



INFORME MENSUAL PQRS

ABRIL 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	8
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	11
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	15
15.	ACCIONES	17

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?

- ① **Velar** porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- ① **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.
- ① **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.
- ① **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.
- ① **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.
- ① **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.
- ① Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

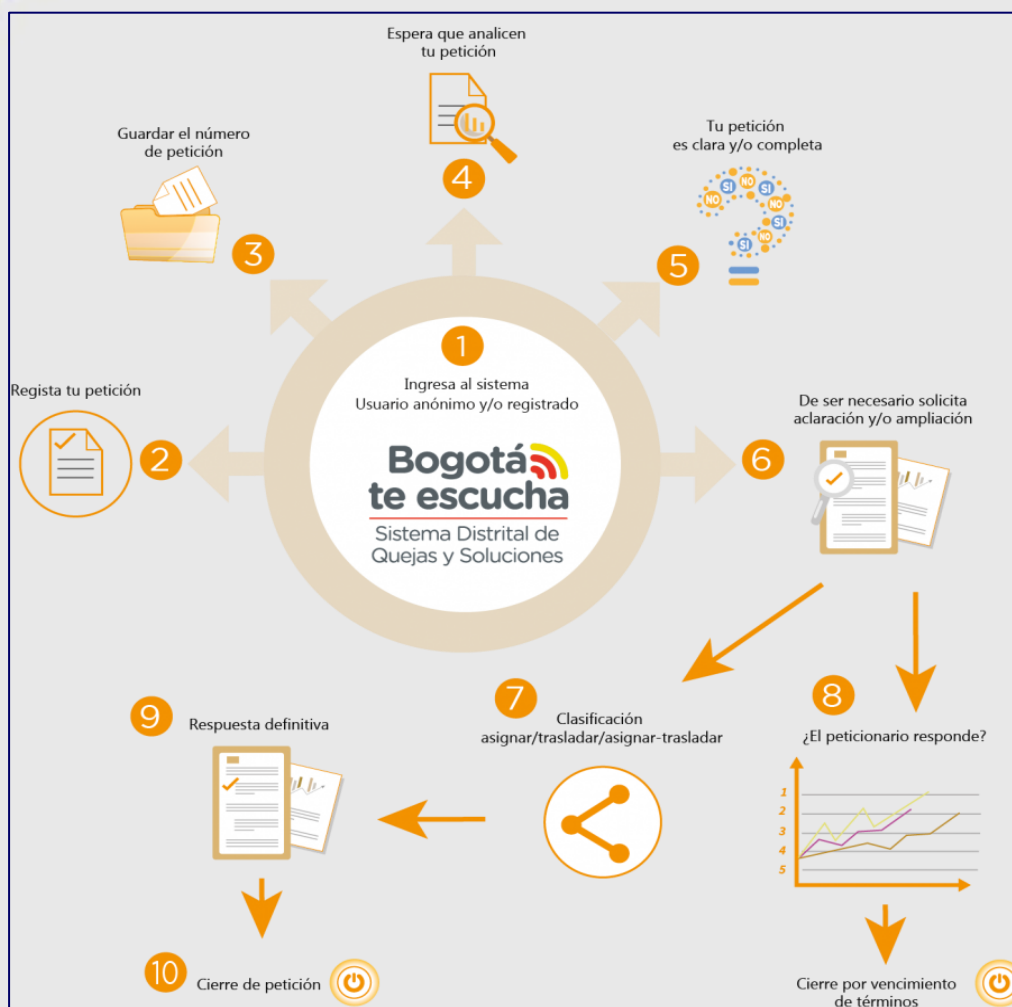
A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas radicadas por nuestra ciudadanía a través de los dos sistemas de gestión de información; Bogotá te escucha y ORFEO, mostrando las cifras de radicación de peticiones, canal de ingreso, temas reiterados, porcentaje de radicación según tipología, 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 abril de 2025 por nuestra ciudadanía, por los dos sistemas de información; Bogotá te escucha y ORFEO.

Sistema Bogotá te escucha
BTE



Sistema de Gestión Documental



Sistema Bogotá te escucha BTE

Ingresaron durante el mes de marzo **2.981** peticiones.

