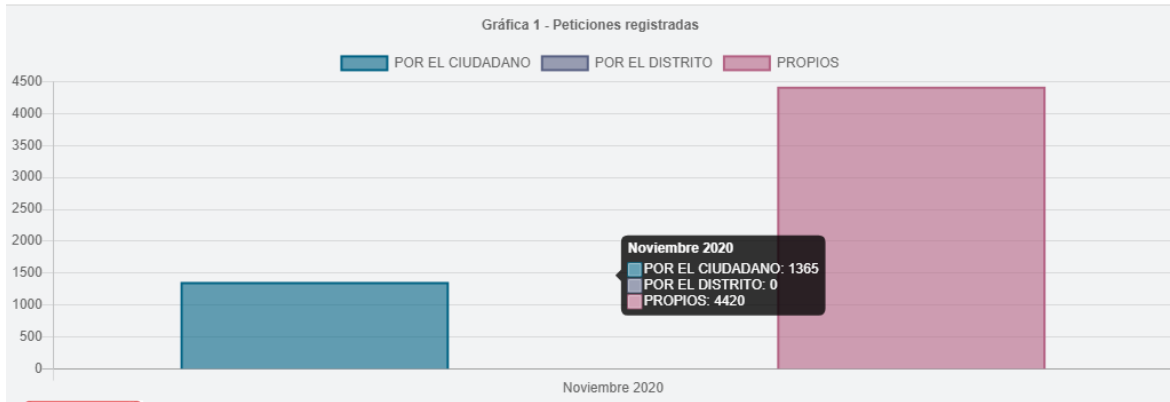


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS NOVIEMBRE 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

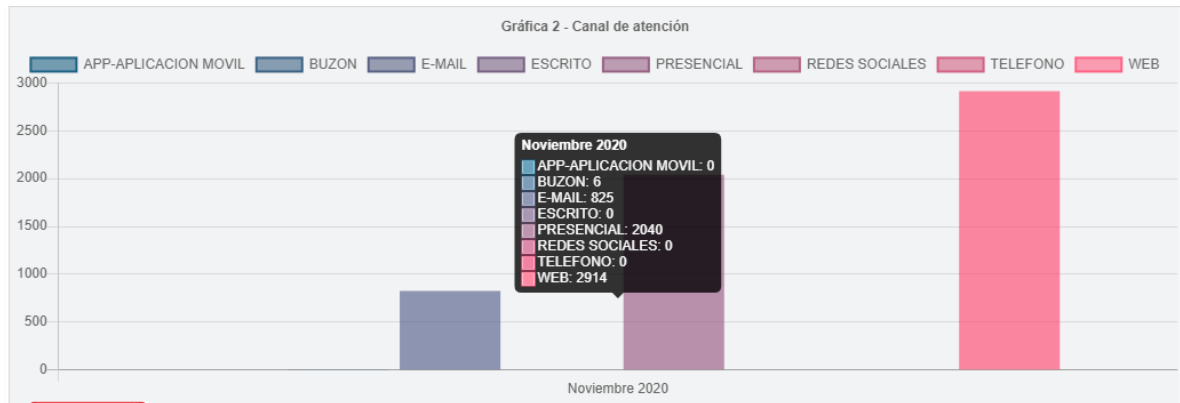


Total, requerimientos: 5.785

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 noviembre, **5.785** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.365** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **4.420** fueron radicadas por la entidad; **11.468 peticiones** son ingresadas a través de los sistemas propios de **correspondencia**. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **17.253** en el mes de noviembre, **5.649** menos que en el mes de octubre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 5.785

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 y correspondencia, y el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial.

