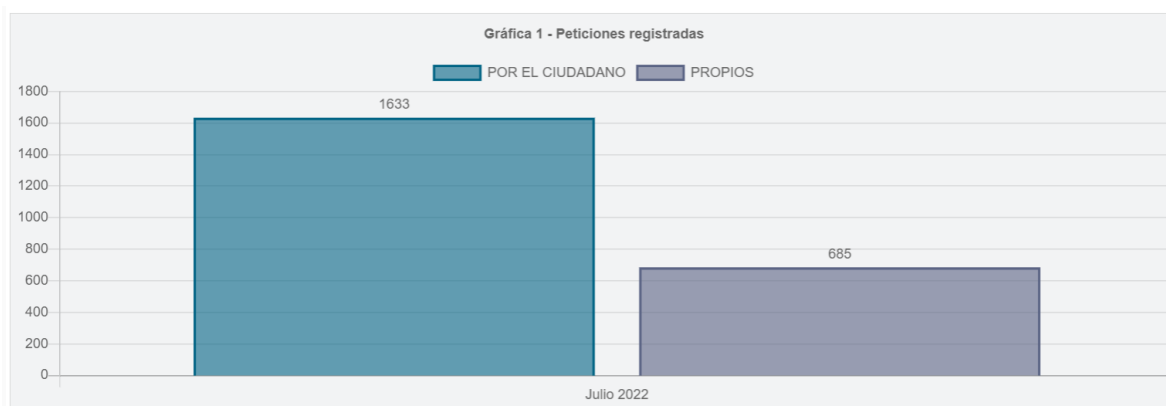


INFORME MENSUAL DE PQRS JULIO 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

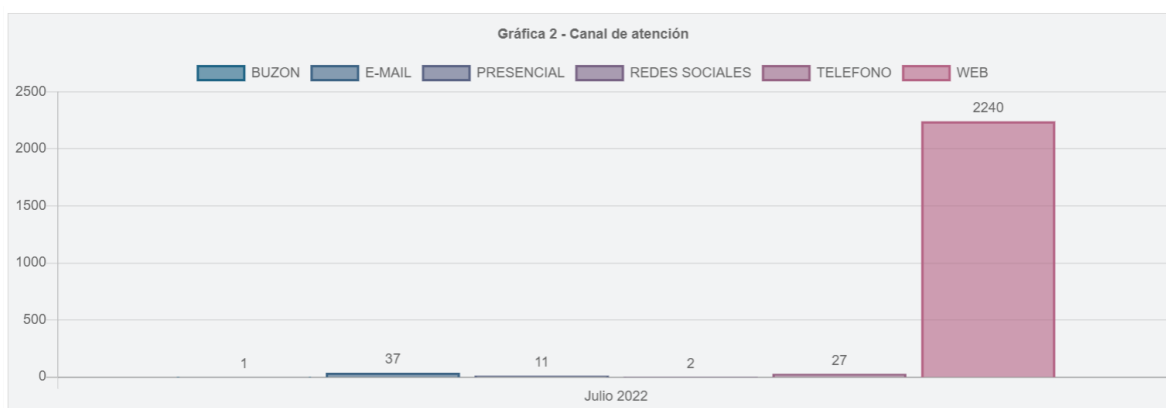


Total, requerimientos: 2.318

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 julio de 2022, **2.318** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.633** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **685** fueron radicadas por la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



