

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

**PROYECTO INVERSIÓN 1044**

**SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD EFICIENTES E INCLUYENTES**

**PLAN DE DESARROLLO  
“BOGOTA MEJOR PARA TODOS 2016-2020”**

**CUARTO EJE TRANSVERSAL**

**GOBIERNO LEGÍTIMO, FORTALECIMIENTO LOCAL Y EFICIENCIA**

**PROGRAMA**

**TRANSPARENCIA, GESTIÓN PÚBLICA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

## 1. DIAGNÓSTICO

Intervenir en el fortalecimiento de una democracia urbana desde la prestación de servicios a la ciudadanía, implica entender los cambios que se han presentado a nivel cultural en los últimos años en Bogotá y que hacen de la movilidad, un elemento fundamental en la construcción de un gobierno abierto para la ciudadanía. La Movilidad debe permitir a los ciudadanos hacer parte del espacio público, de su consumo y uso, lo que conlleva a la consolidación de la convivencia ciudadana que redundará en las relaciones de la sociedad.

La movilidad es entendida como “el derecho de ciudadanas y ciudadanos a desplazarse de manera, eficiente por la ciudad, como un factor de competitividad y productividad de los agentes económicos y sociales para la circulación y el intercambio de bienes y servicios y, fundamentalmente, como un elemento que contribuye a la calidad de vida”<sup>1</sup>, definición que se asocia a una movilidad sostenible, respondiente a modelos de gestión que facilitan la participación de las comunidades y promueve una mejor oferta de servicios para las crecientes y actuales formas que tienen las personas en sus desplazamientos.

La movilidad, actualmente incorpora una serie de variables que deben permitir el mejoramiento continuo de la manera como los bogotanos se mueven y, que responden a una serie de necesidades enfrascadas en la nueva manera de vivir y sentir el entorno capitalino. Es así como los trámites de servicios adquieren una importancia relevante en el diseño de políticas de proximidad, teniendo como fin único los servicios de calidad ofrecidos a la ciudadanía.

Durante los últimos años, en temas de movilidad se han venido posicionando las propuestas para la implementación de un sistema integrado de transporte, pese a que los avances en infraestructura siguen siendo escasos, como lo evidencia el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016-2020”, donde expone que “el 57% de los 15.556 km-carril de malla vial de Bogotá está en mal o regular estado”. La deficiencia en la infraestructura junto con otros tantos inconvenientes como la ejecución solo del “30% de la infraestructura proyectada para el 2016”<sup>2</sup> para el caso del Transporte Masivo, son algunos de los factores que repercuten en la calidad del servicio de transporte y, en la vida cotidiana de los ciudadanos.

El desafío para la Bogotá de hoy, frente a los modos y medios de transporte permite el planteamiento de estrategias, con un cambio de orientación hacia las políticas urbanas democráticas, con nuevos paradigmas enfocados en lo técnico y en el comportamiento ciudadano que exigen procesos de gestión de la movilidad, asegurando un mejoramiento en la calidad de los capitalinos.

<sup>1</sup> Alcaldía Mayor de Bogotá (2007). Pacto por la movilidad de Bogotá con los Gremios de la Ciudad

<sup>2</sup> Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016-2020”

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

Así es como se enfoca la democracia urbana, en una movilidad mejor para todos. Con exigencias en movilidad alternativa, sostenible al medio ambiente y ciudadano socialmente responsables de sus actos. Todos los procesos descritos en el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para todos”, inciden directamente en el ciudadano, en su forma de fortalecer una relación con el espacio público.

Las metas resultados planteadas para el 2016-2020, entre las que se destacan la construcción y mantenimiento de vías, transporte de calidad, gestión y control de la demanda de transporte, seguridad y comportamiento para la movilidad, implican una mirada a los servicios ofrecidos a la ciudadanía y que, por ende, deben ir de la mano con la ejecución de programas orientados a mejorar la accesibilidad del espacio público y peatonal, que buscan generar cambios culturales y de infraestructura. Por ello, el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos”, describe una estrategia relacionada con “la consolidación de la gestión pública transparente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano”<sup>3</sup>.

Para la Secretaría Distrital de Movilidad, el servicio a la ciudadanía está enfocado en el ciudadano como sujeto de derechos y deberes. El ciudadano es la fuente principal en la prestación de los servicios y que, de acuerdo a la política pública de servicio a la ciudadanía, se constituye en el eje y razón de ser de la administración pública.

El concepto de ciudadanía se aborda desde diferentes perspectivas. Sociológicamente hace referencia a cierto estatus del individuo en relación a la comunidad de la que forma parte, con la cual se identifica y en la cual se reconoce como miembro. Adela Cortina <sup>4</sup>aborda el concepto como la integración de un estatus legal, conjunto de derechos, un status moral, conjunto de responsabilidades y una identidad por medio de la cual la persona se sabe y siente perteneciente a la sociedad. La identidad colectiva de una comunidad social se basa en aquello que se comparte, se tiene en común.

En la antigüedad clásica la ciudadanía ya se asentaba sobre un territorio y un conjunto de bienes públicos y privados. Se sustentaba en un sistema de convivencia que definía las formas de vida. **Ser ciudadano otorgaba una serie de derechos y obligaciones**, al mismo tiempo que proporcionaba una identidad colectiva y un sentido de convivencia.

La práctica de la ciudadanía depende de la reactivación de la esfera pública, donde los individuos puedan actuar colectivamente e involucrarse en deliberaciones comunes todos los asuntos que afecten a la comunidad política. La práctica de la ciudadanía es esencial para la construcción de la identidad política basada en valores de solidaridad, respeto, autonomía y reconocimiento de la diferencia.

