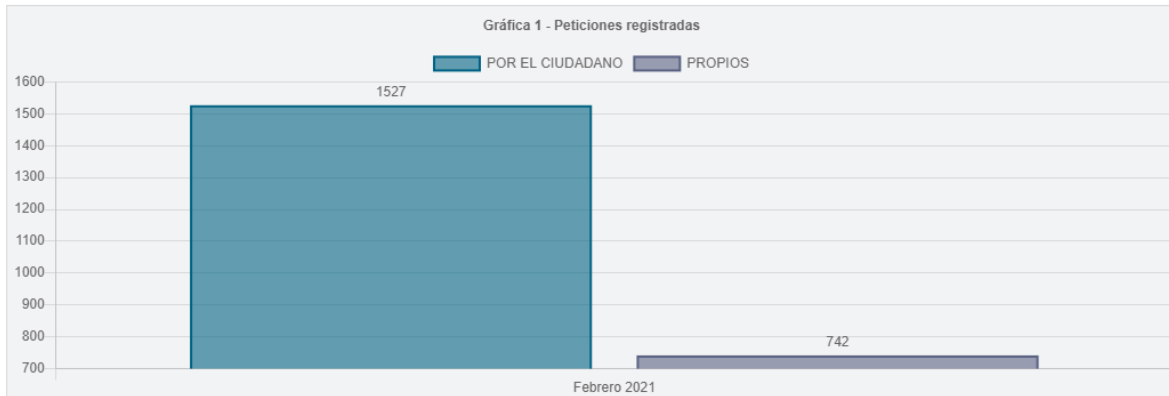


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, requerimientos: 2.269

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 enero, **2.269** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.527** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **742** fueron radicadas por la entidad; **9.612 peticiones** son ingresadas a través del gestor documental **ORFEO**. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **11.881** en el mes de febrero, **1.736** más que en el mes de enero.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 2.269

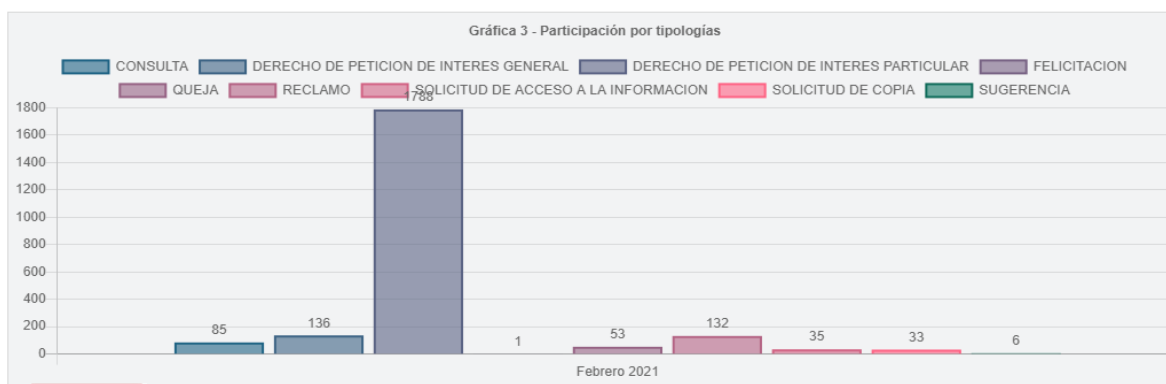
Análisis

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 noviembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **2.260** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **8** por vía email y **1** por canal escrito.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **9.612** para un total de **11.881** peticiones

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 2.269

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.788** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **79%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de febrero, 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 **136** solicitudes y **132** quejas, estas últimas aumentaron en comparación de los meses anteriores.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
DESCARGUE DE COMPARENDOS	617	15.43 %
ATENCION LINEA 195	434	10.86 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	405	10.13 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	310	7.75 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	253	6.33 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	227	5.68 %

Total, Requerimientos 2.269

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que **“DESCARGUE DE COMPARENDOS”** con **617** peticiones que representan el **15.43%** de las peticiones, seguido de **“ATENCION LINEA 195”** con **434** peticiones que representan el **10.86%**, en tercer lugar **“DESCARGUE COMPARENDOS EN SIMIT”** con **405** peticiones, seguido de **“CURSOS DE PEDAGOGIA”** **310** solicitudes, **“PRESCRIPCION DE COMPARENDOS”** con **253** peticiones que son el **6.33%** de participación y **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”** con **227** solicitudes.