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.**

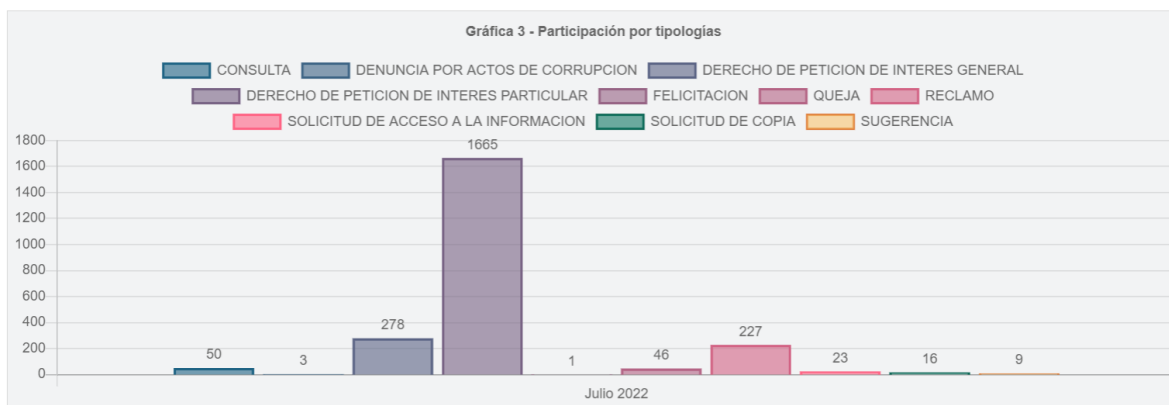
Total, Requerimientos 2.318

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 julio, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.240** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **37** por vía email, **11** canal presencial, **2** por redes sociales, **0** por la App Móvil, **27** por teléfono, **1** por Buzón y **0** por canal escrito.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 2.318

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.665** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **71.83%** 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 **278**, un total de **227** reclamos, **50** consultas y **46** quejas.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	485	16.86 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	251	8.72 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	236	8.20 %
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	209	7.26 %
CADUCIDAD EXONERACIÓN Y IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	178	6.19 %

Total, Requerimientos 2.318

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS”** con **485** solicitudes, que representan el **16.86%** siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de julio, en segundo lugar se encuentra las solicitudes de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT”** con **251** solicitudes, que representan el **8.72 %** del total de peticiones, en tercer lugar se encuentra la solicitud de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **236** solicitudes, que representan el **8.20%** del total recibido en este periodo, en cuarto lugar se encuentran **“ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO”** con **209** solicitudes que representan el **7.26%** del total de peticiones recibidas, en quinto lugar **“CADUCIDAD EXONERACIÓN Y IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS** con **178** peticiones con **6.19%** de participación, donde se evidencia, los asuntos más reiterativos variaron con respecto al mes anterior en su mayoría a excepción de la **IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS**.

5. Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	67	22.87 %
SECRETARIA DE HACIENDA	33	11.26 %
TRANSMILENIO	32	10.92 %
IDU	29	9.90 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	18	6.14 %
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	13	4.44 %
UAESP	13	4.44 %

Dependencia	Total	Porcentaje
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	13	4.44 %
SECRETARIA GENERAL	12	4.10 %
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	9	3.07 %
SECRETARIA DE SALUD	7	2.39 %
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	6	2.05 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	6	2.05 %
GRÚAS Y PATIOS	5	1.71 %
IPES	5	1.71 %
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	4	1.37 %
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	1.37 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	4	1.37 %
SECRETARIA DEL HÁBITAT	4	1.37 %
CODENSA	3	1.02 %
CATASTRO	2	0.68 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2	0.68 %
IDIGER	1	0.34 %
SERVICIO CIVIL	1	0.34 %
TOTAL	293	100.00%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **Secretaria de Gobierno** con **67** solicitudes que representan el **22.87%** del total de peticiones trasladadas siendo este el más relevante, seguido de los traslados a **Secretaria de Hacienda** con **33** solicitudes, que representan el **11.26%**, seguido de los traslados a **Transmilenio** con **32** peticiones trasladadas, equivalentes al **10.92%** de un total de **293** peticiones que se trasladaron a otras entidades, en cuarto lugar se encuentran el **IDU** con **29** peticiones trasladadas que representan el **9.90%**, seguido de la **Secretaría de Seguridad** con **18** peticiones que representan el **6.14%**.

SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANA

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

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	502	34.03 %
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	218	14.78 %
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	168	11.39 %
SIMIT Y CURSOS	156	10.58 %
PEDAGOGÍA CURSOS	109	7.39 %
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	48	3.25 %
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD	46	3.12 %
GRUPO PQRS DAC	37	2.51 %
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	36	2.44 %
CIRCULEMOS DIGITAL	35	2.37 %
PYP SOLIDARIO	24	1.63 %
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	19	1.29 %
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	17	1.15 %
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	0.95 %
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	7	0.47 %
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	6	0.41 %
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.27 %
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	4	0.27 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	4	0.27 %
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	3	0.20 %
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	0.20 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	3	0.20 %
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	3	0.20 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.14 %
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	0.14 %
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	2	0.14 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0.14 %
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.07 %

