

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO

II SEMESTRE DE 2018

De acuerdo con lo señalado en el Decreto 392 De 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, el Defensor del ciudadano, orienta su función a garantizar la atención y prestación de los servicios, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención, la cual, según lo descrito en el artículo 2° de la misma norma, ejercer las siguientes funciones:

A. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

B. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

C. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

D. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

E. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

F. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Como consecuencia de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 113 de 2011 de la Secretaría Distrital de Movilidad “Por la cual se adopta y reglamenta la figura de Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Movilidad”, y en concordancia con lo establecido por la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

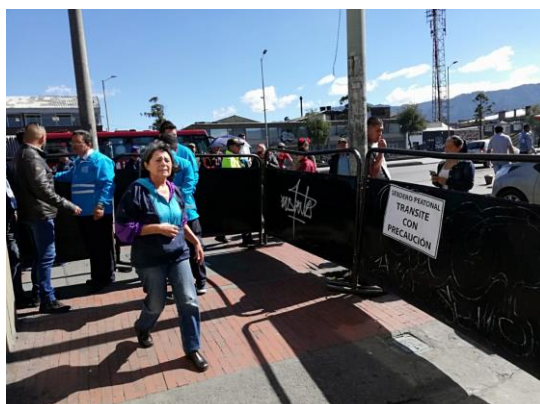
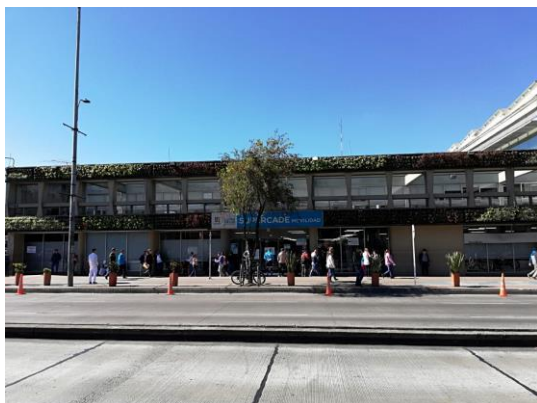
Teniendo en cuenta que el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los funcionarios de la Secretaría Distrital de Movilidad es velar por los derechos de los ciudadanos, implementando los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad, en el ejercicio de sus funciones. Para tal fin, se ejecutaron ciertas acciones que buscan alcanzar los objetivos específicos que se describen a continuación:

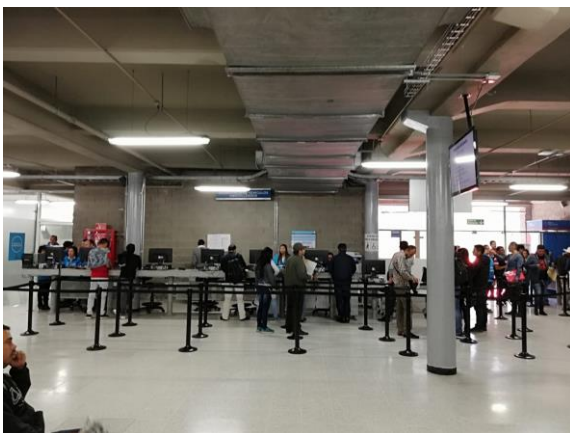
I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC-Decreto 197 de 2014

En la vigencia 2018, fue diseñado el Protocolo de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuenta las mesas de trabajo realizadas con la Secretaría General y la Política Pública que está trabajando la misma.

En aras de prestar un mejor servicio y ofrecer mayor seguridad y comodidad a la ciudadanía, se realizó en el SuperCADE de Movilidad una reestructuración física interna, en la cual el ingreso ahora es por la Cra 37 dejando como única salida la puerta ubicada sobre la Calle 13, así descongestionando la ciclo ruta y el espacio público. Se reubicaron los vidrios que separaban las salas de espera, ahora ubicando una de las salas de espera en el centro del punto de atención y generando privacidad en la atención de los ciudadanos en los módulos con los abogados. Se realiza un movimiento de mesones y zonas, generando independencia entre los trámites que se ofrecen a la ciudadanía.

