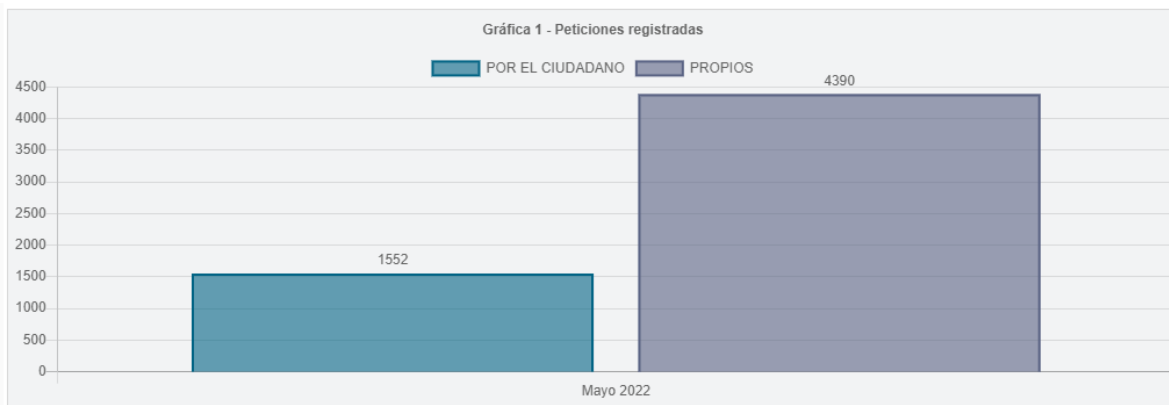


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS MAYO 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

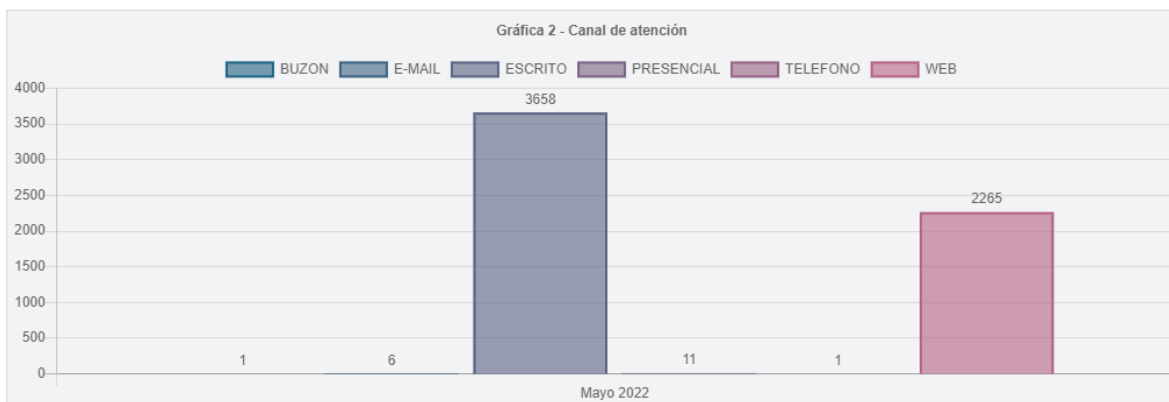


Total, requerimientos: 5.942

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 mayo 2022, **5.942** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.552** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **4.390** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 5.942

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



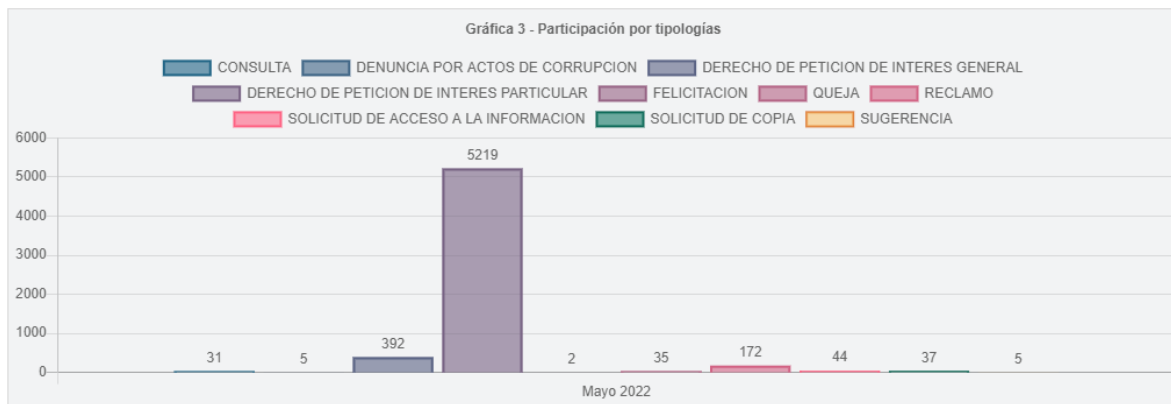
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 mayo, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.265** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **6** por vía email, **11** canal presencial, **0** por redes sociales, **0** por la App Móvil, **1** por teléfono, **1** por Buzón y **3.658** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 5.942

