



Bogotá D.C., junio 16 de 2025

Señor(a)

Anónimo Anónimo Anónimo
Bogota - D.C.

REF: RESPUESTA AL RADICADO 2544862025

Reciba un cordial saludo.

La Secretaría de Movilidad es una Entidad comprometida con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y con los lineamientos de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, prácticas del buen gobierno. Para nuestro equipo, son fundamentales la satisfacción de los ciudadanos y las sugerencias que realicen, con miras al mejoramiento de la atención prestada.

En atención a la queja interpuesta por usted relacionada con la presunta negativa de un funcionario adscrito a la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) para recibir una llamada anónima mediante nuestras líneas de atención, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez recibida su comunicación, se elevó la consulta respectiva al enlace de atención del BPO encargado de la operación de dichas líneas, quien manifestó:

“Sobre este caso, dado que no se tienen datos de la persona ni la línea a la que llamó 195 o 6013649400 haremos la respectiva retroalimentación al equipo del BPO, sin embargo, ellos saben que deben recibir la peticiones anónimas, copio a nuestra coordinadora nacional para que se realice la retroalimentación.”, “.(...)”. (Sic)” ... (...)”.

Con el fin de poder identificar plenamente al funcionario que atendió su llamada y realizar una verificación puntual del caso, solicitamos respetuosamente nos suministre **la siguiente información:**

- Número de la línea a la que se comunicó (195 o 601 3649400).
- Fecha exacta de la llamada.
- Hora aproximada en que fue atendida.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

1





- Nombre o identificación del funcionario que atendió su llamada.

Finalmente, le agradecemos por tomarse el tiempo de escribirnos la experiencia que vivió con uno de nuestros Servidores Públicos. La Secretaría Distrital de Movilidad trabaja continuamente sus protocolos de atención, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en cada uno de nuestros puntos de contacto, enfocándonos en la atención hacia nuestros ciudadanos.

Por lo anterior, su comentario nos ayuda a fortalecer claramente las debilidades que se evidencian en el día a día, por lo cual esta Entidad tomará los correctivos necesarios para que la misma no se vuelva a presentar y así mismo se reforzará con el equipo sobre la atención que se debe prestar en los puntos de contacto.

De acuerdo a su solicitud sobre *"...PARALES METÁLICOS DE LA AUT NORTE CALLE 127, AV CIRCUNVALAR, CRA 5, AV. EL DORADO Y TODOS LOS SITIOS DONDE HAY PARALES SIENDO QUE SE HAN ROBADO LAS PUNTAS Y LA ENTIDAD NO HACE NADA, POR LO QUE EXIGEN ARREGLEN ESTA PROBLEMÁTICA DE ESTOS PARALES PARA EVITAR UN ACCIDENTE..."*

Una vez consultada la base de datos georreferenciada de la Entidad y de acuerdo con las competencias de esta Subdirección en materia de Sistemas de Contención Vehicular, se informa lo siguiente:

Cabe informar que el **"RETIRO NO PROGRAMADO O SUSTRACCIÓN"** de elementos implementados por las entidad en este caso *"Parales metálicos o postes metálicos"* se realiza por personas ajenas a la institución dentro de las **"MALAS PRACTICAS Y/O VANDALISMO"** las cuales realizan estas actividades sin autorización, permiso alguno o de manera irregular, en diferentes sitios, dado que esto es realizado manera intencional llegando no solo a generar una gran afectación dentro de los elementos existentes o implementados, sino generando un mayor riesgo de accidentalidad o siniestralidad y convirtiéndose así mismo en un riesgo para la seguridad e integridad de los diferentes actores viales dentro del sector.

Así mismo se informa con el fin de realizar la implementación y mantenimiento de elementos de *"Sistema de Contención Vehicular"* que se requieren, actualmente la entidad se encuentra en proceso de estructuración de la **"Licitación - Contrato"**

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020



de Consultoría y Obra de SCV – Sistema de Contención Vial” esto con el fin de poder realizar los estudios, diagnósticos y evaluaciones correspondientes de acuerdo con la normatividad vigente de las diferentes solicitud allegadas y programadas por la entidad.

De acuerdo a lo anterior y a lo solicitado dentro de la petición, se programará en la base de datos de compromisos de la entidad con el fin de realizar correspondiente revisión y evaluación del sector a fin de determinar la viabilidad de complementar, implementar o reemplazar con elementos de Sistemas de Contención Vehicular adecuados a las condiciones de operación del sector.

Sin embargo, es importante aclarar que las actividades de implementación y mantenimiento de los elementos de Sistemas de Contención Vehicular para el Distrito se ejecutan de acuerdo con el orden cronológico de las solicitudes y a la programación de las actividades complementarias que las mismas demanden. Así mismo, cabe aclarar que los recursos destinados para estas labores son limitados y la implementación de las medidas están supeditadas también al buen estado de la vía, zonas laterales, infraestructura existente o requeridas y a la vigencia de los contratos que suscriba la entidad para tal fin, así como las actividades complementarias que se requieran.