A continuación, se relaciona material fotográfico como evidencia de lo que ha trabajado:







- Acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de las actividades diarias frente a los Ciudadanos, segundo semestre 2018:
 1. Capacitación en Comunicación en Lenguaje Claro, dada esta exposición por la Veeduría Distrital, en la cual asistieron los funcionarios que están en primer contacto con el ciudadano, como son orientadores de la RedCADE y orientadores, gestores e ingenieros de los centros locales de movilidad, y funcionarios, que atienden los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias en la entidad.
 2. Capacitación e inducción a los nuevos asesores, coordinadores de la línea 195, en los servicios que presta la Entidad SDM, a los ciudadanos, también los temas de cobro

Coactivo, Contravencional y Cursos Pedagógicos. Se realizaron para el nuevo grupo de la línea 195, en los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre.

3. Entre otras capacitaciones que se desarrollaron a nivel general de la dirección Servicio al Ciudadano están: Plan Anticorrupción, PQRS, Sistema Integrado de la entidad, Política Pública de Prevención de la Discriminación en los sectores LGBTI, Portafolio de Trámites y Servicios que ofrece la entidad, Estructura de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), Mecanismos de Participación, Protocolo de Atención al Ciudadano, Producto No Conforme, Seguridad Vial, Talleres con la ARL, (riesgo público, riesgos laborales) y el rol del Defensor del Ciudadano.

II. **Ser vocero de los ciudadanos o usuarios para la protección de sus derechos”.**

La Secretaría Distrital de Movilidad en cabeza de la Dirección de Servicio al Ciudadano cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos.

Canales telefónicos:

- Línea 195
- Conmutador Entidad 3649400

Canales presenciales:

- Centros Locales de Movilidad (ubicados en 19 Localidades)
- Movilidad Calle 13
- Paloquemao
- SuperCADE 20 de julio
- SuperCADE Suba
- SuperCADE Américas
- CADE Fontibón

Canales virtuales:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá te escucha www.bogota.gov.co/sdgs
- Correo electrónico servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co

✓ GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS

Con el objetivo de mantener la información de Trámites y Servicios actualizada en las plataformas: Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los encargados de cada una de las Direcciones y Subdirecciones, realizan el envío del formato: “PM05- PR08- F01 Remisión de información sobre trámites, servicios y otros procedimientos administrativos” o “PM05- PR08- F03 Formato de remisión de la información”, diligenciado y firmado solicitando la actualización de los Trámites, Servicios e Información publicada. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento del procedimiento “PM05- PR08 - Actualización de la Información en la Guía de Trámites y Servicios y Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)”.

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento, una vez se recibe el formato diligenciado y firmado, se realizan las actualizaciones correspondientes en las dos plataformas de publicación de trámites y servicios mencionadas anteriormente.

En las siguientes tablas se describe la cantidad de Trámites y Servicios publicados en el sistema único de información y trámites:

Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)	CANTIDAD
TRÁMITES	63
OPA (Otros Procedimientos Administrativos)	4
TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT	67

La URL para acceder al Sistema Único de Información y Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública:

<http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/SUIT#>



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

[Inicio](#) [Acercas del SUIIT](#) [El SUIIT en Cifras](#) [Reportes](#) [Material de Capacitación](#) [Preguntas](#) [Contáctenos](#) [Ingresar al SUIIT](#)



La URL para acceder a la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor es:

<http://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>



Guía de Trámites y Servicios

Encuentre aquí información de trámites y servicios del distrito

[Inicio](#) [Novidades](#) [Entidades](#) [Red CADE](#) [Preguntas frecuentes](#)

Home » Secretaría Distrital de Movilidad

Secretaría Distrital de Movilidad

- **Representante legal:** Secretario - Juan Pablo Bocarejo Suescún
- **NIT:** 695 999 061-9
- **Dirección:** Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2 SuperCADE Movilidad
- **Teléfonos:** 364 94 00 extensión 7430. Línea de reporte de emergencias: 123
- **E-mail:** notificacionesjudiciales@alcaldiabogota.gov.co
- **Sitio Web:** www.movilidadbogota.gov.co
- **Horario General:** 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.

