

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO **PAAC 2017**

Secretaría Distrital de Movilidad

**Versión 2.0**

## **Responsables:**

Oficina Asesora de Planeación  
Oficina Asesora de Comunicaciones  
Dirección de Servicio al Ciudadano  
Subsecretaría de Gestión Corporativa

**31 de enero de 2017**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) como cabeza del sector 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, adoptando herramientas que contribuyan al crecimiento de los valores, actitudes, comportamientos y mecanismos de comunicación al interior de la Entidad que se reflejen en la transparencia y adecuada prestación de sus servicios.

En coherencia con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020” y de acuerdo con el eje transversal *Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia*, la SDM viene desarrollando acciones con el fin de fortalecer la cultura de la Transparencia, la Ética y la Probidad (TEP). En este sentido, en la vigencia 2016, se realizaron conferencia y talleres relacionados con los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, de igual forma, se gestionó un ciclo de tres jornadas de cine “Cine Foro TEP” cuyos contenidos estaban relacionados con la corrupción. A estas actividades, se suma el concurso “Jingle TEP”, cuyo objetivo estuvo encaminado a fortalecer el concepto de los valores y principios del código de ética a los servidores públicos de la entidad.

La intención, es seguir trabajando sobre estas campañas, para afianzar las buenas prácticas éticas de los servidores de la Secretaría que se reflejan en su actitud de servicio y vocación de buen trato frente a los recursos institucionales, a los usuarios, clientes internos y partes interesadas.

En cumplimiento de 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”*, y de acuerdo con el Decreto 124 de 2016 por medio del cual se hacen ajustes al plan anticorrupción y donde se establecen las guías metodológicas para la gestión del riesgo de corrupción y de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2) de 2015, la Secretaría Distrital de Movilidad formula el siguiente plan anticorrupción para la vigencia 2017, sobre el cual se garantizó que fuese objeto de revisión, análisis y observancia por parte de la ciudadanía, servidores de la Entidad y demás partes interesadas.

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

### TABLA DE CONTENIDO

1. RESPONSABLES
2. FUNDAMENTO LEGAL
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES A TENER EN CUENTA EN TEMAS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO DE P.A.A.C. 2017
5. CONTEXTO ESTRATÉGICO
6. DIAGNÓSTICO SDM
  - 6.1. Posibles hechos susceptibles de corrupción o casos que se han presentado en la entidad.
  - 6.2. Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad.
  - 6.3. Diagnóstico de la implementación de la Política la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
  - 6.4. Diagnóstico de Implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (Ley 1712)
  - 6.5. Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos.
    - 6.5.1. Herramienta ISO IWA 18091
    - 6.5.2. Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas
  - 6.6. Resultados de evaluación del PAAC 2016 - Oficina de Control Interno
  - 6.7. Resultados de evaluación del PAAC-2016-Veeduría Distrital
7. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
8. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
  - 9.1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
    - POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
  - 9.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
  - 9.3. RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 9.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 9.5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
  - 9.6. INICIATIVAS ADICIONALES

## 1. RESPONSABLES

A continuación, se presentan las áreas y personas responsables de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017:

COMPONENTE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PROCESO CORRESPONDIENTE	NOMBRE Y CARGO
Fundamento legal, términos y definiciones a tener en cuenta en temas de corrupción y de atención al ciudadano, objetivo del plan, alcance, socialización del proyecto de P.A.A.C. 2017, contexto estratégico, Diagnóstico SDM - Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos: Herramienta ISO IWA, Resultados de evaluación del PAAC-2016-Veeduría Distrital	Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento estratégico	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diagnóstico SDM - Posibles hechos susceptibles de corrupción o casos que se han presentado en la entidad.	Oficina de Control Disciplinario	Control Disciplinario	Jefe Oficina Control Disciplinario
Diagnóstico SDM - Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad, Diagnóstico de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos: Audiencias Públicas, Componentes Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Dirección de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	Directora de Servicio al Ciudadano
Diagnóstico SDM - Resultados de evaluación del PAAC 2016 - Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	Control y Evaluación de la Gestión	Jefe Oficina Control Interno
Diagnóstico SDM - Diagnóstico de Implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (Ley 1712), Componente Acceso a la información pública	Oficina Asesora de Comunicaciones	Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Componente Administración del riesgo de corrupción (Mapa de riesgos de corrupción)	Todas Consolida: Oficina Asesora de Planeación	Todos los procesos de la entidad	Consolida: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Componente Iniciativas adicionales	Subsecretaría de Gestión Corporativa Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento estratégico	Subsecretaría de Gestión Corporativa Jefe Oficina Asesora de Planeación
Compilación General del P.A.A.C.	Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento estratégico	Jefe Oficina Asesora de Planeación

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

A continuación, se listan las normas tenidas en cuenta para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017:

- **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 pública y se dictan otras disposiciones”.
- **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.
- **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”.
- **Decreto 567 de 2006:** “Por el cual se adopta la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, y se dictan otras disposiciones”.
- **Acuerdo 380 de 2009:** “Por el cual se modifica el acuerdo 131 de 2004”.
- **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”.

- **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 lo contencioso administrativo”.
- **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 de 2012:** “Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- **Decreto Nacional 1510 de 2013:** “Por la cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”.
- **Decreto Nacional 943 de 2014:** “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley estatutaria 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- **Decreto 1081 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” que contiene un apartado específico para la reglamentación de la Ley 1712 de 2014 en este sector. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho a la información pública nacional.
- **Decreto 1083 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- **Decreto 124 de 2016:** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES A TENER EN CUENTA EN TEMAS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**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>.

**Auditoría:** 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>.

**Cohecho 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 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,

---

<sup>1</sup> Definición AP DANE

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

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

<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

el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

**Conclusión:** 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.

**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.

---

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

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



**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>.

**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

---

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

<sup>10</sup> Definición WIKIPEDIA

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

<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

medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites 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, rehusé 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>.

**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

---

<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

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

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

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.

