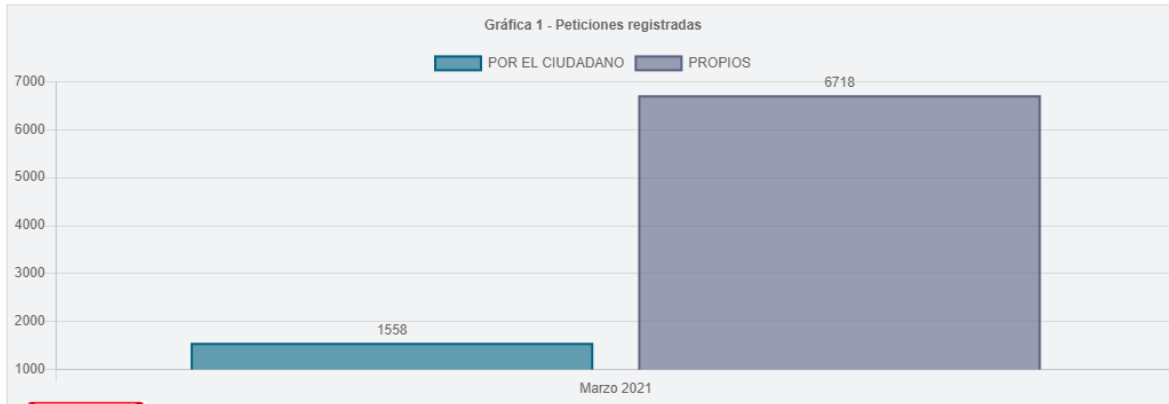


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS MARZO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

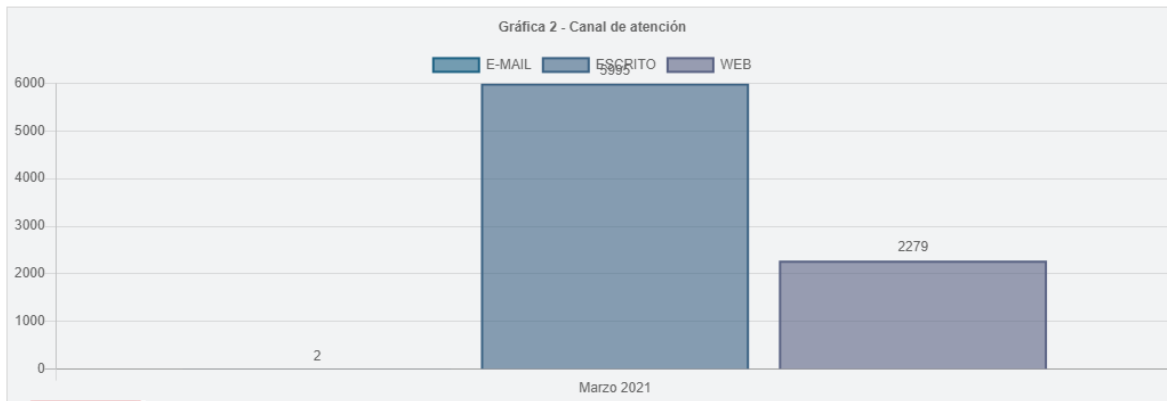


Total, requerimientos: 8.276

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 marzo, **8.276** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.558** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **6.718** fueron radicadas por la entidad. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **8.276** en el mes de marzo.

