

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS JUNIO 2019

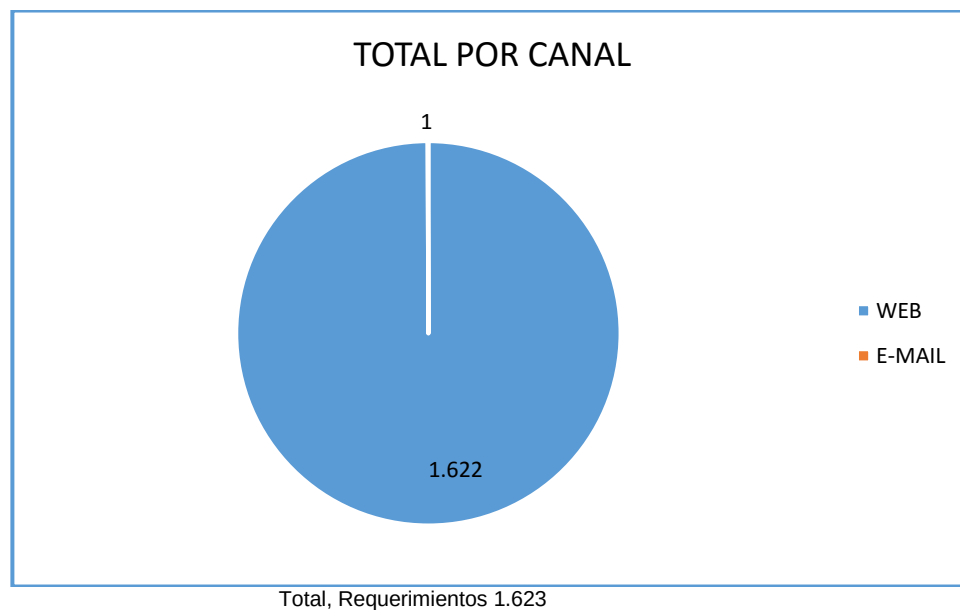
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

CANAL	TOTAL POR CANAL
WEB	1.622
E-MAIL	1
Total general	1.623

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 **16.122** peticiones, se observa que **1.623** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, que disminuyo en **457** peticiones para el mes de junio respecto al mes inmediatamente anterior y **14.499** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución significativa en el total de requerimientos ingresados de **5.145** respecto al mes de mayo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



CANAL	TOTAL POR CANAL	Cuenta de Número petición
WEB	1.622	100%
E-MAIL	1	0%
Total general	1.623	100%

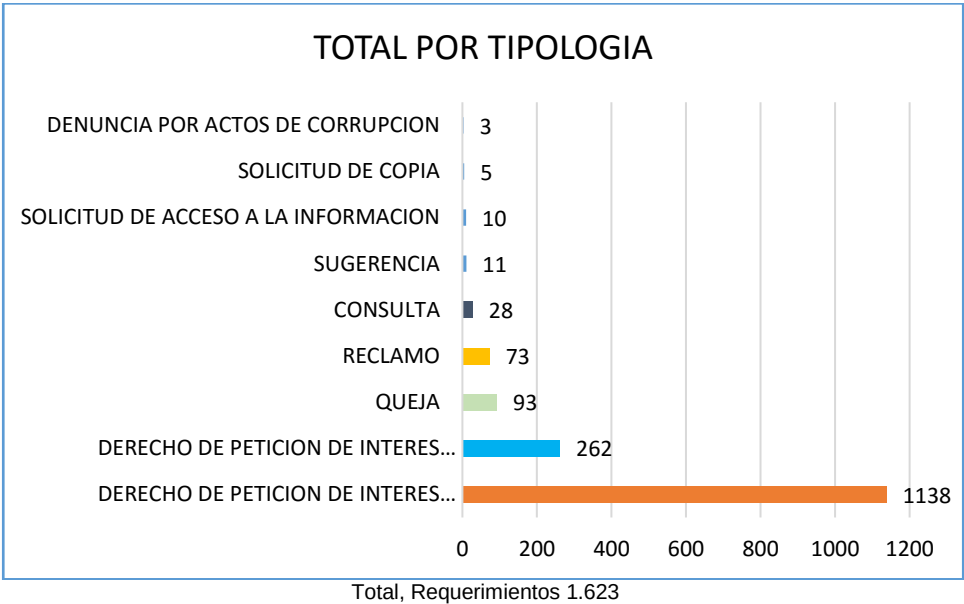
Análisis:

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, Correo electrónico, Buzón y correspondencia, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial.

