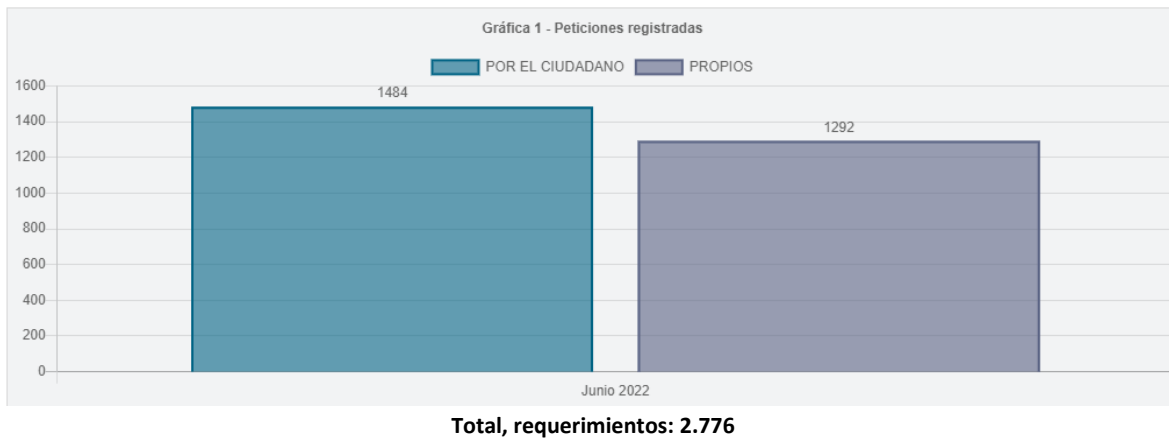


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS JUNIO 2022

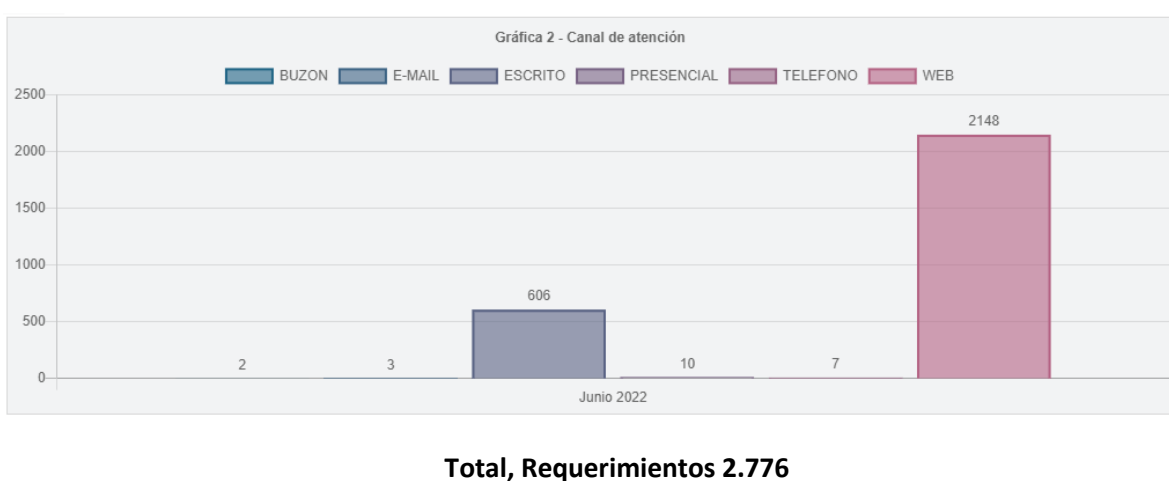
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



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 junio 2022, **2.776** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.55** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **1.292** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN

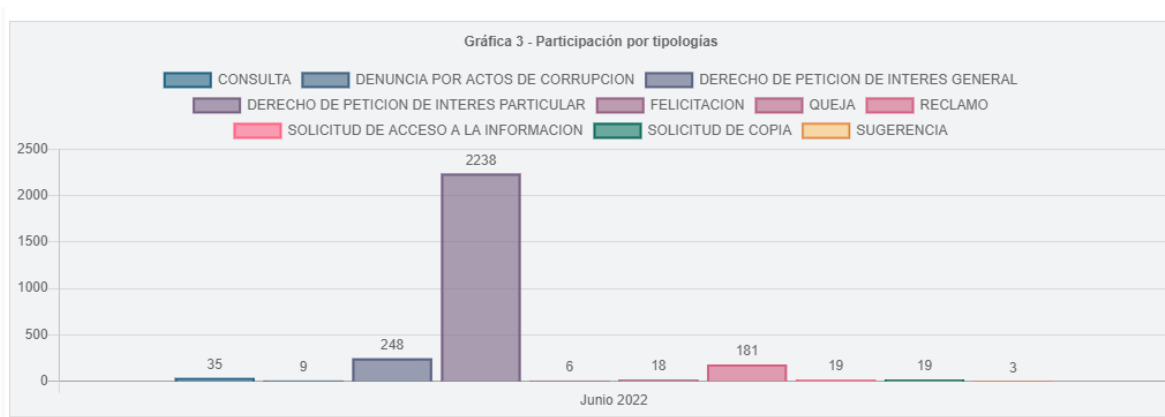


Análisis

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, línea telefónica 3649400 opción 2, Ventanillas de VUS 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 junio, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.148** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **3** por vía email, **10** canal presencial, **0** por redes sociales, **0** por la App Móvil, **7** por teléfono, 2 por Buzón y **606** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 2.776

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **2.238** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **80.62%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de junio, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de los Derechos de petición de interés general con un total de **248**, un total de **18** quejas, **181** reclamos.

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.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	671	13.53 %
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	581	11.72 %
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	465	9.38 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	465	9.38 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	398	8.03 %

Total, Requerimientos 2.776

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** con **671** solicitudes, que representan el **13.53%** siendo el asunto por el cual se recibieron más solicitudes en el mes de junio , en segundo lugar se encuentra las solicitudes de**“IMPUGNACION DE COMPARENDOS”** con **581** solicitudes, que representan el **11.72%** del total recibido en este periodo, en tercer lugar se encuentra la **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** con **465** solicitudes, que representan el **9.38 %** del total de peticiones, en cuarto lugar se encuentra la solicitud de **“DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT** con **465** solicitudes que representan el **9.38%** del total de peticiones recibidas, en quinto lugar **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **398** peticiones con **8.03 %** de participación, donde se evidencia, los asuntos más reiterativos variaron con respecto al mes anterior en su mayoría a excepción de la **REVOCATORIA DIRECTA** .

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	24.72 %
SECRETARIA DE HACIENDA	43	16.10 %
IDU	29	10.86 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	8.24 %
TRANSMILENIO	18	6.74 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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

UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	18	6.74 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	16	5.99 %
SECRETARIA DE EDUCACION	9	3.37 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	2.62 %
IPES	7	2.62 %
GRUAS Y PATIOS	5	1.87 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	1.87 %
SECRETARIA DE PLANEACION	5	1.87 %
SECRETARIA GENERAL	5	1.87 %
UAESP	3	1.12 %
SECRETARIA DE SALUD	2	0.75 %
CODENSA	1	0.37 %
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0.37 %
ENTIDAD NACIONAL	1	0.37 %
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0.37 %
IDRD	1	0.37 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0.37 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.37 %
TOTAL	267	

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 **66** solicitudes que representan el **24.72%** del total de peticiones trasladadas siendo este el más relevante, seguido de los traslados a **Secretaria de Hacienda** con **43** solicitudes, que representan el **16.10%**, seguido de los traslados a **IDU**, es decir el **10.86%** de un total de **29** peticiones que se trasladaron a otras entidades.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de junio, no ingresaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	406	25.84 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	333	21.20 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	414	26,40%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	197	12.54 %
CIRCULEMOS DIGITAL	36	2.29 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	32	2.04 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	30	1.91 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	29	1.85 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	23	1.46 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	17	1.08 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	12	0.76 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0.38 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	0.38 %
GESTION DOCUMENTAL SDM	6	0.38 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	0.25 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	4	0.25 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	3	0.19 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	0.19 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	2	0.13 %
DIRECCION DE CONTRATACION	1	0.06 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.06 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.06 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.06 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.06 %
total	1.568	100%