<sup>3</sup> Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016-2020”

<sup>4</sup> adela cortina orts, ¿Para qué sirve realmente la ética?, Editorial Paidós, Madrid, 2013, 180pp., ISBN: 978-84-493-2877-0.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

La ciudadanía participativa es esencial para la obtención de la acción política efectiva, desde el momento en que ella habilite a cada individuo para obtener algún impacto en las decisiones que afectan el bienestar de la comunidad. La práctica de la ciudadanía democrática es crucial para la expansión de la opinión política y para cotejar nuestros juicios, representando en este sentido un elemento esencial en la constitución de una cultura política vibrante y democrática (Passerin d'Entrèves, 1992).

Por lo tanto, una prestación de servicio adecuada debe cumplir los estándares de calidad, oportunidad y confiabilidad e inclusión de los diferentes actores, con un enfoque de derechos, posibilitando mecanismos de participación y coordinación.

La Secretaría Distrital de Movilidad ofrece sus servicios de manera directa (RedCade, Centros Locales, puntos de atención) e indirecta (Servicios concesionados: SIM, grúas y patios), pero tanto servicios directos como indirectos, son canales de atención a la ciudadanía que deben proporcionar atención afectiva, respetuosa, calidad y amable.

La Entidad, es responsable de los servicios que presten los tercerizados y “debe asegurarse de controlar tales procesos”, por lo que contrata interventorías, quienes se encarga de verificar el cumplimiento de lo establecido en la normativa frente a la prestación de los servicios tercerizados.

Dentro de los principios del servicio a los ciudadanos se observa la “participación”, entendida como “el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que lo afecte”<sup>5</sup>, es decir, la participación, se constituye en un pilar fundamental en la prestación del servicio y es asociada a la transparencia, ya que a través de la participación se logra la interacción de los componentes, de rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

En cuanto a la territorialidad como escenario donde se construyen las relaciones sociales, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con 20 puntos de atención al ciudadano, denominados Centros Locales de Movilidad que tienen como función, fortalecer la política de atención a la ciudadanía en sus principios y características, siendo la más relevante, la participación.

Los Centros Locales de Movilidad buscan generar procesos de participación incidente en temas de movilidad, con el fin de mejorar las condiciones de movilidad en las localidades, a partir de la identificación de situaciones que la ciudadanía desea cambiar o mejorar. Se

<sup>5</sup> Decreto 197/2014. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

entiende como participación incidente la “Intervención proactiva en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se consiguen canalizar los aportes de la comunidad y demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios para todas y todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública”<sup>6</sup>.

A través del fortalecimiento de la participación, se busca que los ciudadanos puedan intervenir, a partir de la discusión de los problemas de su localidad o barrio y en la proposición y adopción de las mejores soluciones y, aporten a las alternativas de solución.

### Identificación del problema

Actualmente la Secretaría Distrital de Movilidad tiene una oferta de 9 servicios<sup>7</sup> y 66 trámites<sup>8</sup>. De estos últimos, 52 son tercerizados a través de la Concesión del SIM y 14 restantes son directos.

De acuerdo con la Agenda por la Transparencia en Bogotá 2016-2019<sup>9</sup>, el 44.8% de las Entidades que en el Distrito tienen trámites asociados a su gestión, manifestaron que no han completado la racionalización, lo que ha limitado la identificación de procedimientos innecesarios que generan desgaste administrativo y perjudica los tiempos de respuesta a los bogotanos.

con miras a prestar un servicio que disminuya o elimine los tiempos y costos de desplazamiento a los ciudadanos, se adelantó el análisis para la virtualización de los trámites de solicitudes de desembargo y facilidades de pago. Así mismo se adelantaron acciones para avanzar en el agendamiento virtual de algunos trámites, como se observa en el cuadro siguiente:

| TRÁMITE                                                                                  | RACIONALIZACION (Administrativa /tecnológica)         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Curso para infractores de las normas de tránsito y transporte                            | Agendamiento virtual cursos presencial.               |
| Solicitud desembargo por multas, infracciones de normas de tránsito y transporte público | Ampliación de información coactiva en consultas web.  |
|                                                                                          | Solicitud y respuesta en línea.                       |
|                                                                                          | Solicitud en línea apropiación de títulos de depósito |

<sup>6</sup> Decreto 503/2011. Política Pública de Participación Incidente

<sup>7</sup> Servicio: Conjunto de acciones de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá.

<sup>8</sup> Trámite: Conjunto de acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá.

<sup>9</sup> Corporación Transparencia por Colombia en asocio con la Veeduría Distrital. Agenda por la Transparencia en Bogotá (2016-2019): Aportes para el diseño y la formulación del Plan de Desarrollo basado en el Programa de Gobierno “Recuperemos Bogotá”. Enrique Peñalosa Londoño

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

| <b>TRÁMITE</b>                                                          | <b>RACIONALIZACION (Administrativa /tecnológica)</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Facilidades de pago PSI para los deudores de obligaciones no tributaria | Agendamiento virtual                                 |
| Cursos para infractores de las normas de tránsito y transporte          | Nuevo punto de atención                              |
| Matrículas de vehículos automotores                                     | Validación de datos a través de medios tecnológicos  |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano (SDM)

De igual manera, la Agenda por la Transparencia en Bogotá, indica que, de las 43 entidades del distrito, 17 manifestaron que no han realizado el proceso de interoperabilidad de trámites, es decir, no han adelantado el ejercicio de intercambio de información con otras entidades del distrito para facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía, evitando solicitar al usuario datos que la Entidad a la que accede pueda visibilizar el trámite. En este sentido, la Secretaría Distrital de Movilidad inició un diagnóstico para determinar, cuáles de sus trámites requieren interoperabilidad.

Para acceder a los servicios y trámites directos, los ciudadanos deben dirigirse a los puntos de atención, en donde tiene presencia la Secretaría Distrital de Movilidad, a saber: Cade 20 de Julio, Cade Américas, Cade Suba, Cade Fontibón y puntos de atención Movilidad Calle 13 y Paloquemao. En los cuatro primeros se brinda información general a los ciudadanos sobre trámites y servicios del sector movilidad, se atienden acuerdos de pago y se realizan cursos de pedagogía para infractores de las normas de tránsito (y en Paloquemao), con limitantes de espacio y horarios. En el SuperCade de Movilidad se atienden adicionalmente los trámites relacionados con inmovilización de vehículos y contravenciones a las normas de tránsito.

