

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS MAYO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

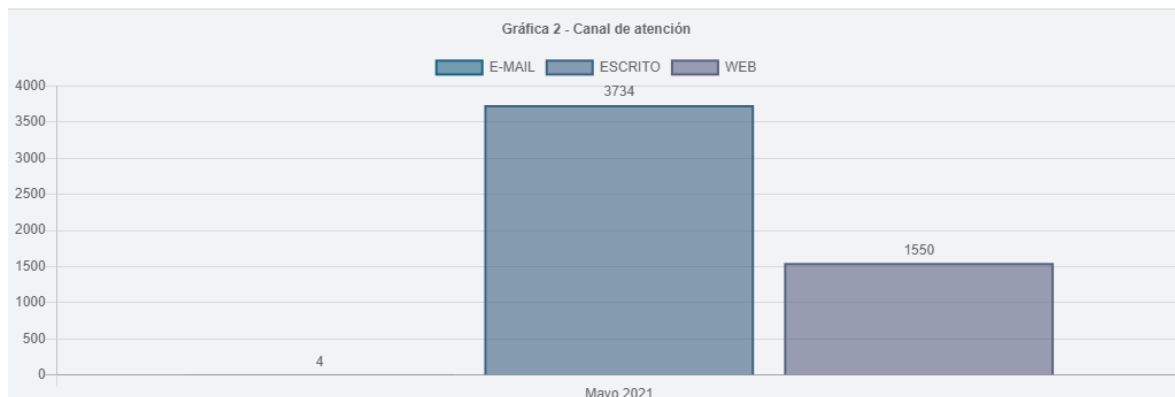


Total, requerimientos: 5.288

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 mayo, **5.288** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.028** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **4.260** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



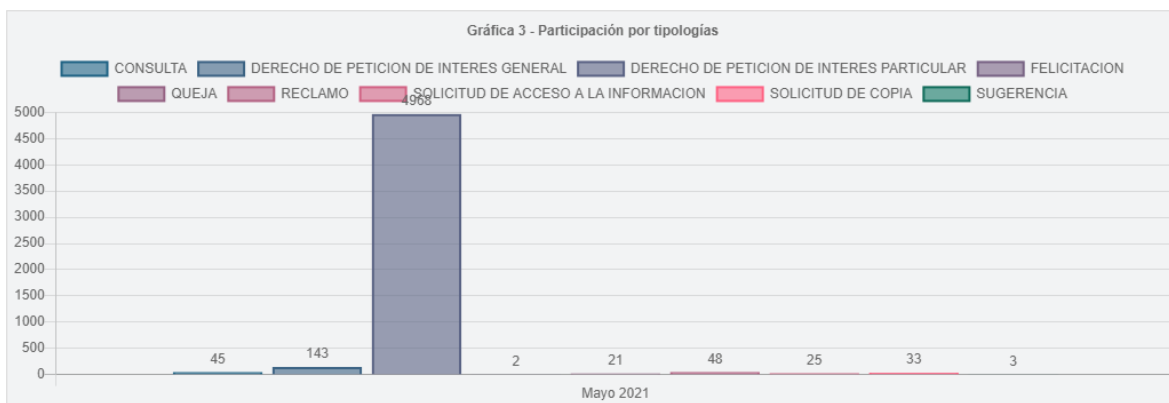
Total, Requerimientos 5.288

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 mayo, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **1.550** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **4** por vía email y **3.734** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 5.288

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **4.968** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **94%** 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 **143** solicitudes y **48** reclamos, estas últimas aumentaron en comparación con el mes anterior al igual que las quejas y los reclamos.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	768	16.96 %
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	638	14.09 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	465	10.27 %
ATENCION RED CADE	423	9.34 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	363	8.02 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	338	7.47 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	301	6.65 %