Tabla 1.
Ficha técnica

Ficha técnica	
Sistema	Bogotá te escucha y ORFEO
Periodo	Abril 2025
Total, de peticiones	25.887

De acuerdo con la **Figura 1**, del total de las peticiones radicadas, **2.981** peticiones fueron radicadas en el sistema de gestión BTE, lo que representa el **11,52%** mientras que **22.906** peticiones fueron radicadas por nuestro

Sistema de Gestión Documental - ORFEO

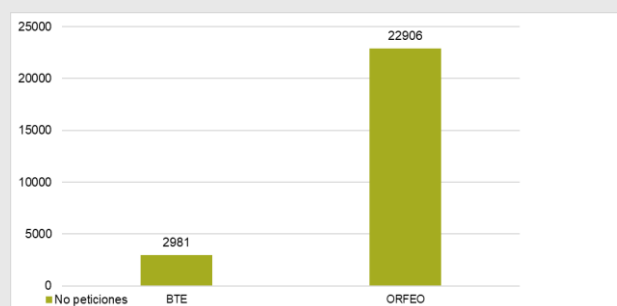
Ingresaron durante marzo **22.906** peticiones.

sistema de gestión documental ORFEO, lo que representa el **88,48%**.

Figura 1.

Peticiones radicadas abril 2025

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025



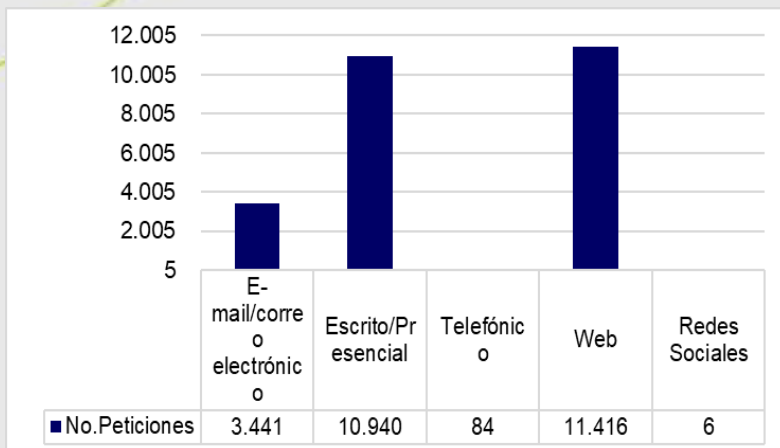
4. CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES

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 abril 2025



Los dos canales más utilizados para la radicación de PQRSD por la ciudadanía son; canal web con **11.416** representado el **44,10%** del total de las peticiones radicadas. Seguido por el escrito presencial con **10.940** peticiones que

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

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 2025

Tipología	No Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	23.576	91,07%
Derecho de petición de interés general	1.101	4,25%
Entes de Control/Solicitud de información	406	1,57%
Petición entre Autoridades	287	1,11%
SOLICITUD DE COPIA	206	0,80%
Solicitud de información	130	0,50%
QUEJA	80	0,31%
CONSULTA	44	0,17%
RECLAMO	38	0,15%
Felicitación	9	0,03%
Sugerencia	8	0,03%
Entes de Control/Solicitud de copia	1	0,00%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,00%
Total, general	25.887	100%

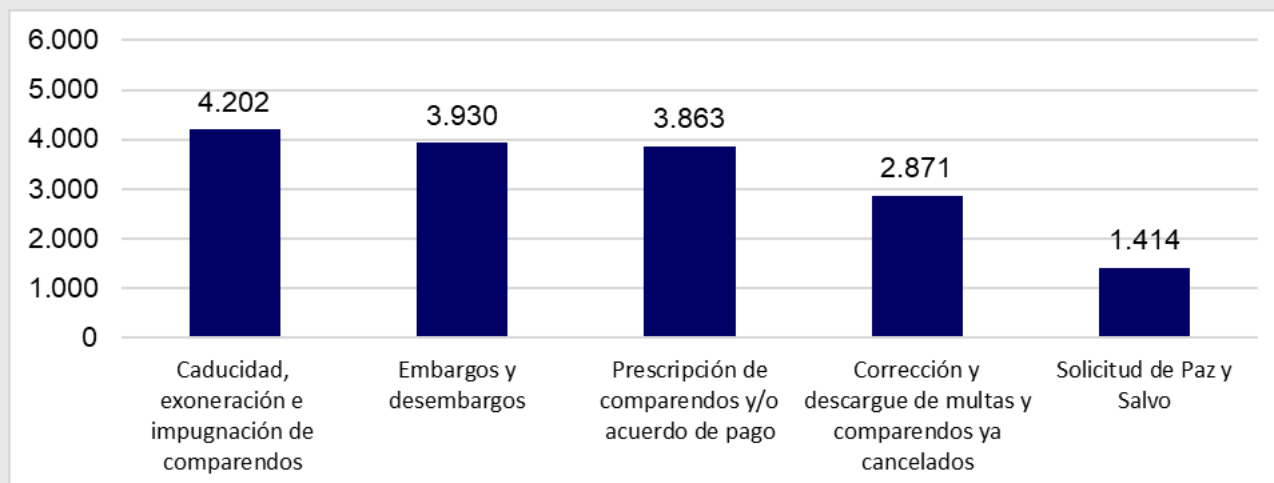
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