Lo anterior evidencia la concentración de trámites y servicios en el SuperCade, lo que genera un flujo creciente y constante de ciudadanos, impactando los tiempos de espera en la atención y propiciando el inconformismo de los ciudadanos, afectando así la calidad del servicio, resultado que va en contra de lo expuesto por la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, que indica como una de sus características, la rapidez del servicio “en el tiempo establecido y en el momento solicitado”<sup>10</sup>.

En este contexto se observa adicionalmente que la Secretaría Distrital de Movilidad, actualmente ofrece el servicio virtual “Inscripción o autorización para la circulación”, siendo la ampliación de la oferta de trámites en línea, una estrategia para mejorar el servicio a la ciudadanía<sup>11</sup> y la eficiencia administrativa.

<sup>10</sup> Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

<sup>11</sup> Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016-2020”

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

La entidad cuenta con otros canales de comunicación y atención a la ciudadanía como son línea 195, los puntos SIM, el sistema SDQS, Patios y grúas, sede Paloquemao y página web.

Con el propósito de determinar la efectividad de los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad, se han implementado los mecanismos de medición cuyos resultados permiten establecer acciones de mejoramiento. Así mismo, se cuenta con canales de comunicación con los ciudadanos para atender sus peticiones, quejas, solicitudes y reclamos. El reclamo, entendido como la “noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público” (Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá), constituyen en una fuente de medición de los servicios que se ofrecen directa e indirectamente, puesto que el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía.

Durante el 2015, la Entidad recibió 4.792 reclamos de los cuales el 50.6% fueron allegados por la prestación de los servicios directos mientras que el 49.4%, por los servicios indirectos.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad fortalece su gestión a través del mejoramiento continuo de las condiciones de movilidad, a nivel del territorio las solicitudes de la comunidad son atendidas de manera aislada. No existe una integralidad en la atención ofrecida en las localidades, cada proceso responde a la ciudadanía desde su quehacer y sin una coordinación, lo que proporciona un efecto negativo en la movilidad local.

Sin embargo, implementar acciones que faciliten la resolución de los conflictos de coordinación y de atención en el territorio, en el marco de una política de servicio incluyente, participativa, confiable, transparente y complementaria con otras entidades del sector y áreas de la Secretaría, requiere de un modelo de gestión que facilite los escenarios de encuentro tanto con las comunidades como con la Entidades que hacen parte del Sector Movilidad, a propósito de las garantías que deben darse para vincular a los diferentes actores en la búsqueda de soluciones a las problemáticas sectoriales y locales.

Desde enero del 2015 a abril del 2016 se atendieron 149.496 ciudadanos en los Centros Locales de Movilidad, de los cuales el 13.62 % estuvo presente en los espacios de participación, donde se discutieron problemas asociados con Movilidad.

Entre 2012 y 2016 (abril) se efectuaron 820 encuentros comunitarios donde la participación de los habitantes de las localidades no superó las expectativas ni el esfuerzo administrativo frente al proceso de convocatoria y organización logística.

Para la Audiencias Públicas, mecanismo de participación y control social, la comunidad de las diferentes localidades, no participó activamente durante el 2012 al 2016 (abril), donde se

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

implementaron 135 audiencias. De acuerdo al Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos”, la Agenda por la Transparencia señaló la necesidad de robustecer la rendición de cuentas en la capital colombiana, como un “proceso permanente para habilitar el diálogo público, que tenga por objeto la presentación y explicación de las decisiones y acciones que determina la gestión”<sup>12</sup>.

La participación de los ciudadanos en temas colectivos, como lo establece el diagnóstico del Plan de Desarrollo 2016-2020, ha presentado obstáculos frente al conocimiento e información de los espacios participativos y las acciones que se realizan al interior de estos espacios. El 89.2% de los ciudadanos mayores de 13 años, manifestaron en el 2013, no conocer los espacios destinados a la participación, lo que conlleva a una formación e información débil en temas de participación. La Secretaría de Movilidad entre enero del 2015 y abril del 2016 capacitó en temas de participación y comportamiento ciudadano a 73.614 ciudadanos que equivale al 45% del total de población informada y capacitada en el período comprendido entre 2012 al 2016 (abril).

Con respecto a la gobernabilidad y gobernanza, en el 2016 se realizó una medición para conocer el índice de gestión en las localidades, donde solo cinco (5) localidades obtuvieron puntaje por encima de 0.5, “en un rango de 0 a 1”<sup>13</sup>. Las causas descritas en el Plan de Desarrollo se asocian con el poco personal, la debilidad en la capacidad técnica y de infraestructura, así como la escasa coordinación con las entidades del nivel central, ésta última corresponde al bajo logro de articulación y armonización de las inversiones y de los planes y programas.

### **Localización geográfica**

Este proyecto es de carácter distrital en cuanto a la prestación de los servicios, pero es importante anotar que, en cumplimiento de la política distrital pública de atención a la ciudadanía, en su principio de participación, las acciones se implementarán en las 20 localidades del Distrito Capital a través de punto de atención Centros Locales de Movilidad CLM.

### **Población, zona afectada y grupos objetivos**

La población atendida con el proyecto serán los habitantes del Distrito capital cuya proyección planteada por el DANE tendrá un aumento entre el 2016 y 2020, de 400.800 ciudadanos.

#### **Tabla Proyección de población Bogotá 2016-2020 (Número de Personas)**

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> Ibid

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

| Año       | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Población | 7.980.001 | 8.080.734 | 8.181.047 | 8.281.030 | 8.380.801 |

Fuente: Fuente DANE.

