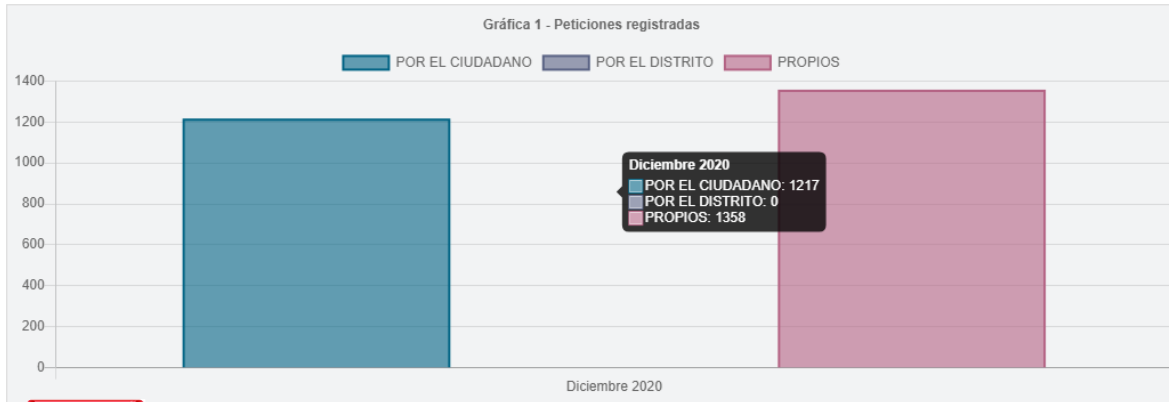


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS DICIEMBRE 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

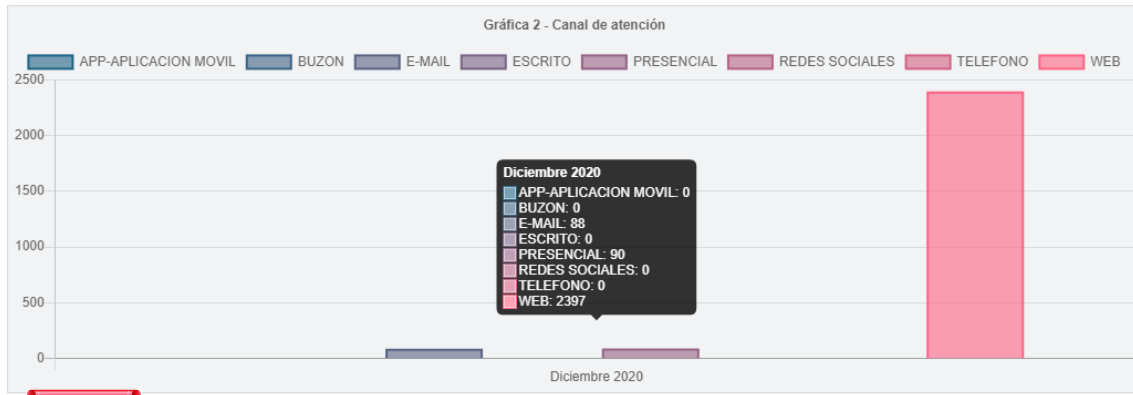


Total, requerimientos: 2.575

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te escucha, se observa que, en el mes de diciembre, **2.575** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.217** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **1.358** fueron radicadas por la entidad; **10.976 peticiones** son ingresadas a través de los sistemas propios de **correspondencia** y **ORFEO**. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **13.551** en el mes de noviembre, **3.702** menos que en el mes de noviembre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 2.575

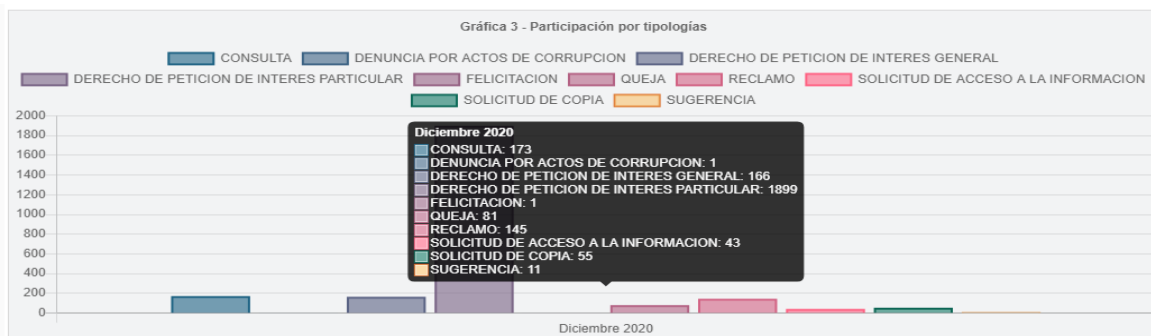
Análisis

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 noviembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.397** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **88** por vía email, **90** de forma presencial.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **11.468** para un total de **17.253** peticiones

