

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS SEPTIEMBRE 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

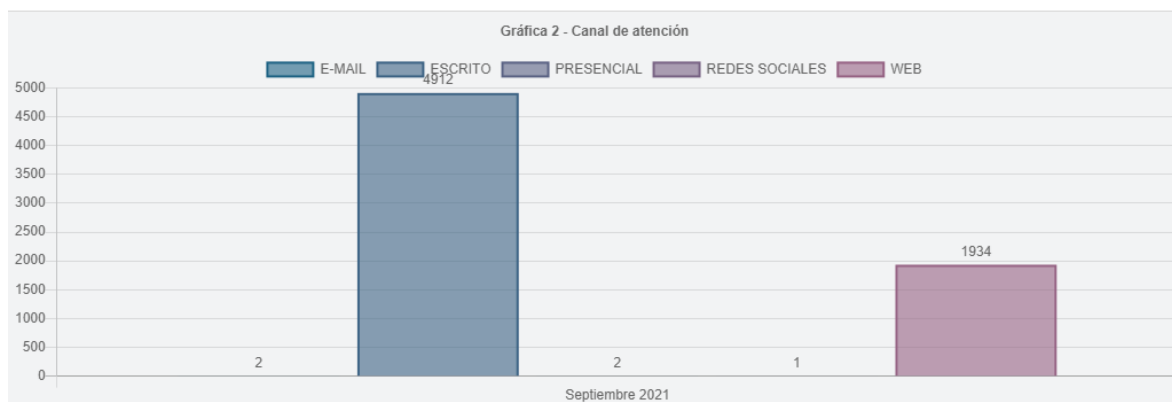


Total, requerimientos: 6.851

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 septiembre, **6.851** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, de las cuales **1.327** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.524** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 6.851

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



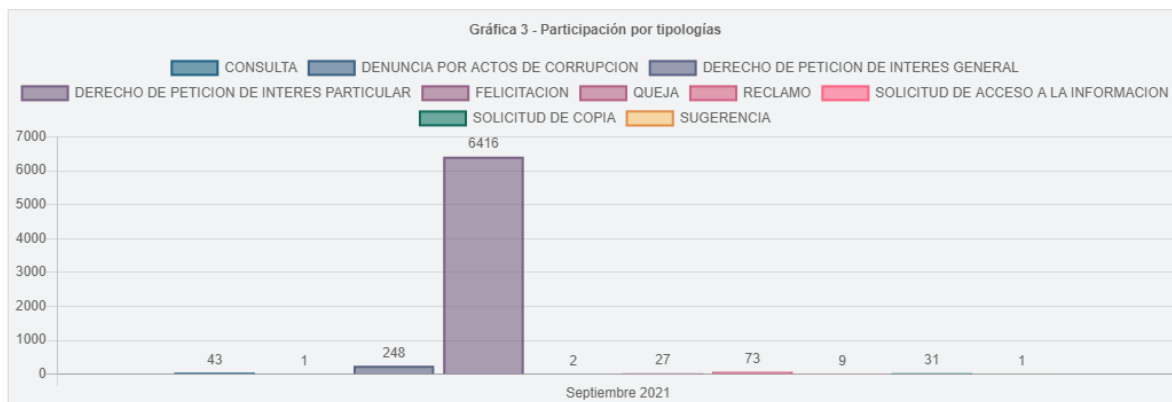
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 septiembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **1.934** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **2** por vía email, **2** canal presencial, **1** por redes sociales y **4.912** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 6.851

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **6.416** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **79%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de septiembre, 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 **248**, **27** quejas, **43** consultas y **73** reclamos, estas últimas aumentaron, en comparación con el mes anterior.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	877	18.77 %
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	580	12.41 %
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	562	12.03 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	411	8.80 %
SOLICITUD OPERATIVOS	298	6.38 %

Total, Requerimientos 6.851

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 septiembre con **877** peticiones que representan el **18.77%** del total de peticiones, seguido de solicitudes **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** recibidas con **580** solicitudes, las cuales representan el **12.41%**, en tercer lugar se encuentra la solicitud de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS** ingresaron **562** solicitudes que representan el **12.03%**, en cuarto lugar **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”** con **411** peticiones con **8.80 %** de participación, en quinto lugar **“SOLICITUD DE OPERATIVOS”** con **298** solicitudes, donde se evidencia que con respecto al mes anterior, las peticiones por prescripción de comparendos, revocatoria directa de comparendo disminuyeron casi en un **50%**.