CANALES DE INTERACCIÓN



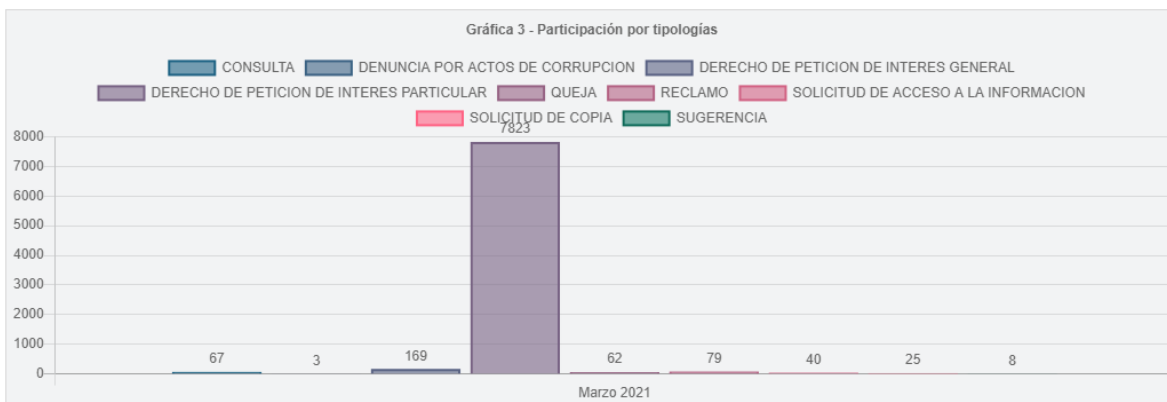
Total, Requerimientos 8.276

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 marzo, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.279** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **2** por vía email y **5.995** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 8.276

Secretaría Distrital de Movilidad

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

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **7.823** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **95%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de marzo, 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 **169** solicitudes y **79** reclamos, estas últimas aumentaron en comparación de los meses anteriores.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	765	23.74 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	345	10.70 %
ATENCION RED CADE	278	8.63 %
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	214	6.64 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	202	6.27 %

Total, Requerimientos 8.276

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que de **“CURSOS DE PEDAGOGIA”** ingresaron 765 solicitudes que representan el **23.74%**, seguido de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **345** peticiones que representan el **10.70%** de las peticiones, con **278** solicitudes esta **“ATENCION RED CADE”** que representan el **8.63%**, en cuarto lugar **“SOLICITUD OPERATIVOS”** con **214** peticiones, seguido de **“NOTIFICACION DE COMPARENDOS”** con **202** peticiones que son el **6.27%** de participación. Subtemas que en la vigencia de 2021 cambiaron con relación a los dos primeros meses de la vigencia, siendo el de Cursos de Pedagogía, el mayor número de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaria de Movilidad.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	103	29.68 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	68	19.60 %
SECRETARIA DE HACIENDA	39	11.24 %
TRANSMILENIO	34	9.80 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	18	5.19 %
IDU	15	4.32 %
SECRETARIA GENERAL	12	3.46 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	11	3.17 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	9	2.59 %
IPES	8	2.31 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1.73 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	1.44 %
SECRETARIA DE PLANEACION	4	1.15 %
SECRETARIA DE SALUD	4	1.15 %
GRUAS Y PATIOS	3	0.86 %
IDRD	2	0.58 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.58 %
ACUEDUCTO - EAB	1	0.29 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0.29 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0.29 %
UAESP	1	0.29 %
total	347	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **103** peticiones trasladadas, es decir el **29.68 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Secretaria de Gobierno con **68** peticiones que representan el **19.60 %** y **39** a Secretaria Hacienda, cifra que permanecen estables para el mes de marzo ,con un total de 347 peticiones trasladadas, pero en general se evidencia una disminución en el número de traslados realizados en este mes.

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 marzo no se recibieron peticiones con la categoría de Veedurías Ciudadanas.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	480	41%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	466	28.43 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	221	13.48 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	173	10.56 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	63	3.84 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	59	3.60 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	44	2.68 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	19	1.16 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	18	1.10 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	12	0.73 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	12	0.73 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	0.67 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	8	0.49 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	0.43 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	7	0.43 %
ATENCION Y AGENDAMIENTOS	6	0.37 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	6	0.37 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	6	0.37 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	5	0.31 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	4	0.24 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	4	0.24 %
DIRECCION DE CONTRATACION	2	0.12 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.12 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0.12 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.06 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.06 %
TOTAL CERRADAS EL MISMO PERIODO	1.159	

Total, cerradas: 1.159 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.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
DIRECCIÓN ATENCION AL CIUDADANO	731	34.34 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	424	26.77 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	93	5.87 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	91	5.74 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	77	4.86 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	29	1.83 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	24	1.52 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	16	1.01 %
DIRECCION DE CONTRATACION	15	0.95 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	14	0.88 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	13	0.82 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	11	0.69 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	6	0.38 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	6	0.38 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	5	0.32 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0.25 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.25 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	4	0.25 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	0.25 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	3	0.19 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0.13 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.13 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.13 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.13 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.06 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.06 %
CERRADAS OTROS PERIODOS	1.584	

