



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO

II SEMESTRE DE 2019

De acuerdo con lo señalado en el Decreto 392 De 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, el Defensor del ciudadano, orienta su función a garantizar la atención y prestación de los servicios, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención, la cual, según lo descrito en el artículo 2° de la misma norma, ejercer las siguientes funciones:

A. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

B. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

C. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

D. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

E. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

F. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.



La Secretaría Distrital de Movilidad es objeto de un proceso de Rediseño Institucional, para lo cual el día 22 de noviembre de 2018 se expidió el Decreto 672 modificadorio de la estructura organizacional de la Secretaría.

Esta norma, estableció como una de las dependencias de la nueva estructura organizacional, la Dirección de Atención al Ciudadano, la cual hará parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y se encargará de definir los lineamientos y orientaciones para la atención a los ciudadanos, así como, asumir integralmente la gerencia, control, supervisión y administración de los puntos y canales de atención al ciudadano.

Que el citado Decreto Distrital 672 de 2018 en su artículo 28 numeral 12, estableció que la Dirección de Atención al Ciudadano será la encargada de "(...) Adelantar las acciones encaminadas a la defensa de los derechos de los ciudadanos, en razón de lo cual es pertinente realizar la delegación de las funciones del Defensor de la Ciudadanía a dicha Dependencia, teniendo en cuenta que el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los funcionarios de la Secretaría Distrital de Movilidad es velar por los derechos de los ciudadanos, implementando los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad, en el ejercicio de sus funciones.

Como consecuencia de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 078 de 2019 de la Secretaría Distrital de Movilidad *"Por la cual se adopta y reglamenta la figura de Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Movilidad"* y en concordancia con lo establecido por la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC-Decreto 197 de 2014

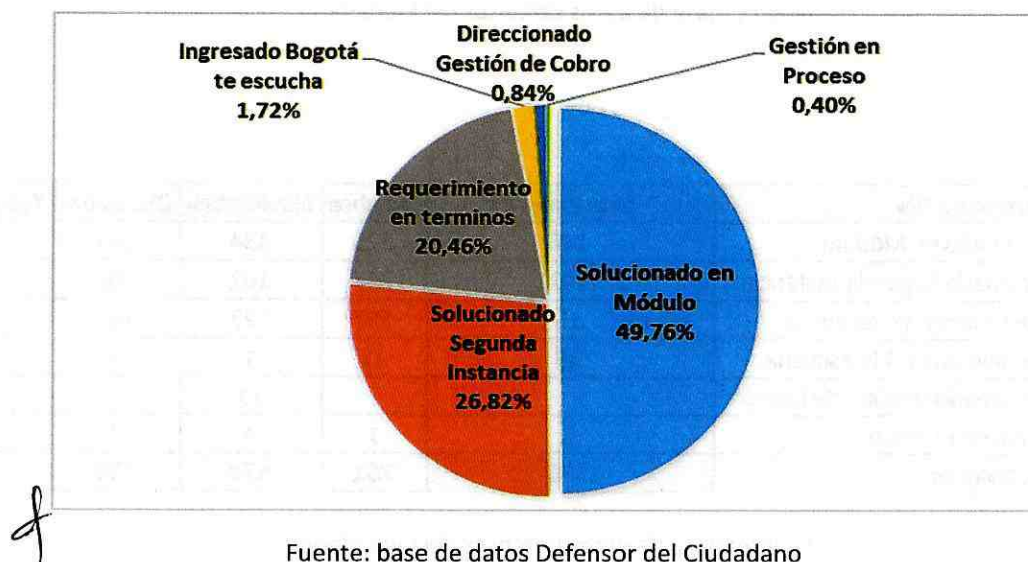
Para el segundo trimestre de 2019, en el mes de septiembre, la Dirección de Atención al Ciudadano implementó el mesón del Defensor del Ciudadano ubicado en el punto de atención Movilidad Calle 13, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. Dicha implementación se realizó con el ánimo de brindar mayor visibilidad de la figura y de contar con más herramientas para velar porque la ciudadanía obtenga oportunas respuestas a sus requerimientos.



Durante este periodo de gestión, se atendieron 2.263 ciudadanos como lo muestran las siguientes estadísticas:

Categoría de Gestión	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Solucionado en módulo	146	325	334	321	1126
Solucionado Segunda Instancia	192	257	102	56	607
Requerimientos en términos	15	157	127	164	463
Ingresado en Bogotá te Escucha	25	11	1	2	39
Direccionado Gestión de Cobro			11	8	19
Gestión en proceso	2	1	4	2	9

Fuente: base de datos Defensor del Ciudadano

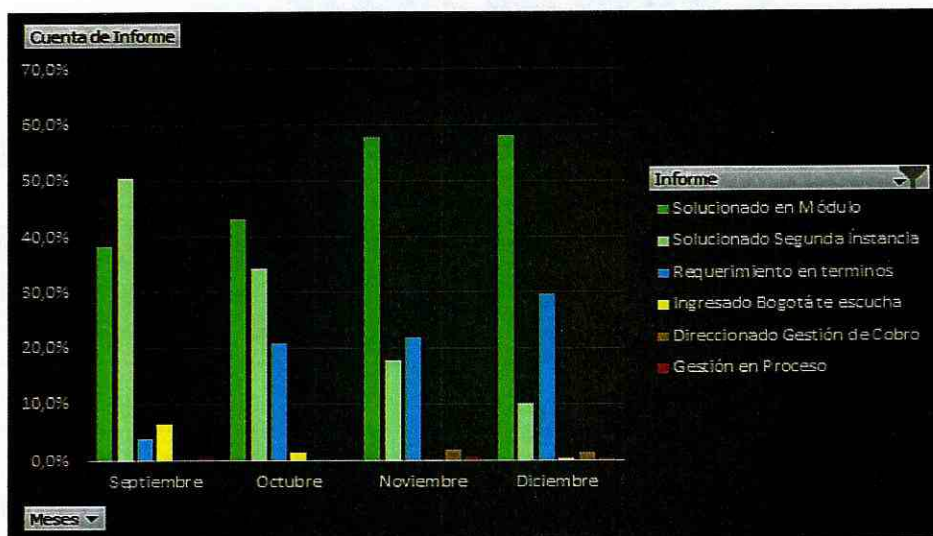


Fuente: base de datos Defensor del Ciudadano



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede deducir que, del total de ciudadanos atendidos en el módulo, el 49.76% fueron solucionados en primer contacto, el 26.82% fueron solucionados en segunda instancia (escalamiento) y el 20.46% fueron información general y aclaración de los términos de respuesta.

- Plan Piloto Módulo Defensor Del Ciudadano



Fuente: base de datos Defensor del Ciudadano

Etiquetas de fila	IT	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Solucionado en Módulo		146	325	334	321	1126
Solucionado Segunda Instancia		192	257	102	56	607
Requerimiento en terminos		15	157	127	164	463
Ingresado Bogotá te escucha		25	11	1	2	39
Direccionado Gestión de Cobro				11	8	19
Gestión en Proceso		2	1	4	2	9
Total general		380	751	579	553	2263

Fuente: base de datos Defensor del Ciudadano



II. Ser vocero de los ciudadanos o usuarios para la protección de sus derechos”.

La Secretaría Distrital de Movilidad en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos.

