

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Fecha de aprobación: 30 de Enero de 2015

Daniel Arias Guarín – Profesional Contratista OAP

Julio Fuentes Vidal - Profesional Contratista OAP

Luz Dary Guerrero Tibatá - Profesional Contratista OAP

Juan David Solano- Profesional Contratista OAP

Ivy Sepulveda Aguirre – Profesional OAP

Equipo de Mejoramiento SDM

(El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan).

Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Líderes de proceso	<b>JULIETH ROJAS BETANCOUR</b> Jefe Oficina de Planeación	<b>MARIA CONSTANZA GARCIA ALICASTRO</b> Secretaría Distrital de Movilidad

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
ALCANCE .....	6
MARCO NORMATIVO.....	7
TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	13
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	14
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	17

## TABLA DE ANEXOS

Anexo 1 – Matriz de Riesgos de Corrupción de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Anexo 2, Plan de Acción Anticorrupción.

- Hoja 1 – Plan de Acción metodología para la identificación de riesgos de corrupción y sus acciones de manejo.
- Hoja 2– Plan de Acción Componente Estrategia Antitrámite.
- Hoja 3 – Plan de Acción Componente Rendición de Cuentas.
- Hoja 4 – Plan de Acción Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” establece el compromiso de la Administración Distrital frente a la lucha contra la corrupción para promover un cambio cultural de rechazo a las prácticas que puedan poner en riesgo los recursos públicos por los servidores públicos, contratistas, interventores, sector privado, organizaciones sociales. Por lo tanto establece en el Eje 3 “Una Bogotá que defiende y fortalece lo público”, el programa “Transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente.

Como cabeza del sector la Secretaria Distrital de Movilidad tiene el compromiso de ser reconocida como ejemplo de cultura ciudadana, y generar confianza entre los ciudadanos y los diferentes actores que hacen parte del sector. Lo anterior, adoptando herramientas que contribuyan al crecimiento de los valores, actitudes, comportamientos y mecanismos de comunicación.

En cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículos 73 y 76, y de acuerdo a la guía metodológica del programa Presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha Contra la Corrupción, la Secretaria Distrital de Movilidad ha desarrollado el Plan de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el año 2015. El Plan tiene como finalidad exponer la metodología adoptada por la Entidad y su plan de acción, los cuales buscan mitigar los actos de corrupción, fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, gestionar la racionalización de trámites, fortalecer la gestión ética de la Entidad y garantizar una adecuada rendición de cuentas.

## CONTEXTO ESTRATÉGICO

### MISIÓN

“La Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector Movilidad y autoridad de tránsito y transporte, presta servicios, planea y formula las políticas del sector, generando condiciones de movilidad acordes con las necesidades de la población de Bogotá D. C. y su área de influencia, priorizando modos ambientalmente sostenibles y la implementación de un sistema de transporte inteligente e intermodal que promueve la accesibilidad, conectividad, seguridad vial y la integración regional contribuyendo a la equidad”

### VISIÓN

“En 2020 la SDM será referente a nivel nacional e internacional en la transformación de la movilidad sostenible en la ciudad región, a través de la implementación del sistema de transporte inteligente e intermodal y el fortalecimiento de la cultura para la movilidad, con un recurso humano comprometido y altamente calificado para prestar un excelente servicio”

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Además de la Misión, la Visión y los Valores de la Secretaría Distrital de Movilidad se hace fundamental la identificación de los principales pilares o direccionadores estratégicos dentro de los cuales se enmarcarán sus objetivos y retos para los próximos años y que sean concordantes con el Plan Maestro de Movilidad y con los Objetivos del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” 2012-2016. La definición de estos Lineamientos Estratégicos le permitirá a la Secretaría concentrarse y focalizarse, para poder llegar al destino final que se ha propuesto en su visión y cumplirle a la ciudad con el mandato asignado.

