

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
31/01/2019	V 1	Publicación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Secretaría Distrital de Movilidad

Bogotá D. C., 2019

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) como cabeza del sector movilidad, tiene el compromiso de ser reconocida como ejemplo de cultura ciudadana y generar confianza entre los ciudadanos y los diferentes actores y partes interesadas del sector, adoptando herramientas que contribuyan al crecimiento de los valores, actitudes, comportamientos y mecanismos de comunicación al interior de la Entidad que se reflejen en la transparencia y adecuada prestación de sus servicios.

En coherencia con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020” y de acuerdo con el eje transversal *Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia*, la SDM viene desarrollando acciones con el fin de fortalecer la cultura de la Transparencia, la Ética y la Probidad (TEP). En este sentido, en la vigencia 2018, se gestionó un ciclo de dos jornadas de cine “Cine Foro TEP” cuyos contenidos estaban relacionados con la corrupción. A lo anterior, se suma el “*DÍA DE LA INTEGRIDAD*”, cuyo objetivo estuvo encaminado a mitigar los riesgos de corrupción valorados en cada área, con la participación de los servidores públicos de la entidad y demás colaboradores contratados para desarrollar actividades en la entidad.

Durante esa vigencia se reformuló el código de integridad de la SDM, cuya construcción contó con la participación de los servidores y demás colaboradores de la entidad, gestores de integridad y equipo directivo. En este nuevo código, se conservan los valores individuales, colectivos, principios y directrices de integridad de la Secretaría Distrital de Movilidad, de igual forma, siguiendo las instrucciones del Decreto 118 de 2018 “Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público del Distrito Capital” se incluyeron dos valores adicionales: transparencia y solidaridad, los cuáles se definieron siguiendo criterios de participación, reflexión y deliberación.

La intención de la SDM, es seguir trabajando sobre estas campañas, para afianzar las buenas prácticas de integridad de los servidores de la Secretaría, que se reflejan en su vocación de servicio y actitud responsable frente a los recursos institucionales, a los usuarios, clientes internos y partes interesadas.

En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, y de acuerdo con el Decreto 124 de 2016 por medio del cual se hacen ajustes al plan anticorrupción, donde se establecen las guías metodológicas para la gestión del riesgo de corrupción y de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2) de 2015, la Secretaría Distrital de Movilidad formula el siguiente plan anticorrupción para la vigencia 2019, cuyo proyecto se publicó en la página WEB de la SDM entre el 9 y el 30 de enero de 2019, y se garantizó que fuese objeto de revisión, análisis y observancia por parte de la ciudadanía, funcionarios, colaboradores y directivos de la Entidad, y demás partes interesadas.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
TABLA DE CONTENIDO	3
1. RESPONSABLES	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES A TENER EN CUENTA EN TEMAS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
4. SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO DE PAAC 2019.....	12
5. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	13
6. DIAGNÓSTICO SDM.....	17
6.1. Posibles hechos susceptibles de corrupción o casos que se han presentado en la entidad.....	18
Fuente: Oficina de Control Disciplinario SDM 2018.	18
6.2. Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad.	18
Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano (SDM).....	20
6.3. Diagnóstico de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	27
6.4. Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos.....	27
6.5. Resultados de evaluación del PAAC 2018 - Oficina de Control Interno (OCI).....	30
7. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	30
8. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	30
9. PROYECTOS RELACIONADOS CON EL PAAC 2019.....	31
10. PLAN DE ADQUISICIONES (COMPRAS).....	31
11. INDICADOR PAAC	33
12. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	33
12.1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	33
12.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	35
12.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	38
12.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	40
12.5 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	43
12.6 INICIATIVAS ADICIONALES – PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD	45

1. RESPONSABLES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es responsabilidad de todo el equipo directivo y de procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad, razón por la cual este documento fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

A continuación, se presentan las áreas responsables directamente de los componentes del PAAC 2019:

COMPONENTE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PROCESO CORRESPONDIENTE	NOMBRE Y CARGO
Fundamento legal, términos y definiciones a tener en cuenta en temas de corrupción y de atención al ciudadano, Objetivo del plan, Alcance, Socialización del proyecto de P.A.A.C. 2019, Contexto estratégico, Diagnóstico SDM - Resultados de la rendición de cuentas, Necesidades de información de los usuarios y ciudadanos	Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento estratégico	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diagnóstico SDM - Posibles hechos susceptibles de corrupción o casos que se han presentado en la entidad.	Oficina de Control Disciplinario	Control Disciplinario	Jefe Oficina Control Disciplinario
Diagnóstico SDM - Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad, Diagnóstico de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos: Audiencias Públicas, Componente Racionalización de trámites, Componente Rendición de cuentas Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Dirección de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	Directora de Servicio al Ciudadano
Diagnóstico SDM - Resultados de evaluación del PAAC 2018 - Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	Control y Evaluación de la Gestión	Jefe Oficina Control Interno
Componente Administración del riesgo de corrupción (Mapa de riesgos de corrupción)	Todas las áreas Consolida: Oficina Asesora de Planeación	Todos los procesos de la entidad	Consolida: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Componente Iniciativas adicionales	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Direccionamiento estratégico	Subsecretaria de Gestión Corporativa
Compilación General del P.A.A.C.	Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento estratégico	Jefe Oficina Asesora de Planeación

2. FUNDAMENTO LEGAL

A continuación, se listan las normas que se tuvieron en cuenta para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019 de la Secretaría Distrital de Movilidad:

- **Constitución Política de Colombia:** Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.
- **Ley 80 de 1993:** “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- **Ley 87 de 1993:** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 734 de 2002:** “Por la cual se expide el código disciplinario único”.
- **Ley 819 de 2003:** “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 850 de 2003:** “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores”.
- **Ley 909 de 2004:** “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, Gerencia pública y se dictan otras disposiciones”.
- **Acuerdo 131 de 2004:** “Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus localidades y entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones”.
- **Acuerdo 380 de 2009:** “Por el cual se modifica el acuerdo 131 de 2004”.
- **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”.
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión”.
- **Ley 1581 de 2012:** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”

- **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 2641 de 2012:** “Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 1377 de 2013:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
- **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”.
- **Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley Estatutaria 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Decreto Nacional 1074 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.
- **Decreto Nacional 1081 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” que contiene un apartado específico para la reglamentación de la Ley 1712 de 2014 en este sector. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho a la información pública nacional.
- **Decreto Nacional 1082 de 2015:** “Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”.
- **Decreto Nacional 1083 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- **Decreto 124 de 2016:** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto Nacional 1499 de 2017:** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- **Decreto Nacional 1686 de 2017:** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1081 de 2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República, en lo que hace referencia a las Comisiones Regionales de Moralización”.
- **Decreto 118 de 2018:** “Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, “por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital”, y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017”.

- **Decreto 672 de 2018:** "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 126 de 2018:** "Por la cual se adopta el Código de Integridad de la Secretaría Distrital de Movilidad"
- **Resolución 232 de 2018:** Por la cual se modifica la Resolución 126 de 2018 y se adopta la Política de Conflicto de Intereses de la Secretaría Distrital de Movilidad".

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES A TENER EN CUENTA EN TEMAS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actores del Servicio: son todas las entidades y las personas que en calidad de Colaboradores o funcionarios públicos participan en la prestación del servicio público.

Audiencia Pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas¹.

Auditoría: Herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos legales: El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos².

Celebración indebida de contratos: El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales.³

Comecho impropio: El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones⁴.

Concierto para delinquir: Se presenta cuando dos o más personas se reúnen o conciertan para celebrar un convenio o un pacto que tiene como fin la organización de dichos individuos en una

¹ Definición AP DANE

² Ley 599 de 2000 Art.410

³ Ley 599 de 2000 Art.408

⁴ Ley 599 de 2000 Art.406

sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué tipo de delitos se cometerá, el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

Cohecho por dar u ofrecer: El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores⁵.

Cohecho propio: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales⁶.

Concusión: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.⁷

Control Social: Ejercicio consiente, permanente y juicioso de los ciudadanos, frente al cumplimiento de las metas propuestas por las Entidades.

Corrupción: “Se trata de un comportamiento que abusa o se desvía de los deberes formales de un rol público, para obtener un beneficio o ganancia privada (personal o para un tercero)”⁸.

Denuncia: acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (sólo con valor testimonial).

Derecho de Petición: Derecho constitucional que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Desarrollo Humano: es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.

Directrices Éticas: Orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la entidad y los servidores públicos con los grupos de interés específicos para la puesta en práctica de los principios y valores al que hace referencia la directriz.

Enriquecimiento ilícito: El servidor público que durante su vinculación con la administración, o quien haya desempeñado funciones públicas y en los dos años siguientes a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado, siempre que la conducta no constituya otro delito⁹.

⁵ Ley 599 de 2000 Art.407

⁶ Ley 599 de 2000 Art.405

⁷ Ley 599 de 2000 Art.404

⁸ Newman Pont, Vivian; Ángel Arango, María Paula. *Sobre la corrupción en Colombia: marco conceptual, diagnóstico y propuestas de política*. Colombia: Dejusticia y Fedesarrollo (p. 35).

⁹ Ley 599 de 2000 Art.412

Estrategia: Plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Gobierno en Línea: Estrategia del gobierno nacional para contribuir a la construcción de un estado más eficiencia, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

Normograma: Herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. El Normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización¹⁰.

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

Participación ciudadana: Acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político¹¹.

Peculado culposo. El servidor público que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen¹².

Peculado por aplicación oficial diferente: El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores¹³.

Peculado por apropiación: El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos

¹⁰ www.wikipedia.org

¹¹ Ídem

¹² Ley 599 de 2000 Art.400

¹³ Ley 599 de 2000 Art.399

parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones¹⁴.

Peculado por uso: El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones¹⁵.

Plan anticorrupción: Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contempla entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Prevaricato por acción: El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley¹⁶.

Prevaricato por omisión: El servidor público que omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones¹⁷.

Principios Éticos: Normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se construye el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Procedimiento: Forma Especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización¹⁸.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado¹⁹.

Riesgo de gestión: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.²⁰

Riesgo de seguridad digital: Combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional,

¹⁴ Ley 599 de 2000 Art.397

¹⁵ Ley 599 de 2000 Art.398

¹⁶ Ley 599 de 2000 Art.413

¹⁷ Ley 599 de 2000 Art.414

¹⁸ <http://www.mineduacion.gov.co>

¹⁹ Idem

²⁰ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V.4-DAFP

la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas²¹.

Riesgo inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto²².

Riesgo residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar sus correspondientes medidas de tratamiento²³.

Sistema de Gestión de la Calidad: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Tráfico de influencias de servidor público: El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer²⁴.

Valor público: Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

Valores de integridad: Aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

²¹ Ibídem

²² Ibídem

²³ Ibídem

²⁴ Ley 599 de 2000 Art.411

4. SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO DE PAAC 2019

El proyecto de PAAC 2019 se publicó en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad entre el 9 y el 30 de enero de 2019, y se remitió vía correo electrónico interno, para recibir aportes y debate con la ciudadanía en general, entes de control, funcionarios y colaboradores de la SDM.



5. CONTEXTO ESTRATÉGICO

A continuación, los elementos de la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Movilidad, que continúan después de la revisión realizada en enero/19:

MISIÓN: *La Secretaría Distrital de Movilidad busca hacer de Bogotá una ciudad que promueva la felicidad y la calidad de vida de sus habitantes y visitantes en términos de movilidad, que potencia el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente, con una gestión ética y transparente.*

VISIÓN: *A 2038 la Secretaría Distrital de Movilidad será un referente mundial en movilidad sostenible, cultura ciudadana, generando credibilidad y confianza para Bogotá y su región, mediante innovación, creatividad, un equipo humano comprometido y competente, y un sistema de transporte multimodal que salvaguarda la vida en las vías.*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

1. *Orientar las acciones de la Secretaría Distrital de Movilidad hacia la visión cero, es decir, la reducción sustancial de víctimas fatales y lesionadas en siniestros de tránsito.*
2. *Fomentar la cultura ciudadana y el respeto entre todos los usuarios de todas las formas de transporte, protegiendo en especial los actores vulnerables y los modos activos.*
3. *Propender por la sostenibilidad ambiental, económica y social de la movilidad en una visión integral de planeación de ciudad y movilidad.*
4. *Ser ejemplo en la rendición de cuentas a la ciudadanía.*
5. *Ser transparente, incluyente, equitativa en género y garantista de la participación e involucramiento ciudadanos y del sector privado.*
6. *Proveer un ecosistema adecuado para la innovación y adopción de nuevas y mejores tecnologías de movilidad y de información y comunicación.*
7. *Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como como en trámites de la movilidad.*
8. *Contar con un excelente equipo humano y condiciones laborales que hagan de la Secretaría Distrital de Movilidad un lugar atractivo para trabajar y desarrollarse profesionalmente.*

Teniendo en cuenta el proceso de certificación del procedimiento sobre cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y su ampliación a otras sedes de la Secretaría de Movilidad, en septiembre de 2018 se actualizó la matriz DOFA con base en los criterios exigidos en la norma ISO 9001: 2015, en este aspecto es importante resaltar que se modificó su alcance y la valoración de riesgos de acuerdo con la nueva política de gestión del riesgo acorde a la guía metodológica expedida por el DAFP.

