

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO

I SEMESTRE DE 2020

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 – Bogotá te escucha.

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

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

F. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función 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 del 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 julio y el 31 de diciembre de 2019.

1. 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

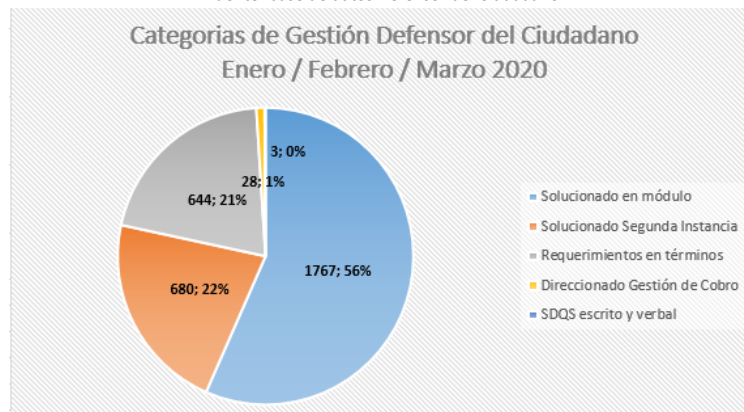
Para el primer trimestre de 2020 durante los meses de enero, febrero y hasta el 16 marzo, la Dirección de Atención al Ciudadano brindó atención en el mesón del Defensor del Ciudadano ubicado en el punto de atención Movilidad Calle 13, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. Durante los meses de abril, mayo y junio, en cumplimiento a los Decretos Nacionales y los Decretos Distritales 093 de 2020 Art. 15 y Decreto 143 de 2020 Art 1 y Art. 9, entre otros, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública por la emergencia sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, no fue posible brindar de manera presencial atención a la ciudadanía.



- ✓ Durante este periodo de gestión informado con anterioridad, se atendieron 3.122 ciudadanos como lo muestran las siguientes estadísticas:

Categoría de Gestión	Enero / Febrero / Marzo
Solucionado en módulo	1767
Solucionado Segunda Instancia	680
Requerimientos en términos	644
Direccionado Gestión de Cobro	28
SDQS escrito y verbal	3
TOTAL CASOS GESTIONADOS	3.122

Fuente: base de datos Defensor del Ciudadano

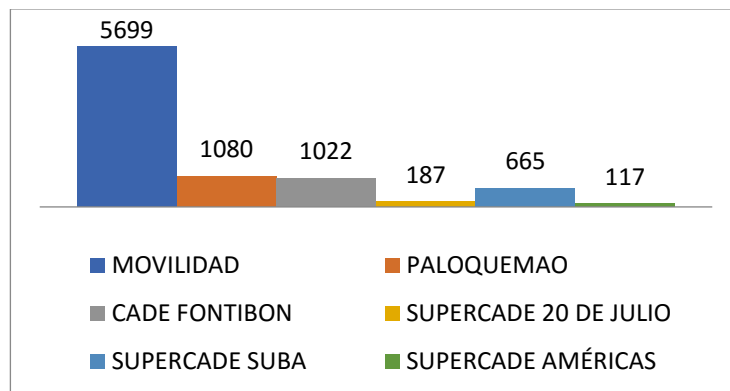


Fuente: base de datos Defensor del Ciudadano

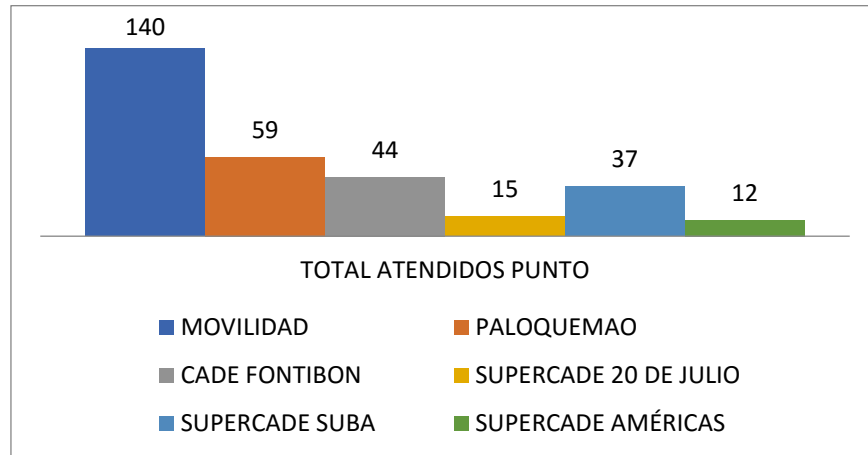
1. De acuerdo con la gráfica anterior, se puede deducir que, del total de ciudadanos atendidos en el módulo, el **56%** fueron solucionados en primer contacto, el **22%** fueron solucionados en segunda instancia (escalamiento) y el **21%** fueron información general y aclaración de los términos de respuesta.
2. De acuerdo con la gráfica anterior, se puede deducir que, del total de ciudadanos atendidos en el módulo, el 49.76% fueron solucionados en primer contacto, el 26.82% fueron solucionados en segunda instancia (escalamiento) y el 20.46% fueron información general y aclaración de los términos de respuesta.

✓ CURSOS PEDAGÓGICOS

El servicio fue prestado desde el primero de marzo hasta el día 16 de marzo, con un total de 8.770 ciudadanos sensibilizados.



Ciudadanos sensibilizados mes de marzo



Cantidad de cursos realizados en el mes de marzo

Prestación del servicio

- Formulación propuesta para la retoma del servicio de cursos pedagógicos los cuales se encuentran suspendidos desde el 17 de marzo hasta el 1 de septiembre de 2020

2. 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

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



Canales virtuales:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá te escucha www.bogota.gov.co/sdqqs
- Correo electrónico: radicacion@movilidadbogota.gov.co
- Correo electrónico : [Bogotá te escucha](#)

✓ **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-PR08-F02 REMISIÓN INFORMACIÓN DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS” o “PM04-PR08-F03 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-PR08 - GESTIÓN INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS.

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:

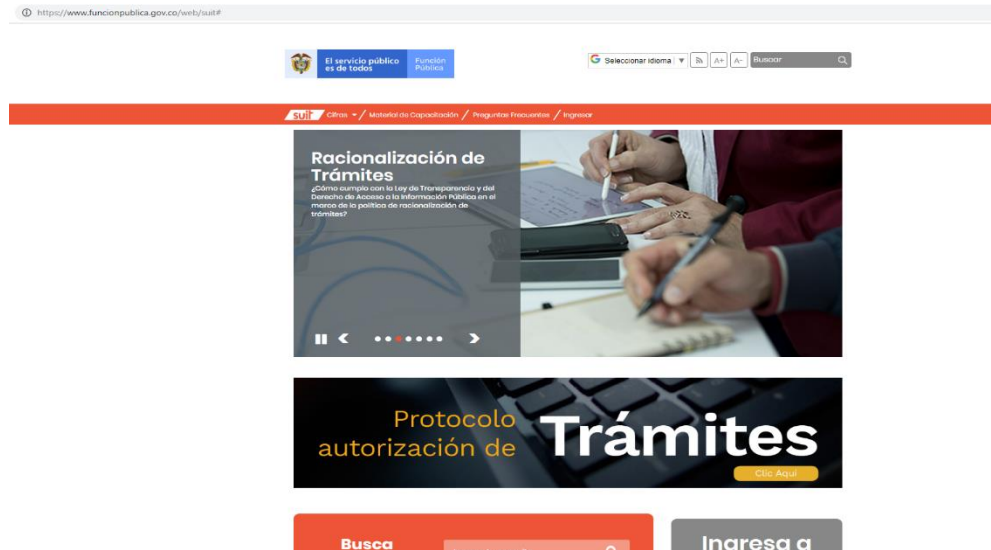
Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)	CANTIDAD
TRÁMITES	63
OPA (Otros Procedimientos Administrativos)	4
TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT	67

