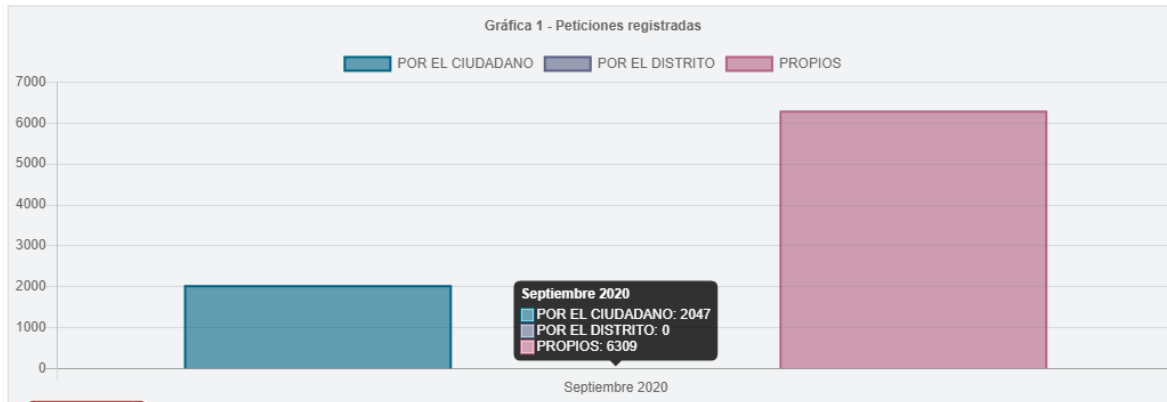


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS SEPTIEMBRE 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

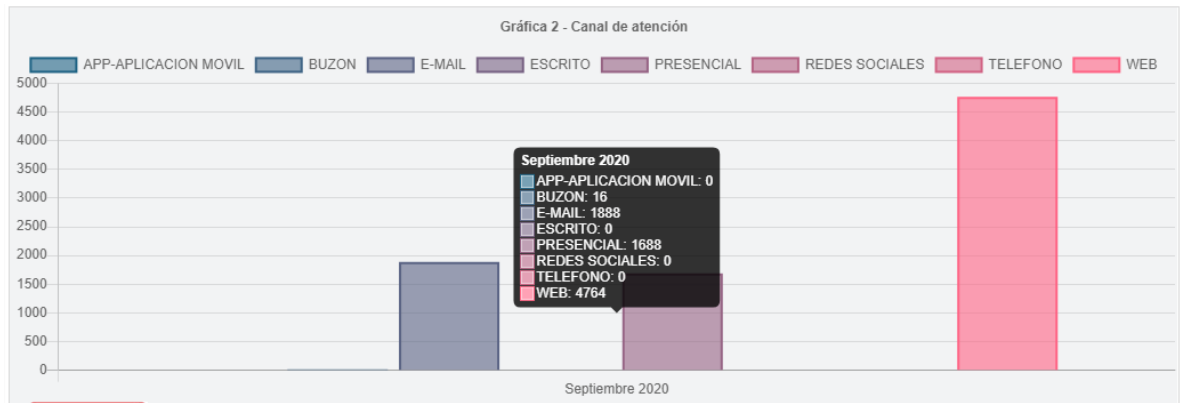


Total, requerimientos: 8.356

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 septiembre, **8.356 de** las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **2.047** fueron radicadas directamente por el ciudadano, **6.309** fueron radicadas por la entidad; **13.551 peticiones** son ingresadas a través de los sistemas propios de **correspondencia**. Alcanzando así un total de requerimientos ingresados de **21.907** en el mes de septiembre, **7.384** más que en el mes de agosto.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 8.356

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 agosto, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **4.764** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, **1.888** por vía email, **1.688** de forma presencial y **16** por buzón.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **13.551** para un total de **21.907** peticiones

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Secretaría Distrital de Movilidad

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

Total, Requerimientos 8.356

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **6.438** 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 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 derechos de petición de interés general con un total de **536** solicitudes, estas últimas aumentaron en comparación de los meses anteriores.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION LINEA 195	1213	14.98 %
FOTOCOMPARENDOS	1138	14.05 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	868	10.72 %
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	629	7.77 %
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	516	6.37 %
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	512	6.32 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “**ATENCIÓN LINEA 195**” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **14.98 %** de participación con un total de **1.213**, seguido de “**FOTOCOMPARENDOS**” **1.138** equivalentes al **14.05%**, “**NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS**” 868 solicitudes, que representan el **10.72 %**, con **629** “**REVOCATORIA DE COMPARENDOS**”, con 516 de “**PRESCRIPCION DE COMPARENDOS**”, que representa el **6.37%** y 512 peticiones para “**ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO**”.