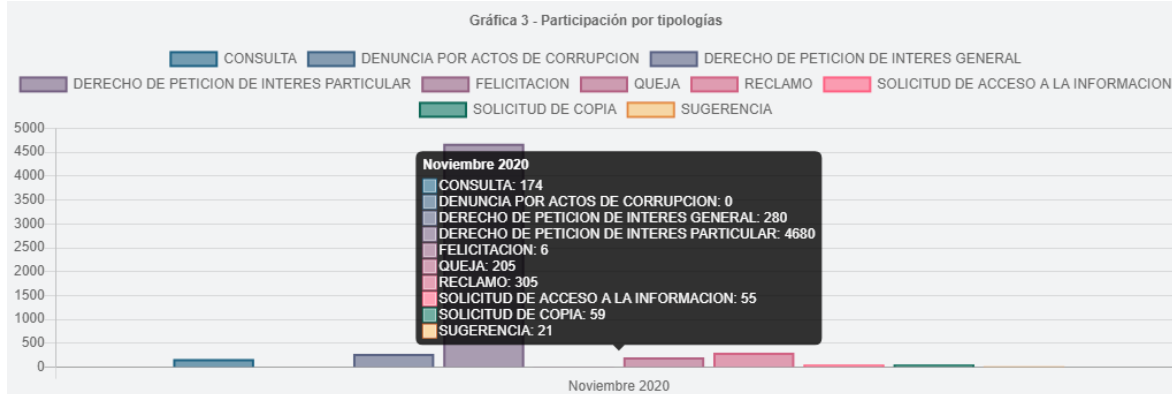
De acuerdo con el informe de octubre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.914** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **825** por vía email, **2.040** de forma presencial y **6** por buzón.

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

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Total, Requerimientos 5.785

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **4.680** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **81%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de noviembre, 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 reclamos con un total de **350** solicitudes, estas últimas disminuyeron en comparación de los meses anteriores.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
DESCARGUE DE COMPARENDOS	1.570	16.57 %
FOTOCOMPARENDOS	1.277	13.48 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	1.092	11.53 %
ATENCION LINEA 195	1.044	11.02 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	611	6.45 %

Total, Requerimientos 5.785

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** sigue siendo el más solicitado por la ciudadanía, representando el **16.57 %** de participación con un total de **1.570**, seguido de **“FOTOCOMPARENDOS”** **1.277** equivalentes al **13.48%**, **“CURSOS DE PEDAGOGIA”** 1.092 solicitudes, que representan el **11.53 %**, con un total de **1.044 “ATENCION LINEA 195 y 611 solicitudes de “DESCARGUE COMPARENDOS EN SIMIT”**.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

Subtemas que en la vigencia han permanecido casi estables, representando el mayor número de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaria de Movilidad

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	290	54.21 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	56	10.47 %
SECRETARIA DE HACIENDA	38	7.10 %
TRANSMILENIO	28	5.23 %
IDU	20	3.74 %
GRUAS Y PATIOS	18	3.36 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	14	2.62 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	13	2.43 %
SECRETARIA GENERAL	12	2.24 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	11	2.06 %
SECRETARIA DE PLANEACION	8	1.50 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	0.93 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	0.75 %
SECRETARIA DEL HABITAT	3	0.56 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	3	0.56 %
IDRD	2	0.37 %
IPES	2	0.37 %
SECRETARIA DE SALUD	2	0.37 %
CATASTRO	1	0.19 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.19 %
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0.19 %
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0.19 %
UAESP	1	0.19 %
CODENSA	1	0.19 %

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **290** peticiones trasladadas, es decir el **54.211 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Secretaria de Gobierno s con 56 peticiones que representan el **10.47%** y **38** a Secretaria Hacienda, cifra que permanecen estables para el mes de noviembre.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

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	1.406	43%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1.266	38.53 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	293	6.94 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	165	5.02 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	45	1.37 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	24	0.73 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	16	0.49 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	14	0.43 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	14	0.43 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	13	0.40 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	10	0.30 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	3	0.09 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	3	0.09 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.09 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0.06 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.06 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.06 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0.06 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.03 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.03 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.03 %
total cerradas en el mismo periodo	3.286	

Total, cerradas: 3.286 periodo actual

Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	3.329	29.43 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1.134	18.33 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1.210	13.87 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	161	2.60 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	65	1.05 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	62	1.00 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	54	0.87 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	44	0.71 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	32	0.52 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	21	0.34 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	15	0.24 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	13	0.21 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	11	0.18 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	7	0.11 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	6	0.10 %
DIRECCION DE CONTRATACION	5	0.08 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5	0.08 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	0.06 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.03 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.03 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	2	0.03 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0.03 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.02 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.02 %
cerradas otros periodos	6.188	