Traslados a otras entidades

ENTIDAD	Total	Porcentaje
SIM	104	24.82 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	15.75 %
IDU	41	9.79 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	31	7.40 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	29	6.92 %
TRANSMILENIO	27	6.44 %
SECRETARIA DE HACIENDA	21	5.01 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	19	4.53 %
SECRETARIA GENERAL	11	2.63 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	9	2.15 %
SECRETARIA DE PLANEACION	9	2.15 %
SECRETARIA DE SALUD	7	1.67 %
UAESP	7	1.67 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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

IDRD	6	1.43 %
GRUAS Y PATIOS	5	1.19 %
IPES	4	0.95 %
CATASTRO	3	0.72 %
CODENSA	3	0.72 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0.72 %
ACUEDUCTO - EAB	2	0.48 %
IDIGER	2	0.48 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.48 %
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0.48 %
CONCEJO DE BOGOTA	1	0.24 %
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0.24 %
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0.24 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0.24 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.24 %
SUBRED SUR	1	0.24 %
TOTAL	419	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **104** peticiones trasladadas, es decir el **24.82 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de **Secretaria de Gobierno** con **66** peticiones que representan el **15.75%** y el **IDU** con **41** peticiones a que representan el **9.79%**, cifra que tiene un comportamiento estable en el número de traslados para el mes de septiembre.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

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

- Radicado 2497532021: ingreso el 20/09/201 y se dio traslado por competencia el 30/09/2021

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	522	25.25 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	409	19,79%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	365	17,66%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	325	15.72 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	260	12.58 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	39	1.89 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	33	1.60 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	29	1.40 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	29	1.40 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	13	0.63 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	10	0.48 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	8	0.39 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	5	0.24 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	0.19 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0.19 %
DIRECCION DE CONTRATACION	2	0.10 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0.10 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.10 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	2	0.10 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	0.05 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.05 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.05 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.05 %
TOTAL	2.067	

Total, cerradas: 2.067 periodo actual

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	1.725	66.19 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	213	8.17 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	180	6,91%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	138	5,30%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	108	4.14 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	73	2.80 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	37	1.42 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	24	0.92 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	22	0.84 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	18	0.69 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	13	0.50 %
DIRECCION DE CONTRATACION	11	0.42 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	11	0.42 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	9	0.35 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	0.27 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	6	0.23 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	2	0.08 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.08 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.04 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1	0.04 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.04 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	1	0.04 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.04 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.04 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.04 %
TOTAL	2.606	

Total: 2.606 periodos anteriores

Análisis:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **2.067** peticiones y **2.606** peticiones de periodos anteriores, para un total de **4.673** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de SEPTIEMBRE, cifras que aumentaron en este periodo, con relación al periodo anterior.

La dependencia que más requerimiento cerró en los dos periodos fue **GESTIÓN DOCUMENTAL SDM**, que corresponde a las peticiones cerradas por el web service con un total de **2.247** peticiones, teniendo en cuenta la integración de los dos sistemas BTE y Gestor documental seguido de la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO** con **622**, en tercer lugar, se encuentra la **SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES** con **505** peticiones cerradas en el mismo periodo y de otros periodos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
DIRECCION DE CONTRATACION	35	0	31	21	0	0	0	0	0	20
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	18	0	5	8	0	5	18	0	0	3
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	17	0	5	4	1	3	8	0	7	3
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	12	0	4	1	0	2	1	1	1	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	10	0	0	8	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0	7	5	0	0	0	5	3	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	3	0	5	7	0	0	3	0	3	3
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	3	0	6	9	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	5	6	0	0	0	5	7	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	15	14	0	0	0	0	16	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	9	0	0	0	0	19	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	11	0	0	0	28	0	5
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	14	18	10	20	22	0	18	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	6	0	0	0	16	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	2	3	0	0	0	0	0	6
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	0	0	21	19	0	42	17	0	0	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	17	14	0	15	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	10	12	0	0	0	11	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	0	0	13	10	0	0	0	0	11	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 6.851

Análisis:

Para este período, la única dependencia que presentó tiempos superiores a los 30 días, fue la Dirección de Contratación. 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.