Subtemas que en la vigencia de 2021 cambiaron con relación a 2020, siendo el descargue de comparendos el mayor número de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría de Movilidad.

Traslados a otras entidades

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	93	29.34 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	62	19.56 %
SECRETARIA DE HACIENDA	40	12.62 %
TRANSMILENIO	26	8.20 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	18	5.68 %
IDU	18	5.68 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	13	4.10 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8	2.52 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1.89 %
SECRETARIA DE PLANEACION	6	1.89 %
GRUAS Y PATIOS	4	1.26 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0.95 %
SECRETARIA GENERAL	3	0.95 %
UAESP	3	0.95 %
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	2	0.63 %
SECRETARIA DEL HABITAT	2	0.63 %
ACUEDUCTO - EAB	1	0.32 %
CODENSA	1	0.32 %
IPES	1	0.32 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0.32 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.32 %
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0.32 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0.32 %
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0.32 %
SECRETARIA DE SALUD	1	0.32 %
VEEDURIA DISTRITAL	1	0.32 %
total	317	

Secretaría Distrital de Movilidad

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



Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **93** peticiones trasladadas, es decir el **29.34 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Secretaria de Gobierno con **62** peticiones que representan el **19.56 %** y **40** a Secretaria Hacienda, cifra que permanecen estables para el mes de febrero , pero en general se evidencia una disminución en el número de traslados realizados en este mes.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de febrero se recibieron 3 peticiones con la categoría de Veedurías Ciudadanas, las cuales fueron gestionadas de manera oportuna.

Número petición	Fecha fin actividad
314412021	3/02/2021
515502021	1/03/2021
314412021	12/03/2021

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
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	636	32,85%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	514	25.77 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	482	24.90 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	165	8.52 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	47	2.43 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	35	1.81 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	12	0.62 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	9	0.46 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	6	0.31 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0.26 %
DIRECCION DE CONTRATACION	3	0.15 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	3	0.15 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	3	0.15 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	3	0.15 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0.10 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	2	0.10 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.10 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0.10 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	2	0.10 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.05 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.05 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1	0.05 %
total	1.936	

Total, cerradas: 1.936 periodo actual

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	1.187	38.26 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	396	19,20%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	134	6.50 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	102	4.95 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	49	2.38 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	34	1.65 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	27	1.31 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	22	1.07 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	17	0.82 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	13	0.63 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	12	0.58 %
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	12	0.58 %
DIRECCION DE CONTRATACION	10	0.48 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	9	0.44 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	7	0.34 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	6	0.29 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0.24 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0.19 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	0.19 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.15 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.10 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.10 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	0.10 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1	0.05 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.05 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0.05 %
total	2.062	

Total:2.062 periodos anteriores

Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.936** peticiones y **2.062** peticiones de periodos anteriores para un total de **3.998** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de febrero.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la **Dirección de Atención al Ciudadano** con un total de **636** y de otros periodos la **Dirección de Gestión de Cobro** con **1.187**, dependencia que más ha contribuido con el cierre de peticiones pendientes de gestión.

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 GESTION DE COBRO	27	0	22	22	0	21	22	0	17	0
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	20	0	15	15	0	14	17	19	3	7
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	15	0	9	9	6	14	0	6	0	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	14	0	14	19	0	0	0	10	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	9	0	25	19	0	0	28	4	30	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	8	0	0	13	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	5	0	22	0	0	0	0	4	0	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	5	0	0	15	0	0	0	0	12	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	5	0	6	7	0	0	0	4	2	5
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	5	0	16	12	0	0	13	0	12	0
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0	6	8	0	9	6	6	17	3
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	3	0	3	4	0	2	2	0	2	3
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	19	14	0	0	0	0	0	9
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	14	7	0	0	0	0	8	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	27	0	0	0	0	0	11
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	8	0	0	0	0	0	6	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	8	10	0	0	0	0	3	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	4	0	0	0	0	0	4	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	30	31	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	17	16	0	19	11	0	0	7
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	0	0	27	22	0	34	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	13	18	0	2	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	16	12	0	7	0	8	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	23	0	19	22	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0

Total, Requerimientos 2.269

Análisis:

Para este período, los tiempos de atención aumentaron, especialmente por la Oficina Asesora de comunicaciones, la Subdirección Administrativa y Gestión en Vía, a pesar del seguimiento semanal que se viene realizando desde la Dirección de Atención al Ciudadano.