MATRIZ DOFA VERSIÓN 5.0 del 29-ene-19

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Implementación de políticas que permitan el desarrollo de proyectos e iniciativas acordes con la competencia de la Entidad	1. Baja cobertura en la implementación de dispositivos tecnológicos de control del tránsito.
	2. Implementación de políticas en temas de movilidad con el apoyo del gobierno central	2. Uso de tecnologías que requieren cambio.
	3. Adopción de políticas públicas que generan desarrollo en el sector	3. Falta de actualización de los funcionarios en las nuevas tecnologías o sistemas de información.
	4. Desarrollo y puesta en marcha de acciones y medidas que promuevan e incrementen el uso de transporte no motorizado y sostenible.	4. Desarticulación y falta de comunicación entre las dependencias para trabajar en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos.
	5. Implementación de nuevos cambios normativos que favorezcan la estructuración de nuevas políticas de movilidad para la ciudad.	5. No contar con los recursos económicos necesarios para desarrollar los procesos contractuales requeridos.
	6. Auto sostenibilidad financiera (multas, derechos de tránsito) que permite realizar proyección de recursos para el cumplimiento misional	6. Falta de infraestructura tecnológica a nivel interna que limitan la realización de actividades institucionales.
	7. La SDM con la implementación de su Sistema de Gestión, los protocolos y compromisos de integridad, logra alcanzar estándares de convivencia armónica al interior.	7. Poco fortalecimiento en la gestión ambiental de la entidad debido a que no se cuenta con el suficiente recurso humano.
	8. Optimización de recursos mediante el debido seguimiento de la ejecución presupuestal	8. Inadecuada planeación presupuestal por parte de las áreas.
	9. Proyectos para el desarrollo de movilidad sostenible y uso de transporte pública reafirman el compromiso ambiental de la entidad y la administración, proyectando responsabilidad ambiental en la gestión.	9. Mecanismos ineficientes para el recaudo de cartera morosa.
	10. Actualización de la base de datos normativa que permite realizar monitoreo al cumplimiento legal.	10. Falta de controles para la mitigación de impactos ambientales.
	11. Fortalecimiento de la entidad como líder del sector movilidad por el desarrollo y ejecución de proyectos que benefician la ciudadanía en materia de movilidad.	11. Incumplimiento en el desarrollo de acciones correctivas y de mejora continua
	12. Implementación y adopción de políticas de Gobierno Digital para mejorar los procesos de la Entidad, así como los servicios y trámites que ofrece la misma.	12. Riesgos no contemplados
	13. Modernización y uso de tecnología apropiada para desarrollar un adecuado control del tránsito.	13. Desarrollo de seguimientos poco efectivos al SIG
	14. Mitiga el impacto ambiental por medio del mantenimiento oportuno y adecuado de los equipos.	14. Deficiencia en los conceptos jurídicos para la toma de decisiones que puede acarrear demandas a la entidad y entorpecimiento en la gestión.
	15. Definición de controles ambientales para la mitigación de impactos.	15. Sala de espera para asistencia a cursos con espacio insuficiente
	16. Dominio de los instructores frente al contenido de los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte.	16. Dificultad para acceder a la información disponible en los canales virtuales
	17. Atención con amabilidad y respeto al usuario	17. Demora en el proceso contractual de Ordenes de Prestación de Servicios.
	18. El contenido de los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte satisface las expectativas de los usuarios y es acorde con los requisitos normativos.	18. Mantenimiento inadecuado de los equipos tecnológicos de los que se dispone en cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte o demora en la adquisición de los mismos.
	19. Modernización y uso de elementos tecnológicos para el desarrollo de cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte en la sede Calle 13	19. Falta de mecanismos tecnológicos que faciliten el cargue en línea de la información para el infractor.
	20. Fortalecimiento en la confianza del ciudadano hacia la entidad	20. Errores de la Policía de Tránsito en el diligenciamiento de los comparendos
	21. Cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte con contenidos didácticos enfocados en todos los actores viales.	
	22. Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad.	
	23. Equipos tecnológicos que facilitan el aprendizaje.	
	24. Formación de 10 funcionarios como técnicos en seguridad vial.	
	25. Tecnologías que permiten validar la identidad de los usuarios	
	26. Nuevos puntos de prestación del servicio de cursos pedagógicos	
	27. No discrimina a las personas por su enfoque poblacional, de género y étnico diferencial	

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1. Aprobación de la cuota global de presupuesto presentada que le permite a la Entidad el desarrollo de los proyectos misionales.	(F1-O1) Adelantar el 100% de las actividades de seguimiento a la inversión.	(D5, D8-A1) Alcanzar 95% de la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión.
2. Alianzas estratégicas para la articulación de estrategias de movilidad sostenible con mitigación y adaptación al cambio climático.	(F2, F3, F4, F5 - O2, O3) Adelantar el 100% de reuniones ordinarias del Comité Sectorial según Resolución 612 de 2008.	(O2, O3) Desarrollo de los programas Muévete Mejor, PEMS y "Bogotá se mueve por una Movilidad Sostenible.
3. Implementación de mejores prácticas que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y de los trabajadores de la Entidad, (Programas al colegio en bici, teletrabajo, etc.).	(F7-O3) * Implementar 52 estrategias integrales de seguridad vial que incluyan cultura ciudadana implementadas en un punto, tramo o zona. * Implementar el 100% de las acciones para la sostenibilidad y mejora del SIG.	
4. Desarrollo de convenios internacionales que mejoren la gestión de la entidad en pro de la ciudadanía.	(F9-O4) Gestionar el 100% de proyectos de APP para el desarrollo de infraestructura de transporte.	(D4-O4) * Desarrollar el 100% de los estudios del sector para el transporte urbano y regional. * Implementar 100% de la estrategia para el mejoramiento del transporte de carga.
5. Avances tecnológicos que permitan mejorar la prestación de servicios de movilidad.	(F13, F14, F15-A5) Gestionar la adquisición y/o implementación de herramientas técnicas para el óptimo desarrollo del Sistema de Información de Procesos Administrativos.	(D1,D2,D3,D6,D16,D18,D19,D20-O5) Estructurar e implementar 1 dependencia de tecnología y sistemas de la información y las comunicaciones.
6. Cambio en los hábitos de transporte por parte de los ciudadanos, por ejemplo, el uso de la bicicleta.	(F10,F11,F12-O6) * Realizar el 100% de los estudios de gestión de la demanda y estudios tarifarios requeridos en la vigencia. * Diseñar e implementar una estrategia integral para fomentar el uso de la bicicleta a nivel local y distrital. * Realizar el 100% de las actividades para la implementación de los programas de movilidad sostenible y la promoción de movilidad menos contaminante. * Realizar el 100% del seguimiento a la implementación del Plan de Movilidad Accesible al SITP.	(O6) Realizar 4000 encuentros con las comunidades de las localidades del Distrito Capital, para mejorar y/o mitigar problemáticas o afectaciones en materia de movilidad.
7. Cambios en la legislación que permiten la implementación de políticas públicas en el Sector.	(F10,F11,F12-A7) Participar en las diferentes comités.	(A7) Revisar y actualizar periódicamente la matriz de cumplimiento legal
8. Reconocimiento a nivel local, nacional e internacional por su gestión.	(F10, F11,F12-A8) Participar en los diferentes foros, mesas de trabajo y talleres a nivel nacional e internacional en los que se muestre la gestión de la Entidad.	(D7-O8) * Realizar el 100% de los estudios de gestión de la demanda y estudios tarifarios requeridos en la vigencia. * Diseñar e implementar una estrategia integral para fomentar el uso de la bicicleta a nivel local y distrital. * Realizar el 100% de las actividades para la implementación de los programas de movilidad sostenible y la promoción de movilidad menos contaminante. * Realizar el 100% del seguimiento a la implementación del Plan de Movilidad Accesible al SITP.
9. Beneficios o ventajas económicas producto de las tendencias del mercado al momento de estructurar procesos de contratación.	(A9) Implementar los lineamientos definidos por el SECOP en materia de contratación	(D17-A9) Realizar los controles implementados en los diferentes procedimientos en el desarrollo de procesos contractuales.
10. Establecimiento de políticas distritales y/o nacionales que impacten positivamente en el desarrollo de los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte	(F16,F17,F18,F21,F24, F25-O10-O11) Realizar 18.000 actividades de capacitación por infracción a las normas de tránsito y transporte en la ciudad, en cumplimiento del Decreto 567 de 2006	(DO15-F10,F11) Mejorar el 80% de la infraestructura física de 3 sedes de la SDM
11. Realizar los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte, de órdenes de comparendos impuestas en otros organismos de tránsito.		
12. Disposición de la Administración Distrital de ampliar la cobertura en la prestación de servicios a la ciudadanía	(F20-O12) Realizar en el 100% la desconcentración de dos trámites/servicios de la oferta de la Secretaría Distrital de Movilidad	(D17-F12) Gestionar dentro de los términos establecidos por ley el 88% de las actuaciones relacionadas con las diferentes etapas contractuales (Procesos de Selección, contratos de prestación de servicios, liquidaciones, acompañamiento a procesos sancionatorios)
13. Uso de plataformas tecnológicas que permitan disminuir el consumo de papel.	(F22-O13) Implementar el 100% de la estrategia anual para la sostenibilidad del Subsistema de Gestión de Calidad	(D16,D18-F14) Estructurar e implementar 1 dependencia de tecnología y sistemas de la información y las comunicaciones.
14. Nuevas herramientas digitales de aprendizaje de software libre para ser implementadas en los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte	(F19,F23-O14, O15) Modernizar el 80% de la plataforma tecnológica de la SDM para asegurar la operación de los servicios institucionales	
15. Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea		

