

**INFORME DE GESTIÓN FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
IV TRIMESTRE Y II SEMESTRE DE 2020
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD**

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, en la Secretaría Distrital de Movilidad, orienta, guía, establece y fortalece la misión de garantizar la atención y la prestación del servicio, a través de la armonización de los Derechos, Deberes y Prohibiciones que tanto ciudadanos como servidores públicos y/o contratistas, deben tener como marco de referencia para la coordinación y articulación de las políticas, planes, programas, normas y demás regulaciones legales como procedimentales, según lo descrito en el artículo 2 de este decreto y en proporcionalidad constitucional con el artículo 2.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Las acciones desarrolladas responden a la estrategia de divulgación y socialización de los Derechos, Deberes y Prohibiciones del ciudadano y del servidor público: *“Un ciudadano satisfecho, avanza, felicita, no se queja”*, propuesta que atiende sugerencias y necesidades frente a la necesidad de posicionar la FDC al interior y exterior de la SDM.

Esta iniciativa fue avalada por la DAC, y aprobada por la OACCM desde el plan de comunicaciones de la Entidad; las acciones están orientadas para desarrollarse en doble vía: Interna y Externa.

2. Atendiendo las acciones desarrolladas durante la vigencia del 2020 y



retomando las voces con mayor eco desde esta iniciativa. Se tiene que, el proceso regulatorio para el cual fue creada la FDC, junto con su logo en la SDM, es el de mostrar los avances de unificación con el Código de Integridad y la Política Antisoborno, más la Carta de trato Digno en su 1ra versión:

Imagen No 1 – Logo de la Figura del Defensor al Ciudadano

3. Se ha mantenido la difusión del eslogan que identifica la FDC: **¡Estoy para servirte!**. Esta frase pone de cara al ciudadano el compromiso de pensar primero en el ciudadano y dar versatilidad a ese artículo 2 de la C.P.C, promueve la empatía y reviste a la Entidad de una administración más humana y allegada a las personas.

Defensor del ciudadano



Imagen No 2 – Eslogan de la Figura del Defensor al Ciudadano

4. Se ideó un libreto para fomentar el uso adecuado de la Figura del Defensor, cuyo contenido fue el siguiente:
 - “Hola, soy el (la) defensor(a) del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad, soy Alejandra Rojas Posada, Directora de Atención al Ciudadano, y **¡estoy para servirte!**.”
 - ¡En qué casos puedo servirte?
 - Cuando no obtienes respuestas a tus inquietudes y solicitudes hechas a través de los canales de contacto dispuestos por la entidad para que te expreses.
 - Recuerda que estoy para servirte en última instancia, No soy canal de contacto, conóceme en www.movilidadbogota.gov.co”
5. La iniciativa de resaltar los atributos del buen servicio como: el Buen

Trato, la Calidad, la Oportunidad, el Lenguaje Claro, entre otros han constituido la diversificación de los pilares del Gobierno Abierto como: Transparencia, Participación y Rendición de Cuentas y por supuesto se articulan con la constante divulgación, socialización y sensibilización en

aspectos fundamentales como los tiempos en los momentos de verdad o momentos de atención, en procura de responder una necesidad escrita o verbal y allegada por cualquier canal de contacto dispuesto por la entidad, de ello se obtiene las siguientes piezas desarrolladas en el último semestre de 2020 con mayor impulso:



Imagen No 3 – Piezas de Divulgación Figura del Defensor al Ciudadano



NOTA: Estas piezas comunicativas durante el 2020 fueron constantemente publicitadas por los canales de comunicación internos de la Entidad; carteleras virtuales, página Web y redes sociales sirvieron como plataforma de lanzamiento y posicionamiento.

<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>

RESUMEN DE POSICIONAMIENTO

Las acciones desarrolladas en esta línea comunicacional, más las plasmadas al interior de las actividades del POA y del PAAC, lograron un resultado del 100% de impacto, desde la siguiente cronología:

- **02 de febrero de 2020:** Oficialización y divulgación del logo del defensor del

Ciudadano Sensibilización de la figura del Defensor del Ciudadano

- **11 de febrero de 2020:** Sensibilización Figura del Defensor del Ciudadano - Auditorio Naranja, sede calle 13.