*“Así mismo, se aclara que los objetivos de la entidad se encuentran orientados a la elaboración de políticas, programas y proyectos para la intervención, mejoramiento y construcción de la malla vial infraestructura de transporte y el espacio público asociado **y no a la ejecución de proyectos de infraestructura o estabilización vial requeridos como obras complementarias a la instalación de SCV**”*

Adicionalmente se informa que de acuerdo con la resolución emitida por el Ministerio de Transporte **“Resolución del 21 de Mayo de 2024”, “Por la cual se adopta la Metodología para el diseño, selección e instalación de sistemas de contención**

En caso que en la etapa de diseño se determine la viabilidad de implementar elementos de Sistemas de Contención Vial, entendiéndose que algunos de estos requieren de obras de adecuación, mantenimiento, infraestructura nueva o actividades complementarias requeridas se solicitarán a las entidades encargadas del mejoramiento y construcción del espacio público para que adelanten las acciones pertinentes en dicho sector, lo cual supedita la implementación de estos elementos a la ejecución y entrega de estas obras a la entidad.



vehicular y se dicta otras disposiciones”, todos los temas relacionados deberán revisarse, evaluarse y diseñarse a partir de esta y conjunto las siguientes metodologías:

- Metodología para el diseño, selección e instalación de Sistemas de Contención Vehicular.
- Metodología Para El Diseño De Zonas Laterales.
- Metodología para el desarrollo de auditorías e inspecciones de seguridad vial para Colombia (en proyectos de Infraestructura vial).

Lo anterior según lo requerido tanto por el **Ministerio de Transporte como por la Agencia Nacional de Seguridad vial – ANSV** para el desarrollo de temas y contratos relacionados.

Cabe mencionar que:

“Que la metodología en mención es una herramienta para el diseño, selección e instalación de sistemas de contención vehicular que permite una infraestructura vial más segura en el país, con el fin de prevenir y reducir los siniestros de tránsito, así como mitigar su gravedad, buscando que los conductores y pasajeros de vehículos que salen de la calzada minimicen la severidad de las lesiones. Al respecto, la ausencia de esta herramienta ha limitado la posibilidad de tener vías más seguras, con tratamientos más eficientes en las zonas laterales. De esta manera, esta metodología orientará a las entidades y profesionales para que diseñen y ejecuten proyectos de infraestructura vial, en la técnica paso a paso para la selección adecuada de las barreras longitudinales, los amortiguadores de impacto y las rampas de emergencia, así como con la selección del nivel de contención requerido, de acuerdo con el contexto.”

² [Resolución 20243040022485 del 21 de mayo de 2024.](#)

³ [metodología para el diseño, selección e instalación de sistemas de contención vehicular - actualización 20052024.](#)

⁴ [Metodología para el diseño de zonas laterales](#)

5. Metodología para el desarrollo de auditorías e inspecciones de seguridad vial para Colombia

Así mismo cabe aclarar que **“Artículo 5. Cumplimiento.** Todos los sistemas de contención vehicular que se instalen en las vías colombianas, a partir de la fecha de expedición del presente acto administrativo, deberán estar soportados en un diseño técnico conforme a lo establecido en la metodología que aquí se adopta”, el cual deberá reposar en los archivos de la entidad pública que esté a cargo de la vía. Así mismo, deberá existir en tales archivos los reportes de inspección y mantenimiento de cada uno de los sistemas de contención vehicular, conforme a lo establecido en la metodología.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020





Finalmente, se recuerda que conforme al Art. 109 de la Ley 769 de 2002 (CNTT), en el cual se establece: "... Todos los usuarios de las vías están obligados a obedecer las señales de tránsito de acuerdo con lo previsto en el artículo 5°, de este código..." se infiere que, aun cuando es responsabilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la movilidad en condiciones de seguridad y comodidad a los usuarios, existe un deber de corresponsabilidad de los ciudadanos en el acatamiento de las normas contempladas en el Código Nacional de Tránsito Terrestre – CNTT (Ley 769 de 2002).

Para más información recuerde que nuestra entidad tiene habilitados diferentes canales de atención los cuales puede consultar a través de la página web www.movilidadbogota.gov.co.

Recuerde que para cualquier trámite o servicio que realice ante la entidad, no es necesario acudir a tramitadores o intermediarios.

Cordialmente,



Oscar Gustavo Calderon Medina
Director Técnico de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 16-06-2025 04:12 PM

Revisó: Beatriz Eugenia González Cárdenas - Dirección de Atención al Ciudadano
John Alexander Torres Perez- Subdirección de Señalización.

Elaboró: Yuli Tatiana Bonilla Valero-Dirección De Atención Al Ciudadano
Edwin Albeiro Novoa Arevalo - Subdirección de Señalización.