Del total de las peticiones, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con **23.576** peticiones, lo que equivale al **91.07%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 abril 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 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 **4.202** peticiones, correspondiente al **16.23%** del total de peticiones, Seguido de “Embargos y desembargos” con **3.930** peticiones, correspondiente al **15.18%** del total de peticiones. El tema más común o con mayor radicación, es el relacionado con Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, la figura de la caducidad 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 Julio 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.

7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la siguiente tabla, se relacionan las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE, a qué entidades se dieron traslado, 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.	24	16,33%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	22	14,97%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	17	11,56%

Entidad	No. Peticiones	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	16	10,88%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	13	8,84%
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	10	6,80%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	9	6,12%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6	4,08%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	5	3,40%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	4	2,72%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	2,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	3	2,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	3	2,04%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S. A.	2	1,36%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	2	1,36%
PERSONERIA DE BOGOTA D. C.	2	1,36%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,68%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	0,68%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	1	0,68%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1	0,68%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	0,68%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	0,68%
Total	147	100%

Fuente. Consolidado Secretaría General abril 2025

Para este período, en el Sistema Bogotá te escucha, se registraron un total de **147** solicitudes que fueron trasladadas por no competencia de la SDM a las entidades correspondientes. La entidad con más traslados fue la Secretaría de Hacienda seguido de la Secretaría de Gobierno.

7.1. Subtemas Veedurías Ciudadanas

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de abril, ingresaron **36** solicitudes clasificadas como Veedurías Ciudadanas

NÚMERO RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE GESTIÓN
1552112025	1/04/2025	15/05/2025	Gestión oportuna
1558852025	1/04/2025	7/04/2025	Gestión oportuna
1646242025	4/04/2025	21/04/2025	Gestión oportuna
1646262025	4/04/2025	24/04/2025	Gestión oportuna
1646282025	4/04/2025	23/04/2025	Gestión oportuna
1646302025	4/04/2025	16/04/2025	Gestión oportuna

NÚMERO RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE GESTIÓN
1646332025	4/04/2025	14/04/2025	Gestión oportuna
1646362025	4/04/2025	2/05/2025	Gestión extemporánea
1646392025	4/04/2025	3/05/2025	Gestión oportuna
1646412025	4/04/2025	9/04/2025	Gestión oportuna
1654652025	4/04/2025	15/05/2025	Gestión oportuna
1702242025	3/04/2025	11/04/2025	Gestión oportuna
1737852025	9/04/2025	10/04/2025	Gestión oportuna
1761412025	9/04/2025	5/05/2025	Gestión oportuna
1794762025	14/04/2025	6/05/2025	Gestión oportuna
1796402025	14/04/2025	5/05/2025	Gestión oportuna
1796422025	14/04/2025	4/05/2025	Gestión oportuna
1830622025	15/04/2025	25/04/2025	Gestión oportuna
1859972025	16/04/2025	6/05/2025	Gestión oportuna
1872212025	21/04/2025	23/04/2025	Gestión oportuna
1887222025	21/04/2025	13/05/2025	Gestión oportuna
1908472025	22/04/2025	15/05/2025	Gestión oportuna
1934892025	23/04/2025	24/04/2025	Gestión oportuna
1936892025	23/04/2025		Pendiente en términos
1936912025	23/04/2025	2/05/2025	Gestión oportuna
1957402025	24/04/2025	10/05/2025	Gestión oportuna
1957632025	24/04/2025	9/05/2025	Gestión oportuna
1957932025	24/04/2025	5/05/2025	Gestión oportuna
1958982025	24/04/2025	2/05/2025	Gestión oportuna
1962292025	24/04/2025	15/05/2025	Gestión oportuna
1962802025	24/04/2025	7/05/2025	Gestión oportuna
1985612025	25/04/2025		Pendiente en términos
1986772025	25/04/2025	10/05/2025	Gestión oportuna
2011192025	28/04/2025	14/05/2025	Gestión oportuna
2012912025	28/04/2025	30/04/2025	Gestión oportuna
2017212025	28/04/2025	11/05/2025	Gestión oportuna