- **18 de febrero 2020:** Actualización de las Políticas de Atención al Ciudadano, mediante sensibilización y su aplicación - Auditorio Naranja, sede calle 13.
- **25 de noviembre 2020:** Generación protocolo Defensor del Ciudadano.

PIEZAS DIFUNDIDAS

Por supuesto las funciones del Defensor del Ciudadano están encaminadas a:

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 – Bogotá te escucha.

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

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



asignada.

Nota: Las entidades y organismos distritales contarán con un periodo de cuatro (4) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Por ello en la SDM, implementar y garantizar la función del Defensor como el ejercicio de sus funciones, son la prioridad, es así que la Divulgación, fue la clave para lograr este propósito y de ello se resume, lo siguiente:

¿SABÉS CUÁNDO ACUDIR AL DEFENSOR DEL CIUDADANO?



Imagen No 4 – Piezas Defensor al Ciudadano

¿CONOCES LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO?



Imagen No 5 – Piezas Defensor al Ciudadano

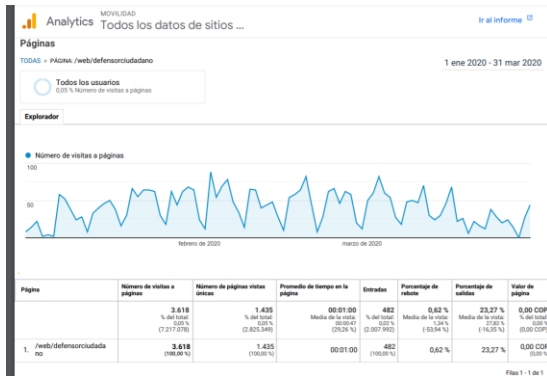
REELS INFORMATIVOS SDM Y ACCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO?



Imagen No 6 – Reel de Piezas Informativas SDM

RESULTADOS SEGUIMIENTO PÁGINA WEB – NAVEGACIÓN SECCIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO

I TRIMESTRE 2020



Gráfica No 1 – Navegación Pág WEB, Ene – Mar

II TRIMESTRE 2020



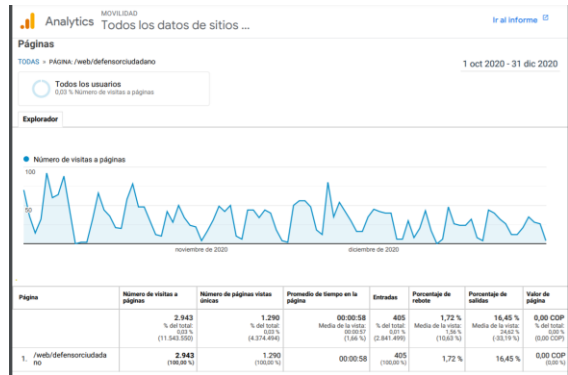
Gráfica No 2 – Navegación Pág WEB, Abr - Jun

III TRIMESTRE 2020



Gráfica No 3 – Navegación Pág WEB, Jul – Sep

IV TRIMESTRE 2020



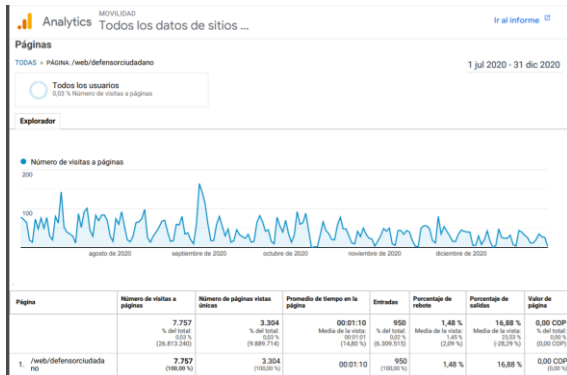
Gráfica No 4 – Navegación Pág WEB, Oct - Dic

I SEMESTRE 2020



Gráfica No 5 – Navegación Pág WEB, Ene – Jun

II SEMESTRE 2020



Gráfica No 6 – Navegación Pág WEB, Jul - Dic

De acuerdo al seguimiento que se hace en los flujos de información, navegación y consulta de la ciudadanía a las secciones de la página web de la Entidad www.movilidadbogota.gov.co especialmente a la sección <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano> se ha concluido que el promedio mensual para el año 2020 de navegación para la sección del defensor del ciudadano, fue de 519 ciudadanos.

