



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



DS

202510000593501

Información Pública

Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento

CONCEJO DE BOGOTÁ 11-02-2025 04:14:19

2025ER3443 O 1 Fol:18 Anex:0

ORIGEN: SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD/CLAUDIA ANDREA DÍAZ

DESTINO: COMISIÓN 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO

ASUNTO: RTA. PROPOSICIÓN 173 DE -2025

OBS: N° 202510000593501

Bogotá D.C., febrero 11 de 2025

Señor(a)

DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA

Concejo De Bogota

Calle 36 28a 41

Email: comisiondelplan@concejobogota.gov.co

Bogota - D.C.

REF: Respuesta Proposición 173-2025

Respetado Doctor Giraldo

En atención a la proposición del asunto, la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) envía respuesta del cuestionario en el marco de sus competencias:

1. ¿Cuántos puntos presenciales existen en Bogotá de la ventanilla única de servicios?, discrimine en su respuesta información de ubicación.

La Ventanilla Única de Servicios (VUS) cuenta con diecinueve puntos de atención presencial, los cuales se encuentran ubicados tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 1: Listado de puntos de atención presenciales de la vus

No.	Localidad	Nombre VUS	Dirección
1	Usme	VUS Usme (C. C. Altavista)	Carrera 1ª. # 65D - 58 Sur, Locales 167, 174, 175 y 176
2	Usaquén	VUS Usaquén (North Point Mall)	Carrera 7 # 155 - 80, Local 1
3	Tunjuelito	VUS Tunjuelito (Centro Automotriz Autogrande)	Carrera 57 # 45A - 08 Sur Int. 1, (Centro Automotriz La Sevillana - Autogrande)
4	Teusaquillo	VUS Teusaquillo (Tribeca)	Calle 28 # 20 - 16, Locales 3, 4 y 5
5	Suba	VUS Suba 2 (C. C. Suba Fiesta)	Calle 147 # 101 - 56, Local 22A
6	Suba	VUS Suba 1 (C. C. San Rafael)	Calle 134 # 55 - 30, Sótano 2

1

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR15-MD01 V4.0

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.



No.	Localidad	Nombre VUS	Dirección
7	Santa Fe	VUS Santa fe (Parque Central Bavaria)	Carrera 13A # 29 - 26, Locales 118 - 124 y 145 - 151, Manzana 1
8	Puente Aranda	VUS Puente Aranda (C. C. Carrera)	Avenida de las Américas # 50 - 15, Local A1002
9	Los Mártires	VUS Los Mártires (Mallplaza)	Avenida Carrera 30 # 19 - 00, Nivel 4
10	Kennedy	VUS Kennedy (Tintal Plaza)	Avenida Carrera 86 # 6 - 37, Local 286 - 287
11	Fontibón	VUS Fontibón 2 (C. C. Meridiano 13 del Este)	Calle 18 # 77 - 67, Locales 226, 227, 228 y ZC-2A Barrio La Felicidad
12	Fontibón	VUS Fontibón 1 (Fontibón Centro)	Calle 19 # 99 - 68
13	Engativá	VUS Engativá (Nuestro Bogotá)	Carrera 86 # 55A - 75, L3 - 43, 47 y 51
14	Ciudad Bolívar	VUS Ciudad Bolívar (Gran Plaza Ensueño)	Calle 59C Sur # 51 - 21, Local 209
15	Chapinero	VUS Chapinero (Chapinero)	Carrera 13 # 41 - 36, Local 1 (CC Bulevar 42)
16	Bosa	VUS Bosa (Gran Plaza Bosa)	Calle 65 Sur # 78H - 51, Local L-241
17	Barrios Unidos	VUS Barrios Unidos (72 HUB)	Carrera 26 # 71B - 30, Piso 2, Local 46B
18	Antonio Nariño	VUS Antonio Nariño (Edificio Restrepo)	Calle 14 Sur # 22 - 27
19	San Cristóbal	VUS San Cristóbal (Juan Rey)	Calle 69 Sur # 13B - 41 Este

Fuente: VUS

2. Indique, respecto del operador de las concesiones de los puntos presenciales de la ventana única de servicios, precisando en la respuesta:

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020





- **Quién es el operador**

Los puntos de atención presencial VUS para la prestación de los trámites y servicios de tránsito y transporte de esta Secretaría, son operados por el Consorcio Circulemos Digital.

