TEMA	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD		
FECHA	23 de junio de 2021	**HORA** 3:30 PM	**LUGAR** Virtual Plataforma Meet

1. ASISTENTES

NOMBRE	ENTIDAD/DEPENDENCIA
Los relacionados en el listado del correo electrónico de citación	SDM

2. ORDEN DEL DÍA

A. Seguimiento Políticas de MIPG:

1. Planeación Institucional / Integridad – Riesgos de Corrupción
2. Servicio al Ciudadano
3. Racionalización de trámites
4. Planeación Institucional / Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos – Revisión por la Dirección SGC. Cursos pedagógicos por Infracción a las normas de Tránsito

B. Propuestas y Varios

3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN (se adjunta presentación realizada)

A. SEGUIMIENTO A POLÍTICAS DE MIPG:

1. Mapa de riesgos de corrupción:

La jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional realizó la presentación de los riesgos de corrupción identificados en diferentes procesos de la Entidad, señalando el riesgo transversal identificado "Posibilidad de recibir dádivas por manipulación en la estructuración y/o evaluación de requisitos habilitantes en procesos de selección y /o perfiles de contratistas en contratos de prestación de servicios" el cual aplica a todos los procesos por cuanto en las diferentes dependencias se realizan contratos.

Aunado a esto se tiene que todas las dependencias deben hacer seguimiento a la acción de riesgos de corrupción, relacionada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.

2. Política Pública de Servicio al Ciudadano:

La Directora de Atención al Ciudadano presenta los avances en la implementación y desarrollo de la política de Servicio al Ciudadano al interior de la Entidad, exponiendo el fortalecimiento respecto a los espacios de participación, actividades relacionadas con investigación y conocimiento, atributos de infraestructura de innovación (accesibilidad y suficiencia), uso intensivo de TIC´s, cualificación de equipos de trabajo, seguimiento y evaluación, articulación institucional para el mejoramiento de canales y mejoramiento continuo, esto para 2020 y lo corrido de 2021.

3. Racionalización de trámites y servicios

Continuando con su presentación, la Directora de Atención al Ciudadano, expuso los resultados del inventario de trámites, Opa´s y servicios para la priorización de solicitudes y la aplicación de la estrategia de racionalización, presentando las acciones y propósitos.

A su vez, presentó el resultado de los macroprocesos analizados (Contravencional, Tránsito y Transporte, Administrativo e Información), así como los logros obtenidos sobre el tema.

Señala que dentro de los resultados esperados se encuentran Trámites Racionalizados que estén tecnológicamente integrados a la Ventanilla Única de Servicios con respuesta automática y/o asistida y que administrativa y normativamente supriman requisitos para la operación en un 100% en los canales dispuestos para atender a los ciudadanos, entre otros.

Adicionalmente entre las metas para el tercer trimestre de 2021 se encuentra la implementación de racionalización y virtualización de los trámites y servicios planeados para la presente vigencia.

Finalmente presenta los trámites culminados en 2020 y la programación para 2021, así como el estado de la virtualización para los trámites, servicios, OPAs e información.

4. **Planeación Institucional / Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos – Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad SGC. Cursos pedagógicos por Infracción a las normas de Tránsito:**

ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a. **Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas**

Con base en la revisión por la dirección previa, se presenta ante la alta dirección el estado de las acciones así:

- **Revisión de la plataforma estratégica**: La jefa de la Oficina Asesora de Planeación indica las etapas desarrolladas, desde su equipo de trabajo con base en la revisión del Plan de Desarrollo Distrital y el contexto de la Entidad para la actualización de: matriz DOFA con sus estrategias, Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y la revisión de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Integración de los sistemas de gestión:** Continuando con su presentación, realiza la exposición del trabajo y logros alcanzados en el trabajo conjunto y coordinado que se ha realizado con los líderes de los sistemas de gestión que se han implementado en la Entidad.
- **Acciones por autocontrol;** Con el fin de continuar fomentando la cultura del autocontrol y las responsabilidades de la primera línea de defensa, se muestran las acciones que se han documentado por parte de los procesos y el estado en la actualidad de cada una.
- **Aumentar la periodicidad de las jornadas de inducción y reinducción:** El director de Talento Humano señaló que normativamente la frecuencia mínima para realizar el programa de inducción es de cada dos años, sin embargo, la Entidad ya ha dispuesto de un curso virtual para que los servidores de la Entidad accedan allí sin restricción. Adicionalmente, se divulga a los colaboradores el curso ofertado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil.
- **Mantener actualizada y dispuesta la última versión de la inducción:** Señaló el Director de Talento Humano que en el link, https://cursos.movilidadbogota.gov.co/ se encuentra actualizada la última versión de la inducción. Para acceder al curso se requiere de la expedición de la clave y usuario.

TEMA	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD		
FECHA	23 de junio de 2021	**HORA** 3:30 PM	**LUGAR** Virtual Plataforma Meet

- **Implementación del registro previo SICON:** La Directora de Atención al Ciudadano informó sobre el proyecto ARES y requerimientos para la parametrización de SICON, conforme a la circular 001 del 01 de septiembre de 2020 y la solicitud de mejora en el volante de pago, para la aplicación de los descuentos que trata el art 136 y 137 con un solo formato.
- **Ampliación de puntos de atención:** Continuando con su presentación expuso que dada la priorización de la implementación de la Resolución MT 11355 de 2020 se postergó la apertura de Bosa; y en cuanto a Manitas la Secretaría General no dio el aval por no tener el espacio.
- **Definición de planes de contingencia para la prestación de cursos pedagógicos:** La Directora de Atención al Ciudadano presentó las acciones realizadas al respecto las cuales son: Plan de acción para la implementación de la Resolución MT 11355, Convenio Interadministrativo 4220000-755-2019 con la Secretaría General, Instructivo de agendamiento para fijar lineamientos para los casos producto de los agendamientos de las citas para de cursos pedagógicos y demás trámites, Resoluciones de suspensión de términos, incluyendo Cursos pedagógicos, Mitos y verdades cursos pedagógicos (Facebook Life). La DAC realiza piezas de comunicación, Socialización ARL cuidados Covid y Post Covid para lo cual desde la Subdirección Administrativa realiza socializaciones al grupo de trabajo.
- **Virtualización y herramientas tecnológicas que permitan realizar el curo de manera interactiva:** Se adelantó estudio de mercado para adquirir una plataforma tecnológica que integre herramientas virtuales de aprendizaje, también desde la Dirección de Atención al Ciudadano DAC se adelanta el proceso de estructuración del diseño y desarrollo de contenidos del curso pedagógico en modalidad virtual. Sin embargo, se espera de la reglamentación de la Ley 2050 de 2020 por parte del Ministerio de Transporte.
- **Acondicionamiento del espacio físico de Paloquemao**: La Subdirección Administrativa analiza las posibles soluciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida, propuestas por la Dirección de Atención al Ciudadano
- **Mecanismos de seguimiento a la mejora de la infraestructura del área de cursos pedagógicos:** Se informa que desde la Subdirección Administrativa se realizan visitas bimestrales para hacer seguimiento y acompañamiento a la DAC con el fin de evaluar el mantenimiento de Infraestructura física y Seguridad y Salud en el Trabajo. Los principales hallazgos fueron: Humedad de la sala 3 del CSM, cambio de sillas y luminarias de las salas donde se imparten los cursos pedagógicos.
- **Implementación de cursos para comparendos impuestos a nivel nacional conforme al Decreto 2106 /19:** La Directora de Atención al Ciudadano señala que se encuentra en proyección de ARES para la implementación del artículo 118 el cual, habilitará la SDM realizar cursos pedagógicos impuestos en otros Organismos de Tránsito y adicionalmente, para el cumplimiento de la normatividad se realizará mesas de trabajo con la Subdirección Financiera para el debido recaudo.
- **Formación al equipo de instructores en nuevas tendencias, modelos de movilidad sostenible y estrategias de implementación para la seguridad vial:** La Directora de Atención al Ciudadano expuso que se realizó jornada la cual contó con 103 asistentes entre los cuales se encontró personal formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía.

b. **Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC**

La Directora de Atención al Ciudadano ilustró los cambios que se han desarrollado para cursos pedagógicos, los cuales son: Implementación de la Resolución MT11355 de 2020, Acciones tomadas en el marco de la pandemia por COVID 19 y agendamiento virtual.

