

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS SEPTIEMBRE 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

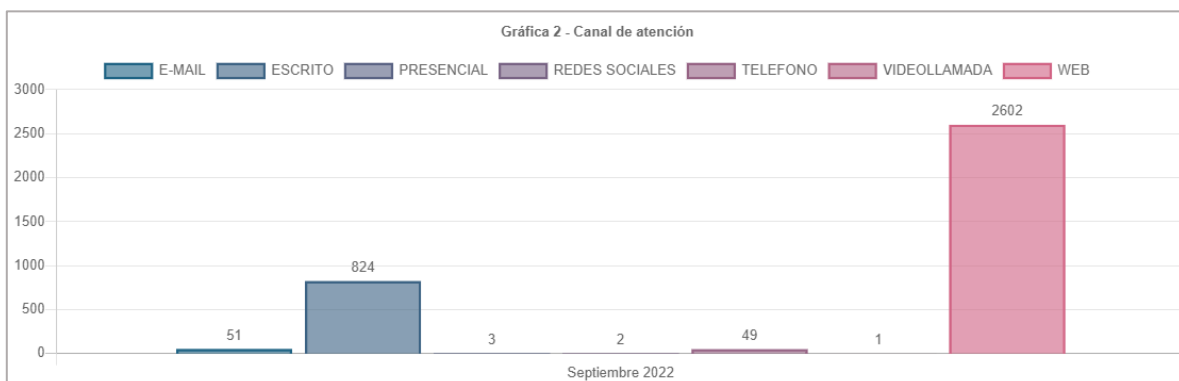


Total, requerimientos: 3.532

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te escucha, se observa que, en el mes de septiembre de 2022, **3.532** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.990**, fueron radicadas directamente por el ciudadano y **1.542**, fueron radicadas por la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



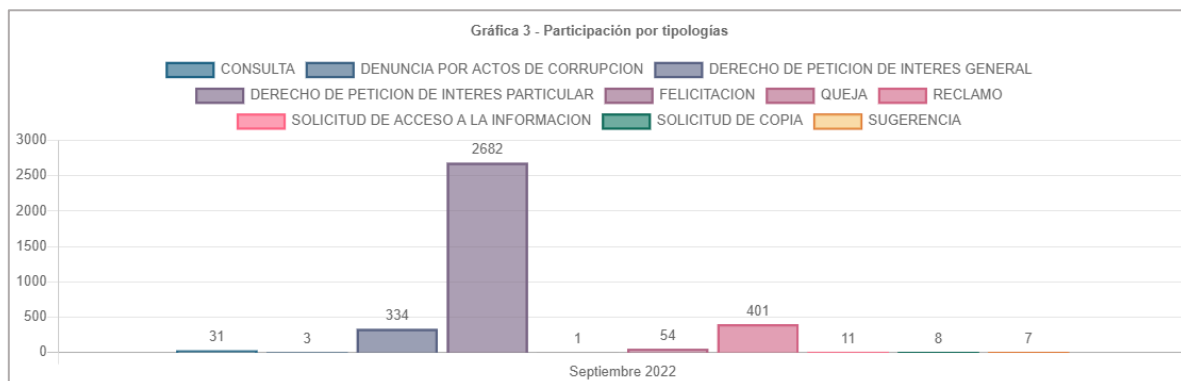
Total, Requerimientos 3.532

Análisis

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, formulario de radicación en la página web, Buzón, correspondencia, el gestor documental ORFEO, y el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, lo puede realizar de manera presencial.

De acuerdo con el informe de septiembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.602**, de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **824** por canal escrito, **51** vía e-mail, **49** por canal telefónico, **3** por el canal presencial, **2** por redes sociales y **1** por video llamada.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 3.532

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **2.682** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **75.93%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de septiembre, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido del reclamo con un total de **401** peticiones, para las demás tipologías se registran; **334** Derechos de petición de interés general, **54** quejas, **31** consultas, **11** solicitudes de acceso a la información, **8** solicitudes de copias, **7** sugerencias, **3** denuncias por actos de corrupción y **1** felicitación.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
Impugnación de comparendos	855	24.29 %
Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)	299	8.49 %
Descargue de comparendos en SIMIT	287	8.15 %
Atención al personal en puntos de contacto	245	6.96 %
Notificación de comparendos	217	6.16 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de “impugnación de comparendos” con **855** solicitudes, que representan el 24.29% siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de septiembre, en segundo lugar se encuentra las solicitudes de “operativos control del tránsito del transporte público recuperación espacio público” con **299** solicitudes, que representan el 8.49%, en tercer lugar se encuentra la solicitud de “descargue de comparendos en SIMIT” con **287** solicitudes, que representan el 8.15%, en cuarto lugar se encuentran “Atención al personal en puntos de contacto” con **245** solicitudes que representan el 6.96% y en quinto lugar “notificación de comparendos” con **217** peticiones que corresponde al 6.16% de participación. Con lo anterior se evidencia que con respecto al mes de agosto se mantiene como primer ítem, la impugnación de comparendos.

5. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

Subtema	Total	Porcentaje
Secretaria de gobierno	99	36.80 %
Transmilenio	38	14.13 %
Secretaria de hacienda	34	12.64 %
IDU	20	7.43 %
Secretaria de educación	16	5.95 %
Secretaria de seguridad	12	4.46 %
La terminal de transporte	7	2.60 %
Grúas y patios	6	2.23 %
Secretaria de ambiente	6	2.23 %
Acueducto - EAAB-ESP	4	1.49 %
Secretaria de planeación	4	1.49 %
UAESP	4	1.49 %

Subtema	Total	Porcentaje
UMV - unidad de mantenimiento vial	4	1.49 %
Defensoría del espacio público	3	1.12 %
IDRD	3	1.12 %
Metro de Bogotá S.A.	3	1.12 %
Secretaría de salud	2	0.74 %
Capital salud EPS	1	0.37 %
Catastro	1	0.37 %
CODENSA	1	0.37 %
Policía metropolitana	1	0.37 %
Total	369	100%

Análisis:

Para este período, se tiene en total **369** solicitudes que debieron ser trasladadas por no competencia, dentro de las entidades que se realizaron los correspondientes traslados tenemos; la Secretaría de Gobierno con **99** solicitudes que representan el 36.80%, siendo este el más relevante, seguido de Transmilenio con **38** solicitudes, que representan el 14.13%, continuando con la Secretaría de Hacienda con **34** peticiones, equivalentes al 12.64%, en cuarto lugar se encuentran el IDU con **20** peticiones que representan el 7.43% y en quinto lugar la Secretaría de Educación con **16** peticiones que representan el 5.95%.

Subtemas veedurías ciudadanas

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de septiembre, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
Subsecretaría de servicios PQRS	605	30.84 %
SIMIT y cursos	323	16.46 %
Subdirección de control de tránsito y transporte	286	14.58 %
Dirección de gestión de cobro	240	12.23 %
Gestión documental SDM	136	6.93 %
Subdirección de señalización	47	2.40 %
Dirección de atención al ciudadano	42	2.14 %
Dirección de planeación para la movilidad	41	2.09 %
Grupo PQRS DAC	40	2.04 %

Subtema	Total	Porcentaje
Circulemos digital	38	1.94 %
Subdirección de control e investigaciones al transporte público	36	1.83 %
PYP solidario	27	1.38 %
Subdirección de semaforización	21	1.07 %
Pedagogía cursos	16	0.82 %
Coordinación jurídica circulemos	14	0.71 %
Oficina de gestión social	14	0.71 %
Subdirección de gestión en vía	14	0.71 %
Dirección de talento humano	5	0.25 %
Subdirección de planes de manejo de tránsito	5	0.25 %
Dirección de gestión de tránsito y control de tránsito y transporte	2	0.10 %
Dirección de normatividad y conceptos	2	0.10 %
Oficina de control disciplinario	2	0.10 %
Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	2	0.10 %
Dirección de contratación	1	0.05 %
Oficina asesora de comunicaciones y cultura para la movilidad	1	0.05 %
Subdirección de la bicicleta y el peatón	1	0.05 %
Subdirección financiera	1	0.05 %
Total	1962	100%

PETICIONES CERRADAS OTROS PERIODOS

Subtema	Total	Porcentaje
Subsecretaría de servicios PQRS	576	36.97 %
Gestión documental SDM	261	16.75 %
Dirección de gestión de cobro	149	9.56 %
Subdirección de control de tránsito y transporte	106	6.80 %
Grupo PQRS DAC	64	4.11 %
SIMIT y cursos	63	4.04 %
Subdirección de señalización	58	3.72 %
Pedagogía cursos	54	3.47 %
Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	44	2.82 %
Coordinación jurídica circulemos	36	2.31 %

