

Entidad

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD



SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 1



Lineamiento 1: Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La función de enfocar esfuerzos en garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se llevó a cabo de manera efectiva durante el segundo trimestre del 2024, debido a la labor realizada por la Dirección de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía. Esta Dirección realizó un seguimiento a los siguientes indicadores de producto y resultado asociados al Plan de Acción con el objetivo de continuar proporcionando un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable a la ciudadanía:

- Meta 1: Niveles de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas alcanzados
- Meta 2: Implementación de los criterios de infraestructura y de espacios idóneos en los puntos de atención propios de la SDM.
- Meta 3: Número de trámites racionalizados con acciones de mejora
- Meta 4: Cumplimiento del 100% de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento por procesos vigentes relacionado con trámites y servicios

Analisis y recomendaciones:
El porcentaje de satisfacción del segundo trimestre de 2024 demuestra un cumplimiento con las expectativas de la ciudadanía respecto a los trámites, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad, reflejando la eficiencia y eficacia de los servicios prestados. Para alcanzar este resultado, se continuó con la estrategia de servicio de gestores calle, el seguimiento al correcto manejo del sistema de agendamiento y el monitoreo mensual a los canales de atención de la SDM y entró en operación el nuevo sistema contravencional FENIX. Así mismo, para fortalecer las competencias del talento humano, se realizaron socializaciones y jornadas de cualificación en el servicio a los gestores y colaboradores que están de cara a la ciudadanía.

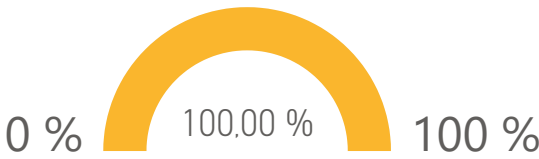
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 1



lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Los profesionales de los equipos de trabajo del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño, Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites de la Dirección de Atención al Ciudadano, se reúnen para evaluar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral de Servicio a la Ciudadanía, dando cumplimiento al modelo integrado de planeación y Gestión MIPG, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites, que tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Aunado a lo anterior y de acuerdo con los lineamientos de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado y las peronas plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Movilidad, se dió inicio a la articulación de las políticas públicas que permiten armonizar la relación del ciudadano con el Estado.

En este sentido, desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se ha contemplado la realización de mesas de trabajo junto con los líderes de las políticas incluidas en el Modelo Distrital de relacionamiento Integral con la ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad, con el fin de iniciar la etapa de planeación de la ruta estratégica para guiar la gestión institucional con el fin de garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de la ciudadanía.

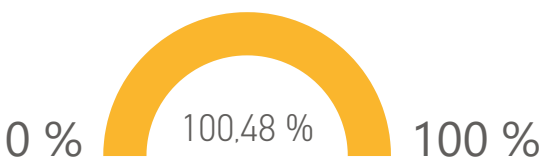
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 1



lineamiento 3: Verifique que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y compromisos establecidos dentro del Plan de Acción Institucional y Proyecto de Inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante la vigencia, la Dirección ha avanzado en el fortalecimiento de sus equipos de trabajo aportando mayores recursos para la contratación de personal que ayuda a la gestión en los diferentes puntos de atención a la ciudadanía, brindando información oportuna y veraz acerca de los trámites y servicios de la entidad.

Dentro de los programas más importantes, se encuentra el Centro de Contacto para el cual, se han destinado recursos por valor cercano a los \$ 6.020 millones de pesos con el fin seguir con el crecimiento individual y en conjunto de los canales de comunicación tendientes al fortalecimiento institucional en operación y respuesta a las necesidades de la ciudadanía, partes interesadas, grupos de valor y aliados estratégicos de la Entidad, bajo un sistema integrado de procesos, procedimientos, infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a las dinámicas y exigencias de la demanda de trámites y servicios del sector de movilidad.

De esta manera, se continúa con los avances trazados en la atención eficiente de solicitudes por parte de la ciudadanía a través de respuestas más oportunas, integrales y de calidad en propósito con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción acorde a la Ley 1474 de 2011, asimismo se dispone de una infraestructura física y tecnológica accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio bajo los enfoques de género, diferencial, territorial y poblacional.