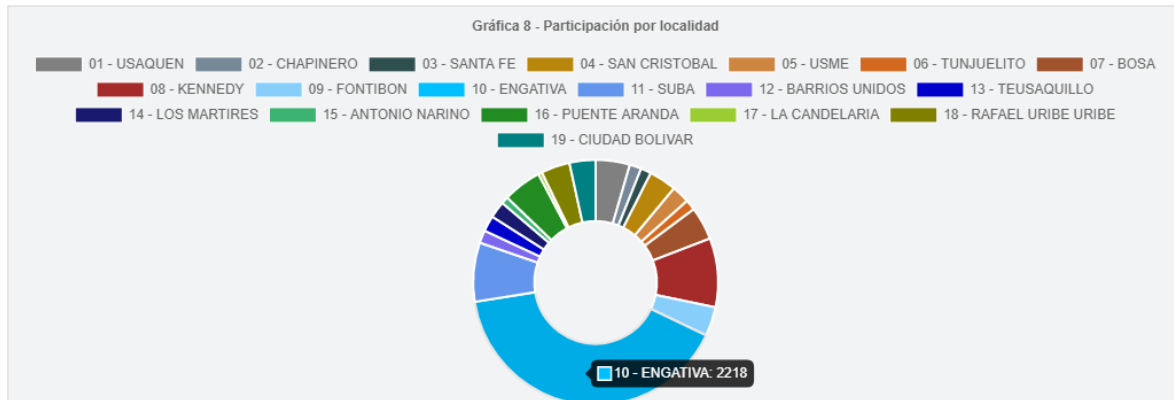
Secretaría Distrital de Movilidad

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.

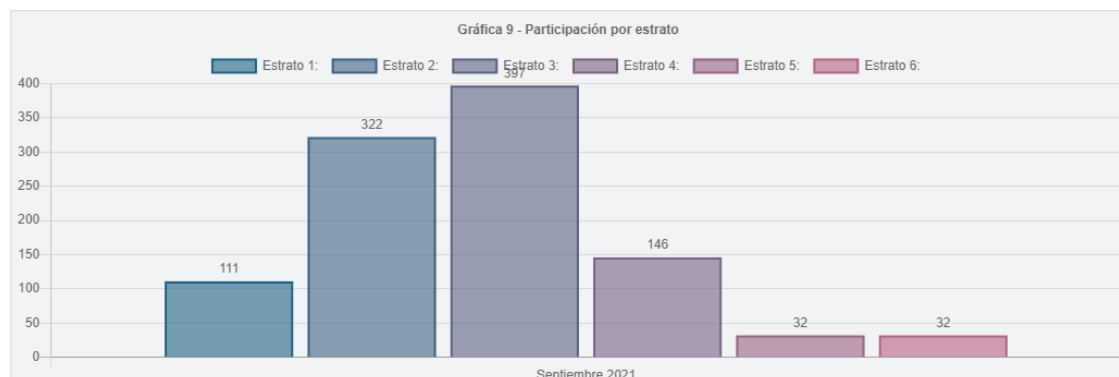


Total, Requerimientos 6.851

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(2.218)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(499)** y **Suba** con **(428)** 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

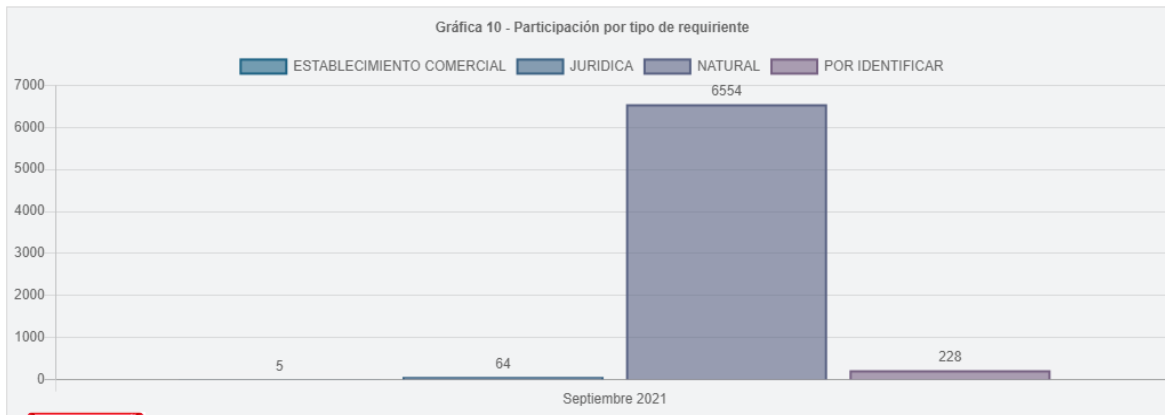


Total, Requerimientos 6.851

Análisis:

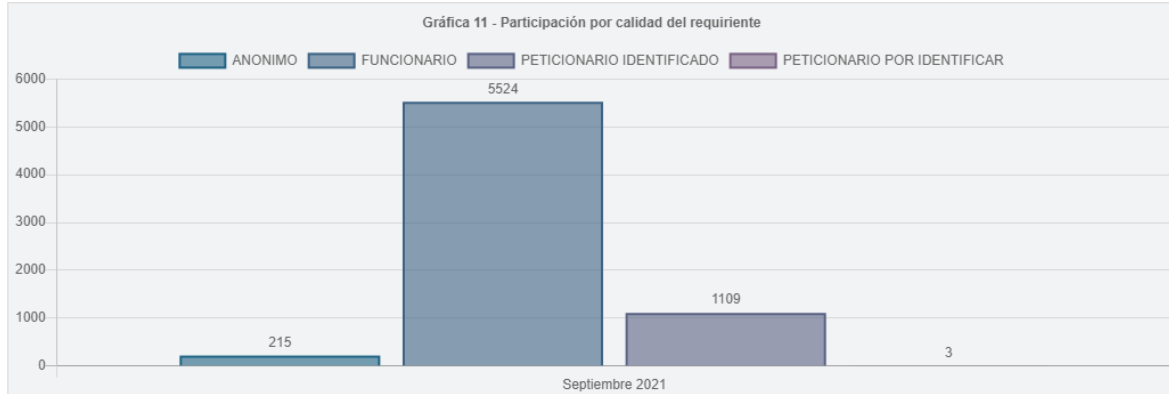
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **397** petitionarios, el estrato **2** con **322** petitionarios, para el estrato **4** con **146** petitionarios, el estrato **1** con **111** petitionarios, estrato **5** con **32** y estrato **6** con **32**, 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 **5.811** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.040** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **6.554** corresponden a personas naturales, **64** a Jurídicas, **5** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de septiembre y un total de **228** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **215** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **5.524** corresponden a funcionarios y **1.109** 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 septiembre y 3 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 septiembre, **6.851** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.327** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.524** fueron radicadas por la entidad.

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **19.657** PQRSD, de las cuales **6.851** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRSD, que se registraron en Orfeo **12.806** solo ingresaron a BTE **4.912**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **7.894**.
- 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 este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **6.203** peticiones del periodo anterior a **6.851**, con un aumento de **648** peticiones para este periodo.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **2.066** peticiones y **2.607** peticiones de periodos anteriores, para un total de **4.273** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de septiembre.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS**, con **877** peticiones este asunto casi disminuyó en un 50% con respecto al mes anterior.
- Las solicitudes de revocatoria de comparendos continúan disminuyendo con respecto a los periodos anteriores, teniendo en cuenta la correcta clasificación en los sistemas de información, ya por ser un tramite no debe registrarse como derecho de petición.
- 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 debe 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 septiembre, solo la Dirección de Contratación, superó el promedio de días de respuesta.
- Para este periodo, se realizó la auditoria de PQRS, en la cual se van a contemplar acciones, para disminuir el número de peticiones atendidas fuera de términos y vencidas, donde se incluya a todos los procesos de la entidad.
- En cuanto, al reporte de peticiones vencidas en BTE, que corresponden a las peticiones que por la integración del gestor documental y BTE, se realizó el cierre manual de las peticiones, en el sistema, ya que se identificó que correspondían a tramites de revocatoria de comparendos y se les había solicitado el cambio de tipología.
- Por lo anterior, semanalmente estamos desde la DAC, realizando el seguimiento generando los reportes de vencidos y haciendo el cierre de estas peticiones en BTE.
- 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.
- Desde la Dirección de Gestión de Cobro, siguen realizando 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.
- Mensualmente se remite el informe de peticiones atendidas fuera de términos y vencidas sin respuesta a la Oficina de Control Disciplinario y partir de este periodo se están requiriendo a los funcionarios para adelantar las investigaciones, que sean necesarias. 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.
- En los informes semanales de seguimiento, la DAC incluyó las 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.
- Es necesario implementar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo requerido por la Subsecretaria de Servicios, de atender las peticiones en 6 días, 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, 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. //

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.

- ✓ 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 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

Canales de Atención:

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

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 presunto 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

**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
✉ cipuntearanda@movilidadbogota.gov.co

17-CANDELARIA

📍 Cra 8 # 6B - 36 casa
Comunitaria santa bárbara
☎ 3058196058
✉ clicandelaria@movilidadbogota.gov.co

18-RAFAEL URIBE URIBE

📍 Calle 32 sur # 23 - 62 sur piso 1
☎ 3006784967
✉ crafaeluribe@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.