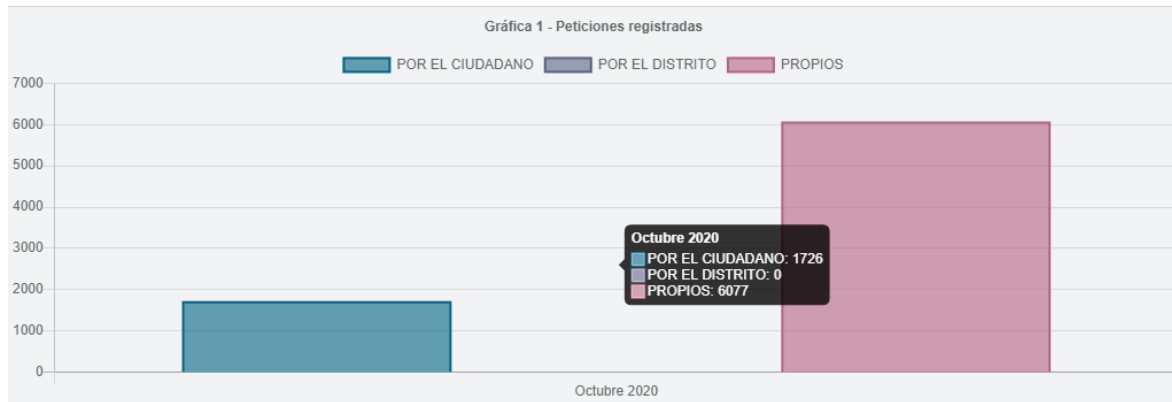


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS OCTUBRE 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

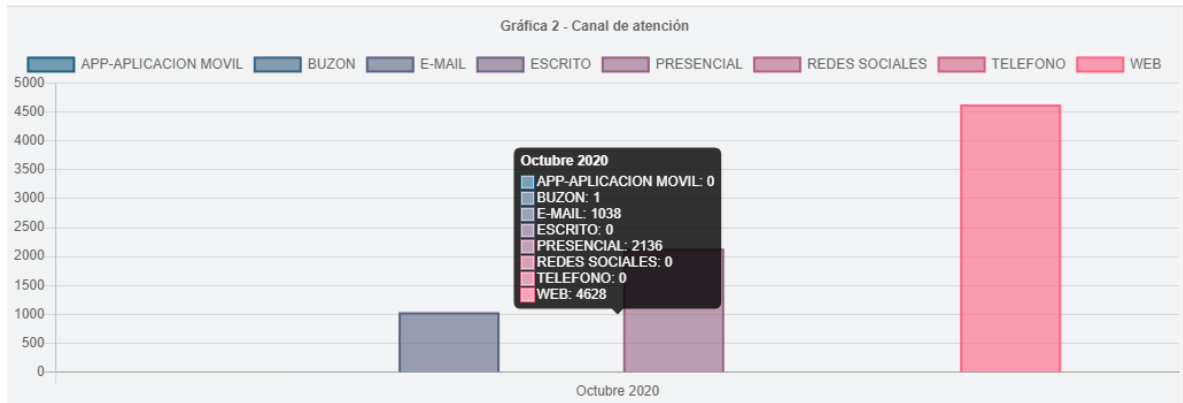


Total, requerimientos: 7.803

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, **7.803 de** las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.726** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **6.077** fueron radicadas por la entidad; **15.099 peticiones** son ingresadas a través de los sistemas propios de **correspondencia**. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **22.902** en el mes de octubre, 995 más que en el mes de septiembre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 7.803

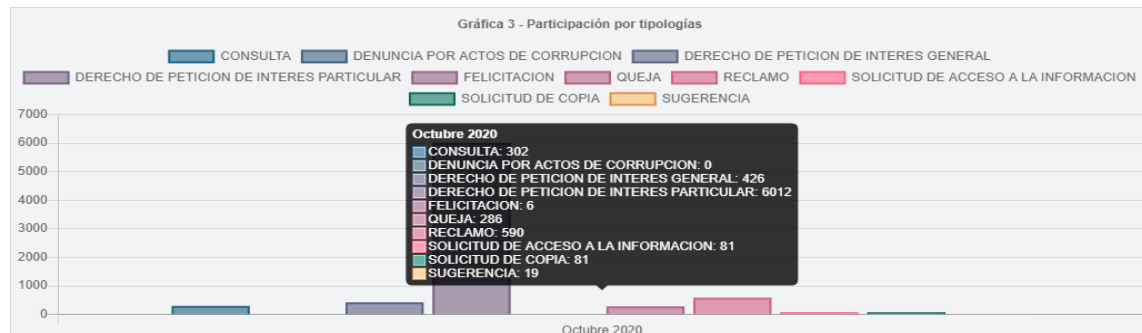
Análisis

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 y correspondencia, 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 octubre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **4.628** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **1.038** por vía email, **2.136** de forma presencial y **1** por buzón.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **15.099** para un total de **22.902** peticiones

