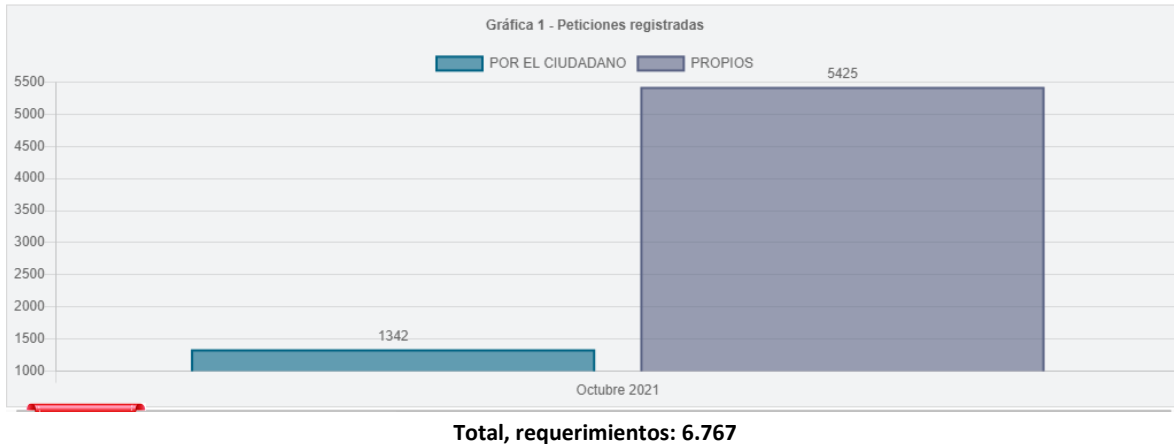


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS OCTUBRE 2021

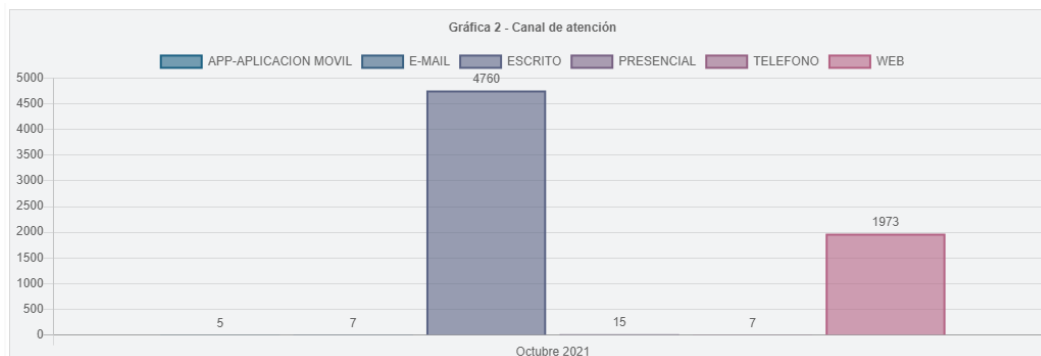
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



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 octubre, **6.767** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.342** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.425** fueron radicadas por la entidad.

CANALES DE INTERACCIÓN



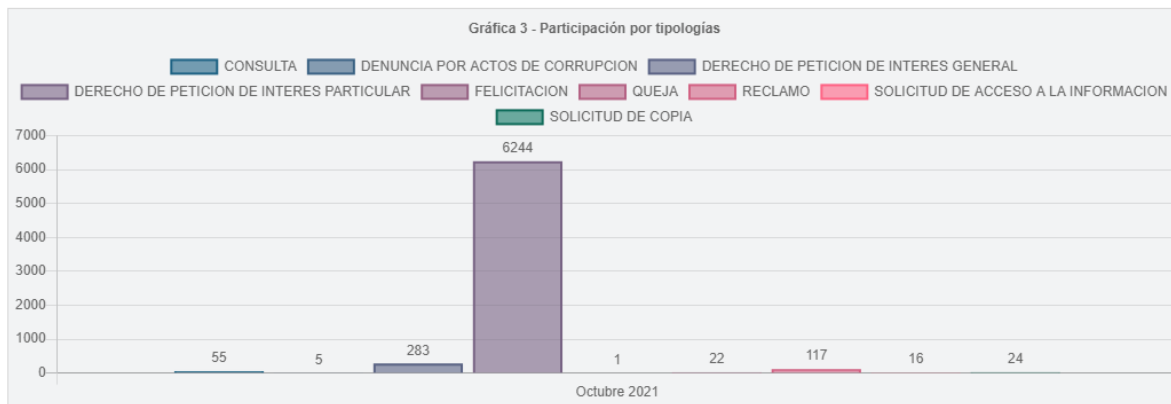
Total, Requerimientos 6.767

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 septiembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **1.973** el total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **7** por vía email, **15** canal presencial, **0** por redes sociales, **5** por la App Móvil, **7** por teléfono y **4.760** por canal escrito.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 6.767

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **6.244** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **92%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de octubre, 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 **283**, un total de **22** quejas, **55** consultas y **113** reclamos, estos aumentaron casi en un 50%, en comparación con el mes anterior.

2. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.093	16.65 %
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.006	15.33 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1.004	15.30 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	626	9.54 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS	499	7.60 %

Total, Requerimientos 6.767

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que las solicitudes de **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** fue el asunto, por el que más peticiones ingresaron a la entidad en el mes de octubre con **1.093** peticiones que representan el **16.65%** del total de peticiones, en segundo lugar se encuentra la solicitud de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** ingresaron **1.006** solicitudes que representan el **15.33%**, en tercer lugar se encuentran las **“PRESCRIPCION DE COMPARENDOS”** con **1.004** solicitudes, que representan el **15.30%**, en cuarto lugar **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”** con **626** peticiones con **9.54 %** de participación, en quinto lugar **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **499** solicitudes, donde se evidencia que con respecto al mes anterior, las peticiones por prescripción de comparendos, revocatoria directa de comparendo aumentaron casi en un **50%**.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	90	20.64 %
IDU	67	15.37 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	58	13.30 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	31	7.11 %
TRANSMILENIO	30	6.88 %
SECRETARIA DE HACIENDA	27	6.19 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	18	4.13 %
GRUAS Y PATIOS	16	3.67 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	15	3.44 %
SECRETARIA GENERAL	15	3.44 %
SECRETARIA DE PLANEACION	13	2.98 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	11	2.52 %

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.

SECRETARIA DE SALUD	10	2.29 %
SECRETARIA DE EDUCACION	9	2.06 %
UAESP	5	1.15 %
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	3	0.69 %
IPES	3	0.69 %
VEEDURIA DISTRITAL	3	0.69 %
IDRD	2	0.46 %
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0.46 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0.46 %
CATASTRO	1	0.23 %
CODENSA	1	0.23 %
IDIGER	1	0.23 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.23 %
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0.23 %
SECRETARIA JURIDICA	1	0.23 %
TOTAL	436	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **90** peticiones trasladadas, es decir el **20.64 %** de un total de 436 peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido del **IDU** con **67** peticiones a que representan el **15.37%** y en tercer lugar están los traslados a **Secretaria de Gobierno** con **58** solicitudes que representan el **13.30%** del total de peticiones trasladadas, cifra que tiene un comportamiento estable en el número de traslados para el mes de octubre.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo con los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de septiembre, se recibió 1 petición con la categoría de Veedurías Ciudadanas a saber:

Radicado 3333892021: ingreso el 15/10/2021 y se dio respuesta el 29/10/2021

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	1.566	50.05 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	547	17.48 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	349	11,15%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	255	8.15 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	166	5.31 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	70	2.24 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	40	1.28 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	39	1.25 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	33	1.05 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	14	0.45 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	9	0.29 %
DIRECCION DE CONTRATACION	7	0.22 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	7	0.22 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	5	0.16 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	4	0.13 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	3	0.10 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	3	0.10 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	3	0.10 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.06 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.06 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.03 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.03 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.03 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1	0.03 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.03 %
TOTAL	3.129	

Total, cerradas: 3.129 periodo actual

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GESTION DOCUMENTAL SDM	2.195	63.90 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	404	
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	363	10.57 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	266	7.74 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	100	2.91 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	72	2.10 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	42	1.22 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	24	0.70 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	23	0.67 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	13	0.38 %
DIRECCION DE CONTRATACION	11	0.32 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	11	0.32 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0.17 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	5	0.15 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.12 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	3	0.09 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0.06 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0.06 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	2	0.06 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.06 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.06 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	2	0.06 %
ATENCION Y AGENDAMIENTOS	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	3.558	

Total: 3.558 periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.129** peticiones y **3.558** peticiones de periodos anteriores, para un total de **6.687** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de octubre, comparado con **4.673** del mes de septiembre, cifras que aumentaron en este periodo en más de 2.000 mil peticiones, con relación al periodo anterior.