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 2.575

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.899** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **74%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de diciembre, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de las consultas con un total de **173** solicitudes, estas últimas aumentaron en comparación de los meses anteriores.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION LINEA 195	921	16.84 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	755	13.80 %
FOTOCOMPARENDOS	699	12.78 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	499	9.12 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	302	5.52 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	300	5.48 %

Total, Requerimientos 2.575

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que **“ATENCION LINEA 195”** con **921** peticiones que representan **el 16.84%**, seguido de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”**, representando el **13.80 %** de participación con un total de **755**, seguido de **“FOTOCOMPARENDOS”** **699** equivalentes al **12.78%**, **“CURSOS DE PEDAGOGIA”** 499 solicitudes, que representan el **9.12 %**, la **“NOTIFICACION DE COMPARENDOS”** con 302 solicitudes y **“DESCARGUE COMPARENDOS”** con 300 solicitudes.

Subtemas que en la vigencia han permanecido casi estables, representando el mayor número de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaria de Movilidad, pero con una disminución significativa en el número total de solicitudes presentadas por la ciudadanía para el mes de diciembre.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	217	46.47 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	68	14.56 %
SECRETARIA DE HACIENDA	28	6.00 %
IDU	25	5.35 %
TRANSMILENIO	19	4.07 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	16	3.43 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	13	2.78 %
GRUAS Y PATIOS	12	2.57 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8	1.71 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8	1.71 %
SECRETARIA GENERAL	8	1.71 %
SECRETARIA DEL HABITAT	6	1.28 %
SECRETARIA DE PLANEACION	5	1.07 %
UAESP	5	1.07 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	4	0.86 %
SECRETARIA DE EDUCACION	4	0.86 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	0.86 %
IDRD	3	0.64 %
ACUEDUCTO - EAB	2	0.43 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0.43 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.43 %
PERSONERIA DE BOGOTA	2	0.43 %
SECRETARIA DE SALUD	2	0.43 %
IDIGER	1	0.21 %
IPES	1	0.21 %
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0.21 %
SECRETARIA JURIDICA	1	0.21 %
total	467	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **217** peticiones trasladadas, es decir el **46.47 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Secretaria de Gobierno con 68 peticiones que representan el **14.56%** y **28** a Secretaria Hacienda, cifra que permanecen estables para el mes de diciembre.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de noviembre no se recibieron peticiones con la categoría de Veedurías Ciudadanas.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1003	58%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	287	16.66 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	143	8.30 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	124	7.20 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	28	1.63 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	27	1.57 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	23	1.33 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	20	1.16 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	17	0.99 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	12	0.70 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	12	0.70 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	12	0.70 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.17 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.17 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.12 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0.12 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.06 %
total cerradas mismo periodo	1.719	

Total, cerradas: 1.719 periodo actual

Secretaría Distrital de Movilidad

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

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	1.443	34,93%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1.186	31.65 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1.033	25,01%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	171	4.56 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	51	1.36 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	48	1.28 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	35	0.93 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	34	0.91 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	33	0.88 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	25	0.67 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	17	0.45 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	13	0.35 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	11	0.29 %
DIRECCION DE CONTRATACION	9	0.24 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	7	0.19 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	6	0.16 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	3	0.08 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.05 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.03 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.03 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.03 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.03 %
total cerrada otros periodos	4.131	

Total:4.131 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 **1.719** peticiones y **4.131** peticiones de periodos anteriores para un total de **5.850** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la **Dirección de Atención al Ciudadano** con un total de **1.003** y de otros periodos la **Dirección de Gestión de Cobro** con **1.443**, dependencia que más ha contribuido con el cierre de peticiones pendientes de gestión.