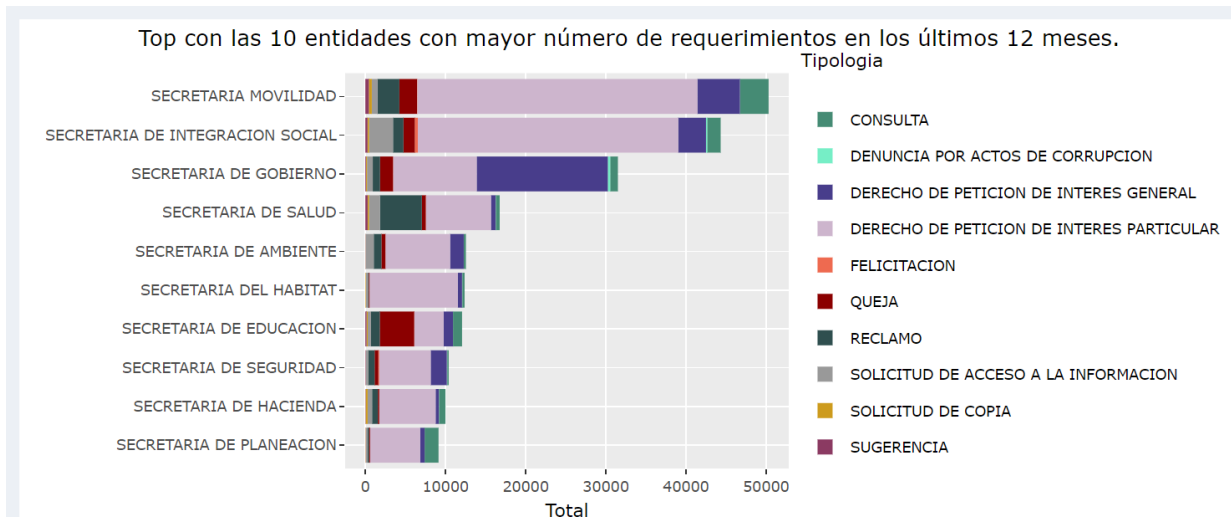
De otra parte se estimó que los trimestres No. I, III y IV, tuvieron un comportamiento parecido en cuanto a la consulta de la sección del Defensor del Ciudadano, estableciendo un promedio de 477 ciudadanos por mes y una duración de (1:05) un minuto con cinco segundos. Tiempo en el cual el ciudadano define la forma, el canal y la solicitud de impetrar un requerimiento a la Entidad.

Finalmente comparando los semestres del 2020, se obtiene que el II semestre fue superior al primero, por cuanto las navegaciones fueron más altas y los tiempos de duración en la sección fueron más largos. Como corroboración de esta hipótesis, se da en los resultados de los trimestres: el III y IV trimestre fueron los de mayor consulta.

INCIDENCIA DE LAS PQRS EN EL ACCIONAR DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