De acuerdo con el informe de junio, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el **100%** (1.622) del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del **1%** (1) a través canal email.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito para un total de 14.499 peticiones.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.138** corresponden a Derechos de petición de interés general, los cuales representan un **70%** 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 particular con un total de **262** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL POR SUBTEMA	% POR SUBTEMA
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	418	24%
SOLICITUD OPERATIVOS	290	17%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	203	13%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	196	9%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	190	10%

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “Atención y Servicio a la Ciudadanía” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **24%** de participación con un total de **418** peticiones, seguido de “Solicitud de operativos” con un **17 %** del total representado en **290** peticiones “Cursos de Pedagogía para infractores a la Normas de Tránsito” con un **13%** con **203** peticiones y “Embargos y desembargos” un **9%** en “con **196** solicitudes, cifras que bajaron en comparación del mes anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADADAS	TOTAL TRASLADADAS	% DE TRASLADADAS
SIM	101	37%
TRANSMILENIO	37	14%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	21	8%
IDU	20	7%
POLICIA METROPOLITANA	20	7%
SECRETARIA DE HACIENDA	14	5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	4%
GRUAS Y PATIOS	8	3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	8	3%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	1%
SECRETARIA GENERAL	3	1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	3	1%
ACUEDUCTO - EAB	2	1%
IDRD	1	0%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0%
CATASTRO	1	0%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0%
Total general	270	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **SIM**, con un total de **101** peticiones, es decir el **37%** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un **14%** y Defensoría del Espacio Público con un **8%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, ingreso el 19/06/2019 con el radicado **1439522019** petición que fue contestada el 10/07/2019.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	286	204	490
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS		5	5
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	19	328	347
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	13	32	45
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	22	92	114
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	4	5
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE		2	2
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	17	42	59
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	6	12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	8	7	15
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2		2
OFICINA DE GESTION SOCIAL		2	2
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	3	4	7
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		1	1
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	30	207	237
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	113	197	310
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO		1	1
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	12	13
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	14	134	148
Total general	536	1.280	1.816

Total, cerradas: 1.816

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera, “Dirección De Atención Al Ciudadano” con **286** peticiones cerradas del periodo actual y **204** del periodo anterior es decir el **490** en total siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Gestión de Cobro” con **328** peticiones cerradas del periodo anterior. Se lograron cerrar un total de **1.816** peticiones de los dos periodos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	7		8	9	31	6	8	10	9	8	8
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	15		11				16				12
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	22	51	26	25		19	23	20	23	27	26
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	15		14	16		11	6		17	5	14
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	11		19	20		13	15	22		18	18
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	7		11	13		10		13		9	11
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE			12	15		45					19
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	17		10	11		20	11	8		10	11
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			14	22							15
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA			49								49
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	12		11	13		12		7		13	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		5									5
OFICINA DE GESTION SOCIAL			14	16							15
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	9		9	16		15		14		10	11
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES				10							10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			21	23		23					21
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	19		12	13		13	12	7	10	12	12
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5		10	11		8	12	9	7	8	10
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO			14	16		9	9				14
SUBDIRECCION FINANCIERA	31		17	13		18					17
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD						66					66
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA			17	16				58			16
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD			1								1
Total general	11	12	13	14	31	9	11	12	12	11	13

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de Gestión de Cobro” con un promedio de días promedio para responder Denuncias por Actos de Corrupción, tipología que no fue cambiada al momento de recibir de la Oficina de Asuntos Disciplinarios y 26 días para atender derechos de petición. Resaltamos a “Dirección de Gestión de Tránsito y Control Transporte” con un promedio de 13 día para atender consultas y 10 días para atender derechos de petición de interés general.