## 4. SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO DE P.A.A.C. 2017

El proyecto de PAAC 2017 se publicó entre el 16 y el 30 de enero de 2017 en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co) con el fin de garantizar la participación ciudadana y de las partes interesadas. De igual forma se diseñó una pieza publicitaria en la intranet para informar a los servidores públicos para que participaran en su construcción. Las observaciones y aportes al PAAC se discutieron con las diferentes dependencias responsables en la implementación de cada componente.

A continuación, se presentan las observaciones y/o recomendaciones recibidas y que fueron analizadas y evaluadas por las áreas responsables de cada componente con el fin de incluirse en el documento final del PAAC:

COMPONENTE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES – PAGINA WEB
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	No se recibieron
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	No se recibieron
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	No se recibieron
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</li> <li>– Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</li> <li>– Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</li> <li>– Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</li> <li>– Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</li> <li>– Desarrollo de competencias a través de procesos de inducción y re inducción de los servidores.</li> </ul>
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	No se recibieron
5. INICIATIVAS ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la</li> </ul>

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

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

COMPONENTE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES – PAGINA WEB
	<p>administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Desarrollo de competencias a través de procesos de inducción y re inducción de los servidores.</li> <li>– capacitación previa a las personas que realizan los pliegos para una licitación, ya que algunos estructuradores no tienen conocimiento.</li> <li>– capacitación dirigida a todo el personal o funcionarios, servidores que laboran en los diferentes puntos de contacto, con el propósito de que los mismos tengan el conocimiento suficiente que permita prevenir actos de corrupción en nuestros puntos de contacto.</li> </ul>

## 5. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Durante la vigencia de 2016 y en atención a las directrices de la norma NTDSIG:001-2011 y al Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020”, la Secretaría Distrital de Movilidad realizó la revisión y ajuste de su plataforma estratégica.

El desarrollo de este ejercicio contó con la participación de los servidores públicos de la entidad, los cuales intervinieron a través de encuesta interna (intranet), donde pudieron opinar qué debería contener la misión, visión y objetivos estratégicos. El equipo directivo acompañado por servidores de cada proceso en el mes de agosto de 2016 definió los elementos de la nueva Plataforma estratégica para la Secretaría Distrital de Movilidad, los cuales fueron aprobados finalmente en el Comité del Sistema Integrado de Gestión – SIG. A continuación, los elementos de la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Movilidad:

**MISIÓN:** *La Secretaría Distrital de Movilidad busca hacer de Bogotá una ciudad que promueva la felicidad y la calidad de vida de sus habitantes y visitantes en términos de movilidad, que potencia el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente, con una gestión ética y transparente.*

**VISIÓN:** *En 2038 la Secretaría Distrital de Movilidad será un referente mundial en movilidad sostenible, cultura ciudadana, generando credibilidad y confianza para Bogotá y su región, mediante innovación, creatividad, un equipo humano comprometido y competente, y un sistema de transporte multimodal que salvaguarda la vida en las vías.*

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

1. *Orientar las acciones de la Secretaría Distrital de Movilidad hacia la visión cero, es decir, la reducción sustancial de víctimas fatales y lesionadas en siniestros de tránsito.*
2. *Fomentar la cultura ciudadana y el respeto entre todos los usuarios de todas las formas de transporte, protegiendo en especial los actores vulnerables y los modos activos.*
3. *Propender por la sostenibilidad ambiental, económica y social de la movilidad en una visión integral de planeación de ciudad y movilidad.*
4. *Ser ejemplo en la rendición de cuentas a la ciudadanía.*
5. *Ser transparente, incluyente, equitativa en género y garantista de la participación e involucramiento ciudadanos y del sector privado.*
6. *Proveer un ecosistema adecuado para la innovación y adopción de nuevas y mejores tecnologías de movilidad y de información y comunicación.*
7. *Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como como en trámites de la movilidad.*

8. Contar con un excelente equipo humano y condiciones laborales que hagan de la Secretaría Distrital de Movilidad un lugar atractivo para trabajar y desarrollarse profesionalmente.

**POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Es compromiso de la Secretaría Distrital de Movilidad como autoridad de tránsito y transporte, buscar satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas, prestando un servicio oportuno, seguro y eficaz de acuerdo con los requisitos legales y organizacionales, por esto se compromete a:

- Reducir y mitigar los impactos ambientales generados desde todas las áreas de la entidad, mediante acciones preventivas a través del uso eficiente de los recursos.
- Identificar y prevenir las condiciones y/o factores que afectan la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado y una eficiente prestación del servicio.
- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información.
- Administrar y conservar los documentos de archivo, generados en el ejercicio de su gestión y así preservar la memoria institucional.

Para lograr lo anterior, se fortalecerán las competencias del talento humano que integra la Secretaría Distrital de Movilidad, se impulsará la responsabilidad social y se propenderá la participación de los usuarios y partes interesadas, se destinarán los recursos necesarios para consolidar y mantener la cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

**OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:**

1. Fortalecer la prestación de los servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios, enmarcados en una administración transparente, eficaz, eficiente y efectiva.
2. Diseñar y ejecutar los programas de seguridad, salud en el trabajo y prevención de riesgos, que contribuyan al bienestar de todos los servidores de la Entidad.
3. Garantizar mecanismos de participación ciudadana y control social sobre la gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad.
4. Fortalecer la cultura del control que afiance en los servidores de la Secretaría Distrital de Movilidad, la aplicación, revisión y seguimiento a los controles establecidos en el SIG que contribuya con la mejora continua.
5. Promover una cultura de responsabilidad ambiental, mediante el uso adecuado de recursos y la mitigación de los impactos ambientales.
6. Fomentar la cultura y establecer e implementar estándares que contribuyan a la seguridad de la información de la Secretaría Distrital de Movilidad.
7. Desarrollar los planes de manejo y control de la organización, disposición, preservación y valoración de los archivos de la entidad para la conservación de la memoria institucional.

Con el fin de establecer el contexto estratégico de la Entidad, se realizó en enero de 2017, un ejercicio con la participación del Equipo Operativo el cual consistió en la definición de los riesgos y oportunidades desde los diferentes factores que pueden afectar la Secretaría, a saber: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales (Análisis PESTEL).