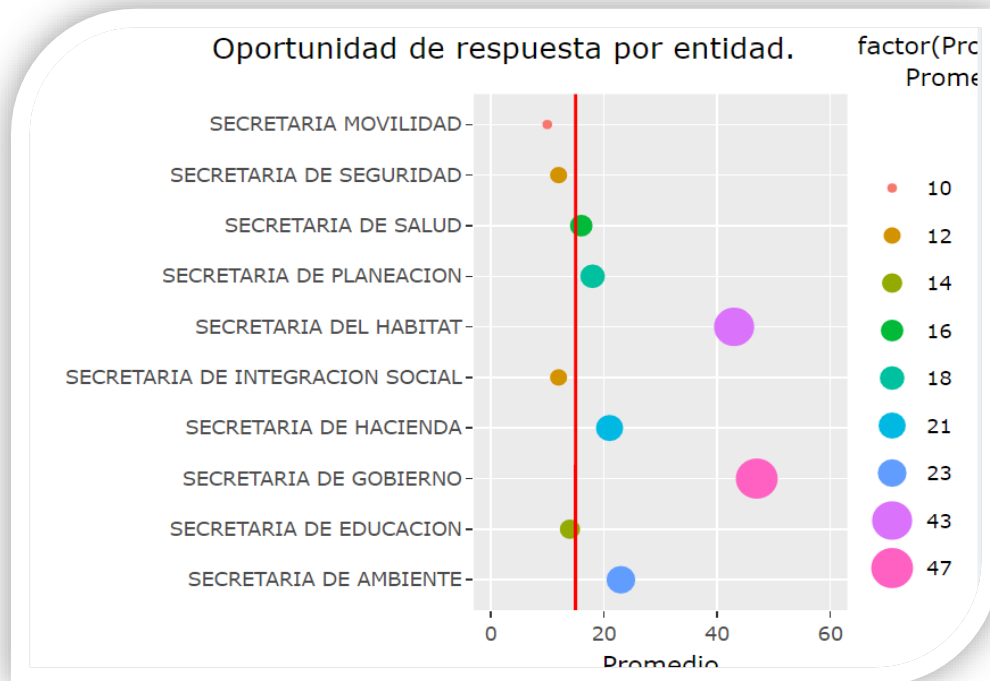
Una de las principales razones por las cuales se hace necesaria la Figura del Defensor del Ciudadano en las Entidades Distritales, es por la alta demanda de solicitudes de PQRS que hace la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos (artículo 23 de la C.P.C) y ocasionalmente por la no respuesta oportuna y en contenido a sus solicitudes (artículo 14 de la ley 1437 de 2011 – Modificado por la Ley 1755 de 2015 y actualizado por la ley 2080 de 2021).

Para el contexto del año 2020, se aprecia que el top de requerimientos de la ciudadanía, lo encabeza la Secretaría Distrital de Movilidad, con más de 50.000 PQRS al año y con un promedio mensual de 4:000 PQRS como dato no menor; siendo los Derechos de Petición de interés general y particular como el conglomerado de las PQRS. De otra parte las quejas y reclamos (salidas no conformes – ISO9001:2015) según la norma de calidad completan el top 5 con consultas.



Gráfica No 7 – Top de Entidades del Distrito con Mayor Número de Requerimientos – Fuente: Secretaría General

No obstante, el porcentaje de PQRS atendidas fuera de los términos de Ley (Ley 1775 de 2015 y Decreto 491 de 2020), es mínima al considerar una (1) de cada diez (10) como vencidas, tal y como se parecía en el diagrama de histograma de la gráfica No 8. La SDM se encuentra por debajo de la media, a pesar de ser la Entidad que mayor número de requerimientos recibe.



Gráfica No 8 – Histograma Tiempos de Respuesta PQRS Entidades del Distrito – Fuente: Secretaría General

Este insumo es el recurso que toma el Defensor del Ciudadano para su actuar,

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



dependiendo de las PQRS que no se atienden en los términos establecidos por la Leyes, por los contenidos poco claros o que no dan respuesta de fondo a las solicitudes y por supuesto por las quejas (contra los servidores públicos) y reclamos (contra la prestación del servicio o realización de los trámites – sinónimo de inconvenientes), hacen parte de esos posibles derechos vulnerados y que el Defensor de la Entidad debe atender en su rol democrático de hacer el restablecimiento del derecho vulnerado.

Por otra parte y en sinergia procedimental con el área de Gestión Corporativa se logra articular el Código de Integridad versión 2020, junto con la Política Antisoborno (marco jurídico Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción), a fin de prevenir, mitigar y combatir el flagelo de la corrupción en las Entidades del Estado y del Distrito. Con el canal de denuncias (uso de los canales de atención de la Entidad) y las herramientas al alcance de la ciudadanía, los particulares y los servidores públicos como contratistas, se busca mejorar la percepción de honestidad de la Entidad en doble vía “interna y externa”, insumo adyacente para el FDC.