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. No aprobación por parte del Concejo de la ciudad de las iniciativas (proyectos) del Alcalde en materia de Movilidad y de cumplimiento del PMM.	(F11-A1) Definir acciones concordantes con el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Maestro de Movilidad	(D4-A1) Definir acciones concordantes con el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Maestro de Movilidad
2. Dificultad en la implementación de políticas de movilidad debido a la ausencia de cultura ciudadana.	(F12-A2) * Formar 600.000 Personas en temas de seguridad vial. * Formar 4.500 Conductores en eco-conducción. * Realizar el 100% de las alianzas estratégicas en temas de seguridad vial programadas en la vigencia.	A2 Realizar 2400 talleres lúdico pedagógicos que tienen por objeto promover los actos seguros en materia de movilidad en las localidades del Distrito Capital. D11 Hacer seguimiento al 100% de los planes de mejoramiento implementados
3. Baja credibilidad y confianza de la ciudadanía, frente a las medidas desarrolladas en la Entidad.	(F7-A3) Alcanzar en un 80% los niveles de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad.	(D4-A3) * Realizar el 100% de las campañas requeridas a la OAC * Desarrollar el 100% del Plan anual estratégico de comunicaciones, integrando canales tradicionales y digitales. (D7, D10- A3) Implementar el 100% de las acciones para la sostenibilidad y mejora del SIG
4. Cambios en la administración distrital que afecten la continuidad a las actuales políticas de la Secretaría Distrital de Movilidad.	F10-A4, A5) Definir acciones concordantes con el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Maestro de Movilidad	(D12-A4, A5) Definir acciones concordantes con el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Maestro de Movilidad
5. Intereses políticos que desvíen la priorización de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en temas de movilidad.		
6. Vacíos en la normatividad sobre tránsito y transporte y planeación urbana.	(F10-A6) Gestionar dentro de los términos establecidos por ley el 88% de las consultas, conceptos, estudios y actos administrativos que sean puestos a consideración.	(D14-A6) Gestionar dentro de los términos establecidos por ley el 88% de las consultas, conceptos, estudios y actos administrativos que sean puestos a consideración.
7. Escasa participación ciudadana en la toma de decisiones, que dificultan la identificación de necesidades en temas de movilidad.	(F7-A7) Implementar la disposiciones determinadas por la Veeduría Distrital y el Departamento Administrativo de la Función Pública frente a la rendición de cuentas.	(D13-A7) Implementar la disposiciones determinadas por la Veeduría Distrital y el Departamento Administrativo de la Función Pública frente a la rendición de cuentas.
8. Fallas en la infraestructura tecnológica a nivel externo que limiten la comunicación en la prestación de servicios.	(F13-A8) * Atender el 100% de los requerimientos de soporte técnico solicitados a la Oficina de Información Sectorial de las aplicaciones y servicios a cargo de la Oficina. * Desarrollar y fortalecer el 100% de los sistemas de información misionales y estratégicos a cargo de la OIS para que sean utilizados como habilitadores en el desarrollo de las estrategias institucionales y sectoriales.	(D1, D7, D6-A8) * Atender el 100% de los conceptos técnicos solicitados a la Oficina de Información Sectorial. * Gestionar y mantener el 100% de los canales de comunicación interactivos a cargo de la OIS que dispongan información de movilidad a la ciudadanía. * Modernizar el 80% de la plataforma tecnológica de la SDM para asegurar la operación de los servicios institucionales.
9. Poca recaudación por falta de pago de los infractores.	(F8-A9) Alcanzar en el 100% la meta de recaudo establecida por la Dirección de Estudios Sectoriales y de Servicios - Subsecretaría de Política Sectorial para el año 2017 a través de los procesos de cobro adelantados por parte de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva.	(D8, D9-A9) Alcanzar en el 100% la meta de recaudo establecida por la Dirección de Estudios Sectoriales y de Servicios - Subsecretaría de Política Sectorial para el año 2017 a través de los procesos de cobro adelantados por parte de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva.
10. Competencia desleal	(F17-A10) Realizar 18.000 actividades de capacitación por infracción a las normas de tránsito y transporte en la ciudad, en cumplimiento del Decreto 567 de 2006	* Realizar 18.000 actividades de capacitación por infracción a las normas de tránsito y transporte en la ciudad, en cumplimiento del Decreto 567 de 2006
11. Modificaciones presupuestales	(F6-A11) Adelantar el 100% de las actividades de seguimiento a la inversión.	(D5-A11) Alcanzar 95% de la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión.
12. Establecimiento de políticas que afecten los servicios que se prestan en el desarrollo de los cursos.	(F24-A12, A13, A14) Alcanzar en un 80% los niveles de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad.	(D15, D16, D18, D19 - A12, A13, A14) Mejorar el 80% de la infraestructura física de 3 sedes de la SDM
13. Apatía por parte de los usuarios para realizar la retroalimentación de los resultados del curso		
14. Impacto en el recaudo por asistencia de infractores a otros Organismos de Tránsito o Centros Integrales de Atención (CIA)		
15. Dificultades, en la administración distrital, en la implementación o desarrollo de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	(F22-A15) implementar mecanismos que faciliten el desarrollo de los diferentes lineamientos y políticas	

6. DIAGNÓSTICO SDM

La Secretaría Distrital de Movilidad en el proceso de formulación del PAAC 2019, tuvo en cuenta el estado de implementación y desarrollo de los elementos del sistema de gestión que se incorporan en el cumplimiento de acciones que se contemplan en cada componente.

La formulación del PAAC 2019, está alineado con los elementos que caracterizan el Sistema de Gestión de la entidad, iniciando con la responsabilidad de la ejecución de cada componente, por parte del líder del proceso correspondiente, evidenciando que el esquema de autoridad y responsabilidad está fundamentado en el enfoque por procesos (ver numeral 1 de este documento "Responsables").

De igual forma, las actividades están relacionadas con las diferentes dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), principalmente con las de integridad, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

En el marco del cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 y la política de integridad, en el 2018 se formuló el código de integridad de acuerdo con los lineamientos del DAFP y del Decreto 118 de 2018. Finalmente, la Secretaría a través de la Resolución 232 de 2018 adopta la política de conflicto de interés, la cual, estaba como una actividad recomendada por el Índice de Transparencia para Bogotá (ITB), y se define así:

"Política de conflicto de interés. Un conflicto de interés en la Secretaría Distrital de Movilidad surge cuando un servidor público, contratista o particular que desempeña una función pública relacionada en la entidad, es influenciado en la realización de su trabajo o sus obligaciones, por intereses personales.

Aquellos colaboradores de la Secretaría Distrital de Movilidad, que se encuentren incurso en conflicto de intereses en la realización de su trabajo o sus obligaciones, deben informar de inmediato tal existencia o previo al inicio de nuevas asignaciones laborales o contractuales.

En caso de presentarse una situación relacionada con el conflicto de intereses, se deberá hacer uso de la "Guía De Administración Pública-Conflictos de Interés de servidores públicos", expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP."

La implementación del nuevo modelo de gestión de calidad tiene una alta incidencia en el cumplimiento de los contenidos del PAAC. Es de anotar, que, en las actividades programadas en los Planes Operativos Anuales, se reflejan las que conducen al cumplimiento del PAAC.

En relación con la política de Gobierno Digital, la SDM se encuentra implementando las acciones consignadas en el Decreto Nacional 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" en los que hace referencia al componente de seguridad y privacidad de la Información en su artículo 2.2.9.1.2.1., numeral 4: "Seguridad y Privacidad de la Información".

Lo anterior, comprende las acciones transversales a los componentes de la Estrategia tendientes a proteger la información y los sistemas de información del acceso, uso divulgación, interrupción o destrucción no autorizada. Las acciones definidas en dicho decreto tienen plazo de implementación

hasta 2020 y se resumen en Diagnóstico, Planificación, Implementación, Evaluación del desempeño y Mejora continua.

6.1. Posibles hechos susceptibles de corrupción o casos que se han presentado en la entidad

La Secretaría de Movilidad en aras de prevenir y sancionar los actos de corrupción durante el año 2018 a través de la Oficina de Control Disciplinario adelantó dos capacitaciones a los servidores públicos de la entidad con el propósito de concientizar a los mismos acerca de las consecuencias del desconocimiento de sus funciones, extralimitación o el incumplimiento de estas.

De otro lado frente a las quejas recibidas por actos de corrupción en el año 2018, se iniciaron procesos disciplinarios por el 100% de las denuncias formuladas, siendo esta la misma directriz para el año 2019.

Procesos por corrupción en trámite

AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
5	10	6	10

Fuente: Oficina de Control Disciplinario SDM 2018.

6.2. Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad.

La Secretaría Distrital de Movilidad en aras de atender las necesidades de los ciudadanos, tiene una oferta de 29 Servicios directos e indirectos, así como 38 trámites de los cuales 13 son directos y 25 indirectos que provee el Concesionario SIM. Durante la vigencia 2018, la Dirección de Servicio al Ciudadano lideró de manera activa el proceso de racionalización y virtualización de algunos de los trámites con la interacción de diferentes direcciones y subdirecciones, con la finalidad de reducir tiempos y costos para el ciudadano. De lo anterior, se deriva la importancia de continuar con la implementación de estrategias tecnológicas que permitan simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar los servicios prestados por la Entidad, optimizando de esta manera la oferta de servicio y facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

6.2.1. Trámites y Servicios Racionalizados 2018

La funcionalidad de “Gestión de racionalización” comprende las etapas de:

- **Priorización:** Consiste en analizar variables externas e internas que inciden en el trámite u OPA y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites u OPA se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.
- **Estrategia:** Busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites u OPA a través de disminución de tiempos, costos, documentos, requisitos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización y a la entidad en su operación.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

- **Monitoreo y Seguimiento:** Se refiere a la revisión, seguimiento, evaluación y control permanente a los avances e implementación de las acciones establecidas en la Estrategia de Racionalización de Trámites.
- **Racionalización:** Refleja los trámites que han cumplido con la estrategia de racionalización.

Así las cosas, durante la vigencia 2018, se dio continuidad a la gestión de racionalización de los trámites de la Secretaría, logrando de esta manera implementar la estrategia establecida por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP). Para ello se adelantaron las mesas de trabajo establecidas al inicio de la vigencia, obteniéndose como resultado: registro de siete (7) acciones de racionalización en el SUIT de las cuales 6 culminaron con éxito en la vigencia 2018 y la otra se espera culminar en el año 2019.

A continuación, se presentan algunas de las acciones más importantes:

- Ampliación de los horarios de atención para el retiro de vehículos de los patios: Los horarios de atención serán de lunes a domingo las 24 horas del día.
- Liquidación y pago en línea por concepto de parqueaderos y grúas: Disminución en tiempos y costos de desplazamiento.
- Envío de mensaje de texto a propietario de vehículo cuando es inmovilizado por parquear en zonas prohibidas: Este envío de mensajes se realiza cuando el vehículo es inmovilizado por parquear en zonas prohibidas, de esta manera el propietario conoce el destino de su vehículo.
- Nuevo punto de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad, para salida rápida de motocicletas inmovilizadas en el CADE de Fontibón: Con la apertura de este punto se obtuvo una mejora en la atención debido a que los propietarios de motocicletas pueden llegar a este punto para iniciar el trámite, previo agendamiento a través de la línea 195, descongestionando así el SuperCADE de Movilidad y optimizando los tiempos de salida de este tipo de vehículos.
- Apertura de un nuevo punto de atención para la realización de cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito y transporte en el CADE Fontibón: El ciudadano se beneficia al contar con mayor cobertura de la oferta de la Secretaría Distrital de Movilidad frente a los cursos pedagógicos, lo que se refleja en la disminución de los tiempos de desplazamiento y mayor accesibilidad a puntos de atención estratégicos.
- Solicitud y expedición en línea, del Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor: El ciudadano puede pagar y obtener el Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor de manera virtual, reduciendo tiempos y costos en desplazamientos para la realización de este trámite.

Por consiguiente, se consolidaron las evidencias necesarias que soportan el cumplimiento de las actividades planteadas en la estrategia de racionalización 2018 de la Secretaría Distrital de Movilidad, las cuales fueron entregadas a las Oficinas de Planeación y Control Interno para su revisión, evaluación y calificación en el SUI, cumpliendo de esta manera con seis (6) acciones de racionalización implementadas en la Secretaría Distrital de Movilidad: tres (3) de tipo administrativo y tres (3) de tipo tecnológico.

Es importante resaltar que la Secretaría Distrital de Movilidad periódicamente revisa sus trámites y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios y el SUI, con el fin de brindar información actualizada a los ciudadanos. En el cuadro que inicia en la siguiente hoja, se presentan en detalle las acciones anteriormente mencionadas.

Adicionalmente y 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	RACIONALIZACIÓN (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
Facilidades de pago 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 Servicio al Ciudadano (SDM)

Por su parte, las **Ventanillas Únicas** tiene como objetivo principal el de facilitar, agilizar y optimizar la gestión administrativa de los trámites que realizan las personas interesadas ante las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado.

En este sentido, la Secretaría Distrital de Movilidad, alineada a este objetivo, se encuentra trabajando conjuntamente con la Secretaría Distrital de Hábitat en la racionalización y virtualización de los trámites que hacen parte de la cadena de urbanismo y construcción para que de esta manera los ciudadanos realicen el agendamiento, radicación, seguimiento y notificación de sus solicitudes de acuerdo con lo establecido en el Decreto 058 de 2018 de la Alcaldía Mayor.

Trámites SDM - Cadena de Urbanismo y Construcción	
TRÁMITE	VIRTUALIZACIÓN
Planes de manejo de tránsito	Radicación, Seguimiento y Notificación en línea
Revisión y aprobación de los estudios de tránsito	Radicación, Seguimiento y Notificación en línea
Emisión de concepto a propuestas técnicas de proyectos de diseño de señalización	Radicación, Seguimiento y Notificación en línea
Verificación técnica de la señalización implementada	Radicación, Seguimiento y Notificación en línea

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano (SDM)

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						PLAN DE EJECUCIÓN		MONITOREO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Nombre	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final Implementación	Valor ejecutado (%)	Seguimiento Jefe OCI	Observaciones/Recomendaciones		
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Actualmente, el ciudadano debe realizar las siguientes actividades: 1. Reunir los documentos y cumplir condiciones requeridas para el trámite. 2. Solicitar turno 3. Solicitar el retiro del vehículo. 4. Liquidación de patios y grúas. 5. Pago de patios y grúas. 6. Retiro en patios. Para el Retiro en patios, los puntos de atención son: Patio Público Patio Particular En horario De lunes a viernes de 7.00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Los pagos se realizan en las entidades financieras autorizadas por la concesión.	Se realizará la ampliación de los horarios de atención para el retiro de vehículos de los patios. Los horarios de atención serán de lunes a domingo las 24 horas del día.	Beneficios para el ciudadano: Cuando el ciudadano termina el trámite necesario para obtener la autorización de la salida de vehículo en horas de la noche, puede acercarse al parqueadero o antes de finalizar el día 12:00 pm, de esta manera no incurre en gastos por no poder retirar el vehículo el mismo día que realizó la liquidación por concepto de grúa y parqueadero.	Administrativa	Extensión en horarios de atención	02/04/2018	20/11/2018	100	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
										Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Mantener seguimiento periódico a las actividades realizadas por parte del contratista, con el propósito de verificar la aplicación y el buen funcionamiento del trámite racionalizado.
										Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si, se encuentra publicado en la página web de la secretaría distrital de movilidad
										Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Con fecha 16/11/2018, la Dirección de Servicio al Ciudadano realizó los ocho seguimientos en el SUIT V3 final
										Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se encuentra la información publicada tanto en la intranet de la entidad para consulta e información de los servidores, como en la página web para la consulta de los usuarios a nivel general.
										Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Constantemente se verifica el funcionamiento de la página web.
										Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La entidad cuenta con la medición del uso de la comunidad del aplicativo PSE, y reporta la estadística de los números de pagos y el recaudo por mes, más no se cuenta con mecanismos para medir los beneficios, por lo cual se recomienda la implementación de medidas que permitan a la SDM medir la mejora en el trámite de los usuarios.