Total, cerradas: 1.475 periodo actual

PETICIONES CERRADAS OTROS PERIODOS

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	651	46.43 %
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	168	11.98 %
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	95	6.78 %
GRUPO PQRS DAC	83	5.92 %
PEDAGOGÍA CURSOS	83	5.92 %
SIMIT Y CURSOS	62	4.42 %
SUBDIRECCIÓN DE SENALIZACION	62	4.42 %
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	42	3.00 %
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	29	2.07 %
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD	23	1.64 %
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	1.43 %
CIRCULEMOS DIGITAL	12	0.86 %
PYP SOLIDARIO	12	0.86 %
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	11	0.78 %
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	9	0.64 %
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	8	0.57 %
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	7	0.50 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	7	0.50 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	7	0.50 %
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRANSITO	3	0.21 %
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	2	0.14 %
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	2	0.14 %

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0.14 %
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1	0.07 %
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1	0.07 %

Total: 1.402 Periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.475** peticiones y **1.402** peticiones de periodos anteriores, para un total de **2.877** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de julio, comparado con **4.995** del mes de junio, cifra que disminuyo para este periodo en **2.118** peticiones, con relación al periodo anterior, que pertenecen en su mayoría a las peticiones correspondientes a la integración de los dos sistemas Orfeo y BTE.

La dependencia que más requerimientos cerro en los dos periodos fue la **SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS** con **1.153** peticiones, documental seguido de la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO** con **386** peticiones cerradas en el mismo periodo y de otros periodos.

7. 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
GRUPO PQRS DAC	23	0	12	11	12	8	11	-	11	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	21	0	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	20	0	14	11	13	9	9	-	10	7
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	19	0	11	12	-	-	12	-	-	-
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	19	0	14	10	-	11	18	-	-	-
PYP SOLIDARIO	18	0	12	8	-	1	9	-	-	-
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	0	-	12	-	-	-	-	7	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	17	0	-	11	-	-	-	-	-	-
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	12	0	-	12	-	-	13	-	-	-
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	11	0	-	10	-	-	-	-	-	-
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	11	0	8	10	-	-	-	11	-	-
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0	7	5	-	5	-	9	-	-
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0	7	8	-	13	9	-	10	3
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	4	3	5	6	-	-	-	-	6	-
CIRCULEMOS DIGITAL	3	0	4	4	-	6	8	-	5	-
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	0	8	7	-	-	10	-	-	8
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	-	12	-	-	-	-	-	-
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	0	0	2	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCION DE INTELUENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	10	7	-	-	-	-	8	-
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	15	10	-	-	-	-	10	10
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	-	51	-	-	-	-	-	-
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	11	-	-	-	-	-	-	-
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	9	8	-	-	-	-	-	-
PEDAGOGIA CURSOS	0	0	6	6	-	-	7	-	-	-
SIMIT Y CURSOS	0	0	2	5	-	1	6	-	-	4
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	0	0	17	8	-	10	-	-	8	-
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	3	13	-	-	-	-	-	-
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	7	12	-	-	-	-	-	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	-	4	-	-	-	-	-	3
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	7	-	-	-	-	-	-	-

Total, Requerimientos 2.318

Análisis:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

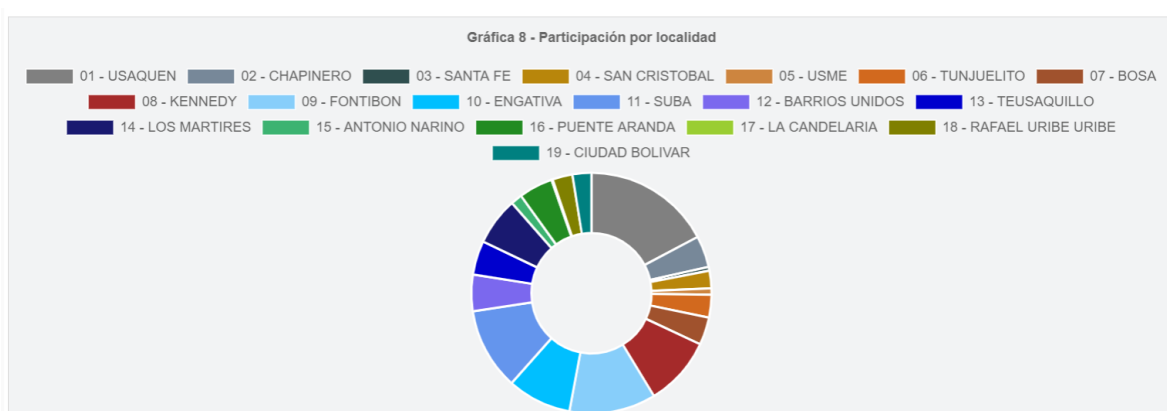
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



Para este período, se presentaron tiempos superiores a los 17 días en la atención de peticiones por Gestión en Vía y la Dirección de Atención al Ciudadano, y superiores a 51 días en Gestión Documental SDM, relacionados con la integración de los sistemas Orfeo y BTE. Aunque el promedio general la atención permaneció dentro de los términos, esto gracias a los seguimientos semanales que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano y del seguimiento del equipo de cada dependencia, es necesario el compromiso de todas las dependencias en la atención de peticiones dentro de los términos establecidos.

