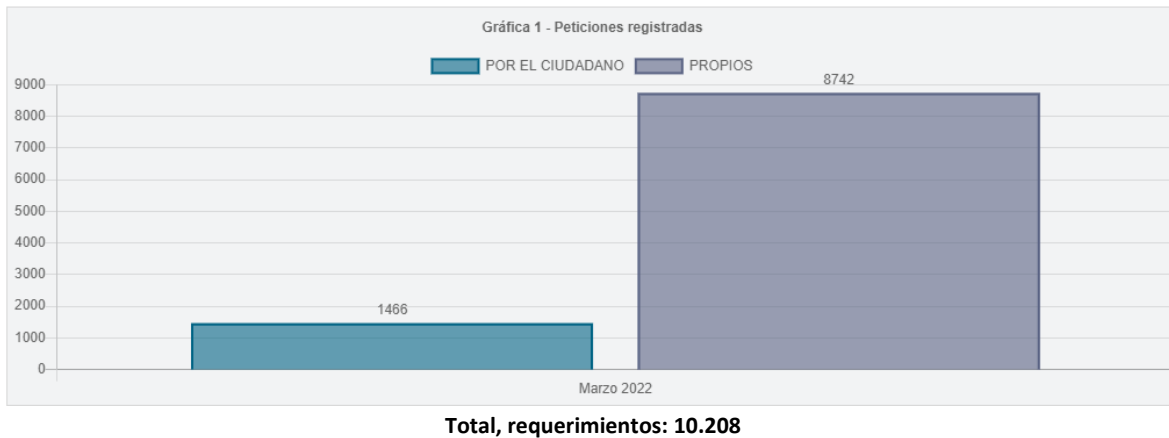


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS MARZO 2022

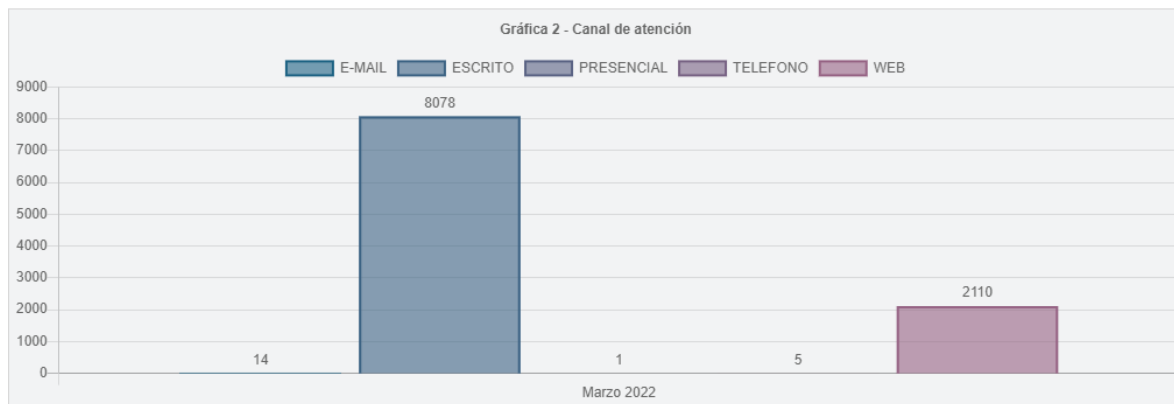
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



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 2022, **10.208** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.466** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **8.742** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 10.208

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



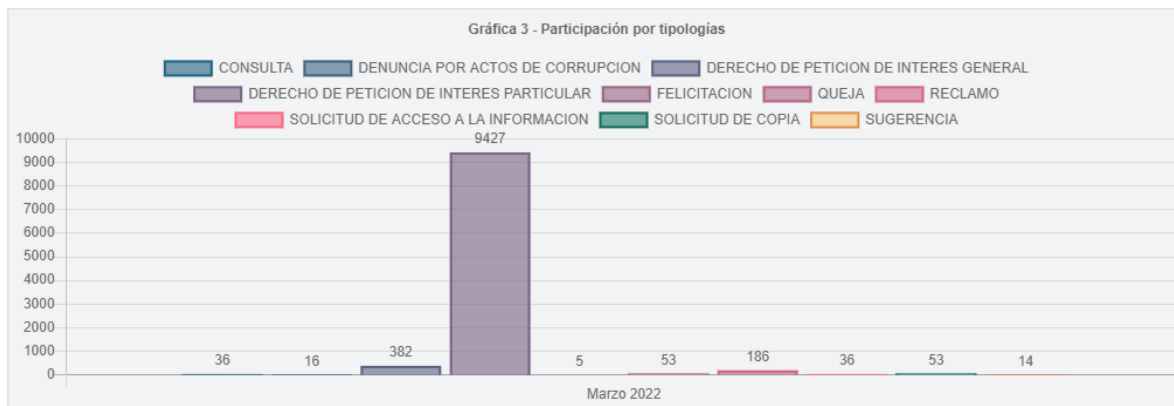
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 enero, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.110** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **14** por vía email, **1** canal presencial, **0** por redes sociales, **0** por la App Móvil, **5** por teléfono, **0** por Buzón y **8.078** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 10.208