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 7.803

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **6.012** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **77%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de octubre y en el mes de septiembre, 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 reclamos con un total de **590** solicitudes, estas últimas aumentaron en comparación de los meses anteriores.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
DESCARGUE DE COMPARENDOS	1668	16.70 %
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	1534	15.36 %
FOTOCOMPARENDOS	1099	11.00 %
ATENCION LINEA 195	967	9.68 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	773	7.74 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	645	6.46 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “**DESCARGUE DE COMPARENDOS**” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **16.70 %** de participación con un total de **1.668**, seguido de “**DESCARGUE COMPARENDOS EN SIMIT**” **1.534** equivalentes al **15.36%**, “**FOTOCOMPARENDOS**” 1.099 solicitudes, que representan el **11 %**, con **967** “**ATENCIÓN LINEA 195**”, con 773 de “**NOTIFICACION DE COMPARENDOS**”, que representa el **7.74%** y 645 peticiones para “**CURSOS DE PEDAGOGIA**”.

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	310	52.01 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	57	9.56 %
SECRETARIA DE HACIENDA	50	8.39 %
GRUAS Y PATIOS	43	7.21 %
TRANSMILENIO	16	2.68 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	13	2.18 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	13	2.18 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11	1.85 %
IDU	10	1.68 %
SECRETARIA DEL HABITAT	10	1.68 %
SECRETARIA GENERAL	9	1.51 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	9	1.51 %
IDRD	8	1.34 %
SECRETARIA DE SALUD	8	1.34 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	4	0.67 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0.67 %
SECRETARIA DE PLANEACION	4	0.67 %
SECRETARIA JURIDICA	4	0.67 %
UAESP	4	0.67 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	0.50 %
ACUEDUCTO - EAB	1	0.17 %
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0.17 %
IPES	1	0.17 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.17 %
SECRETARIA DE CULTURA	1	0.17 %
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0.17 %

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **310** peticiones trasladadas, es decir el **52.01 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Secretaria de Gobierno s con 57 peticiones que representan el 9.56% y 50 a Secretaria Hacienda, cifra que aumentaron para el mes de octubre.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de octubre se recibió una petición radicado 2759182020 con la categoría de Veedurías Ciudadanas, que fue trasladada por no ser competencia de la SDM.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1526	46.33 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1128	32,25%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	251	7.62 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	204	6.19 %
ACTUALIZACIONES	102	3.10 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	53	1.61 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUN	52	1.58 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	49	1.49 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	46	1.40 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	15	0.46 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	15	0.46 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO	14	0.43 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE	14	0.43 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	0.18 %
DIRECCION DE CONTRATACION	5	0.15 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.12 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSPORTE	3	0.09 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.06 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.06 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0.06 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	0.06 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.03 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1	0.03 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.03 %
total cerradas mismo periodo	3498	

Total, cerradas: 3.498 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.

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	3727	55.66 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1134	16.94 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1067	15,93%
ACTUALIZACIONES	263	3.93 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	192	2.87 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	111	1.66 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	52	0.78 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	31	0.46 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	24	0.36 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	19	0.28 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	11	0.16 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	9	0.13 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	8	0.12 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	8	0.12 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	7	0.10 %
DIRECCION DE CONTRATACION	6	0.09 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	6	0.09 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	6	0.09 %
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0.03 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.03 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.03 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0.03 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	2	0.03 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1	0.01 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	1	0.01 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1	0.01 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1	0.01 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.01 %
total cerradas otros periodos	6696	

Total:6.696 periodos anteriores

Análisis:

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.