Total, cerradas: 1.568 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	1.257	37.11 %
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRS	797	23.53 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	588	17,36%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	240	7.09 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	212	6.26 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	96	2.83 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	46	1.36 %
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	39	1.15 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	25	0.74 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	16	0.47 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	13	0.38 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	12	0.35 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	11	0.32 %
CIRCULEMOS DIGITAL	9	0.27 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0.18 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.09 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	3	0.09 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	0.09 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	2	0.06 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.06 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.06 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.03 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1	0.03 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.03 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.03 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.03 %
total	3.387	100%

Total: 3.387 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 **1.568** peticiones y **3.387** peticiones de periodos anteriores, para un total de **4.995** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de junio, comparado con **5.806** del mes de mayo, cifra que disminuyó para este periodo en **811** peticiones, con relación al periodo anterior.

La dependencia que más requerimiento cerro en los dos periodos **GESTIÓN DOCUMENTAL** con **1.263** peticiones, documental seguido de la **SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRSD** con **1.203** peticiones cerradas en el mismo periodo y de otros periodos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Denuncia actos de corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso a la información	Solicitud copia
PYP SOLIDARIO	30	0	18	17	0	10	16	0	2	0
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PQRSD	17	30	18	14	5	18	13	0	12	12
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	15	0	21	15	0	7	24	0	9	0
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	14	0	9	6	0	8	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	0	9	11	0	0	0	0	0	10
GRUPO PQRSD DAC	11	0	16	16	21	16	18	0	13	12
COORDINACION JURIDICA CIRCULEMOS	11	0	18	11	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	9	0	0	15	0	0	0	0	18	9
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0	8	9	0	12	7	0	9	4
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	5	1	5	6	0	0	4	0	0	6
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	5	0	8	6	0	0	0	11	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	5	0	7	6	0	0	1	5	0	0
CIRCULEMOS DIGITAL	2	0	4	4	0	4	3	0	0	7
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	11	0	0	0	0	0	7
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	0	7	8	0	0	0	0	0	9
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSPORTE Y TRANSPORTE	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	29	32	0	0	0	0	26	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	32	0	0	0	17	0	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	12	8	0	0	0	0	0	0
PEDAGOGIA CURSOS	0	0	11	11	0	10	11	0	0	0
SIMIT	0	0	8	14	0	0	12	0	5	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	15	0	0	12	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	15	0	0	0	0	0	0	9
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	9	8	0	0	10	14	0	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	0	19	11	12	2	0	8	11	13	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	11	0	0	0	0	0	8
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	10	12	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 2.776

Análisis:

Para este período, se presentaron tiempos superiores a los 30 días, en la atención de derechos de petición de **GESTIÓN DOCUMENTAL** y la **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES**. 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, el 18 de mayo se realizó el ajuste de los términos de respuesta en los sistemas de información, de acuerdo con la **Ley 2207 Del 2022, por**

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

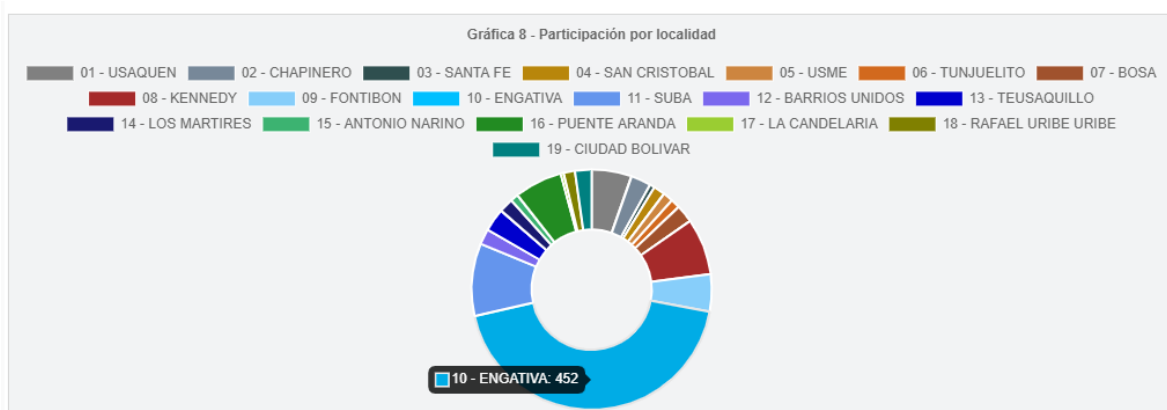
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



lo que a partir de esta fecha los términos de respuestas son los establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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