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 NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	9	0	8	11	0	9	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	0	9	6	0	10	0	0	4	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	6	0	6	4	0	0	0	0	4	5
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	5	0	6	6	0	9	7	0	7	7
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	4	0	11	4	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	3	0	11	10	0	11	6	0	5	4
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0	3	5	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	3	0	0	10	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3	0	0	2	0	3	0	0	2	0
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	2	0	1	3	0	0	0	0	2	2
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	6	7	0	6	3	0	6	5
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	12	12	0	16	15	0	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	6	8	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	8	10	0	13	0	8	0	0

Total, Requerimientos 2.575

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta fueron todos dentro de los términos de ley, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

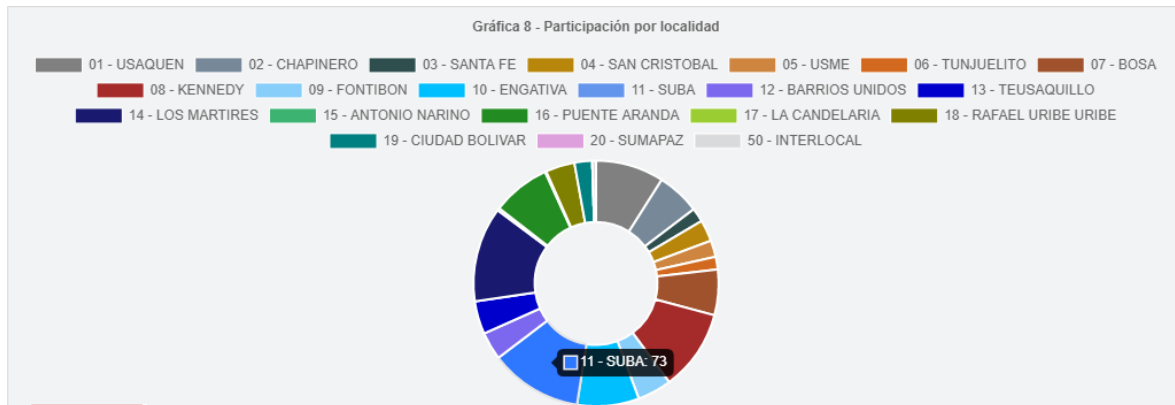
Secretaría Distrital de Movilidad

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.

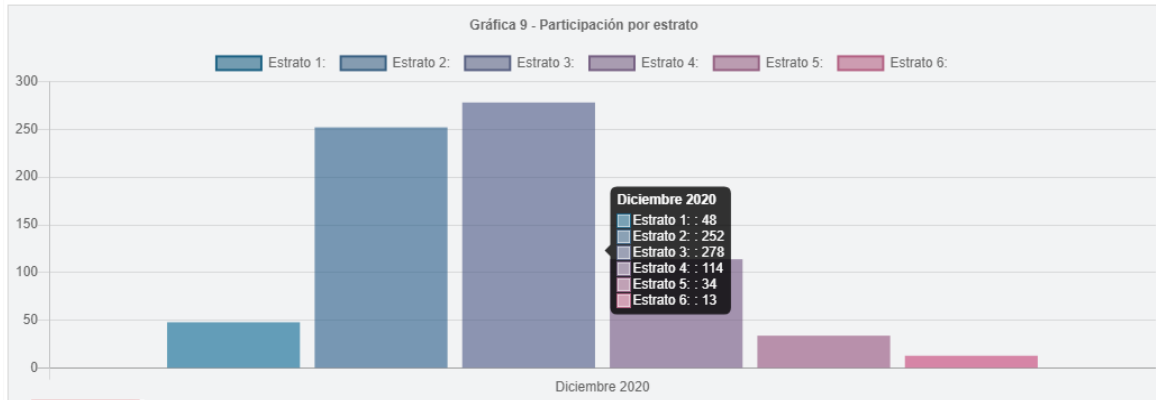


Total, Requerimientos 2.575

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**75**), seguido **Suba** con (**73**) peticiones, **Kennedy** con (**64**), y Usaquén con (**54**) peticiones, donde están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. 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