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **5.219** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **87.83%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de mayo, 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 **392**, un total de **35** quejas, **172** 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	1.685	29.02 %
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	854	14.71 %
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	372	6.41 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	298	5.13 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	287	4.94 %

Total, Requerimientos 5.942

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** con **1.685** solicitudes, que representan el **29.02%** siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de mayo , en segundo lugar se encuentra las solicitudes de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** **854** solicitudes, que representan el **14.71 %** del total de peticiones, en tercer lugar se encuentra la solicitud de **“IMPUGNACION DE COMPARENDOS”** con **372** solicitudes, que representan el **6.41 %** del total recibido en este periodo, en cuarto lugar se encuentran **“PRESCRIPCION DE COMPARENDOS”** con **298** solicitudes que representan el **5.13%** del total de peticiones recibidas, en quinto lugar **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”** con **287** peticiones con **4.94 %** 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

ENTIDAD	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	84	25.69 %
SECRETARIA DE HACIENDA	46	14.07 %
TRANSMILENIO	39	11.93 %
IDU	38	11.62 %
SECRETARIA DE EDUCACION	22	6.73 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	16	4.89 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	14	4.28 %

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	9	2.75 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	8	2.45 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	2.14 %
SECRETARIA DE PLANEACION	7	2.14 %
SECRETARIA GENERAL	7	2.14 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	1.83 %
UAESP	6	1.83 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	1.53 %
SECRETARIA DE SALUD	5	1.53 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0.92 %
IPES	2	0.61 %
CAPITAL SALUD EPS	1	0.31 %
CATASTRO	1	0.31 %
IDIGER	1	0.31 %
TOTAL	327	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 84 solicitudes que representan el **25.69%** del total de peticiones trasladadas siendo este el más relevante, seguido de los traslados a **Secretaría de Hacienda** con 46 solicitudes, que representan el **14.07%**, seguido de los traslados a **Transmilenio** con **39** peticiones trasladadas, es decir el **11.93%** de un total de **327** peticiones que se trasladaron a otras entidades.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

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

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	233	21.67 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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

DIRECCION DE GESTION DE COBRO	213	19.81 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	178	
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	177	16.47 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	63	5.86 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	39	3.63 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	39	3.63 %
CIRCULEMOS DIGITAL	22	2.05 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	20	1.86 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	18	1.67 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	15	1.40 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	11	1.02 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	10	0.93 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	6	0.56 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	0.47 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	0.37 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0.37 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.28 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	3	0.28 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	3	0.28 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0.19 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0.19 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	2	0.19 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	2	0.19 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.09 %
TOTAL	1.075	

Total, cerradas: 1.075 periodo actual

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.

PETICIONES CERRADAS OTROS PERIODOS

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	3.178	67.17 %
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	602	12.72 %
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	319	6,74%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	228	4.82 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	154	3.26 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	57	1.20 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	33	0.70 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	29	0.61 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	29	0.61 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	23	0.49 %
CIRCULEMOS DIGITAL	13	0.27 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	0.23 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	0.21 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	9	0.19 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	7	0.15 %
DIRECCION DE CONTRATACION	5	0.11 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	5	0.11 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.06 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	3	0.06 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	2	0.04 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.04 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	0.04 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1	0.02 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.02 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.02 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.02 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.02 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0.02 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.02 %
TOTAL	4.731	100%

