

INFORME DE GESTIÓN FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

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”, modificado por el Decreto 847 de 2019 “Por el cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital”, y la Resolución 078 de 2019 el Defensor del Ciudadano, en la Secretaría Distrital de Movilidad, orienta, guía, establece y fortalece la misión de garantizar la atención y la prestación del servicio, a través de la armonización de los Derechos, Deberes y Prohibiciones que tanto ciudadanos como servidores públicos y/o contratistas, deben tener como marco de referencia para la coordinación y articulación de las políticas, planes, programas, normas y demás regulaciones legales como procedimentales, según lo descrito en el artículo 2 de este decreto y en proporcionalidad constitucional con el artículo 2.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. SERVICIO

Como estrategia de apropiación de la figura en los servidores públicos de la Entidad, se creó el Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM V.1.0, el cual está asociado al PM04-M01 Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Este protocolo proporciona información básica sobre buenas formas de la atención, desarrollando en todo momento las pautas del buen servicio, esclareciendo el decálogo de atención y creando continuamente el principio de “Servir”, indispensable para lograr la satisfacción de los ciudadanos de la Entidad, al:

- Garantizar la respuesta a sus requerimientos (Ley 1755 de 2015)
- Acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)
- Participar activamente en las actuaciones de la entidad (Ley 1757 de 2015)
- Facilitar y permitir la realización de los trámites y servicios (Ley 2052 de 2020), en términos de igualdad, oportunidad, eficacia, eficiencia y transparencia con motivo del SIG, MIPG y MECI como rectores de la buena gestión pública y el Decreto 847 de 2019 el cual modifica el 197 de 2014; Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

Así mismo, se diseñó la segunda versión de la Carta al Trato Digno, que contempla los deberes y derechos que tiene la ciudadanía y la Entidad.

2. PQRSD-F

La Secretaría Distrital de Movilidad en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos:

Canal telefónico:

- Línea 195

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



Canal Virtual:

- Página de la Secretaria Distrital de Movilidad:
<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs>
- Correo Institucional: Bogotá te escucha
- SuperCADE Virtual: <https://supercade.bogota.gov.co/>
- Correo para otras peticiones y trámites:
contactociudadano@movilidadbogota.gov.co
- Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Redes Sociales
- Facebook: <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>
- Twitter: <https://twitter.com/SectorMovilidad>
- Instagram: <https://www.instagram.com/sectormovilidad/>

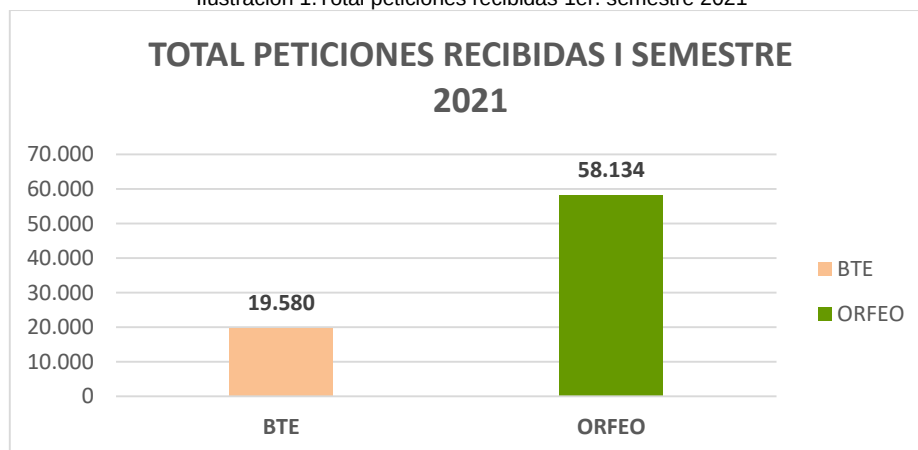
Canal Presencial:

- Ventanillas de radicación de la sede administrativa Calle 13 y sede administrativa Paloquemao
- En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales.
- RED CADE de Movilidad, ubicados en los SuperCADE de 20 de Julio, Américas, Suba, Bosa y Fontibón
- Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao

Los anteriores canales permiten a la Entidad mantener una interacción permanente con la ciudadanía, como parte fundamental a la protección de sus derechos.