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

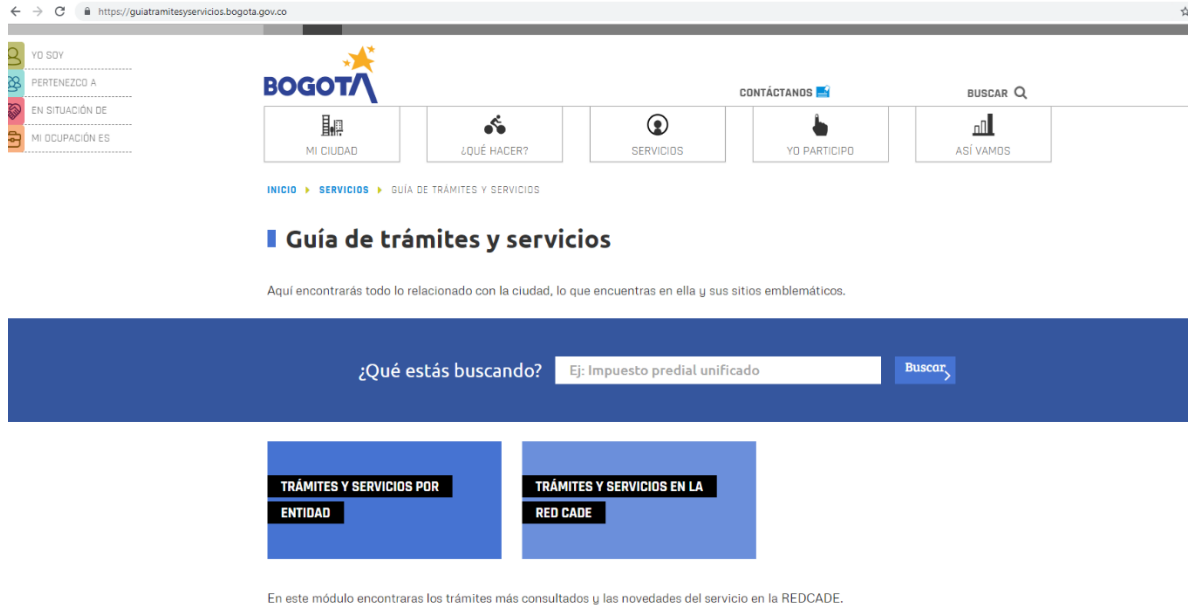
La URL para acceder al Sistema Único de Información y Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública:

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



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

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



✓ TRÁMITES RACIONALIZADOS

Alineados con la política de racionalización, ubicada en la tercera dimensión: Gestión con valores para resultados, la Secretaría Distrital de Movilidad implementó acciones de racionalización administrativa y tecnología descritas a continuación:

Administrativas.

- Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

Acciones racionalización: Aumento de canales y/o puntos de atención.

Se realizó la apertura de un nuevo punto de atención para la realización de cursos sobre normas de tránsito en la sede de la Secretaría Distrital de Movilidad ubicada en Paloquemao.

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.

Acciones racionalización: Aumento de canales y/o puntos de atención.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

Se realizó la apertura de un nuevo punto de atención para la solicitud de un acuerdo de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias de la Secretaría Distrital de Movilidad en el Super CADE Bosa.

Tecnológicas.

- Plan de manejo de tránsito

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos

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.

- Revisión y aprobación de estudios de tránsito

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos

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 la revisión y aprobación de estudios de tránsito

- Matrícula de vehículos automotores.

Acciones racionalización: Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos

- Pre Asignación de Placas, el ciudadano, vía email envía el soporte de la declaración de importación. El consocio SIM realiza la pre-asignación de las placas de los vehículos a matricular, según la asignación autorizada por parte del RUNT al concesionario.

- Agendamiento, Mediante el call center del concesionario SIM, el ciudadano puede hacer el agendamiento en cualquier PITS, para llevar a cabo trámites de manera masiva, este servicio cuenta a partir de 3 trámites.

-Aviso de estado de solicitudes en página web, a través de la página web, el usuario puede observar el estado del trámite.

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos.

Diseño e implementación de un sistema que permite al ciudadano realizar agendamiento virtual para programar asistencia presencial y solicitar información y/o realizar el trámite en el Punto de atención de Paloquemao.

- Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

Acciones racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos

Ofrecer al ciudadano realizar el agendamiento telefónico para la asistencia presencial al curso sobre normas de tránsito en los puntos de atención dispuesto por la Secretaría de Movilidad.

- ✓ Durante el primer semestre se dio cumplimiento al Decreto 371 de 2010, en atención a la Circular 007 de 2017 “Cumplimiento del acuerdo 630 de 2015 y de los decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015”, se evidencia la publicación de los informes de gestión de las PQRS del sistema Bogotá Te Escucha de enero, febrero, marzo, abril y mayo, reportados a través de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital, dentro de los términos establecidos.

Informes Cargados											
Mostrar	10	registros		Filtrar:							
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios			
INFORME PQRS SECRETARA DE MOVILIDAD MAYO 2020.XLSX	LIZ CATHERINE ROMERO	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Jun 24 2020	APROBADO		Sin Análisis	0			
INFORME PQRS SECRETARA DE MOVILIDAD ABRIL 2020.XLSX	LIZ CATHERINE ROMERO	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	May 27 2020	APROBADO		Sin Análisis	0			
INFORME PQRS SECRETARA DE MOVILIDAD ABRIL 2019.PDF	LIZ CATHERINE ROMERO	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	May 24 2019	APROBADO	NO OBTANTE, HAY DEPENDENCIAS QUE ESTAN SUPERANDO LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA, SE SUGIERE REVISAR CON LAS DEPENDENCIAS F	Sin Análisis	0			
Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 45 registros					Anterior	1	2	3	4	5	Siguiente

3. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el sistema distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha.

La Secretaría 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.

- ✓ Con el fin de facilitar a la ciudadanía la radicación de sus peticiones de forma virtual se solicita al equipo de comunicaciones la actualización en la página web, la información correspondiente a PQRSD, con el fin de contar con información clara para la ciudadanía, donde puede realizar consultas para conocer el estado de los radicados por los dos canales dispuestos para tal fin.

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registre PQRSD
Trámites y Servicios en Línea	Consulte Su Petición Bogotá te Escucha
Consultas en Línea	Consulte Radicado SDM
Portafolio de trámites y servicios	Califique Nuestro Servicio

- ✓ Se actualizó la información de los nuevos términos de Ley, de acuerdo a lo establecido con el Decreto 491 de 2020.