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

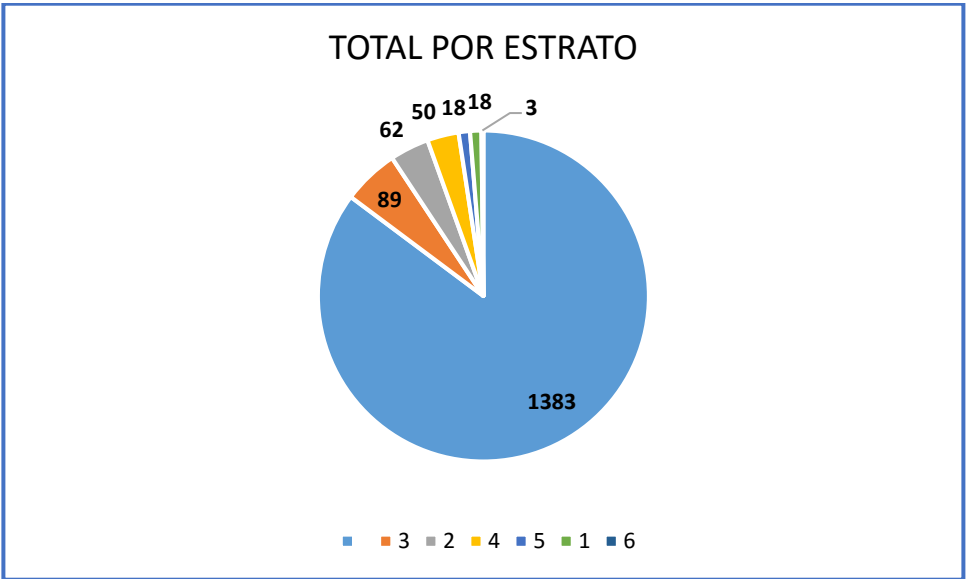
LOCALIDAD	TOTAL POR LOCALIDAD	% POR LOCALIDAD
14 - LOS MARTIRES	678	42%
	606	36%
16 - PUENTE ARANDA	127	8%
01 - USAQUEN	31	2%
11 - SUBA	28	2%
08 - KENNEDY	27	2%
09 - FONTIBON	19	1%
13 - TEUSAQUILLO	17	1%
10 - ENGATIVA	13	1%
02 - CHAPINERO	13	1%
07 - BOSA	11	1%
03 - SANTA FE	10	1%
06 - TUNJUELITO	9	1%
04 - SAN CRISTOBAL	7	0%
15 - ANTONIO NARINO	7	0%
05 - USME	6	0%
19 - CIUDAD BOLIVAR	5	0%
17 - LA CANDELARIA	5	0%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	0%
Total general	1623	100%

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**678**) que representa el **42%** Puente Aranda (**127**), con el **8%** están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que **606** no fueron identificados.

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

ESTRATO	TOTAL POR ESTRATO	% POR ESTRATO
	1.383	85%
3	89	5%
2	62	4%
4	50	3%
5	18	1%
1	18	1%
6	3	0%
Total general	1.623	100%



Análisis:

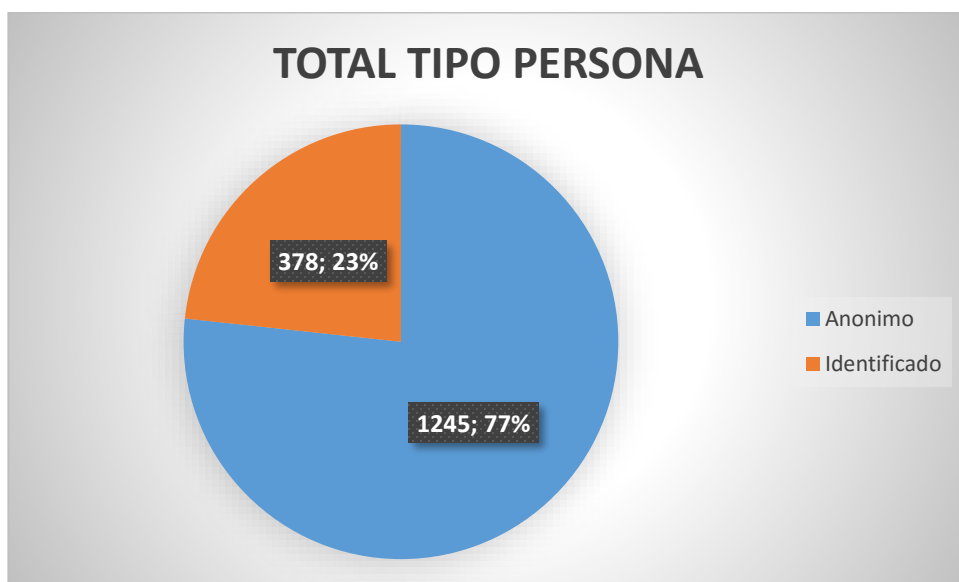
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **89** peticionarios, y el estrato **2**, con **62** peticionarios, cifras que bajaron durante este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.382**, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **240** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUERENTE

TIPO PERSONA	TOTAL TIPO PERSONA	% POR TIPO PERSONA
	1.246	77%
Natural	359	22%
Jurídica	18	1%
Total general	1.623	100%

Análisis:

El **22% (359)** de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de junio; así mismo, el **1%** correspondientes a **18** personas jurídicas identificadas y un total de **1.246** ciudadanos no registraron la información equivalente al **77%** de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis:

Podemos evidenciar que el **77% (1.245)** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas y solo el **23%** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de junio con **378** solicitudes de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **16.122** peticiones de las cuales **14.499** peticiones se realizaron por el canal propio, evidenciando que solo el 10% de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha.
- En el mes de junio se actualizaron los asuntos y categorías para la entidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha; actualmente quedaron 22 categorías Y 92 subtemas los cuales aumentaron en relación con el 2018, teniendo en cuenta el rediseño de la entidad, donde paso de tener 21 dependencias a 38 incluido el Despacho.

CATEGORIA	SUBTEMAS
ASUNTOS JURIDICOS	SOLICITUDES DE ACLARATORIA DE ABANDONO
BICICLETAS	PROMOCIÓN DEL USO DE LA BICICLETA Y CAMINATA
BICICLETAS	VIABILIDAD DE CICLOVIA
BICICLETAS	CICLORUTAS
COACTIVO	CADUCIDAD, EXONERACIÓN Y IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS
COACTIVO	CERTIFICACIONES DE COBRO COACTIVO
COACTIVO	DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DE PAGOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS
COACTIVO	EMBARGOS Y DESEMBARGOS
COACTIVO	FACILIDAD DE PAGO PARA DEUDORES DE OBLIGACIONES NO TRIBUTARIAS
COACTIVO	DESCARGUE DE COMPARENDOS
COACTIVO	DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT
COACTIVO	DESCARGUE DE COMPARENDOS POR ACUERDOS DE PAGO
COACTIVO	PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS
CONCESIONES	CONCESION DE PATIOS Y GRUAS
CONCESIONES	CONCESION DE SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD SIM
CONTRAVENCIONES	AGENTES DE TRANSITO
CONTRAVENCIONES	CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS
CONTRAVENCIONES	EMBRIAGUEZ
CONTRAVENCIONES	ENTREGA DE LICENCIAS DE CONDUCCION SUSPENDIDAS
CONTRAVENCIONES	ENTREGA DE VEHICULOS INMOVILIZADOS
CONTRAVENCIONES	FOTOCOMPARENDOS
CONTRAVENCIONES	NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS
CONTRAVENCIONES	REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDOS
CONTROL DE TRANSITO	DIRIGIR Y OPERAR EL CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁNSITO
CONTROL DE TRANSITO	GESTIÓN DEL TRÁNSITO
CONTROL DE TRANSITO	LINEAMIENTOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE CIERRES, DESVÍOS
CONTROL DE TRANSITO	LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL TRÁNSITO
CONTROL DE TRANSITO	PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO PMT
CONTROL DE TRANSITO	SOLICITUD DE VIDEOS DE CAMARAS SEDES SDM
EDUCACION Y FORMACION	CAMPAÑAS/ PEDAGOGIA

EDUCACION Y FORMACION	CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO
EDUCACION Y FORMACION	GESTION SOCIAL
ESPACIO PUBLICO	PROGRAMA PLAZOLETA BOGOTA
ESPACIO PUBLICO	REGISTRO DE ESTACIONAMIENTOS
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTADISTICAS DE SINIESTRALIDAD, COMPARATIVOS TEMPORALES DE TIEMPOS DE VIAJES, VELOCIDADES Y VOLUMENES
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTADISTICAS DE SANCIONES Y COMPARENDOS
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIO DE CICLORUTAS
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIO DE PEATONES
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIO DE PUENTES
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIOS DE TRÁNSITO
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIOS TÉCNICOS DE MOVILIDAD RELACIONADOS CON TARIFAS, TEMAS AMBIENTALES, CENSO DE BICITAXIS, MODELO DE TRANSPORTE
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	RECOPILAR Y CONSOLIDAR DATOS Y ESTADÍSTICAS DE OPERACIÓN DE TRÁNSITO
GESTION DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES	EVENTOS
GESTION DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
GESTION TIC	ACCESIBILIDAD PAGINA WEB
INFRAESTRUCTURA	CARRILES PREFERENCIALES SITP
INFRAESTRUCTURA	CONVENIO BOGOTÁ SOACHA
INFRAESTRUCTURA	ESTACIONAMIENTOS EN VÍA
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	INFRAESTRUCTURA PATIOS SITP - PARADEROS
MALLA VIAL: MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE MALLA VIAL- ANDENES
PICO Y PLACA	HORARIOS DE RESTRICCIONES
PICO Y PLACA	INSCRIPCIÓN O AUTORIZACIÓN PARA LA CIRCULACION VIAL
PICO Y PLACA	INFORMACIÓN SOBRE PICO Y PLACA
SEGURIDAD VIAL	CAMBIOS DE SENTIDO VIAL
SEGURIDAD VIAL	PACIFICACION
SEGURIDAD VIAL	PLAN DISTRITAL DE SEGURIDAD VIAL Y DEL MOTOCICLISTA
SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL
SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y PRIVADO
SEGURIDAD VIAL	PLANES INTEGRALES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE PIMS
SEGURIDAD VIAL	PROGRAMA GESTIÓN DE LA VELOCIDAD
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE SEÑALIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SEÑALIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION LINEA 195
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION RED CADE
SISTEMAS DE INFORMACION	SISTEMA INTELIGENTE DE TRANSPORTE
SISTEMAS DE INFORMACION	PORTAL SIMUR/ APP SIMUR
SISTEMAS DE INFORMACION	SISTEMA INTELIGENTE DE ESTACIONAMIENTOS SIE
TRANSPORTE	BICI TAXIS
TRANSPORTE	ZONA CARGUE Y DESCARGUE

TRANSPORTE	LEY 1730- CHATARRIZACIÓN
TRANSPORTE	MODIFICACIÓN DE RUTAS SITP
TRANSPORTE	OPERACIÓN SITP
TRANSPORTE	PRESTACION DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
TRANSPORTE	REGISTRO AUTOMOTOR RDA
TRANSPORTE	RESTRICCIÓN DE VEHÍCULOS DE CARGA
TRANSPORTE	SERVICIO PÚBLICO TIPO TAXI
TRANSPORTE	SERVICIO TRANSPORTE ACCESIBLE
TRANSPORTE	SITP PROVISIONAL
TRANSPORTE	UBER
TRANSPORTE	PRESTACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO
TRANSPORTE	TAXI TRANSPORTE INDIVIDUAL - TRANSPORTE ESPECIAL
TRANSPORTE	TRANSPORTE INFORMAL
TRANSPORTE	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL- EVASION
TRANSPORTE	TRANSPORTE REGIONAL
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS
VEEDURIAS CIUDADANAS	VEEDURIAS CIUDADANAS

- La entidad continúa adelantando las acciones necesarias para para poder implementar el web service con el sistema propio y así registrar la totalidad de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Es de resaltar la labor que para este periodo se fortaleció el equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, y venimos realizando estrategias que nos ayuden a cumplir con la normativa vigente para la atención y gestión oportuna de los requerimientos y mejorar los tiempos de respuesta.
- Debemos destacar el compromiso de la Directora de Atención al Ciudadano, para informar oportunamente a las dependencias el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las peticiones de la ciudadanía.
- Así mismo las acciones que adelanta la Dirección de Gestión de Cobro, para atender y mantener actualizados los sistemas de información y con las respuestas que se han emitido de forma masiva para tratar de disminuir las solicitudes de desembargos actualizando las plataformas de SICON (cartera), para los cobros coactivos y de embargos.
- Finalmente por solicitud de la Dirección de Atención al Ciudadano, se solcito a la Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y la Alta Consejería Distrital para las Tics, se creara el acceso del formulario electrónico, para radicación de PQRS en la página web, para eliminar el correo electrónico de servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co; el formulario está enlazado directamente al

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, garantizando el ingreso de la totalidad de las peticiones radicadas por la ciudadanía.

Crear petición

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Por favor diligenciar el siguiente formulario, teniendo en cuenta que algunos campos son obligatorios



Los campos marcados con * son obligatorios

Datos de la solicitud

Tipo de petición *

- Seleccionar -

Tipo de peticionario

Persona Natural

Tipo de solicitante *

En nombre propio

Datos de identificación

Tipo de identificación *

Cédula de ciudadanía

Numero identificación *

Género

Hombre

Nombres *

Ingrese su nombre

Apellidos *

Ingrese sus apellidos