Canales telefónicos:

- Línea 195
- Conmutador Entidad 3649400

Canales presenciales:

- Centros Locales de Movilidad (ubicados en 19 Localidades)
- Movilidad Calle 13
- Paloquemao
- SuperCADE 20 de julio
- SuperCADE Suba
- SuperCADE Américas
- CADE Fontibón

Canales virtuales:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá te escucha
www.bogota.gov.co/sdqs
- Correo electrónico servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co

✓ GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS

Con el objetivo de mantener la información de Trámites, Servicios e Información actualizada en las plataformas: Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los encargados de cada una de las Direcciones y Subdirecciones, realizan el envío del formato: “PM04-MN01-F06 REMISIÓN INFORMACIÓN DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS” o “PM04-MN01-F07 REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN”, diligenciado y firmado solicitando la actualización de los Trámites, Servicios e Información publicada. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento del procedimiento “PM04-MN01 MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO VERSIÓN” Capítulo 8.



De acuerdo a lo establecido en el Manual, una vez se recibe el formato diligenciado y firmado, se realizan las actualizaciones correspondientes en las dos plataformas de publicación de trámites y servicios mencionadas anteriormente.

En las siguientes tablas se describe la cantidad de Trámites y Servicios publicados en el sistema único de información y trámites:

Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)	CANTIDAD
TRÁMITES	63
OPA (Otros Procedimientos Administrativos)	4
TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT	67

La URL para acceder al Sistema Único de Información y Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública:

<http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/SUIT#>



La URL para acceder a la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor es:

<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>



La imagen muestra la interfaz de usuario de la página web 'guiatramitesyservicios.bogota.gov.co'. En la parte superior, hay un menú de navegación con opciones como 'YO SOY', 'PERTENEZCO A', 'EN SITUACIÓN DE', 'MI OCUPACIÓN ES', 'BOGOTÁ', 'CONTÁCTANOS', y 'BUSCAR'. Debajo de esto, hay una barra de búsqueda con el texto '¿Qué estás buscando?' y un ejemplo de búsqueda 'Ej: Impuesto predial unificado'. A continuación, hay dos botones: 'TRÁMITES Y SERVICIOS POR ENTIDAD' y 'TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE'. En la parte inferior, hay un texto que dice: 'En este módulo encontraras los trámites más consultados y las novedades del servicio en la REDCADE.'

TRÁMITES RACIONALIZADOS

Alineados con la política de racionalización, ubicada en la tercera dimensión: Gestión con valores para resultados, la Secretaría Distrital de Movilidad implementó acciones de racionalización administrativa y tecnología descritas a continuación:

Administrativas.

- Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

Acciones racionalización: Aumento de canales y/o puntos de atención.

Se realizó la apertura de un nuevo punto de atención para la realización de cursos sobre normas de tránsito en la sede de la Secretaría Distrital de Movilidad ubicada en Paloquemao.



- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.

Acciones racionalización: Aumento de canales y/o puntos de atención.

Se realizó la apertura de un nuevo punto de atención para la solicitud de un acuerdo de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias de la Secretaría Distrital de Movilidad en el Super CADE Bosa.

Tecnológicas.

- Plan de manejo de tránsito

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos

Permitir que de manera virtual en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el ciudadano pueda realizar: agendamiento, radicación, consulta del estado del trámite y notificación del trámite para solicitud de PMT para Obras.

- Revisión y aprobación de estudios de tránsito

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos

Permitir que de manera virtual en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el ciudadano pueda realizar: agendamiento, radicación, consulta del estado del trámite y notificación del trámite para la revisión y aprobación de estudios de tránsito

- Matrícula de vehículos automotores.

Acciones racionalización: Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos

- Pre Asignación de Placas, el ciudadano, vía email envía el soporte de la declaración de importación. El consocio SIM realiza la pre-asignación de las placas de los vehículos a matricular, según la asignación autorizada por parte del RUNT al concesionario.

- Agendamiento, Mediante el call center del concesionario SIM, el ciudadano puede hacer el agendamiento en cualquier PITS, para llevar a cabo trámites de manera masiva, este servicio cuenta a partir de 3 trámites.

-Aviso de estado de solicitudes en página web, a través de la página web, el usuario puede observar el estado del trámite.



- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos.

Diseño e implementación de un sistema que permite al ciudadano realizar agendamiento virtual para programar asistencia presencial y solicitar información y/o realizar el trámite en el Punto de atención de Paloquemao.

- Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos

Ofrecer al ciudadano realizar el agendamiento telefónico para la asistencia presencial al curso sobre normas de tránsito en los puntos de atención dispuesto por la Secretaría de Movilidad.

III. Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con dos (2) Sistemas de Información que son el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha y el sistema de correspondencia, mediante los cuales se centraliza la información de todos los requerimientos que ingresan a la Entidad, a través de los diferentes canales.

Para esta vigencia la Secretaría Distrital de Movilidad, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, adelanta junto con Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mesas de trabajo con el fin de implementar el web service para la articulación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el sistema propio de la entidad; esto para poder consolidar en un solo sistema las PQRSD que ingresan a la entidad y así hacer un mejor seguimiento a los términos de respuesta contando con un información eficaz y oportuna, que permita tomar acciones y poder prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

En consonancia con lo anterior, la Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento a la clasificación, asignación y oportunidad de respuesta de todos los requerimientos registrados en los sistemas mencionados, y cuya información se describe a continuación:



• SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y al 31 de diciembre de 2019, en la Secretaría Distrital de Movilidad se registraron a través del Aplicativo de Correspondencia **60.922** requerimientos, distribuidos en las diferentes dependencias de la siguiente manera:

GESTIÓN PQRSD CORRESPONDENCIA - II SEMESTRE 2019						
DEPENDENCIA	Documento Archivado	Gestión extemporánea	Gestión oportuna (DTL)	Pendiente en términos	Pendiente Vencidos	Total general
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	9.934	2.552	1.764	1.111	8.296	23.657
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	200	2.684	9.465	709	1.314	14.372
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	190	753	5.354	86	41	6.424
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	473	2.757	1.759	129	387	5.505
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1.189	632	2.400	189	38	4.448
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.332	1	75	4	26	1.438
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	165	245	418	34	49	911
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	180	4	65	23	557	829
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	378	19	168	1	6	572
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	202	4	72	5	35	318
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	52	27	205	5	7	296
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	92	13	152	12	21	290
SUBDIRECCION FINANCIERA	45	5	213	5	2	270
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	64	7	104	3	1	179
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	121	16	30		10	177
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	115	7	41	4	5	172
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	28	10	113	1	7	159
OFICINA DE GESTION SOCIAL	111	1	6	2	2	122
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	69	11	21	4	13	118
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	76	4	31	3	3	117
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	24	10	62	2	5	103
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	57	1	18	1	2	79
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	32	10	28	1	2	73
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	30	2	13		1	46
DESPACHO	15		8		13	36
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	28		2		3	33
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	15	5	10	1		31
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6		1	23	1	31
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	18	1	3	2	2	26
OFICINA DE CONTROL INTERNO	16		1			17
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	16					16
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	10		3		2	15
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	11	1	3			15
DESPACHO DEL SECRETARIO	4		7		1	12
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	7					7
SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD	5					5
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS					1	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1					1
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1					1
Total general	15.312	9.782	22.615	2.360	10.853	60.922

Del total de **60.922** recibidos en este periodo, un total de **10.853** requerimientos se encuentran sin gestionar y están vencidos, **2.360** se encuentran pendientes en términos, **22.615** fueron



atendidos oportunamente, **9.782** se gestionaron extemporáneos y **15.312** fueron archivados terminando el ciclo en el sistema.