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.498** peticiones y **6.696** peticiones de periodos anteriores para un total de **10.194** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de octubre, la cifra más alta de la vigencia.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la **Subdirección de Contravenciones** con un total de **1.526** y de otros periodos la **Dirección de Gestión de Cobro** con **3.727**, periodo en el que más se cerraron peticiones.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	11	0	4	8	0	9	0	0	11	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	9	0	2	5	0	12	11	0	3	13
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	0	0	9	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	8	0	0	10	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	6	0	5	5	0	6	6	12	5	4
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	5	0	9	8	0	7	9	7	7	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	5	0	7	6	0	4	0	0	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	5	0	5	5	0	8	4	7	8	5
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	5	0	0	3	0	0	0	0	7	0
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	0	0	5	0	0	0	9	6	6
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y	4	0	5	6	0	6	9	3	3	3
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0	2	1	0	2	1	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	7	7	0	12	10	0	0	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	7	0	5	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	9	6	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	7	0	0	11	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	0	20	16	0	0	20	0	13	9
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta fueron todos dentro de los términos de ley.

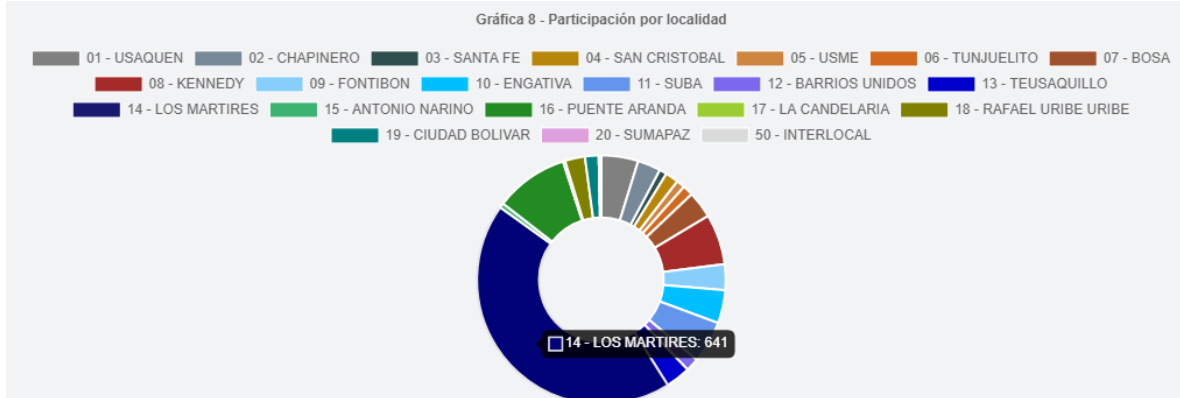
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



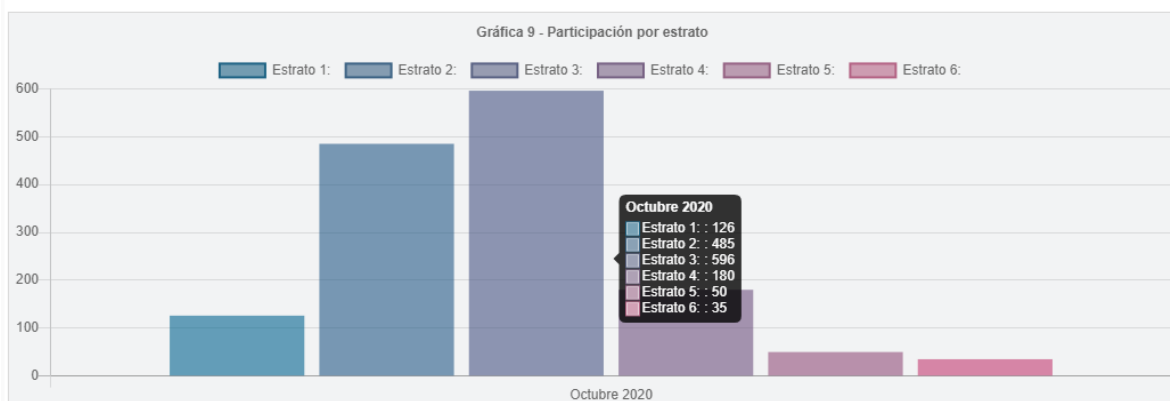
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**641**) Puente Aranda con (**139**), seguido de Kennedy con (**96**) y Suba con (**80**) 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



Análisis:

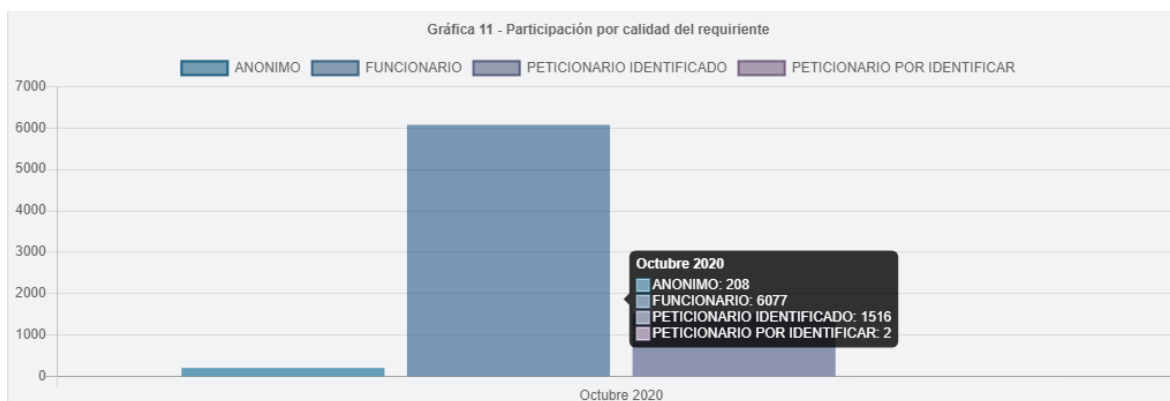
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **596** peticionarios, y el estrato **2** con **485** peticionarios, para el estrato **4** con **180** peticionarios, el estrato **1** con **126** peticionarios, estrato 5 con 50 y estrato 6 con 35, 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 **5.611** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.472** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **7.522** corresponden a personas naturales, **57** a Jurídicas y **1** a 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 **223** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **208** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **1.516** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, **6.077** 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 octubre, para este mes se evidencia el aumento de los ciudadanos que se identificaron, así como el de funcionarios que radicaron peticiones.

CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **22.902** peticiones de las cuales **15.099** peticiones se realizaron por el canal propio evidenciando que **7.803** que corresponde al **34%** 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 **21.907** del periodo anterior a **22.902**, con un aumento de **995** peticiones en el total de las peticiones radicadas en la entidad para este periodo.
- Dicho aumento obedece, a que en ventanilla de radicación de calle 13 están radicando en BTE, las peticiones que se reciban por el correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co y presencial, que estén dirigidas a Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Cobro y actualización de comparendos.
- El aumento de solicitudes obedece a las nuevas medidas derivadas de la nueva normalidad de la pandemia, entre estos está el agendamiento para cursos, actualización de comparendos por Ley 2027.
- Así mismo por las múltiples fallas del sistema de BTE, en ocasiones no se pudo radicar, por lo que el operador de 472, tuvo que radicar en el sistema propio.
- Teniendo en cuenta la salida de ORFEO y la integración con BTE, para el 07 de diciembre, la entidad espera cumplir con la totalidad de la radicación de PQRSD en BTE.
- En la actualidad la entidad cuenta con más de 250, funcionarios activos para la gestión de peticiones en BTE, que, con la salida de ORFEO, regresará a la normalidad y solo 1 funcionario por dependencia para la gestión de peticiones por BTE.

- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas y para este mes la Dirección de Gestión de Cobro, aumento considerablemente el número de peticiones cerradas con respuesta definitiva, lo que evidencia el compromiso de los funcionarios y directivos en el cumplimiento de la normativa vigente.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **3.498 peticiones** y **6.696 peticiones** de periodos anteriores para un total de **10.194** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de octubre, cifra más alta durante la vigencia
- Teniendo en cuenta el informe de los asuntos más reiterativos se solicitó el apoyo de la Dirección de Cobro, para que tomara acciones al respecto.
- La dirección de cobro, solicito apoyo de personal para la gestión de las peticiones y adicionalmente, están adelantando actualizaciones masivas de la información
- 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 realizaron diferentes capacitaciones con los radicadores de ventanilla y equipo de PQRSD, en asuntos de competencia, para la correcta asignación de las peticiones recibida por los diferentes canales.
- Se realizaron capacitaciones a nuevos funcionarios, en el manejo del sistema Bogotá te escucha de la Subdirección de Contravenciones y funcionarios de 472, para la atención de las PQRSD por Bogotá te escucha, debido a los nuevos ingresos de contratistas.
- Se establecieron tiempos de servicio internamente, para el trámite de peticiones así.

Semáforo	Descripción
	Si la gestión se encuentra dentro de los 6 primeros días se visualizará en la columna verde.
	Un día después de alcanzado los 6 primeros días del tiempo de gestión hasta el día 11, se visualizará en la columna amarilla.
	Después del día 11, hasta el día antes de vencerse se visualizará en la columna naranja
	Si la gestión se encuentra fuera de los términos de ley se visualizará en la columna roja.