### Grupo objetivo:

- Abarca a los ciudadanos del Distrito Capital ubicados dentro del casco urbano /rural y a los visitantes de otros lugares del país, particularmente a aquellos que necesitan adelantar o gestionar trámites ante el organismo de tránsito, y aquellos que sean sancionados por incumplimiento de las normas de tránsito y transporte.
- Ciudadanos que habitan o trabajan en las diferentes localidades del Distrito Capital y requieran los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.

### Zona afectada:

La ciudad de Bogotá, espacio de relaciones sociales, donde se pueden ver afectados los ciudadanos que la transitan a través de los diferentes modos y medios de transporte.

### *Aportes de la ciudadanía*

En la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad, se encuentra publicada la planeación de la entidad, a través de sus planes de acción de todos los proyectos de inversión, incluyendo el presente, así como la distribución presupuestal correspondiente, para ser observados por todas las partes interesadas, esto es, ciudadanos, academia, gremios, entes de control, etc.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |



## 2. JUSTIFICACIÓN

El concepto de “movilidad urbana”, a diferencia de la noción de “transporte urbano”, no se centra meramente en el sistema vial o de tránsito, de modo tal que el principal interés no recae en las unidades vehiculares y los conductores, sino que vincula estos aspectos propios del tránsito vehicular con la dinámica propiamente ciudadana de constante movilidad, en la que el ser humano y en particular el peatón es el verdadero protagonista a través de sus interacciones.

Con los cambios que se han presentado en la manera de ver y recorrer la ciudad, la oferta en la prestación de servicios se ve avocada a un análisis en la forma como se atiende a la ciudadanía. El servicio a la ciudadanía es entendido por la Secretaría Distrital de Movilidad como el derecho que tienen las personas al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido de los servicios ofrecidos

Por lo tanto, desde la Dirección de Atención al Ciudadano, en cumplimiento con lo dispuesto en el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos”, se fortalecerá el servicio, encaminando una mejor atención que tendrá como base las necesidades de la población.

La política distrital de servicios hace énfasis en el enfoque de los derechos como una propuesta de afianzamiento entre el distrito y la ciudadanía. Los derechos como materia de la Responsabilidad Social que tiene la Entidad deben ser entendidos desde una perspectiva de cumplimiento en tiempos de respuesta lo que significa atender de manera oportuna, las necesidades de la ciudadanía, entregando los servicios bajo las medidas que establece el Subsistema de Gestión de Calidad.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

Asimismo, la ciudadanía se establece como el eje central del servicio a tal punto que la política pública, lo convierte (el servicio) en un derecho y le otorga un componente como es el de la corresponsabilidad. Involucra al ciudadano en el desarrollo y la defensa de lo público.

La historia de la ciudadanía demuestra la necesidad de una ciudadanía no excluyente y reducida. Las políticas deben ser capaces de abrirse a los otros, de ampliar y ensanchar el horizonte del *nosotros*, en el marco de la tolerancia. Lo anterior permitirá generar una *ciudadanía cosmopolita* con presupuestos normativos y jurídicos propios.

Es necesario asumir la sociedad y dentro de ella a las comunidades como un núcleo básico de valores irrenunciables, precisos y orientadores, mediante esta concepción es posible desarrollar modelos de ciudadanía multicultural y un Estado respetuoso de derechos diferenciales desde una concepción integradora.

En concordancia con la propuesta de la Administración Distrital, de reconocer el mejoramiento de la gobernabilidad y la gobernanza en la capital, se despliega la visión del desarrollo de acciones con carácter participativo y democrático, lo que significa el reconocimiento entre ciudadanos y administración, como actores con visión de futuro en la construcción de lo público.

Se puede señalar, que el procedimiento de participación fomenta la gobernanza y contribuye al fortalecimiento de los procesos de peticiones y rendición de cuentas<sup>14</sup>, toda vez que la participación es “un proceso mediante el cual una persona o un grupo interviniente en una situación dada para incidir en su desarrollo y destino final. En tal sentido se habla de ‘formar parte’ o ‘tomar parte en’”<sup>15</sup>.

En tal sentido, se puede afirmar que la participación hace parte de las democracias modernas, interesadas en conocer las necesidades de un territorio a partir de los diagnósticos y alternativas propuestos por la misma comunidad. Desde allí y mediante las prácticas de gobernanza y buen gobierno, la Secretaría de Movilidad apuesta a los diferentes mecanismos de información, formación y participación que incluyen la concertación y consensos, con lo que busca la promoción de la democratización de la gestión pública.

Es así como el proceso de intervención tiene un enfoque comunitario ya que, es con la ciudadanía, con quien se define como se planearán e implementarán las actividades en el territorio. Pretende diseñar, desarrollar y evaluar las acciones desde la propia comunidad con el acompañamiento del Gestor Local, promoviendo la movilización de los grupos, líderes

<sup>14</sup> NTD-SIG 001:2011 - Lineamiento de participación.

<sup>15</sup> Ibid

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

comunitarios e instituciones competentes que contribuyen a restar problemáticas de Movilidad.

Así pues, está en cabeza de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Gestión Social, la ejecución de acciones que le den cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a la Política Pública de Participación Incidente y al séptimo lineamiento, entregado por la Alcaldía Mayor en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo el estándar MIPG. Con el diseño e implementación de actividades con enfoque de derechos y centrada en el ciudadano, se apoyará el cumplimiento de la Misión y Visión de la Secretaría Distrital de Movilidad y el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos”.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la experiencia de la ciudadanía frente la oferta de servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad en sus puntos de atención directos e indirectos, así como en los escenarios de participación local en temas de movilidad.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mejorar la percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la Entidad, directa e indirectamente
- Racionalizar trámites/servicios de la oferta de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Facilitar el acceso a la ciudadanía a la oferta de trámites/servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad a través de cadenas de servicios y trámites virtuales
- Desconcentrar la oferta de trámites/servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Fortalecer la gobernanza local desde el sector movilidad.