Durante el primer semestre del año, la entidad recibió 77.714 requerimientos de los ciudadanos por los siguientes canales:

Ilustración 1. Total peticiones recibidas 1er. semestre 2021



Fuente: Informes de PQRSD

Como se puede observar en la ilustración anterior, 19.580 requerimientos ingresaron por

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

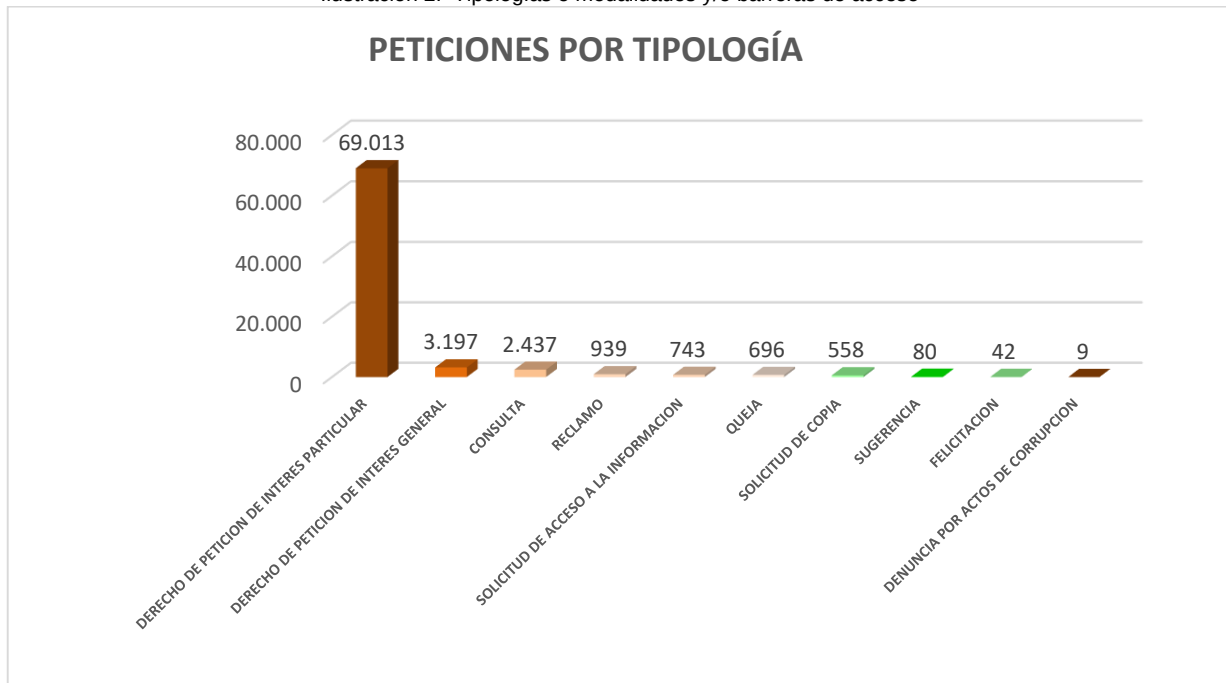
Bogotá te escucha y 58.134 escritos, por el gestor documental.

Por lo anterior, se concluye que el 75% de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se radican de forma presencial en las sedes administrativas de calle 13, Paloquemao o RedCADE y/o a través del correo:

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co.

Sobre las **tipologías y/o modalidades**, del total de peticiones, 69.013 (89%) corresponden a Derechos de Petición de interés particular, seguido de los Derechos de Petición de interés general con un total de 3.197 solicitudes y 2.437 consultas:

Ilustración 2. Tipologías o modalidades y/o barreras de acceso



Fuente: Informes de PQRSD

De acuerdo con ilustración anterior, el 1.2% corresponde a reclamos y el 0.8% a quejas. Esto indica que la entidad se esfuerza en brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía, ajustada a los atributos de servicio contemplados en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En lo que respecta a **asuntos más reiterados**, el siguiente es el comportamiento:

Secretaría Distrital de Movilidad

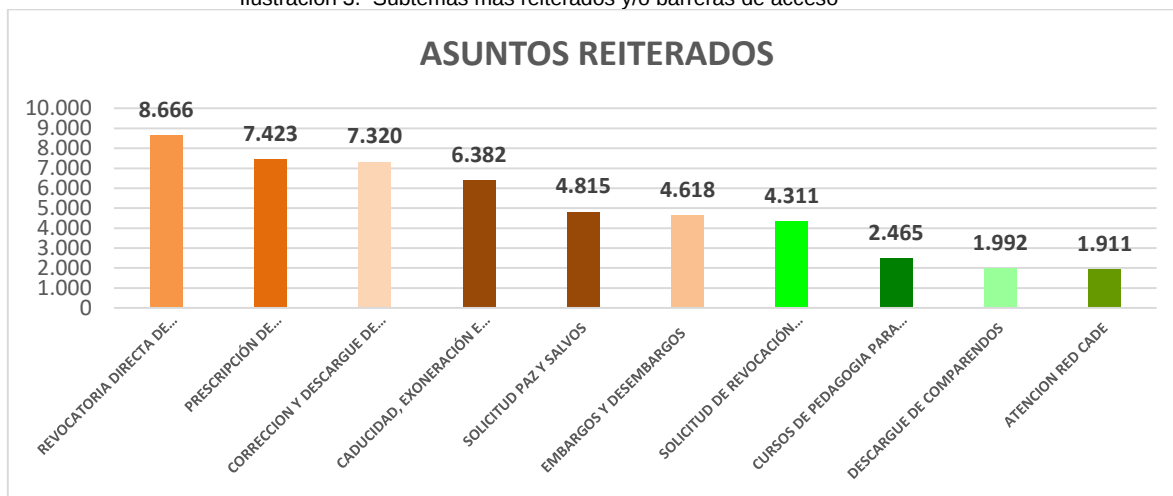
Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

Ilustración 3. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso



Fuente: Informes de PQRSD

La “**REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO**” representa el 11% del total de peticiones recibidas en la entidad, seguido de la “**PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS**” con un total de 7.423 solicitudes que representan el 10%, del total, en tercer lugar se encuentran las solicitudes de “**CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS**” de las cuales ingresaron 7.320 solicitudes que representan el 9%, seguido de “**CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS**” con 6.382 peticiones que son el 8% de participación, en cuarto lugar se encuentra la “**SOLICITUD PAZ Y SALVOS**”, con 4.815 solicitudes, “**EMBARGOS Y DESEMBARGOS**” con 4.618 peticiones, “**SOLICITUD DE REVOCACIÓN DIRECTA**” con 4.311 solicitudes, “**CURSOS DE PEDAGOGIA**” con 2.465 peticiones, “**DESCARGUE DE COMPARENDOS**” con 1.992 solicitudes y “**ATENCIÓN RED CADE**” con 1.911 en el primer semestre 2021.

De un total de 77.714 peticiones que se recibieron en el primer semestre de 2021, 70.236 fueron atendidas oportunamente, que equivalen al 90%, 1.325 peticiones fueron atendidas fuera de términos que corresponden a un 2% y con corte al 07 de julio 4 peticiones se encuentran vencidas, las cuales ya fueron reportadas a los encargados para gestión y cierre de las mismas.

Ilustración 4. Gestión de peticiones

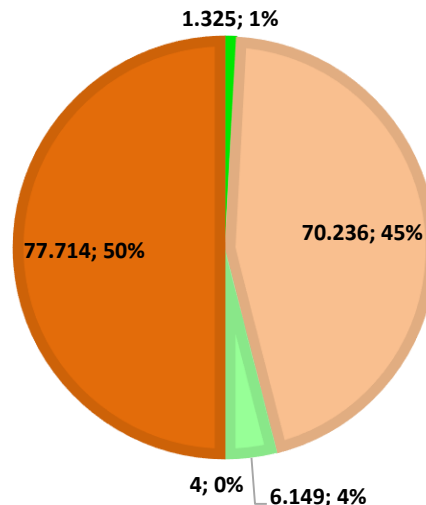
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GESTIÓN DE PETICIONES I SEMESTRE 2021

■ Gestion extemporanea ■ Gestion oportuna ■ Pendiente en terminos
■ Pendiente Vencidos ■ Total general



Fuente: Informes de PQRSD

Como estrategia adicional se diseñan plantillas de respuesta de las PQR, lo que optimiza el tiempo de solución y da una uniformidad al diseño en aspectos como saludo, cuerpo de respuesta y despedida en un lenguaje claro.