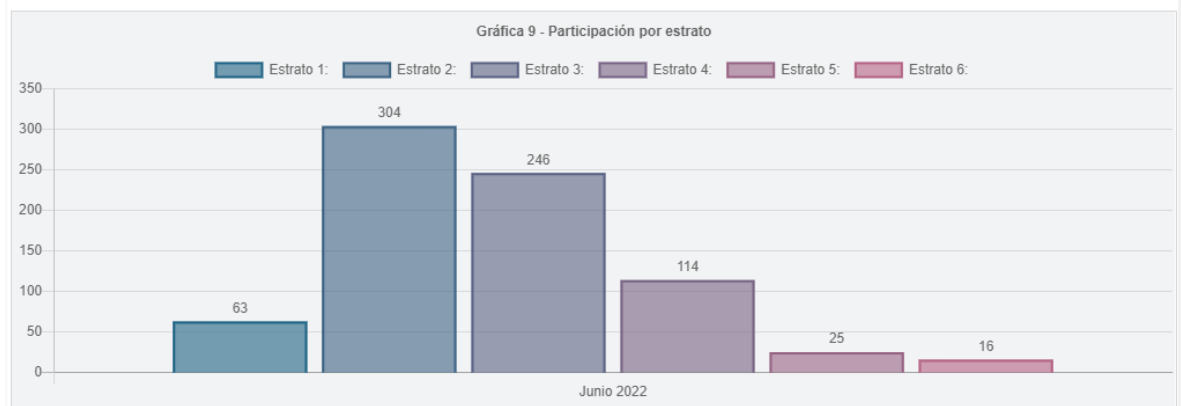


Total, Requerimientos 2.776

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(452)** peticiones, seguido de **Suba** con **(101)** y **Kennedy** con **(79)** 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 case constantes durante la vigencia, solo que en es periodo el número de peticiones registradas en BTE disminuyo comparado con el mes anterior en un total de **3.166** peticiones. 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

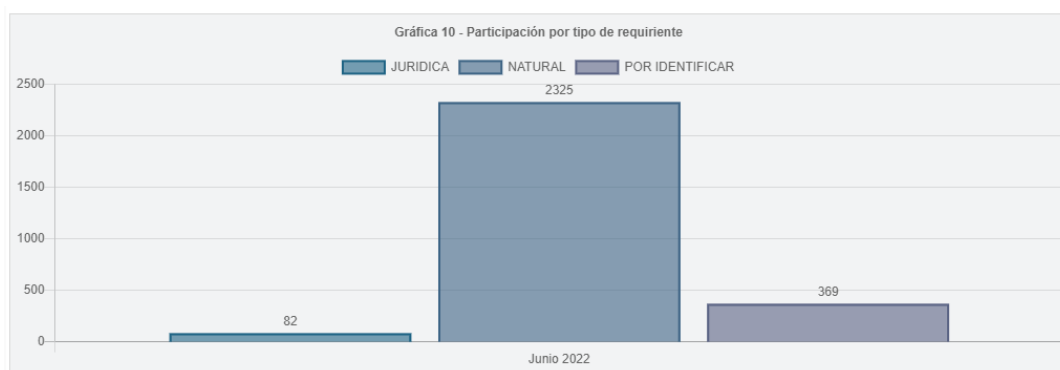


Total, Requerimientos 2.776

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 **2**, con **304** petitionarios, el estrato **3** con **246** petitionarios, para el estrato **4** con **114** petitionarios, el estrato **1** con **63** petitionarios, estrato **5** con **25** y estrato **6** con **16**, 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 **2.008** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **768** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