TEMA	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD		
FECHA	23 de junio de 2021	**HORA** 3:30 PM	**LUGAR** Virtual Plataforma Meet

c. **Satisfacción del cliente, desempeño del proceso, grado en que se han logrado los objetivos y resultados del seguimiento y medición:**

La Directora de Atención al Ciudadano presenta el seguimiento comparativo de las mediciones de la satisfacción al ciudadano, el cumplimiento de la meta de los cursos realizados y el índice de aprendizaje, en donde se debe evaluar la necesidad de implementar acciones de mejora debido a la disminución de la satisfacción del ciudadano. Sin embargo, se debe tener en cuenta la medición completa del primer semestre.

d. **Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes**

Indicó la Directora de Atención al Ciudadano frente a la correspondencia recibida, que en el último semestre del 2020 y primer semestre del 2021, fueron radicadas dos quejas relacionadas con la atención o información brindada en el punto de atención.

Los reclamos, corresponden a la no aplicación de los cursos realizados por organismos de tránsito diferentes a la SDM.

La DAC realizó el tratamiento de las quejas analizando las posibles causas, el compromiso adoptado frente a las quejas recibidas es la apropiación del Manual de Servicio al Ciudadano, con el propósito de interiorizar la debida atención.

En lo que respecta a la línea 195 con corte a 18 de junio de 2021 la DAC y equipo de calidad de la Línea 195 realiza talleres de escucha en los cuales se evidencia el seguimiento a los casos presentados.

Se evalúan las muestras y se acuerdan acciones claves tendientes a la mejora continua.

e. Conformidad de los servicios - Salidas no conformes

La Directora de Atención al Ciudadano presenta el comparativo desde 2019 del comportamiento de las salidas no conformes, en el cual se ve un incremento con respecto a 2020, en tal sentido señaló que se han realizado las siguientes acciones de mejora frente a las salidas no conformes identificadas como reiterativas y las detectadas después de la entrega:

- Socialización realizada el **8 enero** destacando la incidencia de las salidas no conformes y la importancia del cierre de las mismas.
- Seguimiento realizado el **11 junio** para el debido tratamiento de las salidas no conformes.

f. Desempeño de los proveedores externos

La Directora de Atención al Ciudadano indicó los resultados del seguimiento realizado a los proveedores presentado que se evidencia el alto compromiso de los proveedores, conforme al último periodo evaluado, con los criterios de oportunidad, calidad, comunicación y conocimiento.

g. Adecuación de los recursos

La Directora de Atención al Ciudadano relaciono los recursos con los que cuenta el proceso para el desarrollo de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Adicionalmente, señaló que durante los cinco (5) meses del 2021, se han realizado 18 sensibilizaciones y/o socializaciones a los servidores públicos en temas de

trámites y servicios, habilidades blandas – Seguridad y Salud en el trabajo y Cualificación de Servicios públicos (Apoyo interinstitucional). Lo anterior con el objetivo de mejorar los conocimientos que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Finalmente, Se realizaron visitas con la Subdirección Administrativa en las sedes habilitadas para la realización de los cursos pedagógicos, para evaluar los espacios conforme a la Resolución 11355 y su anexo 3.

h. **Resultados de las auditorías**

La Directora de Atención al Ciudadano indicó que se han recibido dos auditorías por parte de Entes de control externos que tienen injerencia en cursos pedagógicos, las cuales son: Personería de Bogotá el cual abrió auto de apertura con indagación preliminar y la Contraloría de Bogotá. En este momento informa el jefe de la Oficina de Control Interno OCI, que éste hallazgo fue cerrado por el ente de control.

Frente a los resultados de las auditorías internas el Jefe de la Oficina de Control Interno presentó el informe comparativo desde el año 2019 a la fecha identificando una disminución frente al número de hallazgos, dentro del informe señala especial atención en:

- Inconsistencias en algunos procedimientos del SIGD (OTIC-DTH-OACCM-S.CIUDADANO)
- Deficiencias en los recursos tecnológicos (T.V., video beam y rack de sonido), en las aulas para la prestación de cursos.
- Desarticulación para responder ante eventos adversos que afecten la prestación de Trámites y Servicios, el Plan de Continuidad del Negocio está desactualizado y se enfoca únicamente a recursos tecnológicos, desatendiendo la infraestructura física y el talento humano.
- Evaluar la eficacia del mecanismo de evaluación de satisfacción de los usuarios internos.
- Prestar especial atención al proceso de implementación de la resolución 11355 de 2020 M.T.

i. **No conformidades y acciones correctivas**

El jefe de la Oficina de Control Interno presentó el número de acciones realizadas en planes de mejoramiento por proceso, en el cual se evidencia el cumplimiento de los procesos en el desarrollo de estas, conforme a lo definido.

j. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

El Jefe de la Oficina de Control Interno, con base en la información presentada, informó que los controles se están ejecutando de forma eficaz tal y como fueron diseñados, evitando la materialización de los riesgos y conforme a la revisión y actualización del contexto de la Entidad, se han revisado las estrategias que potencien los factores identificados, entre ellos las oportunidades.

k. **Oportunidades de mejora**

Dentro de las Oportunidades de mejora implementadas se encuentran i). Fortalecimiento de personal administrativo y de apoyo para realizar las actividades técnicas y operativas del procedimiento; ii) Mejora en los mecanismos de medición; iii) Fortalecimiento de cultura organizacional y iv) Implementación de controles para mitigar la incidencia de las salidas no conformes.

TEMA	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD		
FECHA	23 de junio de 2021	**HORA** 3:30 PM	**LUGAR** Virtual Plataforma Meet

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a. Oportunidades de mejora a implementar

Desde la alta dirección se hace énfasis sobre las necesidades para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con las siguientes acciones:

1. Monitorear **los cambios en el entorno**, identificando eventos emergentes que puedan materializar los riesgos.
2. Documentar previamente **la gestión del cambio**, respecto a las acciones que se van a desarrollar, como el caso de cursos a nivel nacional o la virtualización.
3. Fortalecer y motivar **al equipo auditor** en relación con la implementación de la norma ISO 9001:2015 y redacción de hallazgos.
4. **Fortalecer al equipo técnico de calidad** de los diferentes procesos, **en análisis de causas**, redacción e implementación de acciones de mejora.
5. Implementar **la infraestructura tecnológica** que permita a los usuarios de cursos realizar el registro en RUNT las sedes de la Entidad.

b. Necesidad de cambios en el SGC

Los cambios que se identificaron desde la alta dirección se enmarcan en las acciones a desarrollar con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 11355 de 2020 expedida por el Ministerio de Transporte.

c. Necesidades de recursos

En el mismo sentido y con el fin de desarrollar de forma apropiada y dar cumplimiento a la Resolución 11355 de 2020 la alta dirección considera prioritario destinar los recursos pertinentes para acatar este requisito legal.

d. Conclusiones

Una vez revisado lo señalado en el Comité, se determina que el Sistema de Gestión de la Calidad es: Adecuado, ya que responde en forma apropiada a las condiciones y circunstancias de la Entidad, Conveniente, dado que los resultados del sistema han propendido por la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos y Eficaz porque se demuestra el cumplimiento de los objetivos de calidad.

B. PROPUESTAS Y VARIOS:

- El Jefe de la OCI señala que quedaron 22 hallazgos en el Informe de la Contraloría de Bogotá, sobre los cuales se debe desarrollar el análisis de causa raíz y plan de mejoramiento por parte de los Directivos.

- Se informa que está pendiente recibir el informe final por parte de la Contraloría General de la República respecto a la Intervención de oficio sobre el tema de Multas, por lo que todos deben estar atentos al resultado.

TEMA	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD		
FECHA	23 de junio de 2021	**HORA** 3:30 PM	**LUGAR** Virtual Plataforma Meet

- La Subsecretaria de Gestión Corporativa señala la importancia de brindar la información relativa a los proyectos con Jóvenes, la cual se solicitó a las diferentes áreas.

- La Jefe de la Oficina de Seguridad Vial afirma que solicitó a las áreas el avance del Plan Distrital de Seguridad Vial a corte 30 de junio, con el fin de consolidar las evidencias y reportes correspondientes.

3.1. COMPROMISOS	**3.2. RESPONSABLES**	**3.3. FECHAS**
Los señalados en la presentación y los subrayados en la presente acta	Dirección de atención al ciudadano	30/12/2021

APROBADO	
LIGIA STELLA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ **Secretaria Distrital de Movilidad (E)**	**JULIETH ROJAS BETANCOUR** **Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional**

Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD

Secretaría Distrital de Movilidad

23 de junio de 2021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

BOGOTÁ

Agenda

A. Seguimiento Políticas de MIPG:

1. Planeación Institucional / Integridad – Riesgos de Corrupción
2. Servicio al Ciudadano
3. Racionalización de trámites
4. Planeación Institucional / Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos – Revisión por la Dirección SGC. Cursos pedagógicos por Infracción a las normas de Tránsito.

B. Propuestas y Varios

1.
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

Listado de Riesgos

Posibilidad de recibir dádivas / favorecimiento propio o de terceros, por:

Proceso	Riesgos Asociados
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y TRANSPORTE PÚBLICO	1. Exonerar un comparendo 2. Entrega irregular de vehículos inmovilizados 3. Entrega irregular de licencias de conducción suspendidas o canceladas 4. Favorecer la ocurrencia del fenómeno jurídico de la caducidad de los procesos contravencionales e investigaciones administrativas 5. Agilizar el trámite de desvinculación y su decisión (conceder o negar la desvinculación) 6. Revocar una resolución o investigación en segunda instancia. 7. Pérdida total o parcial de expedientes de los Procesos Contravencionales ocasionando el entorpecimiento del proceso administrativo generando la nulidad y/o caducidad del mismo.

Listado de Riesgos

Posibilidad de recibir dádivas / favorecimiento propio o de terceros, por:

Proceso	Riesgos Asociados
GESTIÓN JURÍDICA	1. Uso inadecuado de la información oficial privilegiada por parte de los funcionarios que realizan la defensa Judicial y extrajudicial 2. Generar actuaciones judiciales y/o actos administrativos no acordes a la normatividad 3. Celebración Indebida de Contratos 4. Uso inadecuado de la información confidencial de la ciudadanía por parte de los funcionarios y contratistas que realizan la atención al publico de la DGC
INGENIERÍA DE TRÁNSITO	1. Autorización de un tramite o un servicio de semaforización o señalización fuera de los requisitos establecidos
GESTIÓN DE TTO Y CONTROL DE TTO Y TTE	1. Autorización de un tramite o un servicio de Planes de Manejo de Tránsito, Control de Tránsito y Transporte y Gestión en Vía fuera de los requisitos establecidos para el beneficio de un tercero.

Listado de Riesgos

Posibilidad de recibir dádivas / favorecimiento propio o de terceros, por:

Proceso	Riesgos Asociados
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	1. Uso inadecuado de la información disponible y confiable por parte de los colaboradores que brindan atención al ciudadano. 2. Prestación inadecuada de trámites y/o servicios a la ciudadanía.
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	1. Aprobación de un estudio de tránsito con el propósito de conseguir una rentabilidad propia o para un tercero.
GESTIÓN DE TICS	1. Adulterar o usar de manera inadecuada los sistemas y la información allí depositada 2. Emitir concepto técnico para adquisición de infraestructura tecnológica (hardware y software)

Listado de Riesgos

Posibilidad de recibir dádivas / favorecimiento propio o de terceros, por:

Proceso	Riesgos Asociados
CONTROL DISCIPLINARIO	1. Suministrar información confidencial privilegiada 2. Recibir dádivas por parte del abogado comisionado en el proceso 3. Pérdida de documentos públicos y/o del expediente
GESTIÓN FINANCIERA	1. Manipulación de los requisitos establecidos para la realización de la devolución de dineros por concepto de acuerdos de pago y comparendos-Retención en la fuente por trámite de enajenación de activo no exitoso en la Concesión SIM. 2. Manipulación de los requisitos establecidos para la realización de los asientos contables 3. Direccionamiento de los indicadores de capacidad organizacional y/o financiera a favor de una empresa determinada, en la estructuración o evaluación de procesos de selección

+ Transversal (diferente a Dir. Contratación y Sub. Financiera):
Posibilidad de recibir dádivas por manipulación en la estructuración y/o evaluación de requisitos habilitantes en procesos de selección y /o perfiles de contratistas en contratos de prestación de servicios.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

2. POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

PPCS

2020 - 2021

Fortalecimiento de Espacios de Participación

- Divulgación de la figura del defensor del ciudadano.
- Firma del pacto ciudadano SDM – Concesión GYP.
- Participación ferias de servicio de la Secretaría General.
- Actualización del manual de servicio a la ciudadanía

Investigación y Conocimiento

2020

Estructuración de:

- Base de conocimiento.
- Matriz legal.
- Encuestas de percepción.
- Análisis PQRSD.
- Laboratorios de simplicidad.

- Estructuración 2da. Versión de la carta del compromiso al ciudadano .
- Estructuración ferias de Servicio Movilidad al Barrio (Gerencia en Vía).
- Acompañamiento a la Secretaría General en ferias de servicio del sector.

2021

- Base de conocimiento Versión 1.
- Construcción ABC como insumo para la asignación de las PQRSD.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

Atributos para la Infraestructura de Innovación

2020

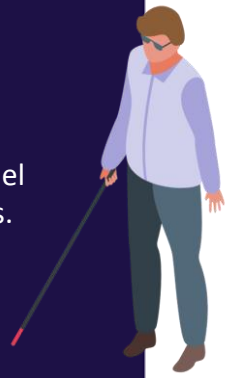
1. Accesibilidad

- Realización mesas de trabajo: INCI, INSOR y FENASCOL
- Diseño de la señalética incluyente (braille y pictogramas universales) para los puntos propios.
- Implementación de la señalética con braille en los puntos de la concesión SIM.

2. Suficiencia

En el marco de la emergencia sanitaria:

- Establecimiento de canales de contacto
- Fortalecimiento del canal presencial con el agendamiento de los ciudadanos en los puntos propios.



Uso intensivo de las TIC's

2020

- Implementación agendamiento: página web, línea 195, operación outbound interna y concesión SIM.
- Implementación sistema de información para orden de entrega de vehículo inmovilizado de manera virtual.
- Fortalecimiento del canal virtual:

  - ✔ Creación micrositio para acceso a los trámites.
  - ✔ Creación Correos contactociudadano@movilidadbogota.gov.co denuncias@gypbogota.com

- Disposición y uso de tablets para gestores de servicios.
- Actualización de la guía de trámites y servicios.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

Atributos para la Infraestructura de Innovación

2021

1. Accesibilidad- NTC 6047

- **Adquisición de sillas sala de espera, módulos y mesones.**
- **Nivelación de mesones.**
- **Implementación Pantallas interactivas audibles y de alto contraste**
- **Señalización en braille – podo táctiles.**
- **Mejoras en infraestructura.**

Resultados medición Matriz Puntos Idóneos:

- **Sede Administrativa Paloquemao: 76%**
- **Centro de Servicios de Movilidad: 95%**

Uso intensivo de las TIC's

2021

- Ampliación de la oferta de servicios en el sistema de agendamiento a través de la página web de la Entidad.
- Proyecto sistema de asignación de turnos.
- Proyecto página WEB de la Concesión GYP.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

Atributos para la Infraestructura de Innovación

2021

2. Suficiencia

- Apertura servicios en **Super CADE** Manitas.
- Reapertura atención **CADE** Fontibón .
- Establecimiento de estrategias de atención frente a las medidas temporales en el marco de la emergencia sanitaría y/u de orden público.

Uso intensivo de las TIC's

2021

- Fortalecimiento canal virtual con la oferta de servicios.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

Cualificación equipos de trabajo

Seguimiento y evaluación

2020

Cualificación de **364** servidores en el segundo semestre del año, a través de la Secretaría General.

- Identificación de las principales consultas de la ciudadanía a través de las PQRSD.
- Estructuración del componente de sensibilización y socialización.

2021

Estructuración y avance del cronograma de sensibilización y socialización de los servidores públicos en tres frentes:

- Trámites y servicios
- Habilidades blandas – Seguridad y Salud en el trabajo
- Cualificación de Servicios públicos (Apoyo interinstitucional)

- Monitoreo del Manual de Servicio al Ciudadanía.
- Reestructuración encuesta de satisfacción a la ciudadanía.
- Adopción de la guía de medición de calidad de las respuestas (PQRSD).
- Seguimiento a la ejecución y cumplimiento para el desarrollo de los contratos.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales

2020

- Creación del Manual de gestión de PQRS y semáforo en los informes de seguimiento.
- Elaboración del modelo de respuesta de las peticiones (Bogotá Te Escucha) para el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Mejoramiento continuo

2020

- Desarrollo del Tablero de Control para el seguimiento de la oportunidad de las PQRSD con una disminución del 22%, frente a la extemporaneidad de lo reportado en la vigencia 2019.

Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales

2021

- Cumplimiento de la integración del sistema Bogotá Te Escucha y ORFEO (Decreto 371 de 2010 / Art. 15)
- Fortalecimiento del equipo de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Elaboración de formatos de respuestas que cumplan con los criterio de calidad, calidez y coherencia.

Mejoramiento continuo

2021

- Mejoramiento estructural como administradores de la Herramienta Bogotá Te Escucha.
- Interoperabilidad con el RUNT para realizar validaciones del vehículo y dar respuesta automática a los ciudadanos.
- Experiencias aprendidas.
- Buenas prácticas. Replicar los casos de éxitos en otras entidades.
- Puesta en marcha del plan piloto para medir la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas emitidas.
- Priorización de los trámites y servicios de mayor demanda por los ciudadanos. Se inició su rediseño y la identificación de alternativas de racionalización tecnológica.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

3.

Racionalización de Trámites y Servicios

Hacía una nueva movilidad

NUESTRO PROCESO

Se realizó el inventario de trámites, Opa´s y servicios para la priorización de solicitudes y la aplicación de la estrategia de racionalización. Con los siguientes resultados:

ACCIÓN	PROPÓSITO
Construir diseños flujos de información.	Identificar el paso a paso de cada trámites, Opa´s y servicios.
Verificar actores, cadena de valor, pasos, procesos y procedimientos.	Asociar las actividades por cada uno de los responsables y los sistemas de información utilizados.
Clasificación de los trámites, Opa´s y servicios dentro de los macroprocesos.	Organizar en grupos homogéneos de operación los tramites, opa´s, servicios.
Construir memoria institucional en el MIPG.	Crear documentos necesarios en el MIPG.
Articular la estrategia al Ciclo PHVA.	Mejorar procesos y procedimientos, para facilidad de la ciudadanía.
Elaborar propuestas de racionalización (Tecnológica-Administrativa-Normativa).	Desarrollar las diferentes alternativas para cumplir con la estrategia de racionalización y ley anti trámites.
Analizar normativamente cada Trámite, Opa’s o Servicio.	Ajustar y armonizar los trámites, opa´s, servicios a las Leyes Anti trámites.

MACROPROCESOS

CONTRAVENCIONAL

Origen Imposición de comparendo

Trámites o servicios derivados

- Impugnaciones
- Acuerdos de Pago
- Salida de Patios
- Curso Pedagógico
- Entrega de licencia de conducción Suspendida
- Solicitud de Desembargos
- Prescripciones
- Revocatoria directa

Fallas Admon

TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Origen Necesidad Ciudadana

Trámites y servicios derivados

- Revisión y Aprobación estudios de tránsito
- Planes de Manejo de tránsito
- Emisión concepto de señalización
- Información sobre la desintegración física de vehículos de servicio público.
- Exceptuados Pico y Placa
- Registro ruta transporte escolar
- Ruta pila
- Permiso para movilización de carga indivisible, extra dimensionada y/o extrapesada
- Registro Bici
- Sello de Calidad Ciclo parqueaderos
- Desvinculación Administrativa de vehículos de transporte Público

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

MACROPROCESOS

ADMINISTRATIVO

De Oficio y/o Solicitud Ciudadana eventual

Trámites y servicios derivados

- Solicitud de devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos tributarios y no tributarios.
- Actualización de información Comparendos de acuerdos de pago
- Validación e ingreso de cursos sobre normas de tránsito
- Solicitud de Información sobre el reporte de semáforos que presentan fallas en la vía - Solicitud de semaforización - Reporte de señales de tránsito dañadas y solicitud de señales de tránsito.
- Suministró copia informe de accidente de tránsito (IPAT)

INFORMACIÓN

Acceso a la Información

- Consulta en línea de información de tránsito y transporte
- Información puntos de contacto y gestión local en temas de movilidad

LOGROS OBTENIDOS

- Reconocimiento institucional del portafolio de trámites, servicios y OPA´S
- Rediseño y presentación de racionalización tecnológica (virtualización, automatización) de 23 trámites y 12 acciones complementarias, entregado a la **OTIC**, equipo estructurador de la **Nueva Concesión** y Nuevo **Sistema Contravencional**.
- Identificación de trámites, OPA´S, servicios dentro los macroprocesos.
- Contexto normativo, niveles de servicio, cadena de valor y cuellos de botella de 38 de trámites, OPA´S servicios y acciones.

- Estructuración de especificaciones técnicas para procesos de contratación y/o desarrollo in -house.
  - ✔ Exceptuados de Pico y Placa
  - ✔ Virtualización Trámites, OPA´S, servicios y acciones
  - ✔ Compra de Biométricos – Cursos Res. 11355
  - ✔ Especificación de plataforma para Cursos Virtuales
- Resolución de excepciones de pico y placa preaprobada por DAFP

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

QUÉ ESPERAMOS

- **Trámites Racionalizados**
  - ✔ **Tecnológicamente.** Integrados a la Ventanilla Única de Servicios con respuesta automática y/o asistida.
  - ✔ **Administrativa y Normativamente.** Disminución de pasos y supresión de requisitos para la operación en un 100% en los canales dispuestos para atender a los ciudadanos.
- Contar con las herramientas institucionales de cada uno de los trámites y Servicios (**MIPG**)
- Aval por cada Dirección y/o Subdirección responsable de la administración del trámite, OPA´S o servicio.

