



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la  
Secretaría Distrital de Movilidad**

**Código: PM05-PR01**

**Versión: 7.0**



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

**RESOLUCIÓN No. 312 DEL 19 DE JUNIO DE 2008**

*(Por medio del cual se delega una función a la Oficina Asesora de Planeación)*

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
24/11/2014	1.0	Procedimiento- PM07-PRO1 (Resolución 406 del 10 de septiembre de 2014-Art.5- Parágrafo 2 Cambios en la migración: Actualización del nombre, se incluye la D referente a denuncias. Se actualiza numeral 4- Lineamientos y/o políticas de operación. Se actualiza el numeral 5- Recursos digitales y/o sistemas de información. Se incorporan los Formatos- PM05-PR01-F01. Consolidado de requerimientos y PM05-PR01-F02. Mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.
06/10/2015	2.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 7- Descripción de actividades con flujograma integrado; 6- Formato y documentos anexos, se elimina el formato PM05- PR01- F02 "Mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información"; inclusión del formato PM05- PR01- F03 "Formato estándar Informe Estadístico- PQR" y del anexo PM05- PR01- Anexo 01 "Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRS"
12/09/2016	3.0	Actualización: 2- Alcance; 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 6- Formato y Documento anexo; 7- Descripción de actividades con Flujograma Integrado. Inclusión del formato PM05-PR01-F04 y PM05-PR01-PT01.
05/12/2016	4.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: : 2- Alcance; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 7- Descripción de actividades con flujograma integrado.
23/03/2017	5.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: 2- Alcance; 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 6- Formato y Documento anexo Se incorpora el Formato de Seguimiento a PQRSD PM05 PR01- F05, y se elimina PM05-PR01-F03; Se modifica el nombre al formato PM05 PR01 F04, y se actualiza el Protocolo PM05-PR01-PT01. 7-Descripción de actividades con flujograma integrado.
31/08/2017	6.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: Nombre del procedimiento 1- Objetivo, 2- Alcance, 3- Responsabilidades generales, 4- Lineamientos,6- Formatos y Documentos anexos, 7- Descripción de actividades con flujograma integrado y se actualiza el Protocolo PM05-PR01-PT01. Eliminación del Formato PM05-PR01-F04
15/06/2018	7.0	Actualización de la información en los siguientes numerales:1- Objetivo, 2- Alcance, 3- Responsabilidades generales 4- Lineamientos 6- Formatos y Documentos anexos. Se incorporan los siguientes formatos PM05-PR01-F07 Matriz de asuntos por dependencia y PM05-MD01 Modelo Resolución desistimiento tácito, se modifica el formato de radicación PQRSD y se elimina del Protocolo PM05-PR01-PT01



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

### PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad

Código: PM05-PR01

Versión: 7.0



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

## AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAP	
<b>Nombre:</b> Liz Catherine Romero Cortes	<b>Nombre:</b> Yully Ma. Otálora Ricaurte	<b>Nombre:</b> Carlos Alberto Díaz Ruiz	<b>Nombre:</b> Laura Sofía Carvajal de León
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Profesional Dirección de Servicio al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Profesional Universitario Dirección de Servicio al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Profesional Oficina Asesora de Planeación	<b>Cargo:</b> Directora de Servicio al Ciudadano

### 1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a la entidad.



### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el registro de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de atención, finalizando con la consolidación de los resultados al seguimiento para la realización de las acciones de mejora correspondientes por parte de los responsables de los procesos.

### 3. RESPONSABILIDADES GENERALES

#### Director(a) de Servicio al Ciudadano

- Establecer los lineamientos para la atención oportuna de los requerimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención de PQRSD de acuerdo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	



- Informar a las diferentes dependencias el día 16 hábil del mes siguiente, en el formato PM05-PR01-F05 la Matriz de seguimiento de PQRSD, mediante correo electrónico, el estado en lo referente a la oportunidad de respuesta que se publicará sobre los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales.
- Obrar como defensor del ciudadano conforme con el Acuerdo 257 de 2006 Sector Gestión Pública y la Resolución 113 de 2011 de la SDM.
- Presentar en la Revisión por la Dirección los resultados del seguimiento de PQRSD.

