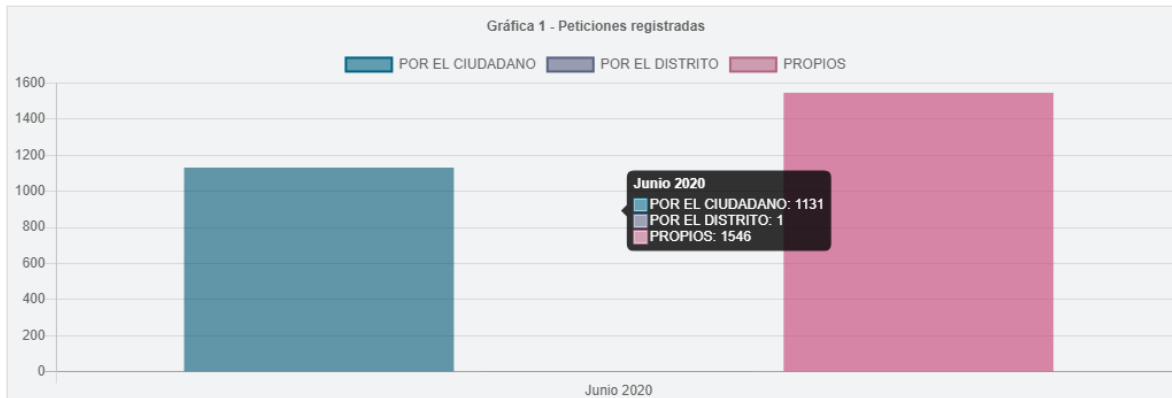


## SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

### INFORME MENSUAL DE PQRS JUNIO 2020

#### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, requerimientos: 2.678

#### 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, de un total de **6.324 peticiones**, se observa que **2.678** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **1.131** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **1.546** fueron radicadas por la entidad y 1 del Distrito; **11.247** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **13.925** en el mes JUNIO.

#### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 2.678

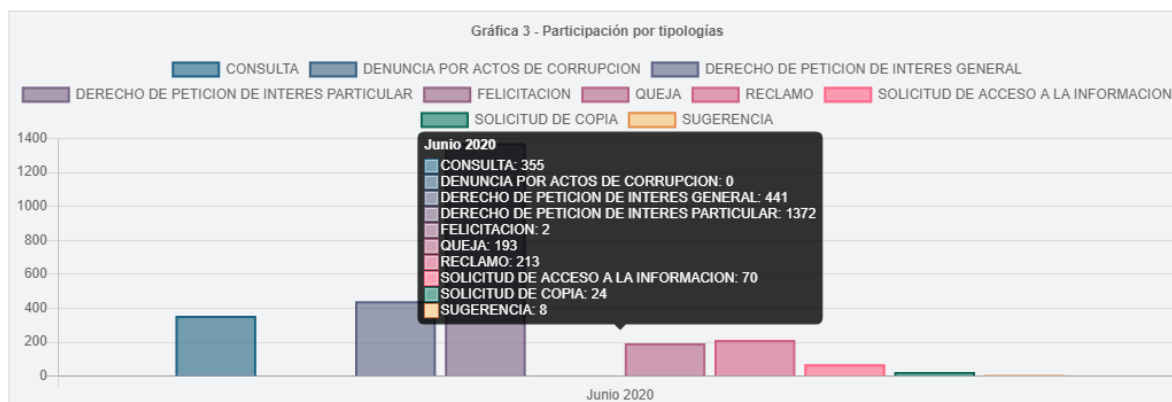
### Análisis

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, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial.

De acuerdo con el informe de marzo, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **12.54** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, 12 por vía email y 14 de forma presencial.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **11.247** para un total de **13.925** peticiones, **9.804** más que las recibidas en el mes de mayo.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 2.678

#### Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.372** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **51%** 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 **441** solicitudes, estas últimas aumentaron en comparación de los meses anteriores.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema                                     | Total | Porcentaje |
|---------------------------------------------|-------|------------|
| GESTION DEL TRANSITO                        | 880   | 28.60 %    |
| PRESCRIPCION DE COMPARENDOS                 | 293   | 9.52 %     |
| ATENCION RED CADE                           | 259   | 8.42 %     |
| NOTIFICACION DE COMPARENDOS                 | 195   | 6.34 %     |
| SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO) | 180   | 5.85 %     |

#### Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “GESTIÓN DEL TRANSITO” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **28.60 %** de participación con un total de **880**, seguido de “PRESCRIPCION DE COMPARENDOS” con **293**, que representan el **9.52 %**, “ATENCIÓN REDCADE” con **259** solicitudes de “NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS” CON 195, que representa el **6.34%**, “SOLICITUD DE OPERATIVOS” con **180** solicitudes.

| Dependencia                        | Total | Porcentaje |
|------------------------------------|-------|------------|
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE          | 345   | 23.78 %    |
| SECRETARIA JURIDICA                | 264   | 18.19 %    |
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 251   | 17.30 %    |
| SIM                                | 103   | 7.10 %     |
| POLICIA METROPOLITANA              | 93    | 6.41 %     |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 90    | 6.20 %     |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO     | 48    | 3.31 %     |
| SECRETARIA DE SALUD                | 39    | 2.69 %     |
| TRANSMILENIO                       | 37    | 2.55 %     |
| SECRETARIA DE HACIENDA             | 36    | 2.48 %     |
| SECRETARIA GENERAL                 | 32    | 2.21 %     |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL   | 24    | 1.65 %     |

#### Secretaría Distrital de Movilidad

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

|                                    |    |        |
|------------------------------------|----|--------|
| SECRETARIA DE SEGURIDAD            | 16 | 1.10 % |
| SECRETARIA DE PLANEACION           | 16 | 1.10 % |
| GRUAS Y PATIOS                     | 11 | 0.76 % |
| IDU                                | 11 | 0.76 % |
| SECRETARIA DE AMBIENTE             | 5  | 0.34 % |
| IPES                               | 5  | 0.34 % |
| SECRETARIA DE EDUCACION            | 5  | 0.34 % |
| ACUEDUCTO - EAB                    | 3  | 0.21 % |
| UAESP                              | 3  | 0.21 % |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 2  | 0.14 % |
| VEEDURIA DISTRITAL                 | 2  | 0.14 % |
| IDRD                               | 2  | 0.14 % |
| SECRETARIA DEL HABITAT             | 2  | 0.14 % |
| SECRETARIA DE CULTURA              | 2  | 0.14 % |
| JBB - JARDIN BOTANICO              | 1  | 0.07 % |
| IDPYBA                             | 1  | 0.07 % |
| SECRETARIA DE LA MUJER             | 1  | 0.07 % |
| CONCEJO DE BOGOTA                  | 1  | 0.07 % |

#### Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **LA TERMINAL DE TRANSPORTE** con **345** peticiones trasladadas, es decir el **23,78 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Secretaria Jurídica, con un total de **264** peticiones, seguido de secretaria de Gobierno con 154 el **17,30%**

#### SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de junio se recibieron 3 Veedurías Ciudadanas a saber:

1317722020: contestada por la Dirección de Atención el Ciudadano el 16 de junio  
1384422020: contestada por la Dirección de Atención el Ciudadano el 25 de junio  
1459692020: contestada por la Subdirección de Control el 26 de junio

#### Secretaría Distrital de Movilidad

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



## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| Dependencia                                                         | Cerradas Mismo Periodo | Porcentaje |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|
| SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE                    | 545                    | 32.56 %    |
| DIRECCION DE GESTION DE COBRO                                       | 421                    | 25.15 %    |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES                                     | 193                    | 11.53 %    |
| DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD                           | 180                    | 10.75 %    |
| SIMIT                                                               | 164                    | 9.80 %     |
| DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO                                  | 78                     | 4.66 %     |
| DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO                                 | 40                     | 2.39 %     |
| DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 18                     | 1.08 %     |
| SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO     | 9                      | 0.54 %     |
| PEDAGOGIA CURSOS                                                    | 9                      | 0.54 %     |
| DAC                                                                 | 4                      | 0.24 %     |
| OFICINA DE GESTION SOCIAL                                           | 3                      | 0.18 %     |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD       | 3                      | 0.18 %     |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES       | 2                      | 0.12 %     |
| SUBDIRECCION FINANCIERA                                             | 1                      | 0.06 %     |
| DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS                               | 1                      | 0.06 %     |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                                         | 1                      | 0.06 %     |
| SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA                                   | 1                      | 0.06 %     |
| DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                         | 1                      | 0.06 %     |
| total                                                               | 1674                   |            |