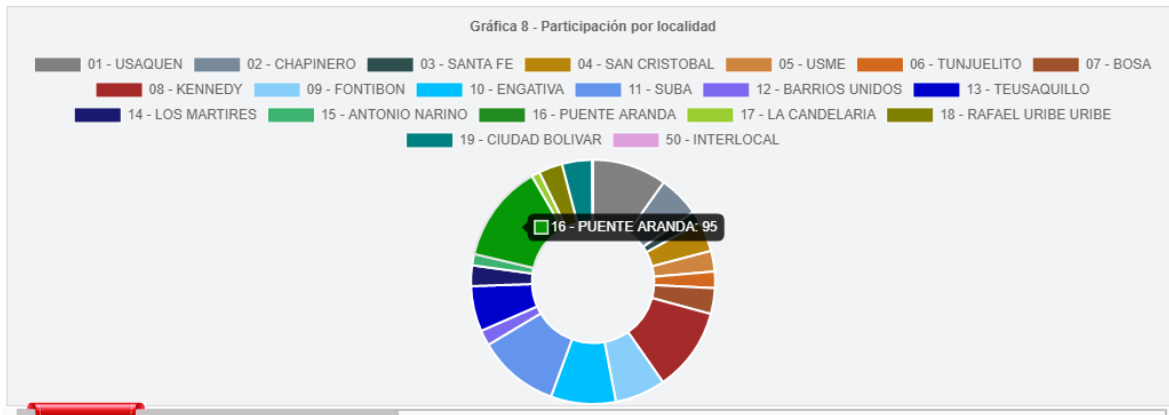
Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

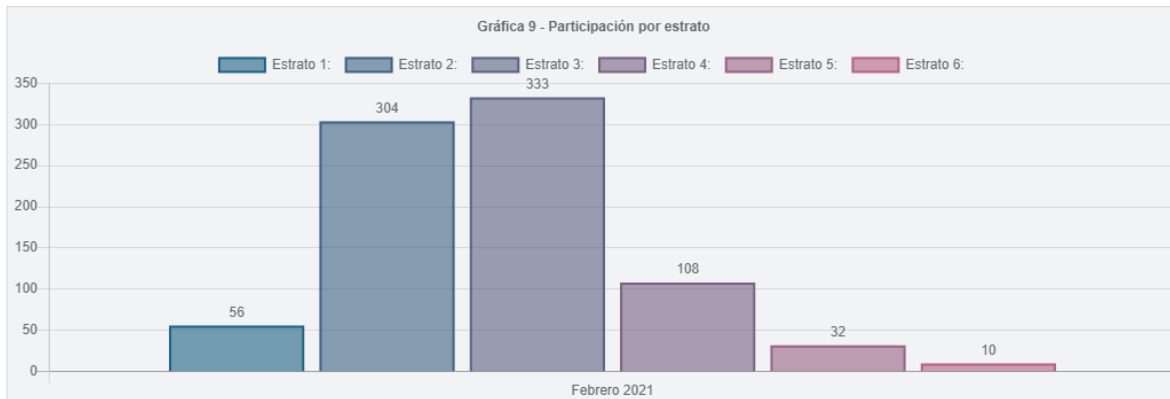


Total, Requerimientos 2.269

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: **Puente Aranda** con **(95)** peticiones, seguido de **Kennedy** con **(81)** y **Suba** con **(79)** peticiones, donde están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por otra parte, sigue un gran número de ciudadanos que no fueron identificados, por no diligenciar la información solicitada.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Total, Requerimientos 2.269