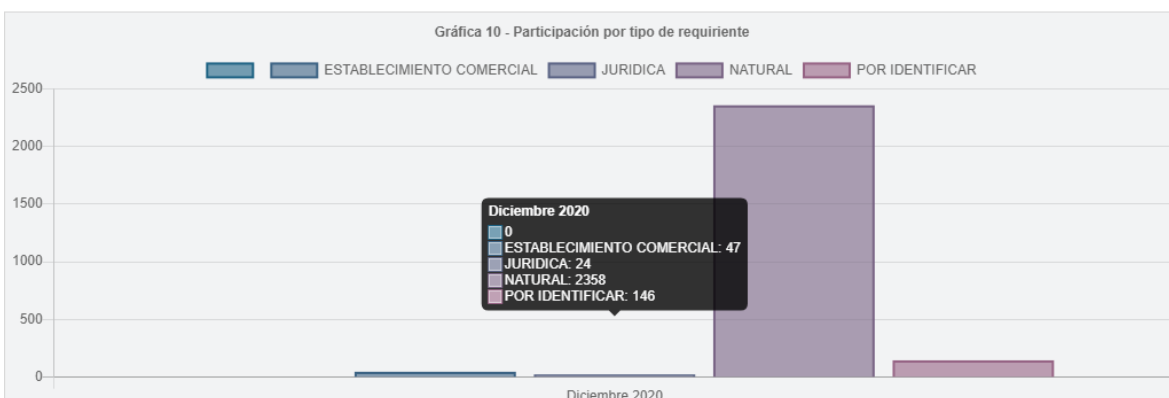


Total, Requerimientos 2.575

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 **278** peticionarios, y el estrato **2** con **252** peticionarios, para el estrato **4** con **114** peticionarios, el estrato **1** con **48** peticionarios, estrato **5** con **34** 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 **1.836** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **739** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

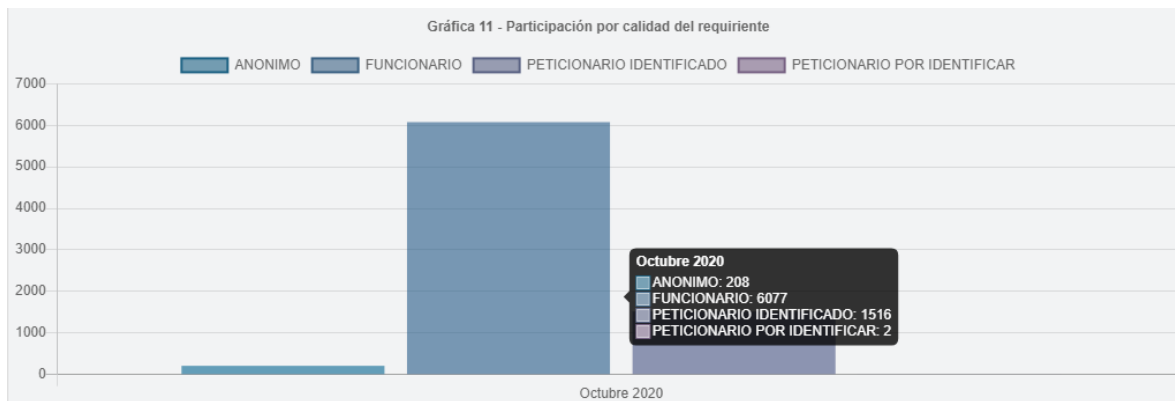


Secretaría Distrital de Movilidad

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

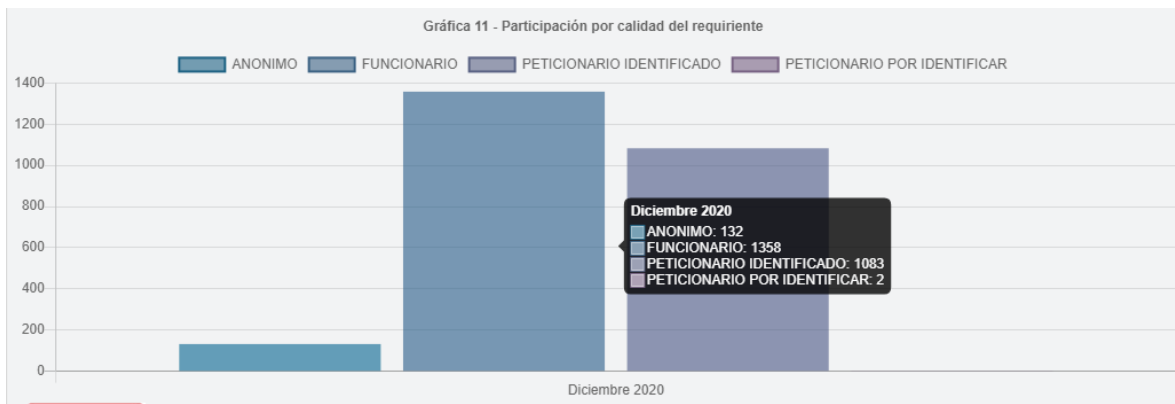
Análisis:

Del total de peticiones recibidas **2.358** corresponden a personas naturales, **24** a Jurídicas y **47** a establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de **diciembre** y un total de **146** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **132** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **1.083** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, **1.358** corresponden a funcionarios y **2** por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre, para este mes se evidencia el aumento de los ciudadanos que se identificaron, así como el de funcionarios que radicaron peticiones.