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						PLAN DE EJECUCIÓN		MONITOREO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Actualmente, el ciudadano debe realizar las siguientes actividades: 1. Reunir los documentos y cumplir condiciones requeridas para el trámite. 2. Solicitar turno 3. Solicitar el retiro del vehículo. 4. Liquidación de patios y grúas. 5. Pago de patios y grúas. 6. Retiro en patios. Para el Retiro en patios, los puntos de atención son: Patio Público Patio Particular En horario De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Los pagos se realizan en las entidades financieras autorizadas por la concesión.	Se podrá realizar la liquidación y pago en línea por concepto de parqueaderos y grúas.	Beneficios para el ciudadano: Disminución en tiempos y costos de desplazamiento.	Tecnológica	Pago en línea	02/04/2018	20/11/2018	100	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
										Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Si, toda vez que la SDM, estableció en la adenda No. 2 y en el anexo 1 los requisitos que debe implementar el contratista de la concesión de patios y grúas, para la entrega de vehículos las 24 horas al igual que los pagos electrónicos. Se recomienda hacer seguimiento constante por parte de la DSC, para constatar que el contratista cumpla con los compromisos adquiridos.
										Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si, de acuerdo a las estadísticas aportadas por el proceso.
										Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso se realizaron 8 seguimientos los cuales fueron subidos al SIUT el 16/11/2018
										Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Si, la entidad realizó cuatro (4) videos donde socializa la actividad implementada tanto al interior de la SDM como a los ciudadanos en general.
										Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso de DSC, donde describe que en aplicación de las nuevas medidas en mayo 665, junio 1046, julio 880, agosto 1072, septiembre 821 y octubre 575, en aplicación de los nuevos horarios de atención.
										Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La entidad cuenta con la medición de los servicios prestados de acuerdo a las nuevas medidas implementada; más no cuenta con mecanismos para medir los beneficios recibidos por los usuarios, por lo cual se recomienda aplicarlos para medir la mejora de los tramites implementados.



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						PLAN DE EJECUCIÓN		MONITOREO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Actualmente, el ciudadano debe realizar las siguientes actividades: 1. Reunir los documentos y cumplir condiciones requeridas para el trámite. 2. Solicitar turno 3. Solicitar el retiro del vehículo. 4. Liquidación de patios y grúas. 5. Pago de patios y grúas. 6. Retiro en patios. Para el Retiro en patios, los puntos de atención son: Patio Público Patio Particular En horario De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Los pagos se realizan en las entidades financieras autorizadas por la concesión.	Envío de mensaje de texto a propietario de vehículo cuando es inmovilizado por parquear en zonas prohibidas.	Beneficios para el ciudadano: Envío de mensaje de texto al ciudadano cuando el vehículo es inmovilizado o por parquear en zonas prohibidas, de esta manera el propietario conoce el destino de su vehículo.	tecnológico a	Respuesta y/o notificación electrónica	02/04/2018	20/11/2018	100	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
										Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	La entidad con el propósito de brindar un buen servicio a la comunidad, adiciono la adenda No. 2 y el anexo 1, donde se establece el plan de trabajo para la mejora de los tramites. Se recomienda al proceso de Servicio al Ciudadano, realizar seguimientos periódicos para que el contratista cumpla con las obligaciones adquiridas para mejorar el trámite.
										Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si, según reporte emanado por el proceso en el mes de abril se enviaron 16 mensajes de texto, en mayo 284, junio 305, julio 333, agosto 363 y septiembre 601.
										Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	si, el 16/11/2018, se realizaron las ocho (8) actualizaciones en el SUIT de acuerdo a lo establecido en el procedimiento
										Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	La información referente a la racionalización se encuentra publicada tanto en la página web de la entidad para consulta de los usuarios como en la intranet para que los servidores interactúen.
										Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	De acuerdo a la estadística de mensajes remitidos a los usuarios, se puede evidenciar que si están recibiendo los beneficios en la mejora de los tramites.
										Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La entidad cuenta con la estadística de usuarios beneficiados, más no se pudo evidenciar que se cuente con mecanismos para medir el beneficio del trámite.



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						PLAN DE EJECUCIÓN		MONITOREO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Actualmente, el ciudadano debe realizar las siguientes actividades: 1. Reunir los documentos y cumplir condiciones requeridas para el trámite. 2. Solicitar turno 3. Solicitar el retiro del vehículo. 4. Liquidación de patios y grúas. 5. Pago de patios y grúas. 6. Retiro en patios. Para el Retiro en patios, los puntos de atención son: Patio Público Patio Particular En horario De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Los pagos se realizan en las entidades financieras autorizadas por la concesión.	Nuevo punto de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad, para salida rápida de motocicletas en el CADE de Fontibón.	Beneficios para el ciudadano: Apertura de punto de atención para salida rápida de motocicletas en el CADE Fontibón, los propietarios de motocicletas pueden llegar a este punto para iniciar el trámite, descongestionando así el Super CADE de Movilidad Calle 13 y optimizar los tiempos de salida de este tipo de vehículos.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/05/2018	20/11/2018	100	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
										Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso, para dar cumplimiento para iniciar con los servicios prestados en el SuperCADE de Fontibón.
										Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso, del nuevo punto de atención exclusivo para motociclista en el SUPERCARDE de Fontibón.
										Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso.
										Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Si, se tienen 7 videos, los cuales se encuentran en la página web de la SDM, para información de los usuarios, donde se informa de la apertura en el mes de octubre del nuevo punto de atención de Fontibón.
										Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, de acuerdo con las estadísticas aportadas por el proceso, se evidencio que para el mes de agosto se prestaron 87 servicios, en septiembre 404, en octubre 411; lo que demuestra que la comunidad ha recibido y está acudiendo a la nueva sede establecida por la SDM.
										Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La entidad tiene las estadísticas de los servicios prestados en la nueva sede de atención a motociclistas en Fontibón, más aun no ha implementado mecanismos para medir los beneficios que reciben los usuarios.



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						PLAN DE EJECUCIÓN		MONITOREO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Actualmente el ciudadano obtiene el Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor en los puntos presenciales de atención.	Solicitud y expedición del Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor totalmente en línea	El ciudadano podrá obtener el Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor de manera presencial y virtual, reduciendo tiempos y costos en desplazamientos para la realización de este trámite.	Tecnológica	Trámite total en línea	01/06/2018	20/11/2018	100	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
										Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Si, de acuerdo a las actas de trabajo realizado el 05/06/2018 y el 26/06/2018
										Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si, desde el 13 de agosto de 2018, se implementó el certificado de tradición de vehículos registrados en Bogotá
										Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Si, de acuerdo a las recomendaciones realizadas al proceso.
										Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Si, tanto en la página web como en la intranet
										Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, toda vez que le evita realizar los trámites de forma personal, y se realizan virtual, sin necesidad de acudir a las instalaciones del SIM.
									Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	De acuerdo a la estadística reportada por el proceso donde se puede evidenciar que en el mes de agosto se realizaron 1035 solicitudes por la página web, en septiembre 1378 y en octubre 1853, lo que demuestra un gran beneficio para los usuarios con la racionalización de los tramites, más el proceso no cuento con los mecanismos para medir los beneficios.	



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						PLAN DE EJECUCIÓN		MONITOREO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Curso sobre normas de tránsito	Actualmente el ciudadano puede asistir al curso sobre normas de tránsito en cuatro puntos: 1. SúperCADE de Movilidad 2. SúperCADE Veinte de Julio 3. SúperCADE Suba 4. SúperCADE Américas En los diferentes horarios establecidos para cada punto de atención.	Se realizará la apertura de un punto de atención para la realización de cursos sobre normas de tránsito en el CADE Fontibón.	Mayor cobertura cobertura de la oferta de la Secretaría Distrital de Movilidad en cursos pedagógicos, disminución en tiempos de desplazamiento y mayor accesibilidad a puntos de atención estratégicos .	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/05/2018	20/11/2018	100	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
										Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso, para dar cumplimiento para iniciar con los servicios prestados en el SuperCADE de Fontibón.
										Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso, del nuevo punto de atención exclusivo para motociclista en el SUPERCADe de Fontibón.
										Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Si, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso
										Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Si, se tienen 7 videos, los cuales se encuentran en la página web de la SDM, para información de los usuarios, donde se informa de la apertura en el mes de octubre del nuevo punto de atención de Fontibón
										Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, de acuerdo con las estadísticas aportadas por el proceso, se evidencio que para el mes de agosto se prestaron 07 servicios de cursos de pedagogía atendidos , en septiembre 50, en octubre 51; lo que demuestra que la comunidad ha recibido y está acudiendo a la nueva sede establecida por la SDM.
									f	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La entidad tiene las estadísticas de los servicios prestados en la nueva sede de atención a motociclistas en Fontibón, más aun no ha implementado mecanismos para medir los beneficios que reciben los usuarios. Por lo cual se recomienda su implementación.	

6.3. Diagnóstico de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), Decreto 197 de 2014, se orienta hacia la búsqueda del desarrollo humano de los ciudadanos y ciudadanas que habitan en el Distrito Capital, y se desarrollan a lo largo del documento de la política en el marco de la Carta Iberoamericana de la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de participación, y la conceptualización elaborada en los informes de Desarrollo Humano realizados por las Naciones Unidas. Integra también, los desarrollos conceptuales contruidos en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

En este contexto, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con un portafolio de trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía, estableciendo los requisitos, pasos o acciones que debe cumplir el ciudadano para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista por la Ley.

La consulta de este portafolio de servicios se realiza en la página web de la entidad en el módulo de Servicio al Ciudadano ingresando al Portafolio de Servicios, donde se encuentra la información correspondiente a las sedes y horarios de atención de cada uno de los trámites y servicios.

Los puntos para la atención y servicios al ciudadano se pueden consultar adicionalmente en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad, en el módulo “Puntos de Atención” donde se despliega la información relacionada con cada uno de los sitios donde se presta atención presencial: Sedes Administrativas, Red CADE, puntos de atención SIM, parqueaderos de vehículos inmovilizados por infracción a las normas de tránsito y transporte, parqueaderos de vehículos involucrados en accidentes de tránsito con presunción de una conducta punible y Centros Locales de Movilidad.

En la Guía de Trámites y Servicios y en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) se encuentra la descripción detallada sobre los requisitos, canales de atención y el soporte jurídico de los trámites y servicios publicados.

La Secretaría Distrital de Movilidad desarrolla periódicamente actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente, con el propósito de facilitar el acceso a trámites y servicios que se prestan, por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando efectividad en la atención al ciudadano.

6.4. Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos.

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas son un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual las entidades del sector movilidad presentan un balance frente a las acciones adelantadas en un periodo de tiempo, mientras que los ciudadanos expresan sus opiniones o aclaran dudas, 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 y Organismos del Distrito Capital.

Para la rendición de cuentas 2017 del sector movilidad y del Alcalde Mayor, se tuvo en cuenta las directrices de la Veeduría Distrital y las Secretarías General y de Planeación. En tal sentido la Secretaría Distrital de Movilidad lideró la rendición de cuentas del Sector Movilidad, los diálogos

ciudadanos y la información referente al sector para ser tenida en cuenta en la rendición de cuentas del Alcalde Mayor de la ciudad. El siguiente cronograma se ejecutó conforme a la metodología vigente.

Estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía 2017 (realizada en el I Trimestre 2018)

Normatividad	CONPES 3654 de 2010
	Ley 1474 de 2011
	Acuerdo 380 de 2009
Equipo responsable	Alta Dirección de la SDM y equipos de trabajo de: Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección de Servicio al Ciudadano
Recursos e Infraestructura Institucional	Recursos Humanos, Tecnológicos y presupuestales para la logística de la Audiencia Pública y los Diálogos Ciudadanos (espacios, tecnología, material)
Cronograma	Alistamiento: Enero/18
	Capacitación: Febrero/18
	Publicación: Febrero/18
	Reunión Preparatoria del Sector: 15-feb/18
	Diálogo Ciudadano: 02 de marzo de 2018
	Audiencia Pública del Sector Movilidad: 02 de marzo de 2018
	Audiencia Pública del Alcalde Mayor: marzo de 2018
	Audiencias Públicas en Localidades: Segundo Semestre de 2018
Diagnóstico y caracterización de necesidades de información	ISO IWA: Enero a Diciembre/18
	Seguimiento: Abril - Diciembre/18
Divulgación de información para la rendición de cuentas	Las necesidades de información de la ciudadanía se definen y/o caracterizan teniendo en cuenta la misionalidad de cada entidad del Sector, incluida la SDM, y los principales temas de impacto frente a los diferentes actores y grupos de interés. Es así como tales temas, serán tenidos en cuenta en las mesas temáticas de los diálogos ciudadanos
Mecanismos de consulta de grupos de interés de los temas para la rendición de cuentas	En la etapa de PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN, la SDM publicará el informe de Rendición de Cuentas y sus anexos, en la página web de la entidad, 10 días antes de la Audiencia Pública del Sector Movilidad.
Medios para la divulgación de información o estrategia de comunicaciones	Los temas de la rendición de cuentas y diálogos ciudadanos de la SDM/Sector Movilidad, fueron: - Metro - Infraestructura urbana - Mantenimiento Vial - Transporte Público - Seguridad Vial - Bicicleta - Movilidad inteligente
Diferentes espacios de diálogo	Los medios definidos por la SDM para la divulgación de la información fueron: medios escritos, redes sociales, páginas web e intranet
Evaluación y seguimiento de la estrategia	La rendición de cuentas de la SDM, tuvo los siguientes espacios de diálogo: - Diálogo Ciudadano - Audiencia Pública del Sector Movilidad - Audiencia Pública del Alcalde Mayor - Audiencias Públicas en Localidades - ISO IWA
	Se realizó el seguimiento a los compromisos, preguntas sin contestar en la audiencia y cumplimiento de esta estrategia.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación SDM

En lo referente a la rendición de cuentas en las localidades, la Secretaría Distrital de Movilidad, adelantó durante la vigencia 2018 en las veinte localidades, 20 audiencias públicas siguiendo los parámetros de acuerdo con los diferentes momentos identificados como antes, durante y después:

- **Antes de la Audiencia:** Se seleccionaron las temáticas a desarrollar con base a los intereses de la comunidad para determinar los temas a tratar en cada localidad, el orden del día y los referentes institucionales a ser convocados.

Una vez establecido el cronograma, las convocatorias se realizaron a través de los siguientes medios: Bases de datos, carteleras, medios de comunicación locales, contactos con Juntas de Acción Comunal, oficios, Herramientas Tecnológicas de la Entidad, correos electrónicos, talleres, jornadas informativas, entre otros.

- **Durante de la Audiencia:** Se socializaron las recomendaciones, para dar inicio al encuentro tales como: saludo y contextualización de los objetivos, presentación de los invitados de la mesa principal y exposición del reglamento para el desarrollo de la Audiencia Pública. Así mismo se hizo entrega del formato de remisión de inquietudes.

Todas las intervenciones y preguntas fueron documentadas y a las que no se pueda dar respuesta en el desarrollo de la audiencia se respondieron en un máximo de quince (15) días hábiles con posterioridad a la misma. La duración de las audiencias fue máxima de 4 horas.

- **Después de la Audiencia:** Posterior al desarrollo de las audiencias públicas, se elaboró un informe por localidad que reúne las siguientes evidencias: Listados de asistencia de la comunidad (en formato del CLM o de la entidad con la que se haga de manera conjunta), Acta del Centro Local de Movilidad –CLM, Registro fotográfico y Modelo de registro de preguntas.

En el 2018 se realizaron en total 20 Audiencias Públicas de Rendición de cuentas, asistieron en total 764 personas, a continuación, se relacionan la información por localidad:

LOCALIDAD	FECHA	NÚMERO DE ASISTENTES	TEMAS
Usaquén	08/11/2018	17	IMPLEMENTACIONES EN EL TERRITORIO POR PARTE DE LA SDM, RELACIONADOS CON MEJORAR LA SEGURIDAD VIAL Y LA MOVILIDAD LOCAL
Chapinero	14/11/2018	53	
Santa fe	15/11/2018	20	
San Cristóbal	09/11/2018	54	
Usme	16/11/2018	39	
Tunjuelito	16/11/2018	83	
Bosa	15/11/2018	62	
Kennedy	20/11/2018	20	
Fontibón	15/11/2018	40	
Engativá	14/11/2018	25	
Suba	15/11/2018	50	IMPLEMENTACIONES DE LA UMV
Barrios Unidos	20/11/2018	20	
Teusaquillo	14/11/2018	21	
Mártires	22/11/2018	26	RUTAS Y FRECUENCIAS DEL SITP
Antonio Nariño	16/11/2018	15	
Puente Aranda	15/11/2018	37	
Candelaria	06/12/2018	26	
Rafael Uribe	19/11/2018	21	
Ciudad Bolívar	20/11/2018	81	
Sumapaz	21/12/2018	54	
TOTAL		764	

6.5. Resultados de evaluación del PAAC 2018 - Oficina de Control Interno (OCI)

Como resultados del seguimiento realizado por la OCI a los (6) seis componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SDM PAAC– 2018 (1. *Gestión del Riesgo de Corrupción*, 2. *Racionalización de Trámites*, 3. *Rendición de Cuentas*, 4. *Atención al Ciudadano*, 5. *Transparencia y Acceso a la Información* y 6. *Iniciativas adicionales*), se evidenció lo siguiente:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos	13	13	100%
Componente 2: Racionalización de trámites	10	10	100%
Componente 3: Rendición de cuentas	13	13	100%
Componente 4: Atención al ciudadano	27	26	97%
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información	31	29	95%
Componente 6: Iniciativas adicionales	22	22	100%
AVANCE PAAC A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	116	113	98.6%
ZONA BAJA			0% AL 59%
ZONA MEDIA			60% AL 79%
ZONA ALTA		X	80% AL 100%

Los factores que influyeron para no lograr el 100% de cumplimiento, se presentaron en los siguientes componentes:

- Componente 4 “Atención al ciudadano”; se evidenció que una (1) actividad programada para ser cumplida con fecha máxima 21 de diciembre de 2018, se cumplió al 50%, toda vez que a la fecha de corte no se encontró evidencia de su cumplimiento.
- Componente 5, “Transparencia y acceso de la información”, se observó que una acción no se cumplió y tres (3) actividades se cumplieron parcialmente.

Por anterior, la OCI recomienda fortalecer la formulación y seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, en el sentido de incorporar actividades y/o políticas relacionadas con el seguimiento de autocontrol que deben realizar por los responsables de las actividades propuestas y la periodicidad de dichos seguimientos.

7. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Desarrollar estrategias de fortalecimiento en la atención al ciudadano a través de la formulación, ejecución y seguimiento de diferentes actividades que mejoren la satisfacción de los usuarios, y orientadas a prevenir actos de corrupción en todos los niveles, dependencias y procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad.

8. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 (PAAC) propone estrategias enmarcadas en los diferentes componentes, integrando de manera articulada acciones dispuestas en las dependencias de la Entidad. Contiene la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su

manejo, estrategias anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

9. PROYECTOS RELACIONADOS CON EL PAAC 2019

A continuación, se presenta la distribución presupuestal de los proyectos de inversión de la SDM. Las actividades propuestas en el PAAC 2019 se ejecutan a través de los proyectos de inversión 585 Sistema Distrital de Información para la Movilidad, 965 Movilidad Transparente y Contra La Corrupción, 1044 Servicios para la movilidad eficientes e incluyentes, 7544 Fortalecimiento de la gestión jurídica de la Secretaría Distrital de Movilidad y 7545 Fortalecimiento a la gestión de investigaciones administrativas de tránsito y transporte:

UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO DE INVERSIÓN	RECURSOS PROGRAMADOS EN \$
UNIDAD 1	0965	169.258.000
	0967	7.915.698.000
	6094	31.105.362.000
Total UNIDAD 1		39.190.318.000
UNIDAD 2	339	20.379.923.000
	585	2.843.569.000
	1004	17.489.714.000
	1032	279.416.422.000
	1044	19.786.331.000
	1183	1.889.555.000
	6219	21.522.370.000
	7132	30.883.680.000
Total UNIDAD 2		394.211.564.000
Total SDM		433.401.882.000

Fuente: Sistema Predis. OAP-SDM

10. PLAN DE ADQUISICIONES (COMPRAS)

Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones 2019 para la SDM (plan de compras), los siguientes son los recursos asociados a actividades del PAAC 2019:

LÍNEA PAA	PROYECTO DE INVERSIÓN	FUENTE FINANCIACIÓN	DESCRIPCIÓN / OBJETO	META	VALOR PROGRAMADO
SGC-01	3-3-1-15-07-42-0965-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS LOGÍSTICOS PARA EL DESARROLLO DE LOS EVENTOS QUE REQUIERA ORGANIZAR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	8-Implementar el 100% de la estrategia anual sobre Transparencia, Ética y Probidad (TEP)	21.672.000
SGC-02	3-3-1-15-07-42-0965-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO DE DIVULGACIÓN, EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA PARA LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.	8-Implementar el 100% de la estrategia anual sobre Transparencia, Ética y Probidad (TEP)	14.170.000
SGJ-44	3-3-1-15-07-43-7544-190	118-MULTAS	PRESTAR SERVICIOS DE ACCESO A ESPACIOS DE DIVULGACIÓN EN MEDIOS MASIVOS, COMUNITARIOS O ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN, EN EL MARCO DE LA	47- Soportar el 100% de los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación de la SDM	700.000.000

LÍNEA PAA	PROYECTO DE INVERSIÓN	FUENTE FINANCIACIÓN	DESCRIPCIÓN / OBJETO	META	VALOR PROGRAMADO
			ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD CONFORME A SUS INTERESES Y NECESIDADES.		
SPM-01	3-3-1-15-07-42-0585-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS DE ACCESO A ESPACIOS DE DIVULGACIÓN EN MEDIOS MASIVOS, COMUNITARIOS O ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD CONFORME A SUS INTERESES Y NECESIDADES.	20-Implementar el 100% de la estrategia anual para la sostenibilidad del Subsistema de Responsabilidad Social	866.773.000
SPM-02	3-3-1-15-07-42-0585-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO DE DIVULGACIÓN, EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA PARA LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.	21-Desarrollar el 100% del plan anual estratégico de comunicaciones, integrando canales tradicionales y digitales.	520.000.000
SPM-03	3-3-1-15-07-42-0585-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS DE MONITOREO, ACOPIO, CLASIFICACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA, EMITIDA Y PUBLICADA DIARIAMENTE A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL LOCAL Y NACIONAL SOBRE LAS POLÍTICAS DEL SECTOR DE MOVILIDAD EN EL DISTRITO CAPITAL.	21-Desarrollar el 100% del plan anual estratégico de comunicaciones, integrando canales tradicionales y digitales.	150.000.000
SPM-04	3-3-1-15-07-42-0585-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	APLICAR UNA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA QUE TENGA COMO FIN MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, SU IMAGEN INSTITUCIONAL Y LA CULTURA CIUDADANA EN TEMAS RELACIONADOS CON MOVILIDAD.	20-Implementar el 100% de la estrategia anual para la sostenibilidad del Subsistema de Responsabilidad Social	82.400.000
SPM-05	3-3-1-15-07-42-0585-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS LOGÍSTICOS PARA EL DESARROLLO DE LOS EVENTOS QUE REQUIERA ORGANIZAR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	20-Implementar el 100% de la estrategia anual para la sostenibilidad del Subsistema de Responsabilidad Social	150.000.000
SSC-29	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO DE DIVULGACIÓN, EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA PARA LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.	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	120.000.000
SSC-30	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS DE ACCESO A ESPACIOS DE DIVULGACIÓN EN MEDIOS MASIVOS, COMUNITARIOS O ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD CONFORME A SUS INTERESES Y NECESIDADES.	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	100.000.000
SSC-32	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	DESARROLLAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD Y SETRAB -PONAL.	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	80.000.000
SSC-36	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	ADQUISICION TECNOLÓGICA	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	170.000.000
SSC-37	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	GESTIONAR A NOMBRE DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD LOS DERECHOS DE USO DEL SOFTWARE AS A SERVICE PARA LA HERRAMIENTA DE MONITOREO, ATENCIÓN DE MENSAJES DE REDES SOCIALES Y CORREO ELECTRÓNICO, IMPLEMENTADA ACTUALMENTE ENTIDAD.	6-Implementar 4 planes institucionales de participación ciudadana PIP	348.000.000
SSC-38	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS MEDIANTE EL MODELO DE FÁBRICA DE SOFTWARE.	3- Realizar en el 100% la racionalización de ocho trámites/servicios de la oferta de la Secretaría Distrital de Movilidad	550.000.000
SSC-619	3-3-1-15-07-42-7545-188	152-RECURSOS PASIVOS MULTAS	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE ACCESO A ESPACIOS DE DIVULGACIÓN EN MEDIOS MASIVOS, COMUNITARIOS O ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA CONFORME A SUS INTERESES Y NECESIDADES.	47 - REALIZAR EL 100.00 % DEL PAGO DE COMPROMISOS DE VIGENCIAS ANTERIORES FENECIDAS	200.000.000
SSC-624	3-3-1-15-07-42-1044-188	120-DERECHOS DE TRÁNSITO	PRESTAR SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO DE DIVULGACIÓN, EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA PARA LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.	6-Implementar 4 planes institucionales de participación ciudadana PIP	80.000.000
SSC-628	3-3-1-15-07-42-7545-188	118-MULTAS	PRESTAR SERVICIOS DE ACCESO A ESPACIOS DE DIVULGACIÓN EN MEDIOS MASIVOS, COMUNITARIOS O ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD CONFORME A SUS INTERESES Y NECESIDADES.	46-Realizar el 100% de las gestiones administrativas orientadas a impulsar los procesos administrativos y de cobro coactivo.	210.000.000