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **9.427** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **92.35%** 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 **382**, un total de **53** quejas, **186** reclamos.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.620	24.75 %
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.336	20.41 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	431	6.59 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	382	5.84 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	335	5.12 %
Subtema	Total	Porcentaje

Total, Requerimientos 10.208

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** fue el asunto, por el que más peticiones ingresaron a la entidad en el mes de marzo con **1.620** peticiones que representan el **24.75%** del total de peticiones, en segundo lugar se encuentra la solicitud de **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** con **1.336** solicitudes, que representan el **20.41%** del total recibido en este periodo, en tercer lugar se encuentran **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con 431 solicitudes, en cuarto lugar **“PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS”** con **385** peticiones con **5.84 %** de participación, en quinto lugar con **335** solicitudes **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”**, donde se evidencia, los asuntos más reiterativos no cambiaron con respecto al mes anterior y en algunos casos casi se duplicaron las solicitudes, con respecto al mes de febrero.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	90	29.90 %
TRANSMILENIO	38	12.62 %
SECRETARIA DE HACIENDA	29	9.63 %
IDU	27	8.97 %
SECRETARIA DE EDUCACION	19	6.31 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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

SECRETARIA DE SEGURIDAD	15	4.98 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	3.99 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	11	3.65 %
SECRETARIA GENERAL	10	3.32 %
SECRETARIA DE SALUD	8	2.66 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1.99 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	6	1.99 %
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	5	1.66 %
JBB - JARDIN BOTANICO	4	1.33 %
SECRETARIA DE PLANEACION	4	1.33 %
IPES	2	0.66 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0.66 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.66 %
SIM	2	0.66 %
UAESP	2	0.66 %
CODENSA	2	0.66 %
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0.33 %
CATASTRO	1	0.33 %
GRUAS Y PATIOS	1	0.33 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0.33 %
SECRETARIA JURIDICA	1	0.33 %
total	301	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **Secretaria de Gobierno** con **90** solicitudes que representan el **29.90%** del total de peticiones trasladadas siendo este el más relevante, seguido de los traslados al **Transmilenio** con **38** peticiones trasladadas, es decir el **12.62 %** de un total de **301** peticiones que se trasladaron a otras entidades, en tercer lugar se encuentran los traslados a **Secretaria de Hacienda** con **29** peticiones que representan el **9.63%**, seguido de **IDU** con **27** peticiones a que representan el **8.97%** y en quinto lugar están los traslados a **Secretaria de Educación** con **19** solicitudes que representan el **6.31 %** del total de peticiones trasladadas, respecto al mes anterior el número de traslados a Secretaria de Gobierno aumento por la medida de restricción de parrillero para motos .

Secretaría Distrital de Movilidad

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



SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de marzo, ingreso una solicitud:

- 786122022: ingreso a la entidad 03/03/22 y se dio respuesta el 10/03/2022

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	386	31.51 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	185	15.10 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	178	14,53%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	99	8.08 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	99	8.08 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	59	4.82 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	47	3.84 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	45	3.67 %
CIRCULEMOS DIGITAL	40	3.27 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	25	2.04 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	20	1.63 %
DIRECCION DE CONTRATACION	7	0.57 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	7	0.57 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	7	0.57 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0.49 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	4	0.33 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.33 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	3	0.24 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0.16 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.08 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.08 %
TOTAL	1.225	100%

Total, cerradas: 1.225 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 OTROS PERIODOS

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	3.650	68.61 %
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	443	8.33 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	419	7,88%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	292	5.49 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	179	3.36 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	86	1.62 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	55	1.03 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	50	0.94 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	26	0.49 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	18	0.34 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	16	0.30 %
CIRCULEMOS DIGITAL	13	0.24 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	12	0.23 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	12	0.23 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	10	0.19 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	10	0.19 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	6	0.11 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0.09 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0.08 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.06 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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



DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.04 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	2	0.04 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0.04 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	2	0.04 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.02 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.02 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.02 %
	5.320	

Total: 5.320 Periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.225** peticiones y **5.320** peticiones de periodos anteriores, para un total de **6.545** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de marzo, comparado con **5.542** del mes de febrero, cifra que aumento para este periodo en **1.003** peticiones, con relación al periodo anterior, que corresponden en su mayoría a las peticiones correspondientes a la integración de los dos sistemas Orfeo y BTE.

