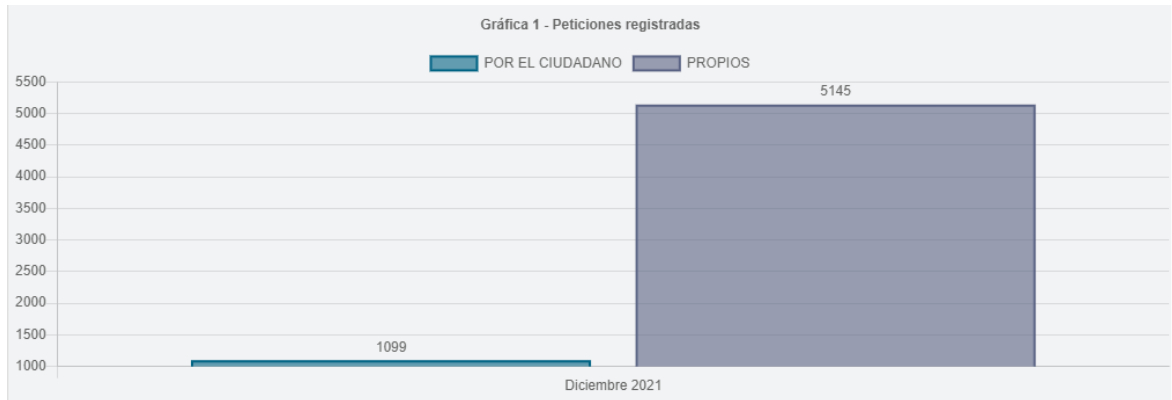


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS DICIEMBRE 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

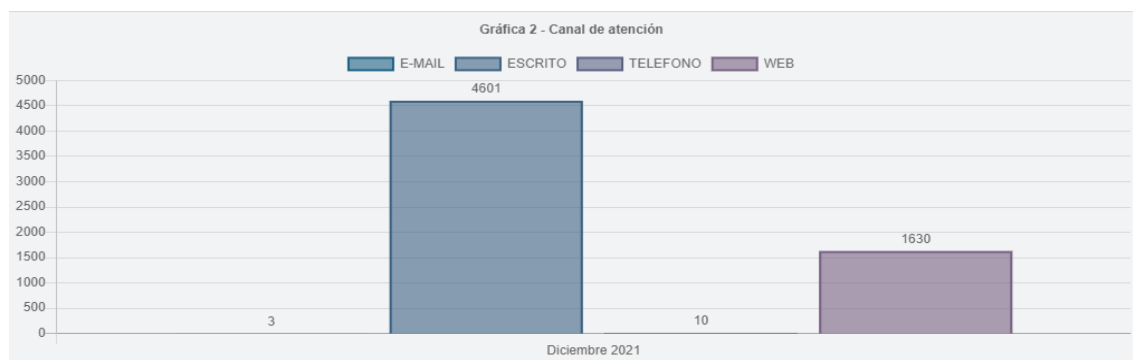


Total, requerimientos: 6.244

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 diciembre, **6.244** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, de las cuales **1.099** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.145** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 6.244

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



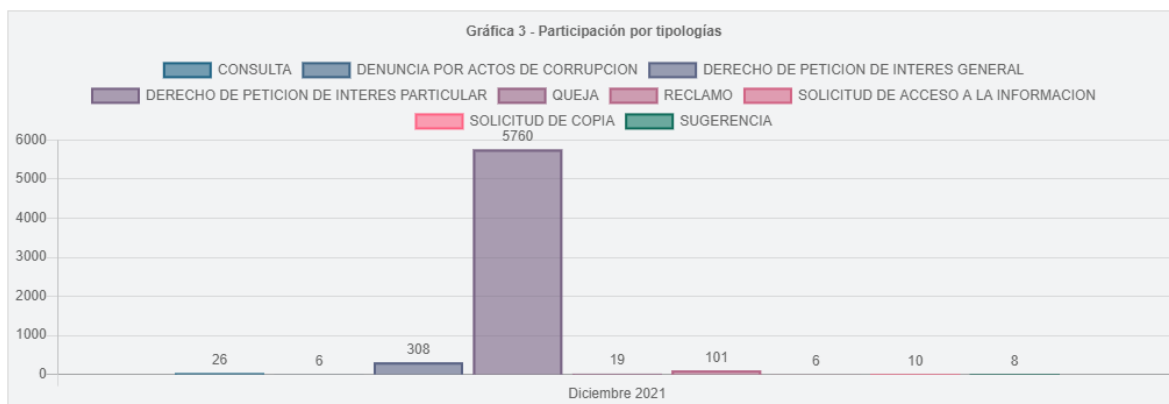
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, como 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, **1.630** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **3** por vía email, **0** canal presencial, **0** por redes sociales, **0** por la App Móvil, **10** por teléfono y **4.601** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 6.244