### **4. PLANTEAMIENTO Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS**

#### **Fortalecimiento de la prestación de los servicios directos e indirectos**

La Secretaría Distrital de Movilidad desarrollará acciones tendientes a la mejora en la prestación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, mediante:

- La racionalización e interoperabilidad.
- Cobertura. Desconcentración de trámites y/o servicios.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

- Accesibilidad: Punto de Atención en las localidades y el ingreso a través de los diferentes canales presenciales, telefónicos y virtuales.
- Atención diferencial preferencial.
- Cualificación del equipo de trabajo.
- Articulación interinstitucional.
- Mejora continua: Mecanismos de medición y planes de mejoramiento.
- La responsabilidad social en materia de servicio a la ciudadanía.

### **Gobernanza y gestión Local: Fortalecimiento local**

Fortalecimiento de los puntos de atención en las localidades, que tienen como fin promover la participación incidente y, así mejorar la influencia de la Entidad en las instancias locales. Lo anterior se logrará con el diseño y ejecución de un Plan Institucional de Participación asociado a las actividades de participación, coordinación de espacios de diálogo y de gestión frente a unas herramientas y mecanismos de acceso a la información.

El Plan de Participación Ciudadana (PIP) debe tener la siguiente estructura:

- Alcance: Forma en la que se quiere que la ciudadanía participe. Involucra las reglas de juego sobre las cuales se desarrollará el ejercicio de la participación.
- Objetivos: Que se espera de la participación.
- Recursos involucrados.
- Coordinación intersectorial y al interior de la Entidad.
- Definición de acciones participativas.
- Mejora Continua

### **Descripción del proyecto:**

El proyecto de inversión “SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD EFICIENTES E INCLUYENTES”, se enmarca en las funciones asignadas por el Decreto 672 de 2018 a la Dirección de Atención al Ciudadano, las cuales se relacionan con la implementación de un modelo de prestación de los servicios al ciudadano con estándares de calidad.

Uno de los vértices del proyecto está enfocado en la prestación de servicios eficientes, para lo cual se plantea como estrategia la racionalización de los trámites y servicios, la desconcentración de los puntos de atención a la ciudadanía con una oferta amplia y eficaz para el ciudadano y el uso de tecnología como herramienta de acceso, transparencia e interoperabilidad.

La política distrital de servicios hace énfasis en el enfoque de los derechos como una propuesta de afianzamiento entre el distrito y la ciudadanía, entendidos en materia de la

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

responsabilidad social de la Entidad, deben ser entendidos desde una perspectiva de cumplimiento en tiempos de respuesta, lo que significa atender de manera oportuna las necesidades de la ciudadanía, entregando los servicios bajo las medidas que establece el Subsistema de Gestión de Calidad. Adicionalmente, la ciudadanía se establece como el eje central del servicio a tal punto que la política pública, lo convierte (el servicio) en un derecho y le otorga un componente como es el de la corresponsabilidad. Involucra al ciudadano en el desarrollo y la defensa de lo público.

El otro vértice está relacionado con la participación de la ciudadanía como mecanismo para preservar la transparencia y prevenir la corrupción, se enmarca en las funciones asignadas por el Decreto 672 de 2018 a la Oficina de Gestión Social, así como pilar de los procesos misionales desarrollados por la Entidad.

*¿Cómo se entiende la participación en los CLM?* La participación constituye un derecho fundamental y desde esta perspectiva es un deber de los ciudadanos, consagrado en la Constitución Política de 1991, que permite la creación y fortalecimiento del tejido social, fortalece las relaciones sociales y la organización social para el mejoramiento de la calidad de vida. “La participación ciudadana busca estimular el ejercicio de la ciudadanía activa, es decir, la posibilidad de que los ciudadanos y las ciudadanas, (...) ejerzan sus derechos políticos y participen (...) en el mejoramiento directo de su calidad de vida. La participación será un medio; la ciudadanía activa y el disfrute de una vida digna en la ciudad, el fin”<sup>16</sup>. En éste sentido, los Centros Locales de Movilidad buscan generar procesos de participación social y comunitaria en temas de movilidad con el fin de mejorar las condiciones de movilidad de las localidades, a partir de la identificación de situaciones que la ciudadanía desea cambiar o mantener. Se entiende como participación social “el proceso de agrupación de los individuos en distintas organizaciones de la sociedad civil para la defensa y representación de sus intereses”<sup>17</sup> y por participación comunitaria, como el esfuerzo de los individuos por conseguir el desarrollo de su comuna, barrio y localidad. Es la búsqueda y toma de decisiones que propende por el mejoramiento en la calidad de vida.

Con base en lo que se entiende por participación en los CLM, se consideran las siguientes estrategias:

**Información y comunicación para la participación:** Uno de los elementos estratégicos de la participación es lograr que las comunidades en las localidades y barrios de la ciudad reciban “una información clara, pertinente, oportuna, asequible y pública, como condición integral de la participación”, como lo contempla la propuesta Distrital de la Política de Participación. Una comunidad informada es una comunidad que participa. Por otra parte, el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos” se enfocará en motivar y desarrollar una

<sup>16</sup> Política Pública de Participación, La construcción de la ciudadanía activa. Secretaría de Gobierno. Bogotá. 2007.

<sup>17</sup> Ministerio del Interior. Participación ciudadana. Foro por Colombia. Bogotá. 1997.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

participación de carácter directo, donde la ciudadanía esté presente en la toma de decisiones.

**Formación para la participación:** Se relaciona con los procesos de construcción de conocimiento y aprendizaje, de la ciudadanía el cual permite cualificar el proceso de participación. En el caso de los CLM, una comunidad formada en temas de movilidad cualifica las acciones propuestas. Por esto es importante que las acciones que se propongan desde los escenarios descritos den prelación a las de tipo formativo, para lograr la articulación de la línea de participación con la de formación.