Las dependencias que más solicitudes recibieron están, la Dirección de Gestión de Cobro, seguido de la Subdirección de Contravenciones, la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte y la Dirección de Atención al Ciudadano.

DEPENDENCIA	total
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	26.161
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	16.226
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	8.824
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	8.110

Fuente: Informes mensuales de PQRS del sistema de correspondencia

Conforme a la información anterior, los cinco (5) asuntos con el mayor número de requerimientos asignados durante el segundo semestre de 2019, fue la siguiente:

ASUNTOS	TOTAL
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	9.209
EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	9.065
TRASLADO POR COMPETENCIA	9.047
SOLICITUD DE COPIA DE INFORMES DE ACCIDENTES DE TRANSITO	5.504
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	5.461

Fuente: Informes mensuales de PQRS del sistema de correspondencia

De acuerdo a los asuntos más solicitados por la ciudadanía se destacan en este periodo, en primer lugar, con un total de **9.209** solicitudes de prescripción de comparendos comparado con el semestre anterior estas disminuyeron en 4.473 solicitudes, seguido de solicitudes los embargos y desembargos que pasaron de 21.199 a **9.065** solicitudes, los requerimientos de traslados por competencia pasaron de 10.997 a **9.047**, las **5.504** de solicitudes de copia de informes de accidentes de tránsito y **5.461** de revocatoria directa.

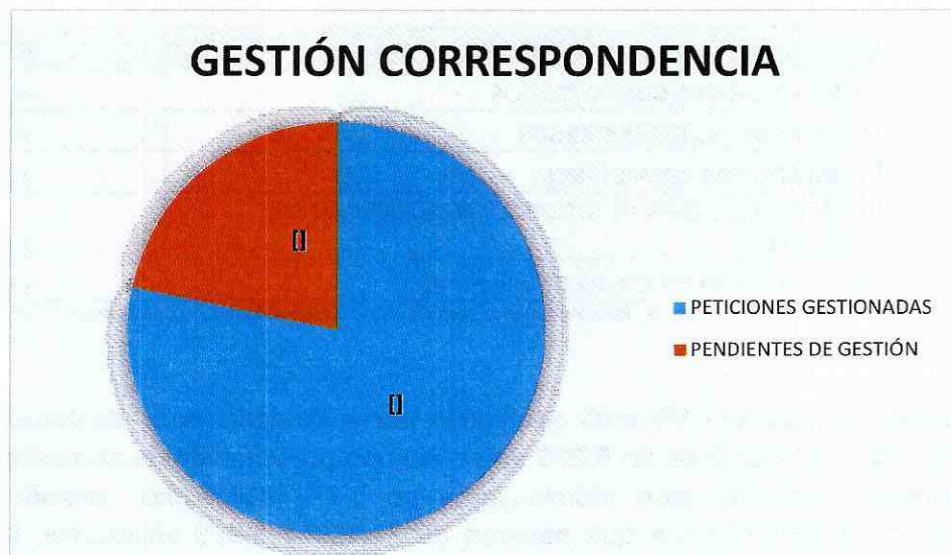
Para el segundo semestre de 2019, el tipo de solicitudes más solicitadas por los ciudadanos fueron: Derechos de Petición con **43.478** requerimientos correspondiente al **71 %** los que disminuyeron casi en un **50%** respecto al semestre anterior, seguido de las Solicitudes de



Información con **6.462** requerimientos para un **28% que se duplicaron** y el tercer lugar lo ocupa el tipo documental las solicitudes de copia con 233 requerimientos que permanece estable.

TIPO DOCUMENTO	TOTAL
DERECHO DE PETICION	43.478
SOLICITUD DE INFORMACION	16.817
SOLICITUD DE COPIA	233
QUEJAS	206
RECLAMOS	82
FELICITACIÓN	45
CONSULTA	27
SUGERENCIAS	23
DENUNCIA	11
Total general	60.922

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia

 Durante el segundo semestre la ciudadanía interpuso ante la Secretaría Distrital de Movilidad un total de **60.922** peticiones por el canal escrito, de las cuales a la fecha han sido atendidas



un total de **47.709** con un cumplimiento del **78%**, demostrando el gran compromiso que la entidad tiene con la ciudadanía.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA

Durante el segundo semestre de 2019 se registraron **12.352** requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te escucha, los cuales fueron asignados por dependencia de acuerdo a su competencia así:

GESTIÓN PQRSB BOGOTÁ TE ESCUCHA - II SEMESTRE 2019					
DEPENDENCIA	Gestion extemporanea	Gestion oportuna (DTL)	Pendiente en terminos	Pendiente Vencidos	Total general
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	401	3.230	31		3.662
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	753	1.532	114	105	2.504
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	106	2.193	101		2.400
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	260	1.440	154		1.854
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	141	579	26	4	750
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	26	262	24	2	314
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	6	297	11		314
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	53	114	1		168
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	49	2		55
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	21	28	5		54
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	19	20	4		43
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	3	37			40
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	28	1		33
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	15	13	1	2	31
OFICINA DE GESTION SOCIAL		31			31
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	3	23	1		27
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL		18			18
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO		17			17
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	4	11			15
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	5	7			12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		7	2		9
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA		1			1
Total general	1.824	9.937	478	113	12.352

Fuente: Informes mensuales de PQRSB del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

De acuerdo a la información anterior, las cuatro (4) dependencias con el mayor número de requerimientos asignados durante el segundo semestre de 2019, fueron las siguientes:



DEPENDENCIA	total
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	3.662
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	2.504
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2.400
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1.854

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

Se puede apreciar que el **30 %** de las solicitudes de la ciudadanía fueron recibidas por la Dirección de Atención al Ciudadano, el **20 %** la Dirección de Gestión de Cobro, el **19 %** la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte y el **15%** a la Subdirección de Contravenciones.