Con la información obtenida, se realizó encuesta vía correo electrónico, dirigida a todos los servidores de la Entidad. La información resultante corresponde a los aspectos considerados que obtuvieron un puntaje superior al 50%, el cual se considera representativo en el desarrollo de este ejercicio, mostrando los principales aspectos sobre los cuales la entidad debe generar estrategias. A continuación, el resultado del ejercicio:

<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO SDM 2017</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Fortalecimiento de la entidad como líder del sector movilidad por el desarrollo y ejecución de proyectos que beneficien la ciudadanía en materia de movilidad.	Desarticulación y falta de comunicación entre las dependencias para trabajar en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos.
Desarrollo y puesta en marcha de acciones y medidas que promuevan e incrementen el uso de transporte no motorizado y sostenible.	Falta de actualización de los funcionarios en las nuevas tecnologías.
Implementación de políticas en temas de movilidad con el apoyo del gobierno central.(l)	Ausencia de políticas que permitan la articulación en el sector movilidad.
Proyectos para el desarrollo de movilidad sostenible y uso de transporte pública reafirman el compromiso ambiental de la entidad y la administración, proyectando responsabilidad ambiental en la gestión.	Inadecuada planeación presupuestal por parte de las áreas.
La SDM con la implementación de su Sistema de Gestión, los protocolos y compromisos éticos, logra alcanzar estándares de convivencia armónica al interior.	Uso de tecnologías obsoletas o no acordes con las necesidades de la entidad.
Implementación de políticas que permitan el desarrollo de proyectos e iniciativas acordes con su competencia.	Mecanismos ineficientes para el recaudo de cartera morosa.
	Incumplimiento en la ejecución presupuestal que no permita el desarrollo de los proyectos de movilidad(l)
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Cambio en los hábitos de transporte por parte de los ciudadanos, por ejemplo, el uso de la bicicleta.	Cambios en la administración distrital que afecten la continuidad a las actuales políticas de la Secretaría Distrital de Movilidad.
Implementación de mejores prácticas que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y de los trabajadores de la Entidad, (Programas al colegio en bici, teletrabajo, etc.).	Intereses políticos que desvían la priorización de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en temas de movilidad.
Nuevas iniciativas del gobierno nacional y/o local que impacten las actuales estrategias de la Secretaría Distrital de Movilidad.	Baja credibilidad y confianza de la ciudadanía, frente a las medidas desarrolladas en la entidad.
Avances tecnológicos que permitan mejorar la prestación de servicios de movilidad.	Dificultad en la implementación de políticas de movilidad debido a la ausencia de cultura ciudadana.
Alianzas estratégicas para la articulación de estrategias de movilidad sostenible con mitigación y adaptación al cambio climático.	No aprobación por parte del Concejo de la ciudad de las iniciativas (proyectos) del Alcalde en materia de Movilidad y de cumplimiento del PMM.
Desarrollo de convenios internacionales que mejoras la gestión de la entidad en pro de la ciudadanía.	Vacíos en la normatividad sobre tránsito y transporte y planeación urbana.
Aprobación de la cuota global de presupuesto presentada que le permite a la Entidad el desarrollo de los proyectos misionales	Poca recaudación por falta de pago de los infractores.
	Fallas en la infraestructura tecnológica a nivel externo que limiten la comunicación en la prestación de servicios.

## 6. DIAGNÓSTICO SDM

La Secretaría Distrital de Movilidad en el proceso de formulación del PAAC 2017, tuvo en cuenta el estado de implementación y desarrollo de los elementos del sistema de gestión que se incorporan en el cumplimiento de acciones que se contemplan en cada componente.

La formulación del PAAC 2017, está alineada con los elementos que caracterizan el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, iniciando con la responsabilidad de la ejecución de cada componente, el cual está directamente relacionado con el líder del proceso correspondiente, evidenciando que el esquema de autoridad y responsabilidad está fundamentado en el enfoque por procesos (ver numeral 1. Responsables).

De igual forma, las actividades están relacionadas con los diferentes subsistemas que conforman el SIG, entre ellos los Subsistemas de Responsabilidad Social, Gestión Documental, Gestión de Seguridad de la Información, de Control Interno y de Calidad, los cuales tienen una alta incidencia en el cumplimiento de los contenidos del PAAC y los planes gerenciales de cada subsistema. Es de anotar, que, en las actividades programadas en los Planes Operativos Anuales, se reflejan las que conducen al cumplimiento del PAAC.

En relación con la estrategia Gobierno en Línea (GEL), la Oficina de Información Sectorial de la entidad se encuentra implementando las acciones consignadas en el decreto 1078 de 2015 "Decreto único del sector de las TIC" en los que hace referencia al componente de seguridad y privacidad de la Información en su artículo 2.2.9.1.2.1., numeral 4: "Seguridad y Privacidad de la Información".

Lo anterior, comprende las acciones transversales a los componentes de la Estrategia GEL (TIC Servicios, Gobierno Abierto y Gestión de TI) tendientes a proteger la información y los sistemas de información del acceso, uso divulgación, interrupción o destrucción no autorizada. Las acciones definidas en dicho decreto tienen plazo de implementación hasta 2020 y se resumen en Diagnóstico, Planificación, Implementación, Evaluación del desempeño y Mejora continua.

Adicionalmente, en la construcción del PAAC 2017, se propusieron acciones relacionadas con la implementación de controles de seguridad de información del proceso misional de servicio al ciudadano.