Buscar por nombre

Trámites

III. Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con dos (2) Sistemas de Información mediante los cuales centraliza la información de todos los requerimientos que ingresan a la Entidad, a través de los diferentes canales. En consonancia con lo anterior, la Dirección de Servicio al Ciudadano a la clasificación, asignación los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha y realiza seguimiento a la oportunidad de respuesta de todos los requerimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención de PQRSD y cuya información se describe a continuación:

• SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y al 31 de diciembre de 2018, en la Secretaría Distrital de Movilidad se registraron a través del Aplicativo de Correspondencia **133.117** requerimientos, distribuidos en las diferentes dependencias de la siguiente manera:



TOTAL REQUERIMIENTOS II SEMESTRE CORRESPONDENCIA	
DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	76.161
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	17.464
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	11.697
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	8.371
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5.474
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	5.304
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	4.805
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1.478
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	830
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	371
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	314
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	211
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	164
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	133
DESPACHO	108
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	101
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37
OFICINA DE CONTROL INTERNO	22
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	21
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	19
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL	18
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6
TOTAL REQUERIMIENTOS	133.117

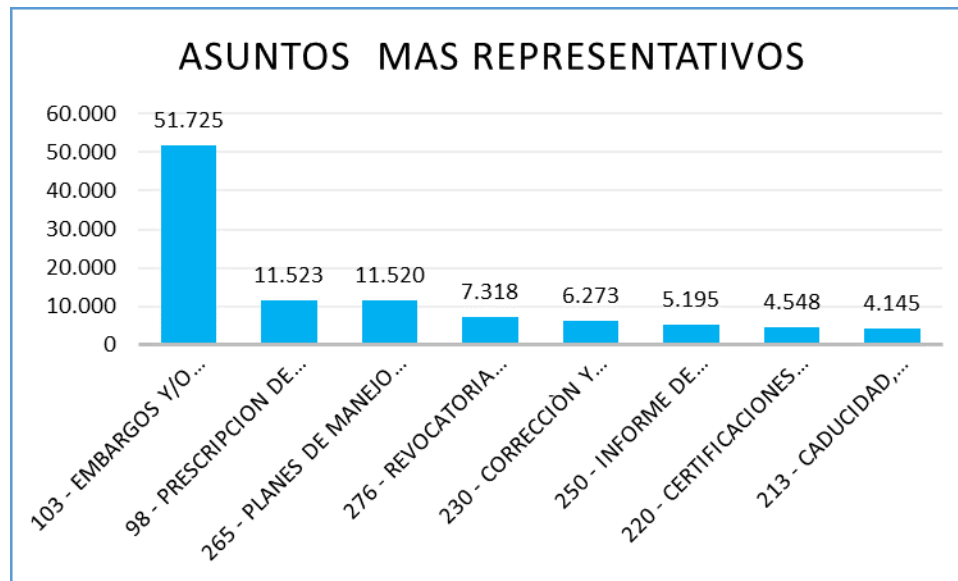
Conforme a la información anterior, las cinco (5) dependencias con el mayor número de requerimientos asignados durante el segundo semestre de 2018, fue la siguiente:

DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	76.161
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	17.464
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	11.697
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	8.371
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5.474



Fuente: Informes mensuales de PQRS D del sistema de correspondencia.

De acuerdo a los asuntos más solicitados por la ciudadanía se destacan en este periodo , en primer lugar con un total de **51.725** solicitudes los embargos y desembargos, seguido de la prescripción de comparendos con **11.523** requerimientos, los planes de manejo de tránsito **11.520**, revocatoria directa de comparendos un total de **7.318** solicitudes, corrección y descargue de comparendos **6.273**, informe de accidentes de tránsito **5.195**, las certificaciones de investigaciones administrativas con un total de 4.548 y la caducidad, exoneración e impugnación de comparendos un total de **4.145** solicitudes.



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia

Para el segundo semestre de 2018, el tipo de solicitudes más solicitadas por los ciudadanos fueron: Derechos de Petición con **131.727** requerimientos correspondiente **al 98 %**, seguido de las Solicitudes de Información con **1.416** requerimientos para un **1%** y el tercer lugar lo ocupa el tipo documental las solicitudes de copia con 608 requerimientos.

