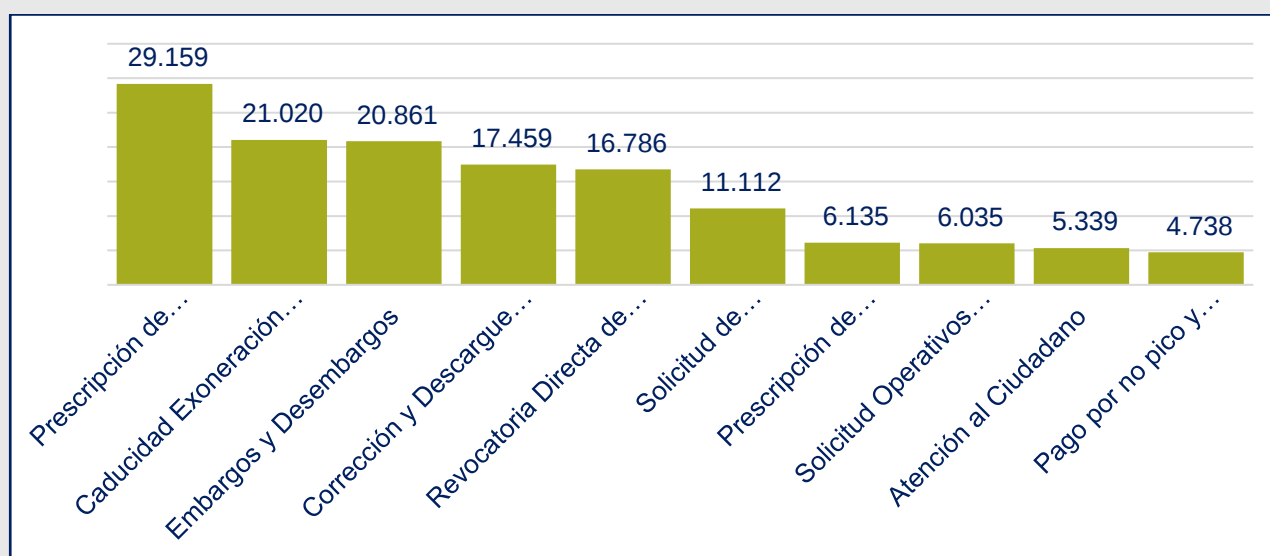
Fuente. Análisis de Quejas y Reclamos I Semestre de 2026

De acuerdo con la tabla anterior, el asunto de mayor radicación de los reclamos analizados fue: “Actualización comparendos Fénix y/o SIMIT” con **34** solicitudes, que representan el **87%** del total de reclamos analizados para este semestre.

6.SUBTEMAS MÁS REITERADOS DE PQRS

Figura 5.

(10) Subtemas más reiterados I semestre de 2026



Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2026

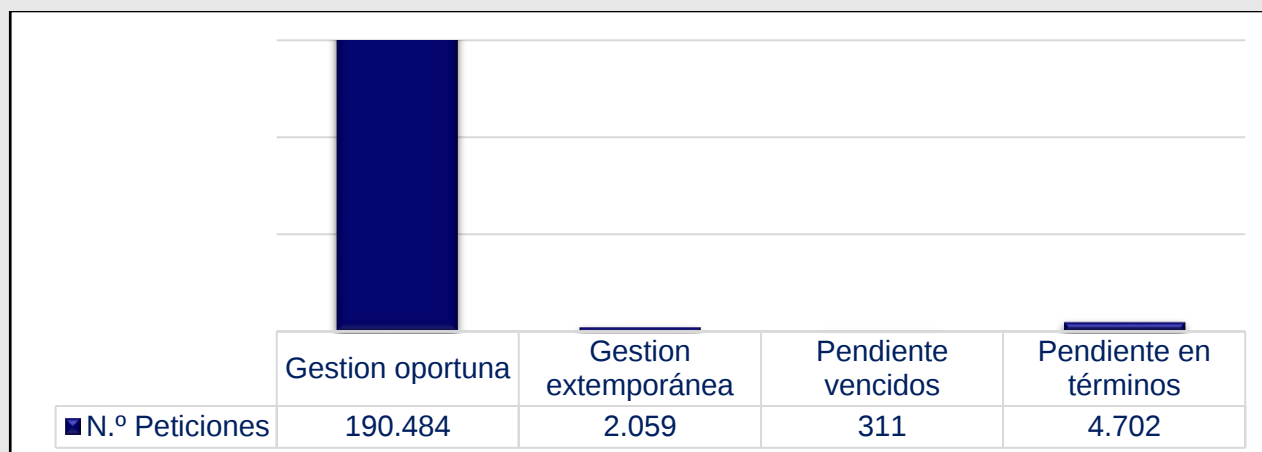
De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el subtema “**Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago**” presenta la mayor cantidad de radicaciones durante el primer semestre de 2026, con un total de **29.159** peticiones, lo que representa una participación del **14,76%**. La prescripción de un comparendo ocurre, por lo general, a los tres años contados desde la fecha en que se cometió la infracción, salvo que la entidad haya iniciado oportunamente un proceso de cobro coactivo y notificado el mandamiento de pago, lo cual interrumpe dicho término. Por su parte, el acuerdo de pago corresponde a un mecanismo de facilidades de pago mediante el cual el ciudadano puede suscribir un compromiso con la entidad para cancelar la deuda derivada de comparendos en cuotas o plazos establecidos, evitando así la continuación del proceso de cobro.

Seguido se encuentra el subtema “**Caducidad Exoneración e Impugnación de Comparendos**”, con **21.020** peticiones, que representan una participación del **10,64%**.

7.GESTIÓN DE PETICIONES

Figura 6.

Gestión de las PQRSD – I semestre de 2026



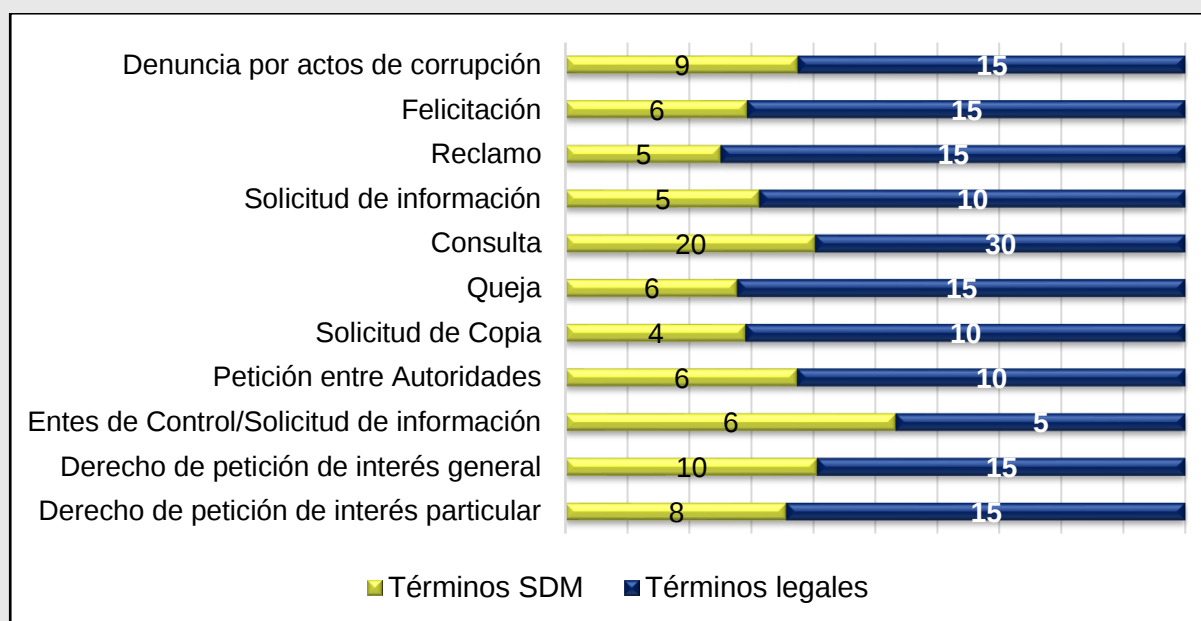
Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2026

De un total de **197.556** peticiones que se recibieron en el primer semestre de 2026, **190.484** fueron atendidas oportunamente y **2.059** peticiones fueron respondidas fuera de términos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Figura 7.

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones- I Semestre 2026



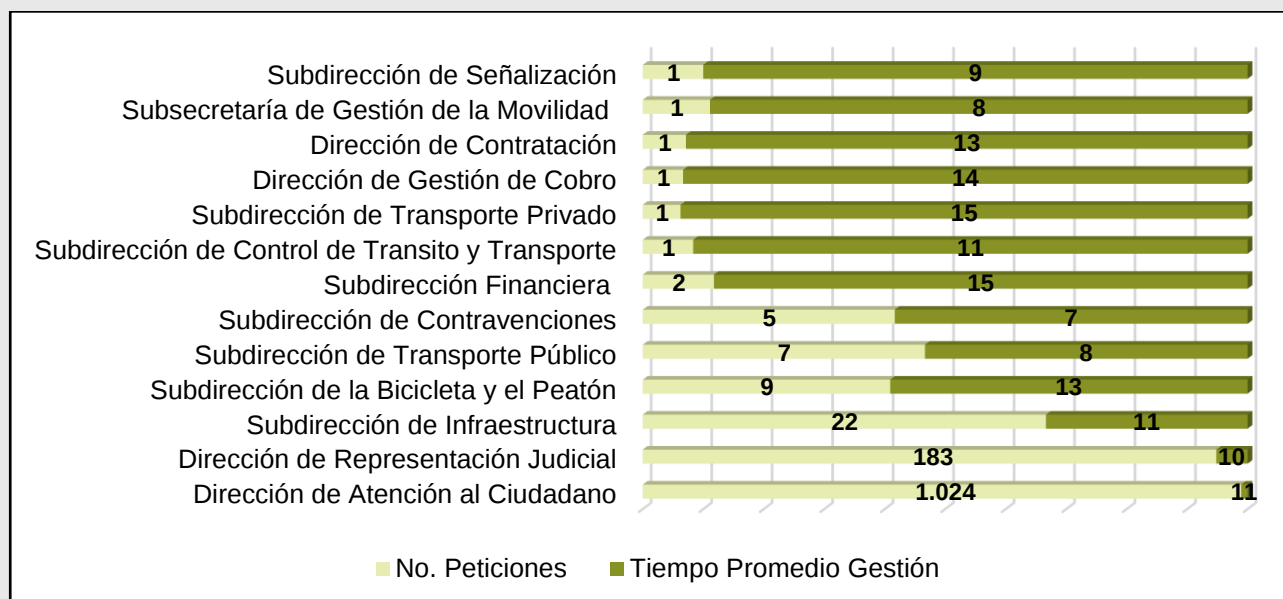
Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2026

Para el primer semestre de 2026, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los términos de Ley, a excepción de la tipología “entes de control/ solicitud de información” que superó (1) día en tiempo promedio de respuesta.

9. TRASLADOS DE PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS

Figura 8.

Traslado de peticiones fuera de términos – I semestre de 2026



Fuente. Base Consolidado ORFEO y BTE 2026

El total de peticiones trasladadas por competencia fuera de los términos establecidos, es decir posterior a los 5 días siguientes del ingreso de la petición, fue de 1.258 peticiones para el primer semestre del 2026, de las cuales 1.024 peticiones, equivalentes al 81,39%, corresponden a la Dirección de Atención al Ciudadano, seguido de 183 peticiones, que corresponde al 14,54% de la Dirección de Representación judicial.

10. INDICE DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

El índice de oportunidad general de la respuesta para el I semestre de 2026, tuvo un promedio de respuesta de las peticiones atendidas dentro de los términos de Ley del **98.93%**.

Tabla 7.

Índice de oportunidad en la respuesta I semestre 2026

INDICE DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS I SEMESTRE 2026

DEPENDENCIAS	INDICE DE OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL SECRETARIO	96,4%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	99,9%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	100,0%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	98,4%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	100,0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	99,0%
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	90,0%
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	100,0%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	98,4%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	99,9%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	99,7%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	99,6%
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	99,1%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	97,7%
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	98,8%
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	100,0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	99,3%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	99,6%
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	99,7%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	87,8%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	100,0%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	99,7%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	100,0%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	57,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	100,0%
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	95,8%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	100,0%
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	100,0%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	100,0%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100,0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	100,0%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	99,1%

Indice de oportunidad I Semestre 2026

98,93%

11.CONCLUSIONES

- Al comparar el segundo semestre del año 2025 y primer semestre de 2026, se observa que la entidad recibió **207.385** en el segundo semestre de 2025 y **197.556** en el primer semestre del año en curso, lo que representa una disminución en la radicación de PQRSD, con una variación del **4,74%** respecto al semestre anterior.
- Para las tipologías de Quejas y Reclamos, se registraron un total de **777** peticiones para el primer semestre del 2026, representando solo el **0,39%** del total de peticiones recibidas en el semestre. De estas **777** peticiones el **77,35%**, corresponde a quejas y el **22,65%** a reclamos, con lo anterior podemos determinar que existe una mayor manifestación de descontento o inconformidad de algunos proceso, trámites o requerimientos a cargo de la entidad, entre algunos de ellos tenemos; actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT, notificación de comparendos, acceso a cursos pedagógicos, novedad registro pico y placa solidaria, acceso a cita virtual impugnación, demora en la atención VUS.
- Para la tipología de quejas, la causa de mayor radicación está dirigidas a Agentes de Tránsito: *“Presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo”*, *“Presunto trato irrespetuoso y amenazante”*, dirigidas a un Servidor VÚS *“Inconformidad con el trato y atención recibida.”*
- El subtema de mayor radicación registra “Prescripción de Comparendos y/o Acuerdo de Pago” con **14,76%** del total de peticiones recibidas en el primer semestre de 2026.
- El **96,42%** del total de las peticiones recibidas, fueron atendidas dentro de los términos de Ley, mientras que el **1,04%** del total de las peticiones recibidas, se les dio respuesta de manera extemporánea. Por otra parte, el tiempo promedio de respuestas de las peticiones en la entidad fue de **7 días**. La dependencia con mayor número de extemporaneidad es la Subdirección de Control de tránsito y transporte con **1.666** peticiones durante el semestre.

12.ACCIONES

- Para este periodo se continúa con los seguimientos semanales desde la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se comunica a todos los enlaces de las dependencias de la entidad las peticiones próximas a vencer con el fin de dar las alertas necesarias y prevenir la extemporaneidad en las

mismas. Adicionalmente, para el primer semestre de 2026 se realizó el envío de manera mensual del memorando de gestión y seguimiento de las peticiones de la entidad, dirigido a todos los directivos con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

- Con el propósito de dar cumplimiento al proceso de integración de las peticiones entre los sistemas ORFEO y BTE, la Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimientos periódicos para validar la correcta sincronización de la información e identificar posibles inconsistencias, generando las alertas correspondientes a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC). Como parte de las actividades desarrolladas durante el período evaluado, se remitieron comunicaciones a la OTIC solicitando el cierre de las peticiones registradas en BTE que, si bien cuentan con respuesta emitida en ORFEO, continúan reflejándose como vencidas en BTE.

- Socializaciones Realizadas I Semestre 2026:

- El **25 de marzo** del 2026, desde el componente de sensibilización y socialización de la DAC, se realizó una socialización virtual sobre el manejo de la herramienta del Sistema de Gestión Documental ORFEO con el propósito de fortalecer los conocimientos y el adecuado uso de la herramienta, así como promover buenas prácticas en la gestión documental que contribuyan al mejoramiento de los procesos institucionales y al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la entidad.

- 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.

- Piezas comunicativas publicitarias - I semestre 2026

Durante el primer semestre del 2026 se divulgaron piezas comunicativas dirigidas a los servidores públicos de la entidad y a la ciudadanía, orientadas a fortalecer la gestión de las PQRSD.

- **marzo:** Publicación de video en las carteleras digitales de la entidad acerca de la Cartilla de Gestión de Peticiones Ciudadanas del Sistema ‘**Bogotá Te Escucha**’.
- **abril:** Publicación en carteleras digitales y en “boletín interno Movilidad Al Día” pieza comunicativa de **ABC Asuntos por Dependencia**, divulgación en carteleras digitales video **Reglamento Interno de Gestión de PQRSD**.
- **mayo:** Publicación en chat institucional Grupo de Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM acerca de Interacción con **Enlaces PQRSD**, divulgación en carteleras digitales de video **Términos de Respuesta PQRSD**.
- **junio:** publicación en chat institucional Grupo de Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM acerca de ABC de Asuntos por Dependencia, divulgación Reglamento Interno de Gestión de PQRSD, divulgación en correo institucional sobre “Presentación Equipo de PQRSD”.

- Constantemente se está publicando en los puntos de radicación de peticiones y en las pantallas de los centros de servicios de movilidad piezas informativas con los términos de respuesta de las PQRSD, para conocimiento de la ciudadanía.

- La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y la Dirección de Atención al Ciudadano, realizaron

un encuentro presencial en cuatro jornadas de socialización del tema de “Comunicación incluyente y accesible, con base en el enfoque de derechos la diversidad y la igualdad” con el objetivo de fortalecer estrategias, generar trabajo colaborativo y reflexionar sobre la importancia de una comunicación respetuosa, incluyente y accesible a nuestra ciudadanía.

- La Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuenta las denuncias realizadas por nuestra ciudadanía de páginas web falsas que suplantán la plataforma de pico y placo solidario, a través de su página web y redes sociales, realizó un llamado a toda la ciudadanía, para que no ingresen a través de paneles publicitarios, buscadores, redes sociales no oficiales de la Secretaría o enlaces enviados por terceros. La invitación es ingresar directamente al portal web escribiendo la URL <https://picoyplacasolidario.movilidadbogota.gov.co/> en el explorador o a través de la aplicación ‘Mi movilidad a un clic’.

- En atención a que un número significativo de ciudadanos realiza pagos por multas de tránsito por un monto inferior al establecido en el artículo 135 de la Ley 769 de 2002, actualmente se están llevando a cabo campañas por mensaje de texto. Estas campañas tienen como objetivo invitar a los ciudadanos a cancelar los saldos pendientes y, como consecuencia, actualizar su información en el Sistema Contravencional de la SDM y en el Sistema de Información de Multas por Infracciones de Tránsito (SIMIT) de la Federación Colombiana de Municipios.

Para el primer semestre del año, se adelantaron diferentes campañas. Con estas iniciativas se busca que los ciudadanos regularicen sus deudas pendientes, facilitando así su acceso oportuno a trámites y servicios relacionados con sus infracciones de tránsito.

13.RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano y en el ejercicio de las funciones del Defensor a la Ciudadanía se realizan las siguientes recomendaciones:

- Realizar divulgaciones dirigidas a nuestra ciudadanía, informando los diferentes medios de radicación de peticiones, promoviendo el uso de nuestras opciones de radicación virtual, con el fin de evitar traslados y demoras a los peticionarios, lo anterior teniendo en cuenta que sigue siendo la radicación presencial, la opción más utilizada por nuestros ciudadanos para interponer sus PQRS.

- Continuar el seguimiento a la gestión de PQRSD que se viene adelantando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, generando alertas al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativo vigente. Así como el seguimiento al interior de cada dependencia, especialmente aquellas con mayor número de extemporaneidad en las respuestas entregadas con el fin de verificar los resultados obtenidos y/o mejoras en los indicadores de oportunidad con la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y acciones realizadas durante el trimestre.

- Entendiendo que la ciudadanía es el eje y razón de ser de la Administración Pública, se recomienda continuar con el plan de sensibilización a todos los colaboradores que intervienen directamente con la atención al ciudadano, dando especial prioridad a los agentes civiles de tránsito por lo cual es importante que la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte y la Dirección de atención al Ciudadano elaboren acciones de mejora que ayude a mitigar las quejas interpuestas por la ciudadanía y las demás dependencias involucradas, creen mejoras tendientes a garantizar un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad, reforzando de manera primordial el trato cordial y respetuoso a todos nuestros ciudadanos.

- Continuar con la realización de mesas de trabajo y actualizaciones masivas con el fin de lograr a la integración de la información contravencional de la entidad entre los sistemas de SICON y FÈNIX, con el objetivo de disminuir la radicación de peticiones por el concepto de “Corrección y descargue de comparendos ya cancelados” y lograr una mejor satisfacción de nuestros ciudadanos frente a los trámites y/o servicios prestados por la entidad.

- Continuar con las campañas por mensaje de texto invitando a los ciudadanos a ponerse al día respecto de sus obligaciones pendientes.

- **Reforzar el uso adecuado de los sistemas ORFEO y BTE (Bogotá Te Escucha).** Es indispensable garantizar el uso correcto y articulado del sistema de gestión documental Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE, 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	