### ***6.1. Posibles hechos susceptibles de corrupción o casos que se han presentado en la entidad.***

Conforme a lo señalado por la Oficina de Control Disciplinario, una vez ingresan las quejas, se procede al análisis de su contenido, las cuales provienen de ciudadanos, funcionarios, son remitidas por los entes de control o por anónimos, y allegados por diferentes canales de comunicación, siendo revisadas por la titular del despacho con base en lo fijado en la ley y en

el manual de procesos y procedimientos adoptados por la entidad. Esto, con el fin de evaluar el inicio de las actuaciones disciplinarias correspondientes, de conformidad con las pruebas aportadas o por situaciones que pueden ser comprobadas al interior de la investigación y que conduzcan a determinar si son constitutivas de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de una causal de exclusión de responsabilidad, o si la denuncia fue interpuesta de manera infundada o temeraria, sin que ello signifique imputación directa a alguna dependencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Los posibles hechos o casos susceptibles de corrupción que se han presentado en la entidad en distintas vigencias o administraciones a partir del Decreto 567 de 2006 "Por el cual se adopta la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, y se dictan otras disposiciones" son:

- ❖ Solicitud de dádivas o similares a los usuarios por el ejercicio de un deber funcional, obteniéndose un provecho ilícito por el servidor público, situación que se puede presentar con aquellos funcionarios o personal de contrato que tienen acceso directo con el usuario.
- ❖ Manipulación de las plataformas de información, con miras a modificar o eliminar la información existente, para favorecer a un ciudadano a cambio de dinero o dádivas.
- ❖ Mora en la toma de decisiones que conduce a que opere la caducidad o prescripción de las actuaciones administrativas o la pérdida de la posibilidad de la administración de ejecutar sus propios actos o los de la Policía Nacional.
- ❖ La no resolución de las peticiones de conformidad con el "derecho al turno" sino de acuerdo al favorecimiento que se quiere dar a un ciudadano determinado, situación que puede ocurrir en dependencias que resuelven peticiones de los ciudadanos y que tienen acceso directo con el usuario.
- ❖ Favorecimiento en la contratación de prestación de servicios o de nombramiento en cargos directivos, acto que se puede presentar en los estudios previos adecuados al perfil de un posible contratista y no a las necesidades de la entidad o a la vinculación de funcionarios que no reúnen el perfil del cargo para el cual son nombrados o contratación con empresas que no cuentan con la infraestructura o experiencia en la prestación del servicio ofertado, como también el no ejercicio de la liquidación del contrato al momento del vencimiento del término de duración.

## ***6.2. Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad.***

La Secretaría Distrital de Movilidad en aras de atender las necesidades de los ciudadanos, tiene una oferta de 61 trámites de los cuales 9 son directos y 52 indirectos que provee el Concesionario SIM. Durante la pasada vigencia, la Dirección de Servicio al Ciudadano encabezó de manera activa con las demás direcciones y subdirecciones de la entidad, la racionalización y posterior virtualización de algunos de los trámites de la oferta. Si bien se han realizado acciones para iniciar dicho proceso de manera mancomunada, se están ajustando procedimientos y realizando avances tecnológicos profundos, que permitan al ciudadano mejorar la experiencia de servicio.



Además, se consolidó la oferta de servicios que tiene la entidad, (9) nueve en la actualidad, asociados a los trámites de la misma que permiten a los ciudadanos ser asesorados.

### ***6.3. Diagnóstico de la implementación de la Política la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía***

En aras de desconcentrar los servicios en el Super CADE, la Secretaría Distrital de Movilidad realizó el traslado del trámite “Acuerdos de Pago” relacionado con infracciones a las normas de tránsito, del Súper Cade Calle 13 a la sede de Paloquemao. Esto permite una especialización de trámite y reducción de tiempos de atención en las dos Sedes.

Adicionalmente, se han realizado campañas al interior del Super CADE con el fin de informar a la ciudadanía sobre la no necesidad de tramitadores y se han adelantado acciones para minimizar el impacto en la seguridad de los ciudadanos, llegando a cerca de los 80.000 ciudadanos atendidos mensualmente en temas de Movilidad en los puntos de la Red CADE (Suba, 20 de julio, Américas, Movilidad). En la actualidad los ciudadanos pueden realizar el trámite virtual de "inscripción y autorización para la circulación vial", a través de la página web de la SDM, reduciendo los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

Por otra parte, en la actualidad se encuentran adecuados y dotados dos salones donde se dictan los cursos de pedagogía y se adecuó otro salón con miras a mejorar el servicio en el Super CADE.

Actualmente se encuentra actualizado el procedimiento de atención de PQRSD, donde se da la directriz para atender los derechos de petición verbales y las denuncias que se formulen sobre actos de corrupción, en cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, el Decreto 392 de 2015 y el documento PM05-PR01- PT01 para denuncias de actos de corrupción.

### ***6.4. Diagnóstico de Implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (Ley 1712).***

Con el propósito de implementar la Ley 1712 de 2014, a inicios del año 2016, la Secretaría Distrital de Movilidad conformó un comité de seguimiento que se reunía dos veces al mes, dónde las áreas que intervenían entregaban un informe con los avances para la implementación de la misma.

Las áreas que intervinieron son: Dirección de Servicio al Ciudadano, Oficina de Información Sectorial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Asuntos Legales, Dirección de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Comunicaciones, Subdirección Administrativa. En cada fecha se levantaba una ayuda de memoria, (acta) con el propósito de verificar el cumplimiento de las tareas propuestas. Las

reuniones del mencionado comité, terminaron cuando se completó un alto porcentaje de lo exigido por la Ley y estuvo publicado en la página web de la entidad.

Es preciso indicar que, en el marco del cumplimiento a la norma, se actualizó la página web de la entidad, facilitando el acceso de los ciudadanos, y la ubicación de la información de interés para todos los visitantes de la misma.

## **6.5. Resultados de la rendición de cuentas y necesidades de información de los usuarios y ciudadanos.**

### **6.5.1. Herramienta ISO IWA 18091**

La Secretaría Distrital de Movilidad en unión con la Veeduría Distrital ha realizado durante las vigencias 2015 y 2016 a través de la herramienta Estándar ISO: IWA 18091:2014, el seguimiento y/o rendición de cuentas a los compromisos con los veedores ciudadanos.

Los lineamientos técnicos son compuestos en los principios de aplicación de la ISO 9001:2008 para la satisfacción de necesidades y expectativas de la ciudadanía por parte del gobierno, en referencia con los procesos típicos para la gestión integral de todo gobierno local y la descripción del “Sistema Integral de diagnóstico, evaluación, verificación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables”.