IMPLEMENTACIÓN

FASE I Julio/2020 – abril/2021	Inventario de Trámites, servicios y OPA´S Diseño y rediseño Análisis normativo Modificar Manual de Racionalización y Gestión de Trámites PM04-PR08 Propuesta de Racionalización Tecnológica Implementación de virtualización
FASE II Mayo/2021 – Sept./2021	Propuestas de Racionalización Validación con las áreas Implementación de racionalización Implementación de virtualización Aplicación Ciclo PHVA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN SUIT – PAAC 2020 -2021

Se dio continuidad a la gestión de racionalización de los trámites logrando implementar la estrategia del Departamento Administrativo de la Función Pública. Con un resultado de 6 acciones de racionalización registradas en el SUIT:

- 4 culminaron en el 2020.
- 2 están programadas para el 2021 .

TRÁMITE	ACCIÓN DE MEJORA
Renovación Tarjetas de Operación.	Permite a las empresas de transporte de servicio público consultar en la página web del SIM, el estado actual de las tarjetas de operación del parque automotor inscrito, para la programación de las actualizaciones de las mismas.
*Re categorización de la licencia de conducción •Cambio de licencia de conducción •Licencia de conducción •Renovación de la licencia de conducción	Permitir al ciudadano realizar la actualización de datos en el Registro Distrital de Conductores, mediante la página web del SIM. Directiva 22
• Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque •Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor •Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques	Permitir al ciudadano el reajuste de tarifas a través de la página Web del SIM para la liquidación de valores y el pago por PSE.
Plan de manejo de tránsito	Permitir en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), que el ciudadano de manera virual 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	Permitir en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), que el ciudadano de manera virual pueda realizar: agendamiento, radicación, notificación y consulta del estado del trámite
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Disminuir los tiempos de atención al eliminar de tiempos y costos de desplazamiento, para obtener la orden de entrega de Vehículo inmovilizado.

ESTADO DE VIRTUALIZACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Se ha propuesto la automatización, sistematización y/o automatización de cada uno de los trámites, servicios y Opa's, dentro de la ventanilla única de servicios, para lograr el 100% de la estrategia de virtualización.

TRÁMITES 100%

1. Inscripción o Autorización para la Circulación Vial (Exceptuados Pico y Placa)
2. Orden de Entrega de Vehículo Inmovilizado (Salida de Patios)
3. Emisión Concepto de Señalización
4. Planes de Manejo de Tránsito
5. Estudios de Tránsito
6. Permiso para movilización de carga indivisible, extra -dimensionada y/o extrapesada 50%
7. Registro de Ruta de Transporte de Escolar <50%
8. Facilidades de pago
9. Cursos pedagógicos
10. Devolución y/o Compensación de pagos en exceso

SERVICIOS 100%

1. Registro Bici
2. Sellos de Calidad Ciclo Parqueaderos
3. Actualización de información * 50%
4. Desvinculación Administrativa de Vehículos de Transporte Público <50%
5. Impugnación de comparendos
6. Desintegración Física Vehículos Transporte Público
7. Solicitud nuevos controles semafóricos y Señales de tránsito
8. Revocatoria Directa
9. Remisión a Curso de Sensibilización
10. Entrega de Licencia de Conducción suspendida
11. Desembargos

OPA´S 100%

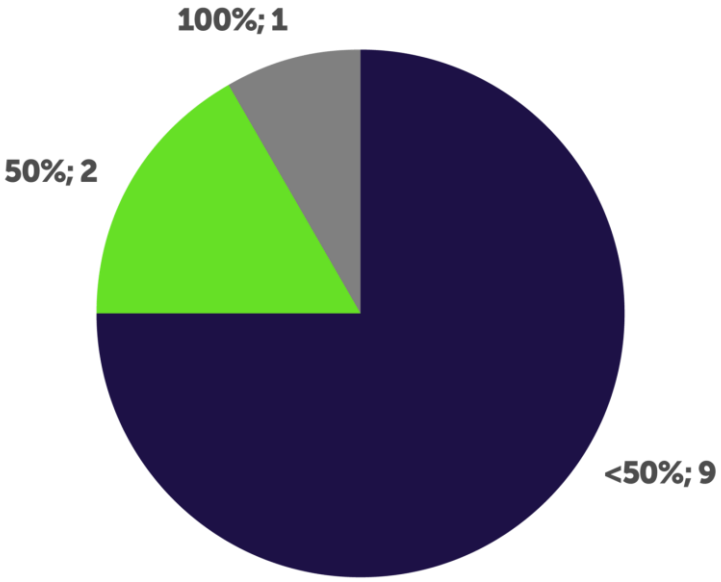
1. Consulta en línea de información de tránsito y transporte. 50%
2. Ruta Pila
3. Suministro de copias de informe Policial de accidentes de Tránsito (IPAT)
4. Validación e ingreso de cursos sobre normas de tránsito *

INFORMACIÓN 100%

1. Información puntos de contacto y gestión local en temas de movilidad Información RDA – RDC – RTO (SIM)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

ESTADO DE VIRTUALIZACIÓN ACCIONES IDENTIFICADAS



1. Certificación de procesos de investigaciones administrativas (paz y salvos transporte público)
2. Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV
3. Permiso Especial De Acceso A Área Con Restricción Vehicular – PYPS
4. Inscripción al sistema de información y registro de conductores – SIRC
5. Solicitud de Prescripción
6. Plan Integral de Movilidad Segura(PIMS)
7. Factor de Calidad Transporte Público Individual
8. Verificación de Plataformas
9. Regulaciones y/o restricciones al estacionamiento en vía y/o espacios con morfología semejante a bahía
10. Permisos para el desarrollo de la actividad de micromovilidad a través del aprovechamiento económico del espacio público
11. Apropiación título de depósito judicial
12. Devolución título de depósito judicial

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

4.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001:2015

Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito

Agenda

A. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

b. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC:

   1. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes Interesadas pertinentes
   2. Cumplimiento de los objetivos de la calidad
   3. Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
   4. No conformidades y acciones correctivas
   5. Resultados de seguimiento y medición
   6. Resultados de las auditorías
   7. Desempeño de los proveedores externos

d. Adecuación de los recursos

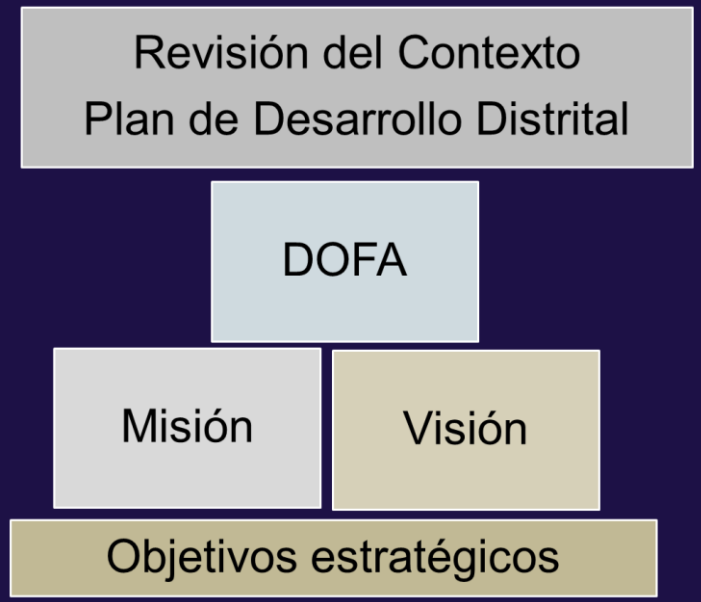
e. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

f. Oportunidades de mejora implementadas

B. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

1. Revisión de Plataforma Estratégica



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

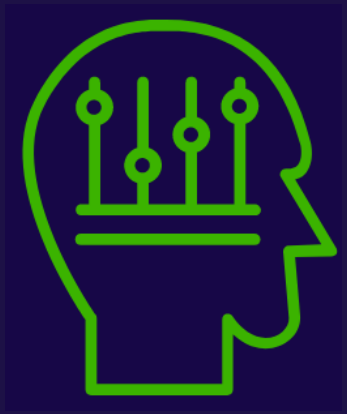
2. Integración de los Sistemas de Gestión