11. INDICADOR PAAC

De acuerdo con lo establecido en los planes de acción de las dependencias (gestión) y de los proyectos de inversión de la SDM, a continuación, se presenta el indicador del PAAC 2019:

META	NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDADES ASOCIADAS A CADA META	VARIABLES FÓRMULA DEL INDICADOR
Realizar el 100% de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia	Cumplimiento del P.A.A.C	Las descritas en los diferentes componentes del PAAC 2019	Total actividades ejecutadas Total actividades programadas % de Cumplimiento = (Numerador / Denominador) * 100

Fuente: Planes de Acción. OAP - SDM

12. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

A continuación, se presentan los seis componentes estipulados en la Ley 1474 de 2011:

12.1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta que la Administración de Riesgos es una herramienta de gestión, que le permite a la Entidad establecer un análisis inicial relacionado con el estado actual de la estructura de riesgos, la Secretaría Distrital de Movilidad adopta una metodología que sirve como estrategia para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la toma de decisiones. Para los riesgos de corrupción, la administración de riesgos se realiza según lo establecido en la política de gestión del riesgo para su manejo, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y se aprobó por la Alta Dirección en agosto de 2018. La entidad a través de la apropiación de la alta dirección, con el liderazgo de su representante legal y la participación activa de su equipo directivo y operativo, se compromete a garantizar la implementación, seguimiento y control de la Gestión de Riesgos.

Tal como lo determina la dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la metodología para la gestión de los riesgos de corrupción en la Entidad se basa en la Guía para la Gestión del Riesgos de Corrupción del DAFP, y está alineada con los criterios sugeridos en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República 2015.

Como parte integral de este documento, se anexa el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 de la Secretaría Distrital de Movilidad, elaborado por todos los procesos de la Entidad.

Como requisito de administración del riesgo de corrupción en la Secretaría Distrital de Movilidad, se adoptó la siguiente política, la cual se encuentra publicada en la intranet y en la página WEB de la entidad.

- **Política administración del riesgo**

La SDM, a través de la Política de Administración del Riesgo establece los parámetros para la administración de los riesgos inherentes a las actividades de los procesos de la SDM, que le permita

tener control de los eventos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y que sirva como estrategia en la toma de decisiones, con miras a lograr la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

Es de anotar, que para la vigencia 2018, se realizó un trabajo conjunto con el equipo operativo del Sistema de Gestión para generar la matriz unificada de riesgos que fuera institucional y que recogiera tanto los riesgos de corrupción como los de gestión, en coherencia con la guía metodológica establecida por el DAFP y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). De esta forma, los riesgos están enfocados desde el direccionamiento estratégico, permitiendo que los eventos identificados y valorados son los que en un momento determinado pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Movilidad.

De 190 riesgos identificados entre los de gestión como de corrupción en la nueva matriz quedaron 21 riesgos identificados y valorados, en este caso se hace énfasis en la formulación de las acciones asociadas a los controles, generando una dinámica de tipo transversal.

A su vez, la matriz fue actualizada con las sugerencias de la veeduría Distrital, en materia de riesgos de contratación, generales y particulares a los procesos.

Estrategias a desarrollar frente a gestión del riesgo de corrupción en el 2019

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de corrupción					
Subcomponente	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar si la política de Administración del Riesgo requiere ajustes, y realizarlos en caso de ser necesario	Revisión de la política de Administración del Riesgo	Oficina Asesora de Planeación	31/ene/19
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2	Revisión y Consolidación de la primera versión del mapa de riesgos institucional, que incluye gestión y corrupción	Mapa consolidado	Oficina Asesora de Planeación	08/ene/19
Consulta y Divulgación	1.3	Publicación mapa de riesgos inicial 2019 de corrupción en la web de la SDM	Publicación mapa	Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	08/ene/19
	1.4	Recepcionar las observaciones e inquietudes de los ciudadanos, servidores de la SDM y partes interesadas sobre el mapa de riesgos de corrupción inicial 2019.	Revisión y Recopilación	Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	30/ene/19
	1.5	Ajustes al Mapa de riesgos de corrupción inicial 2019	Mapa de riesgos consolidado	Oficina Asesora de Planeación	31/ene/19
	1.6	Publicación definitiva del mapa de riesgos de corrupción inicial 2019 de la SDM en la web.	Publicación mapa de riesgos de corrupción	OAP y Oficina Asesora de Comunicaciones	31/ene/19
Monitoreo y Revisión	1.7	Monitoreo del comportamiento de los riesgos de corrupción.	Información diligenciada por cada proceso en la matriz mapa de riesgos	Líderes de proceso	Además de ser permanente durante la vigencia 2019, se debe diligenciar y remitir la matriz en los meses de Mayo/19 y septiembre/19 (El corte de diciembre/19 se reporta en enero/20)
Seguimiento	1.8	Se realizará como estipula la Ley 1474 de 2011: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	Consolidar y publicar matriz de monitoreo y	Oficina Asesora de Planeación	Mayo/19 y septiembre/19 (El corte de diciembre/19 se reporta en enero/20)

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de corrupción					
Subcomponente	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
			revisión de los riesgos de corrupción de la SDM		
	1.9	Seguimiento y publicación en la web del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Publicación en la página Web.	Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Comunicaciones	Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre/19 (El corte de diciembre/19 se reporta en enero/20)

12.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cumplimiento con la dimensión “*Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG*”, la Secretaría Distrital de Movilidad, tiene por objetivo desarrollar actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente, con el propósito de facilitar el acceso a trámites y servicios que se prestan, por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando efectividad en la atención al ciudadano.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, a través de los cuales se puede transmitir la información, los cuales se describen a continuación:

- Guía de Trámites y Servicios: canal web interactivo que permite a los usuarios acceder a información relacionada con la gestión que realiza las entidades distritales.
- Línea 195: Línea distrital de atención a la ciudadanía.
- No más filas: sitio web en donde se encuentra actualizada la información de trámites y servicios ofrecidos por las entidades del orden nacional y distrital. www.nomasfilas.gov.co
- BOGOTÁ TE ESCUCHA: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS: A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante cualquier Entidad del Distrito.
- Red CADE donde tiene presencia la Secretaría Distrital de Movilidad: SuperCADE Américas, SuperCADE Movilidad, SuperCADE 20 de Julio, SuperCADE Suba y CADE Fontibón.
- Sedes Administrativas: Calle 13 No.37-35, Paloquemao y Chicó.

La Dirección de Servicio al Ciudadano actualiza la información de manera permanente en “No más filas” y la Guía de trámites y Servicios, mediante la recopilación confiable y oportuna de la misma en las diferentes dependencias de la Secretaría, informando pertinentemente los cambios o novedades que se presenten con respecto a la información que se encuentra publicada.

Estrategias a desarrollar frente a la racionalización de trámites en el 2019

Componente 2: Racionalización de Trámites (SUIT)									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
2.1	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Tecnológica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	Actualmente, el ciudadano tiene que desplazarse hasta los puntos de atención de la SDM para solicitar la información frente a la documentación necesaria para realizar el acuerdo de pago para posteriormente realizar el trámite. Adicionalmente los servidores que atienden en los supercades, reciben diferente número de ciudadanos de tal manera que según el horario unos pueden atender mas personas que otros.	Diseñar e implementar un sistema que permitirá al ciudadano realizar agendamiento virtual para programar asistencia presencial a la suscripción del pre-acuerdo en el Punto de atención de Paloquemao Se mejorará el servicio al ciudadano, ya que podrá elegir el lugar más cercano a su residencia y en el horario que mejor se ajuste a sus necesidades. Mayor control en las metas presentadas por parte de los servidores que atienden en los puntos de atención de la SDM.	Reducción en tiempos y costos de desplazamientos para la obtención del trámite.	Dirección de Procesos Administrativos Subdirección de Jurisdicción Coactiva Oficina de Información Sectorial Dirección Servicio al Ciudadano	02/ene/19	30/nov/19
2.2	Plan de manejo de tránsito	Tecnológica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	Los Planes de manejo de tránsito (PMT) para Obras son radicados de manera presencial en los puntos de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad: 1. Sede Administrativa Paloquemao. 2. Secretaría Distrital de Movilidad En los diferentes horarios establecidos para cada punto de atención. La consulta del estado del trámite debe realizarse en los puntos mencionados anteriormente y la respuesta por parte de la entidad es enviada por medio de correspondencia física.	Permitir que de manera virtual en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el ciudadano pueda realizar: agendamiento, radicación, consulta del estado del trámite y notificación del trámite para solicitud de PMT para Obras.	Reducción en tiempos y costos de desplazamientos para la obtención del trámite.	Dirección de Control y Vigilancia Dirección Servicio al Ciudadano	02/ene/19	30/nov/19
2.3	Curso sobre normas de tránsito	Tecnológica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	Los ciudadanos realizan agendamiento al curso de pedagogía de manera presencial en los puntos dispuestos por la SDM: 1. SuperCADE de Movilidad 2. SuperCADE Veinte de Julio 3. SuperCADE Suba 4. SuperCADE Américas 5. Otras sedes	Diseñar e implementar un sistema que permitirá al ciudadano realizar el <u>agendamiento virtual</u> para la asistencia presencial al curso sobre normas de tránsito en los puntos de atención dispuesto por la Secretaría de Movilidad.	Reducción en tiempos y costos de desplazamientos para la obtención del trámite.	Dirección de Servicio al Ciudadano	02/ene/19	30/nov/19
2.4	Curso sobre normas de tránsito	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	Actualmente el ciudadano puede asistir al curso sobre normas de tránsito en cinco puntos: 1. SuperCADE de Movilidad 2. SuperCADE Veinte de Julio 3. SuperCADE Suba 4. SuperCADE Américas. 5. CADE Fontón (Exclusivo motociclistas) En los diferentes horarios establecidos para cada punto de atención.	Se realizará la apertura de un punto de atención para la realización de cursos sobre normas de tránsito en la sede de la Secretaría Distrital de Movilidad ubicada en Paloquemao.	Disminución en tiempos de desplazamiento y mayor accesibilidad a puntos de atención estratégicos.	Dirección de Servicio al Ciudadano	02/ene/19	31/mar/19
2.5	Revisión y aprobación de estudios de tránsito	Tecnológica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	La solicitud para la revisión y aprobación de estudios de tránsito son radicados actualmente en la Secretaría Distrital de Movilidad. La consulta del estado del trámite debe realizarse en el	Permitir que de manera virtual en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el ciudadano pueda realizar: agendamiento, radicación, consulta del estado del trámite y notificación del trámite de solicitud para la revisión y aprobación de estudios de tránsito	Reducción en tiempos y costos de desplazamientos para la obtención del trámite.	Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito - Dirección de Servicio al Ciudadano.	02/ene/19	30/nov/19

Componente 2: Racionalización de Trámites (SUIT)									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
				punto de atención mencionado anteriormente y la respuesta por parte de la entidad es enviada por medio de correspondencia física.					
2.6	Matrícula de vehículos automotores	Tecnológica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	La solicitud para matrícula inicial de vehículos en Bogotá se realiza desde los concesionarios reuniendo todos los requisitos y radicándolos en el punto de atención SIM	Permitir que la radicación de los documentos se realice de manera virtual y se pre-asigne la placa	Reducción en tiempos y costos de desplazamientos para la obtención del trámite.	Dirección de Servicio al Ciudadano	02/ene/19	30/nov/19