En cuanto a tipología los requerimientos se clasificaron de la siguiente manera:

tipo documento	total
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6.243
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2.475
RECLAMO	1.419
QUEJA	1.316
CONSULTA	433
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	156
SUGERENCIA	133
SOLICITUD DE COPIA	115
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	44
FELICITACION	18
Total general	12.352

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

De acuerdo a la información anterior se puede apreciar que el tipo documental derecho de petición de interés general es el tipo de documento que más radica la ciudadanía, lo cual corresponde a **6.243** que para el semestre anterior fue de **11.447**, los derechos de petición de interés particular ocupan el segundo lugar con **2.475** documentos radicados, seguidos del tipo documental reclamo con **1.419** requerimientos y finaliza con una leve participación de los tipos documentales queja con **1.316**, consulta con **433**, entre otros.



Fuente: Informes mensuales Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.

En cuanto al Sistema Distrital de quejas y soluciones ingresaron un total de **12.352** requerimientos, de los cuales **11.761** fueron contestados y el nivel de oportunidad fue del **95%**, y **591** requerimientos se encuentran pendientes de respuesta de los cuales 113 se encuentran vencidos.

IV. Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.

El Componente Comunicacional de la Dirección de Atención al Ciudadano presenta a continuación las actividades realizadas en relación con la figura del Defensor del Ciudadano durante el segundo semestre de 2019.

1. Botones de Identificación

Se entregaron 81 botones entre el día 2 y el 17 de septiembre del 2019 con el objetivo que los usuarios identifiquen a la persona que los atiende y recordándole a los servidores públicos que estamos al servicio de la ciudadanía. Así mismo, se refuerza la campaña de: Nuestros trámites y Servicios son Gratuitos:

PA01-PR01-MD01 V.2.0

15 página de 35



Fuente: Arte presentado a la imprenta nacional

2. Campaña: “Soy Servidor público, estoy para servirle. Mi nombre es..., pregúnteme”

De manera permanente se ejecuta esta campaña cuyo fundamento es despertar el interés en los servidores y colaboradores de la entidad para actualizar su conocimiento y así suministrar respuestas a la ciudadanía oportunas y de calidad. Motivar estas aptitudes redundará en la disminución de requerimientos para el defensor del ciudadano en materia de solicitudes a través de Bogotá te Escucha y en el punto de atención presencial.

Con esta estrategia se buscó enaltecer al servidor de la Dirección de Atención al Ciudadano, quien, gracias a su atención, nos acercamos al usuario, así mismo ayuda fortalecer aptitudes y conductas, que son compromisos éticos con la ciudad, que redundan en oportunidad en el servicio e impactan la percepción del usuario

Por ello en el segundo semestre de 2019, se llevó acabo el evento de reconocimiento a la labor de los colaboradores del SuperCADE Calle 13:



ESTAMOS EN LA JUGADA *Flash News*

Reconocimiento equipo SuperCADE de Movilidad



El Secretario de Movilidad Juan Pablo Bocarejo, la Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía Diana Vidal y la Directora de Atención al Ciudadano Eliana Rojas, exaltaron la labor de nueve colaboradores del SuperCADE de la Calle 13 por su compromiso en la prestación de un servicio al ciudadano amable, oportuno y de calidad.

Los funcionarios recibieron como reconocimiento un diploma que representa su trabajo diario por fortalecer la reputación e imagen de la Secretaría Distrital de Movilidad.

La Dirección de Atención al Ciudadano continúa fortaleciendo el mensaje de gratuidad de todos los trámites y servicios a la ciudadanía, fundamentado en la necesidad de acercar la comunicación e información con los usuarios.

Alcaldía de Bogotá

Así mismo, se efectuaron charlas a los funcionarios que ingresaron a la entidad:



En estos encuentros se entregó material POP que contiene mensajes claves del Defensor del Ciudadano.

PA01-PR01-MD01 V.2.0

17 página de 35



3. Sensibilización y actualización

Se aprovechan los eventos de inducción y reinducción programados por la entidad a propósito del rediseño institucional, para conversar con los nuevos servidores públicos, sensibilizarlos frente a las responsabilidades que se asumen y reiterar que un servicios de calidad y oportuno se debe reflejar las solicitudes que llegan al defensor del ciudadano.



Incluso se incluye en el documento de presentación de la entidad durante los procesos de inducción y reinducción, la información relacionada con el defensor del ciudadano para que desde el primer día de trabajo de los servidores y colaboradores, conozcan de esta figura, de sus funciones y beres.



SECRETARÍA DE MOVILIDAD

4. DEFENSOR DEL CIUDADANO



Dirección de Atención al Ciudadano
Resolución 067 de 2011 "Por la cual se adopta y reglamenta la figura de Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Movilidad".

OBJETIVOS

- Ser vocero de los ciudadanos frente a la protección de sus derechos.
- Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos formulados por la ciudadanía.

CUÁNDO ACUDIR ?

- Después de que al agotar otro canal de interacción ciudadana no se encuentra solución o el ciudadano no queda conforme con la misma.
- Si ha transcurrido el plazo legal desde la formulación del requerimiento y no se ha obtenido respuesta.
- Para formular recomendaciones y propuestas con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los ciudadanos y la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

4. Los desarrollos comunicaciones programados como POP se someten a un proceso de optimización y se agrega la frase: Nuestros Trámites y Servicios SON GRATUITOS.





5. De manera constante y permanente la información sobre trámites y servicios publicada en la página WEB de la entidad es actualizada en sus contenidos y presentación.

1. Pre-inscripción de excepciones

**LA SECRETARÍA
DISTRITAL DE
MOVILIDAD
INFORMA QUE:**



El trámite para la preinscripción en la base de datos de exceptuados de la restricción de Pico y Placa, no exige claves de acceso y es gratuito.

Si usted va a realizar dicho trámite a través del aplicativo **SIMUR**, haga clic en el botón "preinscripción de excepciones" y, si no tiene usuario, regístrese. Así podrá diligenciar el formulario y adjuntar en su totalidad los documentos de soporte que exige la Resolución 011 de 2018, donde se establecen los requisitos para cada categoría de exceptuados, y así asegurar la efectividad de su inscripción.

¡RECUERDE QUE DEBE HACER EL TRÁMITE POR UN SOLO CANAL!

6. Mantener informada a la ciudadanía es clave en el servicio público, por ello, un reto oficial es que los usuarios identifiquen, reconozcan y utilicen nuestros canales de comunicación, para lo cual, de manera permanente, se entrega la información actualizadas de cuáles son, en nuestros medios propios virtuales y físicos.

**CANALES DE
RADICACIÓN
PARA PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y
DENUNCIAS (PQRS)**

Presenciales

- * Centros Locales de Movilidad: estos puntos de atención al ciudadano están ubicados en las Alcaldías Locales de Bogotá.
- * Red CADE de Movilidad:
 - SuperCADE Movilidad
 - Sede de Paloquemao
 - SuperCADE 20 de Julio
 - SuperCADE Américas
 - SuperCADE Suba

Alcaldía de Bogotá

7. Se convocó un concurso interno en la SDM, la invitación llegó a 400 servidores de carrera y provisionales de la entidad y fue atendida por 344 personas, de los cuales reciben premios 150 servidores. Se anexa invitación "Participa en la encuesta del Defensor del Ciudadano y recibe un obsequio"



Preguntas Respuestas 344 Puntos totales: 60

Defensor del Ciudadano

Respetados funcionarios y servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad, la Dirección de Atención al Ciudadano les desea todos los éxitos en sus labores diarias y de cara a la ciudadanía.