- ✓ Planeación mediante la Gestión del Cambio en el cual se establecen las actividades y responsables
- ✓ Documento diagnóstico con el estado actual de cada uno de los sistemas implementados
- ✓ Articulación de los documentos de la planeación estratégica: POA, Riesgos, DOFA, Matriz de cumplimiento legal, PIC, Plan de Comunicaciones, Manual del MIPG, Plan Anual de Auditorias Internas. **– En desarrollo.**
- ✓ Definir equipo responsable para evaluación de los requisitos de la matriz legal en temas SST y ambiente **– Pendiente.**
- ✓ Unificar en el plan de emergencias de la entidad lo relacionado con las emergencias ambientales **– Pendiente.**

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

3. Acciones por Autocontrol

Dependencia	Acción	Fecha de terminación	estado
DPM - S.INFRA.	Realizar 2 socializaciones a los funcionarios y contratistas sobre el avance de los proyectos estratégicos que le competen a la DPM y sus subdirecciones	31/01/2021	Cerrada
OAPI	Revisar, ajustar y publicar los documentos relacionados con la planificación estratégica y operativa del proceso de direccionamiento estratégico	30/05/2021	Cerrada
OAPI	Actualizar en conjunto con el equipo técnico la matriz DOFA priorizando las oportunidades	30/05/2021	Cerrada
OACCM	Actualizar y publicar el documento- caracterización del Proceso.	15/07/2021	En ejecución
DAC	Realizar Mesas de trabajo para la elaboración de plantillas de respuesta tipo del proceso de Gestión de Tramites y Servicio para la Ciudadanía, que contenga parámetros de calidad (coherencia, claridad y calidez)	30/07/2021	En ejecución
DAC	Realizar mesa de trabajo mensual con el Equipo de PQRSD con el fin de identificar y analizar los temas reiterativos.	30/07/2021	En ejecución
DAC	Realizar mesa de trabajo para analizar los casos particulares correspondientes a los cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito y de esta manera determinar su correcta actualización en los sistemas de información dispuestos para ello.	30/07/2021	En ejecución
DAC	Notificar las devoluciones de las respuestas que no fueron entregadas a los ciudadanos por diferentes causas.	30/07/2021	En ejecución
OACCM	Actualizar y publicar los documentos del proceso	30/09/2021	En ejecución



a. Estado de las acciones de las revisiones previas

4. Aumentar la periodicidad de las jornadas de inducción y reinducción

- La inducción es requisito previo para la posesión. Dicha condición se evidencia con el acta de Posesión y la fecha de expedición del certificado de realización del curso de Inducción.

- El programa de reinducción se encuentra incluido en la programación de actividades del PIC, considerando que la norma exige la frecuencia mínima de realizar este programa cada 2 años, o menor, en caso de presentarse cambios en la estructura o plataforma estratégica de la Entidad. Desde enero 2021 se puso a disposición de los funcionarios la inducción virtual en la plataforma Moodle.

- En el calendario de actividades semanales que se envía a toda la entidad se socializa entre otras capacitaciones el curso: Ingreso al servicio público, ofertado por el DASCD

5. Mantener actualizada y dispuesta la última versión de la inducción

En el link, https://cursos.movilidadbogota.gov.co/ se encuentra actualizada la última versión de la inducción. Para acceder al curso se requiere de la expedición de la clave y usuario.

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

6. Implementación del registro previo SICON

- Proyección ARES y requerimientos para la parametrización de SICON, conforme a la circular 001 del 01 de septiembre de 2020.
- Solicitud de mejora en el volante de pago, para la aplicación de los descuentos que trata el art 136 y 137 con un solo formato.

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

7. Ampliación de puntos de atención – apertura en Manitas y Bosa

- Dada la priorización de la implementación de la Resolución **MT 11355** de 2020 se postergó la apertura de Bosa; y en cuanto a Manitas la Secretaría General no dio el aval por no tener el espacio.

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

8. Definición de planes de contingencia para la prestación de cursos pedagógicos

- Plan de acción para la implementación de la Resolución MT 11355. Se realiza seguimiento al cumplimiento de los requisitos.
- Convenio Interadministrativo 4220000-755-2019 con la Secretaría General por el cual se disponen los espacios para impartir el curso y el **"ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS PARA LA OPERACIÓN EN EL MODELO MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CANAL PRESENCIAL Y CANAL VIRTUAL"**.
- Instructivo de agendamiento para fijar lineamientos para los casos producto de los agendamientos de las citas para de cursos pedagógicos y demás trámites.
- Resoluciones de suspensión de términos, incluyendo Cursos pedagógicos.
- Mitos y verdades cursos pedagógicos (Facebook Life). La DAC realiza piezas de comunicación.
- Socialización ARL cuidados Covid y Post Covid. La Subdirección Administrativa realiza socializaciones al grupo de trabajo.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

9. Virtualización y Herramientas tecnológicas que permitan el curso de manera interactiva

- Se adelantó estudio de mercado para adquirir una plataforma tecnológica que integre herramientas virtuales de aprendizaje.
- La Dirección de Atención al Ciudadano adelanta el proceso de estructuración del diseño y desarrollo de contenidos del curso pedagógico en modalidad virtual.
- Nos encontramos a la espera de la reglamentación de la Ley 2050 de 2020 por parte del Ministerio de Transporte.

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

10. Acondicionamiento del espacio físico Paloquemao

La Subdirección Administrativa analiza las posibles soluciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida, propuestas por la Dirección de Atención al Ciudadano:

- **Sillas Salvaescaleras**
- **Rampas de obra**
- **Plataformas salvaescaleras**
- **Salvaescaleras portátiles**

11. Mecanismos de seguimiento a la mejora de la infraestructura del área de cursos pedagógicos

Visitas bimestrales para hacer seguimiento y acompañamiento a la DAC para evaluar el mantenimiento de Infraestructura física y Seguridad y Salud en el Trabajo. Los principales hallazgos fueron :

- Humedad de la sala 3 del CSM
- Cambio de sillas y luminarias de las salas donde se imparten los cursos pedagógicos

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

12. Implementación de cursos para comparendos impuestos a nivel nacional conforme al Decreto 2106 /19

Proyección de **ARES** para la implementación del artículo 118 el cual, habilitará la **SDM** realizar cursos pedagógicos impuestos en otros Organismos de Tránsito.

Para el cumplimiento de la normatividad se realizará mesas de trabajo con la **Subdirección Financiera** para el debido recaudo

a. Estado de las acciones de las revisiones previas

13. Formación al equipo de instructores en nuevas tendencias, modelos de movilidad sostenible y estrategias de implementación para la seguridad vial.

El 15 de diciembre de 2020, se llevó a cabo socialización del módulo de “velocidad y factores de riesgo” en 2 jornadas:

Tuvo presencia de 103 asistentes entre los cuales se encontró personal formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía.