Actividades adicionales - MIPG							
Subcomponente/ procesos		Actividades / Acciones		Meta o producto		Responsable	Fecha programada
Priorización participativa de trámites a racionalizar	Identificar trámites de alto impacto y priorizar	2.7	Implementar 6 mejoras tecnológicas en la prestación de los trámites y Servicios (ver cuadro anterior)	6 mejoras tecnológicas en la prestación de los trámites y Servicios		Director(a) de Servicio al Ciudadano	30/nov/19
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	2.8	Organizar la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	Trámites de la cadena de urbanismo y construcción virtualizados		Director(a) de Servicio al Ciudadano/ Oficina de Asesora de Comunicaciones	30/nov/19
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	2.9	Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad, responsables de su implementación	1 campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación		Director(a) de Servicio al Ciudadano/ Oficina de Asesora de Comunicaciones	Semestral
		2.10	Realizar campañas de sensibilización de las mejoras de los trámites para los usuarios	1 campaña de sensibilización de las mejoras de los trámites para los usuarios		Director(a) de Servicio al Ciudadano/ Oficina de Asesora de Comunicaciones	Semestral

Otras Estrategias a desarrollar frente a la racionalización de trámites 2019							
Subcomponente/ procesos			Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Priorización participativa de trámites a racionalizar	de	Identificar trámites de alto impacto y priorizar	2.11	Implementar formatos sugeridos para trámites como solicitud de desembargos, devolución y/o apropiación de títulos de depósito judicial	Disminución en los tiempos de atención y respuesta dentro de los términos a las peticiones de la ciudadanía	Subdirector (a) de Jurisdicción Coactiva	30/jun/19

Otras Estrategias a desarrollar frente a la racionalización de trámites 2019						
Subcomponente/ procesos		Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Priorización participativa de Trámites a racionalizar	Identificar trámites de alto impacto y priorizar	2.12	Implementar punto de atención personalizada en la sede de Paloquemao para los temas de derechos de petición y devolución de títulos de depósito judicial.	Minimizar la duplicidad de peticiones asociadas a gestión de títulos de depósito judiciales	Subdirector (a) de Jurisdicción Coactiva	28/feb/19
		2.13	Sistematizar los procesos de cobro coactivo relacionados con el transporte publico	Control tecnológico de obligaciones procedentes de transporte publico	Director(a) de Servicio al Ciudadano/ Oficina Asesora de Comunicaciones	30/dic/19

12.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento con la dimensión “*Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG*”, la estrategia de rendición de cuentas permite brindar información veraz y de calidad a la ciudadanía, generando así transparencia en las acciones propias de la Entidad a través de herramientas que permiten el ejercicio de control ciudadano.

Este componente del PAAC tiene como objetivo, implementar mecanismos de participación y control, con el fin de garantizar el derecho de ser informado y que la ciudadanía cuente con las herramientas informativas acerca de los proyectos estratégicos de la entidad y la ejecución de recursos.

Además de la rendición de cuentas distrital que se realiza anualmente y es coordinada por la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), espacio donde el Alcalde Mayor presenta la gestión del año inmediatamente anterior, la Secretaría Distrital de Movilidad tiene programadas la rendición de cuentas en las diferentes localidades de Bogotá a través de los Centros Locales de Movilidad, utilizando el mecanismo de audiencias públicas en cabeza de los gestores locales de movilidad. Los temas tratados en las audiencias tienen que ver específicamente con acciones del sector como por ejemplo infraestructura vial, señalización, semaforización, sistema integrado de transporte, entre otros.

Estrategias a desarrollar frente a la rendición de cuentas en el 2019

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/ e/procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1	Vincular a las entidades del sector y a las dependencias de la SDM en la participación en la Rendición de cuentas Sectorial, de acuerdo con las actividades programadas, con el fin de brindar información de calidad, oportuna, objetiva, veraz y completa.	Participación de todas las entidades del Sector y Dependencias SDM vinculadas en las actividades de Rendición de Cuentas	Director(a) de Servicio al Ciudadano Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/mar/19
		Diseñar y divulgar la invitación y el cronograma para el desarrollo de las diferentes instancias de rendición de cuentas Sectorial y Local	Cronograma publicado en la página web de la entidad, con el fin facilitar a la ciudadanía la información referente a Audiencias públicas y su Participación.	Director(a) de Servicio al Ciudadano Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	30/jun/19
		Identificar las necesidades de	Información documentada y	Director(a) de	30/jun/19

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponent e/procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha program ada
		información a través de las comisiones de movilidad, encuentros comunitarios y reuniones de participación en las diferentes localidades	divulgada con los temas de interés relevantes para la Rendición de Cuentas con la las necesidades recopiladas a través de los diferentes espacios de participación.	Servicio al Ciudadano	
	3.2	Solicitar a las entidades del sector y a las dependencias de la SDM, información necesaria para la rendición de cuentas locales	Información recopilada para la rendición de cuentas locales	Director(a) de Servicio al Ciudadano	30/ago/19
	3.3	Implementar lo establecido en el PM05-PR02-MD01 Plan Institucional de Participación	Acciones ejecutadas para alcanzar los objetivos propuestos en el Plan Institucional de Participación.	Directora de Servicio al Ciudadano	21/dic/19
	3.4	Presentar Mediante Audiencia Pública un balance sobre la gestión del Sector Movilidad	Realizar 1 jornada de diálogos ciudadanos y 2 audiencias públicas sectoriales	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	21/dic/19
	3.5	Presentar Mediante Audiencia Pública un balance sobre la gestión de la SDM 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	20 Audiencias públicas- Rendición de cuentas una por localidad	Directora de Servicio al Ciudadano	30/oct/19
	3.6	Dar respuesta escrita a los ciudadanos que no recibieron respuesta verbal, en los espacios de la audiencia pública	Respuestas escritas a los ciudadanos que no recibieron respuesta verbal, en los espacios de la audiencia pública	Cada entidad y dependencia responsables	30/nov/19
	3.7	Realizar la rendición de cuentas del Sector Movilidad a través de la metodología ISO IWA	Entregar las evidencias conforme a los pactos acordados con el Observatorio Ciudadano Distrital y Local, según corresponda	Directora de Servicio al Ciudadano Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/jun/19
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.8	Socializar al interior de cada localidad y en la SDM por medio de las herramientas tecnológicas dispuestas, las Audiencias Públicas a realizar mediante medios virtuales, realizar divulgación masiva y en forma presencial.	Audiencias Públicas divulgadas por medios tecnológicos en cada localidad.	Directora de Servicio al Ciudadano Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	30/sep/19
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.9	Evaluar el espacio principal de rendición de cuentas Sectorial a la ciudadanía considerando fortalezas y debilidades, temas problemáticos y propuestas de solución	Informe ejecutivo sobre los resultados de la rendición de cuentas Sectorial	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	31/mar/19
	3.10	Evaluar los espacios de rendición de cuentas local a la ciudadanía considerando fortalezas y debilidades, temas problemáticos y propuestas de solución en las diferentes localidades	Aplicar encuesta en los diferentes espacios de rendición de cuentas locales	Directora de Servicio al Ciudadano	21/dic/19
	3.11	Consolidar los informes remitidos por los gestores locales como resultado de las audiencias públicas realizadas.	Informe ejecutivo del análisis de la información recopilada con el fin de implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la	Directora de Servicio al Ciudadano	21/dic/19

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente/procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable
			ciudadanía.	
	3.12	Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en la Audiencia Pública	Hacer seguimiento a cada compromiso	Cada entidad del Sector Movilidad
				21/dic/19

A continuación se presenta la estrategia de rendición de cuentas 2018 que se publicó en la página web de la entidad:

ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA DE LA VIGENCIA 2018 (I TRIM. 2019) - SECTOR MOVILIDAD	
Normatividad	CONPES 3654 de 2010 Ley 1474 de 2011 Acuerdo 380 de 2009
Equipo responsable	Alta Dirección de las entidades del Sector Movilidad, y equipos de trabajo de: Planeación, comunicaciones y servicio al usuario/ciudadano
Recursos e Infraestructura Institucional	Recursos Humanos, Tecnológicos y presupuestales para la logística de la Audiencia Pública y los Diálogos Ciudadanos (espacios, tecnología, material)
Cronograma	Alistamiento (preparación de información e invitados, y de ser necesario, creación de asociaciones de usuarios) y publicación de la estrategia: Enero/19 Capacitación: Febrero/19 Publicación del informe anual (Elaborar, difundir y explicar el informe de rendición de cuentas" en sus páginas web): Febrero/19 Reunión Preparatoria del Sector: Febrero/19 Diálogo Ciudadano: Última semana de febrero de 2019 Audiencia Pública 2018 del Sector Movilidad: Última semana de febrero de 2019 Audiencia Pública del Alcalde Mayor: Marzo de 2019 Audiencias Públicas en Localidades: Segundo Semestre de 2019 ISO IWA: Enero a Diciembre/19 Seguimiento: Abril - Diciembre/19 Audiencia Pública 2019 del Sector Movilidad: Noviembre / Diciembre de 2019
Diagnóstico y caracterización de necesidades de información	Las necesidades de información de la ciudadanía se definen y/o caracterizan teniendo en cuenta la misionalidad de cada entidad del Sector Movilidad, y los principales temas de impacto, frente a los diferentes actores y grupos de interés, los cuales serán tenidos en cuenta en las mesas temáticas de los diálogos ciudadanos.
Divulgación de información para la rendición de cuentas	En la etapa de PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN, cada entidad del Sector publicará el informe de Rendición de Cuentas y sus anexos, en la página web de la entidad, a más tardar, 10 días antes de los Diálogos Ciudadanos y la Audiencia Pública del Sector Movilidad.
Mecanismos de consulta de grupos de interés de los temas para la rendición de cuentas	Los temas de la rendición de cuentas y diálogos ciudadanos de la SDM/Sector Movilidad, serán: Metro, Infraestructura urbana, Mantenimiento Vial, Transporte Público, Seguridad Vial, Bicicleta y Movilidad inteligente.
Medios para la divulgación de información o estrategia de comunicaciones	Los medios definidos para la divulgación de la información son: medios escritos, redes sociales, páginas web e intranet
Diferentes espacios de diálogo	La rendición de cuentas Sectorial, tendrá los siguientes espacios de diálogo: reuniones previas con ciudadanos, Diálogo Ciudadano Sectorial, Audiencia Pública del Sector Movilidad, Audiencia Pública del Alcalde Mayor, Audiencias Públicas en Localidades, definición de compromisos y seguimiento del Observatorio Ciudadano a través de la metodología ISO IWA.
Evaluación y seguimiento de la estrategia	Se realizará el seguimiento a los compromisos, preguntas sin contestar en la audiencia y cumplimiento de esta estrategia

12.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaría Distrital de Movilidad, dentro de sus objetivos estratégicos consagra el *“Garantizar la prestación de los servicios de movilidad con calidad, oportunidad y universalidad”*, de tal forma que su eje principal es el de generar confianza en la ciudadanía a través de sus diferentes servicios. Para tal fin, y en cumplimiento a la dimensión *“Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”*, la Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo con sus planes, programas y proyectos.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano:

- Página web www.movilidadbogota.gov.co
- Conmutador 3649400
- Puntos de atención donde la Secretaría Distrital tiene presencia: SuperCADE Movilidad, SuperCADE Américas, 20 de julio, Suba y CADE Fontibón.
- Centros Locales de Movilidad ubicados en las localidades de la ciudad.
- Línea 195
- Guía de trámites y servicios publicada en la página web de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Puntos de atención del Concesionario de los servicios de Parqueaderos y Grúas
- Puntos de atención del concesionario SIM
- Sedes administrativas: Calle 13 No.37-35, Paloquemao y Chicó.

Por otro lado, la Secretaría Distrital de Movilidad desarrolla una estrategia de inducción y re-inducción para sus servidores, con el propósito de mejorar la capacidad de la Entidad para enseñar y transmitir conocimiento, no solo en el ámbito de la Movilidad y en el ofrecimiento de los servicios que presta directa e indirectamente, sino en el fortalecimiento de la ciudad, a través de políticas que permitan la creación de valor público.

Con la continua capacitación, se pretende generar en los servidores, formas distintas de atender y entender las necesidades de los ciudadanos, quienes como cliente-usuario, buscan satisfacer en el menor tiempo y con respuestas claras sus solicitudes, quejas y reclamos.

Es así como la Secretaría Distrital de Movilidad, en cabeza de la Dirección de Servicio al Ciudadano, pone a disposición de los servidores de los puntos de contacto con el ciudadano el “Protocolo de Servicios”, que tiene como propósito presentar una guía metodológica para el desarrollo de las actividades cotidianas en los puntos de atención a la ciudadanía.