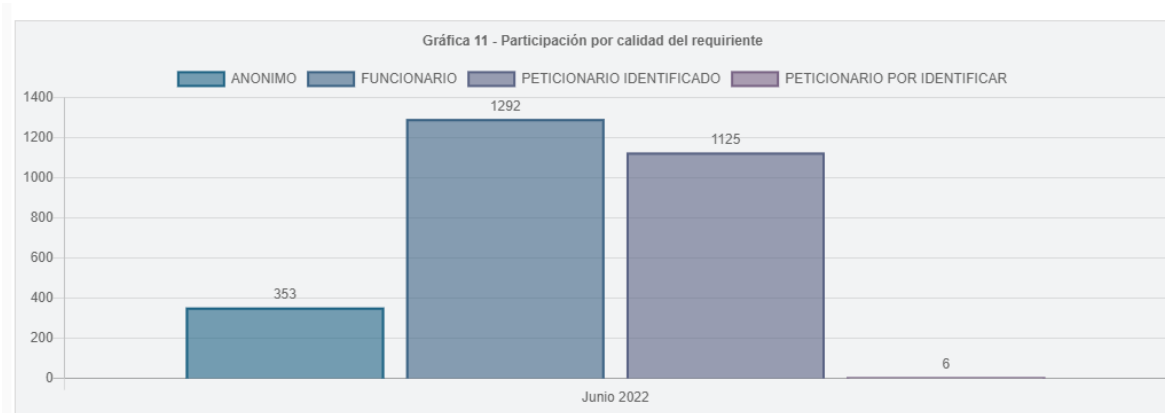


Análisis:

Secretaría Distrital de Movilidad

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

Del total de peticiones recibidas **2.325** corresponden a personas naturales, **82** a Jurídicas, **0** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de junio y un total de **369** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **353** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas **1.292** corresponden a funcionarios, **1.125** corresponden a personas que se identificaron y **6** peticionarios pendientes por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de junio, 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.

5942

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 junio, **2.776** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.484** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **1.292** fueron radicadas por la entidad.

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **29.361** PQRS, de las cuales **2.776** quedaron registradas en BTE.

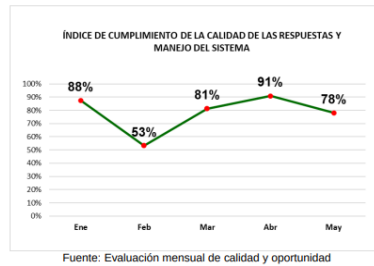
- Del total de PQRS, que se registraron en Orfeo **23.809** solo ingresaron a BTE **1.292**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **22.517**.
- Por lo anterior envía memorando, a la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, para que realice la revisión del web service y verifique si las constantes caídas del sistema de gestión documental Orfeo para este periodo, no permitieron el registro del total de documentos registrados como DERECHO DE PETICIÓN en Bogotá te escucha.
- Así mismo, se remitió a I OTIC el informe de las peticiones vencidas en BTE, para que se realice el cierre por web service, ya que las peticiones ya tienen respuesta en Orfeo.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.568** peticiones y **3.387** peticiones de periodos anteriores, para un total de **4.995** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de junio.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas en BTE a la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **5.942** peticiones del periodo anterior a **2.776**, con una disminución de **3.166** peticiones más para este periodo.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDOS, con 671 peticiones** que representan el **13.71 %** del total de peticiones recibidas en este periodo, si bien este tipo de solicitud es un trámite, ingresan a la entidad como un derecho de petición y una vez el abogado sustanciador, realiza la revisión, solicita el cambio de la tipología a REVOCATORIA, pero en BTE la solicitud se cierra con la respuesta parcial, donde se le informa al ciudadano que la petición paso a estudio al grupo de revocatorias.
- En cuanto al tema de actualización de comparendos, se realizó solicitud a los supervisores del contrato SICON ETB, mediante memorando 202241000129663, para que se requiera el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, entre las cuales se encuentra la actualización de comparendos y cargue de cursos pedagógicos en el sistema contravencional, con el fin de dar respuesta a las peticiones ciudadanas.
- Para este periodo la **OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**, realizó el cierre de las peticiones, por web service de **2.163** peticiones que aparecían vencidas en Bogotá te escucha, con respuesta definitiva.
- Con las actualizaciones del Gestor documental, se presentaron caídas del sistema lo que afecto directamente el registro de peticiones en BTE y el cierre por web service, por lo que

semanalmente desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se remite el informe de peticiones vencidas en BTE, para que por servicio web se realice el cierre de las peticiones que ya tienen respuesta en el gestor documental.