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **5.760** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **92%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de diciembre, 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 de los Derechos de petición de interés general con un total de **308**, un total de **19** quejas, **101** reclamos.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
DESCARGUE DE COMPARENDOS	362	12.35 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	345	11.77 %
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	250	8.53 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	203	6.93 %
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	188	6.41 %

Total, Requerimientos 6.244

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** fue el asunto, por el que más peticiones ingresaron a la entidad en el mes de diciembre con **362** peticiones que representan el **12.35%** del total de peticiones, en segundo lugar se encuentra la solicitud de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT”** con **345** solicitudes que representan el **11.77%** del total recibido, en tercer lugar se encuentran las **“SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)”** con **250** solicitudes, que representan el **8.53%**, en cuarto lugar **“CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO”** con **203** peticiones con **6.93 %** de participación, en quinto lugar con **188** solicitudes **“ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO”**, donde se evidencia, los asuntos más reiterativos cambiaron con respecto al mes anterior.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	58	16.02 %
SIM	54	14.92 %
TRANSMILENIO	45	12.43 %
IDU	45	12.43 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	26	7.18 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	22	6.08 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	15	4.14 %
SECRETARIA GENERAL	15	4.14 %
SECRETARIA DE HACIENDA	13	3.59 %
SECRETARIA DE PLANEACION	12	3.31 %
SECRETARIA DE SALUD	7	1.93 %
UAESP	7	1.93 %

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GRUAS Y PATIOS	6	1.66 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	1.38 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	5	1.38 %
SECRETARIA DE EDUCACION	5	1.38 %
JBB - JARDIN BOTANICO	3	0.83 %
IPES	3	0.83 %
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	0.55 %
IDRD	2	0.55 %
SECRETARIA DEL HABITAT	2	0.55 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0.55 %
SECRETARIA JURIDICA	2	0.55 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.55 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0.28 %
IDPYBA	1	0.28 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0.28 %
IDPC	1	0.28 %
total	362	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **Secretaria de Gobierno** con **58** solicitudes que representan el **16.02%** del total de peticiones trasladadas siendo este el más relevante, seguido de los traslados al **SIM** con **54** peticiones trasladadas, es decir el **14.92 %** de un total de **362** peticiones que se trasladaron a otras entidades, en tercer lugar se encuentran los traslados a **Transmilenio** con 45 peticiones que representan el **12.43%**, seguido del **IDU** con **45** peticiones a que representan el **12.43%** y en quinto lugar están los traslados a **Secretaria de Seguridad** con **26** solicitudes que representan el **7.18%** del total de peticiones trasladadas, cifra que disminuyo con respecto a meses anteriores en el número de traslados realizados a otras entidades

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de diciembre, no se recibieron solicitudes.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	274	22,95%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	273	22.86 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	194	16.25 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	142	11.89 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	120	10.05 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	49	4.10 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	35	2.93 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	35	2.93 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	22	1.84 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	15	1.26 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	14	1.17 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	0.59 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	5	0.42 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	4	0.34 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.25 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1	0.08 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0.08 %
total	1.194	100

Total, cerradas: 1.194 periodo actual

PETICIONES CERRADAS OTROS PERIODOS

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	414	23.83 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	364	20,99%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	268	15.43 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	267	15.37 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	164	9.44 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	51	2.94 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	36	2.07 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	34	1.96 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	30	1.73 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	19	1.09 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	17	0.98 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	14	0.81 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	13	0.75 %
DIRECCION DE CONTRATACION	9	0.52 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	9	0.52 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0.35 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	0.29 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0.23 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	3	0.17 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0.12 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	0.06 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1	0.06 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.06 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.06 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.06 %
TOTAL	1.734	100%

Total: 1.734 periodos anteriores

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.194** peticiones y **1.734** peticiones de periodos anteriores, para un total de **2.928** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre, comparado con **3.551** del mes de noviembre, cifra que disminuyó en este periodo en 623 peticiones, con relación al periodo anterior.