Canales donde se puede realizar	Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	
Telefónico 	Pasa de:	A:
Virtual 	 15 días hábiles	30 días hábiles
Presenciales 	 10 días hábiles	20 días hábiles
	 30 días hábiles	35 días hábiles
*Nota: Contados a partir del siguiente día de la radicación		

Telefónico  Línea 195	Virtual  Correo Institucional: Bogotá te escucha	Presencial  Puntos de correspondencia Secretaría Distrital de Movilidad
---	---	--

- ✓ Se habilitó un formulario para que el ciudadano pueda calificar la calidad de la respuesta, lo que permitirá realizar un seguimiento y tomar acciones en caso de que el porcentaje sea inferior al 80%

Seguimiento a Calidad en las respuestas de PQRS

Apreciado ciudadano: Lo invitamos a calificar la calidad de la respuesta a su requerimiento, esto nos ayudará a prestar un mejor servicio.

Agradecemos su colaboración.

- ✓ Se actualizó en la página web de la entidad, los correos institucionales para la atención de PQRS, otras peticiones y notificaciones judiciales.

Secretaría Distrital de Movilidad

NIT 899.999.061-9

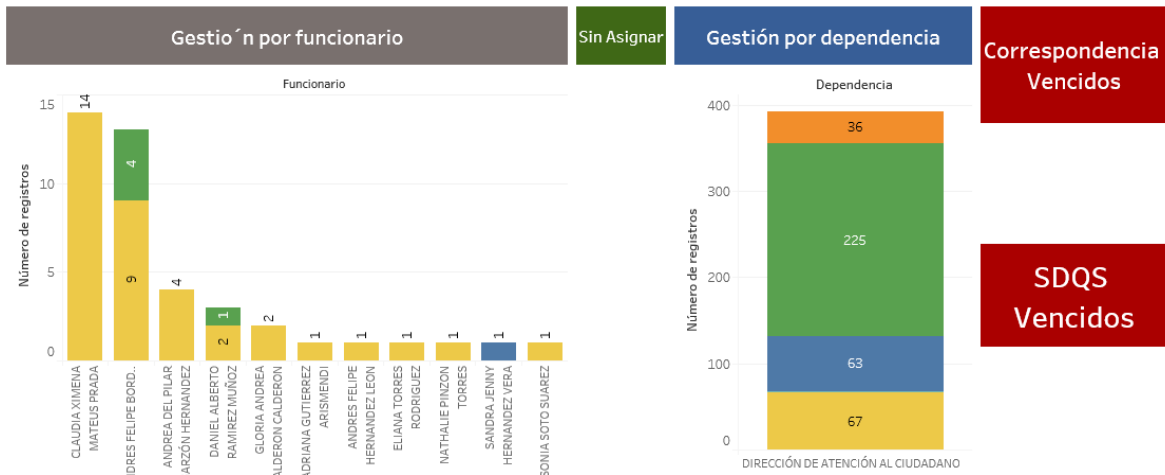
Correo Institucional: **Bogotá te escucha**

Correo para otras peticiones y trámites: radicacion@movilidadbogota.gov.co

E-mail exclusivo para notificaciones judiciales judicial@movilidadbogota.gov.co

Línea del Conmutador: 3649400

- ✓ Se han publicado semanalmente en el Tablero de Control, el seguimiento a gestión de PQRS en la entidad, este permite visualizar por dependencia, por funcionario, por subtema y el detalle de la gestión de las solicitudes en los dos sistemas de información.



- ✓ El seguimiento de PQRSD, ha permitido que las dependencias se comprometan en mantener actualizados sus sistemas de información y atender en términos los requerimientos asignados, pasando de un total de 4.577 requerimientos vencidos al 04 de marzo de 2020, a 19 para el mes de junio de toda la entidad.
- ✓ Se publicó el informe de índice de cumplimiento por dirección, el cual nos permitirá tomar acciones para que las dependencias, cumplan con el índice general del 83.9%, para la entidad.

% de Oportunidad de respuestas x dependencias

01 Enero a 14 Jul 2020

Dependencia	Gestión Oportuna	Documento Archivado	Gestión extemporanea	Pendiente en terminos
DESPACHO DEL SECRETARIO	21,5%	57,9%	1,9%	18,7%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	79,5%	12,8%	2,6%	5,1%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	41,0%	46,2%	2,6%	10,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	60,0%	30,0%	3,3%	3,3%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	27,4%	71,7%	0,9%	0,0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	70,7%	19,5%	7,3%	2,4%
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	65,6%	12,0%	9,0%	13,4%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	65,1%	1,6%	1,3%	32,0%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	70,7%	15,8%	8,9%	4,6%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	52,2%	26,8%	15,7%	5,0%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	60,8%	22,3%	3,0%	13,6%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	24,2%	57,6%	1,5%	16,7%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	36,5%	46,1%	4,8%	10,8%
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	86,3%	0,0%	9,2%	4,3%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACIÓN	61,0%	13,6%	14,7%	10,2%
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	5,2%	84,9%	2,4%	7,5%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	86,6%	4,0%	6,0%	3,3%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	73,2%	13,4%	7,1%	4,5%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	23,6%	65,9%	2,7%	7,7%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	89,1%	1,5%	5,0%	4,4%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	9,5%	50,0%	0,0%	40,5%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	82,0%	2,9%	5,4%	9,8%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	33,0%	53,2%	6,4%	6,4%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	83,1%	2,3%	9,7%	4,9%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	59,1%	13,4%	19,3%	8,3%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN JURIDICA	57,1%	23,8%	9,5%	9,5%
DIRECCIÓN DE GESTION DE COBRO	38,3%	40,7%	7,3%	13,7%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	13,3%	53,3%	17,8%	15,6%
DIRECCION DE CONTRATACION	3,6%	65,9%	6,0%	23,7%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	21,4%	35,7%	7,1%	35,7%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	31,5%	63,1%	3,1%	2,3%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	45,8%	40,0%	5,8%	8,3%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	80,6%	11,3%	3,2%	4,9%

Fuente : Tablero de Control PQRSD

- ✓ Se creó un grupo de “Seguimiento PQRSD”, conformado por los funcionarios delegados quienes gestionan, en sus dependencias las diferentes acciones que permitan actualizar la información en el sistema de correspondencia y de Bogotá e escucha.
- ✓ El equipo de seguimiento de PQRSD de la entidad, adelanta diferentes estrategias para el cumplimiento y atención de las peticiones en los términos de Ley.
- ✓ Al implementar el seguimiento semanal, de la gestión de las solicitudes de excepción de pico y placa, se tiene mayor y mejor información del estado real, actualizado, de

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

acuerdo al tipo de excepción, en los diferentes sistemas de información y/o radicación.

- ✓ Para el Defensor del Ciudadano, se habilitó en el Sistema de Bogotá te escucha una categoría “defensor del ciudadano”, para re direccionar todas aquellas peticiones que deben ser objeto de atención por parte del Defensor.
- ✓ Apoyo y seguimiento a funciones Defensor del Ciudadano se creó la Base de datos requerimientos, en la cual se encuentra la información recibida y el estado de las mismas.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GkHrD0dbi2apXMWOHGUjo8vY9z_aW0QuDq59zc6k3G8/edit#gid=1785461656

- ✓ En el mismo sentido, se habilitó el módulo dispuesto en el SuperCADE de Movilidad, que recepciona las solicitudes de la ciudadanía que se presenten de forma verbal o que requieran de gestión prioritaria al interior de la entidad, que para este periodo se han atendido un total de 3.122 de ciudadanos atendidos.

NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MÓDULO	
AÑO	TOTAL ATENDIDOS
2020	3.122

- ✓ En los meses de abril y mayo, venimos trabajando en el Plan Piloto para la radicación de PQRSD en el Sistema de Bogotá te escucha, de las solicitudes que ingresan por la ventanilla de correspondencia, que en la actualidad fue reemplazado por el correo radicacion@movilidadbogota.gov.co, esto permitiría dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010.
- ✓ Para la creación del Plan Piloto, han sido necesarias varias mesas de trabajo, con el acompañamiento de la Subsecretaria de Servicios, la Subsecretaria Corporativa.
- ✓ El documento se realizó de acuerdo a lo expuesto por el equipo de PQRSD, con ajustes de cada uno de los procesos responsables.

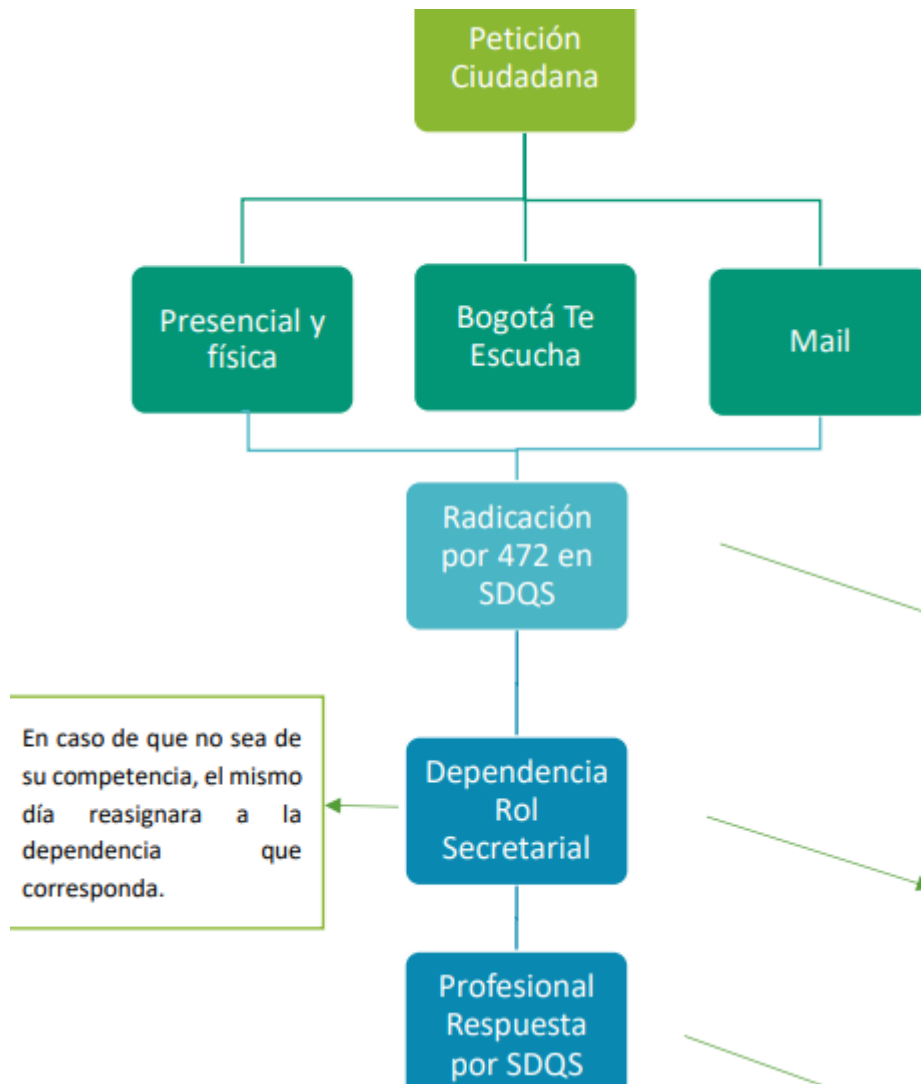
GUÍA PARA LA INCLUSIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

INTRODUCCIÓN

En atención a lo consagrado en el Decreto 317 de 2010, que señala en su artículo 3 numeral 31 que todas las peticiones, quejas y reclamos que sean presentadas ante las entidades del Distrito, deben registrarse en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS hoy llamado "Bogotá Te Escucha", el documento tiene como finalidad ser una guía detallada del flujo de los requerimientos radicados en el sistema mencionado y de los usuarios y funcionarios que participan en el procedimiento.

OBJETIVO

Verificar los puntos de recepción, asignación, control y seguimiento, que tendrían las PQRS al ingresar a la Secretaría Distrital de Movilidad y en que dependencias se tendrían que hacer ajustes, de acuerdo con los requerimientos del proceso.



✓ El cronograma a seguir es el siguiente:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD	FECHA LIMITE	ENCARGADO
Aprobación por parte de los Directivos	21 de mayo de 2020	Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Informar los nuevos lineamientos	21 de mayo de 2020	Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Verificación de funcionario designado por área (Responsable de todo el proceso en el área)	26 de mayo de 2020	Dirección de Atención al Ciudadano
Creación de perfiles SDQS (Sujeto a la información suministrada por cada dependencia)	27, 28 y 29 de mayo de 2020	Dirección de Atención al Ciudadano
Capacitación de funcionarios (Virtual, presencial y uso del módulo de pruebas)	1 al 5 de junio de 2020	Dirección de Atención al Ciudadano
Capacitación de radicación	1 al 5 de junio de 2020	Dirección de Atención al Ciudadano
Inicio Piloto DAC	8 de junio de 2020	Dirección de Atención al Ciudadano
Seguimiento Verificación y ajustes	15 de junio de 2020	Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

- ✓ Antes de dar inicio, a las actividades se solicita a Secretaria General, el acompañamiento para proceder a la creación de los perfiles en el sistema, de acuerdo a las obligaciones dentro del proceso de radicación, asignación, atención, revisión y respuestas.
- ✓ Para unificar criterios se remite memorando **SDM DAC-79559-2020**, donde se informa que en las respuestas que se emitan a través del Sistema de Bogotá se escucha, es necesario incluir la siguiente información:
 - “Apreciado ciudadano: Lo invitamos a calificar la calidad de la respuesta a su requerimiento, en el link <https://forms.gle/sVLz4x24iJU3JfvF9> esto nos ayudará a prestar un mejor servicio”
 - Saludo: Respetado(a) Ciudadano(a)

Despedida: Cordialmente

- ✓ Actualmente la Secretaría de Movilidad, viene adelantando el proceso de implementación del Gestor Documental ORFEO.

4. Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del defensor del ciudadano y el alcance de sus actividades.

