

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS AGOSTO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

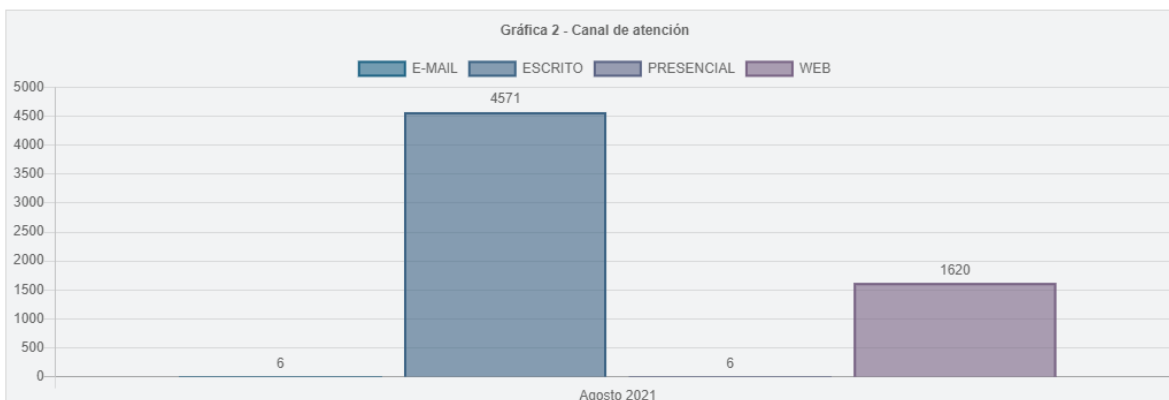


Total, requerimientos: 6.203

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 agosto, **6.203** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, de las cuales **1.132** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.071** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 6.203

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



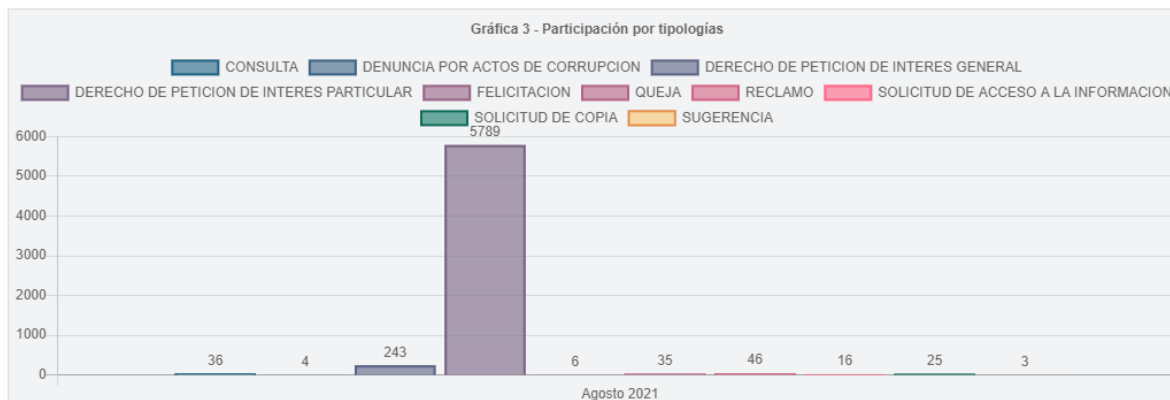
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 agosto, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **1.620** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **6** por vía email, **6** canal presencial y **4.571** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 6.203

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **5.789** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **93%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de agosto, 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 **243 peticiones**, **46** reclamos, **36** consultas y **35** quejas estas últimas se mantuvieron casi estables, en comparación con el mes anterior.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1.494	21.53 %
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.145	16.50 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	983	14.17 %
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	822	11.85 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	303	4.37 %

Total, Requerimientos 6.203

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de “**PRESCRIPCION DE COMPARENDOS**”, fue el asunto, por el que más peticiones ingresaron a la entidad en el mes de agosto con 1.494 solicitudes que representan el 21.53% del total de peticiones recibidas, seguido de “**CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS**” ingresaron **1.145** solicitudes que representan el **16.50%**, en tercer lugar, con **983** solicitudes “**EMBARGOS Y DESEMBARGOS**”, que representan el **14.17%**, para este periodo paso al cuarto lugar las solicitudes de “**REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO**” con **822** peticiones que representan el **11.85%**, las cuales disminuyeron casi en el 50% respecto al mes anterior, en quinto lugar la “**NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS**”, con **303** peticiones, asunto que para este periodo paso a ser uno de los 5 asuntos más reiterativos.