La dependencia que más requerimiento cerró en los dos periodos fue la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO** con **688** peticiones, documental seguido de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** con **637** peticiones cerradas en el mismo periodo y de otros periodos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

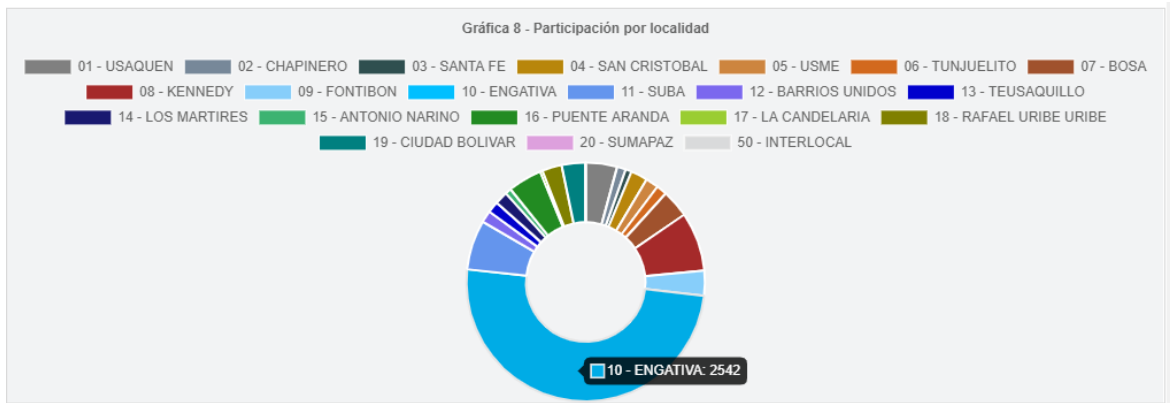
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	22	0	9	10	0	5	10	0	0	9
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	0	10	10	0	0	7	0	0	9
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD	8	0	6	5	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	7	0	11	10	0	0	9	0	12	7
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	31	21	0	0	0	0	19	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	11	7	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRANSITO	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	21	13	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	0	0	15	21	0	24	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	27	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	0	0	7	16	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	7	0	0	0	0	19	0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	6	11	10	0	0	14	15	3	5
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	0	0	4	5	0	0	9	4	0	0
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	0	0	23	20	0	25	10	0	23	0
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	0	0	18	14	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	9	6	0	0	0	10	0	0
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	0	0	11	11	0	0	0	14	0	0
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	0	0	12	11	0	0	0	20	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	19	0	0	23	0	0	14
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	0	0	23	24	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 6.244

Análisis:

Para este período, se presentaron tiempos superiores a los 30 días, en la atención de peticiones para la Dirección de Contratación, Dirección de Representación Judicial y la Subdirección de Gestión en Vía. Aunque el promedio general la atención permaneció dentro de los términos, esto gracias a los seguimientos semanales que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano y del seguimiento del equipo de cada dependencia, es necesario el compromiso de todas las dependencias en la atención de peticiones dentro de los términos establecidos.