- El promedio de respuesta aumento para algunas dependencias, en la Gestión Documental y la Subsecretaria de Servicios, sobrepasaron los términos de Ley para la atención de derechos de petición.
- Semanalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano, remite el informe de las peticiones vencidas para que el enlace del PQRSD de cada dependencia informe por correo a los funcionarios.
- Mensualmente se remite por memorando la gestión de PQRSD del periodo, a los jefes de dependencia para que tomen las acciones a que haya lugar y con copia a la oficina de Control Disciplinario.
- Para dar cumplimiento al Plan de mejoramiento se llevó a cabo el Primer taller presencial, para el manejo del sistema Bogotá te escucha y se programó para el 29 de julio el segundo taller, para revisar el cierre de peticiones por desistimiento expreso.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTANDAR MIPG														
PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTION														
Plan de Mejoramiento por Proceso														
Código: PUVI-PR01-F01														
ETAPA DE FORMULACIÓN														
Nº	PROCESO	ORDEN	FECHA DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	RIESGO	CAUSA	ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	INDICADOR	META	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE DE LA EJECUCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
	Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía	Informe consolidado de la Secretaría General de Planeación	23/03/2022	Incumplimiento de los criterios de calidad y manejo del sistema. Según se escuche en respuestas a Peticiones Ciudadanas	Potencial de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSJD), que exponen las ciudadanías ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transaccionales de la Puntilla Pública que interviene en el relacionamiento Extranacionalismo.	No se relacionaron de manera específica los lineamientos contenidos en el manual de Usualero - Fundadorio Distrito para la gestión de peticiones ciudadanas, en si documentos existentes a la gestión de PQRSJ	Actualizar, publicar y socializar los lineamientos establecidos en el manual de Usualero - Fundadorio Distrito para la gestión de peticiones ciudadanas, en el proceso de Gestión de trámites y servicio a la ciudadanía	Acción Correctiva	Lineamientos de atención, publicados y socializados en el proceso de Gestión de trámites y servicio a la ciudadanía	1	Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	2022-04-19	2022-12-30
	Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía	Informe consolidado de la Secretaría General de Planeación	23/03/2022	Incumplimiento de los criterios de calidad y manejo del sistema. Según se escuche en respuestas a Peticiones Ciudadanas	Potencial de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSJD), que exponen las ciudadanías ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transaccionales de la Puntilla Pública que interviene en el relacionamiento Extranacionalismo.	No se relacionaron de manera específica los lineamientos contenidos en el manual de Usualero - Fundadorio Distrito para la gestión de peticiones ciudadanas, en si documentos existentes a la gestión de PQRSJ	Realizar dos talleres didácticos para ampliar el manejo del sistema Según se escuche y la calidad de la respuesta a las peticiones ciudadanas.	Acción Correctiva	(Talleres realizados /Talleres Programados) * 100	2	Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	2022-04-19	2022-12-30

- En cuanto a la actualización de los lineamientos, estamos a la espera de la aprobación del reglamento, para poder dar cumplimiento a la acción del PMP.
- Para el mes de mayo, la calidad disminuyó a un 78%, con un total de 32 respuestas revisadas por Secretaría General.



- Teniendo en cuenta que la Ventanilla Única de Servicios VUS, adelanta tramites de la secretaria, se dispuso en los puntos de atención, radicación de peticiones en el gestor documental de la SDM, para estos trámites específicamente, para evitar desplazamientos al ciudadano.
- Para las resolver fallas en la inscripción de Pico y placa solidario, se habilitó el siguiente formulario:

<https://picoyplacasolidario.movilidadbogota.gov.co/PortalCiudadano/#/>



- Teniendo en cuenta que la excepción de pico y placa para el personal de salud, ya no se encuentra vigente, se creo el ABECÉ EXCEPCIONES DE PICO Y PLACA para el talento humano de salud, para informar las diferentes alternativas como el carro compartido, pico y placa solidario, etc.