- **Cuál fue el proceso para su contratación**

El proceso de selección se surtió a través de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021.

- **Allegue copia el contrato**

Se adjunta copia del contrato suscrito entre esta Secretaría y el Consorcio Circulemos Digital

- **¿Cómo se surtieron las etapas pre-operativas, de transición y de operación en la ejecución al cierre del 2024?**

Para el cierre del año 2024, el contrato se ejecutó en su etapa de operación plena, dado que la misma inició desde el 1 de junio de 2023.

3. Sírvase informar, ¿cuántos cargos hay y las funciones del personal de los puntos presencial de la ventana única de servicios? Indique el proceso de selección y contratación de dicho personal.

En el Anexo técnico No.1 del proceso SDM-LP-048-2021 numeral 6.1.1, se establecieron los puestos de trabajo mínimos para la operación en cada Ventanilla única de servicios.

Es así que, cada Ventanilla debe tener:

- Administrador
- Asesor al ciudadano
- Información
- Analista Integral de operaciones

Las funciones de cada rol están orientadas a dar cumplimiento al objeto del Contrato de Concesión No. 2021-2519 y con ello el estándar de los Acuerdos de niveles de servicio,

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020



allí pactados. Se tiene conocimiento que los procesos de selección que realiza el Concesionario para suplir la necesidad de cada uno de los cargos, es abierto, hace uso de recursos como publicaciones de vacantes, bolsas de empleo, etc., y una vez selecciona a su criterio el perfil, contrata de manera directa con el cumplimiento de las garantías laborales colombianas.

A corte del 31 de diciembre, el Concesionario tenía contratado un total de 380 personas, ubicadas en las VUS presenciales, VUS Satelitales, Centro de Gestión Documental Automotor-CGDA y equipo mínimo.

El concesionario es pues, autónomo en la determinación de la cantidad y perfil del personal, excepto en aquel personal que se considera como obligatorio en el pliego de condiciones. Las indicaciones sobre número de personal, sitios de atención, ventanillas de atención y tipos de servicio es meramente indicativa para que el concesionario dimensione el tamaño de su planta de personal y atienda con él las exigencias de niveles de servicio.

4. Mencione, ¿Cuáles son los servicios que prestan los puntos presenciales de la ventanilla de servicios?, Desagregue las cifras por servicios al cierre del año 2024.

La Ventanilla Única de Servicios (VUS), mediante contrato de Concesión 2519 de 2021, tiene a cargo la atención total de los trámites de los registros distritales automotor (RDA), de conductores (RDC) y de empresas de transporte público (RETP), cuya cifra total de atención para el año 2024 fue de un millón seiscientos dieciocho mil doscientos cuarenta y nueve (1.618.249). La cual se desglosa de la siguiente manera:

**Tabla 2. Cantidad trámites de gestión total recibidos año 2024
registros distritales (RDA, RDC, RETP)**

REGISTRO	CANTIDAD
RDA	869.523
RDC	688.959
RETP	59767
TOTAL	1.618.249

Fuente: VUS





La VUS, también tiene a su cargo la atención parcial de los siguientes trámites y servicios:

Tabla 3. Cantidad trámites y servicios de gestión parcial recibidos año 2024

TRÁMITES DE GESTIÓN PARCIAL	CANTIDAD TOTAL
ENTREGA DE VEHÍCULOS	42.569
OTRAS SOLICITUDES	2.413
DEVOLUCIÓN DE PAGOS	447
SEMÁFOROS CON FALLAS	53
CONCEPTO SEÑALIZACIÓN	4
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1
COORDINACIÓN JURÍDICA	1
VERIFICACIÓN SEÑALIZACIÓN	-
CANTIDAD TOTAL	45.488

Fuente: Informe mensual de interventoría conexión urbana

Cabe aclarar que en este segundo caso, la VUS sólo cumple con la recepción de los documentos que se requieren normativamente para adelantar el respectivo trámite o servicio, el procesamiento de los mismos está a cargo de la Secretaría de Movilidad.