Nuestra solicitud es para que diligencien la presente encuesta que busca, de manera fundamental, conocer el estado de nuestro conocimiento frente a la figura del Defensor del Ciudadano.

Este formulario recopila automáticamente las direcciones de correo electrónico de los usuarios de Bogotá es TIC. Cambiar configuración

Pregunta

☐ Opción 1

1. Las normas que rigen la figura del Defensor del Ciudadano en la SDM son: *

☐ a. Acuerdo del Concejo de Bogotá 257 de 2006, Decreto 392 de 2015 Por medio del cual se reglamenta la ...

☐ b. Decreto Distrital 672 de noviembre de 2018, que en su artículo 28 numeral 12 estableció que la Direcció...

☐ c. Opción a y b son verdaderas.

☐ Ninguna de las anteriores.

2. Los principios que orientan la actividad del Defensor del Ciudadano son: *

8. El 18 de septiembre de 2019 se señaló el punto de atención presencial que se dispone para el Defensor del Ciudadano en el Supercade Calle 13:





1.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción en nuestra Entidad, tiene como objetivo la mejora de los servicios que prestamos, los cuales deben plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias y partes interesadas. Un “*servicio de calidad*” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan, por tanto, es fundamental conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios quienes acceden a los servicios ofrecidos por la Secretaría de Movilidad como de las partes interesadas, quienes tienen una participación directa o indirectamente en la operación o prestación de los servicios de la Entidad.

1.1 ENCUESTAS PROCESOS MISIONALES

1.2.1 SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción en nuestra Entidad, tiene como objetivo la mejora de los servicios que se prestan de cara a la ciudadanía, los cuales se plantean desde el punto de vista de las personas usuarias y partes interesadas. Un “*servicio de calidad*” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan, por tanto, es necesario conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios quienes acceden a los servicios ofrecidos por la Secretaría de Movilidad, así como de las partes interesadas que adquieren una participación directa o indirectamente en la operación y/o prestación de los servicios de la Entidad.



1.1 ENCUESTAS PROCESOS MISIONALES

De acuerdo con lo anterior, para el tercer y cuarto trimestre de 2019 comprendido por los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, se cuenta con la participación de los siguientes procesos misionales:

GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Medición en PMT por eventos y PMT por obras
SEGURIDAD VIAL	Programas de Educación Vial
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Medición frente a los conceptos técnicos realizados, estudios de tránsito por demanda y atención y Asesorías en planes estratégicos de Seguridad Vial.
GESTIÓN JURIDICA	Facilidades de pago en Paloquemao, américas, suba y veinte de julio.
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Medición Audiencias de salidas vehículos inmovilización, Audiencias salidas vehículos por embriaguez, Impugnación de Comparendos, Notificación Comparendos Electrónicos, Corrección de multas, comparendos Mod 82, Judicializaciones por presunta falsedad en documentos, Consultas realizadas a autoridades de tránsito por casos especiales, Conceptos técnicos emitidos, Audiencias de continuación.
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Medición en SúperCADE de Movilidad, SúperCADE Américas, SúperCADE 20 de Julio, SúperCADE Suba, CADE Fontibón, SIM, Interventoría SIM, Concesión Patios, Patio Público, Cursos de Pedagogía SúperCADE de Movilidad.
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad

1.2.1 RESULTADOS

Para determinar la cantidad de encuestas a aplicar en el cuarto trimestre de 2019, cada proceso misional apoyado en la gestión de atención realizada durante el trimestre inmediatamente anterior y de acuerdo al tamaño de la población objetivo, aplicó una de las siguientes metodologías:

Muestreo Aleatorio Simple

- **Nivel de confianza del 95%** (0.95) que es equivalente de acuerdo a la función DISTR.NORM.ESTAND.INV () del Excel, a 1.96
- **Precisión o error** máximo admitido de 0.05
- **Variabilidad positiva y negativa** $p=q=0.5$
- **N** tamaño de la muestra de acuerdo a las estadísticas del trimestre



Donde:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

n	es el tamaño de la muestra;
Z	es el nivel de confianza;
p	es la variabilidad positiva;
q	es la variabilidad negativa;
N	es el tamaño de la población;
E	es la precisión o el error.

Ejemplo:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (9.408)}{(9.408) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = \frac{9035,4432}{24,4804} = 369 \text{ (muestra para encuestar)}$$

Censal

Se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste básicamente, en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento, además este se realiza cada determinado período. El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra estadística, sino sobre la población total; mientras que el período de realización depende de los objetivos para los que se necesiten los datos. La tabla a continuación, refleja el seguimiento consolidado realizado a la satisfacción de los usuarios que acuden a la Secretaría Distrital de Movilidad, la cual arroja un índice de satisfacción del **94,87%** en la prestación de servicios a la ciudadanía.

De acuerdo con la tabla anterior, se puede observar que el proceso de Gestión del Tránsito y control de tránsito y transporte, Seguridad Vial y Planeación de Transporte e Infraestructura, utilizan el tipo de muestreo **censal**, de acuerdo a su población objetivo, donde su aplicación se realiza de acuerdo con las solicitudes recibidas. Por otra parte, el proceso de Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía, así como el de Gestión contravencional y al transporte público, manejan un tipo de muestreo **aleatorio simple**, por lo tanto, para este periodo se efectuó una distribución entre los puntos de atención de acuerdo con la participación de cada



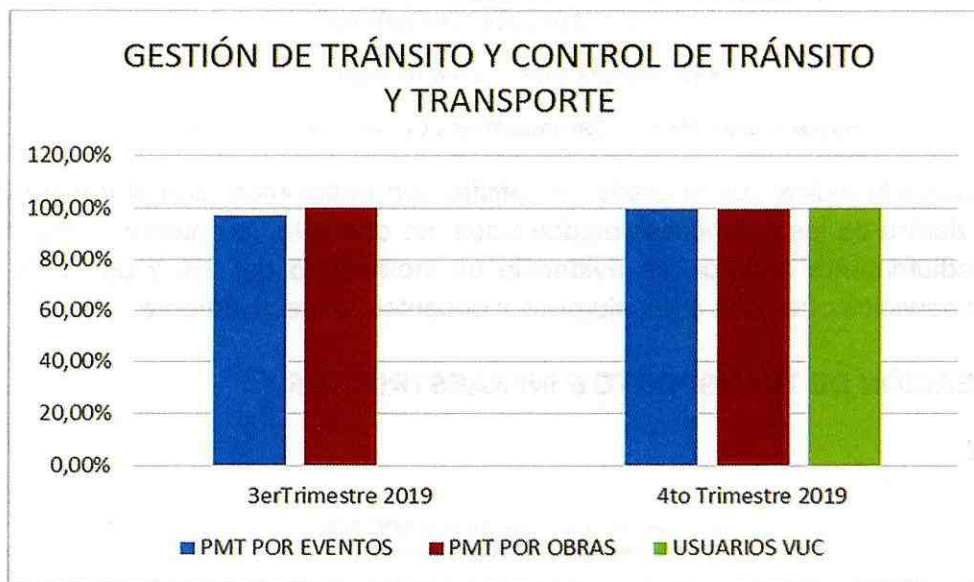
uno. Es oportuno mencionar que esta aplicación se llevó a cabo en el periodo de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019.