**Articulación transectorial,** para el desarrollo de acciones participativas es necesario tener en cuenta que el CLM debe articularse con entidades distritales del Sector y de otros Sectores, ya que ello permite un mayor impacto y responde a la Política Pública Distrital “El mecanismo a partir del cual actuará el Distrito será el de la articulación transectorial, por territorio, con el criterio de aportar a la solución de las problemáticas de los barrios, las UPZ, las localidades y la ciudad”<sup>18</sup>. Adicionalmente, se llevará a cabo una articulación intrasectorial constante entre el nivel distrital y local para confluir las acciones necesarias en ambos ámbitos.

Los escenarios para el desarrollo de la propuesta son:

- a. **Encuentros Comunitarios:** Los encuentros comunitarios son definidos como espacios de reunión entre miembros de una comunidad (Barrio, UPZ, conjunto, empresa, sector) o población (niños, jóvenes, adultos, mujeres, adultos mayores, personas en condición de discapacidad), con la Secretaría Distrital de Movilidad, representada por el Centro Local de Movilidad y los funcionarios de entidades del Sector de Movilidad o , en los que se trabajan temas relacionados con la movilidad en el sector, barrio o localidad.
- b. **Conformación de Red de Movilidad:** Otro de los escenarios propuestos por el CLM, es la conformación de una Red de Movilidad. El CLM entiende las redes como "espacios de construcción de consensos para la acción. A través de estos espacios, las personas identifican claramente los problemas centrales, sus causas, responsabilidades, posibilidades de solución y aprenden a solucionarlos en cooperación con otros".<sup>19</sup> Permiten crear una visión compartida, con intercambio horizontal de saberes, experiencias y posibilidades para construir el sentido histórico y político del quehacer de cada red individualmente. La red no está conformada por las particularidades de cada una de los integrantes, no es la “suma de las partes que

<sup>18</sup> Documento Gobierno Zonal. Alcaldía Mayor. 2013

<sup>19</sup> MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. “Gerencia social. Un enfoque integral para la gestión de políticas y programas sociales”. Colección PARS. Colombia. 2008.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

conforman el todo” sino que va más allá, se construyen significaciones a través de la interacción de los ciudadanos.

- c. **Audiencia Pública:** Es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual las entidades del sector presentan un balance sobre el desarrollo de la gestión y donde los asistentes tienen la posibilidad de expresar sus opiniones o aclarar dudas, lo anterior en el marco del Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción en las entidades del distrito capital. El citado decreto indica que los procesos de Audiencia Pública en todos los niveles de la administración pública son garantía de la vigencia del principio de publicidad y de transparencia que deben regir las actuaciones de los servidores públicos.
- d. **Procesos de intervención comunitaria con enfoque local:** Inciden en las dinámicas sociales y son implementados por los Centros Locales de Movilidad. Se define un proceso de intervención comunitaria a una serie de actividades para fortalecer la movilidad en la localidad. Estas actividades están dirigidas a minimizar una problemática. El proceso de intervención tiene un enfoque comunitario ya que es con la ciudadanía, con quien se define como se planearán e implementarán las actividades en el territorio. Pretende diseñar, desarrollar y evaluar las acciones desde la propia comunidad con el acompañamiento de la Secretaría Distrital de Movilidad, promoviendo la movilización de los grupos, líderes comunitarios e instituciones competentes que contribuyen a restar problemáticas de Movilidad.

Adicionalmente, con la modificación a la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad mediante el decreto 672 de 2018, la Oficina de Gestión Social busca que la generación de políticas, planes, programas y proyectos de la Secretaría tengan un lineamiento claro, y que estén acompañadas de un proceso de gestión social clara, que considere a los diferentes actores involucrados en el mismo, generando estrategias de acuerdo al contexto. Esto incluye la generación y promoción de procesos de participación cuando así se requiera, que esté alineado al Plan Institucional de Participación de la entidad, y que permita fortalecer la participación incidente de la ciudadanía.

Por último, y de manera transversal desde la Oficina de Gestión Social hacia la entidad, se promoverán los “lineamientos distritales que garanticen acciones y programas para la divulgación de información con enfoque diferencial en la planeación, ejecución y seguimiento de programas de intervención, en la gestión y la atención a la ciudadanía.”<sup>20</sup> Esto mediante la participación activa de funcionarios en las diferentes mesas distritales de poblaciones y la participación en la formulación de política pública del sector con perspectiva de enfoque diferencial.

<sup>20</sup> Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016-2020”

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

Todo lo anterior con el propósito de mejorar la percepción de los ciudadanos frente a los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad, y por ende incrementar su grado de satisfacción con los mismos.

Con la implementación de herramientas que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios, se busca una evaluación al interior de la Entidad, con el fin de establecer una cultura de mejoramiento continuo. Con los mecanismos de medición, se quiere determinar el grado de satisfacción frente a los servicios y tramites entregados por la Entidad.

**Localización geográfica:** Este proyecto es de carácter distrital en cuanto a la prestación de los servicios, pero es importante anotar que, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en su principio de participación, las acciones se implementarán en las 20 localidades del Distrito Capital a través de los puntos de atención Centros Locales de Movilidad CLM.

**Población, zona afectada y grupos objetivos:** La población atendida con el proyecto serán los habitantes del Distrito capital cuya proyección planteada por el DANE tendrá un aumento entre el 2016 y 2020, de 400.800 ciudadanos. Para el 2020, Bogotá tendrá 8.380.801 habitantes.

La sostenibilidad del proyecto se basa en el cumplimiento de los lineamientos que hacen parte del modelo integral de planeación y gestión MIPG): *Componente 3 “Gestión con valores para el resultado”*, en donde se resalta la relación estado-ciudadano, soportada con atributos de transparencia y acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, la racionalización de trámites y la participación ciudadana, contenidos que se observan en el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos” como una de las acciones realizadas al interior de las entidades para fortalecer y mejorar la gestión. De igual manera, la Secretaría Distrital de Movilidad debe dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 197 de 2014, en cuanto al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía. Se debe dar cumplimiento al programa del Plan de Desarrollo 2016-2020 “Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía”.