**Subdirector (a) Administrativo(a):**

- Garantizar la recepción y distribución a las dependencias por competencia de los requerimientos que ingresan a la entidad por la ventanilla de correspondencia.

**Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina:**

- Hacer seguimiento mensual a todos los requerimientos que son asignados a la dependencia a su cargo, a través de los diferentes canales.
- Garantizar la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” en su dependencia, designando a un funcionario para que diariamente gestione los requerimientos asignados.
- Validar los casos en que se incumplió con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1755 de 2015), “*Artículo. 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...*”, y determinará si reporta a la Oficina de Control Disciplinario.
- Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora para dar cumplimiento a lo establecido por la normativa vigente incluidas las que se reciben por quejas y reclamos.
- Remitir a la Dirección de Servicio al Ciudadano la información actualizada de los requerimientos pendientes por respuesta o por actualizar en el aplicativo de correspondencia o en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, cinco días después de publicada la información en la intranet con el fin de que el responsable de la DSC actualice la información trimestralmente en PM05-PR01-F05
- Implementar los mecanismos de control para garantizar la respuesta oportuna y de fondo de las PQRSD asignadas a su dependencia.
- En caso de presentarse alguna modificación (cambio de usuario, activación y desactivación de usuario) del delegado por la dependencia para el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, el directivo deberá remitir un correo electrónico a la DSC al administrador del sistema, informando sobre el cambio, con el fin de garantizar la atención de los requerimientos que se asignen a la dependencia.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

**Profesional de la Dirección de Servicio al Ciudadano:**

- Generar los reportes necesarios para realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/soluciones y denuncias que fueron asignados a todas las dependencias de la Entidad a través del sistema de correspondencia y/o el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.
- Enviar información consolidada al Director(a) de Servicio al Ciudadano para su revisión, envío y posterior publicación.
- Publicar mensualmente en la página WEB de la entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
- Consolidar y reportar en la intranet, mes vencido, los informes de PQRSD en el formato PM05-PR01-F01 Consolidación de requerimientos, generando una tabla dinámica que facilite la consulta de los temas clasificados por: dependencia, tipo documental, asunto, con las novedades<sup>1</sup> que se presenten en la atención de los requerimientos asignados a las diferentes dependencias.



**Servidores asignados para el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”.**

- Clasificar y asignar a las diferentes dependencias los requerimientos que ingresan a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha
- Garantizar la atención oportuna y la actualización de la información en el sistema.
- Informar oportunamente al jefe de área las novedades para el cambio de usuario para el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha en la dependencia.

**Servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad:**

- Los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el sistema de correspondencia y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se realiza el seguimiento de las PQRSD.
- Dar respuesta a la correspondencia asignada conforme con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>1</sup> Se entiende por novedad la no atención oportuna a los requerimientos, para que en cada dependencia proceda a dar respuesta y/o actualizar la información en el sistema de correspondencia y/o Sistema de Quejas y Soluciones, y así, dar a conocer los temas más solicitados por los ciudadanos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	



### Equipo Operativo de los procesos

- Revisar los resultados publicados mensualmente por la Dirección de Servicio al Ciudadano en la intranet en el siguiente link <http://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/PQRSD> tanto del SDQS como del aplicativo de correspondencia por tipo de documento, las quejas y reclamos de la dependencia a la cual pertenecen y si es necesario por autocontrol aplicar lineamiento que indica “... *deberá realizar un análisis si hay lugar a una acción correctiva o una corrección de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia, de acuerdo con lo establecido en el PV01-PR04 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y de mejora), o si es necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados en el mapa de riesgos por proceso, o si en su defecto hay que hacer cambios al sistema de gestión de calidad (procedimientos)*”.