Total: 4.731 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 **1.075** peticiones y **4.731** peticiones de periodos anteriores, para un total de **5.806** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de abril, comparado con **5.659** del mes de abril, cifra que aumento para este periodo en **147** 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 cerro en los dos periodos **GESTIÓN DOCUMENTAL** con **3.193 peticiones**, documental seguido de la **SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS** con **835** 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	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
PYP SOLIDARIO	32	0	16	18	0	0	14	0	0	0
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	30	0	15	17	19	21	20	16	18	16
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	25	4	9	8	0	16	11	0	6	5
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	21	0	24	20	20	33	17	27	9	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	20	0	0	21	0	0	0	0	0	0
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	17	0	14	15	0	0	0	0	9	0
SIMIT	17	0	9	8	0	6	10	6	0	3
GRUPO PQRS DAC	16	0	16	17	0	19	9	0	15	14
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	15	0	16	0	0	0	0	0	9	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	10	0	6	7	0	10	4	13	6	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	0	7	21	0	0	0	0	17	20
CIRCULEMOS DIGITAL	5	0	4	6	0	0	0	0	20	1
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	4	0	7	6	0	5	3	0	15	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	2	5	5	0	0	0	0	4	0
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	9	7	0	0	0	0	10	9
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	0	13	10	0	0	0	0	0	6
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	12	10	0	0	3	0	0	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	0	0	14	0	0	0	0	0	4	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	9	26	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	12	15	0	0	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	28	28	33	23	0	0	16	20
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	10	11	0	15	0	0	0	0
PEDAGOGIA CURSOS	0	0	14	11	0	23	13	0	10	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	27	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	20	0	0	0	0	25	17	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	12	9	0	0	0	0	5	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	11	14	8	0	8	0	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	0	0	14	12	0	19	8	15	14	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	5	0	0	3	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	4	0	0	6	0	0	0	0

Total, Requerimientos 5.942

Análisis:

Para este período, se presentaron tiempos superiores a los 30 días, en la atención de derechos de petición de GESTIÓN DOCUMENTAL. Aunque el promedio general la atención permaneció dentro

Secretaría Distrital de Movilidad

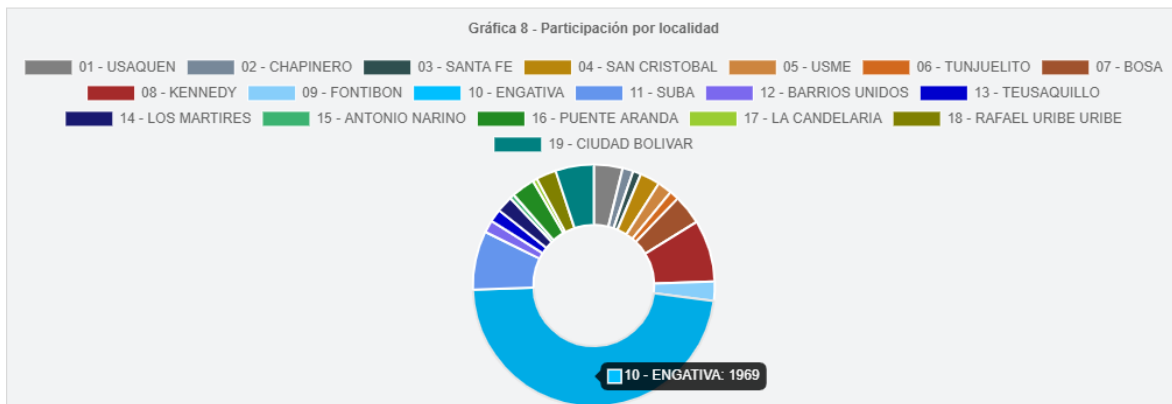
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, el 18 de mayo se realizó el ajuste de los términos de respuesta en los sistemas de información, de acuerdo con la **Ley 2207 Del 2022**.

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

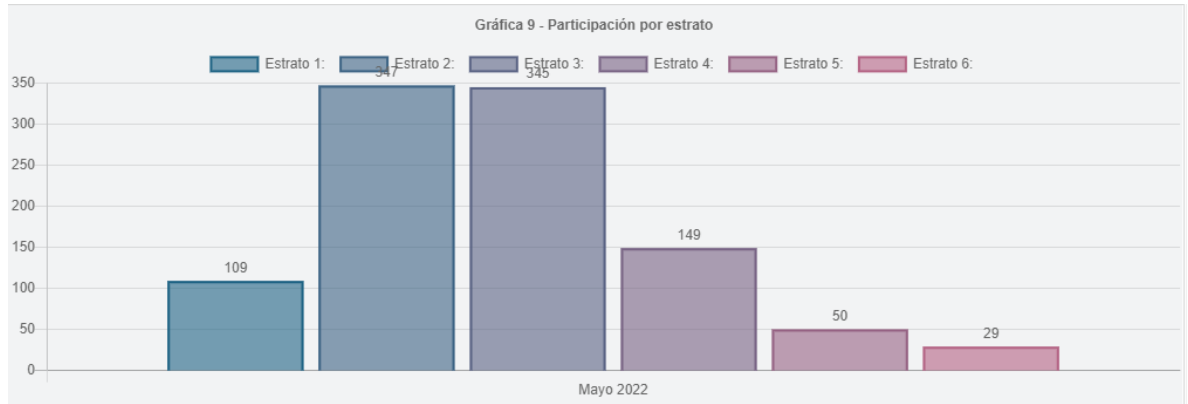


Total, Requerimientos 5.942

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(1.969)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(944)** y **Suba** con **(326)** 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