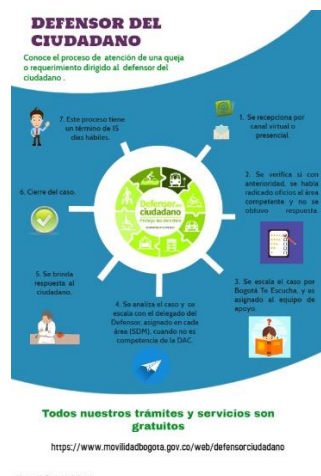
De manera atenta, desde el Componente Comunicacional, presentamos el informe de gestión sobre la divulgación, sensibilización y socialización de la figura del Defensor del Ciudadano entre enero y junio de 2020.

El resultado de la gestión, en este semestre, se evidencia en el siguiente link del micro sitio en la WEB de la Entidad, sobre la información sobre el Defensor del Ciudadano.

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

Las acciones propuestas en la estrategia de divulgación de la Figura del defensor, (anexa como **1. Estrategia de Divulgación del defensor** en este informe), se han ejecutado en un 100% así:

Hoy nos encontramos en la fase de sensibilización del proceso que vive una queja antes de llegar a manos del defensor del Ciudadano. La reflexión es alrededor de la frase:



- ✓ Oficialización y divulgación del logo del defensor del Ciudadano

Evidencia: **2. febrero 3 traza correo oficialización**

- ✓ Sensibilización de la figura del Defensor del Ciudadano:

Evidencia **3. 11 de febrero**

En el auditorio Naranja, sede calle 13, se realizó una jornada de actualización del conocimiento en políticas de atención al ciudadano, espacio en el que se hizo una sensibilización frente al hacer del defensor del Ciudadano, asistieron 34 servidores y colaboradores de la DAC. Se anexa listado de asistencia

Evidencia **4. 18 de febrero 2020.**

En el auditorio Naranja, sede calle 13, se realizó una jornada de actualización del conocimiento en políticas de atención al ciudadano, espacio en el que se hizo una sensibilización frente al hacer del defensor del Ciudadano, asistieron 38 servidores y colaboradores de la DAC. Se anexa listado de asistencia.

En total: 72 servidores y colaboradores de la DAC recibieron la información sobre el Defensor del Ciudadano en el primer semestre de 2020. Alrededor de este tema se generaron reflexiones sobre el servicio oportuno y de calidad que recibe el ciudadano. Se concluye que un ciudadano tranquilo no se queja, uno satisfecho felicita.

- ✓ Divulgaciones internas y externas de la Figura del Defensor del Ciudadano.

Se hace sensibilización sobre los casos en los que un ciudadano acude la Figura del defensor con apoyo de Comunicación Interna.

Evidencia **¿SABÉS CÓANDO ACUDIR AL DEFENSOR DEL CIUDADANO?**



- ✓ El 16 de marzo se da inicio a una fase de divulgación masiva sobre las funciones de la Figura del Defensor del Ciudadano. En la OACCM se hace el desarrollo virtual que se pone en circulación en las pantallas del Punto de Atención Movilidad Calle 13.



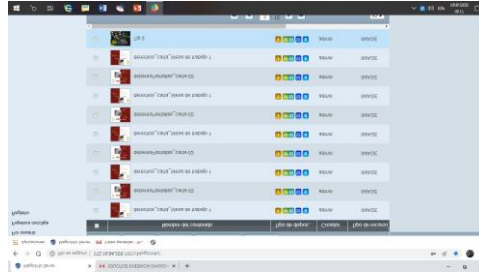
- ✓ El 26 de mayo se toman estas evidencias sobre la conformación de la parrilla informativa del puntos de Atención Movilidad calle 13. Se advierte como sobre sale la información de la F:D:C



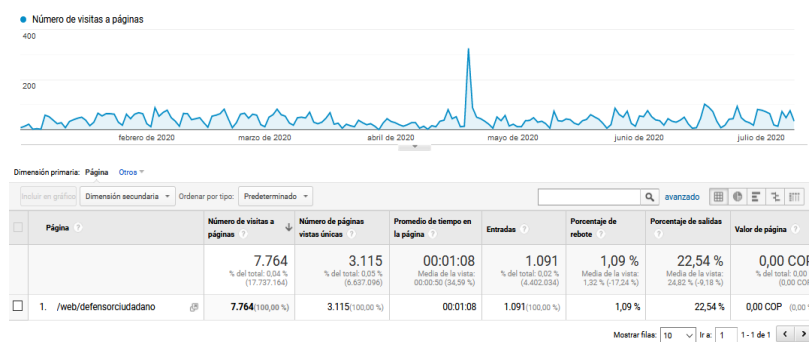
- ✓ El 26 de mayo se divulga los momentos en los que el ciudadano puede acudir a esta figura para exigir respuesta a sus requerimientos y solicitudes.



- ✓ En junio los esfuerzos comunicacionales estuvieron dirigidos a alcanzar recordación en el ciudadano sobre sus derechos y deberes con la ciudad. Evidencia divulgación en las parrillas del Punto calle 13.



Movimiento en la web en el primer semestre del año 2020



5. Encuestas de satisfacción

La medición de la satisfacción en nuestra Entidad tiene como objetivo la mejora de los servicios que se prestan de cara a la ciudadanía, los cuales se plantean 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, es necesario conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios quienes acceden a los servicios ofrecidos por la Secretaría de Movilidad, así como de las partes interesadas que adquieren una participación directa o indirectamente en la operación y/o prestación de los servicios de la Entidad.

✓ Encuestas procesos misionales

De acuerdo con lo anterior, para el segundo trimestre de 2020 comprendido por los meses abril y mayo debido a los requerimientos de armonización con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo. Es así como se cuenta con la 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 E 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, CADE Fontibón, SIM, Interventoría SIM, Concesión Patios, Patio Público, Cursos de Pedagogía SúperCADE de Movilidad.
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad

✓ Resultados

Para determinar la cantidad de encuestas a aplicar en el segundo trimestre de 2020, 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:

$$(1,96)^2 (0,5) (0,5) (9.408) \quad 9035,4432$$

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

$$(9.408) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5) \quad 24,4804$$

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; para el primer semestre de 2020, se evidencia un promedio del nivel de

satisfacción del **93,15%** de satisfacción de los usuarios que acuden a la Secretaría Distrital de Movilidad a los diversos servicios que presta a la ciudadanía. En lo que lleva del año, este semestre ha sido especialmente atípico en la prestación de servicio. No obstante lo anterior, el servicio se ha llevado a cabo en la medida en que las restricciones actuales de distanciamiento social, salud, y posibilidades de desplazamiento lo han permitido.

Es así como los últimos meses han sido de un trabajo importante, pensado y articulado con el fin de seguir prestando los servicios desde nuestros hogares, abriendo nuevas posibilidades a la facilitación de realizar el trabajo en casa, pero lo más importante dando respuestas a las necesidades de la ciudadanía.

Bajo este contexto, el informe que se presenta reúne todos los esfuerzos posibles llevados a cabo, en la prestación de servicios de cada uno de los procesos misionales, mejorando cada vez más nuestra gestión de cara a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que los procesos 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 con 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, Comunicaciones para la movilidad y Gestión Social CLM, 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 este informe se llevó a cabo en el periodo de abril y mayo de 2020, como ya se había mencionado debido a la correspondiente armonización con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.