Total, cerradas: 1.674 periodo actual

| Dependencia                                                         | Cerradas<br>Otro<br>Periodo | Porcentaje |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|
| SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE                    | 500                         | 35.64 %    |
| DIRECCION DE GESTION DE COBRO                                       | 299                         | 21.31 %    |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES                                     | 204                         | 14.54 %    |
| DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD                           | 154                         | 10.98 %    |
| DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO                                  | 75                          | 5.35 %     |
| PEDAGOGIA CURSOS                                                    | 35                          | 2.49 %     |
| DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO                                 | 29                          | 2.07 %     |
| DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 26                          | 1.85 %     |
| DIRECCION DE CONTRATACION                                           | 21                          | 1.50 %     |
| SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO     | 19                          | 1.35 %     |
| SIMIT                                                               | 18                          | 1.28 %     |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                                         | 5                           | 0.36 %     |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA                                         | 3                           | 0.21 %     |
| DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                         | 3                           | 0.21 %     |
| SUBDIRECCION FINANCIERA                                             | 2                           | 0.14 %     |
| DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS                               | 2                           | 0.14 %     |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL                         | 2                           | 0.14 %     |
| DAC                                                                 | 1                           | 0.07 %     |
| OFICINA DE GESTION SOCIAL                                           | 1                           | 0.07 %     |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD       | 1                           | 0.07 %     |
| DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL                                | 1                           | 0.07 %     |
| SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA                                   | 1                           | 0.07 %     |
| OFICINA DE SEGURIDAD VIAL                                           | 1                           | 0.07 %     |
| total                                                               | 1403                        |            |

**Total: 1.403** periodos anteriores

#### Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.674** peticiones y **1. 403** peticiones de periodos anteriores para un total de **3.077** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de junio.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE con un total de **545** y de otros periodos **500** , es la **dependencia que más peticiones atendió y cerro este periodo.**

#### Secretaría Distrital de Movilidad

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



## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

| Dependencia                                                         | Consulta | Denuncia<br>actos<br>corrupción | Derecho<br>petición<br>interés<br>general | Derecho<br>petición<br>interés<br>particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud<br>acceso<br>información | Solicitud<br>copia | Sugerencia |
|---------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|-------|---------|------------------------------------|--------------------|------------|
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD       | 19       | 0                               | 0                                         | 0                                            | 0            | 5     | 0       | 0                                  | 12                 | 0          |
| DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO                                  | 17       | 0                               | 10                                        | 9                                            | 1            | 6     | 9       | 1                                  | 7                  | 6          |
| SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO     | 17       | 0                               | 14                                        | 17                                           | 0            | 7     | 2       | 14                                 | 13                 | 0          |
| SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA                                   | 17       | 0                               | 0                                         | 14                                           | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
| DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 14       | 0                               | 10                                        | 10                                           | 0            | 11    | 22      | 10                                 | 7                  | 0          |
| DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO                                 | 13       | 0                               | 8                                         | 6                                            | 0            | 10    | 7       | 9                                  | 6                  | 0          |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES                                     | 12       | 0                               | 11                                        | 10                                           | 0            | 8     | 7       | 0                                  | 8                  | 0          |
| DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                         | 11       | 0                               | 0                                         | 0                                            | 0            | 0     | 21      | 0                                  | 0                  | 18         |
| PEDAGOGIA CURSOS                                                    | 9        | 0                               | 0                                         | 12                                           | 0            | 6     | 7       | 0                                  | 9                  | 0          |
| DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD                           | 7        | 0                               | 8                                         | 7                                            | 0            | 8     | 6       | 12                                 | 5                  | 6          |
| DIRECCION DE GESTION DE COBRO                                       | 6        | 0                               | 9                                         | 9                                            | 0            | 6     | 5       | 5                                  | 7                  | 12         |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                                         | 5        | 0                               | 0                                         | 11                                           | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
|                                                                     |          |                                 |                                           |                                              |              |       |         |                                    |                    |            |
| SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE                    | 4        | 0                               | 5                                         | 5                                            | 2            | 3     | 7       | 8                                  | 5                  | 4          |
| SIMIT                                                               | 3        | 0                               | 3                                         | 2                                            | 0            | 3     | 3       | 0                                  | 2                  | 2          |
| DAC                                                                 | 0        | 0                               | 0                                         | 5                                            | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
| DIRECCION DE CONTRATACION                                           | 0        | 0                               | 32                                        | 28                                           | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 21         |
| DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS                               | 0        | 0                               | 11                                        | 14                                           | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
| DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL                                | 0        | 0                               | 0                                         | 30                                           | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL                         | 0        | 0                               | 4                                         | 0                                            | 0            | 0     | 0       | 6                                  | 0                  | 0          |
| OFICINA DE GESTION SOCIAL                                           | 0        | 0                               | 0                                         | 8                                            | 4            | 0     | 0       | 0                                  | 1                  | 0          |
| OFICINA DE SEGURIDAD VIAL                                           | 0        | 0                               | 12                                        | 0                                            | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES       | 0        | 0                               | 0                                         | 3                                            | 0            | 8     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA                                         | 0        | 0                               | 0                                         | 28                                           | 0            | 0     | 0       | 31                                 | 14                 | 0          |
| SUBDIRECCION FINANCIERA                                             | 0        | 0                               | 14                                        | 13                                           | 0            | 0     | 0       | 0                                  | 0                  | 0          |

### Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta se mantuvieron en la totalidad dentro de los términos de Ley, teniendo en cuenta la ampliación de términos según lo estableció el Decreto 491

### Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

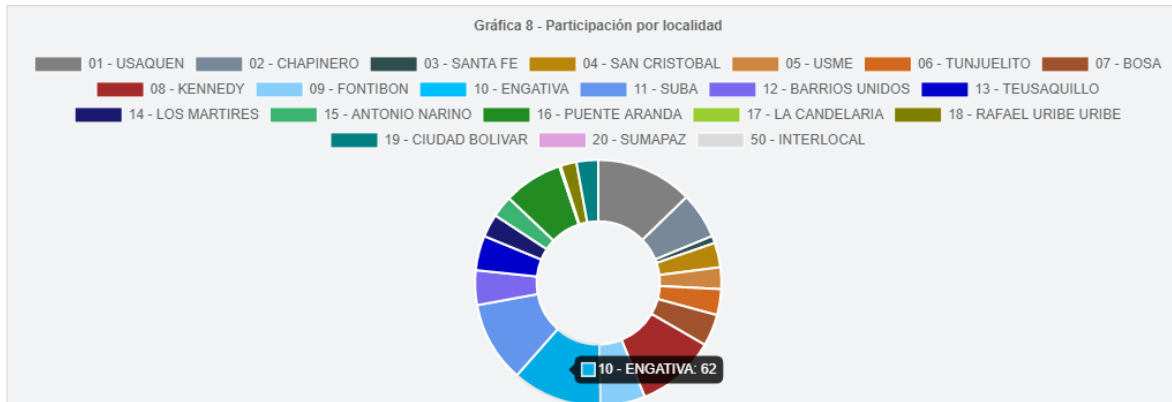
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



de 2020, pero la Dirección de Contratación a, fue la que manejo tiempos más altos para la atención de las peticiones.

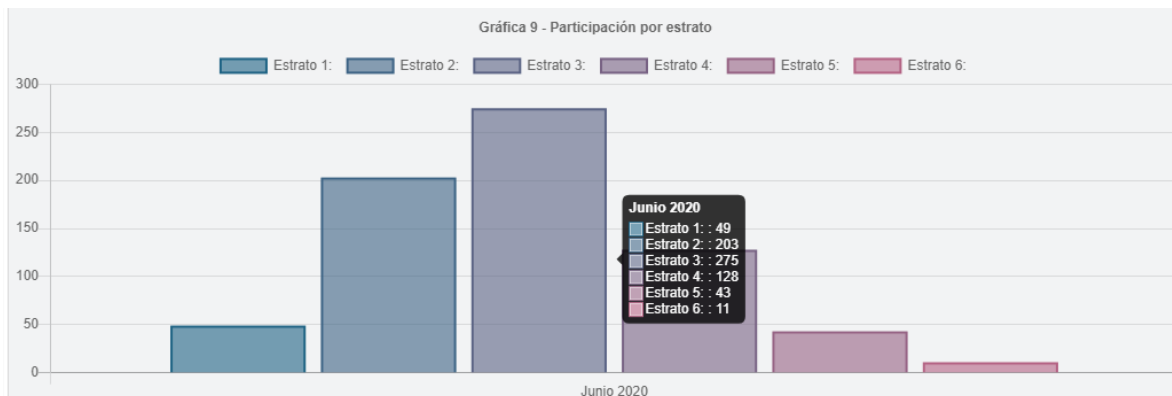
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



### Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén con (67), Engativá (62), seguido de Suba con (56) y Kennedy con (55) 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