Total:6.188 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 **3.286** peticiones y **6.188** peticiones de periodos anteriores para un total de **9.474** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de noviembre.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la **Dirección de Atención al Ciudadano** con un total de **1.406** y de otros periodos la **Dirección de Gestión de Cobro** con **3.329**, dependencia que más ha contribuido con el cierre de peticiones pendientes de gestión.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

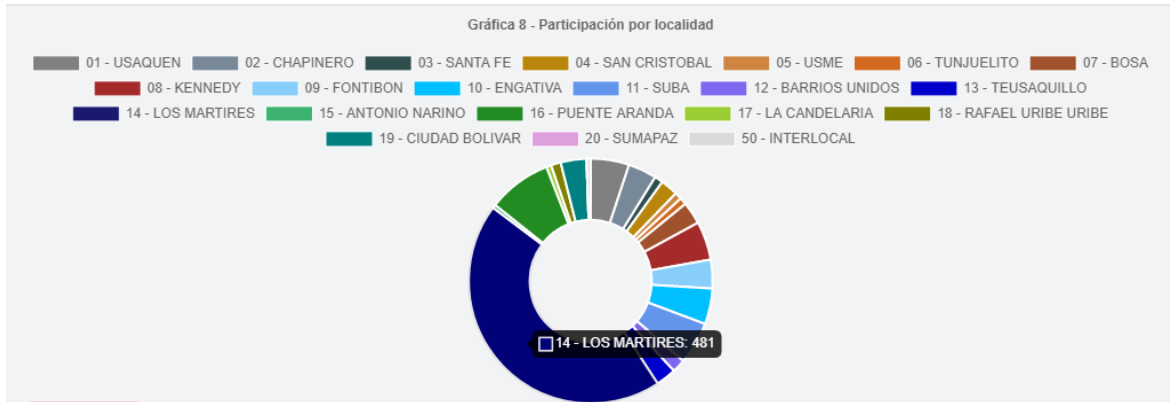
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Redamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	9	0	0	3	3	0	9	0	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	9	0	8	6	0	0	6	12	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	8	0	6	6	0	8	7	0	6	7
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0	5	8	0	0	0	0	12	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	6	0	0	3	0	2	0	0	7	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0	0	6	0	0	0	0	7	4
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0	6	7	0	8	6	3	6	7
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	3	0	2	2	0	2	1	0	3	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	0	17	14	0	16	10	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	3	0	0	5	0	6	0	0	0	7
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	9	0	0	0	0	3	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	0	4	0	0	0	0	8	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	8	10	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	13	0	0	0	0	6	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	13	12	0	0	0	10	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	0	5	0	7	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	12	9	0	7	0	10	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

Total, Requerimientos 5.785

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.

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

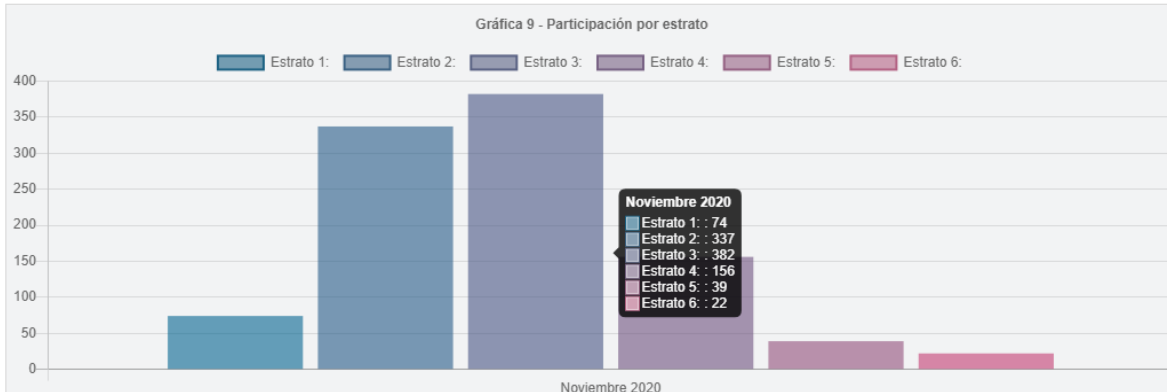


Total, Requerimientos 5.785

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**481**) Puente Aranda con (**91**), seguido Suba con (**61**) peticiones y Usaquén con (**55**) 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