Por último, a lo largo de todo 2024, la VUS tuvo a disposición nueve (9) salas para que la Secretaría de Movilidad pudiera dictar a la ciudadanía diez mil ochocientos noventa y un (10.891) Cursos Pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, lo cual se detalla en la siguiente tabla.



Tabla 4.. Total estadística asistentes y cursos dictados 2024

PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL ATENDIDOS PUNTO	TOTAL CURSOS PUNTO
VUS - FONTIBÓN	12189	1171
VUS - RESTREPO	13332	1106
VUS - SAN RAFAEL	20833	1277
VUS - TINTAL	5297	678
VUS - BOSA	18735	1391
VUS - CARRERA	23587	1456
VUS - MALL PLAZA	14739	1055
VUS - 72 HUB	23222	1457
VUS - NORTH POINT	18756	1300
TOTAL	150690	10891

Fuente: Tablero Estadísticas DAC

5. Indique ¿cómo se mitiga que los ciudadanos lleguen a los tramitadores y a la presunta corrupción?

Con el nuevo modelo de servicio de la Ventanilla Única de Servicios se busca brindar a la ciudadanía acceso a la información de forma ágil, fácil y sin complicaciones. Es así que, a través de la página web www.ventanillamovilidad.com.co se invita a la ciudadanía a la autogestión, con una plataforma amigable donde cada ciudadano pueda registrarse de forma directa, solicitar agendamiento en cualquiera de las 19 sedes, pagar vía PSE y hacer



seguimiento a sus solicitudes de trámite, junto con instructivos de cómo acceder a los mismos.

Adicionalmente, la Ventanilla cuenta con una gran cobertura geográfica en Bogotá, con 19 puntos de atención presencial en 17 de las 20 localidades de la capital, con horarios continuos y extendidos en algunos de ellos, que permiten la accesibilidad.

Así mismo, desde el inicio de operación en marzo 2022, en la Ventanilla Única de Servicios se han implementado las campañas “Fácil y sin intermediarios” y “No pagues por lo que es gratis” a través de redes sociales, medios masivos y diferentes canales de comunicación con la ciudadanía como son página web, carro vallas, videos publicados en canales digitales y plataformas digitales, presencia en Ferias, entre otros. De igual manera, se hace énfasis en la gratuidad del agendamiento, sin recurrir a terceros:

Instagram

<https://www.instagram.com/reel/DAawvOKiGzF/>



Fuente: Instagram Ventanilla Única de Servicios

Video de YouTube para turneros de las 19 sedes de la VUS

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020



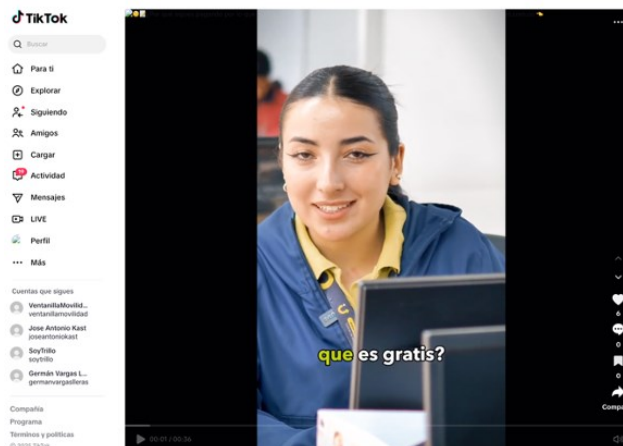
<https://www.youtube.com/shorts/qXaLFTJboSQ>



Fuente: Canal de Youtube Ventanilla Única de Servicios

Tiktok

<https://www.tiktok.com/@ventanillamovilidad/video/7419469340015070469? r=1& t=ZS-8tda6Coh5k7>