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	223	38.38 %
GRUAS Y PATIOS	67	11.53 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	11.36 %
SECRETARIA DE HACIENDA	27	4.65 %
IDU	23	3.96 %
TRANSMILENIO	22	3.79 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	17	2.93 %

Secretaría Distrital de Movilidad

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

SECRETARIA JURIDICA	17	2.93 %
IPES	15	2.58 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	15	2.58 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	12	2.07 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	11	1.89 %
SECRETARIA DE PLANEACION	11	1.89 %
SECRETARIA GENERAL	11	1.89 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	10	1.72 %
SECRETARIA DE SALUD	10	1.72 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	1.03 %
SECRETARIA MOVILIDAD	4	0.69 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	0.52 %
IDRD	2	0.34 %
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0.34 %
UAESP	2	0.34 %
CATASTRO	1	0.17 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.17 %
ACUEDUCTO - EAB	1	0.17 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.17 %
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0.17 %
total	581	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos al **SIM** con **223** peticiones trasladadas, es decir el **38.33 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante, seguido de Grúas y Patios con 67 peticiones que representan el 11.53% y 66 a Secretaria de Gobierno, cifras que aumentaron para el mes de septiembre.

SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de septiembre no se recibieron peticiones con la categoría de Veedurías Ciudadanas.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1929	48.68 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1269	24%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	312	7.87 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	147	3.71 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	131	3.31 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1269	3.00 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	70	1.77 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	19	0.48 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	18	0.45 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	13	0.33 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	12	0.30 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	10	0.25 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	7	0.18 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	0.13 %
DIRECCION DE CONTRATACION	4	0.10 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	3	0.08 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.08 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	2	0.05 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	2	0.05 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.05 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.03 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0.03 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.03 %
total cerradas mismo periodo	5230	

Total, cerradas: 5.230 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	1497	36.19 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	945	22.85 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1201	14.53 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	233	5.63 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	137	3.31 %
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	66	1.60 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	57	1.38 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	20	0.48 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	15	0.36 %
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	15	0.36 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	15	0.36 %
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	14	0.34 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	0.17 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	7	0.17 %
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	5	0.12 %
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	4	0.10 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0.10 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	4	0.10 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	3	0.07 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	3	0.07 %
DIRECCION DE CONTRATACION	2	0.05 %
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	0.02 %
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1	0.02 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.02 %
total cerradas otros periodos	4257	

Total:4.257 periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **5.230** peticiones y **4.257** peticiones de periodos anteriores para un total de 9.487 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de septiembre.

Secretaría Distrital de Movilidad

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



La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES con un total de **1.929** y de otros periodos la Dirección de Gestión de Cobro con **1.497**, periodo en el que más se cerraron peticiones.