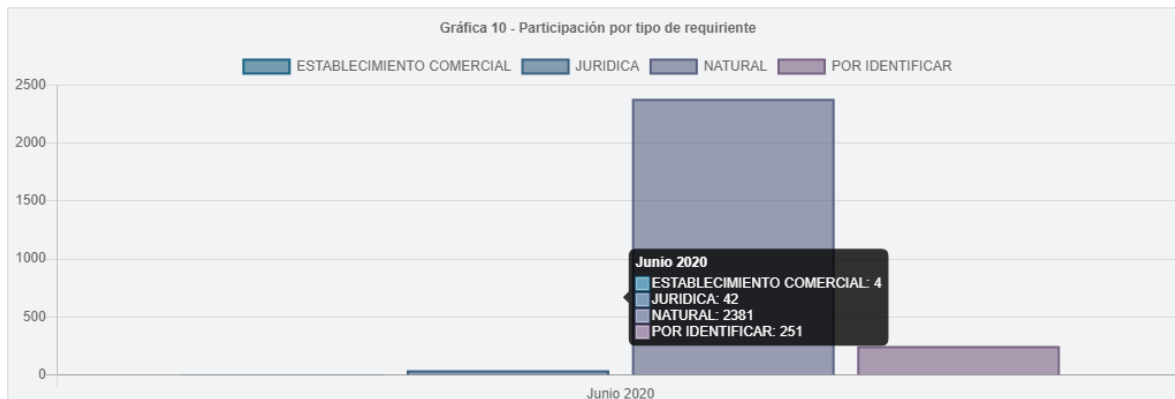




### Análisis:

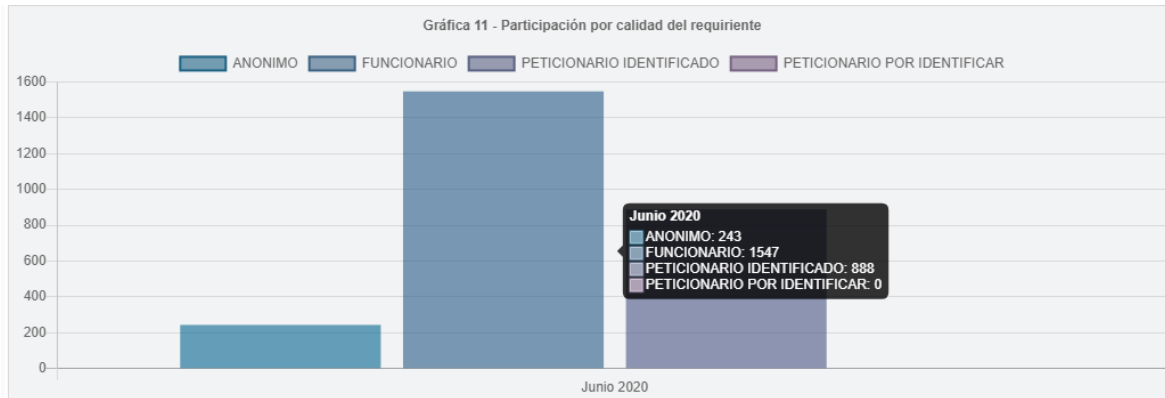
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **275** peticionarios, y el estrato **2** con **203** peticionarios, para el estrato **4** con **128** peticionarios, el estrato **1** con **49** peticionarios, estrato **5** con **43** y estrato **6** con **11** peticionarios, cifras que aumentaron su participación para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.969** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.418** ciudadanos que registraron esta información.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE



### Análisis:

Del total de peticiones recibidas **2.381** corresponden a personas naturales, **42** a Jurídicas y **4** a 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 **251** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



## Análisis

Podemos evidenciar que **243** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **888** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron y **1.547** corresponden a funcionarios, 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, al momento de radicar sus solicitudes.

## CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **13.925** peticiones de las cuales **11.247** peticiones se realizaron por el canal propio evidenciando que **2.678** 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 **6.324** del periodo anterior a **13.925**, con un aumento en de **7.601** peticiones en el total de las peticiones radicadas en la entidad para este periodo.
- Dicho aumento obedece, a la apertura de la ventanilla de radicación de calle 13 y del aumento en las solicitudes de peticiones de Movilidad Segura, trasteos, prescripción de comparendos.
- Con el aumento de solicitudes de asuntos derivados de la emergencia sanitaria, fue necesario adelantar diferentes capacitaciones a los funcionarios de radicación y a el grupo que asigna las peticiones que ingresan por Bogotá te escucha.

- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas y actualmente no hay peticiones vencidas en Bogotá te escucha.
- Se creó una alerta en el sistema propio con el fin que los funcionarios diariamente reciban al correo la información de los requerimientos pendientes de gestión, evitando su vencimiento.
- La Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía, lidera el seguimiento de la PQRSD, en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano, presentando semanalmente en comité de directivos, el seguimiento y la gestión de las peticiones en cada una de las dependencias, donde se evidenció el gran compromiso de cada una de las áreas, en disminuir el número de vencimientos y de peticiones atendidas fuera de términos.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **1.674 peticiones** y **1403 peticiones** de periodos anteriores para un total de **3.077** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de junio, cifra que aumentó en este periodo.
- En cuanto al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se implementó el Plan Piloto, para registrar las PQRSD, que se reciben en ventanilla de competencia de la Dirección de Atención al Ciudadano, para ser radicadas en el Sistema de Bogotá escucha.
- Se publicó el informe de los asuntos más reiterativos, por lo que se están adelantando mesa de trabajo con la Dirección de gestión de Cobro, que más recibe solicitudes, con el fin de crear estrategias para disminuir el número de solicitudes que se radiquen por los dos sistemas.
- Se actualizó capacito en la Matriz de Asuntos por dependencia a los radicadores de ventanilla y equipo de PQRSD, 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 INFORME PQRS SECRETARA DE MOVILIDAD junio2020.
- Para tiempos de la emergencia la entidad habilitó otros canales para la radicación de peticiones, facilitándole a la ciudadanía evitando desplazamientos, entre estos está el correo [radicacion@movilidadbogota.gov.co](mailto:radicacion@movilidadbogota.gov.co) y el conmutador 3649400

## RECOMENDACIONES

- Revisar las quejas y reclamos que ingresaron a la entidad por los diferentes canales desde cada una de las dependencias y realizar mesas de trabajo semestrales para el seguimiento y cumplimiento de la actividad.
- Visibilizar con las dependencias que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias.
- 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.
- Hacer un llamado a los funcionarios que emiten respuestas a requerimientos ciudadanos, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y al uso y manejo de los sistemas de correspondencia y Sistema Distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha.
- 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](http://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



#### Canales de Atención:

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

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



Línea 195



Correo Institucional: **Bogotá te escucha**

Correo para otras peticiones y trámites:

[radicacion@movilidadbogota.gov.co](mailto:radicacion@movilidadbogota.gov.co)

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales

[judicial@movilidadbogota.gov.co](mailto: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

## Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

[www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- 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

#### Equipo de trabajo

- Gestor de Local de Movilidad: Profesional de perfil social, cuya presencia en la localidad facilita los procesos de participación y quien, a través de la comunicación directa, acompaña los trámites y solicitudes ciudadanas. Su trabajo permite optimizar el tiempo de los usuarios y su misión es ofrecer información veraz y oportuna.
- Orientador de Servicio Local: Es la persona encargada de orientar a la comunidad en trámites y servicios, así como acompañar en los procesos de convocatoria comunitaria. Apoyan en la logística y en los operativos pedagógicos implementados en las localidades.
- Se muestra el cronograma establecido para la rendición de cuentas locales para el 2020.

| CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALES AÑO 2020 |                |         |       |       |      |       |       |              |            |              |           |           |
|-----------------------------------------------------|----------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------------|------------|--------------|-----------|-----------|
|                                                     | ENERO          | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO       | SEPTIEMBRE | OCTUBRE      | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| Rendición de Cuentas                                | Sumapaz        |         |       |       |      |       |       | Martes 11    |            |              |           |           |
|                                                     | Usaquén        |         |       |       |      |       |       | 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   |           |           |