Total: 1.584 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 **1.139** peticiones y **1.584 peticiones** de periodos anteriores para un total de **2.723** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de marzo.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la **Dirección de Atención al Ciudadano** con un total de **480** y de otros periodos con **731**, dependencia que más ha contribuido con el cierre de peticiones pendientes de gestión **en este periodo**.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
TRANSPORTE	26	0	6	7	4	10	6	12	3	2
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	25	0	17	16	0	22	19	20	16	11
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	21	0	13	12	0	11	12	0	5	11
SUBDIRECCION FINANCIERA	15	0	0	23	0	0	23	0	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	14	0	11	13	0	10	9	16	5	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	13	0	16	13	0	0	0	0	16	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	12	0	9	13	0	0	13	0	2	0
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	11	0	21	18	0	0	0	11	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	10	0	10	14	0	5	11	0	2	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	0	0	13	0	0	0	0	7	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0	10	9	0	5	0	0	6	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	0	7	7	0	3	0	6	0	6
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0	15	8	0	7	20	0	5	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2	2	3	4	0	2	3	0	2	3
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	12	0	0	0	0	18	14
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	0	0	4	11	0	0	0	25	0	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	10	13	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	29	26	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	9	0	0	0	0	18	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	16	15	10	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	5	8	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	27	30	0	30	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	0	14	0	12	17	0	0	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	13	10	0	18	0	14	12	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	21	28	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 8.276

Análisis:

Para este período, los tiempos de atención aumentaron, especialmente por la Subdirección Administrativa y Dirección Ingeniería de Tránsito, a pesar del seguimiento semanal que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano.

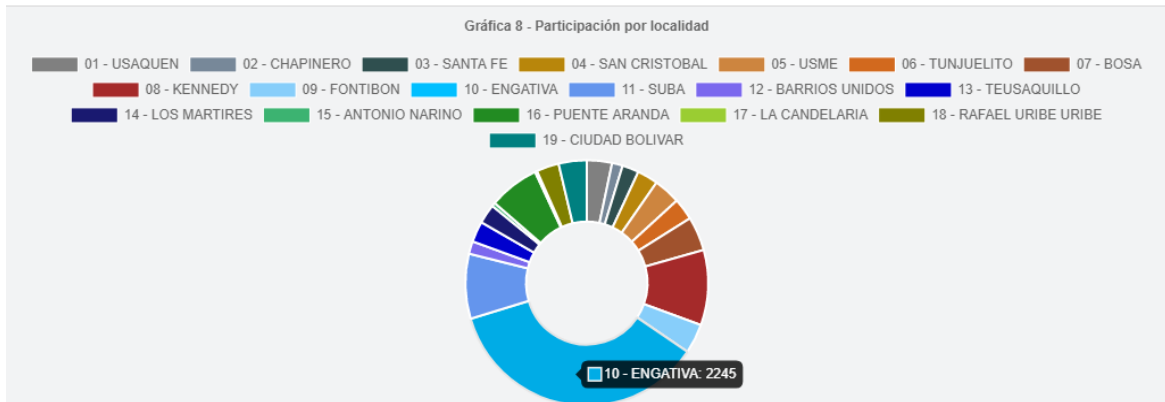
Secretaría Distrital de Movilidad

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.