Subtema	Total	Porcentaje
Subdirección de gestión en vía	27	1.73 %
Subdirección de semaforización	18	1.16 %
Dirección de planeación para la movilidad	17	1.09 %
PYP solidario	12	0.77 %
Subdirección de la bicicleta y el peatón	10	0.64 %
Circulemos digital	9	0.58 %
Subdirección de control e investigaciones al transporte público	9	0.58 %
Dirección de atención al ciudadano	8	0.51 %
Dirección de talento humano	8	0.51 %
Oficina de gestión social	5	0.32 %
Subdirección de planes de manejo de tránsito	5	0.32 %
Dirección de inteligencia para la movilidad	4	0.26 %
Dirección de contratación	3	0.19 %
Oficina de seguridad vial	3	0.19 %
Dirección de gestión de tránsito y control de tránsito y transporte	2	0.13 %
Oficina asesora de comunicaciones y cultura para la movilidad	2	0.13 %
Oficina de control disciplinario	2	0.13 %
Subdirección financiera	2	0.13 %
Dirección de normatividad y conceptos	1	0.06 %
Total	1558	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.962** peticiones y **1.558** peticiones de periodos anteriores, para un total de **3.520** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de septiembre, comparado con **3.517** del mes de agosto, la cifra se mantuvo estable con solo **3** peticiones de diferencia.

La dependencia que más requerimientos cerro solicitudes del periodo y de otros periodos en el mes de septiembre, fue la Subsecretaria de Servicios PQRSD con **1.181** peticiones, seguido de Gestión Documental SDM con **397** peticiones.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

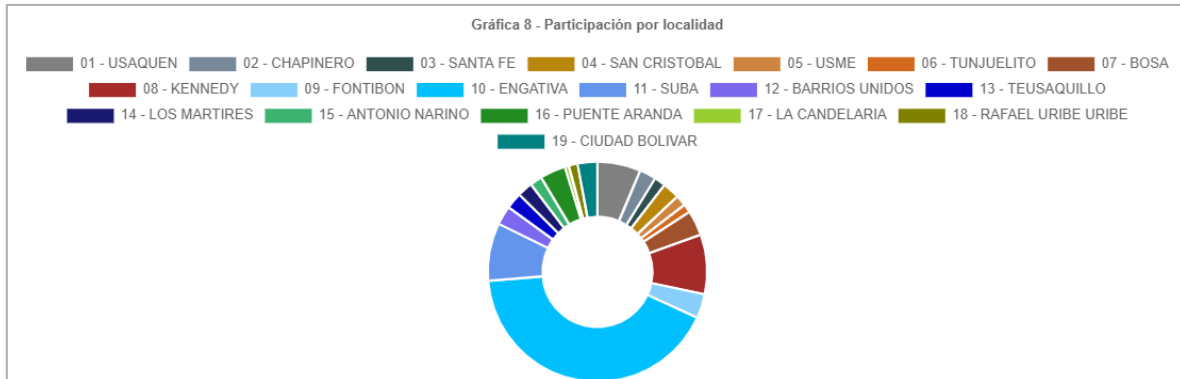
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
Subsecretaría De Servicios PQRS	32	0	13	11,03	0	10	10,06	0	0	6
Grupo PQRS DAC	30	0	8,67	10,78	0	0	14	0	0	0
Oficina De Gestion Social	26	0	7,86	5,5	5	0	0	0	0	0
Subdireccion De Control De Transito Y Transporte	20,67	11	5,89	5,47	0	8,5	3,5	0	0	0
Direccion De Gestion De Transito y Control De Transito y Transporte	17	0	12	0	0	0	0	0	0	0
Direccion De Inteligencia Para La Movilidad	16,5	0	13	0	0	0	0	0	0	0
Oficina De Seguridad Vial	15	0	12	0	0	0	0	0	0	0
Direccion De Planeacion Para La Movilidad	10,5	0	7,97	7,81	0	0	8	0	0	0
Subdireccion De Semaforizacion	9	0	9,75	0	0	0	12	0	0	0
Direccion De Normatividad y Conceptos	8	0	0	8,5	0	0	0	0	0	0
PYP Solidario	7	0	0	7,87	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora De Comunicaciones y Cultura Para La Movilidad	6	0	0	0	0	0	0	0	9	0
Direccion De Atencion Al Ciudadano	3	0	7,24	3,44	0	3	3	2	1,67	3
Circulemos Digital	0	0	5,75	4,95	0	0	0	4	0	0
Coordinacion Juridica Circulemos	0	0	12	13,94	0	0	0	0	0	0
Direccion De Contratacion	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
Direccion De Gestion De Cobro	0	0	5	8,35	0	0	7,46	0	0	0
Direccion De Talento Humano	0	0	0	11,31	0	0	0	0	0	0
Gestion Documental SDM	0	0	7	10,85	0	4	0	0	0	0
Oficina De Control Disciplinario	0	1	0	1	0	3,5	0	0	0	0
Oficina De Tecnologias De La Informacion y Las Comunicaciones	0	0	0	5,57	0	0	0	0	0	0
Pedagogia Cursos	0	0	0	10,71	0	0	6,37	0	0	0
SIMT y Cursos	0	0	4,5	4,72	0	0	5,18	0	0	7
Subdireccion De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	0	0	6,83	7,27	0	0	0	0	0	0
Subdireccion De Gestion En Via	0	0	16	11,21	0	13	0	0	0	0
Subdireccion De La Bicicleta y El Peaton	0	0	14	11,67	0	0	0	0	0	0
Subdireccion De Planes De Manejo De Transito	0	0	8,67	6	0	0	0	0	0	0
Subdireccion De Senalizacion	0	0	12,42	13,75	0	0	0	0	0	0
Subdireccion Financiera	0	0	0	4	0	0	4,5	0	0	0