8. PETICIONES CERRADAS EN EL MES

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

Tabla 4.

Peticiones cerradas en abril del mismo periodo

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección de gestión de cobro	5910	36,34%

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Subdirección de contravenciones	3999	24,59%
Dirección de atención al ciudadano	2473	15,20%
Subdirección de control e investigaciones al transporte público	1415	8,70%
Subdirección de control de tránsito y transporte	1069	6,57%
Subdirección financiera	322	1,98%
Dirección de talento humano	263	1,62%
Dirección de contratación	170	1,05%
Subdirección de señalización	131	0,81%
Subdirección de gestión en vía	67	0,41%
Subdirección de infraestructura	63	0,39%
Oficina de control disciplinario	48	0,30%
Subdirección de transporte público	43	0,26%
Subsecretaría de gestión de la movilidad	42	0,26%
Subdirección de planes de manejo de tránsito	37	0,23%
Subdirección de transporte privado	35	0,22%
Subdirección de semaforización	31	0,19%
Oficina de gestión social	22	0,14%
Dirección de representación judicial	18	0,11%
Dirección de gestión de tránsito y control de tránsito y transporte	16	0,10%
Subdirección de la bicicleta y el peatón	16	0,10%
Dirección de inteligencia para la movilidad	15	0,09%
Dirección de normatividad y conceptos	9	0,06%
Subsecretaría de gestión corporativa	8	0,05%
Dirección de ingeniería de tránsito	7	0,04%
Subdirección administrativa	7	0,04%
Oficina asesora de planeación institucional	7	0,04%
Dirección de investigaciones administrativas al tránsito y transporte	7	0,04%
Dirección de planeación de la movilidad	5	0,03%
Oficina asesora de comunicaciones y cultura para la movilidad	3	0,02%
Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	2	0,01%
Oficina de seguridad vial	2	0,01%
Dirección administrativa y financiera	1	0,01%
Subsecretaría de servicios a la ciudadanía	1	0,01%
Despacho del secretario	1	0,01%
Total	16.265	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

Tabla 5.
Peticiónes cerradas en abril de periodos anteriores

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Dirección de gestión de cobro	4.051	39,25%
Subdirección de contravenciones	2.606	25,25%
Dirección de atención al ciudadano	1.183	11,46%

Dependencia	Cerradas de otros Periodos	Porcentaje
Subdirección de control e investigaciones al transporte público	853	8,26%
Subdirección de control de tránsito y transporte	489	4,74%
Subdirección financiera	353	3,42%
Subdirección de señalización	199	1,93%
Dirección de talento humano	101	0,98%
Subdirección de transporte privado	71	0,69%
Dirección de contratación	67	0,65%
Subdirección de semaforización	48	0,47%
Subdirección de infraestructura	44	0,43%
Subsecretaría de gestión de la movilidad	41	0,40%
Oficina de control disciplinario	37	0,36%
Subdirección de gestión en vía	36	0,35%
Subdirección de planes de manejo de tránsito	19	0,18%
Subdirección de transporte público	18	0,17%
Subdirección de la bicicleta y el peatón	17	0,16%
Oficina de gestión social	12	0,12%
Dirección de gestión de tránsito y control de tránsito y transporte	12	0,12%
Dirección de inteligencia para la movilidad	11	0,11%
Dirección de normatividad y conceptos	10	0,10%
Subdirección administrativa	9	0,09%
Dirección de planeación de la movilidad	8	0,08%
Oficina asesora de comunicaciones y cultura para la movilidad	6	0,06%
Dirección de investigaciones administrativas al tránsito y transporte	5	0,05%
Dirección de representación judicial	4	0,04%
Oficina de seguridad vial	4	0,04%
Dirección de ingeniería de tránsito	3	0,03%
Subsecretaría de gestión corporativa	2	0,02%
Subsecretaría de política de movilidad	1	0,01%
Oficina asesora de planeación institucional	1	0,01%
Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	1	0,01%
Total	10.322	100%