Secretaría Distrital de Movilidad

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

CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **13.551** peticiones de las cuales **10.976** peticiones se realizaron por canales propios evidenciando que **2.575** que corresponde al **19%** de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **17.253** del periodo anterior a **13.551**, con una disminución **3.702** de peticiones en el total de las peticiones radicadas en la entidad para este periodo.
- Dicha disminución obedece, a la época de navidad y la estabilización de los procesos en cuanto actualización de bases de información de comparendos, de cobro de cartera y de cursos de pedagogía, entre otros.
- En el mes de diciembre salió a producción el Gestor documental ORFEO, en la entidad, reemplazando el sistema de correspondencia.
- El 24 de diciembre, se realizó la validación y pruebas de la integración de los sistemas de Bogotá te escucha y ORFEO, por parte de Secretaria General de Alcaldía Mayor.
- La salida a producción se da en el mes de enero, de acuerdo a los ajustes y activación de permisos en ORFEO y las respectivas capacitaciones del proceso interno de las peticiones, dando cumplimiento así al Decreto 371 de 2010.
- Para este periodo se deshabilitaron los perfiles de Contravenciones, que estaban atendiendo las PQRSD por BTE, quedando por dependencia 1 funcionario a cargo de la gestión y atención de las peticiones que ingresen por el sistema.
- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.719 peticiones** y **4.131 peticiones** de periodos anteriores para un total de **5.850** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre.
- La dirección de cobro, solicito apoyo de personal para la gestión de las peticiones y adicionalmente, están adelantando actualizaciones masivas de la información, donde a la fecha no tiene peticiones vencidas.

- En el mes de diciembre se actualizó el Manual de Gestión de PQRS, en el cual se implementó la Guía de Medición de la calidad de las respuestas, donde se evaluará la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas emitidas en la entidad.
- 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 realizaron diferentes capacitaciones con los radicadores de ventanilla y equipo de PQRS, en asuntos de competencia, para la correcta asignación de las peticiones recibida por los diferentes canales.
- 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.

RECOMENDACIONES

- Revisar mensualmente, la clasificación de las peticiones, con el fin que queden asignadas con el tipo documental que le corresponde, ya que en la revisión de número de quejas y reclamos se evidencio que están mal clasificadas.
- Para esta vigencia seguir adelantando el Taller de Lenguaje de Claro, con el fin de poner en práctica las recomendaciones y brindar una mejor atención a la ciudadanía.
- Elaborar estrategias, desde cada una de las dependencias, para que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentren dentro de los definidos por ley.
- En el último reporte generado no hay peticiones pendientes de gestión en BTE.
- Para la capacitación de los funcionarios de la entidad, se tiene previsto jornadas de capacitación y talleres de Lenguaje claro.

- 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

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

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
	Portafolio de trámites y servicios	Liquidación y Pago de Parqueaderos 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:

Secretaría Distrital de Movilidad

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



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

Canales donde se puede realizar	Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020								
Telefónico  Virtual  Presenciales 	<table> <tr> <th>Pasa de:</th><th>A:</th></tr> <tr> <td> 15 días hábiles</td><td>30 días hábiles</td></tr> <tr> <td> 10 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td></tr> <tr> <td> 30 días hábiles</td><td>35 días hábiles</td></tr> </table>	Pasa de:	A:	 15 días hábiles	30 días hábiles	 10 días hábiles	20 días hábiles	 30 días hábiles	35 días hábiles
Pasa de:	A:								
 15 días hábiles	30 días hábiles								
 10 días hábiles	20 días hábiles								
 30 días hábiles	35 días hábiles								
*Nota: Contados a partir del siguiente día de la radicación									



Línea 195



Correo Institucional: **Bogotá te escucha**

Correo para otras peticiones y trámites:

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co



Puntos de correspondencia
Secretaría Distrital de Movilidad

- Para el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co, 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 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 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 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 Trasversal 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 Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

16-PUENTE ARANDA

📍 Cra 31D # 4 - 05 piso 3
☎ 3017568622
✉ cpuentearanda@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

La Secretaría Distrital de Movilidad lo invita a participar de

RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR MOVILIDAD

Localidad: **Usaquén**

Fecha

13
de agosto

Hora

4:00
p.m.

**¡Agéndate e
inscríbete!**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



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.

La Secretaría Distrital de Movilidad lo invita a participar de

RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR MOVILIDAD

Localidad: **Chapinero**

Fecha

14

de agosto

Hora

4:00

p.m.

**¡Agéndate e
inscríbete!**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



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.