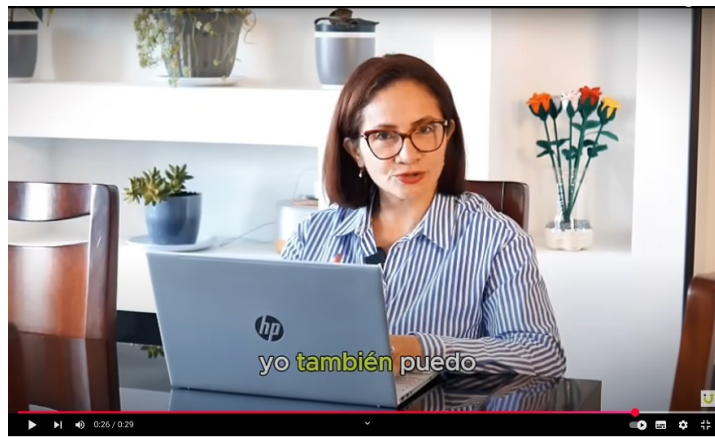




Fuente: Tik Tok Ventanilla Única de Servicios

Campaña de video y comercial Yo También Puedo pautado entre Agosto y noviembre de 2024 en City Tv y Caracol Noticias

<https://www.youtube.com/watch?v=TmVBcsl05sq>



Fuente: Ventanilla Única de Servicios

En ese sentido, esta campaña ha sido divulgada de forma continua, a través de los diferentes canales de atención: página web www.ventanillamovilidad.com.co, línea de atención 601 2916999, canal de whatsapp 3173698647, cuentas de redes sociales (Facebook, Tiktok e Instagram @ventanillamov y X @ventanillamovilidad) así como de manera presencial nuestros analistas en cada una de las 19 sedes de la Ventanilla, desde los cuales se han atendido a quienes soliciten información y/o asesoría acerca del agendamiento o de cualquier otro trámite que se adelante.

Finalmente, y de manera interna, se han realizado campañas con los colaboradores de las diferentes sedes en las cuales se les explicó de forma clara y didáctica el atributo de la transparencia, que se encuentra incluido en el Manual de servicio a la ciudadanía, haciendo énfasis en la diferencia entre dádivas y sobornos y las sanciones que acarrea el colaborador que incurra en estas faltas disciplinarias graves.

6. Indique, ¿cuántos casos atienden los puntos presenciales de la ventanilla de servicios en los trámites de patios?, discrimine vigencia 2023 y 2024 por punto de atención. Al respecto mencione qué estrategias implementan para mejorar la atención del trámite de los patios.

Es importante aclarar, que la generación del acto administrativo que ordena la entrega del vehículo inmovilizado, está a cargo del equipo de servidores públicos de la Subdirección de Contravenciones de la SDM asignado a cada punto de atención.

Ahora bien, el trámite puede ser realizado en las Ventanillas Únicas de Servicio autorizadas, es recibida por analistas de servicio de las ventanillas, quienes confirman el cumplimiento de la agenda y revisan la completitud de requisitos documentales requeridos en el trámite, sin embargo se repite, que la autorización de salida de patios es adelantada por una autoridad de Tránsito de la SDM

Con la aclaración efectuada, a continuación, se relaciona el número de trámites de salida de vehículos que ha gestionado el ciudadano en las VUS en los periodos referenciados:

Tabla 5. Cantidad de trámites de salida de vehículos recepcionados por la VUS 2023 y 2024

Localidad	Nombre VUS	2023	2024	TOTAL
Puente Aranda	VUS Puente Aranda (C. C. Carrera)	8.492	7.545	16.037
Kennedy	VUS Kennedy (Tintal Plaza)	14.734	12.317	27.051
Fontibón	VUS Fontibón 2 (C. C. Meridiano 13 del Este)	.5249	8.254	13.503
Engativá	VUS Engativá (Nuestro Bogotá)	6.102	6.012	12.114
Antonio Nariño	VUS Antonio Nariño (Edificio Restrepo)	2.186	0	2.186
TOTAL		3.6763	34.128	70.891

Fuente:SDM-DAC - Control estadístico de salida de patios

Por otro lado, con la finalidad de mejorar la experiencia ciudadana se realizan sesiones de sensibilización y socialización en Cultura de servicio la cual abarca temáticas como Manual de Servicio a la Ciudadanía, protocolos de atención del canal presencial, herramientas de

10

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020



servicio, así como las actualizaciones del proceso a los equipos de colaboradores de la Concesión y a los Servidores Públicos de la Entidad.

7. Sírvasse informar ¿cuáles son los protocolos en los servicios?, explique por qué no se permite el ingreso a los ciudadanos a los puntos, y no se cuenta con flyer, infografía o folleto con los requisitos de todos los trámites, para evitar la tramitología.