1.2.2 SATISFACCIÓN

A continuación, se relacionan los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso misional, luego de realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos que acuden a la prestación de servicios por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el segundo semestre de 2019 así:

1. GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Gráfica No. 1



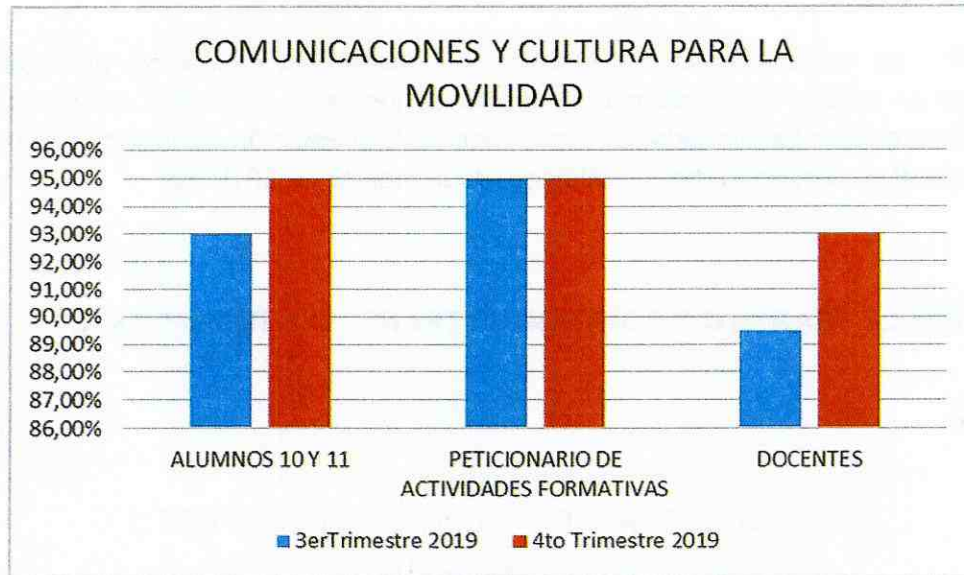
Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio correspondiente a PMT por eventos aumentó en 2,65% frente al trimestre inmediatamente anterior, así mismo el PMT por obras registró una leve disminución del 0,54% frente al trimestre anterior. Lo anterior evidencia que se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.



2. SEGURIDAD VIAL

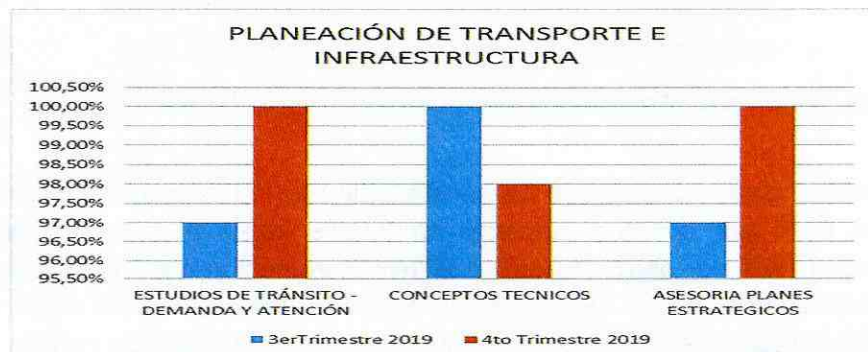
Gráfica No. 2



El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, no obstante, lo anterior, comparado con el trimestre inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 2% y del 3,5% en lo que respecta a los servicios ofrecidos a los alumnos y docentes respectivamente.

3. PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Gráfica No. 3



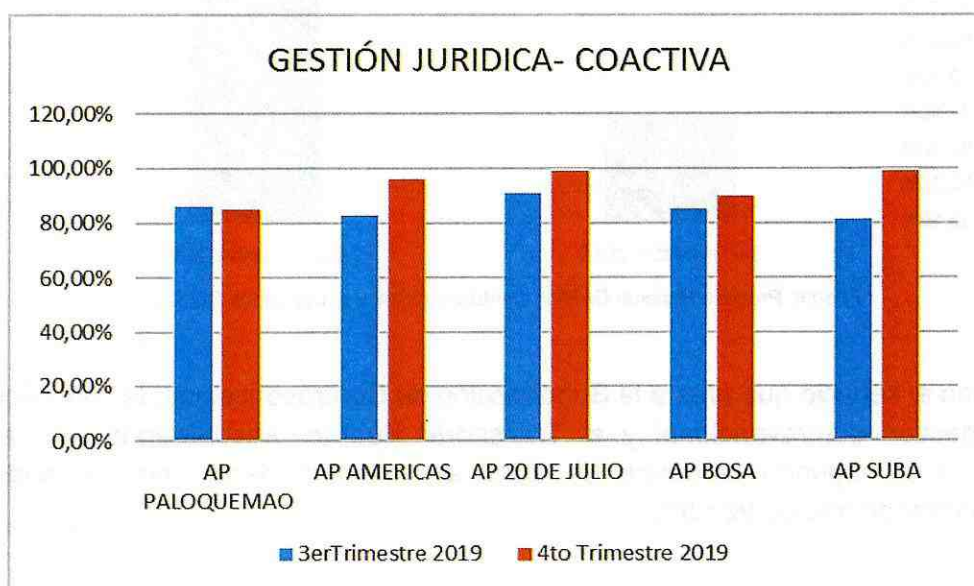


En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el tercer y cuarto trimestre de 2019 se evidencia que el nivel de satisfacción disminuyó en un 2%. No obstante, lo anterior, en cuanto a los servicios prestados a la ciudadanía en lo que respecta a Estudios de tránsito – demanda de atención y asesorías de planes estratégicos estos crecieron en un 3%.

Lo anterior, demuestra que los resultados obtenidos relacionados con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.