- Aumentar la cobertura y efectividad de la presencia en vía
- Fortalecer la cultura de pago en los infractores
- Mantener altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.
- Aumentar la cobertura de la señalización en la ciudad
- Fortalecer la cultura y la pedagogía para la movilidad segura de la ciudad
- Garantizar la cobertura del transporte público en torno a la implementación del SITP
- Fomentar el uso de modos de transporte ambientalmente sostenibles.

- Gestionar estrategias de desarrollo humano, que permitan contar con el personal calificado y orientado al logro de la misión y visión de la SDM.

## **OBJETIVO GENERAL**

La Secretaría Distrital de Movilidad busca desarrollar estrategias orientadas a prevenir actos de corrupción y fortalecer la atención al ciudadano a través de la formulación, ejecución y seguimiento del plan de acción anticorrupción institucional.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar un plan de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano que cuente con todas las acciones, actividades, cronograma y responsables para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.
- Fortalecer por medio de socializaciones los valores éticos a los funcionarios y contratistas de la entidad.
- Establecer acciones en contra de la corrupción y fortalecimiento en la atención al ciudadano.

## **ALCANCE**

El Plan de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano contiene la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, estrategias anti trámites, rendición de cuentas, y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia:** Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.
- **Ley 80 de 1993:** “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- **Ley 87 de 1993:** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 734 de 2002:** “Por la cual se expide el código disciplinario único”.
- **Ley 819 de 2003:**” Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 850 de 2003:** “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores”.
- **Ley 909 de 2004:** “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, Gerencia publica y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1474 de 2011:**” Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión.
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de los contencioso administrativo”.
- **Decreto Nacional 4110 de 2004:** En su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004 y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- **Decreto Nacional 1599 de 2005:** “Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano”.
- **Decreto 371 de 2010:**” Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital”.
- **Decreto Nacional 1599 de 2005:** “Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano”.
- **Decreto 019 de 2012:** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”.

- **Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012:** “Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 734 de 2012:** “Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones”.
- **Acuerdo 131 de 2004:** “Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus localidades y entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones”.
- **Acuerdo 380 de 2009:** “Por el cual se modifica el acuerdo 131 de 2004”
- **Directiva 005 de 2013** – Alcaldía Mayor de Bogotá.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Audiencia Pública:** Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas<sup>1</sup>.

**Auditoria:** herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización

**Celebración indebida de contratos:** El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales.<sup>2</sup>

**Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos legales:** El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos<sup>3</sup>.

**Conecho propio:** El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u

---

<sup>1</sup> Definición AP DANE

<sup>2</sup> Ley 599 de 2000 Art.408

<sup>3</sup> Ley 599 de 2000 Art.410



omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales<sup>4</sup>.

**Cohecho impropio:** El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones<sup>5</sup>.

**Cohecho por dar u ofrecer:** El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores<sup>6</sup>.

**Concierto para delinquir:** Se presenta cuando dos o más personas se reúnen o conciertan para celebrar un convenio o un pacto que tiene como fin la organización de dichos individuos en una sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué tipo de delitos se cometerá, el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

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

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

**Corrupción Administrativa:** es un comportamiento de uso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general y/o colectivo.

**Riesgo de corrupción:** es la posibilidad de que una acción u omisión, mediante el uso indebido del poder de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

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

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

---

<sup>4</sup> Ley 599 de 2000 Art.405

<sup>5</sup> Ley 599 de 2000 Art.406

<sup>6</sup> Ley 599 de 2000 Art.407

<sup>7</sup> Ley 599 de 2000 Art.404

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

**Enriquecimiento ilícito:** El servidor público que durante su vinculación con la administración, o quien haya desempeñado funciones públicas y en los dos años siguientes a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado, siempre que la conducta no constituya otro delito<sup>8</sup>.

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

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

**Normograma:** es una herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. El Normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización<sup>9</sup>.