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

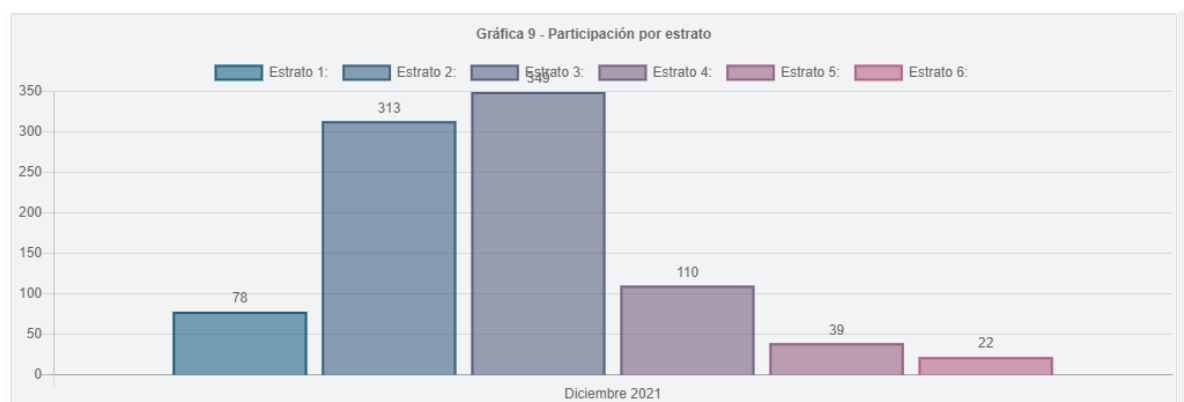


Total, Requerimientos 6.244

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(2.542)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(408)** y **Suba** con **(343)** peticiones, donde están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad y que permanecen constantes durante la vigencia. Por otra parte, sigue un gran número de ciudadanos que no fueron identificados, por no diligenciar la información solicitada.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

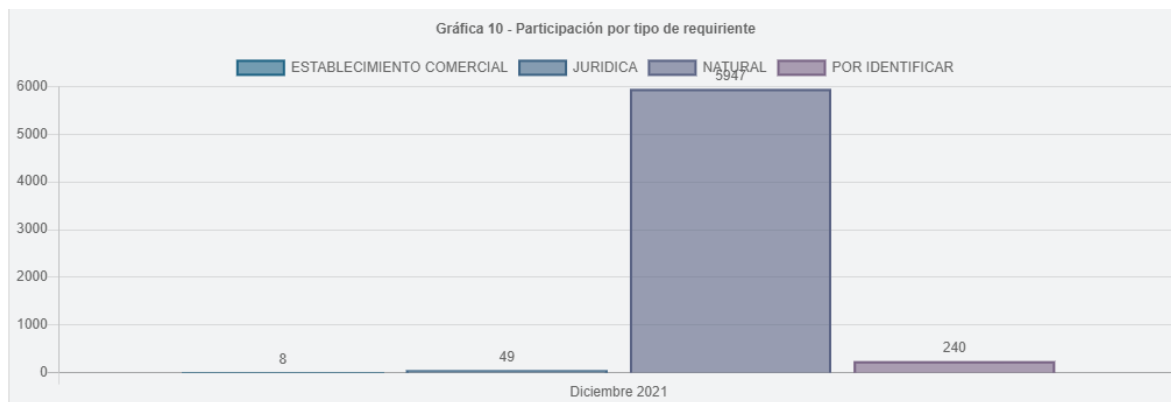


Total, Requerimientos 6.244

Análisis:

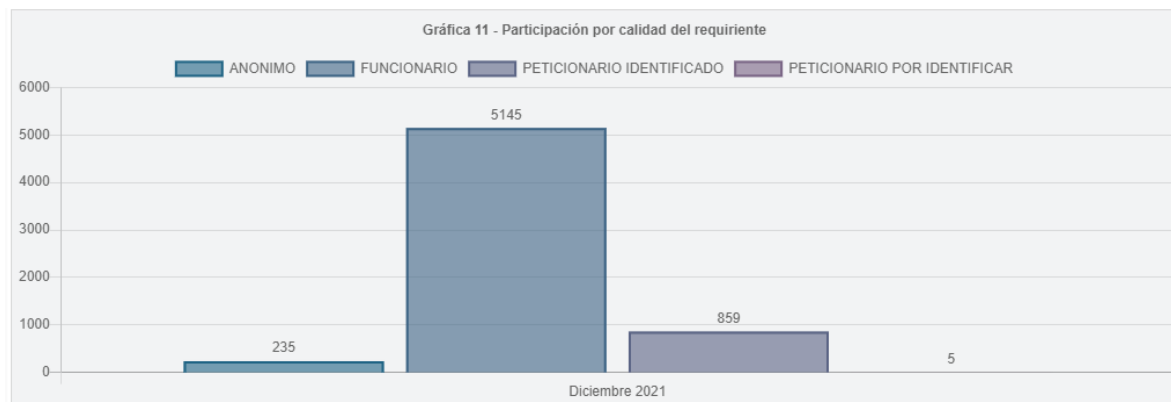
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **349** petitionarios, el estrato **2** con **313** petitionarios, para el estrato **4** con **110** petitionarios, el estrato **1** con **78** petitionarios, estrato **5** con **39** y estrato **6** con **22**, cifras que se mantuvieron estables para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **5.333** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **911** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **5.947** corresponden a personas naturales, **49** a Jurídicas, **8** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre y un total de **240** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