- Con esto se espera, manejar menores tiempo en la atención de las solicitudes.

RECOMENDACIONES

- Revisar mensualmente, los asuntos más reiterativos, nuevos asuntos con el fin de realizar mesas de trabajo que permitan informar a los radicadores y al equipo de asignaciones de BTE, las competencias y disminuir el margen de error al asignar.
- En la Dirección de Atención al Ciudadano se tiene previsto para el mes de noviembre, un plan piloto para crear un grupo más fortalecido de PQRSD, que van a recibir capacitación en diversos temas como: lenguaje claro, ortografía, redacción; así mismo atenderán la totalidad de peticiones que se reciban en la dirección.
- Con el fin de poder realizar la medición a la calidad de las respuestas, se adoptó la guía de medición de la calidad de las respuestas de la Secretaria General y se empezará a medir el próximo mes.
- Elaborar estrategias, desde cada una de las dependencias, para que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentren dentro de los definidos por ley.
- Para la capacitación de los funcionarios de la entidad, se tiene previsto jornadas de capacitación y talleres de Lenguaje claro.
- 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.

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.

- 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 cuatro 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. Estudios de Tránsito
4. Liquidación y pago de Parquaderos y Grúas
5. Plan de Manejo de Tránsito
6. Sellos de Calidad
7. Registro Bici Bogotá



SECRETARÍA DE MOVILIDAD

BOGOTÁ

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

Inicio

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Trámites y Servicios en Línea

Consultas en Línea

Siniestralidad

Portafolio de trámites y servicios

Agendamiento Orden de Entrega

Guía de trámites y servicios

Bogotá te Escucha

Puntos de Atención

Comparendos

Preguntas Frecuentes

Comparendos a Nivel Nacional (SIMIT)

Formularios SIM

Consulta RUNT

Defensor del ciudadano

Consulta SIM

Carta al Trato Digno

Estado de la Solicitud

Participación ciudadana

Licencias Suspendidas

Denuncia de actos de corrupción

Validar Informe Policial Accidente de Tránsito

Información Pública

Vehículos Inmovilizados

Portal NO+FILAS

Ley 1730 de 2014

Consulte su documento extraviado

AGENDAM

VIRTU

TRÁMITE VIRTUA

SALIDA DE PA

Cómo funci

transporte e

Bogotá dura

la cuarente

nacional

y de Obras Públicas del Distrito Capital

2020 - 2024

UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL

PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI

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	Virtual	Presencial
		
Línea 195	Correo Institucional: Bogotá te escucha Correo para otras peticiones y trámites: contactociudadano@movilidadbogota.gov.co E-mail exclusivo para notificaciones judiciales judicial@movilidadbogota.gov.co	Puntos de correspondencia Secretaría Distrital de Movilidad

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.
- 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

CENTROS LOCALES DE MOVILIDAD

Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA 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
✉ cipuntearanda@movilidadbogota.gov.co

17-CANDELARIA

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

18-RAFAEL URIBE URIBE

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

19-CIUDAD BOLÍVAR

📍 Diagonal 62 sur # 201 - 20
☎ 3017566264
✉ ciciudadbolivar@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

CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALES AÑO 2020

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Usaquen								Jueves 13				
Chapinero								Viernes 14				
Barrios Unidos								Miércoles 19				
Suba								Martes 25				
Engativá								Viernes 28				
Teusaquillo									Martes 1			
Fontibón									Viernes 4			
Mártires									Martes 8			
Candelaria									Viernes 11			
Santa Fe									Martes 15			
Puente Aranda									Viernes 18			
Kennedy									Martes 22			
Bosa									Viernes 25			
Tunjuelito										Jueves 1		
Rafael Uribe										Martes 6		
Antonio Nariño										Viernes 9		
San Cristóbal										Miércoles 14		
Usme										Martes 20		
Ciudad Bolívar										Viernes 23		
Sumapaz										Martes 27		

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.

La Secretaría Distrital de Movilidad lo invita a participar de

RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR MOVILIDAD

Localidad: **Usaquén**

Fecha

13
de agosto

Hora

4:00
p.m.

**¡Agéndate e
inscríbete!**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



La Secretaría Distrital de Movilidad lo invita a participar de

RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR MOVILIDAD

Localidad: **Chapinero**

Fecha

14
de agosto

Hora

4:00
p.m.

**¡Agéndate e
inscríbete!**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



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.