Análisis:

Para este período, la única tipología que presento respuesta extemporánea frente a los tiempos de respuesta establecidos por la norma, fue la petición de Consulta; con un tiempo de respuesta de 32 días, gestionado por la Subsecretaría de Servicios PQRS.

Las demás tipologías de petición, se respondieron el 100% dentro de los términos establecidos, lo anterior gracias a los seguimientos semanales que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano, el apoyo a la gestión por parte de cada uno de los enlaces y el compromiso de cada una de las dependencias de la SDM.

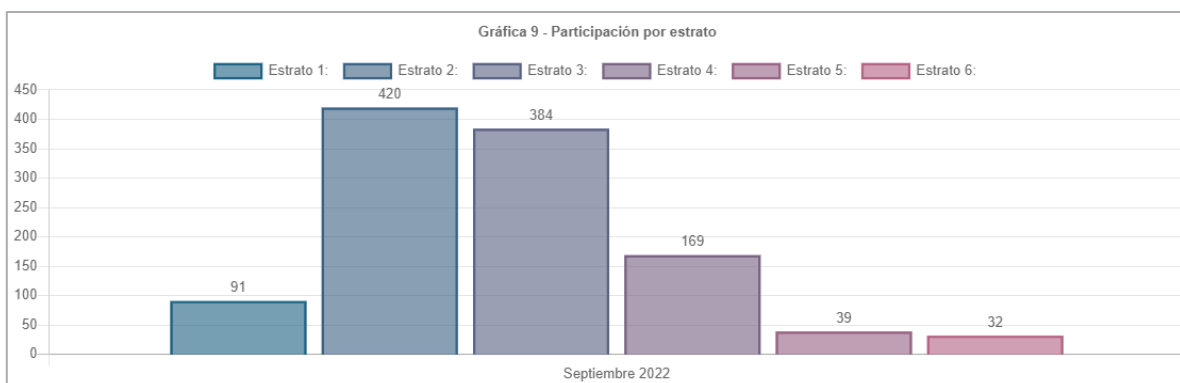
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se pudo determinar la siguiente participación en la radicación de peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, según la localidad: Engativá con **634** peticiones, seguido de Kennedy con **133** peticiones y Suba con **129** peticiones. Por otra parte, se sigue evidenciando un gran número de ciudadanos que no fueron identificados, por no diligenciar la información solicitada.

