



INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2025

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



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	6
5.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	7
6.	TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN	7
7.	TOTAL, 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	12
11.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	13
12.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	14
13.	INTEGRACIÓN PQRSO DE ORFEO A BTE	14
14.	CONCLUSIONES	15
15.	ACCIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en Bogotá te Escucha todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la

administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad también cuenta con un sistema propio donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, radicados a través del Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario web de radicación, este sistema de gestión documental denominado “ORFEO”, cuenta con lineamientos y parámetros respectivos para la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se reciben en entidad, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, asegurando, que los servidores públicos den respuesta oportuna según los términos de ley. Las PQRS que se recibe en el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

Por otra parte, la entidad cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, como herramienta que garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes a los ciudadanos, a obtener respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos, que sus quejas y reclamos sean solucionadas y que se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios, lo anterior en

cumplimiento al Decreto 847 de 2019, y la Resolución 759930 de 2024 “*Por medio de la cual se designa la figura del defensor(a) de la ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019*” de la Secretaría Distrital de Movilidad.



¿Cuáles son las funciones del(la) Defensor(a) de la ciudadanía?

- ③ **Velar** porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- ③ **Formular recomendaciones** al Representante Legal de la Entidad para facilitar la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- ③ **Analizar el consolidado de las peticiones** que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.
- ③ **Diseñar e implementar estrategias de promoción** de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- ③ **Promover la utilización de diferentes canales de servicio** a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- ③ **Elaborar y presentar los informes** relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- ③ Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, traslados por no competencia, peticiones cerradas en el mes, tiempo promedio de respuesta de las peticiones extemporánea, participación por localidad, estrato y tipo de peticionario e integración de los dos sistemas de radicación de peticiones..

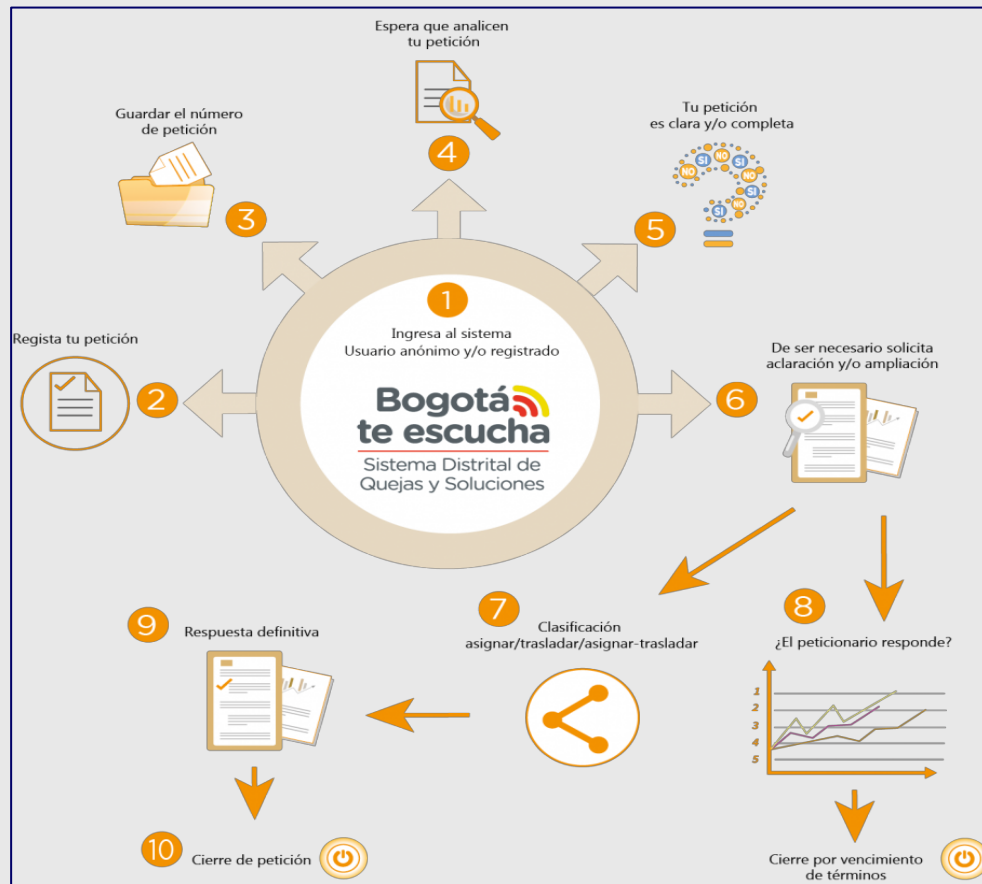
2. FLUJOGRAMA DE UNA PETICIÓN

A continuación, se relaciona el procedimiento a seguir para radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia a través del sistema Bogotá te escucha.