La dependencia que más requerimiento cerro en los dos periodos **GESTIÓN DOCUMENTAL** con **3.650 peticiones**, documental seguido de la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO** con **678** 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 particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
PYP SOLIDARIO	34	0	0	23	0	0	28	0	0	0
SIMIT	26	0	20	20	0	0	20	0	13	14
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	18	0	18	14	20	0	0	24	5	0
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	17	23	21	19	0	19	21	18	19	6
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	12	0	8	9	0	0	0	8	6	3
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	8	0	12	10	0	0	6	0	7	4
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	3	2	3	3	0	4	0	0	5	0
CIRCEMOS DIGITAL	2	5	2	4	1	3	0	0	1	3
AGENDAMIENTOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
COORDINACION JURIDICA CIRCEMOS	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0	6	5	0	4	7	4	2	0
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	9	0	0	0	0	3	10
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	9	14	0	0	0	0	0	13
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	17	24	0	0	0	0	7	4
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	45	29	0	0	0	0	20	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	27	26	11	26	0	0	28	0
GRUPO PQRS DAC	0	0	0	0	0	25	31	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	8	3	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0
PEDAGOGIA CURSOS	0	0	18	13	0	0	18	0	0	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	7	9	9	0	16	16	14	5	5
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	20	17	0	0	14	11	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	7	11	0	0	0	0	6	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	7	8	0	0	0	9	9	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	0	0	12	17	0	0	0	12	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	12	0	0	17	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	11	15	0	0	0	0	0	15

Total, Requerimientos 10.208

Análisis:

Para este período, se presentaron tiempos superiores a los 30 días, en la atención de peticiones, , como Dirección de Talento humano y en dos grupos de la Dirección de Atención al Ciudadano (PQRS DAC Y PYP SOLIDARIO). Aunque el promedio general la atención permaneció dentro de los términos, esto gracias a los seguimientos semanales que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano y del seguimiento del equipo de cada dependencia, es necesario el compromiso de todas las dependencias en la atención de peticiones dentro de los términos establecidos.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

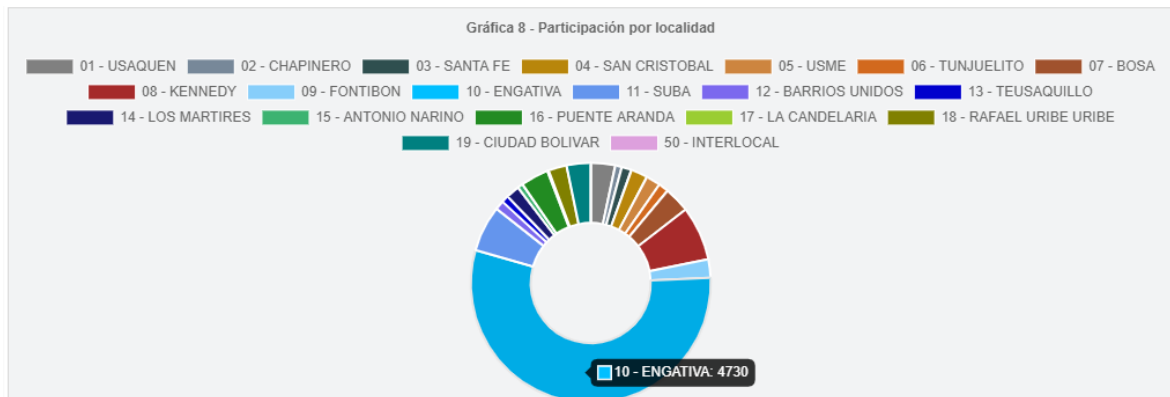
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

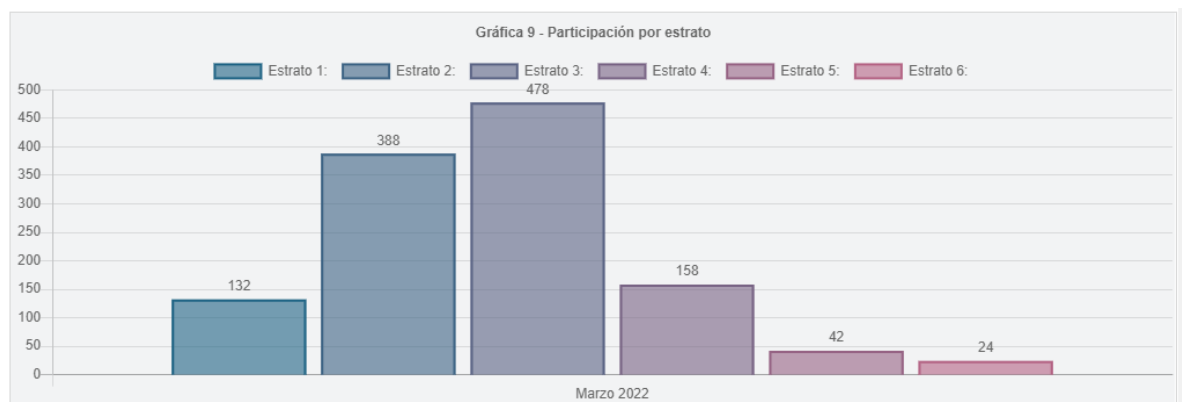


Total, Requerimientos 10.208

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(4.730)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(626)** y **Suba** con **(531)** 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

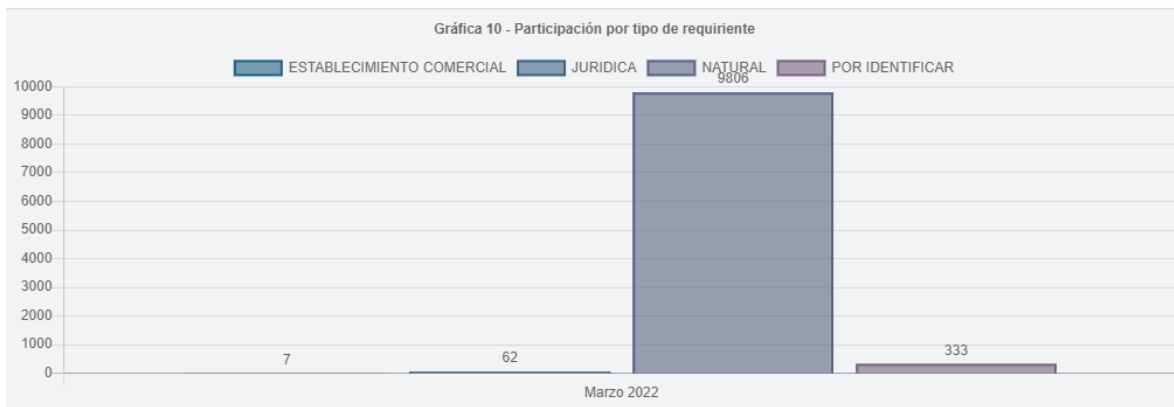


Total, Requerimientos 10.208

Análisis:

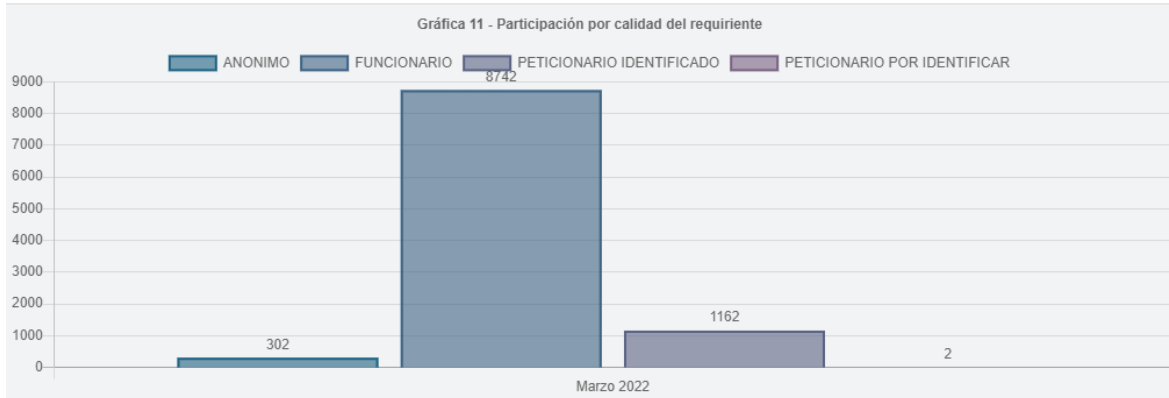
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **478** petitionarios, el estrato **2** con **388** petitionarios, para el estrato **4** con **158** petitionarios, el estrato **1** con **132** petitionarios, estrato **5** con **42** y estrato **6** con **24**, 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 **8.986** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.222** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **9.806** corresponden a personas naturales, **62** a Jurídicas, **7** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de febrero y un total de **333** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **302** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **8.742** corresponden a funcionarios, **1.162** corresponden a personas que se identificaron y 2 peticionarios

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

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, **10.208** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.466** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **8.742** fueron radicadas por la entidad.

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **31.514** PQRS, de las cuales **10.208** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRS, que se registraron en Orfeo **21.306** solo ingresaron a BTE **8.742**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **12.564**.
- Por lo anterior la Oficina de las Tecnologías reportó a secretaria general, quedando en evidencia 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, con secretaria general.

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 **1.225** peticiones y **5.320** peticiones de periodos anteriores, para un total de **5.542** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de marzo.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas en BTE a la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **8.414** peticiones del periodo anterior a **10.208**, con un aumento de **1.794** peticiones más para este periodo.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS, con 1.625 peticiones** que representan el **24.75%** del total de peticiones recibidas en este periodo.
- Para este periodo la OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS, realizó el cierre de las peticiones, por web service de **3.650** peticiones que aparecían vencidas en Bogotá te escucha, con respuesta definitiva.
- El promedio de respuesta aumento para algunas dependencias, en Dirección de Talento Humano y en la Dirección de Atención al Ciudadano, sobrepasaron los términos de Ley, se realizó seguimiento semanal, informando por correo a los funcionarios, sin que se obtuviera respuesta, estos informes se remitieron a la oficina de Control Disciplinario y se reportó a los jefes de dependencia para que tomen las acciones a que haya lugar.
- La calidad de las respuestas, también bajo notablemente por lo que se formuló Plan de mejoramiento, entre las acciones esta realizar talleres del manejo del sistema BTE, teniendo en cuenta que hay varios usuarios nuevos que se han posesionado en estos meses.
- En cuanto a la unificación del equipo de PQRS de la Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía, para mejorar los tiempos de respuesta, identificar temas reiterativos para elaborar respuestas tipo, que faciliten la gestión, traducir respuestas a lenguaje claro y mejorar la calidad de las respuestas emitidas, seguimos trabajando para cumplir la meta propuesta.
- Con la entrada de Circulemos Digital, que reemplazo al SIM, se creó como una dependencia de la secretaria, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de las peticiones.
- En cuanto a las dificultades y el aumento de peticiones y tutelas, respecto al agendamiento para impugnación y salida de vehículos, se adelantó un plan de contingencia con el BPO (centro de contacto de Movilidad), para realizar agendamientos masivos (virtual y presencial), lo que permitirá reducir el número de peticiones.

- Para las solicitudes de excepción de Pico y placa, se habilitó el registro virtual y consultas del estado de solicitud



- Igualmente se habilitaron en los Centros de Servicios de Paloquemao y calle 13 y REDCADE, atención para atención de personas con discapacidad, para asesoría en la radicación de excepción de pico y placa por discapacidad.
- A partir del 24 de febrero se puede agendar citas para ser atendido en la Ventanilla Única de Servicios (VUS) de Movilidad, que comenzará a operar a partir del primero de marzo, ingresando a <https://www.ventanillamovilidad.com.co/>



- El centro de contacto, cuenta con nuevos canales incluyentes, que permitan a la ciudadanía conocer y acceder de manera más ágil y oportuna a nuestros servicios, https://www.movilidadbogota.gov.co/web/canales_de_atencion_al_ciudadano



- Desde la Dirección de Gestión de Cobro y la Dirección de Atención al Ciudadano solicitaron actualizaciones masivas de los sistemas de información de comparendos, aplicación de cursos, pagos, desembargos y la atención en términos de peticiones ha mejorado con respecto a meses anteriores.
- 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.
- Semanalmente, se siguen realizando las llamadas de las respuestas emitidas por la DAC, el mes inmediatamente anterior, con el fin de conocer la satisfacción del ciudadano, la satisfacción del mes de enero fue del 89.39% de respuestas que cumplen con los requisitos de los ciudadanos en términos de claridad, coherencia y calidez.
- 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.

<https://agendamiento.movilidadbogota.gov.co/AConect/>

18-01-2022 12:16 p. m.

Bienvenido al sistema de agendamiento de citas de la
Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá.

Aquí podrás solicitar o modificar tus citas para ser atendido en
la Secretaría Distrital de Movilidad.

Si estás registrado **inicia sesión** con tu usuario y contraseña, de lo
contrario, **regístrate** para gestionar tu cita.

Inicia Sesión

Regístrate

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

- 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.
- Con el seguimiento a peticiones entre autoridades y los traslados por competencia, se ha logrado reducir considerablemente el número de peticiones vencidas y respondidas fuera de términos.

RECOMENDACIONES

- Es necesario, seguir realizando los ajustes necesarios para el registro total de las peticiones que ingresan en ORFEO, para que queden en BTE.
- Es necesario continuar con el seguimiento, 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.
- Los encargados del seguimiento a la gestión de PQRS, deben ajustar los tiempos de respuesta a 6 días, para dar cumplimiento a lo requerido por la Subsecretaría de Servicios, 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.
- Con el informe de quejas y reclamos, se deben identificar las temáticas, para hacer el análisis de causas y las acciones que permitan disminuir el número de peticiones que llegan por este sentido.

- 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. //
 - ✓ 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



BOGOTÁ



POICIA NACIONAL

INICIO LA ENTIDAD ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORMES NORMATIVIDAD TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PORTAL INFANTIL

Inicio » Preguntas, Quejas y Denuncias

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Registre PQRS

Trámites y Servicios en Línea

Consulte Su Petición Bogotá le Escucha

Consultas en Línea

Consulte Radicado SDM

Portafolio de trámites y servicios

Califique Nuestro Servicio

Guía de trámites y servicios

Notificaciones derechos de petición anónimos

Puntos de Atención

Respuestas a oficio sin notificar

Preguntas Frecuentes

Formularios SIM

Defensor del ciudadano

Manual de Servicio a la Ciudadanía

Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio

Carta de Compromiso a la Ciudadanía

Denuncias actos de corrupción

Información Pública

Portal NO+FILAS

Ley 1730 de 2014

Consulte su documento extraviado

Participación ciudadana

1
Derecho a Petición
Interés General

4
Reclamo

Solicitud que no tiene respuesta en la situación que concierne al colectivo de individuos

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de

Canales de Atención:

Secretaría Distrital de Movilidad

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



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

Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020		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

Teniendo en cuenta el cambio de la medida de Pico y Placa se dispuso en la página web de la entidad, toda la información relevante, para que el ciudadano conozca las diferentes opciones para movilizarse en la ciudad.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195





Es importante que la ciudadanía, conozca y participe en la promoción de la incidencia de las iniciativas, propuestas y discusiones de la ciudadanía dentro de las acciones del sector en la ciudad, en el marco de la generación dinamización de canales y mecanismos de participación establecidos

A través de equipo de trabajo del Centro Local de Movilidad se realizan las siguientes acciones:

- Asesora a la comunidad en temas de movilidad
- Identifica junto con la comunidad, problemas prioritarios en temas de movilidad
- Involucra a los actores (autoridades locales, representantes de instituciones en las localidades y la comunidad) en procesos de diálogo y retroalimentación.
- Promueve la participación, formulación de ideas y la organización de la comunidad 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.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

- Atiende las solicitudes de los habitantes y autoridades de la localidad en materia de información del sector movilidad

CENTROS LOCALES DE MOVILIDAD

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

1-USAQUÉN  Calle 120A # 7 - 55 Antigua Jal  3017568368  clusaquen@movilidadbogota.gov.co	2-CHAPINERO  Carrera 13 # 54 - 74 piso 1  3006784966  clchapinero@movilidadbogota.gov.co	3-SANTAFE  Calle 21 # 5 - 74 piso 3  3006785157  clsantafe@movilidadbogota.gov.co
4-SAN CRISTÓBAL  Avenida 1 de Mayo # 1 - 40 sur casa del consumidor piso 1  3006785066  clsancristobal@movilidadbogota.gov.co	5-USME  Calle 137B Sur # 14 - 65 Alcaldía Local 2º nivel  3006784875  clusme@movilidadbogota.gov.co	6-TUNJUELITO  Calle 51 Sur # 7 - 35 vía 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  Transversal 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
✉ 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.