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO 2025

Para este periodo, en la entidad se realizó el respectivo cierre de **26.587** peticiones, de los cuales **16.265** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **10.322** peticiones que ingresaron en períodos anteriores. De las **25.887** peticiones recibidas en el periodo actual se gestionaron en abril el **63%**.

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 2025:

Tabla 6.

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	15	9
	TOTAL			9
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Petición entre Autoridades	10	12	1
	Derecho de petición de interés particular	15	16	3
	Derecho de petición de interés general	15	16	2
	TOTAL			6
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de petición de interés particular	15	17	4
	TOTAL			4
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Derecho de petición de interés particular	15	18	2
	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	Petición entre Autoridades	10	12	1
	TOTAL			1
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	Entes de Control/Solicitud de información	5	8	1
			TOTAL	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN ÍA	Petición entre Autoridades	1	1	1
	TOTAL			1
TOTAL DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				25

Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

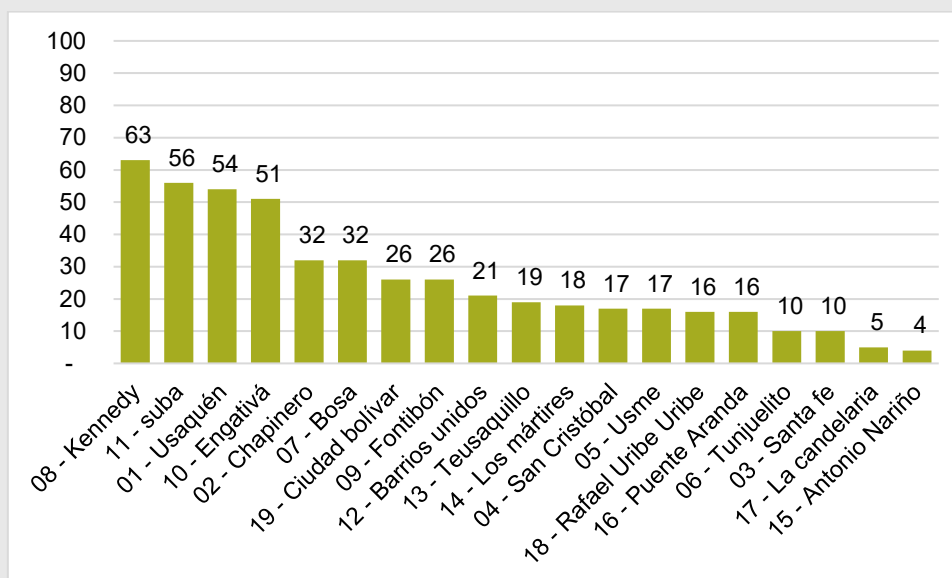
La dependencia con mayor número de peticiones extemporáneas en el mes de abril fue la Subdirección de Contravenciones de Tránsito con **9** peticiones, representando el **2,8%** de extemporaneidad en la entidad, con un tiempo promedio de respuesta de **15** días. El tiempo promedio de gestión de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea de toda la entidad fue de **15,38** días.

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 2025:

Figura 4

Participación por localidad en abril 2025



Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

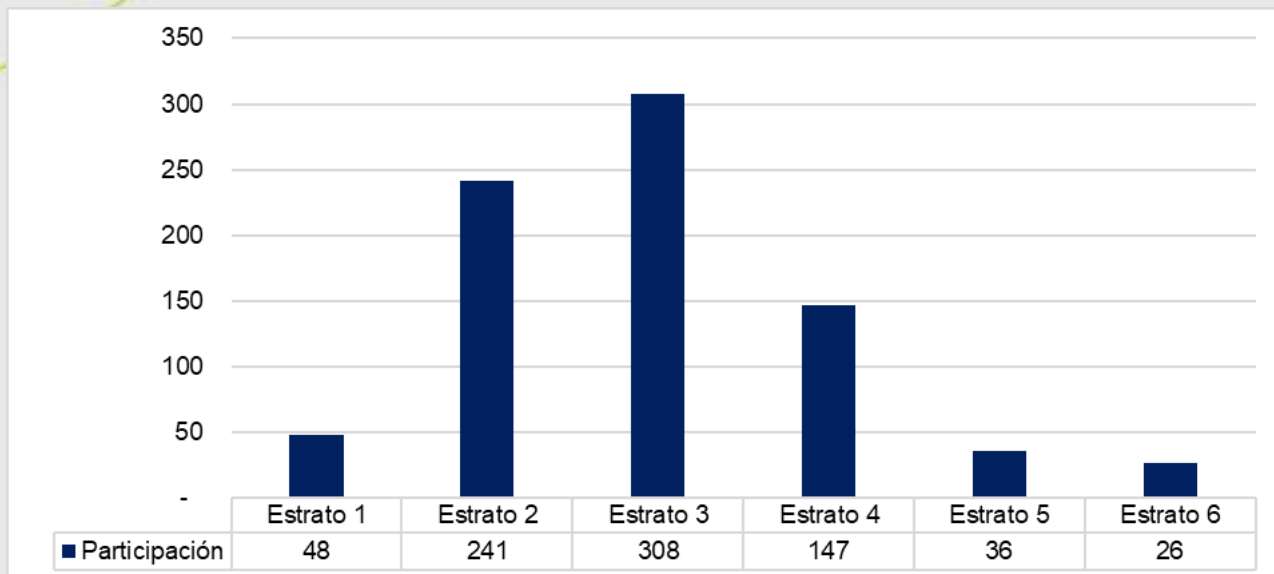
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se determinó que las localidades con más participación son: Kennedy con **63** peticiones, que representa el **0,24%**, Suba con **56** peticiones, que representa el **0,22%** y Usaquén con **54** peticiones, que representa el **0,21%**. Para este periodo, solo **493** ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al **1,90%** 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 2025.

Figura 5.

Participación por estrato en abril 2025



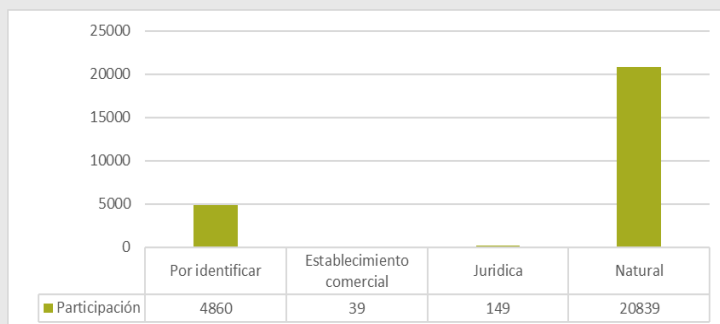
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

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 **308** peticiones, reflejando una participación del **1,19%**, seguido del estrato **2** con **241** peticiones, con una participación del **0,93%**. Del total de peticiones registradas en el mes de abril, solo **806** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al **3,11%** 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 abril de 2025.

Figura 6. Tipo de peticionario abril 2025



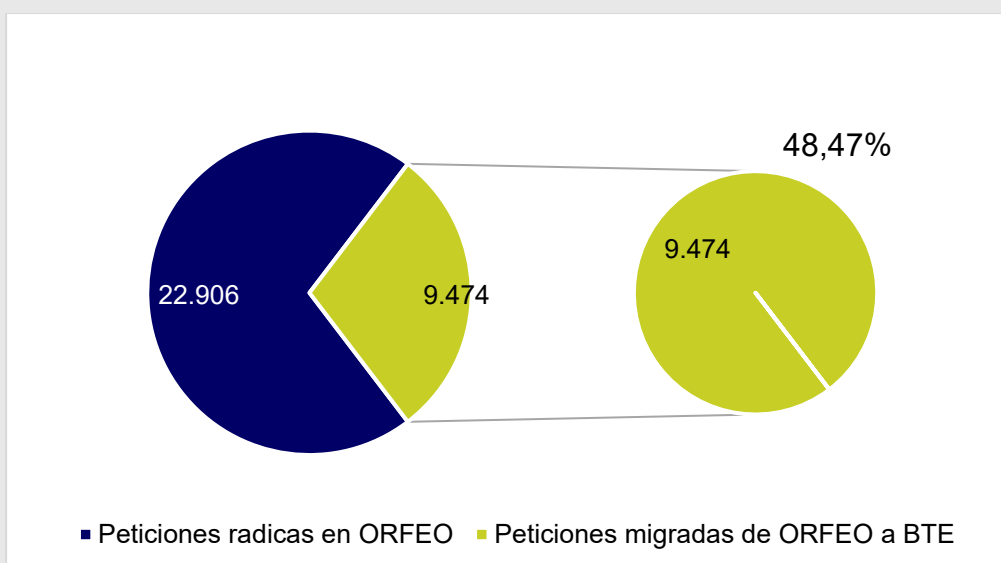
Fuente. Consolidado BTE y ORFEO abril 2025

El **80,5%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, lo que corresponde a **20.839** peticiones, el **0,64%** de las peticiones fueron realizadas por Personas Jurídicas con **149** peticiones y el **0,2%** de las peticiones por Establecimientos de Comercio, que corresponde a **39** peticiones.

13. INTEGRACIÓN PQRSD DE ORFEO A BTE

Figura 7.

Integración de peticiones de ORFEO a BTE abril 2025



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

Para el mes de abril se recibieron un total de **22.906** 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 **3.361** peticiones que ingresaron en el mes de marzo NO deben registrarse en el Sistema BTE. Conforme a lo anterior debieron ser migradas a BTE **19.545** peticiones, de las cuales **9.474** peticiones fueron integradas de manera satisfactoria, lo que representa una efectividad del **48,47%** 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 se tuvieron **26.236** peticiones y para el mes de abril se tuvieron **25.887** peticiones, por

tanto, para el periodo de análisis disminuyó el número de radicados en **349** peticiones, lo que refleja una variación del 1,98%.

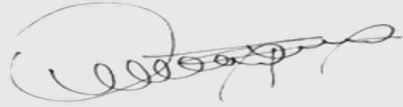
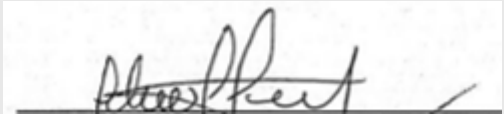
- Los dos subtemas que generaron mayor impacto en la radicación de peticiones para el mes de abril fueron; “*Caducidad, exoneración e impugnación de comparendos*” con **4.202** peticiones y “Embargos y desembargos” con **3.930** peticiones.
- Para el mes de abril, el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones, fue canal web con el **44,10%** de las peticiones radicadas por este medio.
- De las **25.887** 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 con **5.910** peticiones, lo que representa el **36,34%** del total de peticiones con respuesta en el mes de análisis, seguido de la Subdirección de Contravenciones, con **3.999** peticiones, con una participación del **24,59%**. Conforme a lo anterior podemos indicar que estas dos dependencias respondieron el **60,93%** 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 abril se dio respuesta de manera oportuna a **16.265** peticiones y de manera extemporánea a **25** peticiones, lo que refleja una oportunidad en las respuestas ciudadanas del **99,84%**. 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).
- El 24 de abril se realizó capacitación de Protocolos de Atención para Grupos Poblacionales – Diferenciales, socialización que se llevó a cabo por parte de la Secretaría General.
- En el mes de abril 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.
- Para este periodo se continúa con los seguimientos mensuales, para ello se envió el memorando número 202542100108363 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.
- El día 30 de abril, se realizó SEGUIMIENTO PQRS DAC, con la finalidad de reforzar los términos de respuestas de las peticiones de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y compartir el resultado de la evaluación de la calidad de las respuestas.
- El 30 de abril se adelantó mesa de trabajo con la Subdirección de Control al Tránsito al Transporte, en cumplimiento a las directrices descritas en el Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PM04-RG01 - Numeral 5, al ser la dependencia con el mayor número de respuestas

extemporáneas o vencidas registradas en los últimos tres meses, ello para que la dependencia presentará las acciones implementadas y los resultados obtenidos.

- El día 30 de abril se adelantó capacitación del aplicativo de Correspondencia Orfeo, a la Subdirección de gestión de la Movilidad, en razón al hallazgo del informe final de evaluación a la gestión sobre quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) y PQRS de entes de control - segundo semestre de 2024.

	
Adriana Ruth Iza Certuche Directora 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	