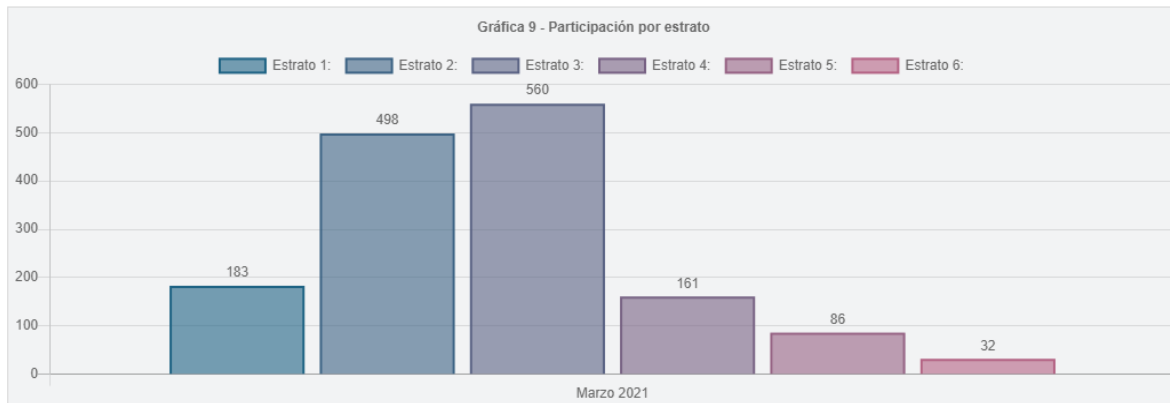


Total, Requerimientos 8.276

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(2.245)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(619)** y **Suba** con **(534)** 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

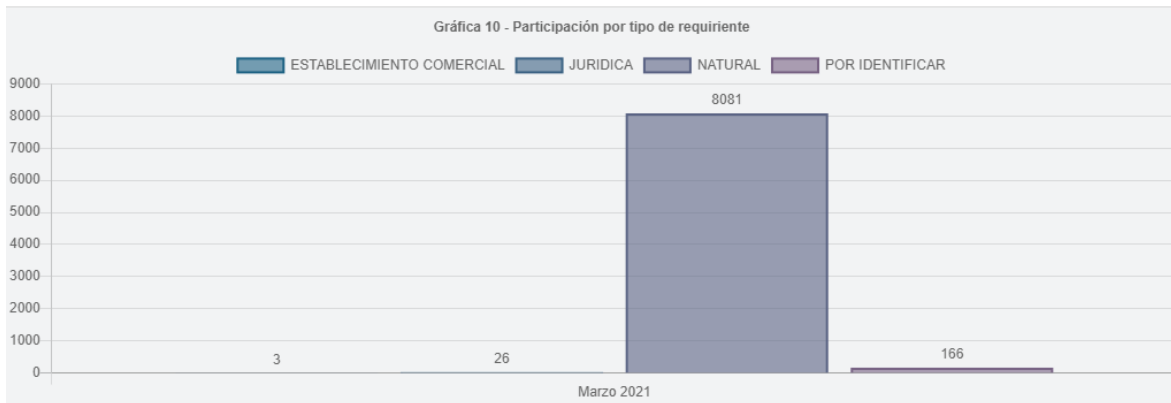


Total, Requerimientos 8.276

Análisis:

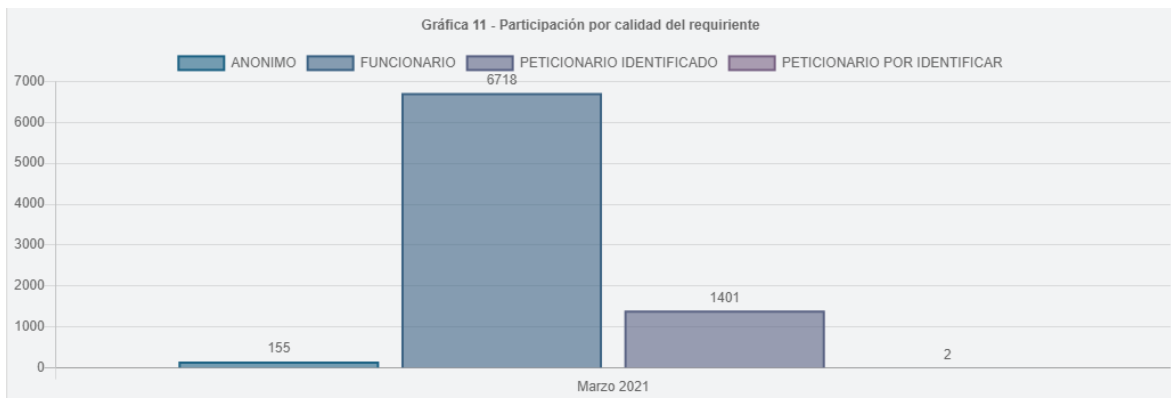
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **560** peticionarios, el estrato **2** con **498** peticionarios, para el estrato **1** con **183** peticionarios, el estrato **4** con **161** peticionarios, estrato **5** con **86** y estrato **6** con **32**, 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 **1.523** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **6.753** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **8.081** corresponden a personas naturales, **26** a Jurídicas, 3 de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de marzo y un total de **166** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **155** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **1.401** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, **6.718** 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 marzo, 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