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
DERECHO DE PETICION	131.727
SOLICITUD DE INFORMACION	1.416
SOLICITUD DE COPIA	608
QUEJAS	280
RECLAMOS	77
SUGERENCIAS	49
CONSULTA	38
FELICITACIÓN	29
DENUNCIA	8
TOTAL	134.232

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia.



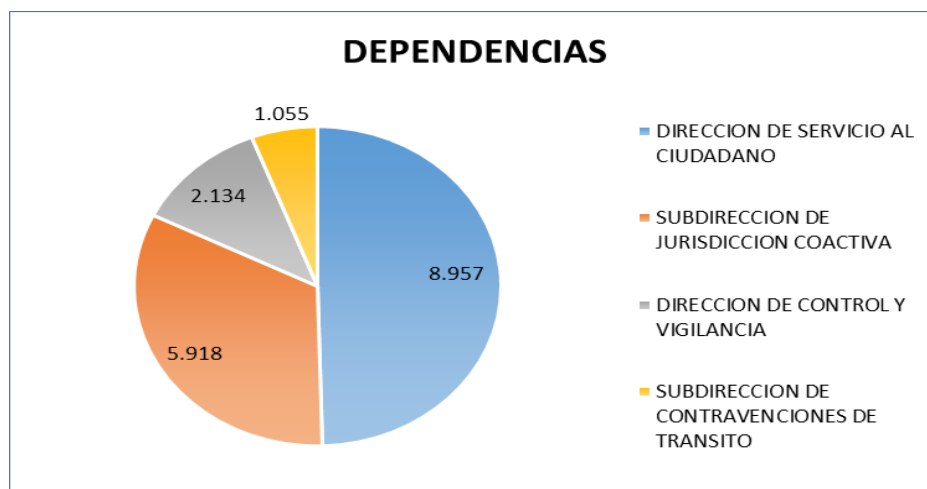
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA

Durante el primer semestre de 2018 se registraron **18.652** requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te escucha, los cuales fueron asignados por dependencia de acuerdo a su competencia así:

PQRSD-SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA II SEMESTRE 2018	
DEPENDENCIA	TOTAL
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	8.957
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	5.918
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	2.134
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	1.055
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	249
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	108
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	72
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	67
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	32
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	23
SUBDIRECCION FINANCIERA	13
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO	12
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	6
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	3
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
TOTAL	18.652

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

De acuerdo a la información anterior, las cuatro (4) dependencias con el mayor número de requerimientos asignados durante el primer semestre de 2018, fue la siguiente:



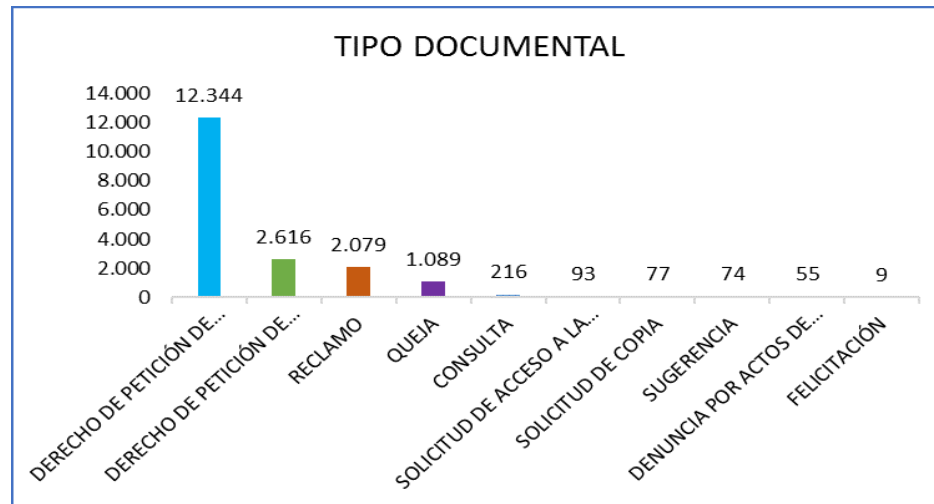
Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

Se puede apreciar que el **48 %** de las solicitudes de la ciudadanía fueron recibidas por la Dirección de Servicio al Ciudadano, el **32 %** la Subdirección de Jurisdicción Coactiva, el **11 %** en la Dirección de Control y Vigilancia el **6 %** por la Subdirección de Contravenciones de tránsito.