Traslados a otras entidades

Secretaría Distrital de Movilidad

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

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	112	27.86 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	74	18.41 %
IDU	37	9.20 %
TRANSMILENIO	35	8.71 %
SECRETARIA DE HACIENDA	27	6.72 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	25	6.22 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	18	4.48 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	16	3.98 %
GRUAS Y PATIOS	7	1.74 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	7	1.74 %
SECRETARIA DE SALUD	6	1.49 %
SECRETARIA DE PLANEACION	5	1.24 %
UAESP	5	1.24 %
IPES	4	1.00 %
SECRETARIA GENERAL	4	1.00 %
IDIGER	3	0.75 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0.75 %
ACUEDUCTO - EAB	2	0.50 %
IDRD	2	0.50 %
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0.50 %
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0.50 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0.50 %
IDPAC	1	0.25 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0.25 %
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0.25 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.25 %
total	402	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **112** peticiones trasladadas, es decir el **27.86 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de **Secretaría de Gobierno** con **74** peticiones que representan el **18.41%**, al **IDU** se trasladaron un total de 37 peticiones, estas últimas aumentaron al mes de agosto.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de agosto, se recibió 1 petición con la categoría de Veeduría Ciudadana a saber:

- Radicado 2428302021: ingreso el 03/08/201 y se dio respuesta el 14/09/2021

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
GESTION DOCUMENTAL SDM	1.547	49.63 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	412	13.22 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	354	11,36%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	343	11.00 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	220	7.06 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	62	1.99 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	54	1.73 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	34	1.09 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	22	0.71 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	10	0.32 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	0.22 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	7	0.22 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	7	0.22 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	7	0.22 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	7	0.22 %
DIRECCION DE CONTRATACION	6	0.19 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.13 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0.13 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0.06 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.06 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0.06 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.03 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.03 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.03 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.03 %
total	3.117	

Total, cerradas: 3.117 periodo actual

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	2.695	70.51 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	354	9.26 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	223	5,83%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	216	5.65 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	137	3.58 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	60	1.57 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	22	0.58 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	20	0.52 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	16	0.42 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	13	0.34 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	13	0.34 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	11	0.29 %
DIRECCION DE CONTRATACION	10	0.26 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	6	0.16 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0.13 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	5	0.13 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	5	0.13 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	3	0.08 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.05 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.03 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.03 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1	0.03 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.03 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.03 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.03 %
total	3.822	

Total: 3.822 periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.117** peticiones y **3.822** peticiones de periodos anteriores, para un total de **6.939** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto, las cifras más altas de cierre de peticiones, con relación a los meses anteriores, lo que demuestra el compromiso de la entidad por mantener actualizados sus sistemas de información de PQRS.

La dependencia que más requerimiento cerró en los dos periodos fue **GESTION DOCUMENTAL SDM**, que corresponde a las peticiones cerradas por el web service con un total de **4.242** peticiones, teniendo en cuenta la integración de los dos sistemas BTE y Gestor documental, seguido de la **Dirección de Gestión de Cobro** con **697** peticiones cerradas en los dos periodos y la **SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES** con **628** peticiones cerradas en este periodo.

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
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	11	0	16	11	0	11	11	0	12	7
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0	5	6	0	0	4	0	6	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	7	0	0	21	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	7	0	6	6	4	1	22	0	0	2
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	6	0	7	9	0	6	0	0	0	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	5	0	0	4	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	5	0	16	14	0	14	0	0	18	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	4	0	0	12	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	3	0	5	4	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	0	6	7	3	8	6	2	3	3
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	3	0	10	4	0	3	2	0	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	3	0	11	15	0	0	8	14	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2	2	6	6	9	2	7	0	11	7
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	25	18	0	0	0	0	11	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	5	7	0	0	0	0	5	3
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	26	12	0	0	0	0	3	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSPORTE Y TRANSPORTE	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	8	9	0	0	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	20	16	16	0	29	0	16	10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	4	18	0	0	15	0	19	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	16	16	0	11	0	10	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	10	11	0	9	8	0	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	9	14	0	0	9	20	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	9	14	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 6.203