Análisis

Podemos evidenciar que **235** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **5.145** corresponden a funcionarios, **859** corresponden a personas que se identificaron y 5 peticionarios por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre, para este mes se evidencia el aumento de los ciudadanos que se identificaron, así como el de funcionarios que radicaron peticiones, teniendo en cuenta que la mayoría fueron registradas por ventanilla de radicación.

CONCLUSIONES

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 diciembre, **6.244** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.099** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.145** fueron radicadas por la entidad.

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **19.078** PQRSD, de las cuales **6.244** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRSD, que se registraron en Orfeo **12.834** solo ingresaron a BTE **5.145**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **7.689**.
- Por lo anterior la Oficina de las Tecnologías reporto a Secretaria general, quedando en evidencia que el tamaño de los archivos, exceden la capacidad del sistema para el registro de peticiones y están validando las opciones para registrar la totalidad de las peticiones en BTE.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.194** peticiones y **1.734** peticiones de periodos anteriores, para un total de **2.928** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **3.208** peticiones del periodo anterior a **6.244**, con un aumento de casi el **50%** con **3.036** peticiones más para este periodo.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **DESCARGUE DE COMPARENDOS**, con **362** peticiones este se mantiene casi estable con respecto al mes anterior.

- Para este periodo la OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS, con la implementación del script para identificar las peticiones que se les modificó el tipo documental, se pudo realizar el cierre antes del vencimiento en BTE.
- Para este periodo el número de peticiones vencidas en el sistema de BTE, que ingresaron por el gestor documental disminuyó con respecto a meses anteriores, teniendo en cuenta el seguimiento semanal que realiza la Dirección de atención al ciudadano.
- El promedio de respuesta aumento para algunas dependencias, que superaron el promedio de días de gestión fuera de los términos de Ley, por lo que se adelantan acciones dentro del Plan de mejoramiento de PQRS, para disminuir el número de peticiones atendidas fuera de términos.
- El número de solicitudes para aplicar cursos pedagógicos, obedece a que las Cias no reportan oportunamente la asistencia a los cursos para el descuentos de comparendos.
- Para este periodo la entidad, presentó el centro de contacto con nuevos canales incluyentes, que permitan a la ciudadanía conocer y acceder de manera más ágil y oportuna a nuestros servicios,
https://www.movilidadbogota.gov.co/web/canales_de_atencion_al_ciudadano



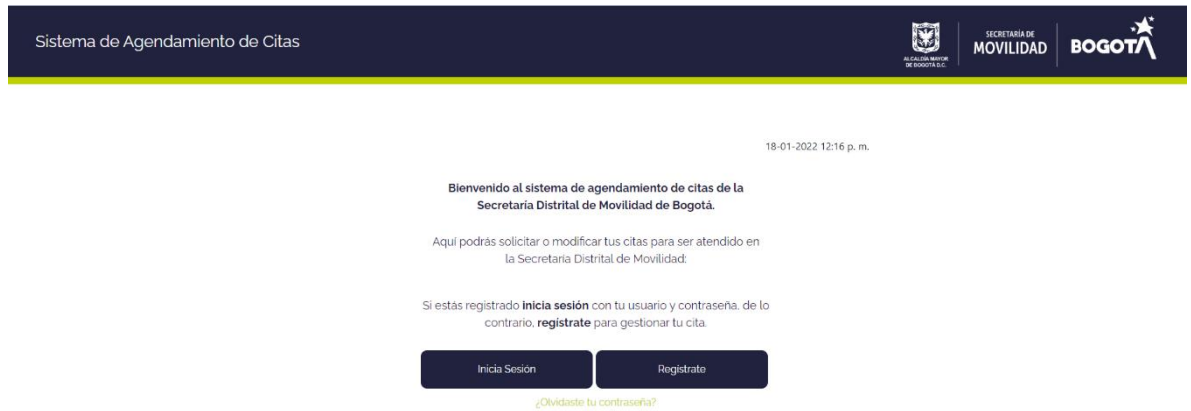
- Desde la Dirección de Gestión de Cobro, se continúan realizando actualizaciones masivas de los sistemas de información de comparendos, pagos, desembargos y la atención en términos de peticiones ha mejorado con respecto a meses anteriores,
- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, y seguimos dando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente el estado de las peticiones.
- Semanalmente, se siguen realizando las llamadas de las respuestas emitidas por la DAC, el mes inmediatamente anterior, con el fin de conocer la satisfacción del ciudadano.

- En los formatos de comunicaciones de salida que se remitan a la ciudadanía del gestor documental, se implementó la siguiente información; con el fin que el ciudadano pueda calificar las respuestas emitidas por la entidad

“Apreciado ciudadano: Lo invitamos a calificar la calidad de la respuesta a su requerimiento, en el link <https://forms.gle/sVLz4x24iJU3JfvF9>”

- Se dispuso en la página web el agendamiento virtual, para salida de vehículos, cursos de pedagogía, acuerdos de pago y las impugnaciones, para que el ciudadano no tenga que desplazarse y pueda ser atendido.

<https://agendamiento.movilidadbogota.gov.co/AConect/>



- Se remitió el informe de peticiones atendidas fuera de términos y vencidas sin respuesta a la Oficina de Control Disciplinario, para que adelante acciones al respecto.
- Con esto se espera, manejar menores tiempo en la atención de las solicitudes.
- Con el seguimiento a peticiones entre autoridades y los traslados por competencia, se ha logrado reducir considerablemente el número de peticiones vencidas y respondidas fuera de términos.

RECOMENDACIONES

- Es necesario, seguir realizando los ajustes necesarios para el registro total de las peticiones que ingresan en ORFEO, para que queden en BTE.

- Es necesario continuar con el seguimiento, para que se realice el cierre oportuno de las peticiones en BTE, de las peticiones que se gestionan en ORFEO, con el fin que no se signa venciendo.
- Los encargados del seguimiento a la gestión de PQRSD, deben ajustar los tiempos de respuesta a 6 días, para dar cumplimiento a lo requerido por la Subsecretaria de Servicios, por tiempos de servicio.
- Revisar periódicamente los informes de los subtemas más reiterativos, con las dependencias que los reciban, para revisar las acciones adelantadas para disminuir el número de peticiones que ingresan a la entidad.
- 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.
- Hacer un llamado para que semanalmente los encargados de realizar el seguimiento a las PQRSD que ingresaron a la entidad, a través de los diferentes canales, en cada una de las dependencias para que revisen el Tablero de Control de PQRSD, el cual muestra la gestión desde cada una de las dependencias y el cual se encuentra.

- publicado en la Intranet en el link:
<https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/node/1098>

TRÁMITES Y SERVICIOS

- Con el fin facilitar a la ciudadanía, la realización de sus trámites, se recuerda que puede hacerlos ingresando a la Guía de Trámites y Servicios.
<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>, o en nuestros puntos de atención:
 - ✓ Dirección: Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2 SuperCADE Movilidad
 - ✓ Teléfono: 364 94 00 Línea de reporte de emergencias: 123
 - ✓ Horario de atención: Sede Administrativa: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. //
 - ✓ Atención de correspondencia: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. // **SuperCADE** Movilidad: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
 - ✓ Sitio Web: www.movilidadbogota.gov.co

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



A la fecha, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta actualmente con 15 trámites totalmente virtualizados, a los que puede acceder desde la página web de la SDM:

1. Autorización circulación vial
2. Certificado de Tradición vehicular
3. Liquidación y pago de Parquaderos y Grúas
4. Sellos de Calidad
5. Registro Bici Bogotá
6. Agendamiento Orden de entrega
7. Informe policial de accidente de tránsito
8. Cadena de Urbanismo y construcción
9. Estudios de tránsito
10. Plan de Manejo de Tránsito
11. Emisión conceptos proyectos señalización
12. Verificación señalización implementada
13. Desvinculación administrativa
14. Notificaciones procesos disciplinarios
15. Paz y salvos transporte público

Inicio » Preguntas, Quejas y Reclamos	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registre PQRS
	Trámites y Servicios en Línea	Consulte Su Petición Bogotá le Escucha
Preguntas Frecuentes	Consultas en Línea	Consulte Radicado SDM
	Portafolio de trámites y servicios	Califique Nuestro Servicio
	Guía de trámites y servicios	Notificaciones derechos de petición anónimos
	Puntos de Atención	Respuestas a oficio sin notificar
	Preguntas Frecuentes	
1 Derechos Petición Interés Ciudadano	Formularios SIM	
	Defensor del ciudadano	
	Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio	
	Carta de Compromiso a la Ciudadanía	
	Denuncias actos de corrupción	
	Información Pública	
	Portal NO+FILAS	
	Ley 1730 de 2014	
	Consulte su documento extraviado	
Solicitud que no tiene respuesta en la situación que concierne al colectivo de individuos	Participación ciudadana	
		4 Reclamo
		Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de

Canales de Atención:

Se informa que la entidad cuenta con diferentes canales para la radicación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

Término para resolver*

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020

	15 días hábiles	30 días hábiles
	10 días hábiles	20 días hábiles
	30 días hábiles	35 días hábiles

Canales donde se puede realizar

Telefónico



Línea
195

Virtual



Correo institucional
Bogotá te escucha

Presencial



Puntos de
Correspondencia

General

Radicación Documentos

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Exclusivo

Notificaciones Judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co

Bogotá
te escucha

**Registre
PQRSD**

Aquí podrás crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema.

Bogotá
te escucha

**Consulte su
Petición**

Aquí podrás consultar las peticiones con tu usuario, siguiendo las diferentes opciones.



Consulte Radicado SDM

Aquí podrá consultar, con su número de radicado, el estado de su petición.

Notificaciones Derechos de
Petición Anónimos

Aquí reposan las respuesta que no tienen datos de los peticionarios

**Califique Nuestro
Servicio**

Apreciado ciudadano: Lo invitamos a calificar la calidad de la respuesta a su requerimiento, ésto nos ayudará a prestar un mejor servicio.

**Respuestas a Oficio sin
Notificar**

Respuestas a sus solicitudes que no pudieron ser entregadas a la dirección física registrada.

**Manual de Gestión de
PQRSD**

Con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones.

**Carta de Compromiso
Ciudadano**

Establece el trato entre ciudadanos y la entidad. Exalta las practicas de un buen Gobierno.

Protocolo de Denuncias por **Actos
de Corrupción**

Directrices y el procedimiento a seguir en la recepción y atención de las denuncias de presuntos hechos de corrupción

- Para el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov , se creó un formulario, para facilitar la identificación del ciudadano que permita la correcta notificación.

CONTACTO CIUDADANO

DATOS DE LA SOLICITUD

Asunto *

Tipo de Peticionario *

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Tipo de Identificación *

Número de identificación *

Género *

Nombres y Apellidos *

UBICACIÓN DE CONTACTO

Ciudad de residencia *

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA

Teniendo en cuenta el cambio de la medida de Pico y Placa se dispuso en la página web de la entidad, toda la información relevante, para que el ciudadano conozca las diferentes opciones para movilizarse en la ciudad.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195





Es importante que la ciudadanía, conozca y participe en la promoción de la incidencia de las iniciativas, propuestas y discusiones de la ciudadanía dentro de las acciones del sector en la ciudad, en el marco de la generación dinamización de canales y mecanismos de participación establecidos

A través de equipo de trabajo del Centro Local de Movilidad se realizan las siguientes acciones:

- Asesora a la comunidad en temas de movilidad
- Identifica junto con la comunidad, problemas prioritarios en temas de movilidad
- Involucra a los actores (autoridades locales, representantes de instituciones en las localidades y la comunidad) en procesos de diálogo y retroalimentación.
- Promueve la participación, formulación de ideas y la organización de la comunidad en torno a la movilidad
- Propone acciones sostenibles y colectivas para mejorar la movilidad en las localidades.
- Promueve la comunicación activa entre la comunidad y el sector movilidad
- Apoya en la ejecución de las políticas, planes y programas de movilidad.
- Fomenta los comportamientos ciudadanos orientados a una movilidad segura, sostenible, eficiente y equitativa.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

- Atiende las solicitudes de los habitantes y autoridades de la localidad en materia de información del sector movilidad

CENTROS LOCALES DE MOVILIDAD

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

1-USAQUÉN  Calle 120A # 7 - 55 Antigua Jal  3017568368  clusaquen@movilidadbogota.gov.co	2-CHAPINERO  Carrera 13 # 54 - 74 piso 1  3006784966  clchapinero@movilidadbogota.gov.co	3-SANTAFE  Calle 21 # 5 - 74 piso 3  3006785157  clsantafe@movilidadbogota.gov.co
4-SAN CRISTÓBAL  Avenida 1 de Mayo # 1 - 40 sur casa del consumidor piso 1  3006785066  clsancristobal@movilidadbogota.gov.co	5-USME  Calle 137B Sur # 14 - 65 Alcaldía Local 2º nivel  3006784875  clusme@movilidadbogota.gov.co	6-TUNJUELITO  Calle 51 Sur # 7 - 35 vía Usme piso 1  3017568525  cltunjuelito@movilidadbogota.gov.co
7-BOSA  Cra 80K # 61 - 28 sur casa de la participación piso 2  3006785093  clbosa@movilidadbogota.gov.co	8-KENNEDY  Transversal 78K # 41a - 04 sur piso 1  3006785092  clkennedy@movilidadbogota.gov.co	9-FONTIBÓN  Calle 18 # 99 - 38 punto vive digital piso 2  3017568806  clfontibon@movilidadbogota.gov.co
10-ENGATIVÁ  Calle 71N # 73a - 44 piso 3  3017568479  clengativa@movilidadbogota.gov.co	11-SUBA  Calle 146B # 90 - 26 casa del deporte piso 2  3017568626  clsuba@movilidadbogota.gov.co	12-BARRIOS UNIDOS  CALLE 74A # 63 - 07 PISO 2  3017568385  clbarriosunidos@movilidadbogota.gov.co
13-TEUSAQUILLO  Calle 39B # 19 - 30 piso 1  3017568461  clteusaquillo@movilidadbogota.gov.co	14-MÁRTIRES  Carrera 19b # 23 - 90 piso 1  3006784973  clmartires@movilidadbogota.gov.co	15-ANTONIO NARIÑO  Calle 17 sur # 18 - 49 piso 5  3006785047  clantonionarino@movilidadbogota.gov.co



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

16-PUENTE ARANDA

📍 Cra 31D # 4 - 05 piso 3
☎ 3017568622
✉ clpuentearanda@movilidadbogota.gov.co

17-CANDELARIA

📍 Cra 8 # 6B - 36 casa
Comunitaria santa bárbara
☎ 3058196058
✉ clcandelaria@movilidadbogota.gov.co

18-RAFAEL URIBE URIBE

📍 Calle 32 sur # 23 - 62 sur piso 1
☎ 3006784967
✉ clrafaeluribe@movilidadbogota.gov.co

19-CIUDAD BOLÍVAR

📍 Diagonal 62 sur # 20f - 20
☎ 3017566264
✉ clciudadbolivar@movilidadbogota.gov.co

20-SUMAPAZ

📍 Calle 13 # 37 - 35 piso 2
☎ 3005863576
✉ clsumapaz@movilidadbogota.gov.co

Horario de atención a la ciudadanía

Primer día hábil de la semana de 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
Jueves de 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

Plan Institucional De Participación – PIP

Rendición de Cuentas Locales

Informes y Seguimiento De Agendas Participativas

Equipo técnico para la política de participación ciudadana

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.