Y se realizan encuestas telefónicas para medir el impacto de las respuestas brindadas a los ciudadanos en sus PQRSD-F.

3. COMUNICACIONES

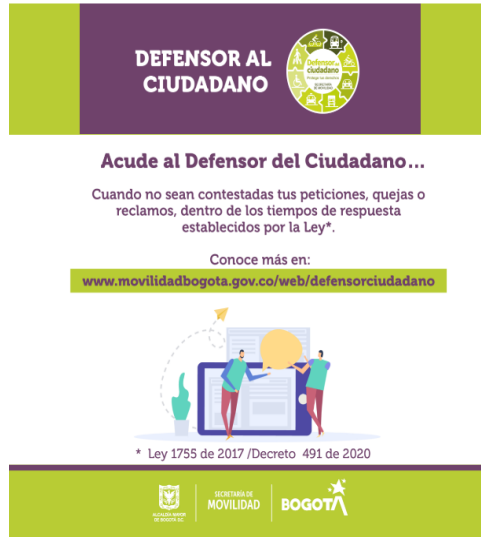
Con la finalidad de divulgar y fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano a través de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad se adelantaron las siguientes acciones:

- **Febrero**

Se actualizó y publicó la información relacionada con esta figura que cuida y protege los derechos ciudadanos en su relación con la SDM, en la página web: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>.

Así mismo, se diseñó pieza gráfica y se divulgó la misma por redes sociales y cartelera digital de cara a la ciudadanía:

Ilustración 5. Pieza 1. Defensor



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

- **Marzo**

Se publicaron en redes sociales las siguientes piezas sobre el defensor del ciudadano:

Ilustración 6. Pieza 2. Defensor



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

- **Mayo**

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones la modificación de los textos del Defensor del Ciudadano para la actualización

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

en la página web y piezas adicionales donde se da a conocer su figura.

Ilustración 7. Pieza 3. Defensor

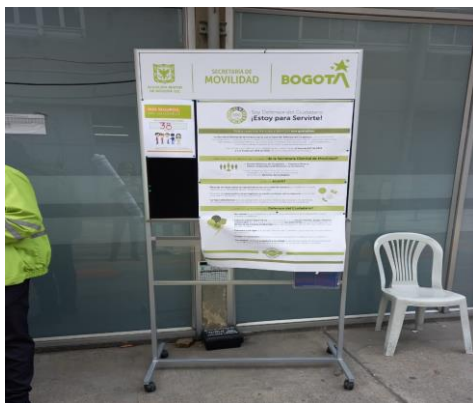


Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

• Junio

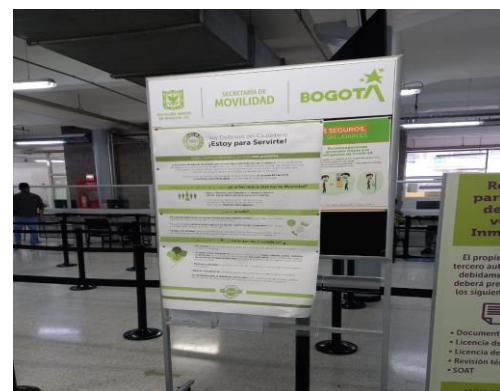
Se publicó en carteleras, redes sociales, periódico interno y en la página web el nuevo diseño de la información de la figura del defensor del ciudadano:

Ilustración 8. Pieza 4. Defensor



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

Ilustración 9. Pieza 5. Defensor



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

Ilustración 10. Pieza 6. Defensor



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

Ilustración 11. Pieza 7. Defensor



Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad.