Los protocolos de atención a la ciudadanía están establecidos en el Manual de Servicio y en el procedimiento del trámite.

Dentro de estos y justamente para evitar actos de corrupción, se establece que la persona que va a realizar el trámite debe venir con un agendamiento previo, el cual solicita por autogestión desde la página www.movilidadbogota.gov.co, o asistido con el apoyo del equipo de servicio del Centro de Contacto de Movilidad y sus diferentes herramientas en los canales de atención virtual, telefónico y presencial (chatea con nuestro asesor en línea, llámanos, te regresamos la llamada, Videllamada en Lengua de Señas Colombiana, la línea de atención 601 364 94 00 Opción 2, Línea 01800 127425 y en los Centros de Servicios de Movilidad)

En la fila previo al ingreso, se realiza la validación de la cita y del cumplimiento visual de los requisitos del trámite a realizar, así mismo, se orienta sobre posibles dudas que puedan generarse, para de esta forma, asegurar que el ingreso sea eficaz, orientado a que se dé la radicación del trámite; si se identifica que el ciudadano(a) no cumple con todos los requisitos, se le informa lo faltante y se le indica cómo reagendar para que al cumplir los requisitos pueda realizar su radicación satisfactoriamente. Esto con el propósito de cuidar el aforo, evitar aglomeraciones (y por tanto desorden) dentro de las ventanillas y personas circulando dentro de la VUS que no tengan ni cita de agendamiento ni cumplan con los requisitos necesarios para la ejecución de su trámite respectivo, condiciones que conllevarían a un retraso y no permitirían la ejecución de los trámites solicitados.

Con respecto a la pregunta sobre contar con flyers, infografías o folletos con los requisitos, la Ventanilla Única de Servicios como consorcio contratista de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), está comprometida con la implementación de la Directiva Presidencial 004 de 2012 Presidencia de la República, denominada eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública. No obstante, en cuanto a la orientación de cara a la ciudadanía con respecto a los requisitos de cada uno de los trámites de tránsito y transporte que se adelantan en la Ventanilla Única de Servicios, comunican y divulgan de manera continua a través de diferentes canales de comunicación:

11

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020



página web www.ventanillamovilidad.com.co, y cuentas de redes sociales (Facebook, Tiktok e Instagram @ventanillamov y X @ventanillamovilidad) diferentes contenidos como notas, artículos, videos, infografías en los que se explican los diferentes paso a paso de cada uno de los trámites ofertados.

En ese sentido, y para quienes deseen tener una asesoría más personalizada se han dispuesto canales de atención como: la línea telefónica 601 2916999, el canal de whatsapp 3173698647 así como la orientación de manera presencial en las 19 sedes por parte de los analistas de la VUS.

8. Sírvase informar el análisis financiero y su proyección por cada punto presencial de la ventanilla única de servicios.

Dando respuesta a la solicitud, se anexa documento en excel denominado Ingresos y Costos VUS 2024 - 2023.

9. Mencione, información acerca de los proveedores para la adquisición del mantenimiento de cada punto presencial de la ventanilla única de servicios.

Como obligación contractual y dentro de la autonomía técnica y administrativa, el Concesionario es el encargado de realizar los mantenimientos de las instalaciones ya sea por su propia cuenta o tercerizando los procesos más especializados. El programa de mantenimiento se establece anualmente y durante el año de ejecución la interventoría supervisa el mismo y los soportes correspondientes mes a mes.

10. Informe ¿Cómo es el seguimiento que hace la Secretaria de Movilidad a los puntos presenciales de la ventanilla de servicios?

Cabe aclarar que la SDM contrató, a través de un proceso de selección público, la interventoría del contrato de concesión de trámites y servicios. Es así entonces como mediante contrato 907 de 2022, la Interventoría Conexión Urbana tiene la obligación de hacer el seguimiento a todos los diecinueve (19) puntos presenciales de la VUS. Dicho seguimiento consta de:

- 1) Visitas diarias para verificar:
 - a) El cumplimiento de los requisitos de infraestructura que permitan el correcto funcionamiento de la VUS.
 - b) El cumplimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía.



Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía y en el contrato de concesión 2519 de 2021.