Análisis:

Para este período, ninguna dependencia superó el promedio de días de respuesta. El promedio general la atención permaneció dentro de los términos de Ley, 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.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

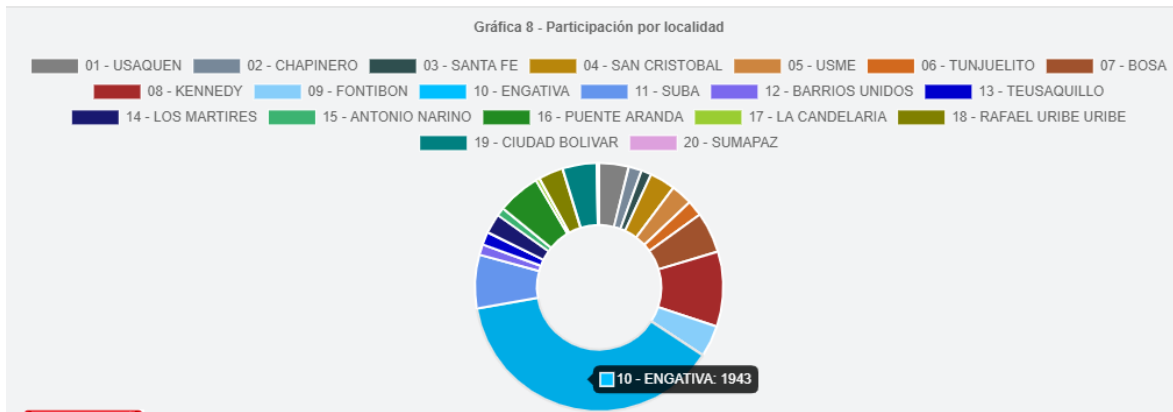
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

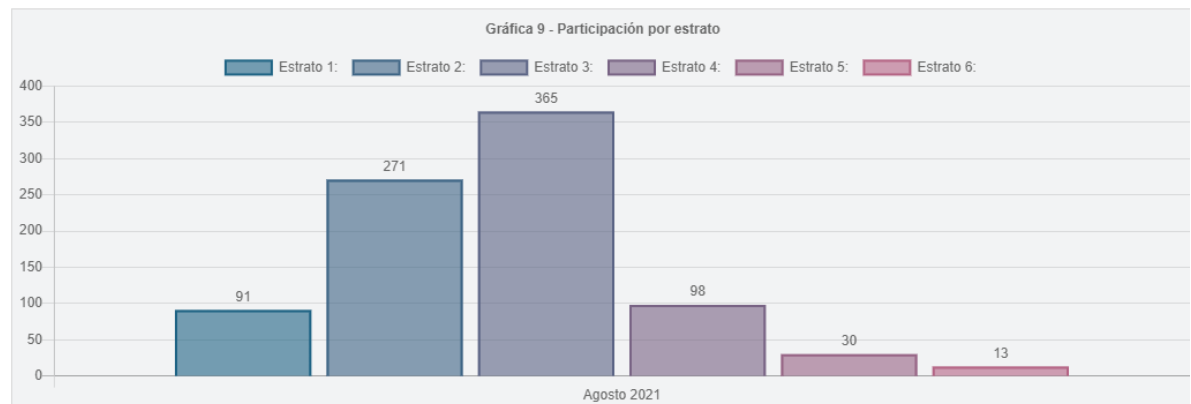


Total, Requerimientos 6.203

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(1.943)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(499)** y **Suba** con **(356)** peticiones, donde están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad y que permanecen constantes durante la vigencia. Por otra parte, sigue un gran número de ciudadanos que no fueron identificados, por no diligenciar la información solicitada.