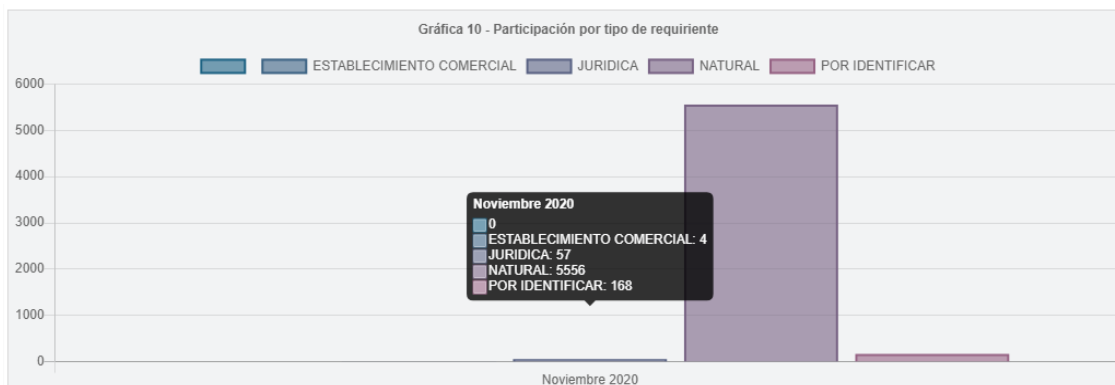


Total, Requerimientos 5.785

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 **382** peticionarios, y el estrato **2** con **337** peticionarios, para el estrato **4** con **156** peticionarios, el estrato **1** con **74** peticionarios, estrato **5** con **39** y estrato **6** con **22**, cifras que se mantuvieron estables para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **4.775** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.010** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Secretaría Distrital de Movilidad

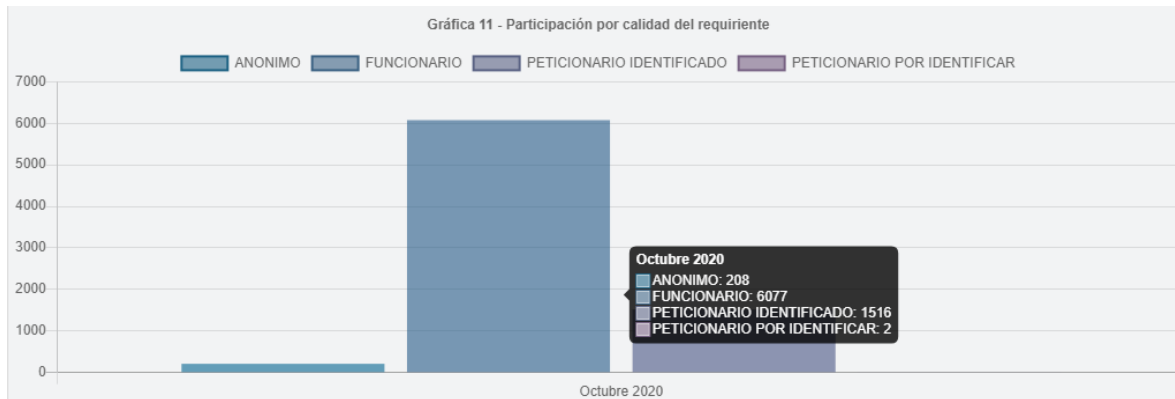
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