- 2) Visitas semanales para la verificación del cumplimiento de los procedimientos relacionados con la atención a la ciudadanía y el procesamiento de trámites pactados contractualmente.
- 3) Visitas semanales para la medición aleatoria de filas.
- 4) Visitas mensuales, para hacer control de inventario de especies venales e insumos para la elaboración de las licencias de tránsito, licencias de conducción, tarjetas de registro y tarjetas de operación.
- 5) Verificación mensual de los ANSs de tecnología, los cuales permiten medir el cumplimiento de la capacidad de atención de la infraestructura tecnológica estipulada contractualmente.

11. Explique, a). ¿Cómo es el procedimiento de levantamiento de un vehículo que será llevado a los patios?, b). ¿Cuáles son los comparendos frecuentes que hace que un vehículo se inmovilice?, c) Si, los vehículos ingresan en buen estado a los patios, ¿cuál es la razón de entregarlos en mal estado, deteriorados y faltantes en sus partes? Adjunte los documentos necesarios que dan cuenta de las respuestas a los interrogantes, remita la respuesta en un Excel.

a). Una vez, el vehículo es inmovilizado por orden de la autoridad de tránsito, los operadores de la grúa del Concesionario en sitio realizan:

- Video al vehículo inmovilizado.
- Izar el vehículo inmovilizado.
- Colocar los adhesivos de control al vehículo inmovilizado en vía en cada una de las puertas de acceso.
- Verificar que la cadena, la guaya del winche y las eslingas queden bien tensionadas garantizando que el vehículo esté bien anclado antes de iniciar el traslado.
- La tripulación de la grúa antes de iniciar recorrido hacia el parqueadero debe reclamar la tirilla del comparendo o en su defecto una foto donde se evidencie el número del comparendo.

Al respecto, el Concesionario cuenta con el “MANUAL OPERATIVO DE INMOVILIZACIÓN Y TRASLADO DE VEHÍCULOS con código GO-MA-01 V9” donde se detallan las actividades a realizar durante el traslado de vehículos inmovilizados por orden de la autoridad de tránsito, el cual se adjunta.

b). Por otra parte, las infracciones más frecuentes son:

Tabla 6. Infracciones más frecuentes.

CÓDIGO INFRACCIÓN	DESCRIPCIÓN
C02	Estacionar un vehículo en sitios prohibidos.
C35	No realizar la revisión técnico-mecánica en el plazo legal establecido o cuando el vehículo no se encuentre en adecuadas condiciones técnico-mecánicas o de emisiones contaminantes, aun cuando porte los certificados correspondientes. Además, el vehículo será inmovilizado
C14	Transitar por sitios restringidos o en horas prohibidas por la autoridad competente. Además, el vehículo será inmovilizado.
D12	Conducir un vehículo que, sin la debida autorización, se destine a un servicio diferente de aquel para el cual tiene licencia de tránsito. Además, el vehículo será inmovilizado por primera vez, por el término de cinco días, por segunda vez veinte días y por tercera vez cuarenta días.
D02	Conducir sin portar los seguros ordenados por la ley. Además, el vehículo será inmovilizado

Fuente: Interventoría Consorcio Transport Control.

c). Si los vehículos ingresan en buen estado a los patios, ¿cuál es la razón de entregarlos en mal estado, deteriorados y faltantes en sus partes?.

Como primera medida, es pertinente indicar que, los vehículos inmovilizados son transportados en grúas al parqueadero autorizado No. 1 del contrato 2018-114 firmado entre la Secretaría Distrital de Movilidad y el concesionario GYP BOGOTÁ S.A.S. Como se mencionó existe el manual operativo y dentro de la responsabilidad del contratista se encuentra la de realizar los procedimientos con la experticia técnica para evitar incidentes con los vehículos inmovilizados,.



Ahora bien, como casos excepcionales en el izaje y/o traslado se pueden presentar algunas situaciones que afecten al vehículos, en tal sentido se aplican los descuentos de acuerdos de niveles de servicios-ANS creados para tal fin y a su vez el concesionario está obligado a responder por el daño ocasionado al ciudadano de ser procedente la reclamación.

Ahora bien, respecto del posible deterioro de un automotor, es de anotar que este puede presentarse al estar a la intemperie, sin embargo, esta situación depende la cantidad de tiempo que permanezcan el vehículo en los patios **sin que el propietario o autorizado realice los trámites de retiro del rodante**. En más del 60% de los casos, los vehículos tienen una permanencia en el patio menor a 3 días y solo el 5% de todos los vehículos inmovilizados cumplen más de 365 días de permanencia.

Bajo este contexto, se debe tener claro que durante el año 2024, se inmovilizaron 75055 y solo 299 de estos vehículos inmovilizados que equivale al 0,40%, tuvieron reclamación por afectación en el proceso de inmovilización y custodia. En todos estos casos el concesionario reparó a los propietarios de los mismos el daño causado.

En consonancia con lo anterior, si un ciudadano requiere presentar una queja cuenta con los siguientes canales: Presencial en Parqueadero autorizado No. 1 del concesionario, a través del correo electrónico denuncias@gypbogota.com, el sistema Bogotá te Escucha y radicación del requerimiento en la SDM por medio de sus canales virtuales o presenciales. Ahora bien, el medio más utilizado por los ciudadanos para la presentación de su requerimiento es en el parqueadero autorizado No. 1 del concesionario GYP BOGOTÁ SAS, donde se encuentra la oficina de atención al usuario encargada de recepcionar y dar atención a las reclamaciones, denuncias, recursos, peticiones o sugerencias que la ciudadanía realice por los diferentes canales de comunicación oficialmente establecidos, garantizando así la oportuna canalización y resolución de las peticiones. Cabe destacar que todas las PQRS recibidas son revisadas por la interventoría del contrato de concesión, con el fin de asegurar que el 100% de respuestas mensuales sean emitidas dentro de los términos de Ley, así como, que se realicen las conciliaciones de las PQRS procedentes y se dejen las respectivas actas o soportes.

En este sentido, una de las acciones propuestas por la coordinación de atención al usuario es lograr favorecer y facilitar la prestación del servicio, e integrar esfuerzos con las diferentes áreas buscando ofrecer soluciones oportunas y efectivas a los requerimientos y dificultades de la ciudadanía, presentados durante el procedimiento de inmovilización, traslado y custodia del vehículo en los parqueaderos autorizados y al lugar que la Secretaría Distrital de Movilidad establezca.





12. Sírvase informar, ¿Cuántas empresas de grúas hay en el Distrito legalizadas?, mencione ¿número y nombre de aquellas que han sido identificadas como ilegales?, ¿cuántas, se encuentran en trámite?, ¿cuáles son los números de contratos de las empresas de grúas

Frente a la presente interrogante, es pertinente indicar que cuando se hace referencia a habilitación de empresas de grúas, esta categoría responde a una actividad económica asociada al transporte de carga a nivel nacional, lo cual le corresponde al Ministerio de Transporte.

13. Informe, ¿Cuántas grúas han sido inmovilizadas en los años 2023 y 2024?, discrimine en su respuesta el motivo de inmovilización si por mal estado, no cumplen con la normatividad, mal parqueados, estado de embriaguez y otros.

Respecto de las grúas pertenecientes a la operación del Contrato de Concesión 2018-114, en el periodo del 2023 y 2024 fueron inmovilizadas las siguientes:

Tabla 7 Grúas inmovilizadas 2023-2024.

PLACA GRÚA	Registro de ingreso	Fecha	No. Comparendo	Código	Descripción
ESO135	REGA192485	6/09/2023	110010000000 39174889	C35	*No realizar la revisión técnico-mecánica en el plazo legal establecido o cuando el vehículo no se encuentre en adecuadas condiciones técnico-mecánicas o de emisiones contaminantes, aún cuando porte los certificados correspondientes. Además el vehículo será inmovilizado.
ESO049	REGA239811	2024-11-29	110010000000 46516185	C35	*No realizar la revisión técnico-mecánica en el plazo legal establecido o cuando el vehículo no se encuentre en adecuadas condiciones técnico-mecánicas o de emisiones contaminantes, aún cuando porte los certificados correspondientes. Además el vehículo será inmovilizado.
ESN886	REGA240140	3/12/2024	110010000000 46519523	C02	Estacionar un vehículo en sitios prohibidos.