### 4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

- Los canales definidos en la entidad para la radicación y atención de PQRSD son:
  - ✓ Correo electrónico [servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co)
  - ✓ Página WEB [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)
  - ✓ Puntos de atención CLM
  - ✓ Ventanillas de radicación de correspondencia, sede Paloquemao y Calle 13.
  - ✓ Línea 195
- No se podrán crear canales alternos para recibir PQRSD, dando cumplimiento a lo establecido en la Circular 007 de 2017 de la Veeduría Distrital.
- Todos los requerimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención quedan registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, a excepción de los que ingresan por ventanilla de correspondencia.
- La asignación de los PQRSD se hará teniendo en cuenta la Matriz de asuntos por dependencia PM05-PR01-F07, esta se actualizará en cada vigencia en caso de requerirse.
- Los servidores de Servicio al Ciudadano en los puntos de atención CLM y RED CADE de Movilidad deberán realizar la entrega del formato PM05-PR01-F06 al ciudadano para el registro de la correspondiente PQRSD.
- Los derechos de petición verbales serán recibidos en el módulo dispuesto para tal fin en el SuperCADE de Movilidad, dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016 y Decreto 392 de 2015.





 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

- La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos será efectuada por la Oficina de Control Disciplinario de conformidad con lo establecido en el Código Disciplinario Único Artículo 69. *“Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992”.*
- Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta al ciudadano informando las explicaciones rendidas por el funcionario responsable del asunto.
- Los reclamos frente al posible incumplimiento o irregularidad que dio origen al reclamo o la solicitud de mejoramiento de los servicios en el caso de la sugerencia serán remitidos al área competente, donde darán respuesta al peticionario de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.
- Las quejas y reclamos serán evaluadas por el grupo operativo de cada dependencia, el cual deberá realizar un análisis si hay lugar a una acción correctiva o una corrección de manera que prevenga su recurrencia, de acuerdo con lo establecido en el PV01-PR04 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y de mejora), o si es necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados en el mapa institucional, o si en su defecto hay que hacer cambios al sistema de gestión de calidad (procedimientos).
- Las denuncias por posibles actos de corrupción incluidas las de contratación que se reciban en la entidad por los diferentes canales deberán remitirse a la Oficina de Control Disciplinario-OCD. Las que se reciban en el SuperCADE de Movilidad, serán atendidas por el Defensor del Ciudadano o quien el delegue; posteriormente incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” y remitidas a la Oficina de Control Disciplinario-OCD. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la OCD determina que no corresponde a un posible acto de corrupción deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.
- En los casos en los cuales el peticionario registra la petición no como denuncia, pero que el servidor encargado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

“Bogotá te escucha” o del sistema de correspondencia en la entidad, presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control disciplinario para que ésta inicie el trámite correspondiente.

- En la página de la Secretaría Distrital de Movilidad, existe un enlace para las denuncias por actos de corrupción [http://www.movilidadbogota.gov.co/web/denuncia\\_de\\_actos\\_corrupcion](http://www.movilidadbogota.gov.co/web/denuncia_de_actos_corrupcion), donde se encuentra detallada toda la información para realizar una denuncia.
- Cada dependencia deberá nombrar un delegado idóneo para el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, quienes deben estar capacitados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor en el manejo de este y sobre los temas que se adelantan en la Secretaría Distrital de Movilidad para atender los requerimientos que ingresen por este canal.
- La asignación errada de los requerimientos se subsanará con el redireccionamiento a la Dependencia o Entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento.
- La persona encargada en cada dependencia del seguimiento de PQRSD, generará reporte semanal del sistema de correspondencia y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, para controlar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos asignados.
- La información de los PQRSD que ingresaron a la Entidad serán publicados en la página de la Veeduría Distrital y en la página web de la secretaria Distrital de movilidad [http://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion\\_pqrs](http://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) acorde con lo establecido en la Circular Conjunta 006 de marzo de 2017 de Secretaria General y Veeduría Distrital.
- Todos los reportes de PQRSD se publicarán en la intranet de la SDM, en la tercera semana del mes siguiente.
- La clasificación y asignación de los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Movilidad a través del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” estará a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.
- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito**, en virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o funcionario(a) al que le fue asignado el trámite constatare que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, pudiendo continuarse la actuación sin oponerse a la ley, éste requerirá al

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

petionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) un mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivara el termino para resolver la petición.

Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un término igual.



Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia o el servidor al que le ha sido asignada la PQRS decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado en el formato PM05-PR01-MD01 que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- **Desistimiento Expreso** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, lo anterior, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.
- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- **Peticiones reiterativas ya resueltas,** la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
- **Informaciones y documentos reservados o clasificados.** Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la constitución Política y la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la Entidad publicada en la página web en el



 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

enlace <http://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion-clasificada-reservada> o el que le sustituya.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.


- **Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** La dependencia competente negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política, la ley y en especial en el artículo 24 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia en cuyo texto se deberán citar las normas en la que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la ley 14 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

- **Atención prioritaria de peticiones.** La entidad dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite un reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable; cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada y cuando la petición la realice un periodista para el ejercicio de su actividad.
- Los procesos con base en los resultados obtenidos deben implementar las acciones de mejora tal como lo establece PV01-PR04 procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y de mejora).



 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

## 5. RECURSOS DIGITALES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN

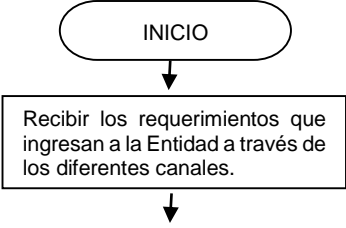
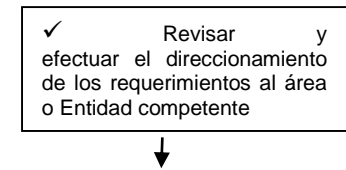
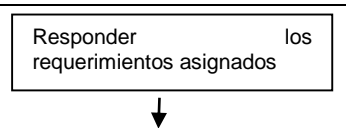
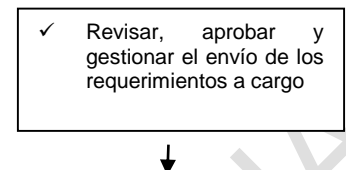
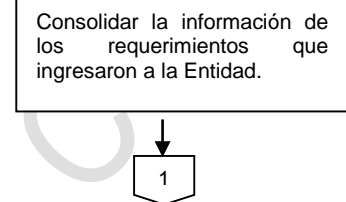
- Sistema de correspondencia
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones– Bogotá te escucha
- Intranet
- Google Apps-correo electrónico.

## 6. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS

PA01-PR01-MD01	Modelo cartas y oficios
PM05-PR01-F01	Consolidado de requerimientos
PM05-PR01-F05	Matriz de seguimiento PQRSD
PM05-PR01-F06	Formato de radicación PQRSD
PM05-PR01-Anexo 01	Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRSD
PM05-PR01-F07	Matriz de asuntos por dependencia.
PM05-PR01-MD01	MD01 Modelo Resolución desistimiento tácito

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
1		Servidor público/ • Dirección de Servicio al ciudadano • Subdirección Administrativa	8 horas	• Sistema de correspondencia • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá escucha"	N.A	Para la recepción de estos requerimientos se debe dar cumplimiento a los lineamientos definidos en este procedimiento.
2		Servidor público/ • Dirección de Servicio al ciudadano • Subdirección Administrativa	8 horas	• Sistema de correspondencia • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá escucha"	PM05-PR01-F07	• El direccionamiento de los requerimientos que ingresan por el Sistema de correspondencia que está a cargo de la Subdirección Administrativa y los que ingresan por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te escucha" a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.
3		Servidor público de todas las dependencias.	120 horas	• Sistema de correspondencia • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá escucha"	N.A	Se remitirá copia a las instancias señaladas por el peticionario o quejoso. Y se contestará a través del canal de ingreso del requerimiento o a solicitud del peticionario o quejoso conforme con la normativa aplicable.
4		Directores, subdirectores y jefes de oficina	8 horas	N.A	N.A	Los Directores, subdirectores y jefes de oficina deben cumplir con el lineamiento de revisar si se contestó de fondo y en oportunidad; después de su aprobación y firma entregan los documentos firmados al encargado de la correspondencia para que sean entregados a su destino.
5		Servidor de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	24 horas	• Sistema de correspondencia • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá escucha"	• PM05-PR01-F01 • Informe a la Veeduría Distrital	La información de los requerimientos que ingresaron por los diferentes canales se registra en el formato en la tercera semana mes vencido.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la  
Secretaría Distrital de Movilidad