En cuanto a la estimación de recursos para el cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana la entidad apropió un valor cercano a los \$800 millones dentro de su presupuesto anual recursos de inversión para el cumplimiento de la meta 1 “Aumentar el 22% de personas que participan en los espacios que crea la Secretaría Distrital de Movilidad” del Proyecto de Inversión 8012 “Implementación de Espacios de Participación Ciudadana Incidente en la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá D.C.” formulado en el marco del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Camina Segura” la cual está relacionada con la promoción de la participación ciudadana en la gestión pública, la transparencia y el acceso a la información pública, a través de los Centros Locales de Movilidad y las actividades desarrolladas por el equipo de Rendición de Cuentas.

POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el marco de las acciones que adelanta la Secretaría de Movilidad, es pertinente señalar que el presupuesto “destinado a Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública” se asigna a los proyectos de inversión a

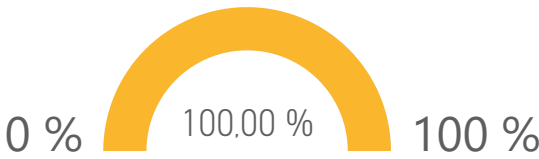
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 2



lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

- Se han brindado las recomendaciones mediante el informe de la estrategia de lenguaje claro que ha adelantado la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Se ha elaborado un cronograma para armonizar la información en lenguaje claro, para el contenido de los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad que están publicados en la Guía de Trámites y Servicios, el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y el micrositio de Trámites y Servicios de la página web de la Entidad.

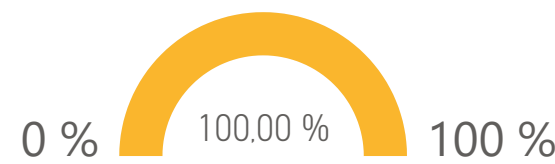
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 2



lineamiento 2: Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Mediante la Figura de Defensor a la Ciudadanía, la Directora de Atención al Ciudadano ha promovido el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE, a través de las socializaciones y sensibilizaciones realizadas a todo el personal de la entidad, promoviendo a su vez el uso del Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD adoptado por la SDM, en observancia a los dispuesto en la Directiva 005 de 2023. En materia de seguimiento se realizan dos acciones importantes, la primera enfocada al control de la gestión de peticiones ciudadanas, donde se incluyen las denuncias por actos de corrupción de manera mensual, la segunda actividad es una verificación de ingreso de denuncias por presuntos actos de corrupción para los puntos de atención de la Secretaria Distrital de Movilidad realizando bimestralmente la consulta a la Oficina de Control Disciplinario, , durante el segundo trimestre del año no se reportaron actos de corrupción.

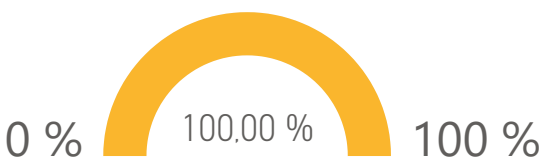
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 2



lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

A través de la figura de Defensor al Ciudadano y de la Directora de Atención al Ciudadano se han realizado recomendaciones a las dependencias de la entidad para la adecuada gestión de PQRSD, con el propósito de que los ciudadanos cuenten con información, oportuna, clara, calida, coherente a través de los correspondientes sistemas de información, se ha liderado capacitaciones del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y memorandos a través del cual se solicita a las Dependencias de la entidad dar respuesta dentro de sus competencias en los términos del Decreto 672 de 2018 y en el marco de la ley 1755 de 2015. De la misma manera, se ha promovido el uso adecuado de los sistemas BTE y orfeo mediante las capacitaciones y socializaciones que hace la DAC y la promoción de las socializaciones que realiza la Secretaría General de BTE.

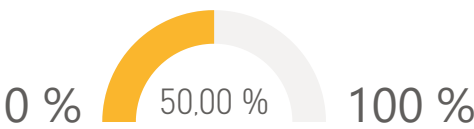
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

FUNCIÓN 3 lineamiento 1: A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

A través de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, desde la Defensora de la Ciudadanía se articulan diferentes acciones para fortalecer el acceso a la información y el desarrollo del acceso a la oferta de trámites y servicios.