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

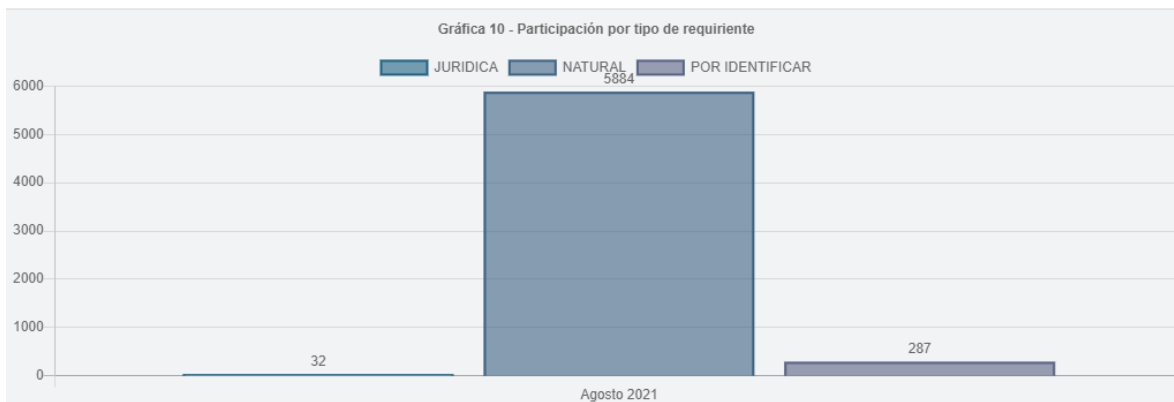


Total, Requerimientos 6.203

Análisis:

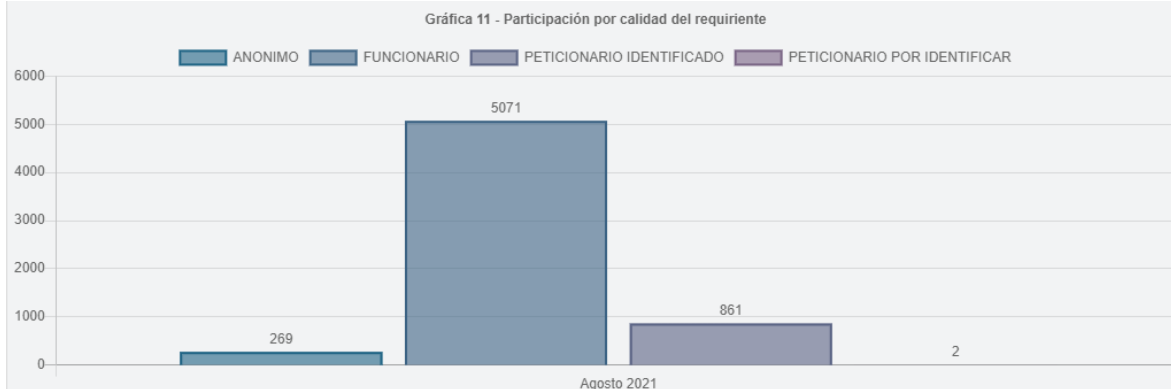
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **365** peticionarios, el estrato **2** con **271** peticionarios, para el estrato **4** con **98** peticionarios, el estrato **1** con **91** peticionarios, estrato **5** con **30** y estrato **6** con **13**, 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 **5.335** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **868** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **5.884** corresponden a personas naturales, **32** a Jurídicas, **0** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de agosto y un total de **287** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **269** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **5.071** corresponden a funcionarios y **861** corresponden a personas que se identificaron, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de agosto y 2 peticionarios por identificar, 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 agosto, **6.203** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.132** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.071** fueron radicadas por la entidad.

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **11.691** PQRS, de las cuales **6.203** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRS, que se registraron en Orfeo **10.559** solo ingresaron a BTE **5.071**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **5.488**.
- Por lo anterior se reportó a la Oficina de las Tecnologías, evidenciando que el tamaño de los archivos, exceden la capacidad del sistema para el registro de peticiones y están validando las opciones para registrar la totalidad de las peticiones en BTE.