Los estudios que soportan el presente proyecto de inversión son:

- Contrato 071 de 2007 – Concesión Servicios Integrales para la Movilidad. Secretaría Distrital de Movilidad
- Análisis estadístico de los Mecanismos de Medición 2018. Secretaría Distrital de Movilidad
- Protocolos de participación – 2018. Secretaría Distrital de Movilidad
- Diagnóstico Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos” 2016-2020.

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

Por último, el presente proyecto se encuentra en la Estrategia del Plan de Ordenamiento Territorial No. 2, estructura funcional y de servicios –EFS- y el Plan de Ordenamiento Territorial – Planes Maestros, en el N. 1, Movilidad.

## 5. METAS FÍSICAS DEL PROYECTO

| PROYECTO DE INVERSIÓN |                                                                                                                                                                 | MAGNITUD<br>TOTAL VIGENCIA<br>2019 |       | ACTUALIZACION DE LA ANUALIZACION |      |      |      |      |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|----------------------------------|------|------|------|------|
|                       |                                                                                                                                                                 | ACTUAL                             | NUEVA | 2016                             | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1044 - 188            | 1 - ALCANZAR EN UN 80 POR CIENTO LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD                  | 0                                  | 0     | 89,14                            | 0    | 0    | 0    | 0    |
|                       | 3 - REALIZAR EN EL 100% LA RACIONALIZACIÓN DE OCHO TRÁMITES/SERVICIOS DE LA OFERTA E LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                       | 30                                 | 30    | 10                               | 20   | 45   | 23   | 2    |
|                       | 4 - REALIZAR EN EL 100 POR CIENTO LA VIRTUALIZACIÓN DE DOS SERVICIOS/TRÁMITES DE LA OFERTA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                              | 0                                  | 0     | 10                               | 20   | 70   | 0    | 0    |
|                       | 5 - REALIZAR EN EL 100 POR CIENTO LA DESCONCENTRACIÓN DE DOS TRÁMITES/SERVICIOS DE LA OFERTA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                            | 0                                  | 0     | 10                               | 18   | 72   | 0    | 0    |
|                       | 6 - IMPLEMENTAR 4 PLANES INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PIP                                                                                       | 1                                  | 1     | 0,5                              | 1    | 1    | 1    | 0,5  |
|                       | 7 - GESTIONAR EL 100 POR CIENTO DE LA ADQUISICIÓN DEL PREDIO PARA PATIOS DE VEHÍCULOS INMOVILIZADOS                                                             | 0                                  | 0     | 18                               | 80   | 2    | 0    | 0    |
|                       | 8 - REALIZAR EN EL 100% LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A MANTENER LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD | 100                                | 100   | 0                                | 98   | 98   | 100  | 100  |
|                       | 9 - REALIZAR EL 100.00 % DEL PAGO DE COMPROMISOS DE VIGENCIAS ANTERIORES FENECIDAS                                                                              | 100                                | 100   | 0                                | 0    | 0    | 100  | 100  |

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

## 6. FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

| COMPONENTES                  | 2016   | 2017   | 2018  | 2019  | 2020  |
|------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|
| Infraestructura              | 0      | 0      | 0     | 0     | 1.050 |
| Dotación                     | 2.364  | 3.897  | 3.700 | 4.161 | 6.094 |
| Recurso Humano               | 1.935  | 6.286  | 5.703 | 7.818 | 9.411 |
| Investigación y Estudios     | 560    | 0      | 0     | 926   | 400   |
| Administración Institucional | 18.400 | 66.599 | 6.819 | 8.240 | 9.961 |

| FLUJO FINANCIERO |        |        |        |        |        |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Vigencia         | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
| Presupuesto      | 23.259 | 76.782 | 16.222 | 21.145 | 26.916 |

Cifras en millones de pesos

## 7. OTROS ASPECTOS

- El proyecto de inversión “Servicios para la movilidad eficientes e incluyentes”, cuenta con los siguientes soportes legales, que dan cumplimiento a la misión y visión de la Secretaría Distrital de Movilidad:
  - Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
  - Decreto 197 de 2014 “por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá”.
  - Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
  - Decreto 734 de 2012: “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos
  - Decreto 503 de 2011 “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.”

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- Decreto 470 de 2007 "Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"
- Ley 1448 de 2011 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 582 de 2011 ""Por el cual se adopta la Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 554 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 543 de 2011 ""Por el cual se adopta la Política Pública para los Pueblos Indígenas en Bogotá, D.C."
- Decreto 151 de 2008 "Por el cual se adoptan los lineamientos de Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes"
- Decreto 166 de 2010 "Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 492 de 2015 "Por medio del cual se establecen los lineamientos para la estructuración e implementación de los Planes Sectoriales de Transversalización para la Igualdad de Género en Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 325 de 2015 "Por medio de la cual se adopta el Plan Sectorial de Transversalidad de Género en el Sector Movilidad y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 062 de 2014 "Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 520 de 2011 "Por medio del cual se adopta la Política Pública de Infancia y Adolescencia de Bogotá, D. C."
- Decreto 544 de 2011 ""Por el cual se adopta la Política Pública de y para la Adultez en el Distrito Capital"
- Decreto 345 de 2010 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez en el Distrito Capital"
- Decreto 482 de 2006 ""Por el cual se adopta la Política Pública de Juventud para Bogotá D.C. 2006-2016"