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **8.276** peticiones de las cuales **5.995 (canal escrito)** peticiones se realizaron por el Gestor documental y evidenciando que **2.279** corresponde a las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha vía web y 2 vía email.
- Para el mes de marzo, se implementó la integración de BTE y gestor documental, en la tarde del 03 de marzo, donde un total de **13.334** peticiones ingresaron por el gestor Documental y solo **5.995** alcanzaron a ingresar a BTE, para el mes de marzo.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **11.881** del periodo anterior a **15.615**, con un aumento de **3.734** peticiones para este periodo.
- Dicho aumento obedece a el número de solicitudes para descargar comparendo y aplicar cursos de pedagogía en los sistemas de Comparendos, re agendamiento de Cursos de Pedagogía, teniendo en cuenta cierres, pico y cédula, que limitan la atención en los puntos habilitados para la prestación de los Cursos de Pedagogía.
- Desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se identificó que el número de solicitudes para aplicar los cursos aumento respecto a meses anteriores, por lo que se adelantaron mesas de trabajo con el operador de ETB, para realizar actualizaciones masivas que logren disminuir el número de peticiones interpuestas por la ciudadanía.
- Por otra parte, fue necesario un plan de contingencia reforzando el equipo de PQRSD, de Directora de Atención al Ciudadano, para poder atender el alto número de peticiones de Cursos de pedagogía.
- 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.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.159 peticiones** periodo actual y **1.584 peticiones** de periodos anteriores para un total de **2.743** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de marzo

- La Dirección de Atención al Ciudadano, solicitó realizó el mayor número de cierre de peticiones para periodos anteriores y periodo actual, lo que demuestra el compromiso de la entidad para atender las peticiones en términos de Ley.
- Como estrategia de Lenguaje claro la Dirección de Atención al Ciudadano, implementó el uso de plantillas de los temas más reiterativos, facilitando la elaboración de los documentos para emitir respuestas, en un lenguaje claro, cálido y coherente para el ciudadano
- En los formatos de comunicaciones de salida que se remitan a la ciudadanía del gestor documental, se implementó la siguiente información; con el fin que el ciudadano pueda calificar las respuestas emitidas por la entidad.

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

- Se dispuso en la página web el agendamiento virtual, para salida de vehículos, cursos de pedagogía, acuerdos de pago y las impugnaciones, para que el ciudadano no tenga que desplazarse y pueda ser atendido.
- Se remitió el informe de peticiones atendidas fuera de términos y vencidas sin respuesta a la Oficina de Control Disciplinario, para que adelante acciones al respecto.
- Con esto se espera, manejar menores tiempo en la atención de las solicitudes.
- Para este periodo se presentó el Plan de mejoramiento para el tema de PQRSD, con lo que se quiere minimizar el riesgo por atender peticiones fuera de términos, en el Plan de mejoramiento se involucraron la totalidad de las dependencias para darle un manejo institucional al plan de acción.

RECOMENDACIONES

- Informar a los enlaces de las dependencias, el aumento de los días de gestión de las peticiones, ya que para este periodo tres dependencias atendieron fuera de términos, lo que no estaba sucediendo en meses anteriores.
- Revisar los informes de los subtemas más reiterativos, con las dependencias que los reciban para poder identificar problemáticas que hacen que aumente el número de peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención.
- Revisar mensualmente, la clasificación de las peticiones, ya que se evidenció un alto número de peticiones que no corresponden a la tipología según el asunto.

- Se solicitó a la Oficina de las tecnologías el reporte de la totalidad de documentos radicados en ORFEO, con el fin de identificar las peticiones mal clasificadas en toda la entidad.
- En el último reporte generado no hay peticiones pendientes de gestión en BTE, para este periodo.
- En temas de capacitación de los funcionarios de la entidad, se adelantaron talleres de Manejo de Conflictos, que permitan a los funcionarios manejar este tipo de situaciones al atender a la ciudadanía.
- 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

Secretaría Distrital de Movilidad

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



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
AGENDAMIENTO VIRTUAL	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Telefónico



Línea 195

Virtual



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

Presencial



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.

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.

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 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.