Fecha	Hora	Tema	Enlace Reunion virtual
15/12/2020	08:00 - 10:00	Velocidad y factores de Riesgo	https://meet.google.com/mxi-pcvr-gto
	10:00 -11:00	Defersor al Ciudadano	
15/12/2020	14:00 - 16:00	Velocidad y factores de Riesgo	https://meet.google.com/nvt-tfpg-oss
	16:00 - 17:00	Defersor al Ciudadano	

En el 2021, con apoyo OACC se proyecta realizar talleres que permita la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

b. Planificación de los cambios

Resolución MT 11355 de 2020

- Se diseñó plan de trabajo para el cumplimiento de la resolución MT 11355 de 2020.
- Se verificó y determinó si la infraestructura actual es suficiente para garantizar la cobertura en el servicio de cursos.
- Se revisó el cumplimiento de la programación y ejecución de mantenimientos de la infraestructura.

COVID 19

- Cambio en el esquema de atención y en la capacidad para prestar cursos pedagógicos.
- Se programó y socializó la malla de turnos de acuerdo con los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura.
- Adoptó medidas del gobierno Nacional y Distrital (pico y cédula).
- Cancelación y reprogramación de citas de agendamiento.

b. Planificación de los cambios

Agendamiento Virtual

- Se incrementó el uso del agendamiento por la línea 195 en el primer trimestre del 2021 en comparación al último trimestre de 2020 y el nivel de satisfacción reflejó una reducción mínima.

- La implementación de turnos digitales, incrementó los indicadores de eficiencia y eficacia en los cursos pedagógicos.

Agentamiento del curso pedagógico	4to Trimestre 2020	1er Trimestre 2021
Ha usado este canal telefónico para		
SI	↓ 59%	↑ 71%
NO	↑ 41%	↓ 29%
Amabilidad en la atención	↑ 4,5	↓ 4,3
Conocimiento del asesor	↑ 4,5	↓ 4,2
Efectividad	↑ 4,4	↓ 4,3
La información recibida fue oportuna para el agentamiento		
SI	↑ 87%	↓ 83%
NO	↓ 13%	↑ 17%

C.1. 2. 3. 5. Satisfacción, desempeño, cumplimiento de los objetivos y resultados del seguimiento

Satisfacción del ciudadano

2019	2020	2021
94,25%	95,36%	90,94% parcial

En el primer trimestre 2021 se aplicó la encuesta en los puntos de CSM y Paloquemao , debido a que los puntos de la RedCADE se cerraron por medidas distritales de cuarentenas sectorizadas.

Durante el segundo y tercer trimestre del 2020, los términos se encontraban suspendidos por la emergencia sanitaria.

Cantidad de cursos realizados

2019	2020	2021
6.011	5.430	1.886 parcial

En el año 2020 hubo una variación negativa de -9,66% debido a la suspensión de términos desde el marzo a septiembre 2020 y los cierres por las cuarentenas sectoriazadas.

En el primer trimestre 2021 se realizaron 1.886 cursos de 1.450 cursos programados (130% de cumplimiento). La meta para la vigencia es 5.800 cursos.

Índice de Aprendizaje

2019	2020	2021
60,19%	63,76%	70% parcial

En el año 2020 hubo un incremento del índice de aprendizaje del 4,93% debido al ajuste de la evaluación de aprendizaje donde se aumentó su índice de dificultad.

En el primer trimestre 2021 el índice de aprendizaje de los asistentes al curso pedagógico fue del 70%.

C.1. Retroalimentación de partes interesadas

Canal. Correspondencia Secretaría Distrital de Movilidad

TIPOLOGÍA	2019				2020				2021		TOTAL
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	
QUEJA	10	0	2	37	6	0	0	1	1	0	57
RECLAMO	98	62	485	106	91	108	32	74	489	660	2205
FELICITACIÓN	n.d	n.d	0	1	1	0	0	0	5	0	7

- En el último semestre del 2020 y primer semestre del 2021, fueron radicadas dos quejas relacionadas con la atención o información brindada en el punto de atención.
- Los reclamos, corresponden a la no aplicación de los cursos realizados por organismos de tránsito diferentes a la SDM.
- La DAC realizó el tratamiento de las quejas analizando las posibles causas, el compromiso adoptado frente a las quejas recibidas es la apropiación del Manual de Servicio al Ciudadano, con el propósito de interiorizar la debida atención.

C.1. Retroalimentación de partes interesadas

Canal. Línea 195

	ene			feb		mar		abr			may		
TIPO DE PETICIÓN	7-ene	16-ene	Total ene	10-feb	Total feb	17-mar	Total mar	6-abr	8-abr	Total abr	11-may	Total may	Suma total
QUEJA	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2
RECLAMO	1	1	2	0	0	0	0	2	1	3	0	0	5
Suma total	**2**	**1**	**3**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2**	**2**	**4**	**1**	**1**	**10**

- La información es con corte a 18 de junio.
- La DAC y equipo de calidad de la Línea 195 realiza talleres de escucha en los cuales se evidencia el seguimiento a los casos presentados.
- Se evalúan las muestras y se acuerdan acciones claves tendientes a la mejora continua.

C.3. Salidas No Conformes

ÍTEM	Ene a May/21	Ene a Dic/20	Ene a Dic/19
Error en la digitación en SICON del número de orden del comparendo	1	3	9
Error en el número de documento de identidad del asistente en el certificado del curso de pedagogía para comparendos electrónicos y pedagógicos (infracción G y H)	1	12	11
Error en la digitación en SICON de la hora de asistencia al curso de pedagogía	1	7	3
Error en la digitación en SICON del aula del curso de pedagogía	2	9	5
Error en la digitación en SICON del instructor a cargo del curso de pedagogía	1	4	5
Ingresar al sistema SICON un comparendo de un usuario que no estuvo presente en el curso	1	1	4
No verificar el Número de Documento del infractor	1	2	2
Error en la validación de los descuentos	4		30
Error en la digitación del número del comparendo cuando el ciudadano no presenta el original, se debe imprimir la copia y se genera el certificado	1	1	5
No verificar el pago completo del valor correspondiente	27		
Error en la generación del volante de pago y el infractor cancela el valor correspondiente en el mismo	1		8
Error en la digitación de la fecha de realización del curso fuera de Bogotá	1		
Error al anotar el número de documento del ciudadano contraventor en los comparendos electrónicos		1	
Error en la generación del volante de pago y el infractor cancela dos veces al mismo comparendo			2
TOTAL	**42**	**40**	**84**

C.3. Desempeño del SGC
Conformidad de los productos y servicios

Acciones de mejora implementadas frente a las salidas no conformes identificadas como reiterativas y las detectadas después de la entrega:

- Socialización realizada el **8 enero** destacando la incidencia de las salidas no conformes y la importancia del cierre de las mismas.

- Seguimiento realizado el **11 junio** para el debido tratamiento de las salidas no conformes.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

C.7. Desempeño de los proveedores externos

Perfil	Controles	Periodicidad	Registro	Observación
•7 instructores de planta. • 14 instructores contratistas. • 24 orientadores • 2 auxiliares administrativas.	• Seguimiento • Procedimiento • Validación del producto/servicio • Medición de la satisfacción y evaluación de aprendizaje	1.Diario 2.Semanal 3. Mensual 4.Trimestral	• Formatos producto no conforme • Actas de reunión • Informes mensuales • Encuesta de satisfacción y evaluación de aprendizaje	Los productos y/o servicio son conforme a los requisitos de la contratación

Se evidencia el alto compromiso de los proveedores, conforme al último periodo evaluado, con los criterios de oportunidad, calidad, comunicación y conocimiento.