Total, Requerimientos 5.288

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS** ingresaron **768** solicitudes que representan el **17%**, seguido de **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** con **638** peticiones que son el **14%** de participación, en tercer lugar se encuentra **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **465** peticiones en cuarto lugar es **“ATENCIÓN RED CADE”** con **423** peticiones que representan el **9%**, en quinto lugar **“DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT”** con **338** solicitudes, Subtemas que en la vigencia de 2021 cambiaron con relación a los primeros meses de la vigencia, siendo **CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS**, el asunto por el que más se ingresaron peticiones ciudadanas, a la Secretaria de Movilidad para esta vigencia 2021.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	118	35.22 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	50	14.93 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	37	11.04 %
TRANSMILENIO	20	5.97 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	19	5.67 %
IDU	18	5.37 %
SECRETARIA DE HACIENDA	17	5.07 %
GRUAS Y PATIOS	9	2.69 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8	2.39 %
SECRETARIA DE PLANEACION	7	2.09 %
SECRETARIA GENERAL	6	1.79 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	1.19 %

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



SECRETARIA DE SALUD	4	1.19 %
IPES	3	0.90 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	0.90 %
ACUEDUCTO - EAB	2	0.60 %
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0.60 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.60 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0.60 %
IDIGER	1	0.30 %
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0.30 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.30 %
UAESP	1	0.30 %
total trasladadas	335	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **118** peticiones trasladadas, es decir el **35.22 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Secretaria de Gobierno con **50** peticiones que representan el **14.93 %** y **37** a **Secretaria de Seguridad**, cifra que aumento para el mes de mayo respecto a los traslados, pero en general se evidencia un aumento en el número de traslados para este mes.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

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

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	717	37.19 %
DIRECCION DE ATENCION AL	502	26,04%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	315	16.34 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE	135	7.00 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	123	6.38 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	38	1.97 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA	29	1.50 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	12	0.62 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	11	0.57 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE	11	0.57 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL	10	0.52 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0.31 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0.26 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO	4	0.21 %
DIRECCION DE CONTRATACION	2	0.10 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y	2	0.10 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA	1	0.05 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y	1	0.05 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.05 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	1	0.05 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	1	0.05 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0.05 %
total cerradas el mismo periodo	1.928	

Total, cerradas: 1.928 periodo actual

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	855	32.90 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	794	30.55 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	527	20,28%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	147	5.66 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	90	3.46 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	66	2.54 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	32	1.23 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	18	0.69 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	14	0.54 %
DIRECCION DE CONTRATACION	10	0.38 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	9	0.35 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	6	0.23 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	6	0.23 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	4	0.15 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	4	0.15 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.12 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.08 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0.08 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0.08 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	2	0.08 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.04 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.04 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.04 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.04 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.04 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.04 %
cerradas de otros periodos	2.599	

Total: 2.599 periodos anteriores

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.928** peticiones y **2.599** peticiones de periodos anteriores, para un total de **4.527** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de mayo, el mes con más cierre de peticiones en la vigencia

La dependencia que más requerimiento cerro en los dos periodos fue **GESTION DOCUMENTAL SDM**, que corresponde a las peticiones cerradas por el web service, teniendo en cuenta la integración de los dos sistemas BTE y Gestor documental seguido de la **Dirección de Atención al ciudadano** con **1.029** peticiones cerradas en los dos periodos y **Dirección de Cobro**, con **794** peticiones de otros periodos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

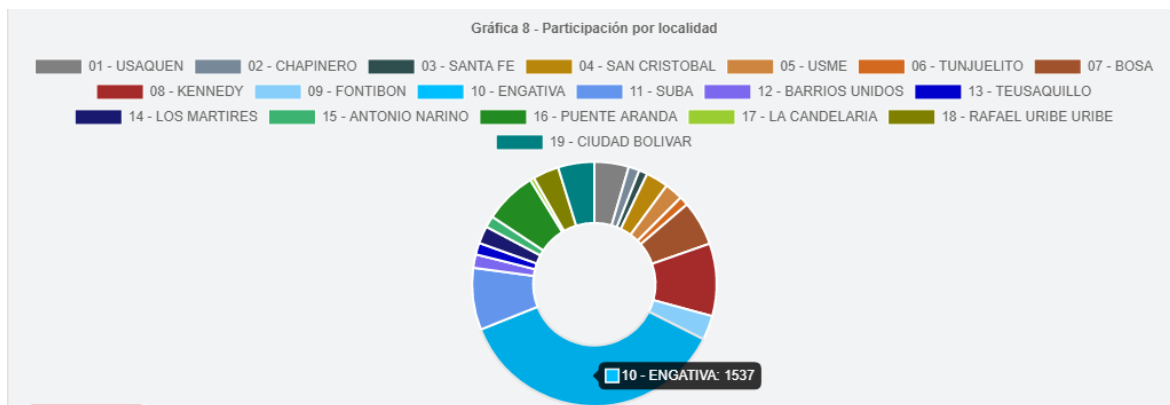
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
SUBDIRECCION FINANCIERA	33	0	0	18	0	0	26	0	0	0
MOVILIDAD	19	0	16	0	0	0	0	0	9	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	18	0	19	20	0	23	18	0	14	12
DIRECCION DE CONTRATACION	8	0	35	18	0	0	0	23	13	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	8	0	0	8	0	3	1	0	0	0
TRANSPORTE	8	0	6	7	0	9	10	0	8	3
PEDAGOGIA CURSOS	8	0	8	8	0	6	11	0	3	0
ATENCION Y AGENDAMIENTOS	7	0	0	13	2	16	2	0	6	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	7	0	5	0	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	5	0	10	10	0	11	8	8	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	4	0	10	6	0	2	11	11	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	3	0	18	16	0	19	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2	0	4	5	0	4	7	10	5	4
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0	12	6	1	1	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	1	0	9	10	0	11	0	20	2	0
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	7	0	0	0	0	9	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	9	13	0	0	14	0	3	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	14	11	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	0	5	0	6	6	0	0	3
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	15	12	9	0	12	11	0	0
TRANSITO	0	0	7	9	0	0	0	5	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	29	0	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 5.288

Análisis:

Para este período, los tiempos de atención aumentaron, para la Subdirección Financiera y Dirección de Contratación, a pesar del seguimiento semanal que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano.

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

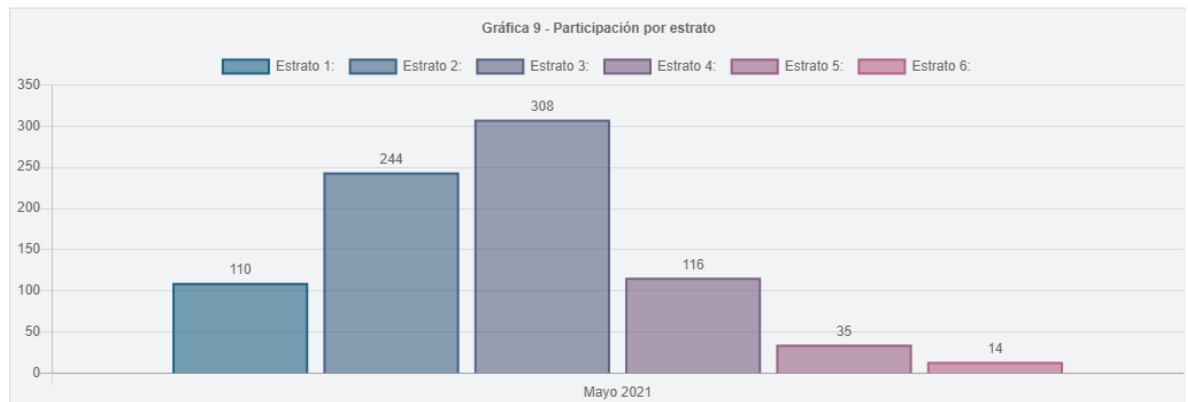


Total, Requerimientos 5.288

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(1.5.7)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(407)** y **Suba** con **(345)** 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 5.288

Análisis:

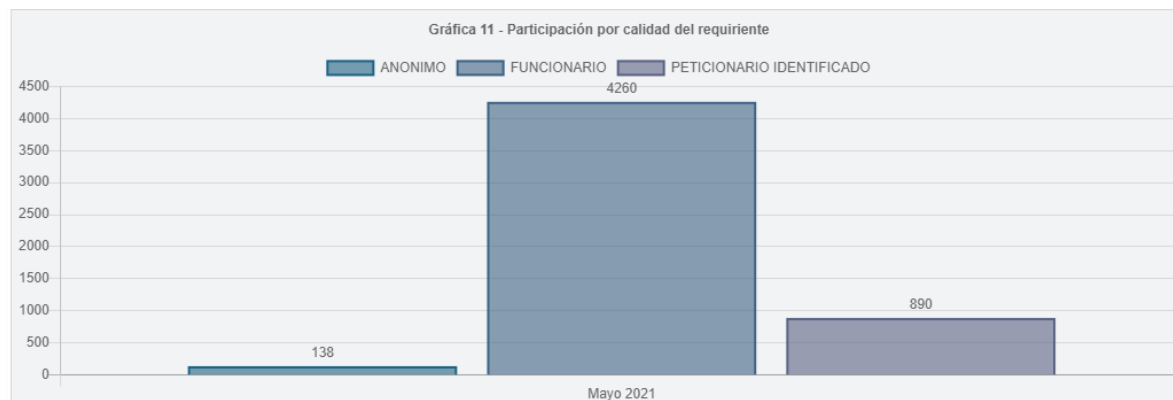
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **308** peticionarios, el estrato **2** con **244** peticionarios, para el estrato **4** con **116** peticionarios, el estrato **1** con **110** peticionarios, estrato **5** con **35** y estrato **6** con **14**, 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 **4.461** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **827** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **5.115** corresponden a personas naturales, **25** a Jurídicas, **2** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de abril y un total de **146** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **138** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **4.260** corresponden a funcionarios y **814** 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 mayo, 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 mayo, **5.288** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.028** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **4.260** fueron radicadas por la entidad.
- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **10.963** PQRSD, de las cuales solo **5.288** quedaron registradas en BTE, por las fallas que se presentan en la integración del Gestor Documental y BTE.
- Del total de PQRSD, que se registraron en Orfeo **9.935** solo ingresaron a BTE **4.260**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **5.675**. Por lo anterior se reportó a la Oficina de las Tecnologías, para que realice los ajustes pertinentes.
- Para el mes de mayo, se evidencia el cierre de **1.572** peticiones que ingresaron por el gestor Documental.
- Teniendo en cuenta la mesa de trabajo con Secretaria General y la Veeduría Distrital, se aclararon los datos que se deben reportar y que la información cargada en la página de la red si concuerdan con el informe de la totalidad de las PQRSD que ingresan por el gestor y se registran en BTE.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **6.373** del periodo anterior a **5.288**, con una disminución de **1.085** peticiones para este periodo, teniendo en cuenta que la totalidad de PQRSD que ingresaron por el canal escrito al gestor documental, no quedaron registradas en BTE, para el mes de mayo fueron 5.074
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.928** peticiones y **2.599** peticiones de periodos anteriores, para un total de **4.527** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de mayo, el mes con más cierre de peticiones en la vigencia
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS**, este asunto aumento con respecto a los meses anteriores

- Desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se realizó la medición de la calidad de las respuestas del primer trimestre de 2021, con los siguientes resultados:

Tabla N°2 Consolidado resultados evaluación de calidad.

UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
35.459	397	247	246	1	243	4	243	4	9
			99,60%	0,40%	98,38%	1,62%	98,38%	1,62%	3,64%

- Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2021
- 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.
- Como estrategia de Lenguaje claro la Dirección de Atención al Ciudadano, se han incorporado nuevas 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 y facilitando la revisión de los encargados de la actividad antes de generar la firma de la directora.
- Esta buena práctica se espera presentar a los demás equipos de la entidad que responden peticiones, por lo que se iniciaría la revisión de las respuestas emitidas desde las dependencias de la Subsecretaría de Servicios, para la elaboración de plantillas de respuesta a los temas más reiterativos.
- 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.
- Así mismo desde el equipo de PQRS, va aplicar una encuesta, para obtener la satisfacción de las respuestas emitidas desde la Dirección de Atención al ciudadano, a través de llamadas telefónicas.

“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 PQRS, 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

- Se debe solicitar apoyo a secretaria general, para que se indique la manera de realizar el correcto análisis de la información, especialmente de las peticiones que ingresan por el gestor documental y se registran en BTE por web service.
- 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.
- Hacer un llamado para que semanalmente los encargados de realizar el seguimiento a las PQRS 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 PQRS, el cual muestra la gestión desde cada una de las dependencias y el cual se encuentra.

- publicado en la Intranet en el link:
<https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/node/1098>

TRÁMITES Y SERVICIOS

- Con el fin facilitar a la ciudadanía, la realización de sus trámites, se recuerda que puede hacerlos ingresando a la Guía de Trámites y Servicios. <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>, o en nuestros puntos de atención:
 - ✓ Dirección: Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2 SuperCADE Movilidad
 - ✓ Teléfono: 364 94 00 Línea de reporte de emergencias: 123
 - ✓ Horario de atención: Sede Administrativa: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. //
 - ✓ Atención de correspondencia: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. // **SuperCADE** Movilidad: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
 - ✓ Sitio Web: www.movilidadbogota.gov.co

A la fecha, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta actualmente con 15 trámites totalmente virtualizados, a los que puede acceder desde la página web de la SDM:

- 1. Autorización circulación vial**
- 2. Certificado de Tradición vehicular**
- 3. Liquidación y pago de Parqueaderos y Grúas**
- 4. Sellos de Calidad**
- 5. Registro Bici Bogotá**
- 6. Agendamiento Orden de entrega**
- 7. Informe policial de accidente de tránsito**
- 8. Cadena de Urbanismo y construcción**
- 9. Estudios de tránsito**
- 10. Plan de Manejo de Tránsito**
- 11. Emisión conceptos proyectos señalización**
- 12. Verificación señalización implementada**

13. Desvinculación administrativa

14. Notificaciones procesos disciplinarios

15. Paz y salvos transporte público

DE BOGOTÁ D.C.		
INICIO	LA ENTIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORMES NORMATIVIDAD TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PORTAL INFANTIL
Inicio	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	
	Trámites y Servicios en Línea	Autorización Circulación Vial
	Consultas en Línea	Certificado de tradición vehicular
	Portafolio de trámites y servicios	Liquidación y Pago de Parqueaderos y Grúas
	Guía de trámites y servicios	Sellos de Calidad
	Puntos de Atención	Registro Bici Bogotá
	Preguntas Frecuentes	Agendamiento Orden de Entrega
	Formularios SIM	Informe Policial de Accidente de Tránsito
	Defensor del ciudadano	Cadena de Urbanismo y Construcción
	Manual de Servicio al Ciudadano	Estudios de Tránsito
	Carta al Trato Digno	Plan de Manejo de Tránsito
	Participación ciudadana	Emisión Concepto Proyectos de Señalización
	Denuncia de actos de corrupción	Verificación Señalización Implementada
	Información Pública	Desvinculación Administrativa
	Portal NO+FILAS	Notificaciones Procesos Disciplinario
	Ley 1730 de 2014	Paz y Salvos Transporte Público
	Consulte su documento extraviado	

Canales de Atención:

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

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Canales donde se puede realizar	Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	
	Pasa de:	A:
Teléfonoico 	 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



Línea 195



Correo Institucional: **Bogotá te escucha**

Correo para otras peticiones y trámites:

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co



Puntos de correspondencia
Secretaría Distrital de Movilidad

- Para el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co, se creó un formulario, para facilitar la identificación del ciudadano que permita la correcta notificación.

CONTACTO CIUDADANO

DATOS DE LA SOLICITUD

Asunto *

Tipo de Peticionario *

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Tipo de Identificación *

Número de identificación *

Género *

Nombres y Apellidos *

UBICACIÓN DE CONTACTO

Ciudad de residencia *

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA

Es importante que la ciudadanía, conozca y participe en la promoción de la incidencia de las iniciativas, propuestas y discusiones de la ciudadanía dentro de las acciones del sector en la ciudad, en el marco de la generación 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 DE
MOVILIDAD

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

1-USAQUÉN Calle 120A # 7 - 55 Antigua Jal 3017568368 clusaquen@movilidadbogota.gov.co	2-CHAPINERO Carrera 13 # 54 - 74 piso 1 3006784966 clchapinero@movilidadbogota.gov.co	3-SANTAFE Calle 21 # 5 - 74 piso 3 3006785157 clsantafe@movilidadbogota.gov.co
4-SAN CRISTÓBAL Avenida 1 de Mayo # 1 - 40 sur casa del consumidor piso 1 3006785066 clsancristobal@movilidadbogota.gov.co	5-USME Calle 137B Sur # 14 - 65 Alcaldía Local 2º nivel 3006784875 clusme@movilidadbogota.gov.co	6-TUNJUELITO Calle 51 Sur # 7 - 35 via Usme piso 1 3017568525 cltunjuelito@movilidadbogota.gov.co
7-BOSA Cra 80K # 61 - 28 sur casa de la participación piso 2 3006785093 clbosa@movilidadbogota.gov.co	8-KENNEDY Trasversal 78K # 41a - 04 sur piso 1 3006785092 clkennedy@movilidadbogota.gov.co	9-FONTIBÓN Calle 18 # 99 - 38 punto vive digital piso 2 3017568806 clfontibon@movilidadbogota.gov.co
10-ENGATIVÁ Calle 71N # 73a - 44 piso 3 3017568479 clengativa@movilidadbogota.gov.co	11-SUBA Calle 146B # 90 - 26 casa del deporte piso 2 3017568626 clsuba@movilidadbogota.gov.co	12-BARRIOS UNIDOS CALLE 74A # 63 - 07 PISO 2 3017568385 clbarriosunidos@movilidadbogota.gov.co
13-TEUSAQUILLO Calle 39B # 19 - 30 piso 1 3017568461 clteusaquillo@movilidadbogota.gov.co	14-MÁRTIRES Carrera 19b # 23 - 90 piso 1 3006784973 clmartires@movilidadbogota.gov.co	15-ANTONIO NARIÑO Calle 17 sur # 18 - 49 piso 5 3006785047 clantonionarino@movilidadbogota.gov.co

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

16-PUENTE ARANDA

📍 Cra 31D # 4 - 05 piso 3
☎ 3017568622
✉ clpuentearanda@movilidadbogota.gov.co

17-CANDELARIA

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

18-RAFAEL URIBE URIBE

📍 Calle 32 sur # 23 - 62 sur piso 1
☎ 3006784967
✉ clrafaeluribe@movilidadbogota.gov.co

19-CIUDAD BOLÍVAR

📍 Diagonal 62 sur # 20f - 20
☎ 3017566264
✉ clciudadbolivar@movilidadbogota.gov.co

20-SUMAPAZ

📍 Calle 13 # 37 - 35 piso 2
☎ 3005863576
✉ clsumapaz@movilidadbogota.gov.co

Horario de atención a la ciudadanía

Primer día hábil de la semana de 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
Jueves de 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

Plan Institucional De Participación – PIP

Rendición de Cuentas Locales

Informes y Seguimiento De Agendas Participativas

Equipo técnico para la política de participación ciudadana

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.