**Participación ciudadana:** acciones o iniciativas que pretenden impulsar el [desarrollo local](#) y la [democracia participativa](#) a través de la integración de la [comunidad](#) al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del [gobierno](#) de manera independiente sin necesidad de formar parte de la [administración pública](#) o de un [partido político](#)<sup>10</sup>.

**Peculado por apropiación:** El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Ley 599 de 2000 Art.412

<sup>9</sup> [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

<sup>10</sup> Definición WIKIPEDIA

<sup>11</sup> Ley 599 de 2000 Art.397

**Peculado por uso:** El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones<sup>12</sup>.

**Peculado por aplicación oficial diferente:** El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores<sup>13</sup>.

**Peculado culposo.** El servidor público que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen<sup>14</sup>.

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

**Prevaricato por acción:** El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley<sup>15</sup>.

**Prevaricato por omisión:** El servidor público que omita, retarde, rehuse o deniegue un acto propio de sus funciones<sup>16</sup>.

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

**Procedimiento:** Forma Especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.<sup>17</sup>

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados<sup>18</sup>.

---

<sup>12</sup> Ley 599 de 2000 Art.398

<sup>13</sup> Ley 599 de 2000 Art.399

<sup>14</sup> Ley 599 de 2000 Art.400

<sup>15</sup> Ley 599 de 2000 Art.413

<sup>16</sup> Ley 599 de 2000 Art.414

<sup>17</sup> NTCGP 1000:2009

<sup>18</sup> NTCGP 1000:2009

**Rendición de Cuentas:** La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización<sup>19</sup>.

**Riesgo:** Toda posibilidad de un evento que pueda entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos<sup>20</sup>.

**Riesgo Inherente:** tipo de riesgo que tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

**Riesgo de Control:** es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de [la empresa](#) y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades<sup>21</sup>.

**Tráfico de influencias de servidor público:** El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer<sup>22</sup>.

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

---

<sup>19</sup> <http://www.mineducacion.gov.co>

<sup>20</sup> Guía de administración del Riesgo DAFP

<sup>21</sup> NTCGP 1000:2009

<sup>22</sup> Ley 599 de 2000 Art.411

## COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

### 1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

**Objetivo:** Establecer e implementar la metodología para la identificación de riesgos de corrupción de la Secretaría Distrital de Movilidad, y definir el plan de acción para su control y seguimiento.

La metodología para la gestión de los riesgos de corrupción en la Entidad se basa en la Guía de Administración de Riesgos del DAFP – Departamento Administrativo de la Función Pública, y está alineada con los criterios sugeridos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, expedido por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República.

**Acciones:** Ver Anexo 1 – Matriz de Riesgos de Corrupción de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Ver Anexo 2, Hoja 1 – Plan de Acción metodología para la identificación de riesgos de corrupción y sus acciones de manejo.

Desarrolladas cada una de las etapas que conforman la metodología, en conjunto con los líderes de los procesos, se obtiene el mapa de riesgos de corrupción de la Secretaría, sus controles, y planes de tratamiento y seguimiento.

Etapas metodología de gestión de riesgos:

1. Identificación de riesgos de corrupción.
2. Análisis de los riesgos
3. Valoración de los riesgos
4. Plan de tratamiento de riesgos
5. Seguimiento a los riesgos

## 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

**Objetivo:** Desarrollar actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente, con el propósito de facilitar el acceso a trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Movilidad SDM, por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando efectividad en la atención al ciudadano.

**Acciones:** Ver Anexo 2, Hoja 2– Plan de Acción Componente Estrategia Antitrámite.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con distintos medios y soportes a través de los cuales se puede transmitir la información. Existen canales de comunicación colectivos e interpersonales los cuales se describen a continuación:

- Guía de Trámites y Servicios- Línea 195-: canal web interactivo que permite a los usuarios acceder a información relacionada con la gestión que realiza las entidades distritales.
- Gobierno en Línea: sitio web en donde se encuentra actualizada la información de trámites y servicios ofrecidos por las entidades del orden nacional y distrital.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS: A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante cualquier Entidad del Distrito.
- SUPERCADES donde tiene presencia la Secretaria Distrital de Movilidad: Américas, Movilidad, Veinte de Julio y Suba.