- Para el mes de agosto, se evidencia el cierre de **4.242** peticiones que ingresaron por el gestor Documental, del mismo periodo y de periodos anteriores, teniendo en cuenta los ajustes realizados a los servicios web que permitieron un mayor número de cierre de peticiones; así mismo el seguimiento semanal realizado por la Dirección de Atención al ciudadano, donde se reportan las peticiones pendientes por cierre.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **6.195** del periodo anterior a **6.203**, con un leve aumento de 8 peticiones para este periodo.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.117** peticiones y **3.822** peticiones de periodos anteriores, para un total de **6.929** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto, mes en el que más número de peticiones se han cerrado con respuesta definitiva en BTE.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a la solicitud de **PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS** con un total 1.494 solicitudes, que representan el **21.53%**
- Las solicitudes de **REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO**, disminuyeron casi en un 50% con respecto al mes anterior, con 822 peticiones, esto debido a la correcta clasificación de estas solicitudes a por ser un trámite y no un derecho de petición, por otra parte se dispuso en la ventanilla de radicación un punto de radicación especializado para este tipo de trámites.
- Por ser un trámite la Revocatoria de Comparendos, que tiene unos términos de 60 días, fue necesario solicitar a Secretaria General la desactivación del subtema y que las solicitudes que ingresen por este concepto se deben hacer por Impugnación y posteriormente si se aprueba, se debe pasara a proceso de revocatorias.
- El promedio de respuesta, mejoro con respecto al mes de agosto y ninguna dependencia superó el promedio de días de respuesta.
- Se realizó la medición de la calidad de las respuestas, donde obtuvimos los siguientes resultados; del total de requerimientos analizados el **100%** cumplen con los criterios de **coherencia**, el **96,92%** cumplen con los criterios de **claridad** y el **96,66%** cumplen con los criterios **de calidez**.
- Por otra parte, el **6,43%** de los requerimientos correspondiente a las respuestas de las dependencias evaluadas no cumplen con alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez.

- En el informe se hacen las recomendaciones, para que en caso de ser necesario se adelanten los Planes de mejoramiento y/o acciones de mejora continua.
- En la Dirección de Atención al Ciudadano, se identificaron los temas más reiterativos y se procedió a la elaboración de respuestas tipo, que cumplan con los criterios de calidad y calidez.
- Para este mes se elaboro la guía para revisión de las respuestas emitida, con el fin que mejore el índice de calidad:

ACTIVIDADES
1. Revisar que la plantilla utilizada en la respuesta, corresponda a la última publicada en ORFEO y que contenga la firma de la Directora
2. Revisar tipo de letra (Arial 12)
3. Que el documento esté justificado (alineado)
4. Que el apellido no esté repetido
5. Cuando se trate de una empresa debe ir en negrita el dignatario y abajo el nombre de la empresa
6. No dejar espacios en blanco en la plantilla (dirección, correo electrónico)
7. Incluir por lo menos un dato de notificación (correo electrónico o dirección)
8. Si la petición tiene respuesta tipo, debe ser respondida mediante dicha plantilla
9. Manejo de lenguaje claro y ortografía
10. Que cumpla con el criterio de calidez (incluir saludo y despedida)
11. Que la respuesta sea coherente (se conteste lo que pregunta)
12. Verificar que se conteste de fondo
13. Que el documento contenga los datos del funcionario que elaboró el documento
14. Revisar que el documento, tenga habilitado el campo de la firma mecánica

- Se retomaron los comités con SIMIT (FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS) y la entidad, con el objetivo de actualizar de forma masiva comparendos, acuerdos de pago, pagos, para evitar reprocesos administrativos, reiteración de peticiones.
- La Dirección de Atención al Ciudadano, está realizando revisión de datos, de los cursos pedagógicos realizados, para evitar que no suba la información por errores.
- Se encuentra en construcción el ABC de asuntos por dependencia, el cual servirá de insumo para los clasificadores de 472 y de Bogotá te escucha, para la asignación correcta de peticiones.
- Desde la Dirección de Gestión de Cobro, se han realizado actualizaciones masivas de los sistemas de información de comparendos, pagos, desembargos.

- 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, con el fin de ajustar los términos a 15 días, teniendo en cuenta la finalización de la emergencia sanitaria.
- Semanalmente, se realizan las llamadas de las respuestas emitidas por la DAC, el mes inmediatamente anterior, con el fin de conocer la satisfacción del ciudadano.
- En los formatos de comunicaciones de salida que se remitan a la ciudadanía del gestor documental, se implementó la siguiente información; con el fin que el ciudadano pueda calificar las respuestas emitidas por la entidad

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

- Se dispuso en la página web el agendamiento virtual, para salida de vehículos, cursos de pedagogía, acuerdos de pago y las impugnaciones, para que el ciudadano no tenga que desplazarse y pueda ser atendido.
- 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.
- Semanalmente la DAC, remite a la Oficina de Tecnologías, el informe de peticiones vencidas en BTE, que deben cerrarse de forma masiva, teniendo en cuenta las fallas que sigue presentando la integración de los dos sistemas.
- A partir de este mes se realiza el seguimiento a peticiones entre autoridades y los traslados por competencia.