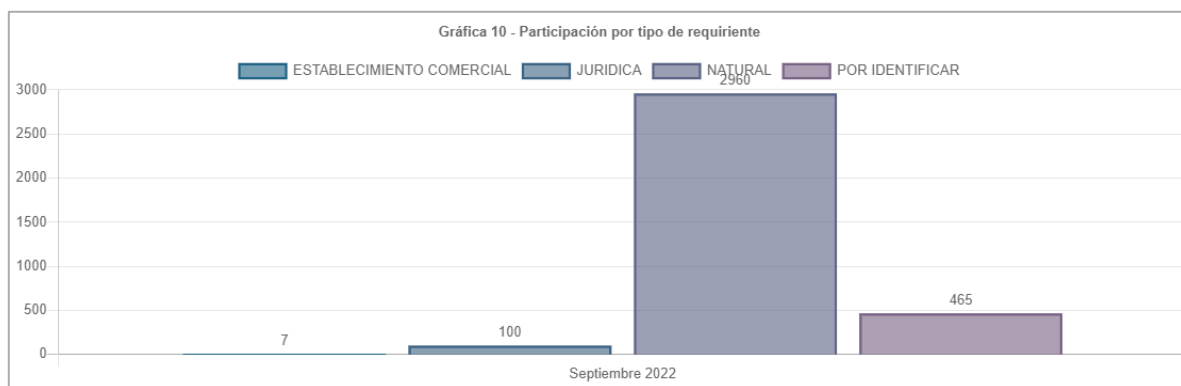
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis:

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 2 con **420** peticionarios y el estrato 3 con **384** peticionarios, Así mismo en los demás estratos se registró la siguiente participación; el estrato 4 con **169** peticionarios, el estrato 1 con **91** peticionarios, estrato 5 con **39** peticionarios y el estrato 6 con **32** peticionarios. Por otra parte, se evidencia que, de las **3.532** peticiones, solo **1.135** solicitudes aportaron el dato de estrato, correspondiente al 32.13% de las solicitudes.

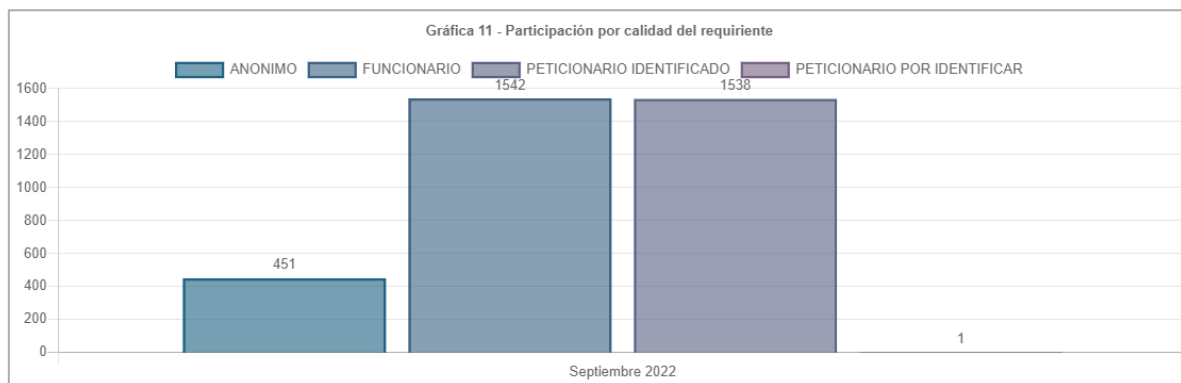
10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de septiembre, **2.960** corresponden a personas naturales, **100** a Jurídicas y **7** a establecimientos de comercio, por otra parte **465** ciudadanos no registraron esta información en el diligenciamiento de su solicitud

11. PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE



Análisis

Podemos evidenciar que **451** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, **1.542** corresponden a funcionarios, **1.538** corresponden a personas que se identificaron y **1** a peticionarios pendientes por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, para el mes de septiembre.

12. CONCLUSIONES

- De las 37.800 peticiones que ingresaron a la Entidad, 3.532 quedaron registradas en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha. Por lo cual, del total de solicitudes recibidas, solo el 9.34% se realizaron a través del sistema de Bogotá te escucha.
De las 34.101 peticiones que ingresaron a la Entidad por medio del Gestor Documental Orfeo, 167 quedaron registradas en Bogotá te Escucha.
- Se evidencia que los ciudadanos están autogestionando la radicación de sus PQRSD por medio virtual a través de nuestra página web, evitando desplazamientos, filas, congestión de nuestros puntos de contacto presencial y telefónico, generando una racionalización el tiempo y oportunidad en la respuesta al disminuir la intervención de tramitadores.
- La solicitud de Derechos de petición de interés particular, sigue siendo la tipología de mayor relevancia de las peticiones realizadas por nuestros ciudadanos, donde en comparación con el mes de anterior esta tipología tuvo una disminución de solo 26 peticiones, lo que representa el 0.96%.
- El subtema más reiterado en las PQRSD del mes de septiembre sigue siendo por; Impugnación de comparendos impuestos por medios tecnológicos y/o impugnación de comparendos notificados en vía , donde los peticionarios solicitan información sobre el trámite, solicitud de citas para la audiencia de impugnación y normatividad relacionada.
- Se evidencia que el subtema de “Descargue de comparendos en SIMIT” en meses anteriores venia ocupando el segundo puesto en los subtemas reiterados, para el mes de septiembre tuvo una disminución de peticiones. Lo anterior se debe a las mesas de trabajo que se han realizado, con el fin de mitigar y dar gestión efectiva a los ciudadanos.