La Dirección de Servicio al Ciudadano actualiza la información de manera permanente en la Guía de trámites y Servicios -Línea 195 – y Gobierno en Línea SUIT mediante la recopilación confiable y oportuna de la misma en las diferentes dependencias de la Secretaría, Informando oportunamente los cambios o novedades que se presenten con la información de su proceso que se encuentre publicada en la Guía de trámites y servicios, Línea 195 y Gobierno en línea, adicionalmente deben allegar mensualmente el certificado de confiabilidad de la información publicada en los diferentes canales. Esto con el fin de que los ciudadanos de Bogotá, accedan a la información actualizada de trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Movilidad.

## DESCRIPCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS

DESCRIPCIÓN TRÁMITE Y SERVICIO	DEPENDENCIA
Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito	SJC
Acuerdos de Pago sobre Multas por Violación a la Normas de Transporte Público	SJC
Certificado de Cobro Coactivo para Vehículos de Transporte Público	SJC
Certificado de Investigaciones Administrativas para Vehículos de Transporte Público	SITP
Cierres Viales por Eventos	DCYV
Copia del Informe de Accidentes - (croquis)	SA
Corrección - Descargue de Comparendos y Acuerdos de Pago	SC
Desintegración Física de Vehículos de Servicio Público o Chatarrización	DCYV
Devolución de Retención en la Fuente por Traspaso no realizado ante SETT y/o SIM	SF
Devolución por Mayor Valor, Doble pago, Pago equivocado o Exoneración en el Pago de Comparendos	SF
Entrega de Licencias de Conducción Suspendidas	SC
Inscripción ante el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT	SIM
Solicitud de Excepción ante la notificación de un Mandamiento de pago	SJC
Permiso de Circulación para Carga Extra pesada y/o Extra dimensionada	DCYV
Solicitud de Revocatoria Directa frente a la Resolución Sanción por Comparendos	SC
Reclamación de Comparendos Impuestos por Medios Tecnológicos	SC
Reclamación de Comparendos Notificados en Vía	SC
Registro de un Vehículo para Discapacitados que Permitan su Exclusión de Comparendos Electrónicos	DCYV
Reporte de Semáforos Fuera de Servicio y Solicitud de Semaforización	DCYV
Reporte de Señales de Tránsito Dañadas y Solicitud de Señales de Tránsito	DCYV
Revisión y Aprobación de Estudios de Tránsito	DSVCT
Revisión y Aprobación de Planes de Manejo de Tránsito por Obras de Alto Impacto	DSVCT
Revisión y Aprobación de Planes de Manejo de Tránsito por Obras de Bajo y Medio Impacto	DCYV
Salida de Patios de Vehículos Inmovilizados por Embriaguez	SC
Salida de Patios de Vehículos Inmovilizados por Lesiones u Homicidio en Accidente de Tránsito	SC
Salida de Patios de Vehículos Inmovilizados por otras Infracciones	SC
Solicitud de Desembargo por Multas a las Infracciones de las Normas de Tránsito	SJC

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN SERVICIO	DEPENDENCIA
Chivas Turísticas	DCYV
Consulta en línea de licencias de conducción suspendidas	SC
Consulta en Línea Registro de Transporte Escolar	DCYV
Consulta en Línea Resultados Operativos	DCYV
Curso de Sensibilización por Conducir en Estado de Embriaguez	DSC
Curso sobre Normas de Tránsito para Obtener el Descuento en el Pago de Comparendo	DSC
Día por el Aire Limpio	DCYV
Infracciones de Transporte Público	SITP
Normas Para Transitar en Vehículos de Tracción Animal	DCYV
Pago de Comparendo	SF
Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Transporte Público	SJC
Restricción Ambiental para Vehículos de Carga y Servicio Público Colectivo	DCYV
Restricción para Vehículos de Carga	DCYV
Restricción para Vehículos de Servicio Particular	DCYV
Restricción para Vehículos de Servicio Público	DCYV
Restricción y Sustitución para Vehículos Propulsados por Motores de Ciclo de Dos (2) Tiempos	DESS
Sanciones por conducir en estado de Embriaguez	SC
Sustitución de Vehículos de Tracción Animal	DESS
Transporte Escolar -Ruta Pila-	DCYV
Tricimoviles Bici taxis y/o Moto taxis	DCYV