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



Total, Requerimientos 2.318

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén con **102** peticiones, seguido de **Fontibón** con **69** y **Suba** con **65** 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.

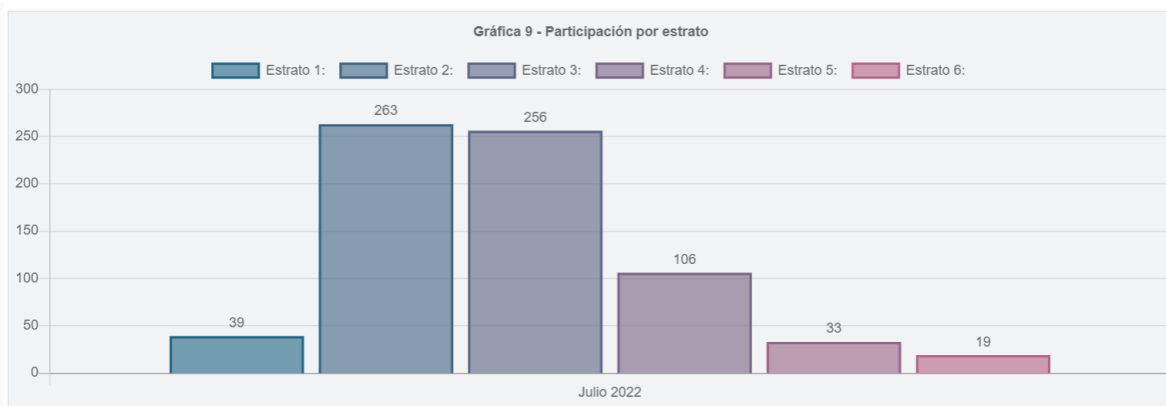
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

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.

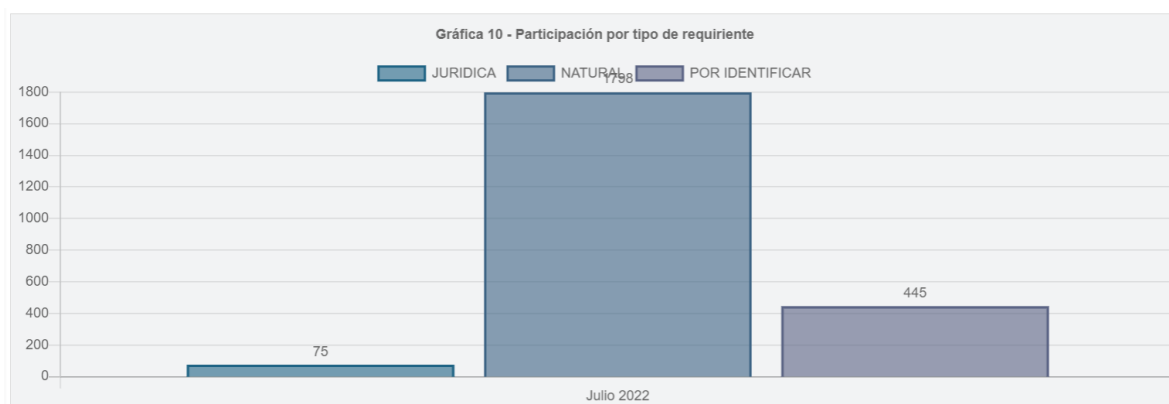


Total, Requerimientos 2.318

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 **263** petitionarios, el estrato **3** con **256** petitionarios, para el estrato **4** con **106** petitionarios, el estrato **1** con **39** petitionarios, estrato **5** con **33** y estrato **6** con **19**, cifras que se mantuvieron estables para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.602** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **716** ciudadanos que registraron esta información.

10. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

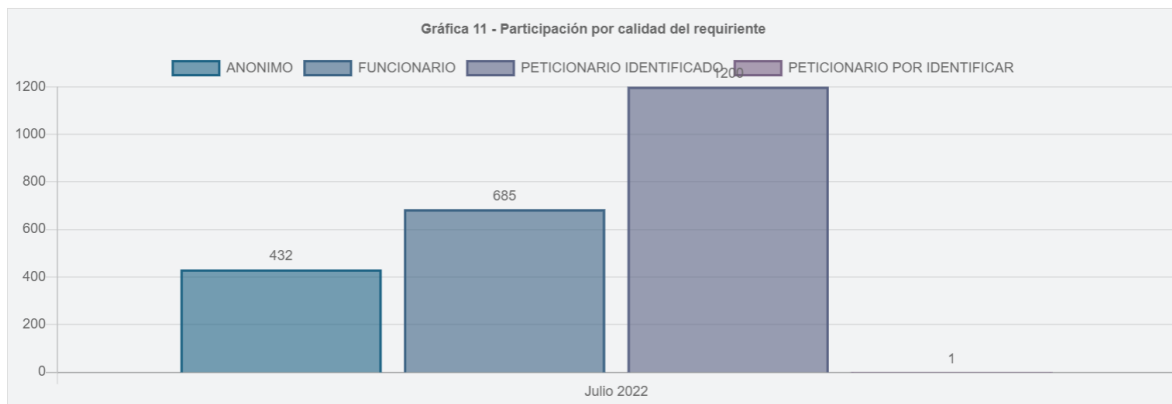
Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Del total de peticiones recibidas **1.798** corresponden a personas naturales, **75** 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 julio y un total de **445** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **432** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, **685** corresponden a funcionarios, **1.200** corresponden a personas que se identificaron y **1** petionario pendiente por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de Julio, 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 las 30.355 peticiones que ingresaron a la Entidad, 2.318 quedaron registradas en BTE.
- De las 27.240 peticiones que ingresaron a la Entidad por medio del Gestor Documental Orfeo, 685 quedaron registradas en Bogotá te Escucha.
- Debido a lo anterior, se realizaron mesas de trabajo con la Oficina de Tecnologías de Información de la Secretaría de Movilidad y la Dirección de Atención al Ciudadano, para revisar las causas de las fallas recurrentes en el registro de peticiones entre el Gestor Documental Orfeo y Bogotá te Escucha, que no permiten que la información quede registrada en su totalidad. Como resultado de esto, se identificó que existe una novedad de registro en las

peticiones, relacionada con el estado de la petición, pues al realizar la búsqueda en el sistema Orfeo por web service, la información de la petición no se encontraba generando un error, el cual fue informado a la Secretaria General y se solicitó una mesa de trabajo conjunto con la Secretaría de Movilidad, donde se encontró el origen de la novedad y se programó una nueva reunión el desarrollador de Bogotá te Escucha y administrador de la integración de la Secretaria Distrital de Movilidad.

- En vista de que algunas peticiones con respuesta en el Gestor Documental Orfeo no se han podido cerrar en Bogotá te Escucha, se remitió la información a la OTIC, para que se realice el cierre de manera inmediata, y teniendo en cuenta que este cierre en BTE no se ha realizado por el error anterior, se espera que quede resuelto entre el 10 y el 12 de agosto.
- La IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS, se posiciono como la petición más recurrente en el periodo, seguido del DESCARGUE DE COMPARENDOS, para lo cual, y con el objetivo de reducir las peticiones por estos casos, se realizaron mesas de trabajo conjunto con la interventoría y el contratista SICON ETB, donde se realizó la validación a los cursos y comparendos que no se encontraban aplicados en sistema, para que se realizara el cargue y cruces de cartera correspondientes.
- Con relación al tiempo promedio de respuesta al derecho de petición de interés particular, la dependencia GESTIÓN DOCUMENTAL SDM, sobrepaso los 51 días, lo que se produjo a causa de las peticiones con respuesta en el Gestor Documental Orfeo, que no se pudieron cerrar oportunamente en Bogotá te Escucha por novedades con la integración.
- Con relación a los tiempos de respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Gestión en Vía, donde se presentaron reclamos con atención superior a los 17 y 18 días, cuyo origen se asocia a un mal manejo del sistema y con relación al cumplimiento de los planes de mejoramiento, se realizó una nueva jornada de capacitación sobre los criterios de calidad y manejo del Sistema Bogotá te Escucha el día viernes 19 de julio, dictada por la Secretaria General y dirigida a usuarios del sistema de las diferentes dependencias de la Secretaría de Movilidad.
- Se continuo con el envío del reporte semanal por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano a los enlaces de PQRSD de toda la Entidad, para dar a conocer las peticiones vencidas y próximas a vencer, alentando a todas las dependencias a responder las peticiones dentro de los términos de ley.