RECOMENDACIONES

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

- Se debe ajustar el sistema de web service, para que se realice el cierre oportuno de las peticiones en BTE, de las peticiones que se gestionan en ORFEO, con el fin que no se signa venciendo.
- Los encargados del seguimiento a la gestión de PQRSD, deben ajustar los tiempos de respuesta a 6 días, para dar cumplimiento a lo requerido por la Subsecretaria de Servicios, por tiempos de servicio.
- Revisar periódicamente los informes de los subtemas más reiterativos, con las dependencias que los reciban, para revisar las acciones adelantadas para disminuir el número de peticiones que ingresan a la entidad.
- Reclassificar la totalidad de las peticiones que ingresen por Bogotá te escucha, ya que se evidenció un alto número de peticiones que no corresponden a la tipología según el asunto.
- Hacer un llamado para que semanalmente los encargados de realizar el seguimiento a las PQRSD que ingresaron a la entidad, através de los diferentes canales, en cada una de las dependencias para que revisen el Tablero de Control de PQRSD, el cual muestra la gestión desde cada una de las dependencias y el cual se encuentra.

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

TRÁMITES Y SERVICIOS

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

Secretaría Distrital de Movilidad

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



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

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

DE BOGOTÁ D.C. | INICIO | LA ENTIDAD | ATENCIÓN AL CIUDADANO | INFORMES | NORMATIVIDAD | TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | PORTAL INFANTIL

Inicio	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	
	Trámites y Servicios en Línea	Autorización Circulación Vial
	Consultas en Línea	Certificado de tradición vehicular
AGENDAM VIRTU	Portafolio de trámites y servicios	Liquidación y Pago de Parquaderos y Grúas
	Guía de trámites y servicios	Sellos de Calidad
	Puntos de Atención	Registro Bici Bogotá
	Preguntas Frecuentes	Agendamiento Orden de Entrega
	Formularios SIM	Informe Policial de Accidente de Tránsito
	Defensor del ciudadano	Cadena de Urbanismo y Construcción
	Manual de Servicio al Ciudadano	Estudios de Tránsito
	Carta al Trato Digno	Plan de Manejo de Tránsito
	Participación ciudadana	Emisión Concepto Proyectos de Señalización
	Denuncia de actos de corrupción	Verificación Señalización Implementada
	Información Pública	Desvinculación Administrativa
	Portal NO+FILAS	Notificaciones Procesos Disciplinario
	Ley 1730 de 2014	Paz y Salvos Transporte Público
	Consulte su documento extraviado	

Canales de Atención:

Se informa que la entidad cuenta con diferentes canales para la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias), se explica el tipo de peticiones para que el ciudadano pueda identificar su tipo de solicitud y los términos para resolverlas por parte de la entidad:

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Tipos de Peticiones

1**Derecho de
Petición en
Interés General**

Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.

**2****Derecho de
Petición en
Interés Particular**

Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.

**3****Queja**

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

**4****Reclamo**

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.



5**Sugerencia**

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.

**6****Denuncia posible
Acto de
Corrupción**

Es la puesta en conocimiento de un presunta conducta irregular por parte de un servidor público.

**7****Felicitación**

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.

**8****Solicitud de
Acceso a la
Información**

Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.



9**Solicitud de
Copias**

Reproducción y
entrega de
documentos que no
tengan el carácter
de reservado al
interior de una

**10****Consulta**

Consulta a las
autoridades en
relación con las
materias a su cargo.



Término para resolver*

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020

Color:	Pasa de:	A:
	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

CONSULTAR SUS PETICIONES

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.

**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

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 y 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.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



- 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.
- Atiende las solicitudes de los habitantes y autoridades de la localidad en materia de información del sector movilidad
- En la página web de la Secretaria se encuentra el acceso para agendamiento virtual.



CENTROS LOCALES DE MOVILIDAD

Secretaría Distrital de Movilidad

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

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 via 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  Traversal 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.