Ilustración 12. Pieza 12. Defensor



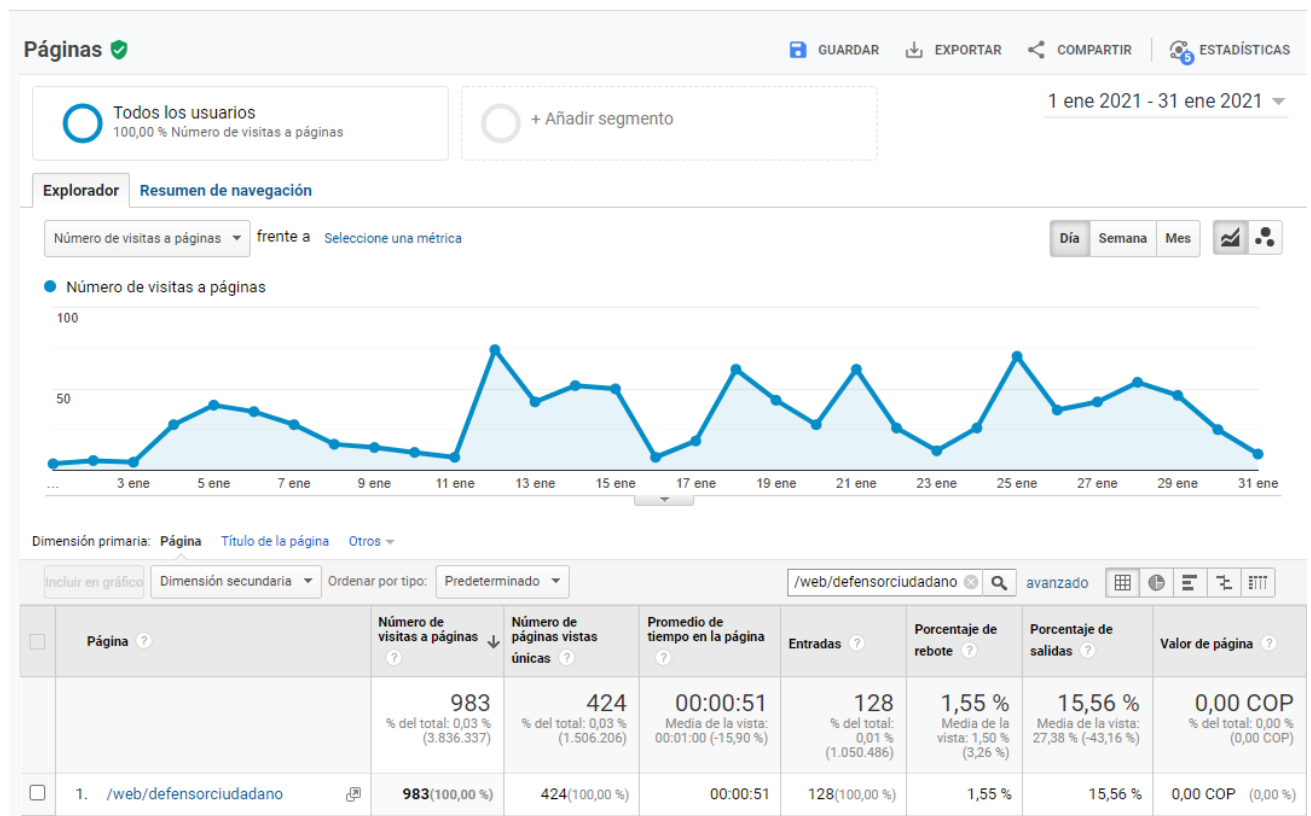
Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

En lo correspondiente a las interacciones de los ciudadanos a través de la Página Web, durante el primer semestre de 2021, un promedio de 336 personas ingresaron a consultar la información del Defensor del Ciudadano en <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>

Los ciudadanos permanecieron en el micro sitio durante 1 minuto y 02 segundos:

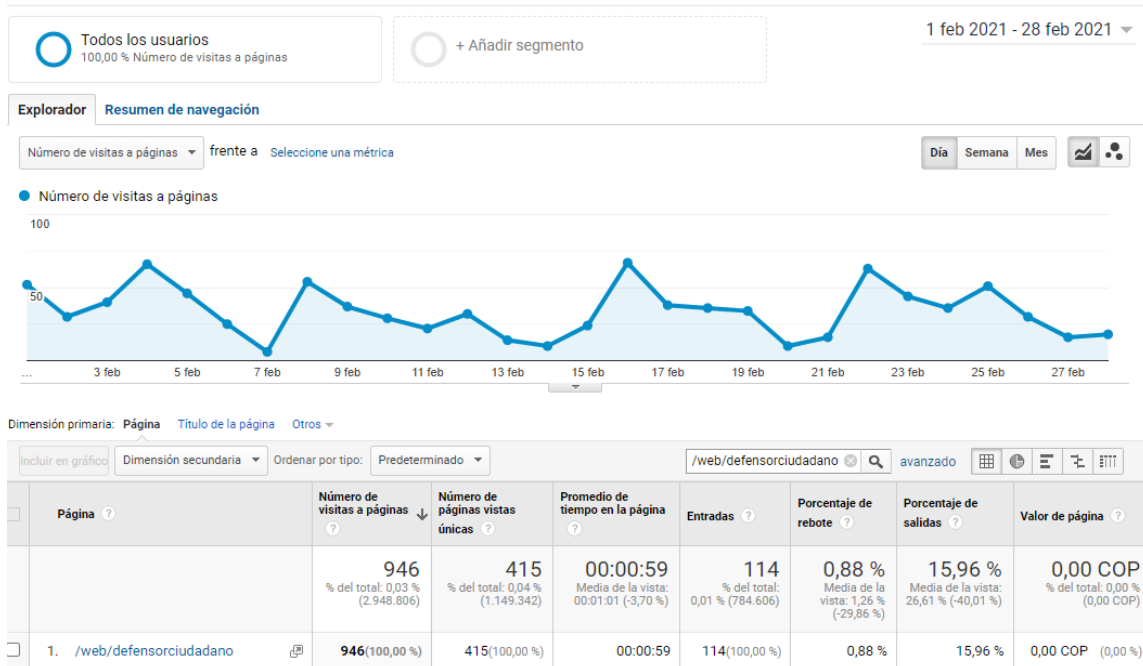
A continuación, se enlista el número de visitas relacionadas por los ciudadanos en el tema del Defensor del Ciudadano a través de la página web:

Ilustración 13. Uso sección Defensor enero 2021



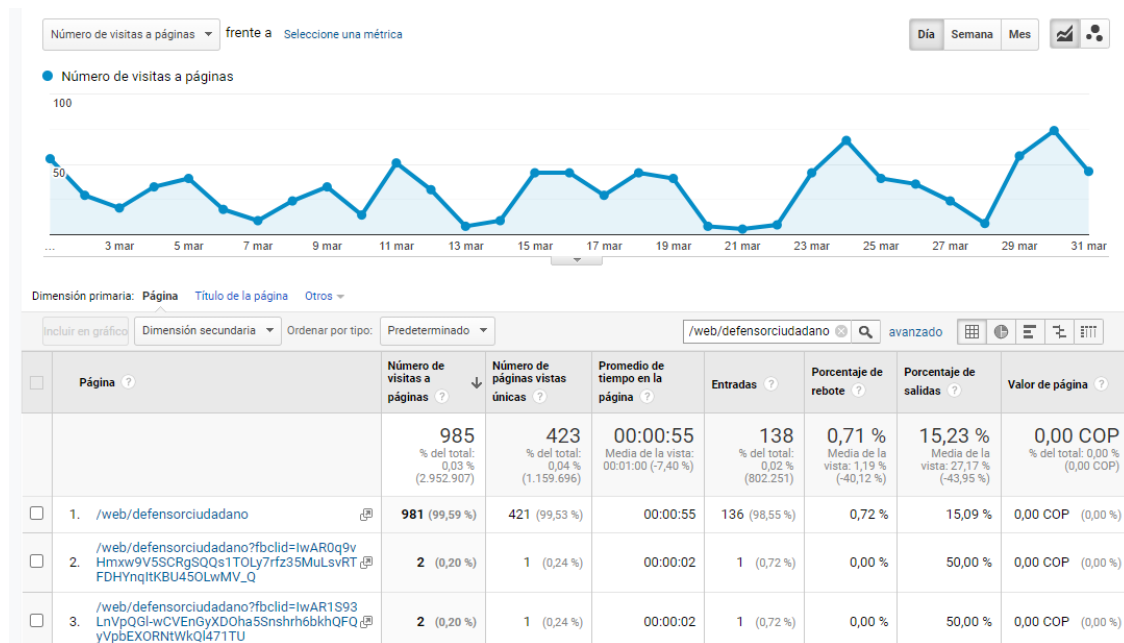
Fuente: Google Analytics

Ilustración 14. Uso sección Defensor febrero 2021



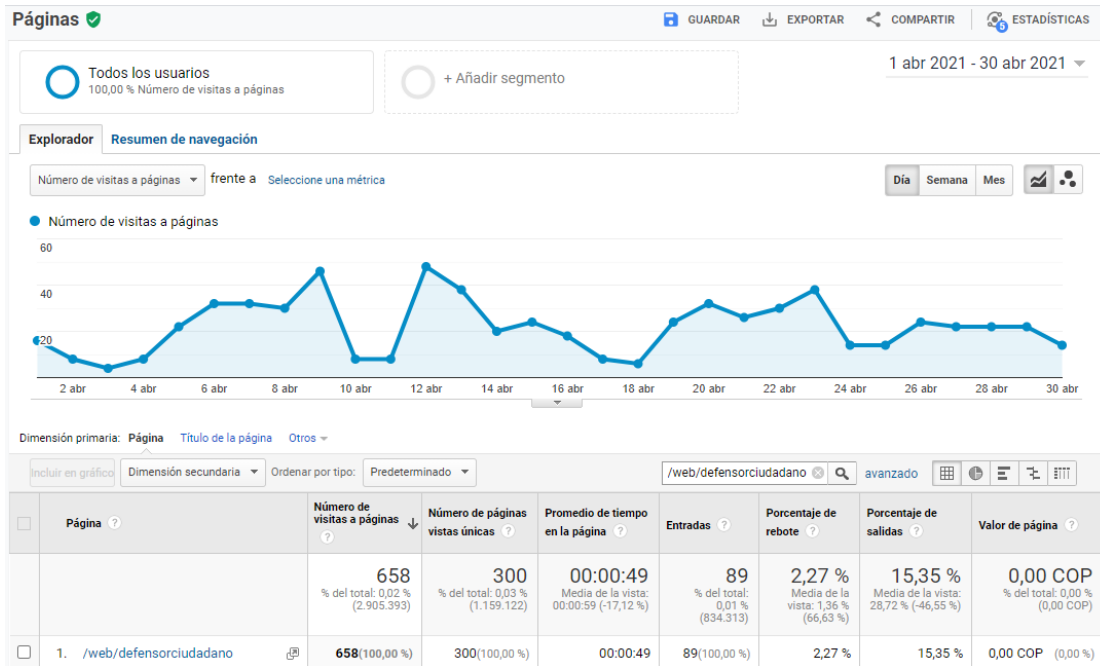
Fuente: Google Analytics

Ilustración 15. Uso sección Defensor marzo 2021



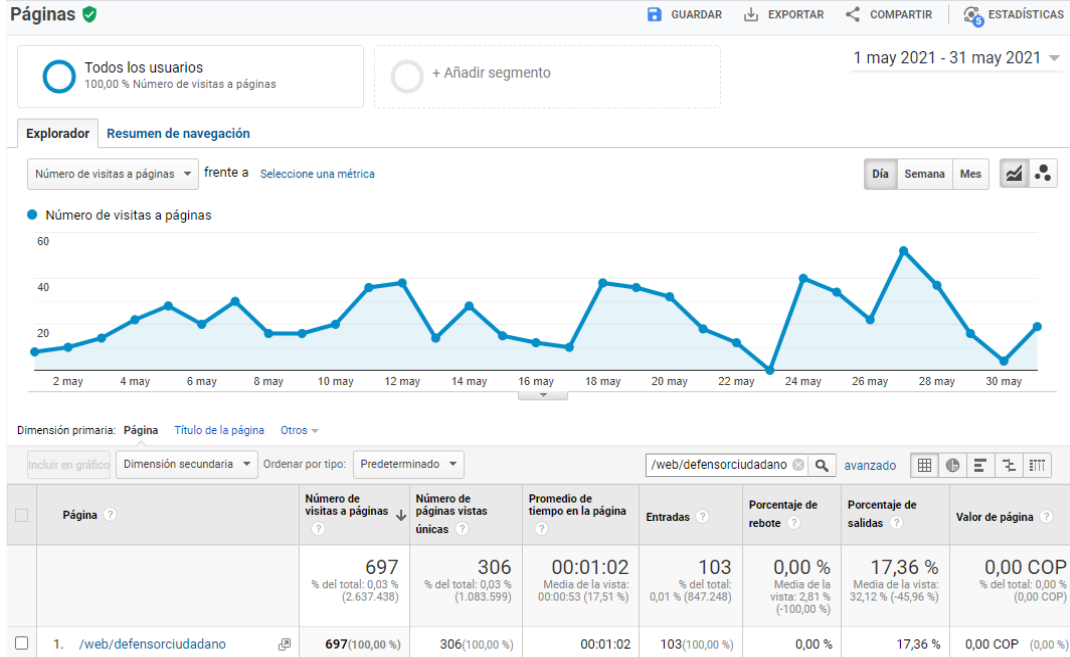
Fuente: Google Analytics

Ilustración 16. Uso sección Defensor abril 2021



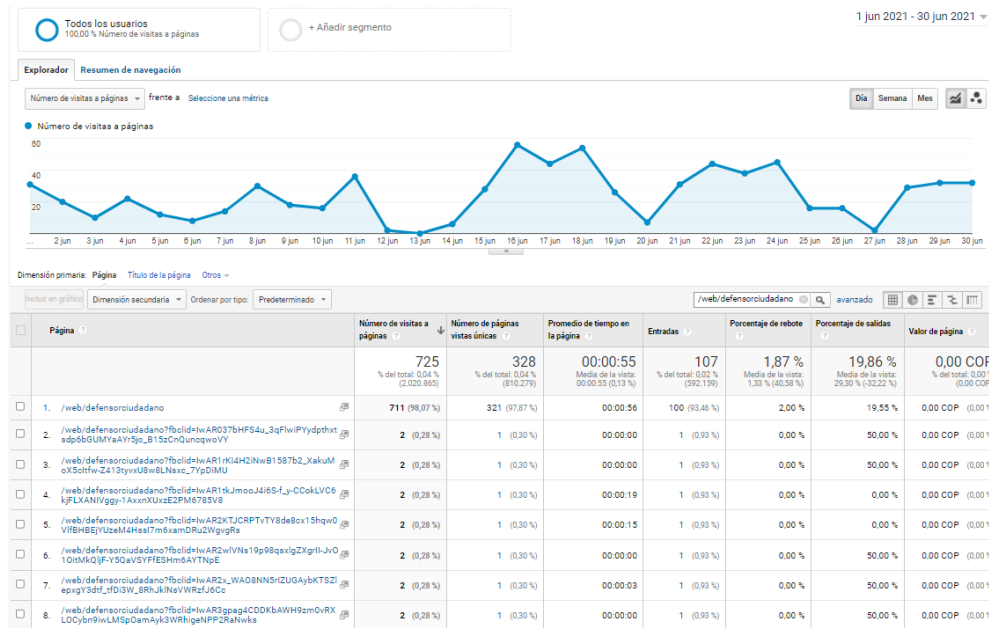
Fuente: Google Analytics

Ilustración 17. Uso sección Defensor mayo 2021



Fuente: Google Analytics

Ilustración 18. Uso sección Defensor junio 2021



Fuente: Google Analytics

La Secretaría Distrital de Movilidad ha venido trabajando en la mejora continua para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos en los términos de ley, es nuestro deber como Dirección continuar fortaleciendo los canales y la figura del Defensor. Por ello en el segundo semestre del 2021 trabajaremos por optimizar nuestros trámites y servicios promoviendo un acceso a la información clara, oportuna, coherente y con calidad.

ALEJANDRA ROJAS POSADA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ACMR