Con este sistema se busca verificar el cumplimiento de los objetivos de política del Gobierno Distrital, de las entidades de carácter nacional y de todas aquellas instancias que financian y desarrollan acciones en pro de la calidad de vida de la población bogotana. Su objeto es fortalecer y consolidar la capacidad de control social como expresión de participación ciudadana. Es decir, poner a disposición de la Ciudad, experiencias y ejercicios de control social, integrales, técnicos y sistemáticos.

La Veeduría Distrital promueve esta metodología a través de los 20 Observatorios Ciudadanos Locales y uno Distrital con el propósito de construir con estos, una mirada ciudadana de primera mano sobre el cumplimiento y la calidad de la gestión pública en la Ciudad. Estos Observatorios Ciudadanos han contribuido a transformar la rendición de cuentas, tanto de los gobiernos locales como del Distrital, donde se califican las evidencias entregadas en formato semafórico, siendo el color rojo indicador de incumplimiento por parte de las entidades distritales.

En esta articulación la SDM participa en unión con las entidades del sector movilidad, en los diferentes espacios e instancias de dialogo que evidencian su interés en el desarrollo de temas de Ciudad y en las intervenciones de política de los diferentes sectores y entidades que configuran su Administración.

En este sentido los sub-indicadores de los ejes en que participa la SDM son:

Eje 2. Desarrollo económico sustentable

Eje 3. Desarrollo social incluyente

Durante el 1er semestre de 2016, se asistió a las mesas de verificación y entrega de evidencias con las entidades del sector, la cual se realiza entre enero y de marzo, donde se entregaron informes de la vigencia 2015. Los sub-indicadores del sector movilidad fueron calificados como satisfactorio (en color verde).

Para el 2do semestre de 2016, durante el mes de octubre la Veeduría realizó socialización de cambios y mejoras en la herramienta, lo cual sucedió por el cambio del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para Todos y nuevo gobierno. La SDM asistió a las reuniones con el fin de conocer los sub-indicadores del sector y motivar el alistamiento de evidencias para la entrega a nivel local y Distrital, que se realizará con corte a 31 de diciembre de 2016 en los meses de enero a marzo de 2017.

En el mes de diciembre/16 se realizó socialización con el sector, para la coordinación intersectorial con el fin de centralizar en la SDM como cabeza de sector la entrega de las evidencias.

### 6.5.2. Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas son un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual las entidades del sector movilidad presentan un balance sobre el desarrollo de la gestión y donde los asistentes tienen la posibilidad de expresar sus opiniones o aclarar dudas, lo anterior en el marco del Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción en las entidades del distrito capital.

Para la organización de las Audiencias Públicas se siguieron los siguientes parámetros de acuerdo con los diferentes momentos identificados como antes, durante y después:

- **Antes de la Audiencia:** Se seleccionaron las temáticas a desarrollar con base a los intereses de la comunidad, debido a que, dependiendo de la cantidad de temas, varía el orden del día y los referentes institucionales. Se estableció la fecha de la audiencia con anticipación.

Las convocatorias se realizaron a través de los siguientes medios: Bases de datos, carteleras, medios de comunicación locales, contactos con Juntas de Acción Comunal, oficios, Herramientas Tecnológicas de la Entidad, correos electrónicos, talleres, jornadas informativas, entre otros.

- **Durante de la Audiencia:** Se tuvieron las siguientes recomendaciones, para dar inicio al encuentro:

- Introducción al espacio, saludo y contextualización de los objetivos
- Presentación de los invitados de la mesa principal.
- Socialización del reglamento para el desarrollo de la Audiencia Pública

Al inicio de la Audiencia Pública se entregó a cada persona el formato de remisión de inquietudes.

Todas las intervenciones y preguntas fueron documentadas y a las que no se pueda dar respuesta en el desarrollo de la audiencia se respondieron en un máximo de quince (15) días con posterioridad a la misma. La duración de las audiencias fue máxima de 4 horas.

- **Después de la Audiencia:** Posterior al desarrollo de las audiencias públicas, se elaboró un informe por localidad que reúne las siguientes evidencias: Listados de asistencia de la comunidad (en formato del CLM o de la entidad con la que se haga de manera conjunta), Acta del Centro Local de Movilidad –CLM, Registro fotográfico y Modelo de registro de preguntas.

## Resultados 2016

Durante el año 2016, se realizaron cuarenta (40) ejercicios de rendición de cuentas en las 20 Localidades del Distrito Capital, en los cuales asistieron 3.337 ciudadanos(as) y se recibieron y atendieron 330 solicitudes en la ejecución de las actividades propias de la Audiencia Pública, los resultados por semestre se muestran a continuación:

RESULTADOS AUDIENCIAS PUBLICAS I SEMESTRE 2016							
No	Localidad	Fecha de Realización	Tema	No de Asistentes	Entidades Participantes	No de solicitudes recibidas	No de solicitudes atendidas
1	Usaquén	31/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	53	ALU-PONAL-IDU-IDPAC-	0	0
2	Chapinero	21/01/2016	Socializacion Buenas Practicas de Carga y Descargue	200		0	0
3	Santa Fe	31/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	25		0	0
4	San Cristóbal	26/04/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	25	SONERIA-TMSA-IDPAC-PON	7	7
5	Usme	31/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	120	TMSA-IDU-	3	3
6	Tunjuelito	26/04/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	105	IDU-TMSA-PERSONERIA	29	29
7	Bosa	13/05/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	49	IDPAC-IDU-UMV-CONTRALORIA-TMSA	37	37
8	Kennedy	21/04/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	240	ALK-TMSA-IDU-	6	6
9	Fontibón	31/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	208	ALF-TMSA-IDEFAC--IDU-	3	3
10	Engativá	24/02/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	10	IDU-TMSA	0	0
11	Suba	31/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	1138	ALS-IDPAC-	0	0
12	Barrios Unidos	26/01/2016	Proyecto de Bicicarriles	5	IDU	2	2
13	Teusaquillo	13/05/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	27	TMSA-PERSONERIA-IDU-	8	8
14	Los Mártires	13/05/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	20	TMSA	8	8
15	Antonio Nariño	7/06/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	35	U-UMV-TMSA-CONTRALORIA-	13	13
16	Puente Aranda	19/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	306	ALPA--TMSA-VEEDURIA-	5	5
17	Candelaria	27/05/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	20	TMSA-PONAL-	0	0
18	Rafael Uribe Uribe	6/05/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	26	ALCALDIA LOCAL	6	6
19	Ciudad Bolívar	13/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	66	TMSA-UMV	4	4
20	Sumapaz	19/03/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	20		0	0