1. Realizando actualización constante de la información de las bases de conocimiento como la Guía de trámites y servicios, SUI, Portal GOV.co, página web de la entidad, portafolio de trámites
2. Bajo la revisión constante de los ciclos de servicio de los trámites y realizando rediseño de los mismos, para encontrar oportunidades de mejora y optimización de los procesos, pasos y acciones de cara a la ciudadanía.
3. Con base en el número de interacciones ciudadanas a través de los diferentes canales de relacionamiento con la ciudadanía, se proyectan acciones como la continuidad del contrato de Centro de Contacto de Movilidad, para la atención de los canales telefónicos y virtuales, el fortalecimiento del canal presencial con el suministro de herramientas tecnológicas que mejoran la experiencia de las personas.
4. A través de procesos de interoperabilidad en el canal telefónico y virtual se fortalece y mejora la experiencia de las personas, al poder realizar procesos por autogestión.
5. Bajo la identificación de procesos susceptibles de sistematizar, automatizar y virtualizar se fortalece el acceso a la oferta de trámites y servicios de la entidad.

Actualmente la entidad está en proceso de implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, apropiando las etapas e identificando el road map de articulación entre las áreas responsables.

En cuanto al seguimiento a través de la herramienta dispuesta por la Secretaría General en el Sistema Bogotá Te Escucha, durante el primer semestre no se realizaron actividades relacionadas.

Por otra parte, en el mes de abril 2024 se elaboró, publicó y socializó el informe de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas en la SDM durante el primer trimestre 2024, dentro del cual se generaron recomendaciones para el correcto manejo de los sistemas de información en la gestión de PQRS y para la mejora de los atributos de calidad: coherencia, calidez, claridad y oportunidad en las respuestas que se brindan a la ciudadanía, a partir de los resultados se ha implementado un plan de mejora por autocontrol que incluye divulgaciones y socializaciones al interior de la entidad sobre la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, el cual se encuentra en ejecución.

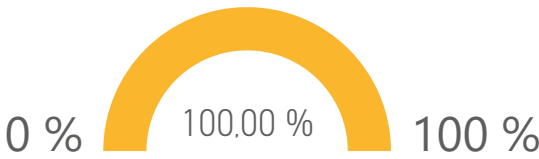
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 4



lineamiento 1: Realice mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital; adicionalmente, tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

A través de los canales internos y externos se ha divulgado la figura del defensor del ciudadano y los derechos y deberes de la ciudadanía. Los videos estan acompañados por lenguaje de seña y subtitulados para hacerlos más accesibles, La Secretaría Distrital de Movilidad ha realizado la divulgación de los canales de relacionamiento con la ciudadanía.

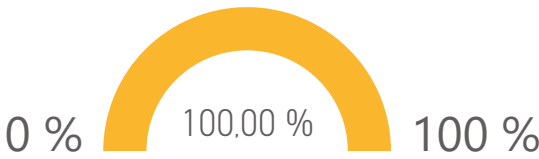
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 4



lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo trimestre del 2024 se realizaron 17 sesiones de trabajo en las cuales se abordaron las temáticas de norma ISO 9001:2015 Numerales 4 - 5 - 6 – 7 (2 sesiones), ISO 9001:2015 numeral 8 (2 sesiones), ISO 9001:2015 Numerales 9 y 10 (2 sesiones), Socialización Implementación Resolución 11355 – RUNT (2 sesiones) socialización de Reglamento Interno de PQRSD (1 sesión), Socialización Gestión del Cobro (2 sesiones), Cultura del servicio a la ciudadanía: Manual de Servicio de la SDM (2 sesiones), Pico y placa solidario, exceptuados y beneficio tu llave (2 sesiones) y Socialización sobre Cursos Pedagógicos (2 sesiones).

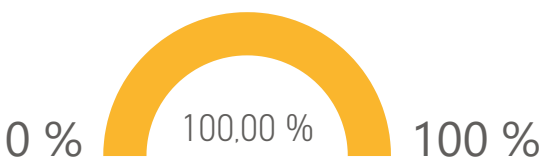
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 4



lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

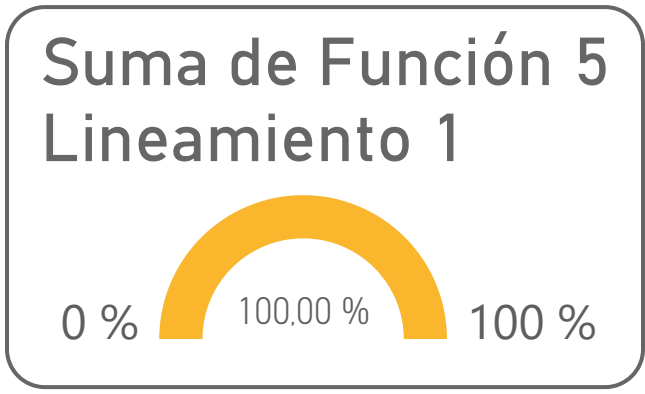
Durante el segundo trimestre del año 2024 la SDM ha participado activamente en los ciclos de cualificación ofrecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos ciclos, que constan de 10 módulos, tienen como propósito estandarizar los protocolos de atención en todas las entidades distritales. Adicionalmente se recibieron 2 invitaciones por parte de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con el fin de dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, sesiones en las que la SDM participo activamente.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 5



lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de Movilidad ha dispuesto para la atención de la ciudadanía diferentes canales y herramientas que permiten brindar un servicio vanguardista, incluyente y accesible de acuerdo a la caracterización de las personas y grupos de valor.

Puntos de atención presencial:
Centro de Servicios de Movilidad - Calle 13 (Dirección: Calle 13 # 37 - 35)

Canal de atención telefónico:
Centro de Contacto de Movilidad: +57 (601) 364 9400 opción 2
Línea Nacional: 018000 127425

Canal de atención virtual:
Chat WEB, chatbot (Lucía), video llamada en lengua de señas colombiana, llamada virtual y te devolvemos la llamada, en la página web de la Entidad (Enlace: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>)

Formularios de radicación PQRSDF: <https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php>
Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>

Redes sociales:
Facebook: <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>
Instagram: <https://www.instagram.com/sectormovilidad/>
YouTube: <https://www.youtube.com/@secretariamovilidad>
X (Antes Twitter): <https://x.com/SectorMovilidad>

La estrategia de atención omnicanal conlleva a desarrollar e integrar diversas herramientas para fortalecer y mejorar la atención ciudadana, como alternativa de descentralización del canal presencial, garantizando la posibilidad de contar con los canales telefónico y virtual como herramientas complementarias para la orientación, información y acompañamiento a la ciudadanía, para la realización de los trámites y servicios, vinculando instrumentos que permiten el cumplimiento de la normatividad; como la Ley 769 de 2002, Ley 2027 de 2020 y 2155 de 2021 Art. 49 y 50, Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y de más demás leyes o normatividades como referentes inmediatos que involucran a la SDM.

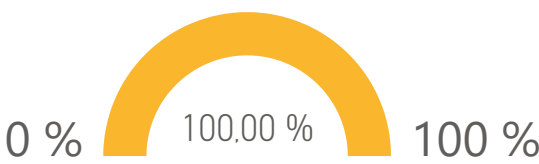
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Función 5



lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de Movilidad ha dispuesto para la atención de la ciudadanía diferentes canales y herramientas que permiten brindar un servicio vanguardista, incluyente y accesible de acuerdo a la caracterización de las personas y grupos de valor.

Puntos de atención presencial:
Centro de Servicios de Movilidad - Calle 13 (Dirección: Calle 13 # 37 - 35)

Canal de atención telefónico:
Centro de Contacto de Movilidad: +57 (601) 364 9400 opción 2
Línea Nacional: 018000 127425

Canal de atención virtual:
Chat WEB, chatbot (Lucía), video llamada en lengua de señas colombiana, llamada virtual y te devolvemos la llamada, en la página web de la Entidad (Enlace: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>)

Formularios de radicación PQRSDF: <https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php>
Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>

Redes sociales:
Facebook: <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>
Instagram: <https://www.instagram.com/sectormovilidad/>
YouTube: <https://www.youtube.com/@secretariamovilidad>
X (Antes Twitter): <https://x.com/SectorMovilidad>

La estrategia de atención omnicanal conlleva a desarrollar e integrar diversas herramientas para fortalecer y mejorar la atención ciudadana, como alternativa de descentralización del canal presencial, garantizando la posibilidad de contar con los canales telefónico y virtual como herramientas complementarias para la orientación, información y acompañamiento a la ciudadanía, para la realización de los trámites y servicios, vinculando instrumentos que permiten el cumplimiento de la normatividad; como la Ley 769 de 2002, Ley 2027 de 2020 y 2155 de 2021 Art. 49 y 50, Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y de más demás leyes o normatividades como referentes inmediatos que involucran a la SDM.