La dependencia que más requerimiento cerro en los dos periodos fue **GESTIÓN DOCUMENTAL SDM**, que corresponde a las peticiones cerradas por el web service con un total de **3.761** peticiones, teniendo en cuenta la integración de los dos sistemas BTE y Gestor documental seguido de la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO** con **909**, en tercer lugar, se encuentra la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** con **753** peticiones cerradas en el mismo periodo y de otros periodos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

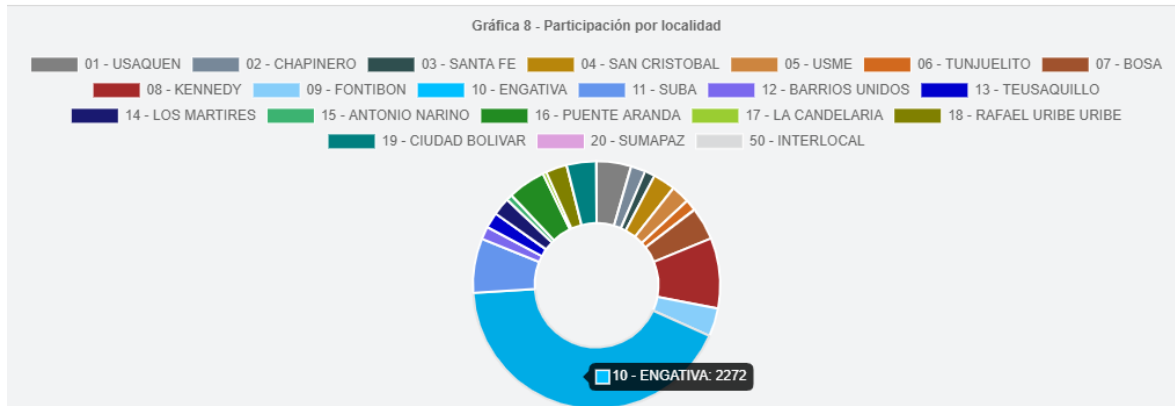
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	8	0	6	6	0	0	6	12	3	9
GRUPO PQRSD DAC	7	0	5	12	0	0	7	0	9	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	6	0	7	7	0	3	4	0	8	7
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0	7	7	7	14	12	0	4	3
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	6	0	11	12	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	5	0	6	4	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	4	0	6	9	0	3	8	0	10	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0	5	3	0	0	0	1	0	0
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	25	13	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	7	4	0	0	0	0	6	5
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	18	18	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	13	0	0	0	0	0	14
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	27	13	0	0	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL SDM	0	0	18	17	0	21	28	0	21	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	2	18	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	7	6	0	0	0	0	7	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	5	5	0	0	3	0	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	0	0	16	12	14	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	8	5	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	9	10	0	0	0	12	10	0
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	0	0	12	13	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	13	0	0	11	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	3	18	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 6.767

Análisis:

Para este período, NO se presentaron tiempos superiores a los 30 días, pero si superiores a los 20 días para las solicitudes de copia, para Gestión Documental que son las peticiones que ingresan por ORFEO y por web service se registran en BTE. El promedio general la atención permaneció dentro de los términos de Ley, 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.

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

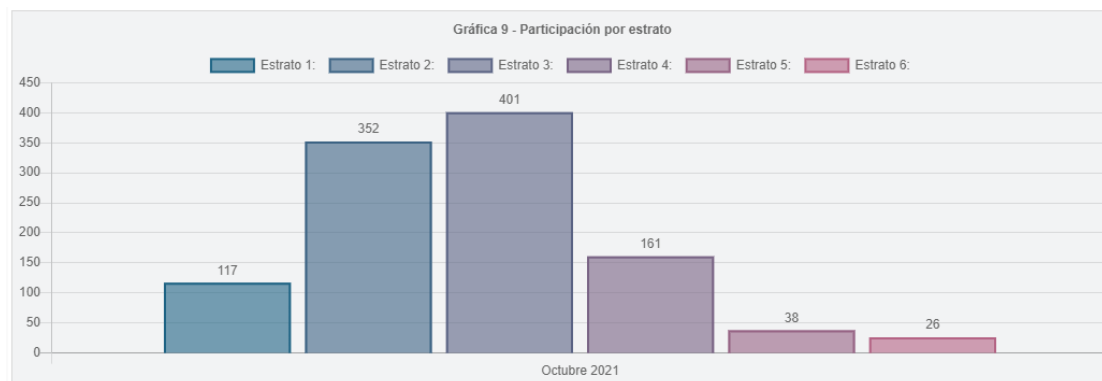


Total, Requerimientos 6.767

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá con **(2.272)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(492)** y **Suba** con **(381)** 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