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas se da por la necesidad de brindar información a la ciudadanía, generando así transparencia en las acciones propias de la Entidad y brindando las herramientas necesarias para el ejercicio del control ciudadano.

**Objetivo:** Implementar mecanismos de participación y control, con el fin de garantizar que la ciudadanía cuente con las herramientas informativas acerca de la Entidad.



La rendición de cuentas se realiza a través de los Centros Locales de Movilidad, ésta se hace mediante audiencias públicas en cabeza de los gestores locales de movilidad de la Entidad. Para la vigencia 2014 se tienen presupuestadas 40 audiencias, es decir 2 por cada una de las 20 localidades.

Los temas tratados en las audiencias tienen que ver específicamente con acciones del sector como por ejemplo infraestructura vial, señalización, semaforización, sistema integrado de transporte.

**Acciones:** Ver Anexo 2, Hoja 3 – Plan de Acción Componente Rendición de Cuentas.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Objetivo:** Establecer una estrategia que permita una adecuada prestación del servicio, acorde con las necesidades del usuario.

**Acciones:** Ver Anexo 2, Hoja 4 – Plan de Acción Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

La Secretaría Distrital de Movilidad, dentro de sus objetivos estratégicos consagra el “Garantizar la prestación de los servicios de movilidad con calidad, oportunidad y universalidad”, de tal forma que su eje principal es el de generar confianza en la ciudadanía a través de sus diferentes servicios.

Para tal fin, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo a sus planes, programas y proyectos, creando diferentes links en la página web, con el fin de que la ciudadanía tenga fácil acceso a la información.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes mecanismos para garantizar la prestación del servicio al ciudadano:

##### ❖ Información al Ciudadano

En todos los puntos de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad, se encuentra publicada la siguiente información:

- ✓ Defensor del Ciudadano
- ✓ Notificación, citación y comunicación de actos administrativos
- ✓ Deberes y derechos del ciudadano

- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (S.D.Q.S).  
Módulo de Atención al Ciudadano (M.A.C).

#### ❖ **Afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía al interior de la Entidad**

El Decreto 567 del 2006, establece como una de las funciones de la Dirección de Servicio al Ciudadano, diseñar el protocolo de inducción y reinducción, como una herramienta de formación y asesoría en la prestación de servicios, bajo parámetros de oportunidad y calidad.

La inducción y reinducción es una estrategia para mejorar la capacidad de la Secretaría Distrital de Movilidad de enseñar y transmitir conocimiento, no solo en el ámbito de la Movilidad y en el ofrecimiento de los servicios que presta directa e indirectamente, sino en el fortalecimiento de la ciudad, a través de políticas que permitan el desplazamiento y aumenten la percepción del riesgo frente a hechos punibles.

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

Es así como la Secretaría Distrital de Movilidad, en cabeza de la Dirección de Servicio al Ciudadano, pone a disposición de los funcionarios y contratistas el “Manual de inducción y reinducción”, que tiene como propósito presentar una guía metodológica para el desarrollo de las actividades cotidianas como funcionarios y servidores de la Secretaría Distrital de Movilidad.

La inducción facilitará el aprendizaje tanto de los valores, misión y visión como de las funciones y obligaciones, mientras que la reinducción busca perfeccionar y reorientar las ideas de los funcionarios y contratistas frente a los cambios organizacionales que pueda presentar la Entidad.