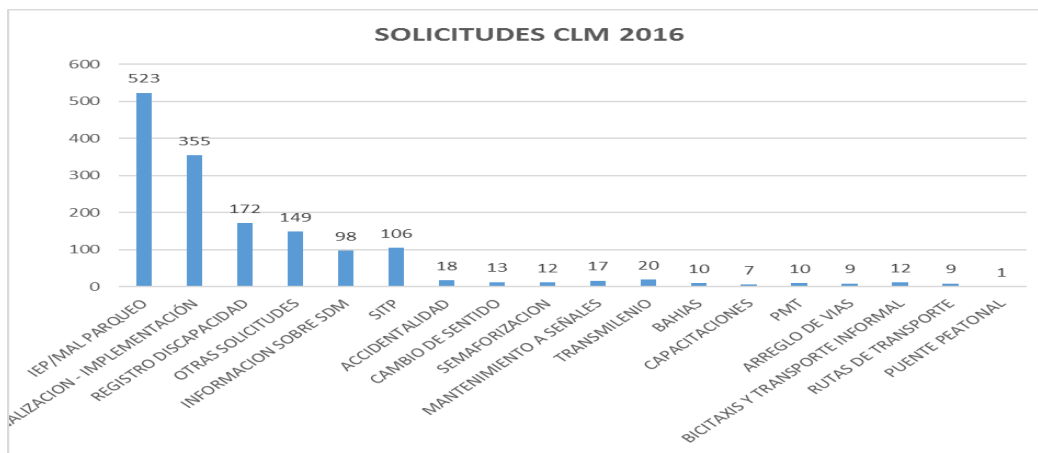


RESULTADOS AUDIENCIAS PUBLICAS II SEMESTRE 2016							
No	Localidad	Fecha de Realización	Tema	No de Asistentes	Entidades Participantes del Sector Movilidad	No de solicitudes recibidas	No de solicitudes atendidas
1	Usaquén	9/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	15		7	7
2	Chapinero	7/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	17	TMSA - UMV	8	8
3	Santa Fe	5/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	35	TMSA	14	14
4	San Cristóbal	14/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	71	TMSA - UMV	20	20
5	Usme	25/11/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	59	TMSA - UMV	10	10
6	Tunjuelito	20/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	22	TMSA - UMV	3	3
7	Bosa	30/11/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	23	TMSA - UMV	13	13
8	Kennedy	6/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	31	TMSA - UMV	18	18
9	Fontibón	30/11/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	21	TMSA - UMV	12	12
10	Engativá	30/11/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	31	IDU-TMSA-UMV	22	22
11	Suba	15/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	28	TMSA - UMV	17	17
12	Barrios Unidos	6/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	45	TMSA - UMV	7	7
13	Teusaquillo	2/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	27		9	9
14	Los Mártires	1/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	20	TMSA - UMV	3	3
15	Antonio Nariño	16/11/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	82	IDU-TMSA-UMV	12	12
16	Puente Aranda	6/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	20	TMSA - UMV	5	5
17	Candelaria	15/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	35	TMSA	5	5
18	Rafael Uribe Uribe	12/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	24	TMSA - UMV	10	10
19	Ciudad Bolívar	29/11/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	11	IDU-TMSA-UMV	2	2
20	Sumapaz	10/12/2016	Balance Acciones Sector Movilidad en la Localidad	22	UMV	2	2

### Solicitudes y Requerimientos de la Comunidad

A corte 31 de diciembre de 2016, se recibieron y gestionaron en los Centros Locales de Movilidad 1.541 solicitudes, las cuales fueron insumo primordial para la elaboración de las agendas participativas de trabajo con el fin de buscar solucionar, mejorar y/o mitigar, mediante la articulación interna y externa, las afectaciones presentadas en las localidades en temas de movilidad.

A continuación, se observa la distribución de solicitudes por tema de las cuales, las más representativas y demandas son: Invasión de Espacio Público/ Mal Parqueo, Señalización y Registro de Discapacidad con una participación de 33.9 %, 23% y 11.2% respectivamente del total de las solicitudes recibidas.



En este sentido, se muestra el estado de las solicitudes recibidas en los 20 Centros Locales de Movilidad del Distrito Capital, en donde se evidencia que, del total de los requerimientos, fueron atendidos 1.509 y 32 se encuentran en proceso de atención.

## 6.6. Resultados de evaluación del PAAC 2016 - Oficina de Control Interno

A continuación, se presenta el resultado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Movilidad al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, conforme al Decreto 524 de 2016 (guía metodológica para el PAAC):