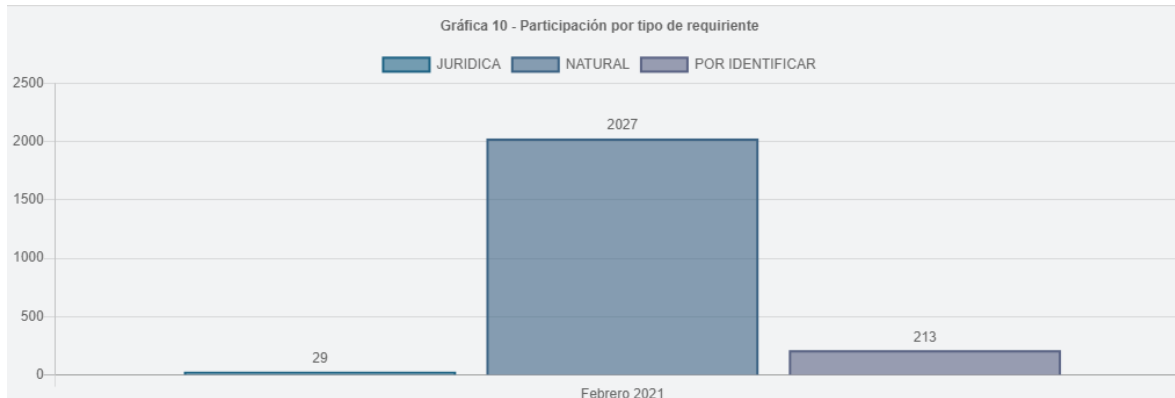
Análisis:

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 **333** peticionarios, y el estrato **2** con **304** peticionarios, para el estrato **4** con **108** peticionarios, el estrato **1** con **56** peticionarios, estrato **5** con **32** y estrato **6** con **10**, cifras que se mantuvieron estables para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.419** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **843** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

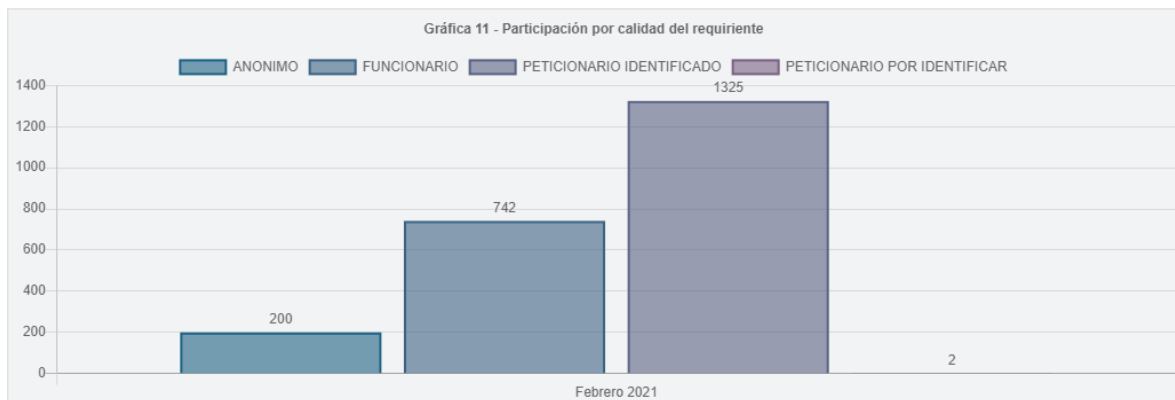
Secretaría Distrital de Movilidad

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



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **2.027** corresponden a personas naturales, **29** a Jurídicas, 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 **213** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **200** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **1.325** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, **742** corresponden a funcionarios y **2** por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de febrero, para este mes se evidencia el aumento de los ciudadanos que se identificaron, así como el de funcionarios que radicaron peticiones.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **11.881** peticiones de las cuales **9.612** peticiones se realizaron por el Gestor documental, evidenciando que **2.269** que corresponde al **19%** de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **10.145** del periodo anterior a **11.881**, con un aumento de **1.736** peticiones para este periodo.
- Dicho aumento obedece a el número de solicitudes para descargar comparendo y aplicar cursos de pedagogía en los sistemas de Comparendos.
- Desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se identificó que el número de solicitudes para aplicar los cursos aumento respecto a meses anteriores, por lo que se adelantaron mesas de trabajo con el operador de ETB, para realizar actualizaciones masivas que logren disminuir el número de peticiones interpuestas por la ciudadanía.
- Otro de los asuntos que aumentaron en esta vigencia, fue el número de peticiones de los ciudadanos solicitando el re agendamiento de cursos, debido a los cierres de las localidades, enfermedades atribuida al Covid 19 y el pico y cédula.
- Por otra parte, fue necesario un plan de contingencia reforzando el equipo de PQRSD, de Directora de Atención al Ciudadano, para poder atender el alto número de peticiones de Cursos de pedagogía.
- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, y seguimos dando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente el estado de las peticiones.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.936 peticiones** periodo actual y **2.062 peticiones** de periodos anteriores para un total de **3.998** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de febrero.
- La Dirección de Cobro, solicito realizó el mayor número de cierre de peticiones para periodos anteriores y la Dirección de Atención al Ciudadano, lo que demuestra el compromiso de la entidad para atender las peticiones en términos de Ley.

- Teniendo en cuenta el informe para la Medición de la calidad de las respuestas, donde se evaluará la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas emitidas en la entidad, el resultado fue el siguiente.

Tabla N°2 Consolidado resultados evaluación de calidad.

UNIVERSO	MUESTRA	EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		Q1
			Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
17.786	392	362	355	7	357	4	341	21	32
			98,07%	1,93%	98,62%	1,38%	94,20%	5,80%	8,84%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2021

- Como estrategia de Lenguaje claro la Dirección de Atención al Ciudadano, implemento el uso de plantillas de los temas más reiterativos, facilitando la elaboración de los documentos para emitir respuestas, en un lenguaje claro, cálido y coherente para el ciudadano
- En los formatos de comunicaciones de salida que se remitan a la ciudadanía del gestor documental, se implementó la siguiente información; con el fin que el ciudadano pueda calificar las respuestas emitidas por la entidad.

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

- Se dispuso en la página web el agendamiento virtual, para salida de vehículos, cursos de pedagogía, acuerdos de pago y las impugnaciones, para que el ciudadano no tenga que desplazarse y pueda ser atendido.
- Se remitió el informe de peticiones atendidas fuera de términos y vencidas sin respuesta a la Oficina de Control Disciplinario, para que adelante acciones al respecto.
- Con esto se espera, manejar menores tiempo en la atención de las solicitudes.

RECOMENDACIONES

- Informar a los enlaces de las dependencias, el aumento de los días de gestión de las peticiones, ya que para este periodo tres dependencias atendieron fuera de términos, lo que no estaba sucediendo en meses anteriores.

- Identificar problemáticas que hacen que aumente el número de peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención.
- Revisar mensualmente, la clasificación de las peticiones, ya que se evidenció un alto número de peticiones que no corresponden a la tipología según el asunto.
- Se solicitó a la Oficina de las tecnologías el reporte de la totalidad de documentos radicados en ORFEO, con el fin de identificar las peticiones mal clasificadas en toda la entidad.
- En el último reporte generado no hay peticiones pendientes de gestión en BTE, para este periodo.
- En temas de capacitación de los funcionarios de la entidad, se adelantaron talleres de lenguaje claro, por parte la veeduría Distrital a los funcionarios de la DAC.
- Así mismo la Secretaria General, adelanto una capacitación en temas de servicio.
- Hacer un llamado para que semanalmente los encargados de realizar el seguimiento a las PQRSD que ingresaron a la entidad, através de los diferentes canales, en cada una de las dependencias para que revisen el Tablero de Control de PQRSD, el cual muestra la gestión desde cada una de las dependencias y el cual se encuentra.

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

TRÁMITES Y SERVICIOS

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

Secretaría Distrital de Movilidad

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



✓ 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

Inicio	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	
	Trámites y Servicios en Línea	Autorización Circulación Vial
	Consultas en Línea	Certificado de tradición vehicular
	Portafolio de trámites y servicios	Liquidación y Pago de 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 , se creó un formulario, para facilitar la identificación del ciudadano que permita la correcta notificación.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONTACTO CIUDADANO

DATOS DE LA SOLICITUD

Asunto *

Tipo de Peticionario *

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Tipo de Identificación *

Número de identificación *

Género *

Nombres y Apellidos *

UBICACIÓN DE CONTACTO

Ciudad de residencia *

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA

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

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

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

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



- 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.