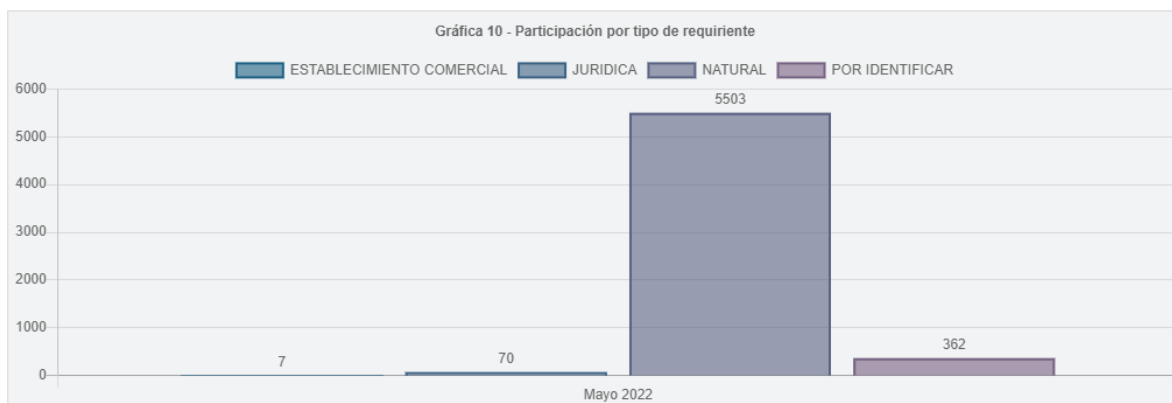


Total, Requerimientos 5.942

Análisis:

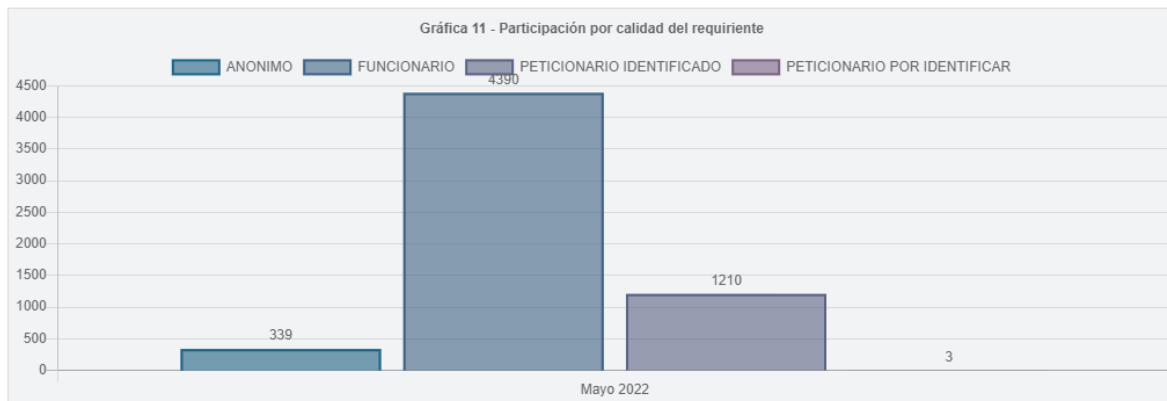
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **2**, con **347** peticionarios, el estrato **3** con **345** peticionarios, para el estrato **4** con **149** peticionarios, el estrato **1** con **109** peticionarios, estrato **5** con **149** y estrato **6** con **29**, cifras que se mantuvieron estables para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **4.913** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.029** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **5.533** corresponden a personas naturales, **70** a Jurídicas, **7** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de mayo y un total de **362** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **339** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas **4.390** corresponden a funcionarios, **1.210** 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 mayo, 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 mayo, **5.942** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.552** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **4.390** fueron radicadas por la entidad.³¹⁵¹⁴

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **22.178** PQRS, de las cuales **5.942** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRS, que se registraron en Orfeo **20.626** solo ingresaron a BTE **4.390**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **16.236**.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