Finalmente, y en retrospectiva a los resultados internos de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los deberes y el respecto de los derechos para lo tendiente a la figura del Defensor del Ciudadano, es un reflejo de lo que sucede externamente. De los anteriores párrafos se concluye el mismo comportamiento al interior de la SDM en la atención de las PQRS, previniendo de manera exitosa que muchas de las atenciones no oportunas a los requerimientos de la ciudadanía lleguen al escenario del Defensor del Ciudadano para una restitución del derecho vulnerado.

DEPENDENCIA SDM	Gestion oportuna (DTL)	Documento Archivado	Gestion extemporanea	Pendiente en terminos	Total general
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	75,07%	19,33%	3,68%	1,92%	100,00%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	96,58%	1,46%	1,52%	0,44%	100,00%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	89,82%	2,58%	6,81%	0,78%	100,00%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	94,46%	1,71%	3,62%	0,21%	100,00%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	99,29%	0,60%	0,11%	0,01%	100,00%
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL T	75,97%	12,56%	10,94%	0,53%	100,00%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	85,50%	2,41%	11,98%	0,11%	100,00%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	76,96%	14,11%	8,75%	0,18%	100,00%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	75,96%	15,45%	8,59%	0,00%	100,00%
SUBDIRECCION FINANCIERA	79,54%	15,71%	2,95%	1,80%	100,00%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	60,91%	28,25%	10,72%	0,13%	100,00%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	75,47%	18,95%	5,58%	0,00%	100,00%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	89,45%	0,41%	10,14%	0,00%	100,00%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	58,70%	38,13%	2,01%	1,17%	100,00%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE	88,54%	4,87%	6,59%	0,00%	100,00%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	81,06%	9,63%	5,65%	3,65%	100,00%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	32,39%	65,45%	1,16%	1,00%	100,00%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	42,23%	51,55%	5,70%	0,52%	100,00%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	71,20%	28,27%	0,52%	0,00%	100,00%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	44,36%	52,73%	2,55%	0,36%	100,00%
DESPACHO DEL SECRETARIO	41,00%	57,74%	1,26%	0,00%	100,00%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	18,89%	80,12%	0,99%	0,00%	100,00%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	21,07%	75,71%	2,86%	0,36%	100,00%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL	44,17%	49,17%	6,67%	0,00%	100,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA P	62,86%	25,71%	4,29%	7,14%	100,00%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS I	36,79%	62,26%	0,94%	0,00%	100,00%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	18,69%	80,30%	1,01%	0,00%	100,00%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	4,93%	92,81%	2,00%	0,27%	100,00%
DIRECCION DE CONTRATACION	4,11%	92,72%	2,78%	0,40%	100,00%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	60,00%	38,00%	2,00%	0,00%	100,00%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	39,39%	57,58%	3,03%	0,00%	100,00%
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	56,52%	34,78%	8,70%	0,00%	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	30,23%	67,44%	2,33%	0,00%	100,00%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	14,04%	85,96%	0,00%	0,00%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7,50%	92,50%	0,00%	0,00%	100,00%
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	5,88%	94,12%	0,00%	0,00%	100,00%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total general	83,61%	11,31%	4,09%	0,99%	100,00%

Gráfica No 9 – Tiempos de Respuesta PQRS SDM – Fuente: DAC

Los resultados presentados en la última gráfica No. 9, muestran la gestión adelantada por cada una de las áreas de las Secretaría de Movilidad, en su misión de cumplir con las expectativas de la ciudadanía, partes interesadas, grupos de valor, aliados estratégicos, entidades pares, entes de control y demás actores. Siendo un solo objetivo, cumplir de fondo y de forma con los preceptos normativos de la democracia e instituidos en la Figura del Defensor.

ALEJANDRA ROJAS POSADA
DEFENSOR (A) DEL CIUDADANO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2021
 DFGR