Contrato Línea 195

- Realizar seguimiento
- Análisis de resultados
- Seguimiento a la ejecución del contrato

1. Calidad
2. Pronóstico
3. Ejecución

Actas de reunión

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

d. Adecuación de los recursos

Tecnológico:

- 21 Huelleros biométricos
- 35 Certificados firma digital
- 71 tabletas salas 1-2
- 7 desktop en todos los puntos
- 6 videobeam en todos los puntos
- 2 proyectores en calle 13
- 3 portátiles en todos los puntos
- 9 Kits HQ RUNT
- 8 T.V. en calle 13
- 5 racks de sonido en calle 13, Américas y 20 de julio

Humano:

- 14 instructores contratistas
- 23 orientadores contratistas
- 2 Auxiliares administrativas
- 2 Profesionales cursos

Físico:

- 9 Aulas
- 1 Oficina administrativa

d. Adecuación de los recursos

- Durante los cinco (5) meses del 2021, se han realizado 18 sensibilizaciones y/o socializaciones a los servidores públicos en temas de trámites y servicios, Habilidades blandas – Seguridad y Salud en el trabajo y Cualificación de Servicios públicos (Apoyo interinstitucional). Lo anterior con el objetivo de mejorar los conocimientos que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

- Estructuración y evaluación del proponente IDENTICA S.A.S., para la invitación pública con la comunicación de aceptación de la oferta o declaratoria de desierta, para la debida instalación de los biométricos en los puntos de atención donde se realizan los cursos pedagógicos.

d. Adecuación de los recursos

Se realizaron visitas con la Subdirección Administrativa en las sedes habilitadas para la realización de los cursos pedagógicos, para evaluar los espacios conforme a la Resolución 11355 y su anexo 3.

c.6 Resultados de las auditorías

Entes de control externos que tienen injerencia en cursos.

AUTO APERTURA INDAGACIÓN PRELIMINAR

"Posibles irregularidades en el desarrollo de lo estipulado en el artículo 136 de la Ley 769 de 2002, Por la cual se expide el C.N.T. y se dictan otras disposiciones, en relación con la expedición de la circular 001 de 1º de septiembre de 2020, respecto de los cursos para disminuir el valor de las multas por comparendos de tránsito".

PERSONERÍA DE BOGOTÁ

CÓDIGO AUDITORÍA No. 112

Periodo auditado 2018 - 2019

PAD 2020

HALLAZGO 4.5.1 - 3 Acciones. Tienen concepto de cierre por parte de la OCI y en evaluación por parte de la Contraloría

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

C.6 Resultados de las auditorías

Año	Evento	No conformidad	Observaciones	Oportunidades de mejora	Total
2019	Auditoría interna	8	8	25	41
	Auditoría externa	1	-	-	1
2020	Auditoría interna	4	13	17	34
	Auditoría externa	-	3	3	6
2021	Auditoría interna	3	4	14	21

- Inconsistencias en algunos procedimientos del SIGD (OTIC-DTH-OACCM-S.CIUDADANO)
- Deficiencias en los recursos tecnológicos (T.V., video beam y rack de sonido), en las aulas para la prestación de cursos.
- Desarticulación para responder ante eventos adversos que afecten la prestación de Trámites y Servicios, el Plan de Continuidad del Negocio está desactualizado y se enfoca únicamente a recursos tecnológicos, desatendiendo la infraestructura física y el talento humano.
- Evaluar la eficacia del mecanismo de evaluación de satisfacción de los usuarios internos.
- Prestar especial atención al proceso de implementación de la resolución 11355 de 2020 M.T.

C.4 No Confomidades y Acciones Correctivas

ESTADO PLANES DE MEJORAMIENTO				
Año	**Evento**	**Abiertas**	**Cerradas**	**Total**
2019	Auditoría Externa	0	4	4
	Auditoría Interna	0	35	35
	Autocontrol	0	4	4
2020	Auditoría Externa *	1	7	8
	Auditoría Interna **	1	42	43
	Contraloría Bogotá	0	3	3
	Autocontrol	0	8	8
2021	Auditoría Interna			0
	Autocontrol	2	6	8

* Implementar un procedimiento al Anexo Técnico de Soporte y Mantenimiento que actualmente forma parte del contrato 2019-1813 – **OTIC / En tiempo.**

** Implementar Documento/Formato (Recuperación ante desastre informático) publicado/estandarizado con el Sistema de Gestión de la Calidad y socializado en la entidad – **OTIC / En tiempo.**

e. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Riesgos asociados el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía

TIPO DE RIESGO	RIESGOS		CONTROLES	R. INHERENTE	R. RESIDUAL
GESTIÓN *	Posible afectación reputacional, y cancelación de la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015, debido a la prestación del servicio de cursos pedagógicos, sin el cumplimiento de los requisitos legales y lineamientos internos y externos.	1	5	ALTO	MODERADO
CORRUPCIÓN **	Incumplimiento de requisitos al ejecutar un trámite o prestar un servicio a la ciudadanía con el propósito de obtener un beneficio propio o para un tercero.	1	1	ALTO	MODERADO
SOBORNO	Proyecta una mala imagen a la ciudadania y viola los pricipios de transparencia de la entidad.	1	18	N.A.	ALTO
TOTALES		3	24		

** Los controles se están ejecutando de forma eficaz tal y como fueron diseñados, evitando la materialización de los riesgos

Conforme a la revisión y actualización del contexto de la Entidad, se han revisado las estrategias que potencien los factores identificados, entre ellos las oportunidades.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

f. Oportunidades de mejora implementadas

1. Fortalecimiento de personal administrativo y de apoyo para realizar las actividades técnicas y operativas del procedimiento.
2. Mejora en los mecanismos de medición.
3. Fortalecimiento de cultura organizacional.
4. Implementación de controles para mitigar la incidencia de las salidas no conformes.

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a. Oportunidades de mejora a implementar

1. Monitorear **los cambios en el entorno**, identificando eventos emergentes que puedan materializar los riesgos, y por tanto, afectar la prestación del servicio de cursos pedagógicos, generando insatisfacción en los usuarios.

2. Documentar previamente **la gestión del cambio**, respecto a las acciones que se van a desarrollar, como el caso de cursos a nivel nacional o la virtualización.

3. Fortalecer y motivar **al equipo auditor** en relación con la implementación de la norma ISO 9001:2015 y redacción de hallazgos, dinamizando el rol de la segunda línea de defensa.

4. **Fortalecer al equipo técnico de calidad** de los diferentes procesos, **en análisis de causas**, redacción e implementación de acciones de mejora.

5. Implementar **la infraestructura tecnológica** que permita a los usuarios de cursos realizar el registro en RUNT la sedes de la Entidad.

b. Necesidad de cambios en el SGC

Cumplimiento de la Resolución 20203040011355

1. Salón de clases dotado, con ventilación, iluminación y seguridad. La capacidad mínima instalada para atender simultáneamente dependerá de la revisión que se realice conforme al área que por asistente se pueda determinar dentro del aula, la cual deberá ser **como mínimo de 2 metros cuadrados por ciudadano.**

2. **Volante de pago** para la aplicación del descuento aplicable de acuerdo con el artículo 136 y 137 del CNTT Ley 769 de 2002.

3. **Eliminación del requisito de licencia de conducción** para la realización del curso pedagógico teniendo en cuenta lo estipulado en la Resolución 11355

4. Certificados de asistencia de Cursos Pedagógicos cargados directamente y en **línea en el RUNT**.

5. **Certificación en Conformidad del Servicio**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

c. Necesidades de recursos

Cumplimiento de la Resolución 20203040011355

Es necesario contar con los elementos tecnológicos y de conectividades señaladas en el presente título, requeridas para la transmisión de la información generada por el Organismo de Tránsito al RUNT:

- **Dispositivo Biométrico** o Lector de Huella Dactilar.
- **Sistema de identificación de los conductores infractores**.

Tradicionales

- Mejoramiento de infraestructura física y tecnológica
- Contratación de instructores
- Contratación de auditorías externas
- Desarrollo del PIC

CONCLUSIONES

5. PROPUESTAS Y VARIOS

¡Gracias!

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

BOGOTÁ