- Mensualmente se remite por memorando la gestión de PQRSD del periodo, a los jefes de dependencia para que tomen las acciones a que haya lugar y con copia a la oficina de Control.
- En cuanto a la actualización de los lineamientos, estamos a la espera de la aprobación del Reglamento, para poder dar cumplimiento a la acción del PMP.

RECOMENDACIONES

- Es necesario continuar con el seguimiento semanal desde la DAC, 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 sigan venciendo, teniendo en cuenta el cambio de términos de Ley.
- 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 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 Parqueros y Grúas Secretaría Distrital de Movilidad Calle 13 # 37 - 35 Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co Información: Línea 195

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

Canales de Atención: se informa que la entidad actualizó la información de los términos y canales disponibles para la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:
<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

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 positiva hacia un funcionario o la entidad 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.	
10 Consulta	Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Término para resolver* LEY 1755 de 2015	Color:	Término:
		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Canales donde se puede realizar

Telefónico



Línea **195**
Teléfono
(601) 364 9400,
opción 2

Virtual



Correo institucional
Bogotá te escucha

Presencial



Puntos de
Correspondencia

General

Radicación Documentos

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Exclusivo

Notificaciones Judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co

 Registre PQRSD Aquí podrás crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema.	 Consulte su Petición Aquí podrás consultar las peticiones con tu usuario, siguiendo las diferentes opciones.	 Consulte Radicado SDM Aquí podrá consultar, con su número de radicado, el estado de su petición.
Notificaciones Derechos de Petición Anónimos Aquí reposan las respuesta que no tienen datos de los peticionarios	Califique Nuestro Servicio Apreciado ciudadano: Lo invitamos a calificar la calidad de la respuesta a su requerimiento, ésto nos ayudará a prestar un mejor servicio.	Respuestas a Oficio sin Notificar Respuestas a sus solicitudes que no pudieron ser entregadas a la dirección física registrada.
Manual de Gestión de PQRSD Con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones.	Carta de Compromiso Ciudadano Establece el trato entre ciudadanos y la entidad. Exalta las practicas de un buen Gobierno.	Protocolo de Denuncias por Actos de Corrupción Directrices y el procedimiento a seguir en la recepción y atención de las denuncias de presuntos hechos de corrupción

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

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.

Pico y Placa
en Bogotá
todo lo que debes saber

Pico y
Placa
Solidario

Movilidad
Compartida

Registro de
vehículos
híbridos y
eléctricos

Registro de
exceptuados
de Pico y
Placa

Abecé de
Pico y
Placa

Consulta de
vehículos
exceptuados

CENTRO DE CONTACTO DE MOVILIDAD



AGENDAMIENTO
VIRTUAL



ATENCIÓN
PRESENCIAL



CHATEA CON
NUESTRO
ASESOR EN
LINEA



TE
REGRESAMOS
LA LLAMADA



LLÁMANOS



HAGAMOS UNA
VIDEO
LLAMADA

Agende sus citas para impugnaciones, cursos pedagógicos y acuerdos pago en nuestros canales virtuales o comuníquese al +57 (601) 364 9400, opción 2, o en la línea 195



CONSULTA Y PAGO DE COMPARENDOS

Con su número de cédula y la placa del vehículo consulte los comparendos vigentes.

También encontrará la información sobre los descuentos a los que puede acceder.

[Clic aquí](#)



ZONA DE PARQUEO PAGO

Las Zonas de Parqueo Pago son áreas de la ciudad en las que la Alcaldía Mayor de Bogotá permite el estacionamiento de vehículos en vía a cambio de un pago por el uso de estos espacios.

[Más información aquí](#)

TRÁMITE VIRTUAL PARA **SALIDA DE PATIOS**



Inicialmente solo para 9 infracciones

¡Sin filas!

[Ingresa aquí](#)

BENEFICIO DISTRITAL DE CIRCULACIÓN POR CONDICIONES AMBIENTALES

para transportadores de carga liviana en Bogotá

[Inscríbete aquí](#)



¿Te embargaron?

[Aquí te explicamos cómo solicitar el desembargo](#)



Par vial **SUBA TIBABUYES**



Con las vías en un único sentido se agilizarán los tiempos de viaje y mejora la seguridad vial en el sector

[Más información aquí](#)



Cursos teórico prácticos para motociclistas

[Inscríbete aquí](#)

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 entorno 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

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 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  clbamosunidos@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