Figura 1.

Radicación PQRS en el sistema Bogotá te escucha.



Fuente. BTE Secretaría general

3. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

A continuación, se presenta el total de peticiones radicadas a la entidad en el mes de mayo de 2025 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información, Bogotá te escucha y ORFEO.

Sistema Bogotá te escucha BTE



Ingresaron durante el mes de mayo **3.804** peticiones.

Sistema de Gestión Documental



Ingresaron durante el mes mayo **23.88** peticiones

Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Mayo 2025
Total, de peticiones	27.164

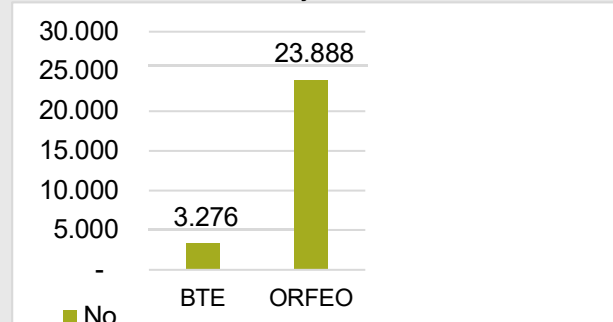
De acuerdo con la Figura 1, del total de las peticiones radicadas, **3.276** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **12,06%** mientras que **23.888** peticiones fueron radicadas por nuestro sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **87,94%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas mayo 2025.

Figura 1.

Peticiones radicadas mayo 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

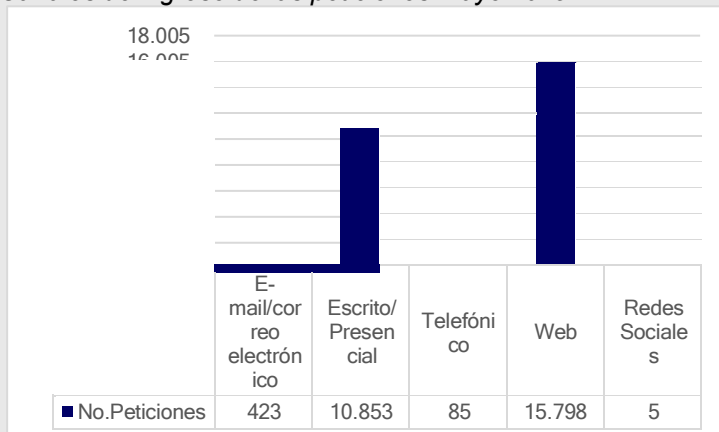
4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

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 PQRS se obtiene la siguiente información:

Figura 2.

Canales de ingreso de las peticiones mayo 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRS por la ciudadanía corresponden al canal virtual a través del formulario web con **15.798** peticiones, representando el **58,16%** del total de las peticiones radicadas, seguido del canal presencial con **10.853** peticiones que representa el **39,95%**.

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 mayo 2025

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	24.446	89,99%
Derecho de petición de interés general	1.258	4,63%
Entes de Control/Solicitud de información	511	1,88%
Petición entre Autoridades	379	1,40%
Solicitud de Copia	280	1,03%
Solicitud de información	101	0,37%
Queja	80	0,29%
Consulta	57	0,21%
Reclamo	39	0,14%
Felicitación	7	0,03%
Sugerencia	3	0,01%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0,01%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,00%
Total general	27.164	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