En cuanto a tipología los requerimientos se clasificaron de la siguiente manera:

TIPO DE PETICION	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	12.344
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2.616
RECLAMO	2.079
QUEJA	1.089
CONSULTA	216
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	93
SOLICITUD DE COPIA	77
SUGERENCIA	74
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	55
FELICITACIÓN	9
TOTAL	18.652

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que el tipo documental derecho de petición de interés general es el tipo de documento que más radica la ciudadanía, lo cual corresponde a **12.344** el derecho de petición de interés particular ocupa el segundo lugar con **2.616** documentos radicados, seguido del tipo documental reclamo con **2.079** requerimientos, y finaliza con una leve participación de los tipos documentales queja con **1.089**, consulta con **216**, solicitudes de información con **93**, solicitud de copia con **77**, sugerencias con **74**, denuncias por actos de corrupción **55** y felicitación con **9** requerimientos.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Según el seguimiento realizado por la Dirección de Servicio al Ciudadano a los PQRSD que ingresaron a la entidad a través del sistema de correspondencia con un total de **134.232** requerimientos, de los cuales **92.195** fueron contestados, y el nivel de oportunidad en la atención de PQRSD fue del **74%**, esto teniendo en cuenta que la Subdirección de Jurisdicción Coactiva se encuentra en proceso de atender y actualizar en el sistema los requerimientos que a la fecha se encuentran sin respuesta.



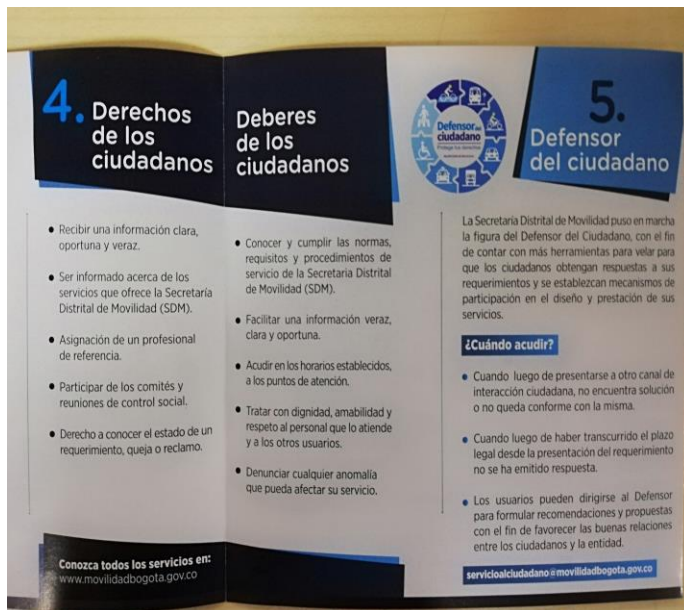
En cuanto al Sistema Distrital de quejas y soluciones ingresaron un total de 18.652 requerimientos, de los cuales 18.649 fueron contestados y el nivel de oportunidad fue del 85%, y solo 3 requerimientos de la Dirección de Control y Vigilancia se encuentran pendientes de respuesta de la vigencia de 2018.

PQRSDII SEMESTRE 2018- SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	
TOTAL RECIBIDOS II SEMESTRE 2018	18.652
TOTAL CONTESTADOS	18.649
PENDIENTES DE GESTIÓN	3

PQRSDII SEMESTRE 2018- SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	
TOTAL RECIBIDOS II SEMESTRE 2018	18.652
TOTAL CONTESTADOS	18.649
PENDIENTES DE GESTIÓN	3

1. Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.

Para el segundo semestre de 2018, la Dirección de Servicio al Ciudadano realizó la divulgación del defensor del ciudadano se ha venido trabajando dentro y fuera de la entidad, con campañas de divulgación con apoyo de material POP que dejo a continuación:



Así mismo el contrato 1076 con la imprenta se ha ejecutado a la fecha del 58%, la Imprenta está pendiente de entregar el material POP sobre el defensor del ciudadano.

2. Otras Acciones- Medición de la Satisfacción

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con un procedimiento establecido PM05-PR17 Mecanismos de medición de la satisfacción y es transversal para todos los procesos misionales de la entidad.