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

- Decreto 101 de 2010 “Por medio del cual se fortalece institucionalmente a las Alcaldías Locales, se fortalece el esquema de gestión territorial de las entidades distritales en las localidades se desarrollan instrumentos para una mejor gestión administrativa y se determinan otras disposiciones”.
  - Decreto 448 de 2007 “Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana”.
  - Ley 1150 de 2007: “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”
  - Acuerdo 257 de 2006: “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones
  - Decreto 319 de 2006. Plan Maestro de Movilidad
  - Ley 769 de 2002. Código Nacional de Tránsito
  - El Decreto 190 de 2004 - POT.
  - Constitución Política
  - Decreto 672 de 2018 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital, de Movilidad y se dictan otras disposiciones”.
- La Secretaría Distrital de Movilidad a través del proyecto “**SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD EFICIENTES E INCLUYENTES**”, está interesada en lograr un sólido desempeño ambiental mediante la puesta en marcha de acciones que pueden redundar en beneficio colectivo, como el uso racional de los recursos y la implementación de los lineamientos de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social. La adopción de las medidas que logren minimizar el impacto negativo en el medio ambiente y que estén sujetas a la prestación de los servicios, serán verificadas periódicamente a través de sistemas de validación adoptados por el Subsistema de Gestión Ambiental.
- El proyecto se encuentra vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general. La relación de los ODS con las metas del proyecto de inversión 1044, se explican a continuación:

**Objetivo No. 5** “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, meta No. 43. “Velar por la participación plena y efectiva de las

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

*mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública”, toda vez que implementan acciones en beneficio del género femenino, a través de turnos prioritarios a mujeres embarazadas que realizan algún tipo de trámite en el SuperCADE de movilidad calle 13. Es importante resaltar que estas actividades se desarrollan en la meta No. 8 Realizar en el 100% las actividades tendientes a mantener la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad, del proyecto de inversión 1044. Adicionalmente, trabajando por el mismo objetivo, la Secretaría Distrital de Movilidad busca de manera transversal que, en las diferentes políticas, programas, planes y proyectos, se considere la necesidad del enfoque de género, y de la forma para empoderar a la mujeres y niñas mediante la movilidad. Mediante el programa “Red Muévete Mejor” se realizará una capacitación sobre la perspectiva de género en los Planes Integrales de Movilidad Sostenible (PIMS). Adicionalmente, desde la Oficina de Gestión Social se lidera el programa Transport Gender Lab, la cual busca trabajar por la igualdad entre géneros en el tema de transporte. Por último, bajo el cumplimiento de la resolución 492 de 2015, y la resolución 325 de 2015 se lleva a cabo el Plan Sectorial de Transversalización para la Igualdad de Género en el sector Movilidad.*

**Objetivo No. 11** *“Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, meta No.92, “Para 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad”. Es importante resaltar que estas actividades se desarrollan en la meta No. 6 Implementar 4 planes institucionales de participación ciudadana – PIP, del proyecto de inversión 1044. Adicionalmente se trabaja mediante la gestión social de proyectos de la Secretaría Distrital de Movilidad. La gestión social realizada en las diferentes políticas, programas, planes y proyectos de la SDM buscan que la movilidad de la ciudad sea inclusiva, segura, resiliente y sostenible. Con la creación de la Oficina de Gestión Social, los esfuerzos realizados al respecto se fortalecen y tienen una incidencia en la toma de decisiones de manera más directa.*

**Objetivo No. 16** *“Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”, meta No. 144, “Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles”. Es importante resaltar que estas actividades se desarrollan en la meta No. 8 Realizar en el 100% las actividades tendientes a mantener la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad, del proyecto de inversión 1044.*

|                                                                                   |                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br/>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                     |
|                                                                                   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                     |                     |
|                                                                                   | <b>Formato formulación de proyectos</b>                                 |                     |
|                                                                                   | <b>Código: PE01-PR01-F09</b>                                            | <b>Versión: 1.0</b> |

- De otra parte, y conforme a los lineamientos de las Secretarías Distritales de Hacienda y Planeación, el manejo de los pasivos exigibles para inversión se hará a través de los proyectos de inversión. En consecuencia, se hace necesario proceder con la creación de una meta proyecto que esté relacionada con el pago de compromisos de vigencias anteriores fenecidas. Así mismo, es preciso indicar, que a este proyecto se incorporan los pasivos exigibles del proyecto 7253 denominado “Generar movilidad con seguridad comprometiendo al ciudadano en el conocimiento y cumplimiento de las normas de tránsito”, proyecto anterior al 1044.
- A través del Decreto 672 del 22 de noviembre de 2018 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”, Decreto 673 del 22 de noviembre de 2018 “Por medio del cual se modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de Movilidad” y la Resolución 236 del 13 de diciembre de 2018 “Por medio de la cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleos públicos de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Movilidad”, la Secretaría Distrital de Movilidad, adelantó el proceso de Rediseño Institucional para fortalecer la capacidad operativa de la Entidad. En consecuencia, se fortalecen funciones claves de la entidad como son: inteligencia para la movilidad, planeación de la movilidad, gestión de la movilidad, servicios a la ciudadanía, seguridad vial, cultura para la movilidad, gestión social y la gestión jurídica como soporte transversal de todos los procesos de la Entidad.
- Para atender la precisión de las funciones de las dependencias bajo esta nueva estructura administrativa, se hace necesario solicitar el traslado presupuestal entre proyectos de inversión que garantice se haga una asignación adecuada de los procesos contractuales que aportan al cumplimiento de las metas contenidas en cada uno de ellos.

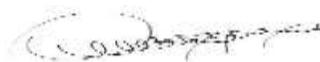
|                                                                                   |                                                                 |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL<br>BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |              |
|                                                                                   | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO                                    |              |
|                                                                                   | Formato formulación de proyectos                                |              |
|                                                                                   | Código: PE01-PR01-F09                                           | Versión: 1.0 |

## 8. DATOS DEL RESPONSABLE DEL PROYECTO.

**Nombre:** ANA MARIA CORREDOR YUNIS  
**Cargo:** Directora de Atención al Ciudadano  
**Entidad:** Secretaría Distrital de Movilidad



**Nombre:** ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE  
**Cargo:** Jefe de Oficina de Gestión Social  
**Entidad:** Secretaría Distrital de Movilidad



**Nombre:** LIGIA STELLA RODRIGUEZ HERNANDEZ  
**Cargo:** Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía  
**Entidad:** Secretaría Distrital de Movilidad  
**Fecha:** 31/05/2020\_Act\_I TRIM\_2020

