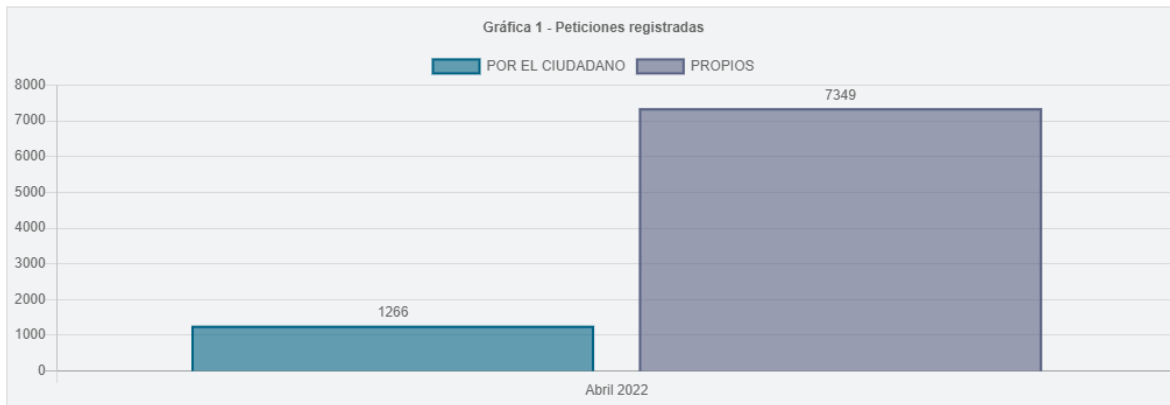


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS ABRIL 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

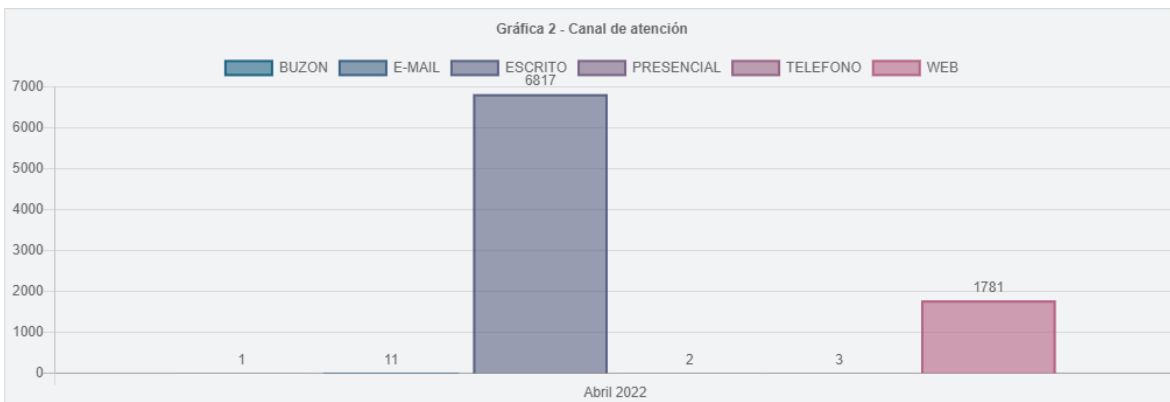


Total, requerimientos: 8.615

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 abril 2022, **8.615** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.266** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **7.349** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 8.615

Secretaría Distrital de Movilidad

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



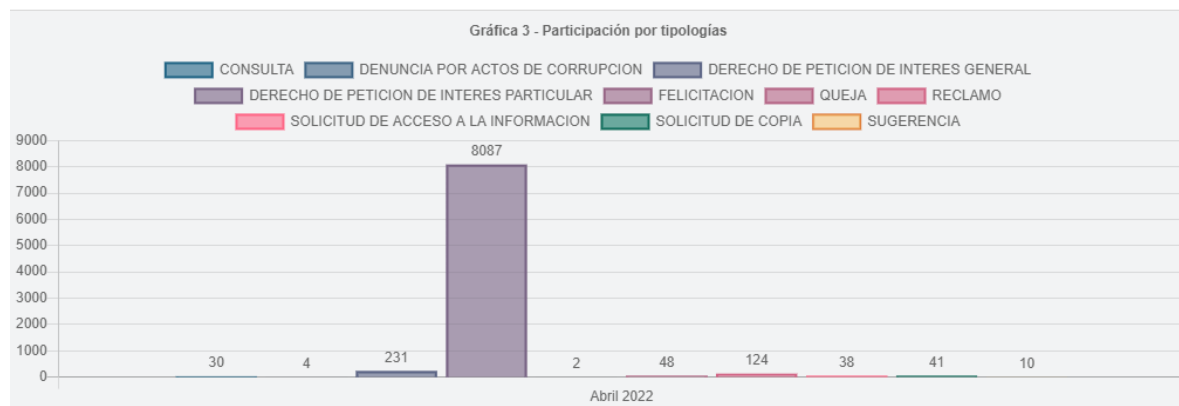
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 abril, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **1.781** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **11** por vía email, **2** canal presencial, **0** por redes sociales, **0** por la App Móvil, **3** por teléfono, 7 por Buzón y **6.817** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 8.615

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **8.087** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **93.87%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de abril, 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 **231**, un total de **48** quejas, **124** reclamos.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.264	22.34 %
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.220	21.56 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	373	6.59 %
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	291	5.14 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	288	5.09 %

Total, Requerimientos 8.615

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** con **1.264** solicitudes, que representan el **22.34%** siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de abril , en segundo lugar se encuentra las solicitudes de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** **1.220** solicitudes, que representan el **21.56 %** del total de peticiones, en tercer lugar se encuentra la solicitud de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT”** con **373** solicitudes, que representan el **6.59 %** del total recibido en este periodo, en cuarto lugar se encuentran **“IMPUGNACION DE COMPARENDOS”** con **291** solicitudes que representan el **5.14%** del total de peticiones recibidas, en quinto lugar **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **288** peticiones con **5.09%** de participación, donde se evidencia, los asuntos más reiterativos variaron con respecto al mes anterior en su mayoría a excepción de la **REVOCATORIA DIRECTA** .

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	79	26.07 %
SECRETARIA DE HACIENDA	43	14.19 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	43	14.19 %
TRANSMILENIO	29	9.57 %
IDU	18	5.94 %
GRUAS Y PATIOS	15	4.95 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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

UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	11	3.63 %
SECRETARIA GENERAL	10	3.30 %
SECRETARIA DE SALUD	9	2.97 %
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2.31 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	6	1.98 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1.98 %
SECRETARIA DE PLANEACION	6	1.98 %
UAESP	5	1.65 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	1.32 %
IDRD	4	1.32 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0.66 %
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	0.33 %
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0.33 %
IDPAC	1	0.33 %
IPES	1	0.33 %
SECRETARIA DE CULTURA	1	0.33 %
SECRETARIA JURIDICA	1	0.33 %
TOTAL	303	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **Secretaría de Gobierno** con solicitudes que representan el **26.07%** del total de peticiones trasladadas siendo este el más relevante, seguido de los traslados a **Secretaría de Hacienda** con 43 solicitudes, que representan el **14.19%**, seguido de los traslados a **Secretaría de Seguridad** con **43** peticiones trasladadas, es decir el **14.19%** de un total de **303** peticiones que se trasladaron a otras entidades, en cuarto lugar se encuentran **Transmilenio** con **29** peticiones trasladadas que representan el **9.57%**, seguido de **IDU** con **18** peticiones a que representan el **5.94%**, respecto al mes anterior el número de traslados a Secretaría de Seguridad aumento por la medida de restricción de parrillero para motos .

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

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

Secretaría Distrital de Movilidad

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



7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	213	21,54%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	206	20.83 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	203	20.53 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	129	13.04 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	69	6.98 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	40	4.04 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	35	3.54 %
CIRCULEMOS DIGITAL	31	3.13 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	18	1.82 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	14	1.42 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	7	0.71 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	7	0.71 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.30 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	3	0.30 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	3	0.30 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.20 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	2	0.20 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.10 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.10 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.10 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1	0.10 %
total	989	

Total, cerradas: 989 periodo actual

Secretaría Distrital de Movilidad

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

PETICIONES CERRADAS OTROS PERIODOS

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	2.968	63.55 %
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	555	11.88 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	450	9,64%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	247	5.29 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	202	4.33 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	62	1.33 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	51	1.09 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	27	0.58 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	16	0.34 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	14	0.30 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	12	0.26 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	11	0.24 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	0.21 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	9	0.19 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	8	0.17 %
CIRCULEMOS DIGITAL	6	0.13 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0.09 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.06 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	3	0.06 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	3	0.06 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	3	0.06 %
DIRECCION DE CONTRATACION	2	0.04 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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



SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	2	0.04 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	1	0.02 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.02 %
total	4.670	

Total: 4.670 Periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **989** peticiones y **4.670** peticiones de periodos anteriores, para un total de **5.659** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de abril, comparado con **6.545** del mes de marzo, cifra que disminuyó para este periodo en **886** peticiones, con relación al periodo anterior, que corresponden en su mayoría a las peticiones correspondientes a la integración de los dos sistemas Orfeo y BTE.

La dependencia que más requerimiento cerró en los dos periodos **GESTIÓN DOCUMENTAL** con **3.008** peticiones, documental seguido de la **SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS** con **761** 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
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	32	0	18	0	0	0	0	0	18	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	22	0	0	20	0	0	0	0	8	0
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	17	28	19	18	0	18	16	14	13	14
PYP SOLIDARIO	13	0	0	22	0	0	20	29	8	0
PEDAGOGIA CURSOS	11	0	18	12	0	0	15	0	5	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	10	0	11	10	0	0	0	9	11	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	7	9	6	6	0	0	0	0	5	0
CIRCULEMOS DIGITAL	4	0	5	5	0	3	7	0	0	5
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	4	0	9	7	0	0	12	15	11	5
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	0	0	11	14	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	10	0	0	0	0	14	7
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	0	9	11	0	0	8	0	0	5
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	13	18	0	0	0	0	15	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	28	14	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	22	26	0	23	0	0	0	20
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
SIMIT	0	0	17	15	0	0	15	0	4	14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	9	10	11	0	13	8	0	7	8
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	0	0	23	18	0	0	0	23	0	19
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	18	15	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	11	11	0	0	13	12	12	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	0	0	13	20	0	0	0	0	14	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	11	11	0	13	12	0	4	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	7	12	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 8.615

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

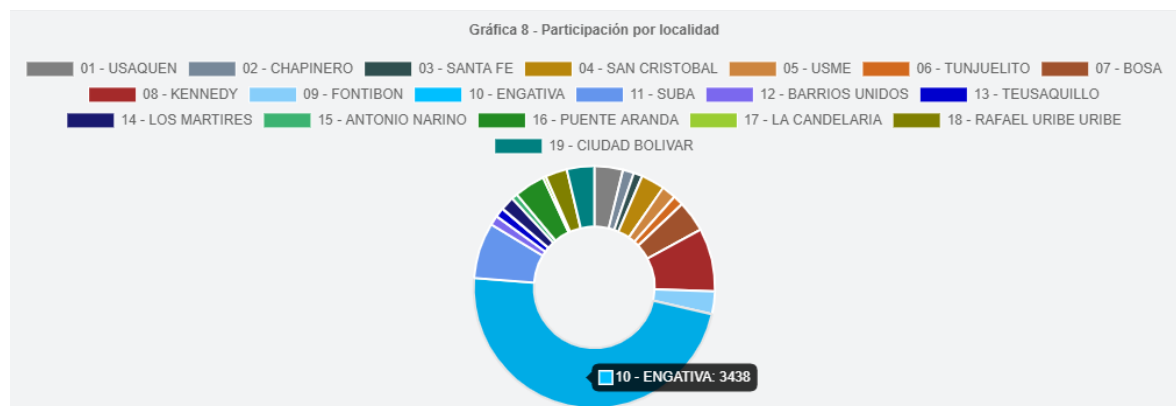


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Análisis:

Para este período, se presentaron tiempos superiores a los 20 días, en la atención de solicitudes de información por Gestión en Vía y el grupo de PYP solidario. 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.

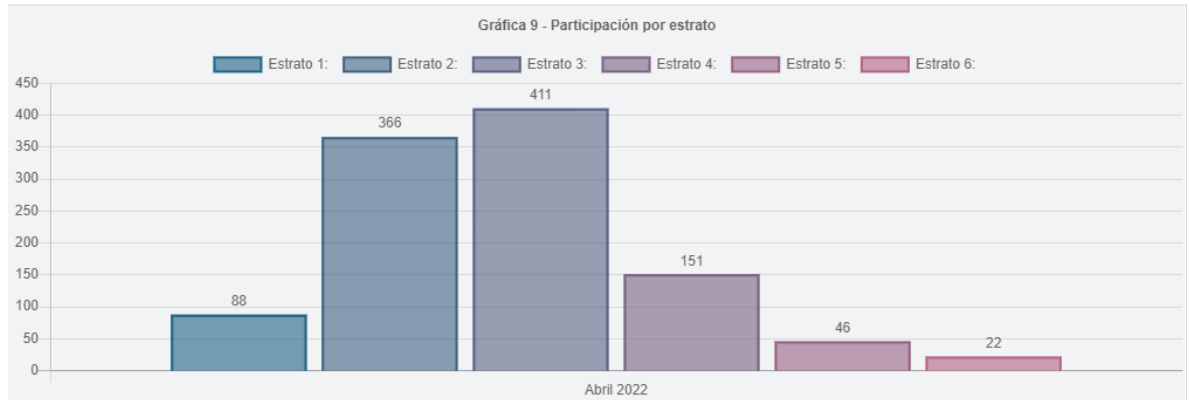


Total, Requerimientos 8.615

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(3.438)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(609)** y **Suba** con **(538)** 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

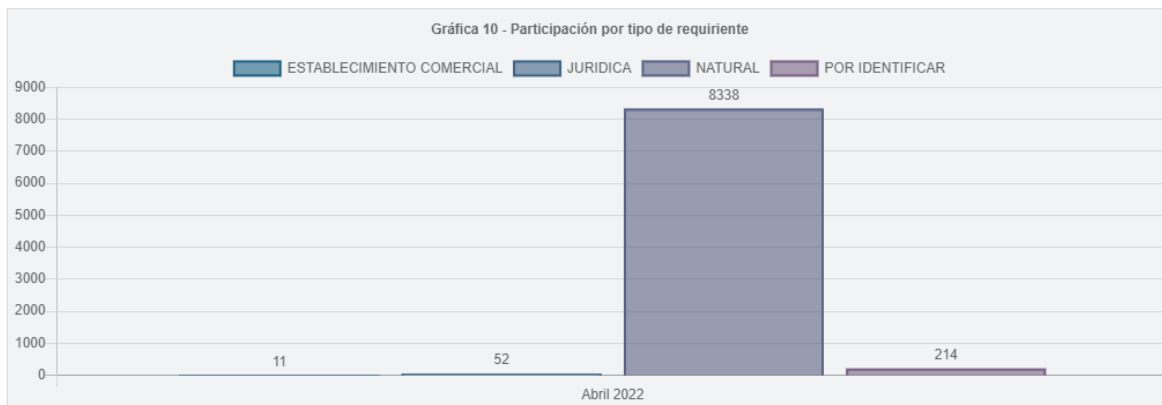


Total, Requerimientos 8.615

Análisis:

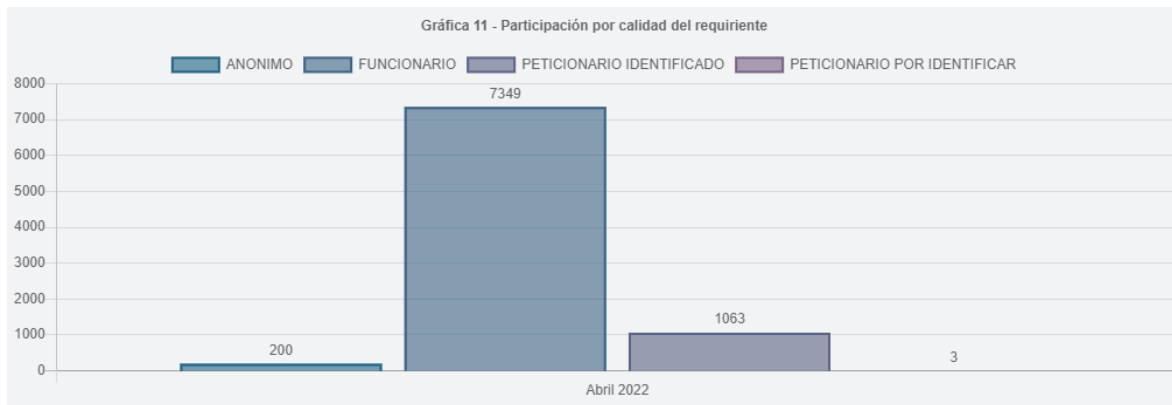
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **411** petitionarios, el estrato **2** con **366** petitionarios, para el estrato **4** con **151** petitionarios, el estrato **1** con **88** petitionarios, estrato **5** con **46** 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 **7.532** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.083** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **8.338** corresponden a personas naturales, **52** a Jurídicas, **11** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de abril y un total de **214** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **200** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas **7.349** corresponden a funcionarios, **1.063** corresponden a personas que se identificaron y 3 peticionarios pendientes por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de abril, 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 abril, **8.615** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.266** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **7.349** fueron radicadas por la entidad.31514

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **28.216** PQRS, de las cuales **8.615** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRS, que se registraron en Orfeo **19.601** solo ingresaron a BTE **6.817**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **12.784**.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

- Por lo anterior la Oficina de las Tecnologías debe solicitar a secretaria general, ampliar la capacidad del sistema BTE , para poder registrar las peticiones que exceden el tamaño permitido.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **989** peticiones y **4.670** peticiones de periodos anteriores, para un total de **5.659** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de abril.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas en BTE a la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **10.208** peticiones del periodo anterior a **8.615**, con una disminución de **1.593** peticiones más para este periodo.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **REVOCATORIA DIRECTA DE COMAPRENDOS**, con **1.264** peticiones que representan el **22.34 %** del total de peticiones recibidas en este periodo.
- Para este periodo la OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS, realizó el cierre de las peticiones, por web service de **3.008** peticiones que aparecían vencidas en Bogotá te escucha, con respuesta definitiva.
- El promedio de respuesta aumento para algunas dependencias, en la Subdirección de Gestión en Vía y el grupo de Pico y placa solidario de la DAC, sobrepasaron los términos de Ley para la atención de solicitudes de información.
- Semanalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano, remite el informe de las peticiones vencidas para que el enlace del PQRSD de cada dependencia informe por correo a los funcionarios.
- Mensualmente se remite por memorando la gestión de PQRSD del periodo, a los jefes de dependencia para que tomen las acciones a que haya lugar y con copia a la oficina de Control Disciplinario.
- La calidad de las respuestas, también bajo notablemente por lo que se formuló Plan de mejoramiento, entre las acciones esta realizar talleres del manejo del sistema BTE, que secretaria general en cabeza de la subsecretaria de Calidad del servicio, se comprometió a dictarlos de acuerdo con la necesidad de la entidad.
- Para el mes de marzo, la calidad aumento a un 81%.
- En el mes de marzo, se realizó la primera medición de la satisfacción ciudadana, para conocer la percepción frente a las respuestas emitidas por la Subsecretaria de Servicios a la

Ciudadanía, por medio de mensaje de texto y/o mailling, que realizo el Centro de Contacto de movilidad, los resultados se encuentran aún en análisis

- Con la entrada de Circulemos Digital, que reemplazo al SIM, se creó como una dependencia de la secretaria, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de las peticiones.
- Teniendo en cuenta que la Ventanilla Única de Servicios VUS, adelanta tramites de la secretaria, se dispuso en los puntos de atención, radicación de peticiones en el gestor documental de la SDM, para estos trámites específicamente, para evitar desplazamientos al ciudadano.
- En cuanto a las dificultades y el aumento de peticiones y tutelas, respecto al agendamiento para impugnación y salida de vehículos, se adelantó un plan de contingencia con el BPO (centro de contacto de Movilidad), para realizar agendamientos masivos (virtual y presencial), lo que permitió reducir el número de peticiones, por esta temática respecto a los meses anteriores.
- Para las solicitudes de excepción de Pico y placa, se habilitó el registro virtual y consultas del estado de solicitud.
- Teniendo en cuenta que la excepción de pico y placa para el personal de salud, ya no se encuentra vigente, se creo el ABECÉ EXCEPCIONES DE PICO Y PLACA para el talento humano de salud, para informar las diferentes alternativas como el carro compartido, pico y placa solidario, etc.



- Igualmente se habilitaron en los Centros de Servicios de Paloquemao y calle 13 y REDCADE, atención para atención de personas con discapacidad, para asesoría en la radicación de excepción de pico y placa por discapacidad.



- El centro de contacto, cuenta 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 y la Dirección de Atención al Ciudadano solicitaron actualizaciones masivas de los sistemas de información de comparendos, aplicación de cursos, 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, la

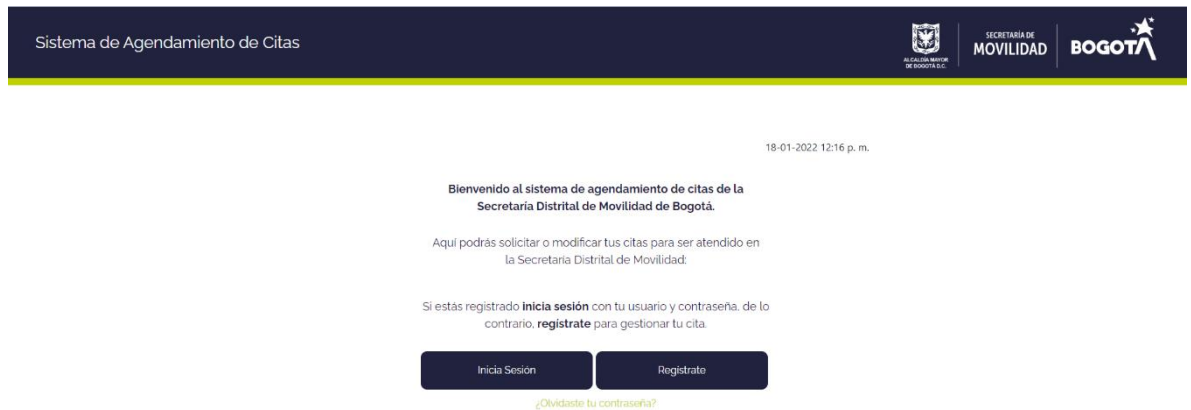
satisfacción del mes de enero fue del 89.39% de respuestas que cumplen con los requisitos de los ciudadanos en términos de claridad, coherencia y calidez.

- 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, solicitando de manera oficial a Secretaria general ampliar la capacidad del sistema
- 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 5 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.
- Con el informe de quejas y reclamos, se deben identificar las temáticas, para hacer el análisis de causas y las acciones que permitan disminuir el número de peticiones que llegan por este sentido.
- Reclasificar 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.moviladbogota.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:

Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- ✓ 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

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 Parqueaderos 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
1 Derechos Petición Interés General	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	
Solicitud que no tiene respuesta en la situación que concierne al colectivo de individuos	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	
4 Reclamo	Participación ciudadana	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...](mailto:contactociudadano@movilidadbogota.gov.co)

Exclusivo

Notificaciones Judicialesjudicial@movilidadbogota.gov.co

Registre PQRSD

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

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.