| LOCALIDAD | ENTIDAD/<br>DEPENDENCIA                          | SOLICITANTE                                                            | SOLICITUD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | FECHA<br>RADICADO       | SOPORTE | FECHA<br>LÍMITE         |
|-----------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------|-------------------------|
| Usme      | Subdirección de señalización                     | Yanneth Morales Cedeño, Presidente JAC Quintas Plan Social             | "Reductores de velocidad calle 72 A sur frente al salón comunal de quintar única entrada y salida del barrio"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 15 de noviembre de 2019 | 249582  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de señalización                     | Yanneth Morales Cedeño, Presidente JAC Quintas Plan Social             | Zebra semáforo frente a la iglesia la aurora santo tomas de Aquino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15 de noviembre de 2019 | 249582  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de señalización                     | Bernarda Parrado, JAL El Nevado                                        | "Hace más de tres años aprobaron reductores de velocidad para el barrio EL Nevado por la calle 68a y calle 68 con cra 6B y 6A al lado del jardín infantil".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 15 de noviembre de 2019 | 249582  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de señalización                     | Maria Patricia Obando, JAC Barrio Puerta al Llano                      | Señalización en los colegios de puerta al llano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15 de noviembre de 2019 | 249582  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de señalización                     | Gloria Maca Presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Vianey | A Movilidad le solicita en la cll 73 b bis a sur por la kr 14 entrada principal a Vianey, revise que hay talleres de pintura que obstaculizan la entrada e invaden el espacio público, solicita operativos de control e implementación de señalización SR28                                                                                                                                                                                                                                             | 15 de noviembre de 2019 | 249582  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de señalización                     | Blanca Palomares                                                       | Solicita mantenimiento de los reductores que se encuentran en mal estado en el barrio Brasuelos vía principal carrera 14 con calle 104 sur hacia Usme Pueblo y hacer intervención en el hueco que existe en la kr 14 sur antes del semáforo de sur a norte donde transitan las rutas alimentadoras Marichuela, Virrey, Usme Centro que transitan hacia el portal de Usme. Revisar la ruta C17".                                                                                                         | 15 de noviembre de 2019 | 249582  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Yanneth Morales Cedeño, Presidente JAC Quintas Plan Social             | Las volquetas de quintas le quitan la visibilidad y en espacio porque el SITP recoge los pasajeros en la Boyacá frente al colegio el triunfo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Anónimo                                                                | En el barrio Rosal del territorio Bolonia hay varios carros abandonados tapando la vía. Solicitamos a movilidad realizar operativo y seguimiento a los propietarios sobre la ley no hay acceso para bomberos o ambulancias dirección calle 84C # 2-11 Carro rojo abandonado parte arriba avenida calle 84 sur # 1-15 carro color gris barrio rosar mirador". b) "Solicitud: solicitamos a movilidad realizar operativos en Yomasa junto con la alcaldía local de Usme por invasión del espacio público. | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Jenny Pacheco, Comisión de Movilidad Usme                              | "Solicitud se solicita por derecho de petición seguimiento a motociclistas de la Bomba Bio Max Santa Martha, hasta el barrio chapinero. Nota se intervino, pero las motos no respetan los andenes ni los peatones".                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Gloria Maca Presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Vianey | A Movilidad le solicita en la cll 73 b bis a sur por la kr 14 entrada principal a Vianey, revise que hay talleres de pintura que obstaculizan la entrada e invaden el espacio público, solicita operativos de control e implementación de señalización SR28                                                                                                                                                                                                                                             | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Blanca Palomares                                                       | Solicita verificar con operativos a los vehículos que vienen del sur hacia el norte y pasan por la CL 93 sur y bajan al cruce de Chuniza y no respetan el semáforo".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Alicia Monroy, líder del grupo de adulto mayor del barrio Santa Marta  | Solicita a Movilidad acciones debido a la invasión de espacio público por motos y chatarra sobre andenes en la Av. Caracas con cll 69 sur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Alfredo Rodríguez Mejía, Consejo Local Propiedad Horizontal Usme       | Consulta si el retén de tránsito que se ubican con grúa detrás del portal de Usme después de las 3: 00PM es legal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Alfredo Rodríguez Mejía, Consejo Local Propiedad Horizontal Usme       | Semáforo entrada portal Usme, en la curva subiendo conjunto Altavista del portal todos los días se presenta un retén con grúas no hay señalización, este es autorizado, es permanente Horario 3 pm y pico y placa.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Luis Polo                                                              | a vía cll 81 sur desde la Av. Caracas hasta la kr 3 sur, todos los días                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |
| Usme      | Subdirección de Control de Tránsito y Transporte | Jaime Cuadrado, Observatorio C. Usme - Consejo Local de Planeación     | Revisar por qué se colocan tantas multas a los vehículos de transporte informal en el sector de Juan Rey hacia Yomasa, si es el único transporte que hay; solicita transporte público para el sector".                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 15 de noviembre de 2019 | 249585  | 29 de noviembre de 2019 |