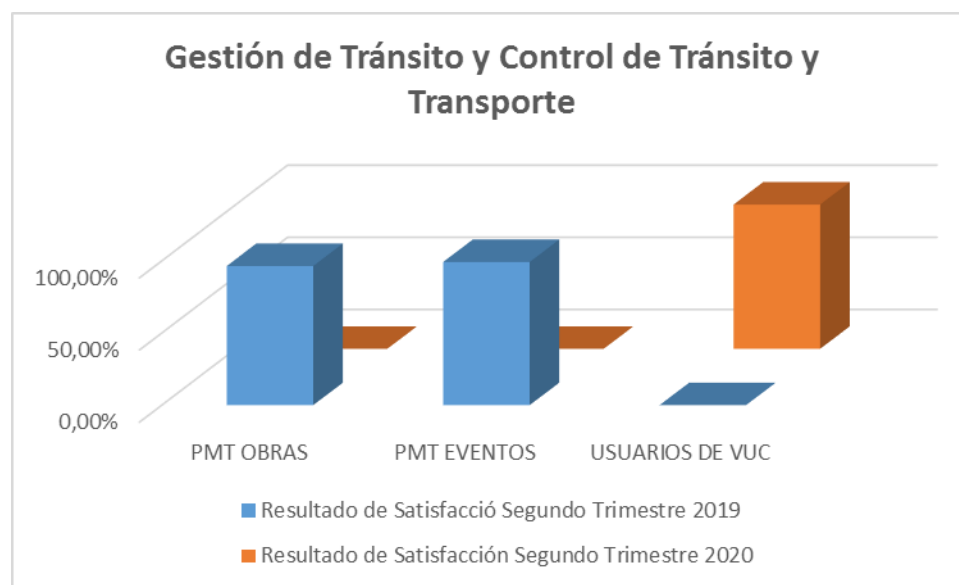
No obstante, lo anterior, como se informó al inicio del documento, el nivel de satisfacción registrado por la entidad para el primer semestre de 2020 se encuentra en el **93.15%**, pese a la situación de aislamiento debido a la contingencia presentada por el Covid-19.

✓ **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.

GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Gráfica No. 1

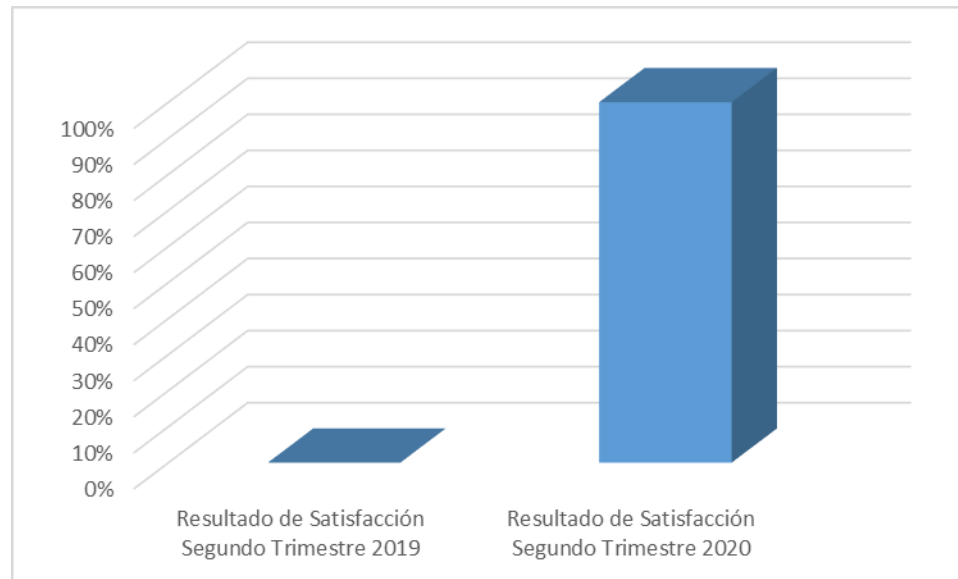


Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio correspondiente a PMT por eventos, así mismo el PMT por obras, no se pudieron llevar a cabo para los meses de abril y mayo por lo cual no se reportan encuestas de satisfacción de usuarios. Lo anterior, obedece a que no se pudo llevar a cabo la atención presencial en la sede Paloquemao a los usuarios que requieren el trámite de Planes de Manejo de Tránsito (PMT) desde el jueves 19 de marzo de 2020 a las 23:59 horas con ocasión del aislamiento preventivo por la pandemia del Coronavirus COVID-19, cuya reglamentación se dio con la expedición del decreto 090 del 19 de marzo de 2020

No obstante, lo anterior, se lleva a cabo servicio a través de la ventanilla única, con un nivel de satisfacción del 100% de los usuarios atendidos.

SEGURIDAD VIAL
Gráfica No. 2

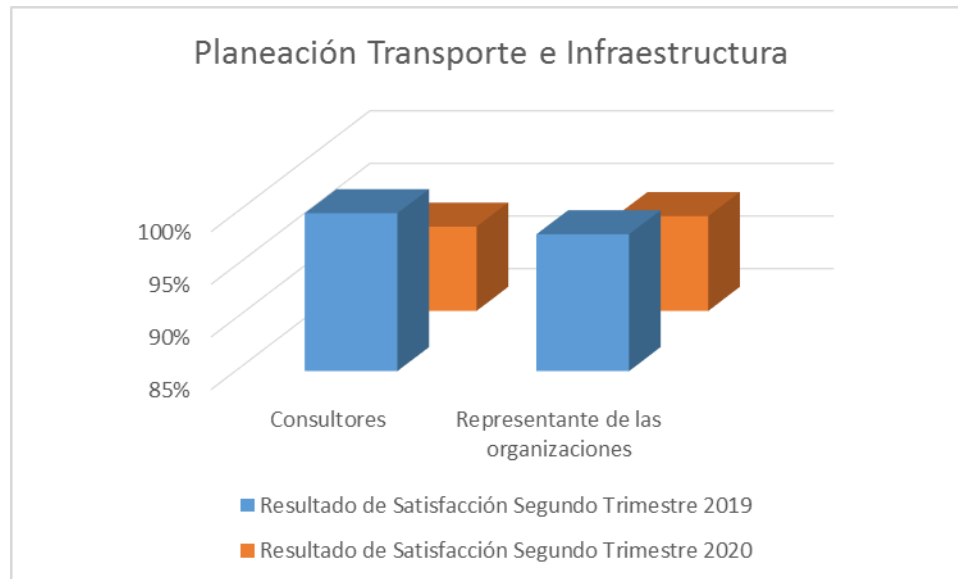


Fuente: Proceso Misional Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio ofrecido a los usuarios de campañas de prevención vía, se encuentra dentro de los estándares establecidos, no obstante, lo anterior, comparado con el mismo periodo de 2019, se evidencia un crecimiento del 100% en las actividades.

PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Gráfica No. 3



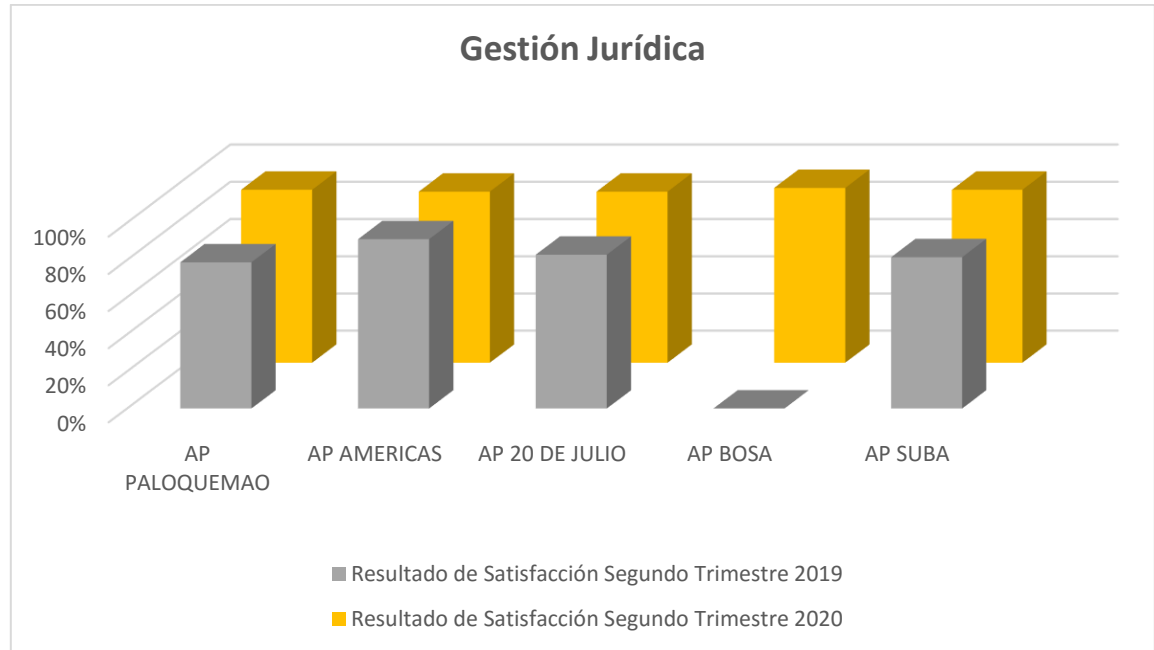
Fuente: Proceso Misional Planeación de Transporte e Infraestructura

En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el segundo trimestre de 2020 se evidencia que el nivel de satisfacción disminuyó levemente frente al mismo periodo del año anterior, no obstante, en cuanto a asesorías de tránsito y demanda de atención se presentó una disminución en el nivel de satisfacción de las partes interesadas del 4%.

Lo anterior, demuestra que los resultados obtenidos relacionados 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 de este.

GESTIÓN JURÍDICA

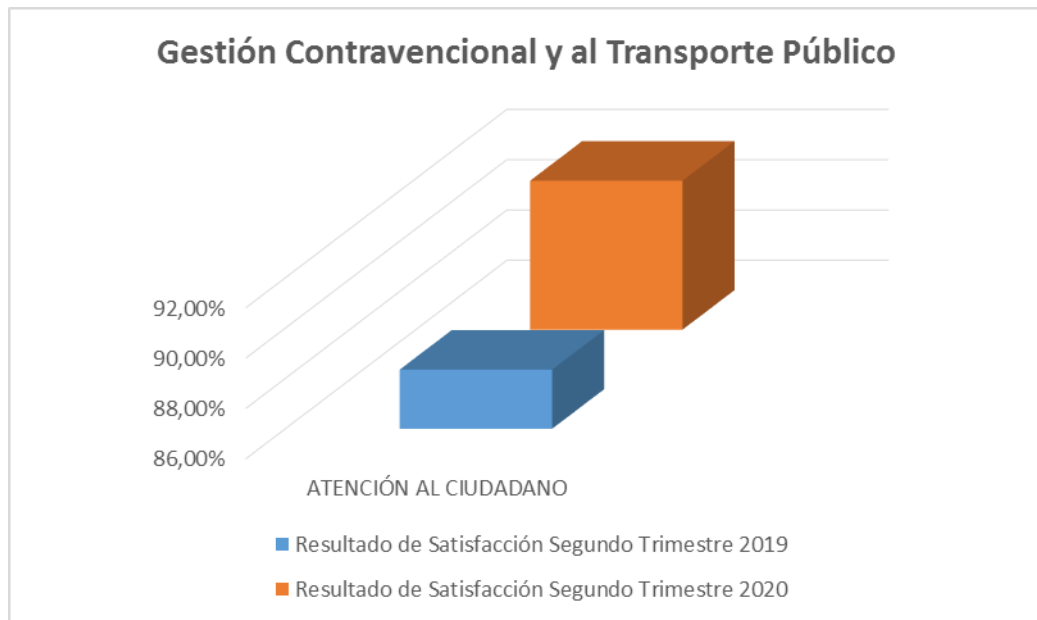
Gráfica No. 4



Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

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 registro un nivel de satisfacción promedio del 92,80%% en los puntos de atención habilitados para la prestación de los servicios, lo anterior generado entre otros aspectos con la nueva apertura de un punto de atención en Bosa, el cual con el mismo periodo del año inmediatamente anterior no contaba. Así mismo, se evidencia un incremento promedio del nivel de satisfacción del 14,26%, 0.84%, 9.18% % en los puntos de atención de Paloquemao, Américas, 20 de julio., con respecto al año anterior.

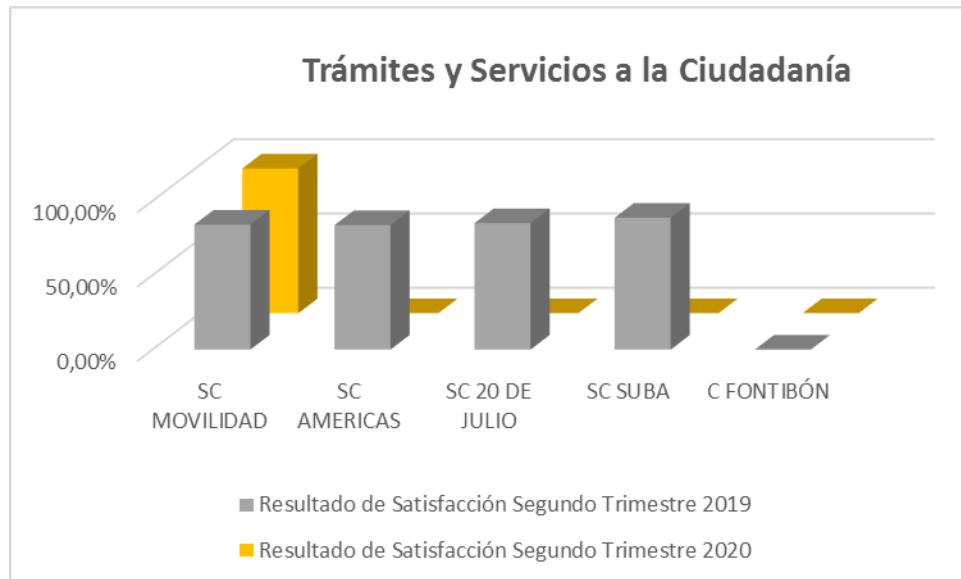
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO
Gráfica No. 5



Fuente: Proceso Misional Gestión Contravencional y al transporte Público

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 registró un promedio de 91,92% del nivel de satisfacción, con un incremento del 3,57% frente al mismo periodo del 2019.