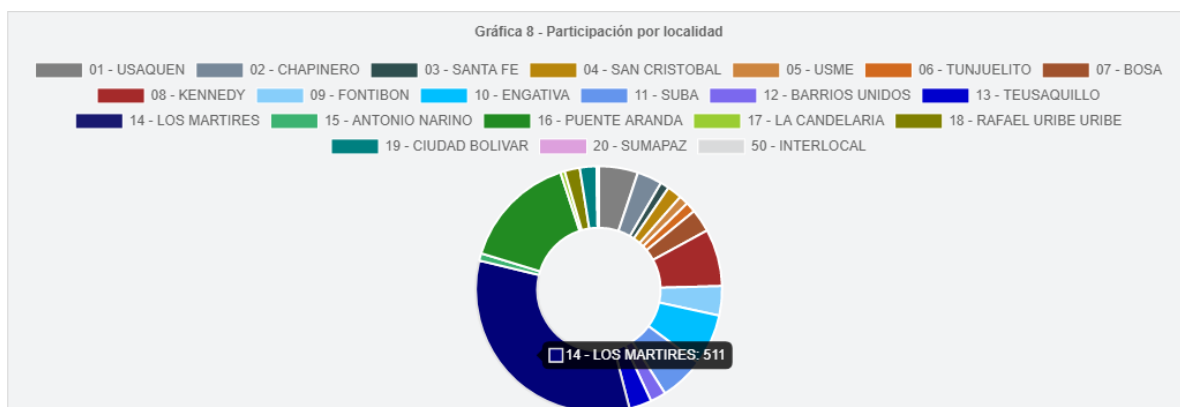
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION									
	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Redamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	52	0	29	30	10	12	18	30	25	1
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	28	0	23	22	0	23	21	16	14	14
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	18	0	7	11	9	7	7	11	5	5
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	16	0	0	7	0	0	0	0	8	0
DIRECCION DE CONTRATACION	13	0	0	13	0	8	0	0	15	9
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	13	0	0	10	0	0	0	0	13	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	12	0	10	8	4	11	11	22	11	14
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	0	45	13	0	9	0	0	14	12
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	10	0	10	11	7	6	16	6	6	10
SUBDIRECCION DE SENALIZACION	9	0	10	12	0	10	7	6	12	4
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	8	0	5	12	0	1	26	0	2	13
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	7	0	14	9	0	6	0	0	2	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	14	0	0	0	0	16	4
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	17	0	0	0	0	18	0
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	8	0	0	0	4	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	24	0	0	0	5	14	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	19	0	0	0	0	8	0
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	0	0	16	17	0	10	16	12	10	0
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	0	0	18	14	0	26	0	0	33	0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0	0	10	9	0	19	16	14	27	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	24	0	0	23	0	12	0
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta aumentaron, la Dirección de Atención al Ciudadano fue la que manejo tiempos más altos para la atención de las peticiones, seguido de la Subdirección de Contravenciones

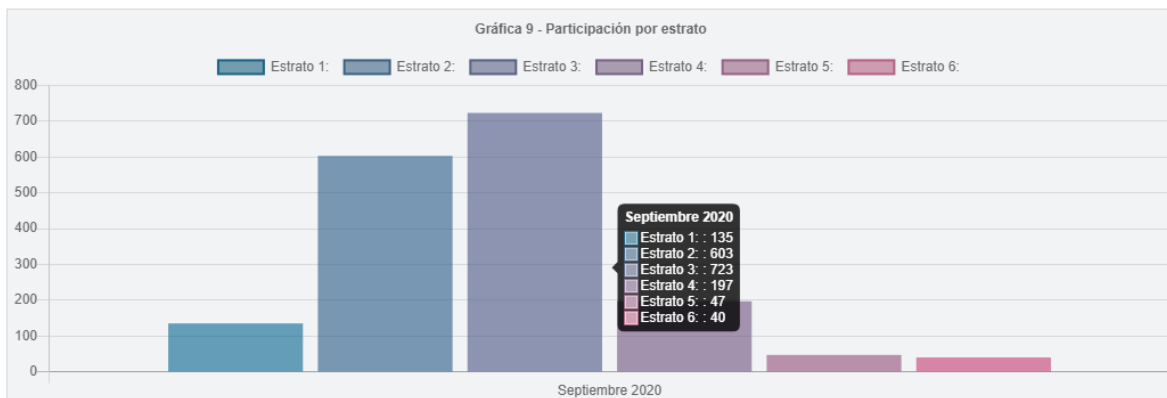
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**511**) Puente Aranda con (**237**), seguido de Kenedy con (**117**) y Engativá con (**105**) 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:

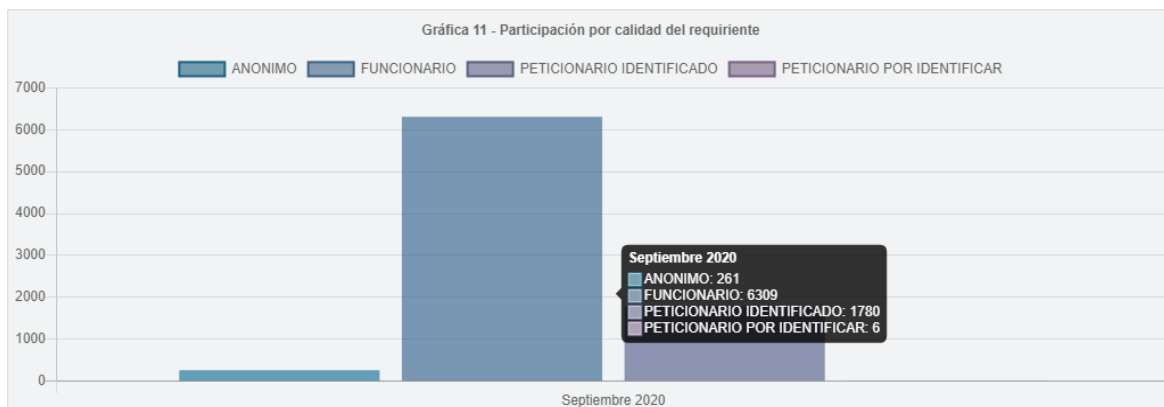
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **723** petitionarios, y el estrato **2** con **603** petitionarios, para el estrato **4** con **197** petitionarios, el estrato **1** con **135** petitionarios, estrato 5 con 57 y estrato 6 con 40, cifras que aumentaron su participación para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **6.611** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **1.745** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **8.049** corresponden a personas naturales, **26** a Jurídicas y **5** a establecimiento comercial, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de **septiembre** y un total de **276** ciudadanos que no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **261** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **1.780** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, **6.309** corresponden a funcionarios y **6** por identificar, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de septiembre, 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 **21.907** peticiones de las cuales **13.551** peticiones se realizaron por el canal propio evidenciando que **8.356** que corresponde al **38%** 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 **14.123** del periodo anterior a **21.907**, con un aumento de **7.784** 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.
- El aumento de solicitudes obedece a las nuevas medidas derivadas de la nueva normalidad de la pandemia, entre estos está el agendamiento para cursos, salida de vehículos, actualización de comparendos.
- La subdirección de Administrativa, actualmente amplió el equipo de radicadores de 472, para poder cumplir con las actividades de radicación, asignación, teniendo en cuenta que para el mes de septiembre aumento el número de solicitudes de los ciudadanos.
- En la actualidad la entidad cuenta con más de 250, funcionarios activos para la gestión de peticiones en BTE.
- En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado disminuir sustancialmente el número de peticiones vencidas.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **5.230 peticiones** y **4.257 peticiones** de periodos anteriores para un total de **9.487** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de septiembre, cifra que aumentó casi el doble en este periodo.
- En cuanto al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, la entidad avanza en el gestor documental ORFEO y la integración con BTE, se están haciendo capacitaciones a los funcionarios de la entidad en el uso y manejo del Gestor.
- El gestor estará en producción para el mes de diciembre.

- Teniendo en cuenta el informe de los asuntos más reiterativos se realizaron mesas de trabajo con la Subdirección de Transporte Privado, por el aumento de solicitudes de pico y placa, con sus excepciones y en general de la medida.
- Con la Subdirección de Contravenciones y la DAC, se aclararon competencias en temas de agendamiento para salida de vehículos, pedagogía de cursos y exoneración de comparendos.
- Con la Dirección de Cobro, se adelantan actualizaciones masivas para actualizar información en comparendos, dando cumplimiento a la ley 2027.
- 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 PQRS, 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 PQRS 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.
- 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. //

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.

- ✓ 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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE MOVILIDAD



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	

AGENDAMIENTO VIRTUAL

TRÁMITE VIRTUAL SALIDA DE PA

Cómo funciona el transporte en Bogotá durante la cuarentena nacional

Plan 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





SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

1-USAQUÉN Calle 120A # 7 - 55 Antigua Jal 3017568368 clusaquen@movilidadbogota.gov.co	2-CHAPINERO Carrera 13 # 54 - 74 piso 1 3006784966 clchapinero@movilidadbogota.gov.co	3-SANTAFE Calle 21 # 5 - 74 piso 3 3006785157 clsantafe@movilidadbogota.gov.co
4-SAN CRISTÓBAL Avenida 1 de Mayo # 1 - 40 sur casa del consumidor piso 1 3006785066 clsancristobal@movilidadbogota.gov.co	5-USME Calle 137B Sur # 14 - 65 Alcaldía Local 2º nivel 3006784875 clusme@movilidadbogota.gov.co	6-TUNJUELITO Calle 51 Sur # 7 - 35 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 Trasversal 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 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 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 # 20f - 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.