Objetivo: Este mecanismo busca medir el grado de satisfacción de la ciudadanía, frente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad por los diferentes procesos misionales.

Metodología: Conforme al cronograma establecido para la vigencia 2018, la aplicación de este mecanismo cuantitativo se realiza de manera trimestral, a través de la aplicación de encuestas, en todos los procesos misionales de la entidad.

Resultados: La Secretaría realiza dos tipos de mediciones censal y muestral de acuerdo a la población objetivo que maneja cada proceso.

La medición se realiza de manera aleatoria en los siguientes procesos:

- Servicio al Ciudadano



- Regulación y control

El tipo de muestreo censal de acuerdo a su población objetivo, donde su aplicación se dio de acuerdo a las solicitudes recibidas fue realizado por los siguientes procesos:

- Gestión del Tránsito
- Seguridad Vial
- Gestión de Transporte e Infraestructura

Los resultados obtenidos durante el 2018 fueron los siguientes:

RESULTADO MECANISMOS DE MEDICIÓN 2018					
PROCESO	AREA	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3ro TRIMESTRE	4to TRIMESTRE
GESTION DEL TRÁNSITO	PMT POR EVENTOS	96,97%	97,00%	98,34%	98,04%
	PMT POR OBRAS	96,55%	92,70%	98,00%	94,33%
SEGURIDAD VIAL	ASESORIAS DEMANDA Y ATENCIÓN	98,00%	100,00%	99,00%	96,33%
	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	97,00%	97,00%	96,00%	98,00%
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	98,50%	90,00%	100,00%	98,00%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	AP PALOQUEMAO	83,85%	82,35%	80,14%	76,78%
	AP AMERICAS	86,57%	88,20%	90,90%	88,35%
	AP 20 DE JULIO	87,84%	87,32%	81,50%	82,91%
	AP SUBA	94,08%	93,06%	80,30%	93,97%



SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	SC MOVILIDAD	88,31%	89,47%	88,05%	89,72%
SERVICIO AL CIUDADANO	SC MOVILIDAD	81,29%	81,98%	84,96%	79,07%
	SC AMERICAS	93,57%	95,55%	92,96%	96,25%
	SC 20 DE JULIO	93,57%	81,29%	95,48%	89,80%
	SC SUBA	96,66%	89,51%	93,51%	86,58%
	SIM	91,00%	95,00%	93,00%	93,00%
	SIM INTERVENTORIA	95,00%	96,00%	96,00%	94,20%
	PATIOS CONCESIÓN	83,14%	86,26%	86,51%	86,26%
	PATIOS PUBLICO	93,70%	se unificaron los patios		
	CLM	91,28%	93,27%	90,86%	89,85%
	CURSOS MOVILIDAD	92,31%	85,78%	84,72%	64,66%
	CURSOS 20 DE JULIO	97,61%	96,63%	94,57%	99,66%
	CURSOS AMERICAS	97,41%	94,71%	94,25%	99,95%
	CURSOS SUBA	95,62%	92,74%	98,34%	92,10%
GESTION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	CONCEPTOS TECNICOS	100%	99,00%	92,00%	100,00%
RESULTADOS		91,25%	90,69%	94,06%	87,82%

Análisis: Una vez observado el resultado de la medición realizada a través de las Encuestas de Satisfacción durante la vigencia 2018, se encuentran publicados los informes en el siguiente link:

<http://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano>.

Adicionalmente los resultados obtenidos fueron socializados por el proceso de Servicio al Ciudadano en revisión por la dirección, en cumplimiento de las responsabilidades relacionadas en el procedimiento mencionado, con el fin que la alta dirección tome las medidas correspondientes y cada proceso implemente las acciones de mejora cuando la variación es negativa y superior al 5% de un trimestre a otro.

LAURA SOFÍA CARVAJAL DE LEÓN
Defensor del Ciudadano
servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co
Secretaria Distrital de Movilidad



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

INFORME II SEMESTRE 2018

PA01-PR01-MD01 V.2.0

20 página de 20

AC 13 No. 37 – 35
Tel: 3649400
www.movilidadbogota.gov.co
info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**