- La secretaria de Gobierno, se mantiene como la primera entidad de traslado por no competencia de peticiones, en el mes de septiembre del total de traslados esta entidad tuvo 99 peticiones, lo que corresponde al 36.80 % de las peticiones por traslado.
- La dependencia que más requerimientos cerro solicitudes del periodo y de otros periodos en el mes de septiembre, fue la Subsecretaria de Servicios PQRSD con 1.181 peticiones, seguido de Gestión Documental SDM con 397 peticiones.
- Con relación al tiempo promedio de respuesta, la única dependencia que supero los tiempos establecidos por la norma fue; la Subsecretaria de Servicios PQRSD, con respecto a la petición de consulta, con un tiempo promedio de 32 minutos. De otra parte, las demás dependencias mantuvieron de manera exitosa los tiempos de respuesta para todas las demás tipologías de peticiones.

13. ACCIONES

- Se realiza reunión con el encargado de la integración de los sistemas de Gestión Documental y Bogotá te Escucha de la OTIC, la encargada de la gestión del Sistema de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa y el encargado del seguimiento a la gestión de respuestas a las peticiones ciudadanas de la Dirección de Atención al Ciudadano, con el objetivo de efectuar una revisión a los reportes generados y a los registros en los sistemas, con el propósito de identificar las causas a las novedades presentadas, socializar las acciones que se han venido realizando y determinar aquellas que se deban emprender para eliminar no conformidades y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las dependencias.

Se hace cruce en la base de datos de las peticiones que están en Orfeo y no en BTE, respecto a los parámetros comunes y obligatorios para el registro de peticiones de ORFEO hacia BTE, se identificaron que la mayoría de estos radicados no tienen subtema asignado en Orfeo por parte de correspondencia, razón por la cual no se efectuó el registro las peticiones en Bogotá te Escucha, por lo cual se envía un correo a la jefe de la Subdirección Administrativa, indicando la novedad de que en los radicados de entrada no se está clasificando el tema, y esta es una variable obligatoria para el traslado de las peticiones a Bogotá te Escucha.

Se revisan las peticiones que, si cumplen con los parámetros comunes de BTE y ORFEO y que, si cuentan con tipo de requerimiento y tema correctos, pero no se

cargan en BTE, por lo cual se reitera por parte de la OTIC a través de oficio, la solicitud de ampliación de la capacidad de los archivos y extensiones del sistema BTE, para lograr que las peticiones radicas en el sistema de gestión documental ORFEO que superan los 25mb puedan quedar registradas en el sistema BTE.

Una vez revisadas las peticiones pendientes por cerrar se evidencia que el web service está generando un error al momento de realizar el cierre, por lo cual la OTIC genero un oficio y un caso ante la Secretaria General de la Alcaldía para poder hacer el cierre de las peticiones.

- Se continuo con el envío del reporte semanal por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano a los enlaces de PQRSD de toda la Entidad, para dar a conocer las peticiones vencidas y próximas a vencer, promoviendo en todas las dependencias la gestión oportuna de las peticiones que están por vencer y en los casos de evidenciar peticiones vencidas implementar las acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- Se han realizado mesas de trabajo, con el fin de intervenir de manera oportuna y mitigar el aumento de peticiones para los trámites de Impugnación de comparendos, generando estrategias que le permitan al ciudadano, realizar los procesos en menor tiempo y dar solución efectiva con el fin de no tener reiteraciones en las solicitudes generadas.
- Se sigue promoviendo a través de nuestra página web y redes sociales, nuestros canales de atención y nuestros tramites virtuales, con el fin de evitar desplazamiento de los ciudadanos y que pueden dar solución a sus requerimientos manera fácil y eficiente.

14. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar con el seguimiento semanal desde la Dirección de Atención al Ciudadano, para que se realice el cierre oportuno de las peticiones y el 100% de las respuestas se de en los términos establecidos en la norma.
- Darle continuidad a las revisiones periódicas con el informe de los subtemas más reiterativos, de tal manera que las dependencias involucradas puedan verificar las acciones de mejora para disminuir el número de peticiones que ingresan a la entidad.

- Realizar seguimientos a los compromisos expuestos en el proceso de integración de los sistemas de Gestión Documental y Bogotá te Escucha.
- Reclassificar la totalidad de las peticiones que ingresen por Bogotá te escucha, ya que se evidenció un alto número de peticiones que no corresponden a la tipología según el asunto.
- Reforzar e implementar planes de capacitación en las dependencias, pero en especial en aquellas que siguen teniendo reiteración en vencimiento de los términos de respuestas de las PQRS.

15. TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- Con el fin facilitar a la ciudadanía, la realización de sus trámites se recuerda que puede acceder a la información a través de los siguientes canales:
 - ✓ Ingresando a la Guía de Trámites y Servicios.
<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>.
 - ✓ En nuestros puntos de atención, los cuales puede verificar en:
https://www.movilidadbogota.gov.co/web/puntos_de_atencion
 - ✓ A través de nuestro chat. Ingresando a <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>
 - ✓ Centro de contacto de movilidad al 57 (601) 364 9400, opción 2,
 - ✓ Línea 195, opción 4
- Trámites y servicios virtuales: Hemos dispuesto de este canal para acercar a los Ciudadanos con la entidad. A continuación, encontrará los trámites y/o servicios a su disposición:



Trámites asociados a la Cadena de Urbanismo y Construcción: La ventanilla única de la construcción- VUC es un canal virtual, donde se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá, respondiendo así al modelo Distrital de SuperCADE virtual de trámites y servicios interconectados a través de una sola plataforma.



- La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) anuncia que, hasta el miércoles, 14 de septiembre, se aplicarán los descuentos que se ofrecerán por el pago de multas por comparendos anteriores al 30 de junio de 2021, y que serán del 40% para motos y 20% para vehículos sobre el valor capital de la deuda. No se cobrarán intereses de mora.
- Durante un encuentro especial entre el gobierno distrital y representantes de las agremiaciones comerciales más importantes de la capital, se firmó el pacto de cooperación “Tu negocio, un socio de la movilidad” para sellar un compromiso y garantizar un nuevo esfuerzo colectivo por mejorar los hábitos de parqueo y la movilidad en Bogotá.
- La Semana de la Bicicleta cumple 15 años y para celebrarla Bogotá lanza su Sistema de Bicicletas Compartidas con la operación de 150 estaciones y más de 1.500 bicicletas. Será un sistema con enfoque de género, con sillas para transportar niñas y niños, con manocletas para las personas con movilidad reducida y con bicicletas de carga. A esto se suma una gran apuesta de ciclotalleres y cicloparqueaderos instalados por toda la ciudad.
- Se informa que la entidad actualizó la información de los términos y canales disponibles para la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) a través del siguiente enlace puede verificar la información: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs>.

Ten presente los términos de respuesta

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

3 días hábiles*

- Propositiones de los concejales.

15 días hábiles*

- Derecho de petición de interés general
- Derecho de petición de interés particular
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia posible por actos de corrupción
- Felicitación
- Solicitud de documentos por parte del Congreso.
- Para organismos de control y entidades jurisdiccionales (si no se especifica plazo o en los términos otorgados en la solicitud).

5 días hábiles*

- Solicitud informe por Congresistas.
- Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.
- Requerimientos de concejales de la oposición.
- Solicitudes de informes o derechos de petición para el Congreso.
- Para organismos de control y entidades jurisdiccionales.

8 días hábiles*

- Para proyectos de acuerdo de concejales.

10 días hábiles*

- Solicitud de acceso a la información
- Solicitud de copias
- Peticiones entre autoridades.
- Solicitud informes por Concejales.

30 días hábiles*

- Consulta



Recuerda que en nuestra Entidad por términos de servicio, las PQRS se responden en un tiempo de 6 días hábiles a partir de su recepción.

*Ley 1755 de 2015.



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

BOGOTÁ