- Por lo anterior se solicitó mediante oficio 202241005089381 a Secretaria general, se estudie la posibilidad de ampliar la capacidad del sistema Bogotá te escucha, con el fin que la totalidad de radicados que ingresan por nuestro gestor documental, queden registrados en BTE y así cumplir con el 100% de la integración de los dos sistemas.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.075** peticiones y **4.731** peticiones de periodos anteriores, para un total de **5.806** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de mayo.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas en BTE a la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **8.615** peticiones del periodo anterior a **5.942**, con una disminución de **2.673** peticiones más para este periodo.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **REVOCATORIA DIRECTA DE COMAPRENDOS, con 1.685 peticiones** que representan el **29.02 %** 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 **3.193** peticiones que aparecían vencidas en Bogotá te escucha, con respuesta definitiva.
- El promedio de respuesta aumento para algunas dependencias, en la Gestión Documental, sobrepasaron los términos de Ley para la atención de derechos de petición.
- Con las actualizaciones del Gestor documental, se presentaron caídas del sistema lo que afectó directamente el registro de peticiones en BTE y el cierre por web service.
- Semanalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano, remite el informe de las peticiones vencidas para que el enlace del PQRSO de cada dependencia informe por correo a los funcionarios.
- Mensualmente se remite por memorando la gestión de PQRSO 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.
- Se remitió el Plan de mejoramiento, con el que se quiere aumentar la calidad de las respuestas y disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG														
PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN														
Plan de Mejoramiento por Proceso														
Código: PVI01-PVI01-P01														
ETAPA DE FORMULACIÓN														
NA.	PROCESO	ORIGEN	FECHA DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	RIESGO	CAUSA	ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	INDICADOR	META	ÁREA RESPONSABLE	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
	gestión de quejas y reclamos de la ciudadanía	Informe ciudadano	23/03/2022	Incumplimiento de la gestión de quejas y reclamos de la ciudadanía	Alta	No se realizaron de manera oportuna los lineamientos establecidos en el Manual de Usos y Funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la Ciudadanía	Actualizar, publicar y socializar los lineamientos establecidos en el Manual de Usos y Funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la Ciudadanía	Acción Correctiva	Lineamientos de atención, publicados y socializados en el sistema de Quejas y Reclamos de la Ciudadanía	1	Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	2022-04-19	2022-12-30
	gestión de quejas y reclamos de la ciudadanía	Informe ciudadano	23/03/2022	Incumplimiento de la gestión de quejas y reclamos de la ciudadanía	Alta	No se realizaron de manera oportuna los lineamientos establecidos en el Manual de Usos y Funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la Ciudadanía	Realizar dos talleres de atención a la ciudadanía para socializar el manejo del sistema de quejas y reclamos de la ciudadanía	Acción Correctiva	(Talleres realizados / Talleres Programados) * 100	2	Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	2022-04-19	2022-12-30

- El primer taller presencial, se llevará a cabo el 15 de junio, dictado por funcionarios de Secretaría General y van asistir los funcionarios encargados del manejo del sistema en cada una de las dependencias.
- Para el mes de abril, la calidad aumento a un 91%.
- 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 Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, por medio de mensaje de texto y/o mailing, que realizo el Centro de Contacto de movilidad, los resultados son:

Resultado General

La satisfacción general de calidad de las respuestas emitidas por el equipo de PQRSD alcanzó para el periodo febrero – marzo el 65,42%.

Figura 9. Porcentaje de satisfacción de calidad de las respuestas emitidas por la SDM



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

- 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 resolver fallas en la inscripción de Pico y placa solidario, se habilitó el siguiente formulario:

<https://picoyplacasolidario.moviladbogota.gov.co/PortalCiudadano/#/>



- 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.
- 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/>

18-01-2022 12:16 p. m.

Bienvenido al sistema de agendamiento de citas de la
Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá.

Aquí podrás solicitar o modificar tus citas para ser atendido en
la Secretaría Distrital de Movilidad:

Si estás registrado **inicia sesión** con tu usuario y contraseña, de lo
contrario, **regístrate** para gestionar tu cita.

Inicia Sesión

Regístrate

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

- 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

- Hacer seguimiento a solicitud hecha a Secretaria general, para la ampliación de la capacidad del sistema, con el fin de que la totalidad de los radicados queden registrados 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, teniendo en cuenta el cambio de términos de Ley.
- 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.

- 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.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

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, Reclamos y Denuncias	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registre PQRS
	Trámites y Servicios en Línea	Consulte Su Petición Bogotá le Escucha
	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	
	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	
	Participación ciudadana	

1
Derecho
Petición
Interés G

Solicitud que
respuesta
situación
concierno
colectivo
individuo

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.