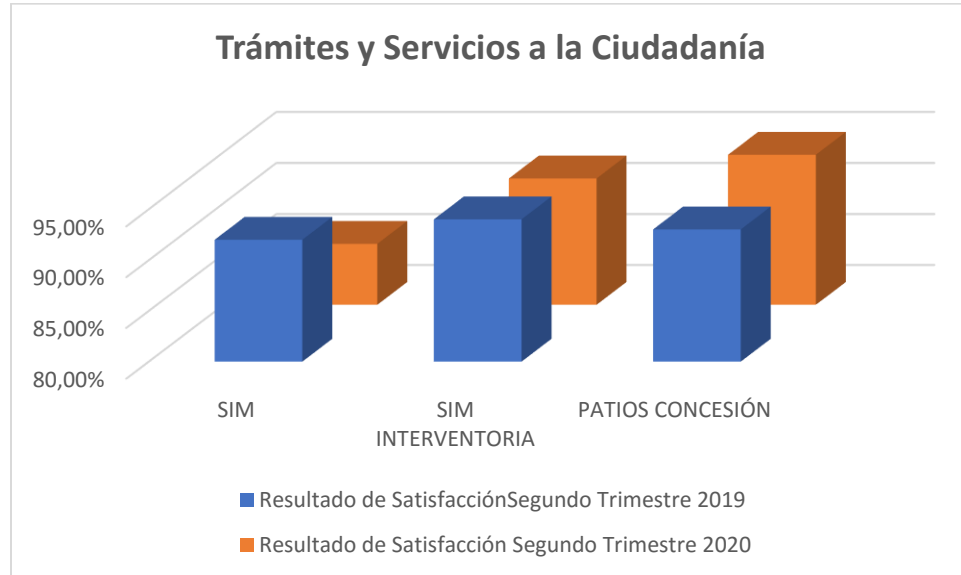
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
Gráfica No. 6



Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

Comparada la estadística con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, podemos evidenciar el impacto en la gestión que ha causado las novedades presentadas a causa de la contingencia de sanidad por el Covid-19, para los puntos de atención de servicio a la ciudadanía, toda vez que no es posible prestar la totalidad de los servicios en los diversos puntos de atención en la RedCADE. No obstante, lo anterior, el servicio prestado de cara a la ciudadanía en Movilidad Calle 13, presenta un incremento del 13,20% del nivel de satisfacción comparado con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INDIRECTOS
Gráfica No. 7



Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

En lo correspondiente a la prestación de servicios indirectos, podemos observar en el resultado obtenido 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 de este. La satisfacción disminuyó en los servicios indirectos que presta la entidad por medio de los servicios prestados por el SIM siendo del 6% frente al mismo periodo del año anterior y la interventoría, con una disminución del 1.6% frente al mismo periodo evaluado del año anterior.

En lo correspondiente a la concesión de parqueaderos y grúas con respecto al segundo trimestre de 2020 se informa que la aplicación de encuestas registra un resultado de satisfacción del 94.72%, con un incremento del 1.71% en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a retirar sus vehículos de los parqueaderos.

No obstante, lo anterior, se obtiene de esta manera un promedio de 91,04% de grado de satisfacción de los servicios indirectos SIM e Interventoría SIM y Concesión de Parqueaderos y Grúas, que presta la Secretaría Distrital de Movilidad a la Ciudadanía.

SATISFACCIÓN CURSOS DE PEDAGOGÍA

La Dirección de Atención al Ciudadano, especialmente el área de Cursos Pedagógicos informa que desde finales de marzo y los meses de abril, mayo no ha sido posible llevar a cabo los cursos por infracciones a las normas de tránsito.

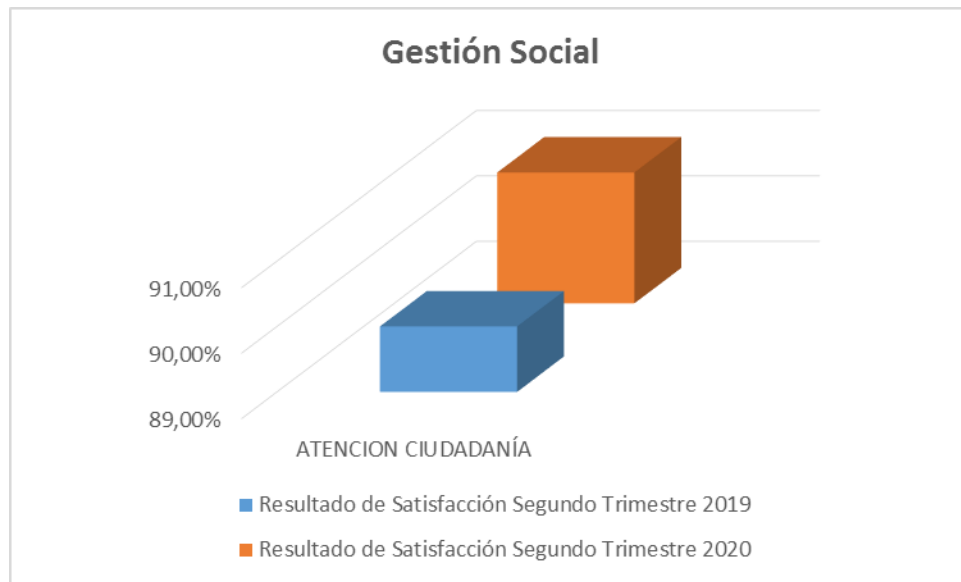
Lo anterior, toda vez, que no es posible brindar la respectiva atención presencial en las sedes con que cuenta la Secretaría para el desarrollo de cursos por infracciones a las normas de tránsito dada la necesidad de aislamiento preventivo por la pandemia del Coronavirus COVID-19. Su reglamentación se comunicó con la expedición del decreto 090 del 19 de marzo de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas transitorias para garantizar el orden público en el Distrito Capital, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 del 2020"*, el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 del Ministerio del Interior *"Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público"*, el decreto 531 de 2020 *"Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público"* y el decreto 749 del 28 de mayo de 2020 *"Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público"*.

No obstante, lo anterior debemos crecer en estrategias y así seguir avanzando hacia la virtualización de todos nuestros servicios, diseñando y desarrollando herramientas y plataformas tecnológicas que permitan acceder a los ciudadanos a la información estratégica como lo es el caso de Cursos Pedagógicos.

Así las cosas, es importante señalar que los Cursos por infracciones a las normas de tránsito son absolutamente necesarios, para que a través de ellos. los diversos actores viales conozcan las normas de tránsito, las incorpore en su diario vivir y se convierta en un actor vial consciente.

GESTIÓN SOCIAL

Gráfica No. 9



Fuente: Proceso Misional Gestión Social

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 de la misión de la Entidad. Se puede evidenciar que la satisfacción aumentó en 1,00 punto porcentual con respecto al mismo periodo de evaluación de 2019 en los procesos de participación ciudadana que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

✓ **Resultados de Satisfacción**

El resultado de satisfacción para el segundo trimestre del 2020, de acuerdo con la suma ponderada de los resultados anteriormente informados por los procesos misionales y utilizando la formulación:

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

fue **93,33%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.



ANA MARIA CORREDOR YUNIS

Defensor del Ciudadano

Secretaria Distrital de Movilidad