ESZ617	REGA234358	2024-10-03	110010000000 43020379	C35	*No realizar la revisión técnico-mecánica en el plazo legal establecido o cuando el vehículo no se encuentre en adecuadas condiciones técnico-mecánicas o de emisiones contaminantes, aún cuando porte los certificados correspondientes. Además el vehículo será inmovilizado.
FSV376	REGA223419	2024-06-13	110010000000 42745368	C35	*No realizar la revisión técnico-mecánica en el plazo legal establecido o cuando el vehículo no se encuentre en adecuadas condiciones técnico-mecánicas o de emisiones contaminantes, aún cuando porte los certificados correspondientes. Además el vehículo será inmovilizado.

Fuente: Interventoría Consorcio Transport Control.

14. Sírvase informar ¿Cuántos y cuáles tramites presta la ventanilla única de servicios a la ciudadanía, tiempos de respuesta y, cuantos servicios se tramitaron, de cada uno de los mencionados, con corte a diciembre 30 de 2024? Desglosar en archivo Excel.

En el archivo Excel adjunto denominado "Punto_14", se presentan las pestañas:

"TRÁMITES DE GESTIÓN TOTAL": En donde se encuentran desglosados la cantidad de trámites gestión total correspondientes a los registros distritales automotor (RDA), de conductores (RDC) y de empresas de transporte público (RETP), cada uno con su respectivo tiempo de respuesta.

"TRÁMITES DE GESTIÓN PARCIAL": En donde se encuentran desglosados la cantidad de trámites de gestión parcial. Cabe aclarar que el tiempo de respuesta de estos trámites de gestión parcial, corresponde a los procesos internos de la Secretaría Distrital de Movilidad, los cuales no están concesionados a la VUS; razón por la cual no se relacionan.

"ANS tiempos de respuesta": En donde se detallan los tiempos de respuesta de los trámites agrupados por registro y por tipo de trámite, de conformidad con las obligaciones contractuales.



15. Informe, ¿Cuál es el tiempo desde la asignación del turno y atención al usuario que demora el trámite en las ventanillas únicas de servicios? Desglose por cada una de las ventanillas únicas de servicios, en un Excel y gráfico.

A lo largo del año 2024, la Ventanilla Única de Servicios tuvo un promedio mensual general de 5.31 minutos por usuario en todas los diecinueve (19) puntos de atención.

Este tiempo se mide desde el momento en que el ciudadano es registrado por la anfitriona de la VUS en el momento de presentarse a la hora que tiene asignada la cita, hasta el momento en que el ciudadano es llamado a la ventanilla para radicar el trámite; cabe mencionar que en este tiempo está incluido el tiempo de asignación de turno.

En el archivo de excel adjunto, denominado "PUNTO_15", se detalla la información por punto de atención, el cual se complementa con su respectiva gráfica.

Cordialmente,



Claudia Andrea Diaz Acosta

Secretaria de Despacho

Firma mecánica generada en 11-02-2025 02:32 PM

Aprobó: Jhon Freddy Dominguez Fuentes-Subdirección de Control de Tránsito y Transporte
Aprobó: Adriana Ruth Iza Certuche-Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Aprobó: Jhon Alexander Gonzalez Mendoza-Subsecretaría de Gestión de la Movilidad
Aprobó: Nathaly Patiño Gonzalez-Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte
Revisó: Ana María Peroza -Asesora del Despacho

Gina Salazar- Asesora del Despacho
Javier Hernández -Hernández López y Asociados 07-02-2025
Eliaana Torres Rodríguez - DAC 06-02-2025
Amanda Carolina Maldonado Rincón - DAC 06-02-2025
Zandra Patricia Ramos Chavarro - DAC 06-02-2025
Nicolas Giraldo Bejarano - DAC 06-02-2025

Elaboró: Rafael Andres Salcedo : Dirección de Atención al Ciudadano 06-02-2025
Jeimy Dayana Useche Suárez - Profesional Especializado SCTT 04-02-2025
Leonardo Casasbuenas - SSC 06-02-2025
Sandra Jenny Hernández - Abogada DAC 06-02-2025
Beatriz Eugenia Gonzalez Cárdenas - Abogada DAC 06-02-2025

Compiló Paula Andrea Vargas Torres -Despacho

Anexos -https://drive.google.com/drive/folders/1kdQHb7DZM6wByBsf6mvx46U2Yoktmn1B?usp=drive_link