COMPONENTE	RESPONSABLES POR COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGR.	ACTIVIDADES CUMPL.	% DE AVANCE	ACTIVIDADES NO FINALIZADAS			
					ACTIVIDADES NO FINALIZADAS	META	AVANCE	RESPONSABLES
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos</b>	OAP, OCI, OAC, Líderes de proceso, Equipo Operativo SIG	14	13	93%	1.1 Actualizar la política de riesgos incluyendo el de corrupción alineada con el Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Política Ajustada y socializada	75%	1.1. OAP, OCI
<b>Componente 2: Racionalización de tramites</b>	SJC, OIS, DSC, SA, SCT	3	0	0%	1. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-SDM (Trámite/OPA total en línea)	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-SDM (Trámite/OPA total en línea)	35%	1. SJC, OIS, DSC
					2. Copia de informe de accidente (Trámite/OPA total en línea)	Copia de informe de accidente (Trámite/OPA total en línea)	35%	2. SA, OIS, DSC
					3. Orden de entrega del vehículo inmovilizado (Optimización del proceso)	Orden de entrega del vehículo inmovilizado (Optimización del proceso)	40%	3. SCT, DSC
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>	DSC	8	6	75%	4.1 Consolidar los informes remitidos por los gestores locales como resultado de las audiencias públicas realizadas.	Analizar la información recopilada con el fin de implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.	65%	4.1 DSC
					4.2 Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en la Audiencia Pública.	Velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.	65%	4.2 DSC
<b>Componente 4: Atención al ciudadano</b>	DSC	11	9	82%	1.2 Definir con los diferentes procesos misionales la metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios.	Establecer un lineamiento de operación para la medición de la satisfacción de los usuarios de la Secretaría Distrital de Movilidad frente a los trámites y servicios.	80%	1.2 DSC
					1.3 Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR17 "Procedimiento Mecanismos de Medición"	Actualizar el procedimiento de mecanismos de medición de acuerdo al lineamiento de operación acordado con las diferentes áreas.	70%	1.3 DSC
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>	OAC, OIS, DSC	17	11	65%	1.2 Remitir la información específica sobre trámites y servicios	Elaborar y publicar información concreta y amigable sobre trámites y servicios de la SDM (Art.11, literal a-b- Ley 1712)	95%	1.2 DSC
					3.3 Actualización de la información por áreas publicada en la página web.	Depuración y actualización de la información para migrarla al nuevo portal web de la entidad, teniendo en cuenta la estructura orgánica y los requerimientos de la ley, y presentarla en este espacio de una manera más sencilla y de fácil	95%	3.3 DSC



COMPO NENTE	RESPONSA BLES POR COMPONE NTE	ACTIVIDADES PROGR.	ACTIVIDADES CUMPL.	% DE AVA NCE	ACTIVIDADES NO FINALIZADAS			
					ACTIVIDADES NO FINALIZADAS	META	AVA NCE	RESPONSA BLES
						acceso a la ciudadanía.		
					3.5 Solicitar a la Oficina de Información Sectorial y la Subdirección Administrativa el Índice de información clasificada y reservada.	Revisar la información ya publicada en la página web de la Entidad con respecto al índice de información clasificada y reservada y proceder a su actualización si a ello hay lugar. Así mismo formalizar a través de acto administrativo, la naturaleza de información Clasificada y Reservada de la Entidad.	50%	3.5 SA, OIS, OAC
					4.1 Actualizar el nuevo portal web con el idioma inglés.	El nuevo portal Web tendrá un aplicativo que permitirá su lectura en otros idiomas, como el inglés, para disponibilidad de usuarios globales.	70%	4.1 OAC
					4.2 Realizar un diagnóstico de los accesos para población en condición de discapacidad en cada una de las Sedes de la Entidad, para determinar adecuaciones que faciliten el acceso, siempre y cuando la infraestructura así lo permita.	Adecuar espacios físicos para población en discapacidad	40%	4.2 SA
					4.4 "Remitir la información de la política de servicio"	Dar a conocer internamente los lineamientos frente al servicio que presta la Secretaría de Movilidad- en materia de atención a grupos poblacionales específicos	0%	4.4 DSC
Componen te 6: Iniciativas adicionales	SGC	4	4	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
AVANCE PAAC A 31 DE DICIEMBRE DE 2016		57	43	75%				

ZONA BAJA	0% AL 59%	
ZONA MEDIA	60% AL 79%	X
ZONA ALTA	80% AL 100%	

Las conclusiones presentadas por la Oficina de Control Interno son:

- Con relación al componente de racionalización, se solicita a los responsables definir un plan de mejoramiento orientado al no cumplimiento de las mejoras propuestas y adicionalmente programar de una manera más detallada las actividades que se van a desarrollar para la vigencia 2017, esto con el fin de realizar un mayor seguimiento a la implementación de la mejora propuesta.
- Para el caso de las actividades con un nivel de cumplimiento del 70% en adelante, se solicita al proceso incluir dichas actividades dentro del PAAC para la vigencia 2017.

- Para el caso de las actividades con un nivel de cumplimiento menor al 70%, se solicita al proceso definir la conveniencia de la acción propuesta, la necesidad de modificarla, ajustarla o eliminarla, lo anterior a partir de un análisis de la razón por la cual no se dio cumplimiento a las mismas.
- Considerar las observaciones dadas por la OCI durante los seguimientos realizados al PAAC 2016 con fechas de corte 30 de abril, 31 de agosto y el presente que corresponde al 31 de diciembre del mismo año, para la estructuración del PAAC 2017.
- Revisar el alcance de aquellas actividades que se relacionan con el cumplimiento de actividades o controles que se encuentran documentados en los procedimientos pertenecientes al SIG, toda vez que no se evidencia su aporte a la mejora.
- Durante la estructuración del PAAC 2017, se recomienda revisar la relación entre las actividades propuestas y las metas o productos a alcanzar de manera tal que se orienten a una mejora continua.

### 6.7. Resultados de evaluación del PAAC-2016-Veeduría Distrital

Las siguientes tablas consolidan el resultado de la evaluación del PAAC 2016 presentado por la Veeduría Distrital a las entidades en diciembre de 2016:

CALIFICACIÓN FASE 2 PUBLICIDAD DE PLANES ANTICORRUPCIÓN			
CRITERIO	OPCION DE RESPUESTA	VALOR DE RESPUESTA	CALIFICACIÓN OBTENIDA
1. Existencia del mapa de riesgos de corrupción que se encuentra publicado en la página web	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
2. Existencia de la política de administración de riesgos publicada en la página web	(SI-NO)	SI=10 NO=0	0
3. Existencia del mapa de procesos y procedimientos publicado en la página web	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
4. Existencia de la sección particular en la página web oficial llamada "Transparencia y Acceso a la Información Pública"	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
5. Existencia de la categoría "Planeación" en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública"	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
6. El plan se encuentra publicado en la página web oficial	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
7. El enlace para consulta y descarga del plan se encuentra en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información"	MÚLTIPLE	DOC,PDF, XSL, XSLX, CSV=12,5 PPT=6,25 NINGUNO=0	10
8. El enlace del plan se encuentra en la categoría de "Planeación" de la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública"	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
9. Formato de descarga del Plan (PPT, PDF, DOC, XLS, XLSX, CSV)	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
10. El plan se puede descargar	(SI-NO)	SI=10 NO=0	10
<b>TOTAL OBTENIDO FASE 1</b>		<b>100</b>	<b>90</b>