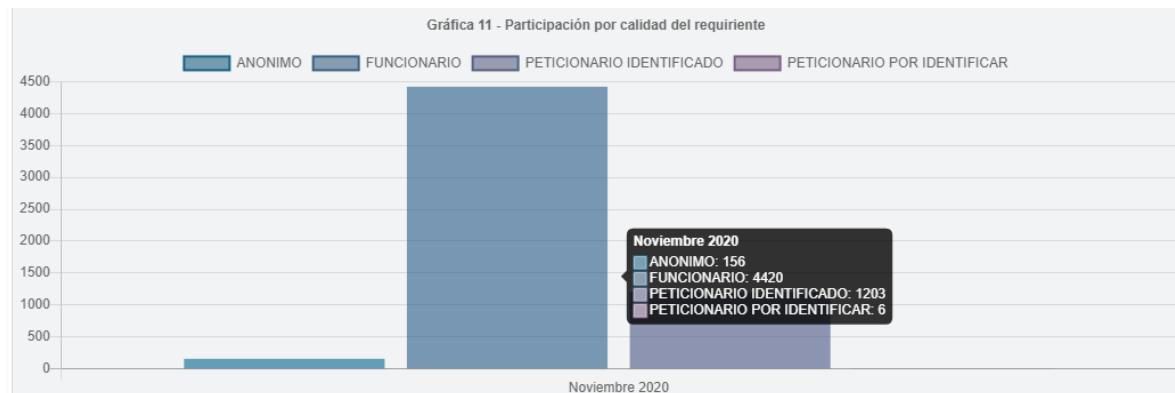
Análisis:

Del total de peticiones recibidas **5.556** corresponden a personas naturales, **57** a Jurídicas y **4** a establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de **noviembre** y un total de **168** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **156** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **1.203** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, **4.420** corresponden a funcionarios y **6** por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de octubre, 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 **17.253** peticiones de las cuales **11.408** peticiones se realizaron por el canal propio evidenciando que **5.785** que corresponde al **34%** 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 **22.902** del periodo anterior a **17.253**, con una disminución **5.649** de peticiones en el total de las peticiones radicadas en la entidad para este periodo.
- Dicha disminución obedece, a 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.
- Teniendo en cuenta la salida de ORFEO y la integración con BTE, para diciembre de 2020, la entidad espera cumplir con la totalidad de la radicación de PQRS en BTE.
- Se realizaron pruebas con Secretaria General de la integración de BTE y el gestor documental, donde solicitaron ajustes para posteriormente proceder a la aprobación.
- La entidad en cabeza de la Oficina de Tecnologías, saco a producción el gestor documental y está en pruebas para completar la integración con BTE, antes de terminar 2020.
- En la actualidad la entidad cuenta con más de 250, funcionarios activos para la gestión de peticiones en BTE, que, con la salida de ORFEO, regresará a la normalidad y solo 1 funcionario por dependencia para la gestión de peticiones por BTE.
- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas y para este mes la Dirección de Gestión de Cobro, aumento considerablemente el número de peticiones cerradas con respuesta definitiva, lo que evidencia el compromiso de los funcionarios y directivos en el cumplimiento de la normativa vigente.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.286 peticiones** y **6.188 peticiones** de periodos anteriores para un total de **9.474** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de noviembre.
- 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.

- 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 PQRSD, 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.
- Se establecieron tiempos de servicio internamente, para el trámite de peticiones así.

Semáforo	Descripción
	Si la gestión se encuentra dentro de los 6 primeros días se visualizará en la columna verde.
	Un día después de alcanzado los 6 primeros días del tiempo de gestión hasta el día 11, se visualizará en la columna amarilla.
	Después del día 11, hasta el día antes de vencerse se visualizará en la columna naranja
	Si la gestión se encuentra fuera de los términos de ley se visualizará en la columna roja.

- 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.
- Los funcionarios de la Dirección de Atención al Ciudadano participamos en el Taller de Lenguaje de Claro, con el fin de poner en práctica las recomendaciones y brindar una mejor atención a la ciudadanía.

- Con el fin de poder realizar la medición a la calidad de las respuestas, se adoptó la guía de medición de la calidad de las respuestas de la Secretaría General y se empezará a en la próxima vigencia.
- 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, 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:

Secretaría Distrital de Movilidad

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



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) así:

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

Secretaría Distrital de Movilidad

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





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 , 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
✉ cirafoeluribe@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.