La inducción facilitará el aprendizaje tanto de los valores, misión y visión como de las funciones y obligaciones, mientras que la re-inducción busca perfeccionar y reorientar las ideas de los funcionarios y contratistas frente a los cambios organizacionales que pueda presentar la Entidad. Es así como en la implementación de estas estrategias se abordan temáticas no solo relacionadas con la prestación del servicio sino con las normas que dan origen a éstos y demás lineamientos institucionales.

Estrategias a desarrollar frente a la Atención al Ciudadano en el 2019

Componente 4: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/ procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1	Aplicación de los mecanismos de medición en los procesos misionales	Mantener o aumentar el 80% en los niveles de satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la SDM	Director(a) de Servicio al Ciudadano	21/dic/19
	4.2	Seguimiento a las cifras de ciudadanos exonerados en el desarrollo de procesos contravencionales	Presentar bimestralmente los resultados del seguimiento a las cifras de ciudadanos exonerados en el desarrollo de procesos contravencionales	Director(a) de Procesos Administrativos	21/dic/19
Fortalecimiento de los canales de atención	4.3	Requerir de forma mensual a las dependencias y mantener la información actualizada de trámites y servicios.	Información actualizada de los trámites y servicios de la Secretaría de Movilidad	Directora de Servicio al Ciudadano	Permanente
	4.4	Desarrollar acciones de mejora a la herramienta tecnológica de monitoreo de redes sociales	2 acciones de mejora para el uso eficiente de la herramienta	Directora de Servicio al Ciudadano	21/dic/19
	4.5	Divulgación de los trámites y servicios y puntos de atención de la SDM, a través de los medios de comunicación	4 divulgaciones en medios de comunicación	Directora de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora Comunicaciones	21/dic/19
Talento Humano	4.6	Realizar divulgación relacionada con trámites y servicios, atención a la ciudadanía y Centros Locales de Movilidad, entre los servidores que atienden los puntos de contacto de la entidad	4 Capacitaciones a los servidores que atienden los puntos de contacto de la entidad	Directora de Servicio al Ciudadano	21/dic/19
Normativo Procedimental y	4.7	Realizar divulgación relacionada con trámites y servicios y puntos de atención a la ciudadanía entre los servidores que atienden los puntos de contacto de la entidad	Documentos de la Dirección de Servicio al Ciudadano actualizados	Directora de Servicio al Ciudadano	21/dic/19
Relacionamiento con el ciudadano	4.8	Realizar campañas para denuncias por actos de corrupción	1 campaña para denuncia de actos de corrupción	Directora de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora Comunicaciones	21/dic/19
	4.9	Dar a conocer a los ciudadanos y funcionarios de puntos de contacto "Carta al Trato Digno"	Ciudadanos con conocimiento de la Carta al Trato Digno.	Directora de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora Comunicaciones	21/dic/19
	4.10	Divulgar la figura del Defensor del Ciudadano	Figura del Defensor del Ciudadano divulgada	Directora de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora Comunicaciones	21/dic/19

Actividades adicionales según Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG)						
Subcomponente/ procesos		Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Servicio al Ciudadano	Publicación de información	4.11	Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	Publicación la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	Director(a) de Servicio al ciudadano/ Oficina Asesora de Comunicaciones	21/dic/19
		4.12	Realizar las acciones necesarias para que el sitio web cuente con información dirigida a diferentes grupos de población	Implementar las acciones necesarias para que el sitio web cuente con información dirigida a diferentes grupos de población	Director(a) de Servicio al ciudadano/ Oficina Asesora de Comunicaciones	21/dic/19
	Canales de atención	4.13	Diseñar e Implementar Manual de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	Manual de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	Director(a) de Servicio al Ciudadano	21/dic/19

12.5 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento a la dimensión de Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG, y con el firme propósito de hacer la gestión pública transparente a la luz de la ciudadanía capitalina, la Secretaría Distrital de Movilidad implementa las acciones correspondientes para garantizar unos canales apropiados para divulgar la información de interés público, enmarcada dentro de las exigencias y limitantes de la norma que regula la materia.

Para tal fin se formula el siguiente plan para dar cumplimiento a los requisitos mínimos exigidos, transparencia de la información activa (publicidad y divulgación), transparencia de la información pasiva (enfocada a la obligación que tiene la entidad de responder las solicitudes hechas por el ciudadano a través de los mecanismos establecidos por la ley), implementación de instrumentos de gestión documental de acuerdo a los lineamientos del Archivo General de la Nación y el establecimiento de canales claros y específicos para garantizar que poblaciones específicas accedan a la información de la Entidad, es decir, accesibilidad con enfoque diferencial.

Estrategias a desarrollar frente a Transparencia y Acceso de la Información en el 2019

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente/procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Lineamiento de Transparencia Activa	5.1	Remitir la información específica sobre trámites y servicios para el diseño y elaboración de piezas gráficas (infografías).	Elaborar y publicar información concreta y amigable sobre trámites y servicios de la SDM (Art. 11, literal a-b- Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Trimestral
	5.2	Remitir el contenido a la Oficina Asesora de Comunicaciones de cualquier decisión y/o política que haya sido adoptada por la Dirección de Servicio al Ciudadano y que afecte al público.	Publicar en la página web el contenido de toda decisión y/o política adoptada por la Dirección de Servicio al Ciudadano (Art. 11 Literal d Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Permanente
	5.3	Divulgar los mecanismos de presentación directa de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	Publicar y actualizar, todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos. (Art. 11 Literal h Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Permanente
	5.4	Divulgar los mecanismos de participación ciudadana para la formulación de políticas.	Publicar el mecanismo o procedimiento por medio del cual la ciudadanía puede participar en la formulación de las políticas	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
Lineamiento de transparencia Pasiva	5.5.	Remitir la información contenida en el procedimiento PM05- PR01 "Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRS" para su divulgación e implementación	Dar a conocer internamente los lineamientos para la atención de PQRS que ingresan a la Secretaría de Movilidad (Art. 26 Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones	Trimestral
Elaboración	5.6	Registrar las bases de datos con información personal en el Registro Nacional	Registrar las bases de datos que señala la Ley de Protección de Datos Personales, en el Registro Nacional	Responsable del tratamiento de datos personales en la SDM	31/ene/19
Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.7	Remitir y divulgar la información para divulgar la política de servicio al Ciudadano	Dar a conocer internamente los lineamientos frente al servicio que presta la Secretaría de Movilidad- en materia de atención a grupos poblacionales específicos	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones	Semestral
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.8	Verificar el funcionamiento de los botones de redes sociales en la página web.	Verificar que los enlaces en la página web que llevan a las redes sociales sean consultados y eficientes para direccionar al ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	5.9	Remitir una vez se cumplan los términos legales de respuesta, un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta que ingresaron a la Entidad.	Publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. (Art. 11 Literal h Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Mensual

Actividades adicionales según Índice de Transparencia de Bogotá (ITB)

Actividades adicionales según Índice de Transparencia de Bogotá (ITB)						
Subcomponente/procesos			Actividades / Acciones	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Visibilidad/ Divulgación de información pública	Índice de información clasificada y reservada	5.10	Existencia de índice de información clasificada y reservada	Seguimiento Semestral de los registros y planillas de activos de información donde incluye la información clasificada y reservada	Oficina de Información Sectorial	Semestral
		5.11	Características generales de los documentos clasificados o reservados	Seguimiento Semestral de los registros y planillas de activos de información donde incluye la información clasificada y reservada	Oficina de Información Sectorial	Semestral

Actividades adicionales según Índice de Transparencia de Bogotá (ITB)						
Subcomponente/procesos			Actividades / Acciones	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		5.12	Nombre y categoría del documento	Seguimiento Semestral de los registros y planillas de activos de información donde incluye la información clasificada y reservada	Oficina de Información Sectorial	Semestral
		5.13	Motivos o fundamentos de la clasificación o la reserva	Seguimiento Semestral de los registros y planillas de activos de información donde incluye la información clasificada y reservada	Oficina de Información Sectorial	Semestral
		5.14	Características generales de los registros	Seguimiento Semestral de los registros y planillas de activos de información donde incluye la información clasificada y reservada	Oficina de Información Sectorial	Semestral
	Programa de Gestión Documental	5.15	Articulación con Sistema Integrado de Gestión o herramientas de planeación con el PGD	Seguimiento semestral de la articulación con el MIPG	Subdirección Administrativa	Semestral
		5.16	Articulación con instrumentos de divulgación de información con el PGD	Seguimiento semestral de la articulación con los instrumentos de divulgación	Subdirección Administrativa	Semestral
	Divulgación de la gestión presupuestal y contractual	5.17	Modificaciones al presupuesto vigencia 2019	Publicación de las modificaciones aprobadas por la SDH cada vez que se presenten	Subdirección Financiera	Permanente
		5.18	Cambios en el plan de adquisiciones y compras vigencia 2019	Publicación mensual del Plan Anual de Adquisiciones actualizado	Oficina Asesora de Planeación	Mensual
	Información general de servicio al ciudadano Publicidad diferente a sitio web para promocionar los bienes y servicios	5.19	Publicación en sitios web de foros de temas de interés o salas de discusión	Publicar cada vez que se presenten los temas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
		5.20	Publicar información de interés para el ciudadano en las carteleras de los Centros Locales de Movilidad	Evidencia fotográfica de la información de movilidad en las carteleras de los CLM	Dirección Servicio al Ciudadano	Permanente

12.6 INICIATIVAS ADICIONALES – PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD

Con este componente se pretende tener un panorama claro y conciso respecto a la apropiación de los valores y el fortalecimiento de las herramientas de lucha contra la corrupción en la Secretaría Distrital de Movilidad.

Estrategias adicionales a desarrollar en el 2019

Componente 6: Iniciativas adicionales relacionadas con la cultura de la transparencia en la SDM					
Subcomponente/ procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Principios y valores de integridad	6.1	Socializar el código de integridad de la SDM	Socializar mediante material impreso o POP, los principios y valores de integridad de la SDM (material entregado a por lo menos 1.000 funcionarios y contratistas de la entidad)	Oficina Asesora de Planeación	30/abr/19
	6.2		Socializar a través de medios internos de comunicación, los principios y valores de integridad de la SDM	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	6.3	Implementar lineamientos antisoborno sugeridos por la Veeduría Distrital	Implementar lineamientos antisoborno sugeridos por la Veeduría Distrital, como parte del Código de Integridad de la SDM	Subsecretaría de Gestión Corporativa	30/06/2019
Cultura TEP	6.4	Desarrollar actividades para fortalecer la cultura de la Transparencia, la Ética y la Probidad	Implementar acciones en el marco de la campaña SIEMPRE TEP y el proyecto de inversión 965.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Subsecretaría de Gestión Corporativa Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	30/06/2019
			Divulgar y/o socializar el PAAC-2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	30/06/2019
Seguimiento y Evaluación	6.5	Elaboración del informe de la gestión TEP y resultados alcanzados en el año	Informe realizado	Subsecretaría de Gestión Corporativa	15/dic/19
	6.6	Informes de seguimiento al PAAC	Informe realizado	Oficina de Control Interno	Durante la vigencia 2019
	6.7	Identificar, implementar y realizar seguimiento a las salidas no conformes de los trámites de la Dirección de Servicio al Ciudadano	Controles implementados en el trámite de excepción a la restricción de circulación vial y cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito y transporte	Dirección de Servicio al Ciudadano	30/nov/19
	6.8	Seguimiento a los botones de denuncia internos y externos	Presentar trimestralmente los resultados del seguimiento a los botones de denuncia de actos de corrupción: internos y externos	Oficina de Control Disciplinario	15/dic/19

Iniciativas adicionales según el Índice de Transparencia de Bogotá (ITB)					
Subcomponente / procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Contenidos mínimos de los lineamientos del proceso contractual	6.9	Establecer tiempos prudenciales amplios y suficientes para la etapa pre-contractual (Cronograma)	Socializar la importancia de establecer cronogramas con tiempos prudenciales conforme al Manual de Contratación vigente	Dirección de Asuntos Legales	Permanente

Iniciativas adicionales según el Índice de Transparencia de Bogotá (ITB)					
Subcomponent e/ procesos	Actividades / Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Condiciones institucionales de medidas anticorrupción	6.10	Estructuración y Evaluación de Procesos Contractuales	Las distintas áreas que intervienen en la gestión contractual de la Entidad evitarán que se repitan los roles de estructurador y evaluador en los procesos de selección lo cual quedará reflejado en el manual de Contratación	Dirección de Asuntos Legales	Permanente

Con este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, la Secretaría Distrital de Movilidad espera mejorar la satisfacción de los usuarios y aportar a la construcción de una sociedad que respete y haga buen uso de lo público.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD