

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2019

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

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

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

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

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

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

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



La Secretaría Distrital de Movilidad se encuentra en un proceso de Rediseño Institucional, es así como el día 22 de noviembre de 2018 se expidió el Decreto 672 por medio de la cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría. Estableciendo como una de las dependencias de la nueva estructura organizacional la Dirección de Atención al Ciudadano, la cual hará parte de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano y se encarga de definir los lineamientos y orientaciones para la atención a la ciudadanía, así como, asume integralmente la gerencia, control, supervisión y administración de los puntos y canales de atención al ciudadano. Que el citado Decreto Distrital 672 de 2018 en su artículo 28 numeral 12 estableció que la Dirección de Atención al Ciudadano será la encargada de "(...) Adelantar las acciones encaminadas a la defensa de los derechos de los ciudadanos, en razón de lo cual es pertinente realizar la delegación de las funciones el Defensor de la Ciudadanía a dicha Dependencia.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los funcionarios de la Secretaría Distrital de Movilidad es velar por los derechos de los ciudadanos, implementando los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad, en el ejercicio de sus funciones.

Como consecuencia de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 078 de 2019 de la Secretaría Distrital de Movilidad "Por la cual se adopta y reglamenta la figura de Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Movilidad", y en concordancia con lo establecido por la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019.

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

Desde el año 2018 y durante la vigencia 2019, en aras de prestar un mejor servicio y ofrecer mayor seguridad y comodidad a la ciudadanía, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad de la Secretaría junto con la Dirección de Atención al Ciudadano, puso en marcha una estrategia de comunicación para alertar a los ciudadanos sobre los riesgos que corren al acceder a un tramitador.

A continuación, envió evidencia de las acciones que se han realizado con la campaña en Transmilenio:

PA01-PR01-MD01 V.2.0

2 página de 42



- El personal de Atención al Usuario en Vía de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones seguirá suministrando dos ingresos diarios de lunes a viernes (días ordinarios) hasta el día viernes 24 de mayo de 2019 a las 8:00 a.m., 10:00 a.m., 12:00 meridiano y 3:00 p.m.
- En visita de reconocimiento el pasado martes 7 de mayo se definió la instalación de 7 pendones (adjunto) dentro de la estación y dos fuera de ella (zona no paga) para un total de 9 unidades.
- Tiempo aprobado para mantener las piezas (pendones) es de cuatro (4) meses a partir del día de su instalación.
- Se emitirá un mensaje en audio por Troncal Américas (archivo adjunto).

Actualmente hacemos intervención con el grupo guía al interior de la estación de Transmilenio, brindando información de primera a los ciudadanos que llegan a realizar sus trámites, el SuperCADE está lleno de mensajes con la campaña, y actualmente trabajamos en la actualización del volante para continuar entregando a los ciudadanos que llegan a la Secretaría.

A continuación, se relaciona material fotográfico como evidencia de lo que ha trabajado:



[Firma manuscrita]

PR01-R01-MD01 V.2.0

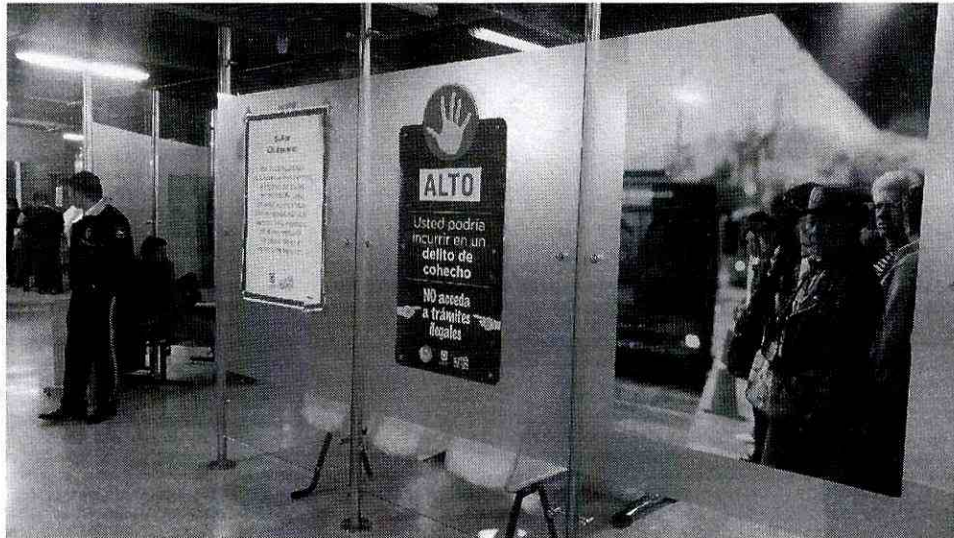
3 página de 42



Información de la campaña al interior del SuperCADE



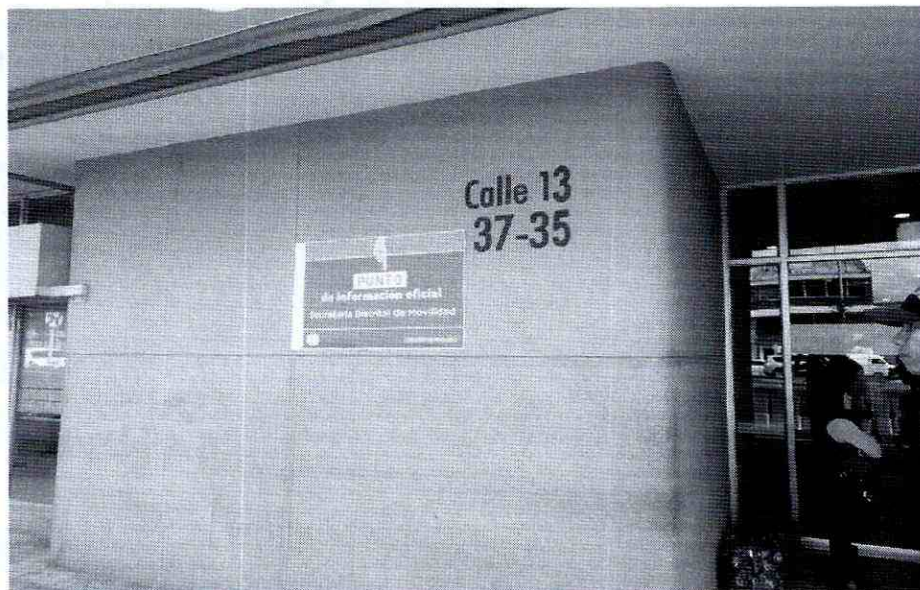
[Firma manuscrita]



dean



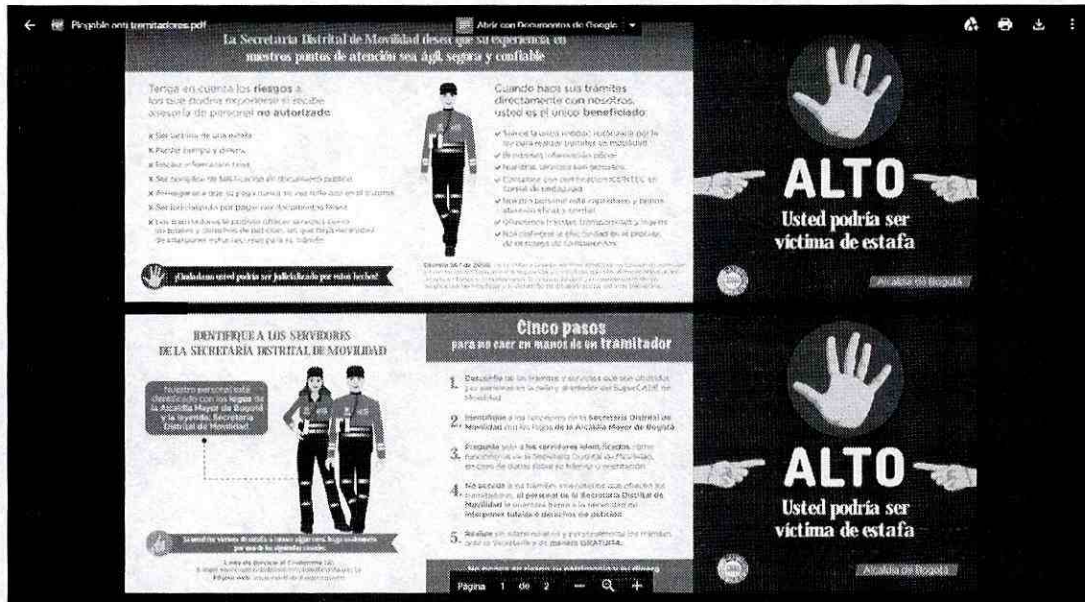
Punto oficial de Información



Señal



Volante campaña anti – tramitadores



[Firma manuscrita]



Banner del home de la página web de la Secretaría de Movilidad



Abiertas las convocatorias para participar en el
I Congreso Internacional 50/50 Más Mujeres en Bici

ALTO

¿Fue usted víctima de estafa o conoce algún caso?

Mucho cuidado usted podría ser víctima de estafa
Haga su denuncia aquí

Mucho cuidado usted podría se ...
Haga su denuncia aquí

Cursos de Pedagogía
Sensibiliza a los Ciudadanos en comportamientos seguros

Conoce el Centro de Relevó de ...
permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes

Sistema Inteligente de Estacio ...
Consulte información

¿CÓMO CONSTRUIR E IMPLEMENTAR UN PLAN INTEGRAL DE MOVILIDAD SOSTENIBLE EN LAS ORGANIZACIONES?

PIMS

→ CONSULTE LA GUÍA PRÁCTICA

(Decreto Distrital 637 de 2016 y Resolución 104 de 2018 de la Secretaría Distrital de Movilidad)

[Clic aquí](#)

- Página alterna de la campaña, al hacer clic en el banner del home el ciudadano encuentra información sobre la campaña y canales de atención para realizar la respectiva denuncia por corrupción o estafa por parte de los tramitadores, con video explicativo y demás herramientas que adaptamos para que visualmente fuera más atractivo para el ciudadano.



Mucho cuidado usted podría ser víctima de estafa



Dígale NO a los tramitadores

Secretaría de Movilidad advierte a ciudadanos los riesgos de estafa por parte de tramitadores

La Secretaría Distrital de Movilidad lanzó una campaña antitramitadores para invitar a los ciudadanos que llegan a diario a las instalaciones del Supercade de Movilidad ubicado en la calle 13 con carrera 37, a hacer un ALTO, pensar y luego actuar frente a los riesgos a los que se exponen cuando reciben asesoría de personal no autorizado.

Con esta campaña se hace un llamado de atención sobre los riesgos a la hora de acudir a los llamados tramitadores quienes, en algunos casos, generan falsas expectativas y ofrecen servicios ilegales.

Como parte de la campaña, la Secretaría mantendrá de forma permanente, en cinco puntos aledaños al Supercade, personal de la entidad capacitado para brindar a los ciudadanos información veraz y eficaz a la hora de hacer sus diligencias.

DENUNCIE AQUÍ

Top 5 TRÁMITES CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES

1 Acuerdos de Pago

Corresponde al convenio que un ciudadano hace con la Entidad al ser deudor mercantil por concepto de multas producto de infracciones de tránsito o transporte.

2 Cursos Pedagógicos

Es la posibilidad que tienen los ciudadanos para actualizar sus conocimientos en normas de tránsito y comportamiento vial y que les permite obtener hasta un 50 % de descuento en el pago de la multa recibida por infringir las normas de tránsito y transporte. En lo corrido de 2017, 97 mil 302 ciudadanos han asistido a los 3 mil 006 cursos impartidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.

3 Orden de Entrega de vehículos

Se refiere a la entrega que se hace al propietario del vehículo que ha sido inmovilizado en vía. Actualmente, la Secretaría Distrital de Movilidad tiene inmovilizados alrededor de 35 mil vehículos, de los cuales más de 26 mil son motos, cerca de 9 mil son camios particulares y unos 750 son vehículos de servicio público.

4 Excepción de Piso y Plaza

Se refiere al trámite virtual o presencial establecido para obtener una excepción (por circunstancias especiales) para movilizarse durante los horarios de restricción de circulación de acuerdo con el número de matrícula.

5 Suministro de copias de accidente

Es la copia que solicita el ciudadano sobre el certificado que ha levantado un agente de tránsito durante la ocurrencia de un accidente vehicular.

Conoce la guía completa de trámites y servicios

La Secretaría Distrital de Movilidad desea que su experiencia en
nuestros puntos de atención sea ágil, segura y confiable

PA01-PR01-MD01 V.20

9 página de 42



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

INFORME I SEMESTRE 2019

DENUNCIE AQUÍ

Otros canales de denuncia...

Línea de Servicio al Ciudadano 195
E-mail: serviciocitadano@movilidadbogota.gov.co



IDENTIFIQUE A LOS SERVIDORES AUTORIZADOS POR LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Nuestro personal está
identificado con los logos de
la Alcaldía Mayor de Bogotá
y la Secretaría de Movilidad



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

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

Canales telefónicos:

- Línea 195
- Conmutador Entidad 3649400

Canales presenciales:

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

PA01-PR01-MD01 V.2.0

10 página de 42



Canales virtuales:

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

✓ **GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS**

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

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

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

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

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

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

PA01-PR01-MD01 V.2.0



<https://www.funcionpublica.gov.co/ver/tmua?>



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

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



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

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

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

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

2019-01-01 MD01 v.2.0

13 página de 42



• SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y al 30 de junio de 2019, en la Secretaría Distrital de Movilidad se registraron a través del Aplicativo de Correspondencia **94.930** requerimientos, distribuidos en las diferentes dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS	TOTAL POR DEPENDENCIA
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	44.687
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	12.002
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	8.483
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	6.425
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5.303
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	3.674
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	3.458
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.837
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1.715
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1.610
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	1.194
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	1.021
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	529
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	400
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	331
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	230
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	221
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	189
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	188
DESPACHO	177
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	169
OFICINA DE GESTION SOCIAL	154
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	119
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	118
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	103
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	95
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	81
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	78
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	56
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	54
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	43
OFICINA DE CONTROL INTERNO	33
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	29
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	28
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	28
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	16
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	11
SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD	6
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	6
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	4
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1
TOTAL	94.930

PA01-PR01-MD01 V.2.0

14 página de 42



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia.

Conforme a la información anterior, las cinco (5) dependencias con el mayor número de requerimientos asignados durante el primer semestre de 2019, fue la siguiente:

ASUNTOS	Cuenta de ASUNTO
103 - EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	21.199
98 - PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	13.682
265 - PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	11.214
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA	10.997
220 - CERTIFICACIONES INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	5.253

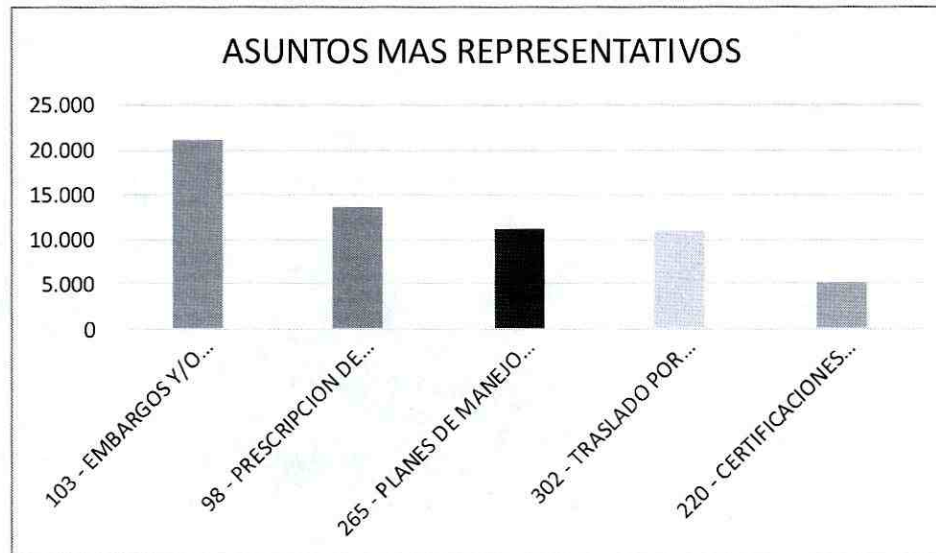
De acuerdo a los asuntos más solicitados por la ciudadanía se destacan en este periodo, en primer lugar, con un total de **21.199** solicitudes los embargos y desembargos, seguido de la prescripción de comparendos con **13.682** requerimientos, los planes de manejo de tránsito

PR01-PR01-MD01 V.2.0

15 página de 42



11.214, traslado por competencia un total de **10.997** solicitudes, certificaciones de investigaciones administrativas con un total de **5.253** solicitudes.



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia

Para el primer semestre de 2019, el tipo de solicitudes más solicitadas por los ciudadanos fueron: Derechos de Petición con **87.860** requerimientos correspondiente **al 93 %**, seguido de las Solicitudes de Información con **6.462** requerimientos para un **7%** y el tercer lugar lo ocupa el tipo documental las solicitudes de copia con 257 requerimientos.

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
DERECHO DE PETICION	87.860
SOLICITUD DE INFORMACION	6.462
SOLICITUD DE COPIA	257
QUEJAS	247
CONSULTA	33
FELICITACIÓN	27
RECLAMOS	20
SUGERENCIAS	17
DENUNCIA	7
Total general	94.930

Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia

PA01-PR01-MD01 V.2.0



TOTAL RECIBIDAS	94.930
TOTAL ATENDIDAS	71.659
TOTAL PENDIENTES	23.271
PORCENTAJE DE ATENCIÓN	75%

Durante el primer semestre la ciudadanía interpuso ante la Secretaria Distrital de Movilidad un total de **94.930** peticiones por el canal escrito, de las cuales a la fecha han sido atendidas un total de **71.659** con un cumplimiento del **75%**, demostrando el gran compromiso que la entidad tiene con la ciudadanía.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTA TE ESCUCHA

Durante el primer semestre de 2019 se registraron **19.436** requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te escucha, los cuales fueron asignados por dependencia de acuerdo a su competencia así:

PQRSD-SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTA TE ESCUCHA I SEMESTRE 2019

DEPENDENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10.398
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	3.933
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2.346
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.350
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	295
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN JURÍDICA	249
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	170
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	138
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	96
DIRECCION DE PLANEACION DE LA MOVILIDAD	84
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	80
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	66
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	54
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	49
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	31
SUBDIRECCION FINANCIERA	28
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	15
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	15
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12
OFICINA DE GESTION SOCIAL	9
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRÁNSITO Y TRANSPORTE	7
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	3
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO	2
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1
TOTAL	19.436

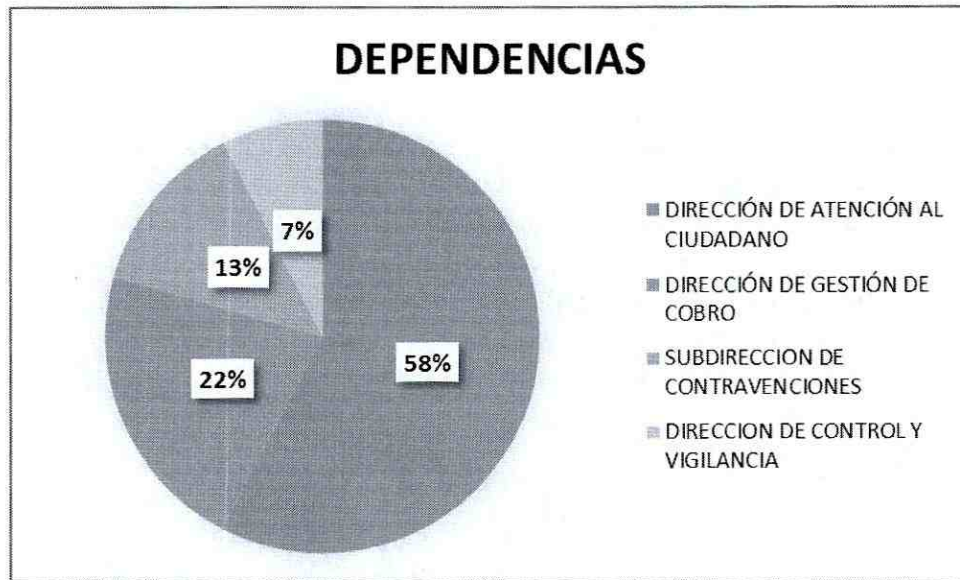
Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha

RA11-PROT-MD01 V.2.0

17 página de 42



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



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

Se puede apreciar que el **58 %** de las solicitudes de la ciudadanía fueron recibidas por la Dirección de Atención al Ciudadano, el **22 %** la Dirección de Gestión de Cobro, el **13 %** la Subdirección de Contravenciones el **7 %** por la Dirección de Control y Vigilancia.

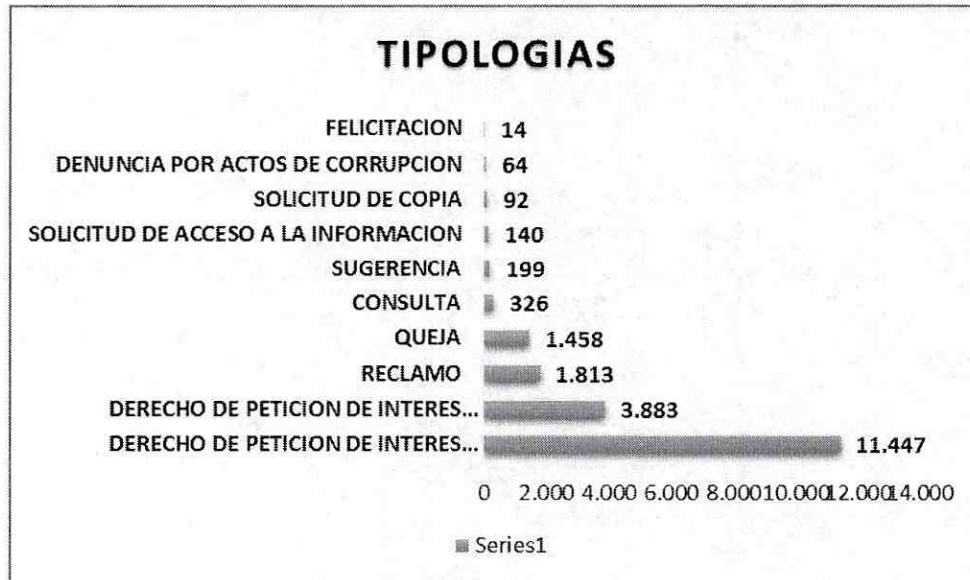
En cuanto a tipología los requerimientos se clasificaron de la siguiente manera:

TIPO DOCUMENTO	TOTAL
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11.447
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3.883
RECLAMO	1.813
QUEJA	1.458
CONSULTA	326
SUGERENCIA	199
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	140
SOLICITUD DE COPIA	92
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	64
FELICITACION	14
TOTAL	19.436

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

RA01-PRO-LMD01 V.2.0

18 página de 42



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

De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que el tipo documental derecho de petición de interés general es el tipo de documento que más radica la ciudadanía, lo cual corresponde a **11.447** el derecho de petición de interés particular ocupa el segundo lugar con **3.883** documentos radicados, seguido del tipo documental reclamo con **1.813** requerimientos, y finaliza con una leve participación de los tipos documentales queja con **1.458**, consulta con **326**, sugerencias con **183**, solicitudes de información con **140**, solicitud de copia con **92**, denuncias por actos de corrupción **64** y **14** felicitaciones.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta seguimiento realizado por la Dirección de Atención al Ciudadano a los PQRSD que ingresaron a la entidad através del sistema de correspondencia con un total de **94.930** requerimientos, de los cuales **71.659** fueron contestados, y el nivel de oportunidad en la atención de PQRSD fue del **75%**, esto teniendo en cuenta que la Dirección de Gestión de Cobro se encuentra en proceso de atender y actualizar en el sistema los requerimientos que a la fecha se encuentran sin respuesta.

PA01-PR01-MD01 V.2.0

19 página de 42



TOTAL RECIBIDAS	94.930
TOTAL ATENDIDAS	71.659
TOTAL PENDIENTES	23.271
PORCENTAJE DE ATENCIÓN	75%

En cuanto al Sistema Distrital de quejas y soluciones ingresaron un total de **19.436** requerimientos, de los cuales xxx fueron contestados y el nivel de oportunidad fue del **99 %**, y 131 requerimientos se encuentran pendientes de respuesta.

TOTAL RECIBIDAS SDQS	19.436
TOTAL ATENDIDAS SDQS	19.305
TOTAL PENDIENTES SDQS	131
PORCENTAJE DE ATENCIÓN	99%

La Dirección de Atención al Ciudadano con el acampamiento de la Veeduría Distrital y la Secretaria General de la Alcaldía mayor de Bogotá, actualizó los asuntos para la clasificación de los requerimientos que ingresan por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y las Categorías, quedando actualmente **22**, para presentar de manera más clara las estadísticas por temáticas en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital quedando de la siguiente manera:

CATEGORIAS
ASUNTOS JURIDICOS
BICICLETAS
COACTIVO
CONCESIONES
CONTRAENCIONES
CONTROL DE TRANSITO
EDUCACION Y FORMACION
ESPACIO PUBLICO
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS
GESTION DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES
GESTION TIC
INFRAESTRUCTURA
INFRAESTRUCTURA FÍSICA
MALLA VIAL: MANTENIMIENTO
PICO Y PLACA
SEGURIDAD VIAL



SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION
SERVICIO A LA CIUDADANIA
SISTEMAS DE INFORMACION
TRANSPORTE
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA
VEEDURIAS CIUDADANAS

SUBTEMAS: Los subtemas fueron actualizados de acuerdo a la nueva estructura de la entidad pasando de 82 a 92 subtemas y se encuentran en la Matriz de asuntos por dependencia PM04-MN01-F02, que se encuentra publicado en la intranet.

CATEGORIA	SUBTEMAS
ASUNTOS JURIDICOS	SOLICITUDES DE ACLARATORIA DE ABANDONO
BICICLETAS	PROMOCIÓN DEL USO DE LA BICICLETA Y CAMINATA
BICICLETAS	VIABILIDAD DE CICLOVIA
BICICLETAS	CICLORUTAS
COACTIVO	CADUCIDAD, EXONERACIÓN Y IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS
COACTIVO	CERTIFICACIONES DE COBRO COACTIVO
COACTIVO	DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DE PAGOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS
COACTIVO	EMBARGOS Y DESEMBARGOS
COACTIVO	FACILIDAD DE PAGO PARA DEUDORES DE OBLIGACIONES NO TRIBUTARIAS
COACTIVO	DESCARGUE DE COMPARENDOS
COACTIVO	DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT
COACTIVO	DESCARGUE DE COMPARENDO POR ACUERDOS DE PAGO
COACTIVO	PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS
CONCESIONES	CONCESION DE PATIOS Y GRUAS
CONCESIONES	CONCESION DE SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD SIM
CONTRAVENCIONES	AGENTES DE TRANSITO
CONTRAVENCIONES	CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS
CONTRAVENCIONES	EMBRIAGUEZ
CONTRAVENCIONES	ENTREGA DE LICENCIAS DE CONDUCCION SUSPENDIDAS
CONTRAVENCIONES	ENTREGA DE VEHICULOS INMOVILIZADOS
CONTRAVENCIONES	FOTOCOMPARENDOS
CONTRAVENCIONES	NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS
CONTRAVENCIONES	REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO
CONTROL DE TRANSITO	DIRIGIR Y OPERAR EL CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁNSITO
CONTROL DE TRANSITO	GESTIÓN DEL TRÁNSITO
CONTROL DE TRANSITO	LINEAMIENTOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE CIERRES, DESVÍOS

PM04-MN01-MD01 V.2.0

21 página de 42



CONTROL DE TRANSITO	LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL TRÁNSITO
CONTROL DE TRANSITO	PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO PMT
CONTROL DE TRANSITO	SOLICITUD DE VIDEOS DE CAMARAS SEDES SDM
EDUCACION Y FORMACION	CAMPAÑAS/ PEDAGOGIA
EDUCACION Y FORMACION	CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO
EDUCACION Y FORMACION	GESTION SOCIAL
ESPACIO PUBLICO	PROGRAMA PLAZOLETA BOGOTA
ESPACIO PUBLICO	REGISTRO DE ESTACIONAMIENTOS
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTADISTICAS DE SINIESTRALIDAD, COMPARATIVOS TEMPORALES DE TIEMPOS DE VIAJES, VELOCIDADES Y VOLUMENES
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTADISTICAS DE SANCIONES Y COMPARENDOS
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIO DE CICLORUTAS
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIO DE PEATONES
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIO DE PUENTES
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIOS DE TRÁNSITO
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	ESTUDIOS TÉCNICOS DE MOVILIDAD RELACIONADOS CON TARIFAS, TEMAS AMBIENTALES, CENSO DE BICITAXIS, MODELO DE TRANSPORTE
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	RECOPILAR Y CONSOLIDAR DATOS Y ESTADÍSTICAS DE OPERACIÓN DE TRÁNSITO
GESTION DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES	EVENTOS
GESTION DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
GESTION TIC	ACCESIBILIDAD PAGINA WEB
INFRAESTRUCTURA	CARRILES PREFERENCIALES SITP
INFRAESTRUCTURA	CONVENIO BOGOTÁ SOACHA
INFRAESTRUCTURA	ESTACIONAMIENTOS EN VÍA
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	INFRAESTRUCTURA PATIOS SITP - PARADEROS
MALLA VIAL: MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE MALLA VIAL- ANDENES
PICO Y PLACA	HORARIOS DE RESTRICCIONES
PICO Y PLACA	INSCRIPCIÓN O AUTORIZACIÓN PARA LA CIRCULACIÓN VIAL
PICO Y PLACA	INFORMACIÓN SOBRE PICO Y PLACA
SEGURIDAD VIAL	CAMBIOS DE SENTIDO VIAL
SEGURIDAD VIAL	PACIFICACION
SEGURIDAD VIAL	PLAN DISTRITAL DE SEGURIDAD VIAL Y DEL MOTOCICLISTA
SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL
SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y PRIVADO
SEGURIDAD VIAL	PLANES INTEGRALES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE PIMS
SEGURIDAD VIAL	PROGRAMA GESTIÓN DE LA VELOCIDAD


PA01-PR01-MD01 V.2.0



SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE SEÑALIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SEÑALIZACIÓN
SEMAFORIZACION Y SEÑALIZACION	SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION LINEA 195
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION RED CADE
SISTEMAS DE INFORMACION	SISTEMA INTELIGENTE DE TRANSPORTE
SISTEMAS DE INFORMACION	PORTAL SIMUR/ APP SIMUR
SISTEMAS DE INFORMACION	SISTEMA INTELIGENTE DE ESTACIONAMIENTOS SIE
TRANSPORTE	BICI TAXIS
TRANSPORTE	ZONA CARGUE Y DESCARGUE
TRANSPORTE	LEY 1730- CHATARRIZACIÓN
TRANSPORTE	MODIFICACIÓN DE RUTAS SITP
TRANSPORTE	OPERACIÓN SITP
TRANSPORTE	PRESTACION DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
TRANSPORTE	REGISTRO AUTOMOTOR RDA
TRANSPORTE	RESTRICCIÓN DE VEHÍCULOS DE CARGA
TRANSPORTE	SERVICIO PÚBLICO TIPO TAXI
TRANSPORTE	SERVICIO TRANSPORTE ACCESIBLE
TRANSPORTE	SITP PROVISIONAL
TRANSPORTE	UBER
TRANSPORTE	PRESTACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO
TRANSPORTE	TAXI TRANSPORTE INDIVIDUAL - TRANSPORTE ESPECIAL
TRANSPORTE	TRANSPORTE INFORMAL
TRANSPORTE	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL- EVASION
TRANSPORTE	TRANSPORTE REGIONAL
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS
VEEDURIAS CIUDADANAS	VEEDURIAS CIUDADANAS



- Por solicitud de la Dirección de Atención al Ciudadano, se solcito a la Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y la Alta Consejería Distrital para las Tics, se creara el acceso del formulario electrónico, para radicación de PQRSD en la página web, para eliminar el correo electrónico de servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co; el formulario está enlazado directamente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, garantizando el ingreso de la totalidad de las peticiones radicadas por la ciudadanía.

Crear petición

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Bogotá
te escucha

Por favor diligenciar el siguiente formulario, teniendo en cuenta que algunos campos son obligatorios

Los campos marcados con * son obligatorios

Datos de la solicitud

Tipo de petición *

- Seleccionar -

Tipo de peticionario

Persona Natural

Tipo de solicitante *

En nombre propio

Datos de identificación

Tipo de identificación *

Cédula de ciudadanía

Numero identificación *

Género

Hombre

Nombres *

ingrese su nombre

Apellidos *

ingrese sus apellidos

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

PA01-PR01-MD01 V.2.0

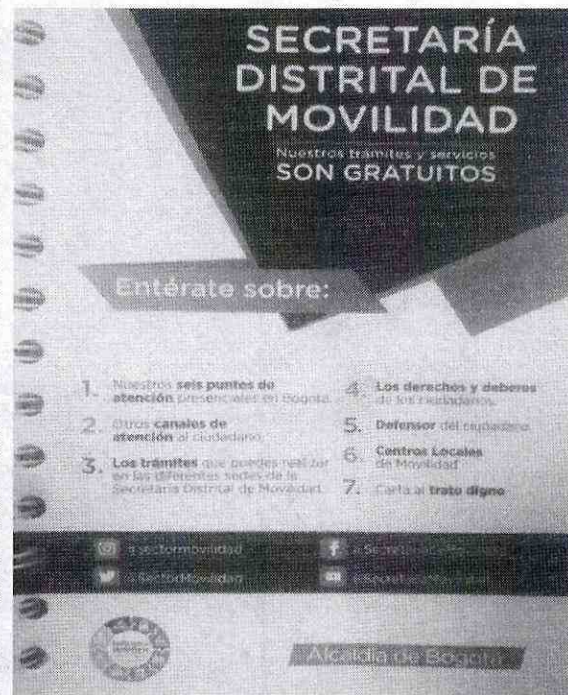
24 página de 42



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

Para el primer semestre de 2019, la Dirección de Atención al Ciudadano realizó la divulgación del defensor del ciudadano y se ha venido trabajando dentro y fuera de la entidad, con campañas de divulgación con apoyo de material POP que dejo a continuación:

Esta pieza comunicacional se incluyó el mensaje de lucha contra la corrupción y los tramitadores: *"Todos nuestros trámites y servicios son gratuitos. Además, se incluye el mensaje Soy servidor público, pregúnteme"*.



Handwritten signature



¡PREGÚNTEME! SOY SERVIDOR PÚBLICO



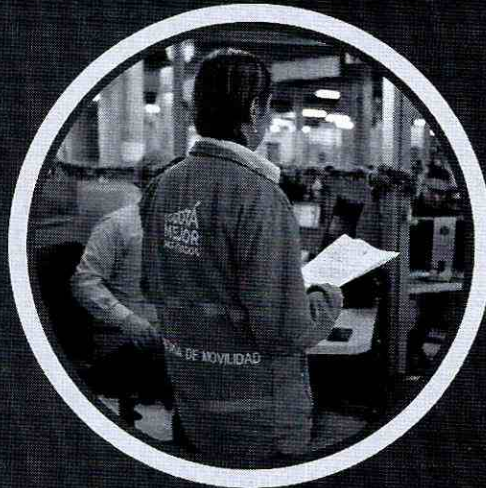
Todos los trámites y servicio de la Secretaría
Distrital de Movilidad son gratuitos

Apoye la legalidad, no acuda a
tramitadores, le puede salir caro.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alcaldía de
Bogotá

Todos los trámites y servicio de
la Secretaría Distrital de
Movilidad son gratuitos



¡PREGÚNTEME! SOY SERVIDOR PÚBLICO

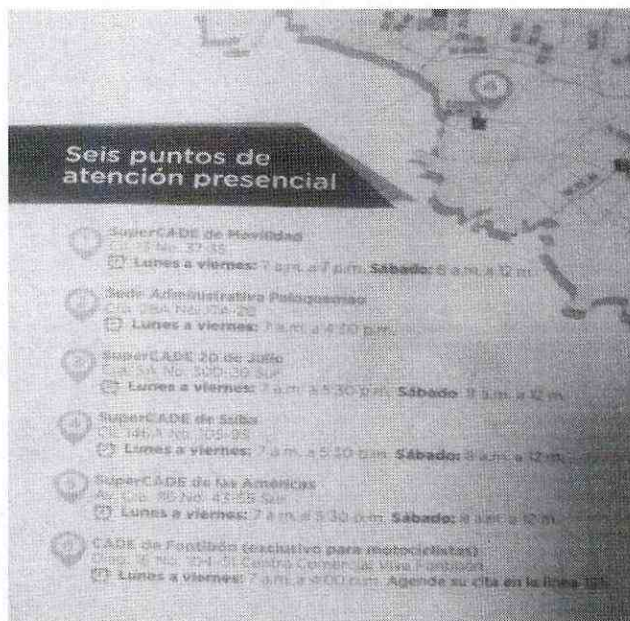
Apoye la legalidad, no acuda a
tramitadores, le puede salir caro.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alcaldía de Bogotá



- 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 canales de atención.



PAG-PR01-MD01 V.2.0



Campaña “**NUESTROS TRÁMITES Y SERVICIOS SON GRATUITOS**”

- ✓ Se crea la frase: Nuestros Trámites y Servicios SON GRATUITOS, se incluye en todas las piezas comunicacionales externas para que el usuario esté informado en cuanto a que en la SDM no se paga por los servicios.
- ✓ hacer del mensaje el personaje.
- ✓ propone que los propios servidores y colaboradores de los puntos de atención y la Red CADE sean mensaje de pulcritud, oportunidad y eficiencia en el servicio.
- ✓ No obstante, esta campaña apenas despegó, no hay apoyo en la entidad.



PA01-PR01-MD01 V.2.0

28 página de 42



1. Otras Acciones- Medición de la Satisfacción

1.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

1.1 ENCUESTAS PROCESOS MISIONALES

De acuerdo con lo anterior, para el primer trimestre de **2019** comprendido por los meses de enero, febrero y marzo, se tiene una participación de los siguientes procesos misionales:

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

PA01-RR01-MD01 V.2.0

29 página de 42



1.2 RESULTADOS

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

Muestreo Aleatorio Simple

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

Donde:

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

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

Ejemplo:

(1,96)² (0,5) (0,5) (9.408)

9035,4432

TRAD-PR01-MD01 V.2.0

30 página de 42



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

Censal

Se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste básicamente, en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento, además este se realiza cada determinado período. El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra estadística, sino sobre la población total; mientras que el período de realización depende de los objetivos para los que se necesiten los datos.

De las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla No. 1

RESULTADO MECANISMOS DE MEDICIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2019					
PROCESO	TRÁMITE/SERVICIO	UNIVERSO	MUESTRA	RESULTADO MEDICIÓN	TIPO DE DATO
GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	PMT POR EVENTOS	39	39	98,15%	CENSAL
	PMT POR OBRAS	34	34	97,06%	
SEGURIDAD VIAL	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	6	6	91,00%	CENSAL
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	ESTUDIOS DE TRÁNSITO - DEMANDA Y ATENCIÓN	5	5	98,00%	CENSAL
	CONCEPTOS TECNICOS	101	101	100,00%	
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	12	12	98,75%	
GESTIÓN JURIDICA	AP PALOQUEMAO	29.936	393	80,00%	MUESTRAL
	AP AMERICAS	8.850	378	84,00%	
	AP 20 DE JULIO	10.448	380	92,00%	
	AP SUBA	6.155	370	82,00%	

RAM-PROM-MD01 V.2.0

31 página de 42



GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	SC MOVILIDAD	32.780	309	88,35%	MUESTRAL
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	SC MOVILIDAD	18.700	371	84,22%	MUESTRAL
	SC AMERICAS	5.997	355	83,81%	
	SC 20 DE JULIO	8.492	325	85,19%	
	SC SUBA	11.719	358	88,78%	
	SIM	2.163	384	94,00%	
	SIM INTERVENTORIA	16.410	1.149	95,20%	
	PATIOS CONCESIÓN	18.927	337	90,81%	
	CURSOS MOVILIDAD	60.690	386	86,46%	
	CURSOS 20 DE JULIO	1.584	119	95,32%	
	CURSOS AMERICAS	852	83	99,74%	
	CURSOS SUBA	3.572	189	93,35%	
	CURSOS FONTIBÓN	33	33	99,70%	CENSAL
GESTIÓN SOCIAL	CLM	33.871	1.265	88,80%	MUESTRAL

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

De acuerdo con la tabla anterior, se puede observar que el proceso de Gestión del Tránsito y control de tránsito y transporte, Seguridad Vial y Planeación de Transporte e Infraestructura, utilizan el tipo de muestreo **censal**, de acuerdo a su población objetivo, donde su aplicación se realiza de acuerdo con las solicitudes recibidas.

Por otra parte, el proceso de Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía, así como el de Gestión contravencional y al transporte público, manejan un tipo de muestreo **aleatorio simple**, por lo tanto, para este periodo se efectuó una distribución entre los puntos de atención de acuerdo con la participación de cada uno. Es oportuno mencionar que esta aplicación se llevó a cabo en la semana del 18 al 22 de marzo de 2019.



1.2.1 SATISFACCIÓN

A continuación, se relacionan los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso misional, luego de realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos en las encuestas.

1. GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Gráfica No. 1



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.



2. SEGURIDAD VIAL

Gráfica No. 2



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.



3. PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Gráfica No. 3



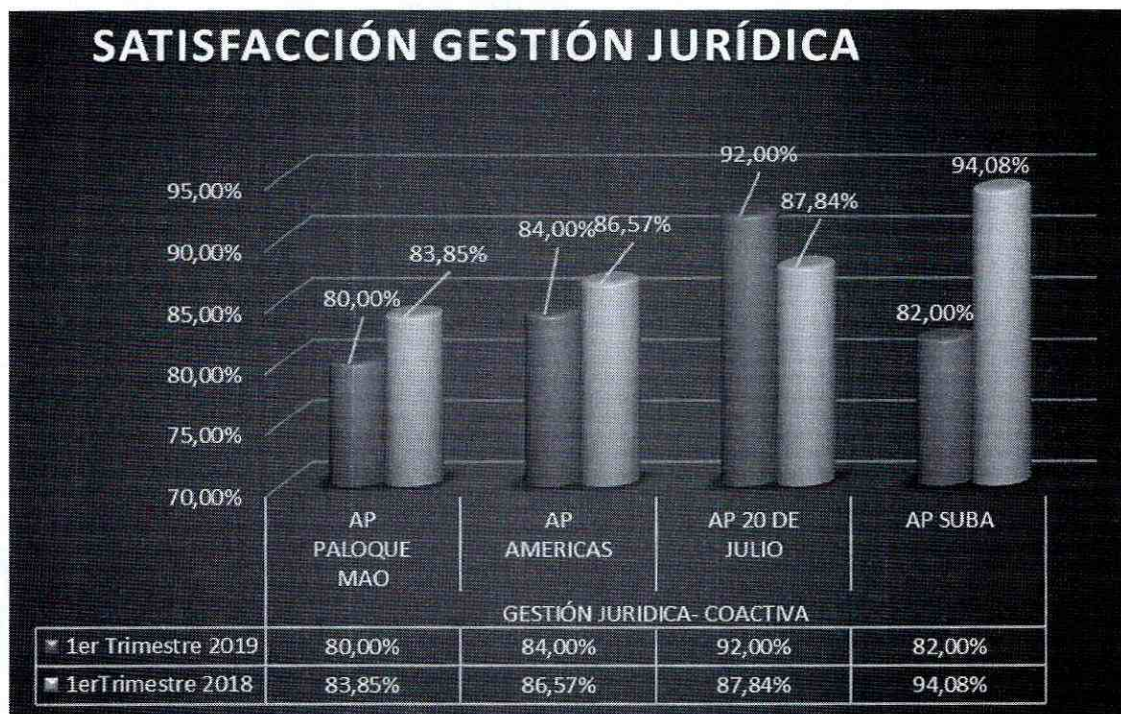
Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.



4. GESTIÓN JURÍDICA

Gráfica No. 4



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Frente al Servicio que presta la **Dirección de Gestión de Cobro** la cual hace parte del **proceso de Gestión Jurídica** encontramos que la medición en general presentó un promedio de 88% en los puntos de atención habilitados para la prestación de los servicios, sin embargo, se evidencia una variación de 5 puntos porcentuales en el punto de atención en Paloquemao, que es el punto con mayor relevancia y flujo de ciudadanía.



5. GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO

Gráfica No. 5



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

De acuerdo con el Servicio que presta la **Subdirección de contravenciones**, la cual hace parte del **proceso de gestión contravencional y al Transporte Público**, encontramos que la medición en general presentó un promedio de 88.5%, el cual se relaciona a continuación:

- El 59% de los ciudadanos son de rango de edad de 29 a 59 años
- El 82% de los ciudadanos que realizan trámites y/o servicios se clasifican con género hombres y el 81% su identidad de género es masculino.
- La orientación sexual de los ciudadanos que más frecuenta el SúperCADE es Heterosexual con el 63%.
- Para el año 2018 (1º trimestre), el 40% de los ciudadanos de estrato tres (3) frecuentaron más las instalaciones del SúperCADE, mientras que el 1º trimestre de 2019 el 37% de los ciudadanos corresponde a estrato dos (2).
- El 26% de los ciudadanos viven en la localidad de Kennedy y Suba y el 11% vienen de la localidad de Bosa a realizar la respectiva diligencia.
- En el 1º trimestre de 2018 el 29% de los ciudadanos se reconocen como mestizo, mientras que en el 1º trimestre de 2019 el 31% se reconoce como blanco.
- Para el 1º trimestre del 2019 el 41% de los ciudadanos encuestados manifiesta que habla la lengua del pueblo de acuerdo a la pregunta anterior; aunque se evidencia en la respuesta de la encuesta que esta pregunta no es clara.

001-RR-11-001 V.2.0

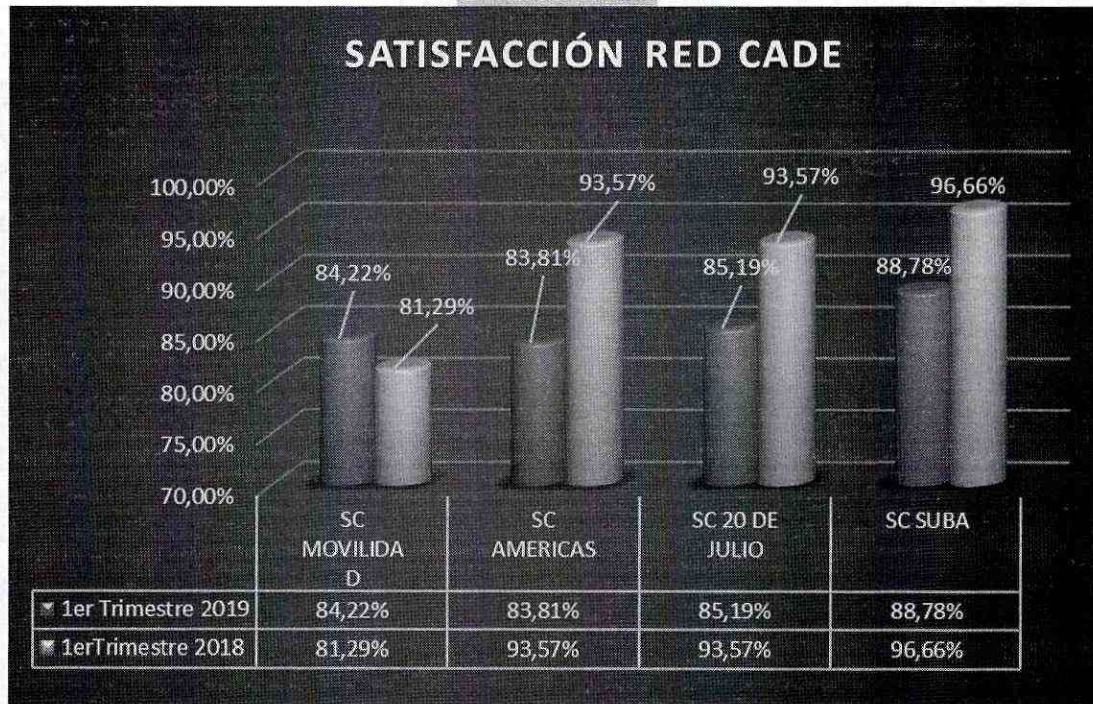


- En promedio, el 37% de los ciudadanos que realizan el trámite y/o servicio en el SúperCADE el nivel educativo es bachillerato.
- Para el 1° trimestre de 2019, el 83% de los ciudadanos manifiestan no encontrarse en alguna situación de vulnerabilidad, mientras que el 5% dicen encontrarse en condición de desplazados.
- La calidad del servicio fue calificada de la siguiente manera por parte de los ciudadanos del 1° trimestre del 2018 y 1° trimestre del 2019:
- En promedio, el 37% de los ciudadanos califican como bueno el tiempo de espera para la atención y el 28% lo califican como excelente. Mientras que el 8% lo califican como malo.
- En promedio, el 63% de los ciudadanos califican como excelente la agilidad del abogado que lo atiende; el 33% lo califica como bueno, mientras que el 0,29% lo califica como pésimo.
- En promedio, el 55% de los ciudadanos califica como excelente la información que es brindada por parte del Abogado y el 39% la califica como bueno. Mientras que el 0,42% lo califica como pésimo.
- En promedio, el 63% de los ciudadanos califica el conocimiento expresado por el abogado como excelente y el 33% como bueno; mientras que el 0,21% lo califica como pésimo y malo.
- En promedio, el 71% de los encuestados califica la amabilidad y respeto por parte del abogado como excelente y el 27% como bueno; mientras q el 0,15% lo califica como pésimo y malo.
- En promedio, el 93% de los ciudadanos pudo realizar el trámite y/o servicio en el SúperCADE, el 0,32% no pudo realizarlo y el 1% lo realizó incompleto.
- En el 1° trimestre de 2018 el 42% el tiempo de espera en realizar el trámite y/o servicio fue en menos de 1 hora y el 9% se demoró más de 3 horas. Para el 1° trimestre de 2019 el 36% el tiempo de espera en realizar el trámite y/o servicio estuvo entre 1 y 2 horas, mientras que el 17% se demoró más de 3 horas.



GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Gráfica No. 6



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo. Es importante mencionar que los resultados obtenidos en el SúperCADE de movilidad los puntos de atención SúperCADE movilidad aumento en 4 puntos porcentuales, logrando de esta manera una mejor percepción frente al punto de atención con mayor demanda. Por otra parte, los puntos de américas y 20 de julio presentan una disminución considerable que, aunque alcanza el promedio del 80% establecido por el Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020, es relevante realizar un análisis para encontrar la causa y desarrollar estrategias que mitigue ese impacto.

Good



Gráfica No. 7



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo. La satisfacción aumentó en los servicios indirectos que presta la entidad, logrando de esta manera un promedio de 89.7%.



Gráfica No. 8



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

De lo anterior, es importante mencionar que el grado de satisfacción disminuyó en 2 puntos porcentuales en el SuperCade de 20 de julio y Suba, así como en el SuperCade de Movilidad con 6 puntos porcentuales. A diferencia de los puntos mencionados anteriormente el SuperCade Américas logró el 99.7% por ciento en la satisfacción.

6. GESTIÓN SOCIAL

Gráfica No. 9





Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo. La satisfacción disminuyó en 3 puntos porcentuales en los procesos de participación que ofrece la entidad, se logró de esta manera un promedio ponderado de 88.8%, que a pesar que alcanza los estándares propuestos, es importante revisar las causas y consecuencias de esta variación.

1.2.1.2 RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

El resultado de satisfacción para el primer trimestre del 2018, de acuerdo a la suma ponderada de los resultados anteriormente informados por los procesos misionales y utilizando la formulación:

$$\text{SATISFACCIÓN} = \frac{\% \text{ satisfacción reportada procesos} * \text{muestra realizada por proceso}}{\text{sumatorias muestras realizadas por los procesos}}$$

El resultado fue **91.45%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecido por la Secretaría Distrital de Movilidad, **aumentando 0.20% con respecto al 1er trimestre de la vigencia anterior.**

ELIANA MARITZA ROJAS RIOS
Defensor del Ciudadano
Secretaria Distrital de Movilidad