4. GESTIÓN JURÍDICA

Gráfica No. 4



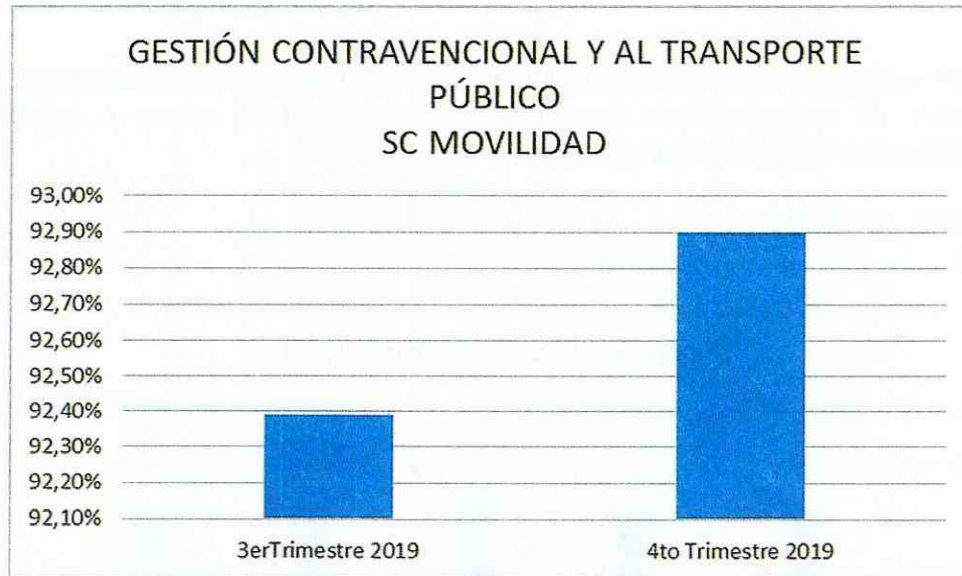
Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

Frente al servicio que presta la Dirección de Gestión de Cobro la cual hace parte del proceso de Gestión Jurídica encontramos que la medición en general registro un nivel de satisfacción promedio del 8,51% en los puntos de atención habilitados para la prestación de los servicios, lo anterior generado entre otros aspectos con la nueva apertura de un punto de atención en Bosa. Así mismo, se evidencia un incremento promedio del nivel de satisfacción del 13% en Américas, y del 17 % Bosa para el cuarto periodo de 2019.



5. GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO

Gráfica No. 5



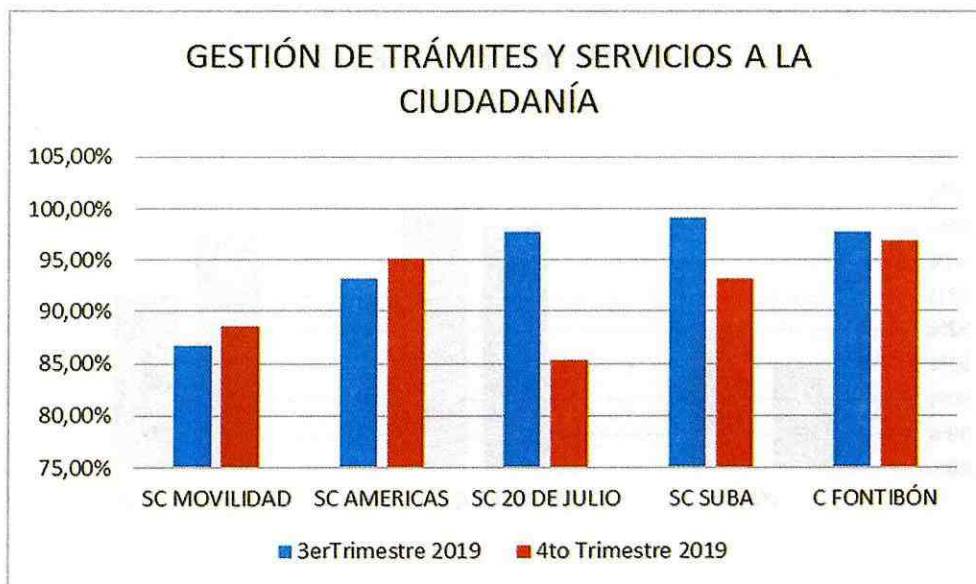
Fuente: Proceso Misional Gestión Contravencional y al transporte Público

De acuerdo con el servicio que presta la Subdirección de Contravenciones, la cual hace parte del proceso de gestión contravencional y al Transporte Público, encontramos que la medición correspondiente al segundo semestre de 2019 se mantuvo dentro de los estándares de satisfacción, promediando de 92,65%



6. GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Gráfica No. 6



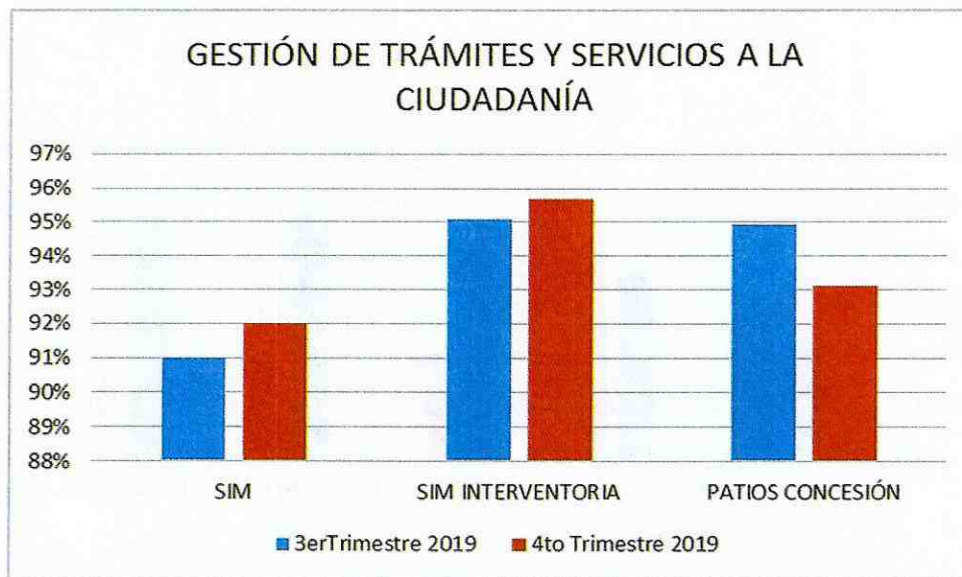
Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

Comparada la estadística trimestre a trimestre, podemos evidenciar que el punto SuperCADE Fontibón no hacía parte de la red de servicios a la ciudadanía. Así las cosas, el resultado obtenido para el ter y cuarto periodo de 2019 indica que el grado de satisfacción promedio de los puntos de atención relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos con un promedio de 93,38%, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.



7. SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INDIRECTOS

Gráfica No. 7



Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

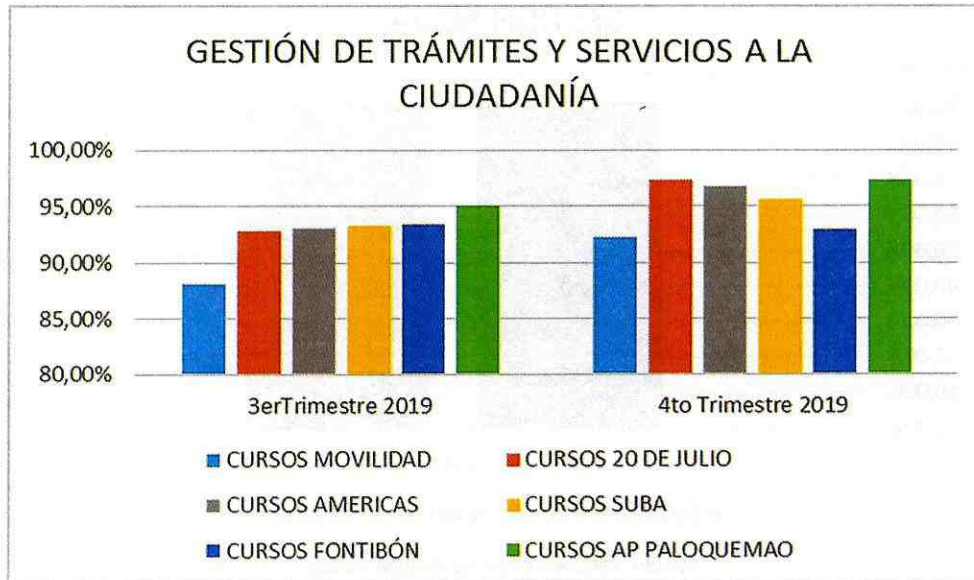
En lo correspondiente a la prestación de servicios indirectos, podemos observar en el resultado obtenido que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.

No obstante, lo anterior, se obtiene de esta manera un promedio de 93.6% de grado de satisfacción de los servicios indirectos que presta la Secretaría Distrital de Movilidad a la Ciudadanía.



8. SATISFACCIÓN CURSOS DE PEDAGOGÍA

Gráfica No. 8



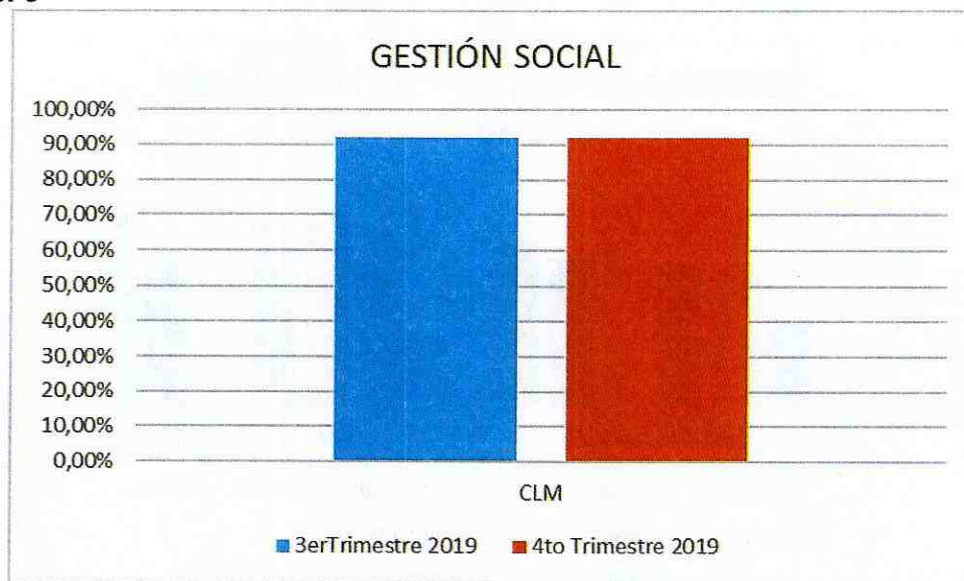
Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

Se puede evidenciar que el resultado obtenido para el segundo semestre de análisis de 2019 indica que el grado de satisfacción promedio de los puntos de atención relacionado con el trámite y/o servicio de cursos de Pedagogía a infractores de las normas de tránsito se encuentra dentro de los estándares establecidos con un promedio del 94,2% de satisfacción manifestada por los ciudadanos durante el proceso.



9. GESTIÓN SOCIAL

Gráfica No. 9



Fuente: Proceso Misional Gestión Social

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación de la misión de la Entidad. Se puede evidenciar que la satisfacción durante el tercer y cuarto trimestre se mantuvo en el mismo nivel de satisfacción en los procesos de participación ciudadana que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad.



INFORME CAPACITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2019

La Dirección Atención al Ciudadano, desarrollo las siguientes capacitaciones por autogestión y apoyo interinstitucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en la Cualificación del Servicio.

Dentro de los servidores de la DAC fue relevante la asistencia de los servidores de los cades, cursos pedagógicos, parqueaderos y grúas; así mismo se convocó a otras dependencias como fueron Contravenciones, Dirección de Cobro Coactivo, Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público y Subdirección de Gestión en Vía (Grupo Guía).

Es de resaltar que estas capacitaciones fueron motivadas con evaluaciones que se realizaron al final de la jornada y quienes respondían correctamente se les obsequio un elemento de Material POP (libretas, esferos, porta celulares, talegas entre otros).

También se premió la puntualidad a dichas capacitaciones.

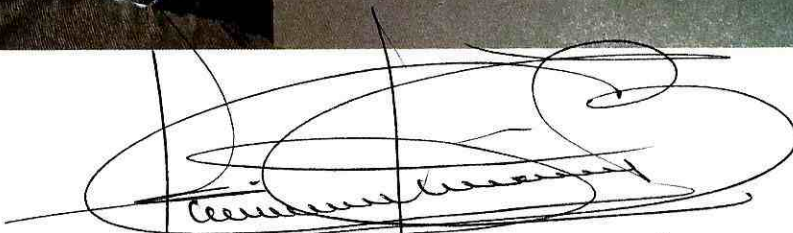
No.	TEMA	FECHA	PARTICIPANTES	MODALIDAD
1	Ética y Transparencia	13 -08-2019	40	Interinstitucional
2	Ética y Transparencia	220-08-2019	64	Interinstitucional
3	Inteligencia Emocional	28-08-2019	70	Interinstitucional
4	Coaching Organizacional	3-09-2019	13	Interinstitucional
5	Criterios sobre la Inmovilización y entrega de Vehículos	11-09-2019	80	Autogestión
6	Ver más allá con Inteligencia Social	9-10-2019	15	Interinstitucional
7	Ver más allá con Inteligencia Social	29-10-2019	40	Interinstitucional
8	Seguridad Vial	29-10-2019	38	Autogestión
9	Protección de Datos Seguridad de la Información	19-11-2019	68	Autogestión
10	Criterios Pico y Placa	11-12-2019	27	Autogestión



11	Tablero de Control PQRSD	11-12-2019	32	Autogestión
12	Trámites a través de la pg. WEB	11-12-2019	33	Autogestión
13	Actual Manual de Trámites	13-12-2019	46	Autogestión
14	Actual Manual de Trámites	17-12-2019	48	Autogestión
15	Pico y Placa	18-12-2019	18	Autogestión
16	Seguridad de la Información	18-12-2019	26	Autogestión
Total			366	






EDITH CAROLINA CHÁVEZ BRICEÑO
Defensor del Ciudadano
Secretaría Distrital de Movilidad