- 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.



- 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.
- 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

- Hacer seguimiento a solicitud hecha a Secretaría general, para la ampliación de la capacidad del sistema, con el fin de que la totalidad de los radicados queden registrados en BTE, que a la fecha no han dado respuesta al radicado 202241005089381.
- Es necesario continuar con el seguimiento semanal desde la DAC, para que se realice el cierre oportuno de las peticiones en BTE, de las peticiones que se gestionan en ORFEO, con el fin de que no se signa venciendo, teniendo en cuenta el cambio de términos de Ley.
- 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.
- Reclasificar 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 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

Canales de Atención:

se informa que la entidad actualizó la información de los términos y canales disponibles para la radicación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:

<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Tipos de Peticiones

1**Derecho de
Petición en
Interés General**

Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.

**2****Derecho de
Petición en
Interés Particular**

Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.

**3****Queja**

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.



4 Reclamo	Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.	
5 Sugerencia	Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.	
6 Denuncia posible Acto de Corrupción	Es la puesta en conocimiento de un presunta conducta irregular por parte de un servidor público.	
7 Felicitación	Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	
8 Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.	
9 Solicitud de Copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior.	
10 Consulta	Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Término para resolver* LEY 1755 de 2015	Color:	Termino:
		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Canales donde se puede realizar

Telefónico



Linea **195**
Teléfono
(601) 364 9400,
opción 2

Virtual



Correo institucional
Bogotá te escucha

Presencial



Puntos de
Correspondencia

General

Radicación Documentos

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Exclusivo

Notificaciones Judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co

Registre PQRSD

Aquí podrás crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema.

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

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 DE
MOVILIDAD



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



INICIO LA ENTIDAD ATENCIÓN Y SERVICIOS PARTICIPA INFORMES NORMATIVIDAD TRANSPARENCIA A LA INFORMACIÓN PORTAL INFANTIL

Inicio

Buscar



**Pico y Placa
en Bogotá**
todo lo que debes saber

Pico y
Placa
Solidario

Movilidad
Compartida

Registro de
vehículos
híbridos y
eléctricos

Registro de
exceptuados
de Pico y
Placa

Abecé de
Pico y
Placa

Consulta de
vehículos
exceptuados

CENTRO DE CONTACTO DE MOVILIDAD



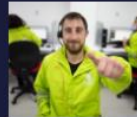
AGENDAMIENTO
VIRTUAL



ATENCIÓN
PRESENCIAL



CHATEA CON
NUESTRO
ASESOR EN
LÍNEA



TE
REGRESAMOS
LA LLAMADA



LLÁMANOS



HAGAMOS UNA
VIDEO
LLAMADA

Agende sus citas para impugnaciones, cursos pedagógicos y acuerdos pago en nuestros canales virtuales o comuníquese al +57 (601) 364 9400, opción 2, o en la línea 195

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.



CONSULTA Y PAGO DE COMPARENDOS

Con su **número de cédula y la placa del vehículo** consulte los comparendos vigentes.

También encontrará la información sobre los descuentos a los que puede acceder. [Clic aquí](#)



ZONA DE PARQUEO PAGO

Las Zonas de Parqueo Pago son áreas de la ciudad en las que la Alcaldía Mayor de Bogotá permite el estacionamiento de vehículos en vía a cambio de un pago por el uso de estos espacios.

[Más información aquí](#)



TRÁMITE VIRTUAL PARA SALIDA DE PATIOS

Inicialmente solo para 9 infracciones
¡Sin filas!
[Ingrese aquí](#)

BENEFICIO DISTRITAL DE CIRCULACIÓN POR CONDICIONES AMBIENTALES

para transportadores de carga liviana en Bogotá

[Inscríbete aquí](#)



¿Te embargaron?

[Aquí te explicamos cómo solicitar el desembargo](#)

Par vial SUBA TIBABUYES

Con las vías en un único sentido se agilizarán los tiempos de viaje y mejora la seguridad vial en el sector

[Más información aquí](#)





Cursos teórico prácticos para motociclistas

[Inscríbete aquí](#)

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 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.