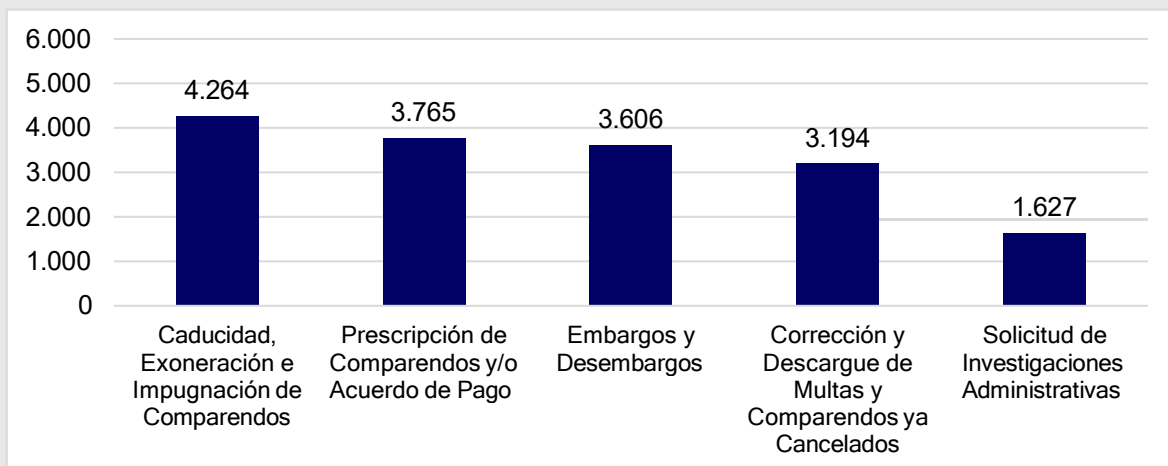
Del total de las peticiones, la tipología con mayor uso corresponde a “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **24.446** peticiones, lo que equivale al **89.99%** de participación.

6. TEMAS DE MAYOR RADICACIÓN

A continuación, se presentan los 5 temas con mayor radicación en el periodo de reporte:

Figura 3.

Temas de mayor radicación mayo 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

De acuerdo con la **Figura 3**, como tema reiterado en las peticiones de la Ciudadanía, en el primer lugar está “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.264** peticiones, correspondiente al **15.70%** del total de peticiones, Seguido de “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **3.765** peticiones, correspondiente al **13,86%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor radicación, es del relacionado con la caducidad, que corresponde a una figura jurídica que se encuentra contemplada en el artículo 161 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificado por el Art. 11 de la Ley 1843 del 14 de Diciembre de 2017, donde se prevé que la acción o contravención de las normas de tránsito caduca al año (1) contado a partir de la ocurrencia de los hechos que dieron origen a ella; así mismo, se incluyen solicitudes asociadas a la exoneración de la responsabilidad contravencional y la solicitud de impugnación de comparendos, que está contenida en el numeral 3° del artículo 136 de la ley 769 de 2002.

7. TOTAL, 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
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	37	18,88%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	33	16,84%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	25	12,76%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	22	11,22%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	18	9,18%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	15	7,65%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	8	4,08%
CONCESION DE GRUAS Y PATIOS	7	3,57%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	4	2,04%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	4	2,04%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	3	1,53%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	3	1,53%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	1,02%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	2	1,02%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	1,02%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2	1,02%

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	2	1,02%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,51%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1	0,51%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1	0,51%
SECRETARIA GENERAL	1	0,51%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	0,51%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,51%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	0,51%

Fuente. Consolidado Secretaría General mayo 2025

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de **196** solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad a la que se realizaron mayor número de traslados fue el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de mayo, se encuentra que en el periodo ingresaron 11 respuestas a peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Tabla 4.

Peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL, GENERAL
Dirección de Atención al Ciudadano	4	4
Dirección de Contratación	3	3
Subdirección de Contravenciones	2	2
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	1	1
Subsecretaría de Gestión para la Movilidad	1	1
Total General	11	11

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

A continuación, se relacionan las peticiones cerradas en el mes de mayo del mismo periodo y las peticiones cerradas en mayo de periodos anteriores.

Tabla 5.
Peticiones cerradas en mayo del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	5.717	33,24%
Subdirección de Contravenciones	4.531	26,35%
Dirección de Atención al Ciudadano	2.942	17,11%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	1.314	7,64%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	1.014	5,90%
Subdirección Financiera	325	1,89%
Dirección de Talento Humano	271	1,58%
Dirección de Contratación	247	1,44%
Subdirección de Señalización	158	0,92%
Subdirección de Gestión en Vía	99	0,58%
Subdirección de Infraestructura	83	0,48%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	69	0,40%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	66	0,38%
Oficina de Control Disciplinario	60	0,35%
Subdirección de Semaforización	52	0,30%
Subdirección de Transporte Público	50	0,29%
Subdirección de Transporte Privado	26	0,15%
Oficina de Gestión Social	25	0,15%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	24	0,14%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	18	0,10%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	14	0,08%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	14	0,08%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	11	0,06%
Dirección de Representación Judicial	10	0,06%
Dirección de Normatividad y Conceptos	9	0,05%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	7	0,04%
Dirección de Planeación de la Movilidad	7	0,04%
Subdirección Administrativa	6	0,03%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	6	0,03%
Despacho del Secretario	6	0,03%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	5	0,03%
Oficina de Seguridad Vial	5	0,03%
Dirección Administrativa y Financiera	3	0,02%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2	0,01%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	1	0,01%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,01%
Total general	17.198	100,00%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

Tabla 6.
Peticiones cerradas en mayo de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección de Gestión de Cobro	3.490	37,32%
Subdirección de Contravenciones	2.602	27,82%
Dirección de Atención al Ciudadano	1.319	14,10%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	512	5,47%
Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	399	4,27%
Subdirección Financiera	355	3,80%
Subdirección de Señalización	199	2,13%
Subdirección de Transporte Privado	73	0,78%
Dirección de Talento Humano	58	0,62%
Subdirección de Infraestructura	56	0,60%
Dirección de Contratación	46	0,49%
Subdirección de Gestión en Vía	41	0,44%
Subdirección de Semaforización	29	0,31%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	28	0,30%
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	20	0,21%
Oficina de Control Disciplinario	19	0,20%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	16	0,17%
Oficina de Gestión Social	13	0,14%
Subdirección de Transporte Público	12	0,13%
Dirección de Representación Judicial	12	0,13%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	10	0,11%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	10	0,11%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	6	0,06%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	5	0,05%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	4	0,04%
Oficina de Control Interno	3	0,03%
Dirección de Normatividad y Conceptos	3	0,03%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	3	0,03%
Subdirección Administrativa	3	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0,03%
Oficina de Seguridad Vial	1	0,01%
Dirección de Planeación de la Movilidad	1	0,01%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	1	0,01%
Total	9.352	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2025

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **26.550** peticiones, de los cuales **17.198** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **9.352** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **27.164** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en mayo el **63.31%**.

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 mayo de 2025:

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 Contravenciones	Derecho de petición de interés particular	15	17	4
	Solicitud de Copia	10	13	5
	TOTAL			9
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	Derecho de petición de interés general	15	16	1
	Derecho de petición de interés particular	15	17	2
	Entes de Control/Solicitud de información	5	12	3
	Petición entre Autoridades	10	13	1
	TOTAL			7
Dirección de Atención al Ciudadano	Derecho de petición de interés particular	15	14	3
	TOTAL			3
Subdirección Financiera	Derecho de petición de interés particular	15	18	3
	TOTAL			3
Dirección de Talento Humano	Petición entre Autoridades	10	12	2
	TOTAL			2
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				24

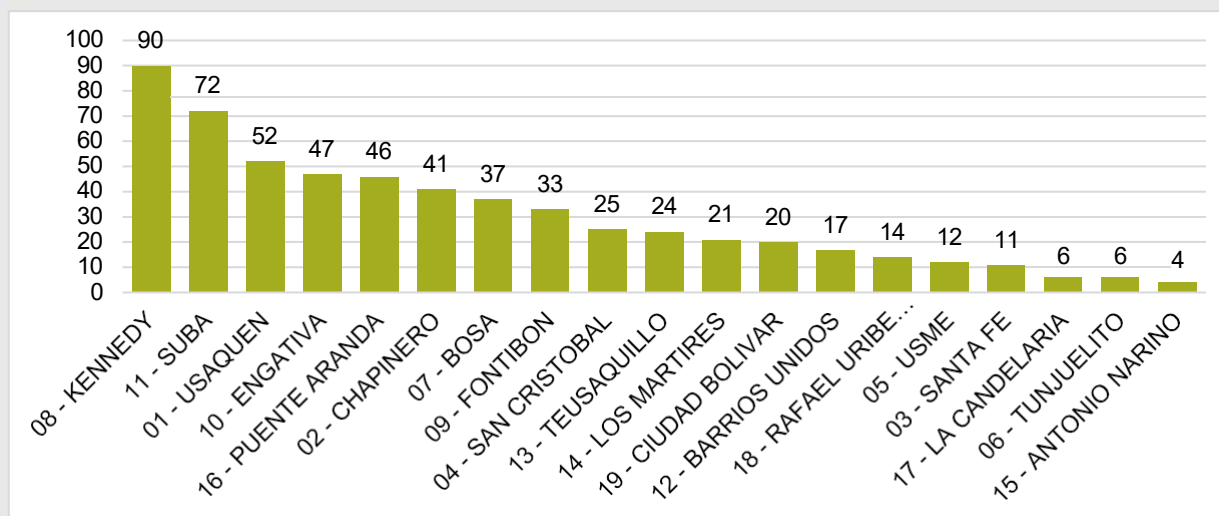
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de mayo fue la Subdirección de Contravenciones de Tránsito con **4** peticiones, representando el **2,7%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **17** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **14** días.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas en el mes de mayo de 2025:

Figura 4
Participación por localidad en mayo 2025



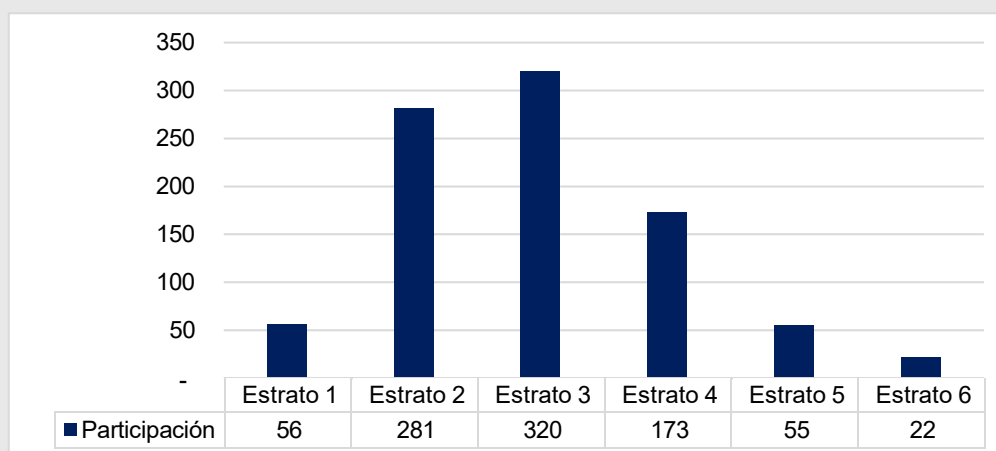
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Kenndey con **90** peticiones, que representa el **0.33%**, Suba con **72** peticiones, que representa el **0.27%** y Usaquén con 52 peticiones, que representa el **0.19%**. Para este periodo, solo **578** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **2.13%** del total de las peticiones radicadas en la entidad para el mes de mayo.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por estrato de acuerdo con las peticiones radicadas en el mes de mayo de 2025.

Figura 5.
Participación por estrato en mayo 2025



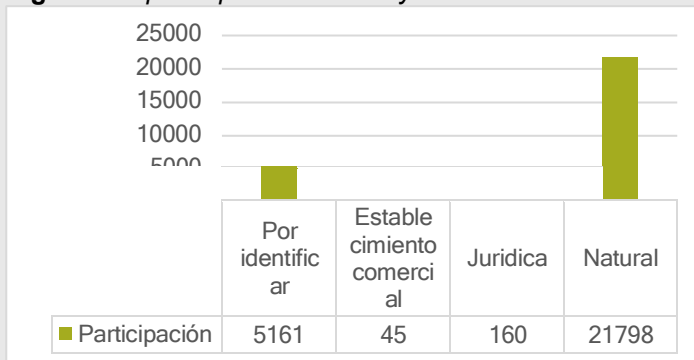
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

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 **320** peticiones, reflejando una participación del **1,18%**, seguido del estrato 2 con **281** peticiones, con una participación del **1,03%**. Del total de peticiones registradas en el mes de mayo, solo **907** solicitudes aportaron el dato de estrato correspondiente al **3,33%** del total de las solicitudes.

12. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, se relaciona la partición de la ciudadanía por tipo de peticionario en el mes de mayo de 2025.

Figura 6. Tipo de peticionario mayo 2025



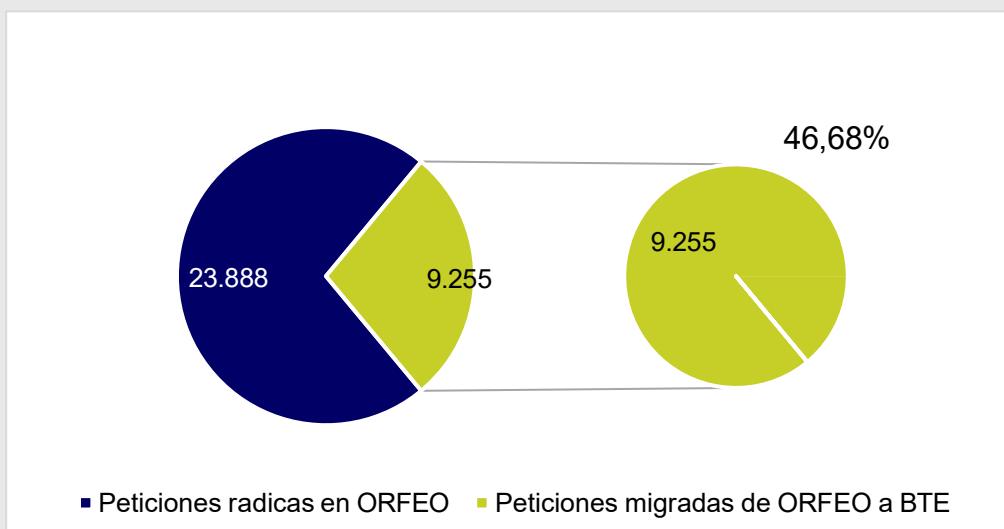
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025

El **80,5%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **21.798** peticiones, el **0,6%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **160** peticiones y el **0,2%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **45** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE mayo 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO mayo 2025 y Consolidado Secretaría General mayo 2025

Para el mes de enero se recibieron un total de **23.888** 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 **4.063** peticiones que ingresaron en el mes de enero NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **19.825** peticiones, de las cuales **9.255** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **46,68%** en la integración de los dos Sistemas de gestión de peticiones.

14. CONCLUSIONES

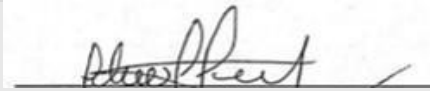
- Realizando un comparativo de las peticiones radicadas ante la entidad, en el mes de abril de 2025 se tuvieron **25.887** peticiones y para el mes de mayo de 2025 se tuvieron **27.164** peticiones, por tanto, para el periodo de análisis se incrementó el número de radicados en **1.277** peticiones, lo que refleja una variación del **4.93%**
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de mayo fueron; “Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos” con **4.264** peticiones y “Prescripción de comparendos y/o acuerdo de pago” con **3.765** peticiones.
- Para el mes de mayo, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones fue el canal virtual a través del formulario web con el **58.16%**, de las peticiones radicadas por este medio.
- De las **17.198** peticiones que se les dio respuesta en el mes de mayo, la dependencia que respondió mayor número de peticiones fue la Dirección de Gestión de Cobro con **5.717** peticiones, lo que representa el **33,24%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección de Contravenciones, con **4.531** peticiones, con una participación del **26.35%**. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **59.59%** de las peticiones que se gestionan en la entidad, siendo los subtemas de mayor respuesta en estas dependencias: acuerdo de pago y embargos y desembargos y/o caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, prescripción 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 Kennedy, Suba y Usaquén y los estratos socioeconómicos con mayor participación fueron los estratos 3 y 2.
- En cuanto al tipo de peticionarios, las personas naturales representan el **80,5%** del total de peticiones, siendo este tipo el de mayor participación en el tipo de requirente.
- El mes de mayo se dio respuesta de manera oportuna a **20.033** peticiones y de manera extemporánea a 24 peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del **99,8%**. Lo anterior, conforme a los seguimientos realizados desde la Dirección de Atención al Ciudadano y las acciones implementadas de manera satisfactoria en cada una de las dependencias de la entidad.

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 encontradas 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.
- El 9 de mayo se realizó capacitación del Reglamento Interno de Gestión de PQRSD a la Subdirección Administrativa, ende PQRSD, en cuanto al manejo del sistema, la calidez, claridad, coherencia y oportunidad con la finalidad de fortalecer la correcta gestión de las solicitudes ciudadanas.
- El 23 de mayo se realizó capacitación del Sistema de Gestión Documental-Orfeo a la Dirección de Inteligencia para la movilidad.

- En el mes de mayo se realizó un seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD de todas las dependencias para un total de 4 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.
- Durante el mes de mayo 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 asignados y los términos máximos de respuesta. Esto permite una gestión oportuna y efectiva de las PQRSD.
- Para este periodo se continúa con los seguimientos mensuales, para ello se envió el memorando número **202541000132493** con la información del mes de mayo, dirigido a todos los directivos de la Entidad con la gestión de las peticiones de cada dependencia para su respectivo conocimiento y control.

		27/06/2025
Oscar Gustavo Calderón Medina Director de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad		
Elaboró: Adriana Hernández Morales Dirección de Atención al Ciudadano		
Revisó: Angelica Marcela Gómez Bolívar Dirección de Atención al Ciudadano	