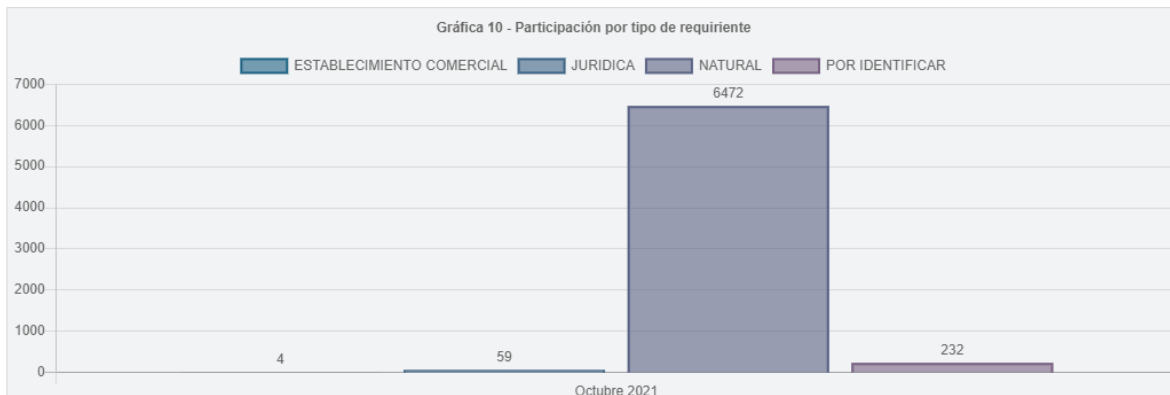


Total, Requerimientos 6.767

Análisis:

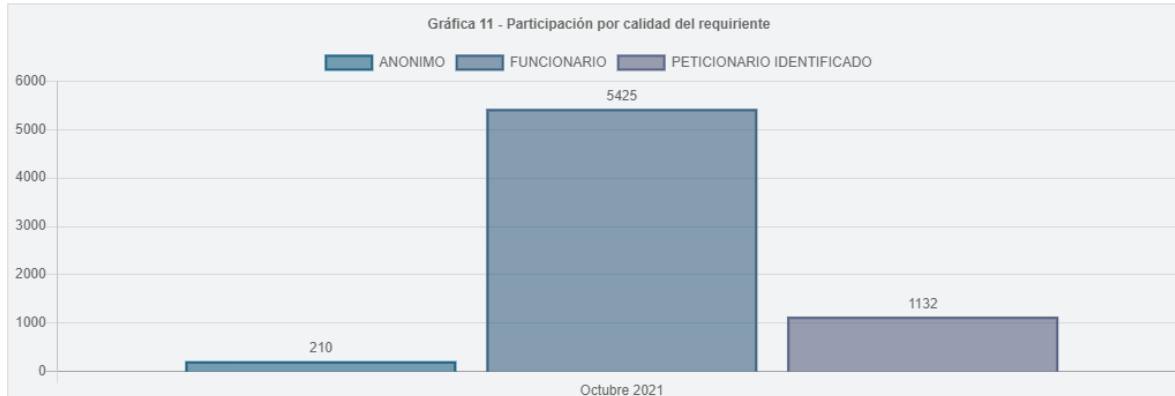
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **401** petitionarios, el estrato **2** con **352** petitionarios, para el estrato **4** con **161** petitionarios, el estrato **1** con **117** petitionarios, estrato **5** con **38** y estrato **6** con **26**, 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 **5.572** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.095** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **6.472** corresponden a personas naturales, **59** a Jurídicas, **4** de establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de octubre y un total de **232** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **210** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **5.425** corresponden a funcionarios y **1.132** 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 octubre, 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 octubre, **6.767** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.342** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **5.425** fueron radicadas por la entidad.

- El total de peticiones que ingresaron a la entidad corresponde a **18.674** PQRS, de las cuales **6.767** quedaron registradas en BTE.
- Del total de PQRS, que se registraron en Orfeo **11.907** solo ingresaron a BTE **5.425**, quedando pendientes por registrar en BTE un total de **6.482**.
- Por lo anterior la Oficina de las Tecnologías reportó a Secretaría 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.

- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.129** peticiones y **2.607** peticiones de periodos anteriores, para un total de **6.687** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de octubre
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **6.851** peticiones del periodo anterior a **6.667**, con una leve disminución de 148 peticiones para este periodo.
- El mayor número de solicitudes que ingresaron para esta vigencia corresponden a **REVOCATORIA DE COMPARENDOS, con 1.093 peticiones** este volvió a aumentar con respecto al mes anterior, esto teniendo en cuenta que había presentado un leve descenso en el número de peticiones recibidas en los meses anteriores.
- Para este periodo la OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS, realizó el script para poder identificar las peticiones que ingresaron a el Gestor Documental, como PQRSD, pero posteriormente se cambiaron a Revocatoria de Comparendos y poder realizar el cierre antes del vencimiento en BTE.
- El promedio de respuesta, mejoro en el mes de octubre, solo las peticiones que ingresaron por Gestión documental superaron el promedio de días de respuesta, para lo que se adelantan acciones dentro del Plan de mejoramiento de PQRSD.
- Se retomaron los comités con SIMIT (FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS) y la entidad, con el objetivo de actualizar de forma masiva comparendos, acuerdos de pago, pagos, para evitar reprocesos administrativos, reiteración de peticiones.
- La Dirección de Atención al Ciudadano, continúa realizando revisión de datos, de los cursos pedagógicos realizados, para evitar que no suba la información por errores.
- Para este periodo la entidad, presentó el centro de contacto 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



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.

- Desde la Dirección de Gestión de Cobro, se continúan realizando actualizaciones masivas de los sistemas de información de comparendos, pagos, desembargos.
- 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.
- Se solicitó a la Subdirección Administrativa y de Comunicaciones, alertar el cambio en los términos de atención a los derechos de petición, que ingresan por los diferentes canales, con el fin de ir preparándonos y ajustarnos de forma oportuna a los cambios en la parametrización de los sistemas de información.
- 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.
- 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.

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

Atención telefónica
Atención presencial
Chatea con nuestro asesor en línea
Te regresamos la llamada
Llámanos
Hagamos una videollamada, también la tenemos disponible con lengua de señas
Agenda virtualmente el curso pedagógico para obtener descuento en el pago de comparendos
Agenda virtualmente la cita para sacar tu vehículo de patios
Agenda virtualmente la cita para impugnación de comparendos
Agenda virtualmente la cita para acceder a un Acuerdo de Pago para infracciones de tránsito
Accede a los trámites y servicios virtuales
Radique y consulte su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Felicitación
Correo electrónico
SuperCade Virtual
Preguntas frecuentes
Redes sociales

- 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.
- Semanalmente la DAC, remite a la Oficina de Tecnologías, el informe de peticiones vencidas en BTE, que deben cerrarse de forma masiva, teniendo en cuenta las fallas que sigue presentando la integración de los dos sistemas.
- 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.
- Se debe ajustar el sistema de web service, 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 Subsecretaria de Servicios, por tiempos de servicio.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



- 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.
- 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

DE BOGOTÁ D.C. | INICIO | LA ENTIDAD | ATENCIÓN AL CIUDADANO | INFORMES | NORMATIVIDAD | TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | PORTAL INFANTIL

Inicio	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	
	Trámites y Servicios en Línea	Autorización Circulación Vial
	Consultas en Línea	Certificado de tradición vehicular
AGENDAMIENTO VIRTUAL	Portafolio de trámites y servicios	Liquidación y Pago de Parquaderos y Grúas
	Guía de trámites y servicios	Sellos de Calidad
	Puntos de Atención	Registro Bici Bogotá
	Preguntas Frecuentes	Agendamiento Orden de Entrega
	Formularios SIM	Informe Policial de Accidente de Tránsito
	Defensor del ciudadano	Cadena de Urbanismo y Construcción
	Manual de Servicio al Ciudadano	Estudios de Tránsito
	Carta al Trato Digno	Plan de Manejo de Tránsito
	Participación ciudadana	Emisión Concepto Proyectos de Señalización
	Denuncia de actos de corrupción	Verificación Señalización Implementada
	Información Pública	Desvinculación Administrativa
	Portal NO+FILAS	Notificaciones Procesos Disciplinario
	Ley 1730 de 2014	Paz y Salvos Transporte Público
	Consulte su documento extraviado	

Canales de Atención:

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

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

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Telefónico



Línea 195

Virtual



Correo Institucional: **Bogotá te
escucha**

Correo para otras peticiones y
trámites:

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

E-mail exclusivo para
notificaciones judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co

Presencial



Puntos de correspondencia
Secretaría Distrital de Movilidad

- Para el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.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 DISTRITAL DE MOVILIDAD

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



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

16-PUENTE ARANDA

📍 Cra 31D # 4 - 05 piso 3
☎ 3017568622
✉ 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.