Código: PM05-PR01

Versión: 7.0



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
6		Servidor de la Dirección de Servicio al Ciudadano	N.A	N.A	N.A	N.A
7		Servidor de la Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	Página Veeduría Distrital Página web de la SDM enlace de Transparencia	Informe a la Veeduría	La información será publicada de acuerdo con el instructivo PM05-PR01-Anexo01 "Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRSD"
8		Servidor de la Dirección de Servicio al Ciudadano	16 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de correspondencia</li> <li>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá escucha"</li> </ul>	Reporte generado por los Sistemas de información Tabla Dinámica	Se verificará a través de los reportes generados, los requerimientos por dependencia, el cumplimiento a la atención de requerimientos de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente
9		Director de Servicio al ciudadano	1 hora	Correo electrónico	PM05-PR01-F05	El estado en lo referente a la oportunidad de respuesta que se publicará de los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales.
10		Servidor de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	8 horas	Intranet	PM05-PR01-F05	La información será reportada mes vencido clasificada por dependencias de forma estadística el acumulado con corte al mes inmediatamente anterior



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la  
Secretaría Distrital de Movilidad

Código: PM05-PR01

Versión: 7.0

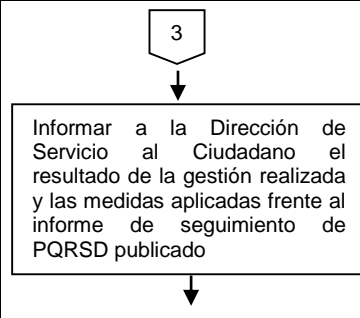
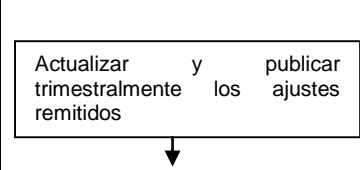
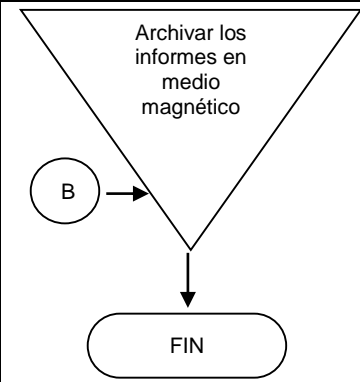


Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
11		Equipo operativo	N.A	N.A	N.A	Deben verificar los sistemas de información Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha y Sistema de correspondencia con el fin de descargar de los sistemas los documentos contestados.
12		Servidores de cada dependencia	40 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de correspondencia</li> <li>• Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha</li> </ul>	PM05-PR01-F05	De acuerdo con el informe de PQRSD, cada dependencia deberá validar la información para actualizar Sistema de correspondencia y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te escucha".
13		Equipo operativo	40 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Sistema de correspondencia</li> <li>• Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te escucha"</li> </ul>	PM05-PR01-F05	N.A



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad</b>		
	<b>Código: PM05-PR01</b>	<b>Versión: 7.0</b>	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
14		Directores, subdirectores y jefes de oficina	40 horas	N.A	Correo electrónico PM05-PR01-F05	Los directivos de cada dependencia deberán informar la gestión realizada y las medidas aplicadas frente al informe publicado, la Intranet en la matriz de seguimiento de PQRSD mediante correo electrónico.
15		Profesional/ Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	Sistema de correspondencia	Reporte generado por los Sistemas de información	Todos los documentos recibidos por el Sistema de correspondencia deberán terminar el ciclo quedando archivados en el aplicativo.
16		Profesional/ Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	N.A	PM05-PR01-F01 PM05-PR01-F05 PM05-PR01-F06	La información generada se conserva en medio magnético.