CALIFICACIÓN FASE 2 CONTENIDOS MÍNIMOS DE PLANES ANTICORRUPCIÓN		
CRITERIOS	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE OBTENIDO
1. CRITERIO ASPECTOS FORMALES	10	8
2. CRITERIO MATRIZ DE RIESGOS	15	14
3. CRITERIO TRÁMITES	15	15
4. CRITERIO RENDICION DE CUENTAS	15	15
5. CRITERIO SERVICIO AL CIUDADANO	15	15
6. CRITERIO TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	15	15
7. CRITERIO INICIATIVAS ADICIONALES	15	15
<b>TOTAL OBTENIDO FASE 2</b>	<b>100</b>	<b>97</b>

### Desagregación Fase 2:

1. CRITERIO ASPECTOS FORMALES	VALOR DE RESPUESTA	CALIFICACIÓN OBTENIDA
1. Los componentes del plan se encuentran compilados en un solo documento	SI=0,83 NO=0	0,83
2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción son publicados como documentos independientes	SI=0,83 NO=0	0,83
3. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con el componente llamado "Gestión del Riesgo de Corrupción/Mapa de riesgos"	SI=0,83 NO=0	0,83
4. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con el componente llamado "Estrategias de Racionalización de trámites"	SI=0,83 NO=0	0,83
5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con el componente llamado "Estrategia de Rendición de cuentas"	SI=0,83 NO=0	0,83
6. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con el componente llamado "Mecanismos para mejorar el Servicio al Ciudadano"	SI=0,83 NO=0	0,83
7. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con el componente llamado "Mecanismos para mejorar la Transparencia y Acceso a la Información"	SI=0,83 NO=0	0,83
8. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con un componente de "Iniciativas adicionales"	SI=0,83 NO=0	0,83
9. El PAAC detalla el Funcionario encargado de elaboración del plan.	SI=0,83 NO=0	0
10. El PAAC detalla el Área encargada de la construcción del plan	SI=0,83 NO=0	0
11. El plan cuenta con indicadores y metas	SI=0,83 NO=0	0,83
12. El plan establece tiempos de ejecución para cada acción propuesta	SI=0,83 NO=0	0,83
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 1</b>	<b>10</b>	<b>8,3</b>
2. CRITERIO MATRIZ DE RIESGOS	VALOR DE RESPUESTA	CALIFICACIÓN OBTENIDA
1. El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web	SI=1,36 NO=0	1,36
2. La entidad cuenta con la política de administración de riesgos publicada en la página web	SI=1,36 NO=0	1,36
3. Se identifican causas internas y externas del riesgo	SI=1,36 NO=0	1,36
4. Se identifica el riesgo de corrupción	SI=1,36 NO=0	1,36
5. Consecuencias del riesgo	SI=1,36 NO=0	1,36
6. Se identifica la zona de riesgo inherente	SI=0,45 NO=0	0,45
	SI=0,45 NO=0	0,45
	SI=0,45 NO=0	0,45
7. Se identifican los controles existentes	SI=1,36 NO=0	1,36



8. Se identifica la zona de riesgo residual	SI=0,45 NO=0	0,45	
	SI=0,45 NO=0	0	
	SI=0,45 NO=0	0,45	
9. Se identifican las acciones asociadas al control	SI=0,45 NO=0	0,45	
	SI=0,45 NO=0	0,45	
	SI=0,45 NO=0	0,45	
10. Se identifican las Acciones de mitigación que responden a los riesgos identificados	SI=1,36 NO=0 PARCIAL=0,68	0,68	
11. Existe un proceso de monitoreo dentro de la matriz frente al control de los riesgos identificados	SI=0,45 NO=0	0,45	
	SI=0,45 NO=0	0,45	
	SI=0,45 NO=0	0,45	
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 2</b>	<b>15</b>	<b>13,79</b>	
<b>3. CRITERIO TRÁMITES</b>	<b>VALOR DE RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>	
1. Existencia de tipo de racionalización	SI=2,14 NO=0	2,14	
2. Existencia de acciones específicas de racionalización	SI=2,14 NO=0	2,14	
3. Existencia de la descripción de la situación actual del trámite a racionalizar	SI=2,14 NO=0	2,14	
4. Existencia de una descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	SI=2,14 NO=0	2,14	
5. Existencia de la descripción del beneficio al ciudadano y/o entidad sobre el trámite racionalizado	SI=2,14 NO=0	2,14	
6. Existencia de una dependencia responsable de la racionalización	SI=2,14 NO=0	2,14	
7. Existencia de la fecha de racionalización del trámite	SI=2,14 NO=0	2,14	
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 3</b>	<b>15</b>	<b>14,98</b>	
<b>4. CRITERIO RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>VALOR DE RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1. Existencia del componente	SI=0,94 NO=0	0,94
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,94 NO=0	0,94
	3. Existencia de responsables	SI=0,94 NO=0	0,94
	4. Existencia de fechas	SI=0,94 NO=0	0,94
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1. Existencia del componente	SI=0,94 NO=0	0,94
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,94 NO=0	0,94
	3. Existencia de responsables	SI=0,94 NO=0	0,94
	4. Existencia de fechas	SI=0,94 NO=0	0,94
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1. Existencia del componente	SI=0,94 NO=0	0,94
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,94 NO=0	0,94
	3. Existencia de responsables	SI=0,94 NO=0	0,94
	4. Existencia de fechas	SI=0,94 NO=0	0,94
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1. Existencia del componente	SI=0,94 NO=0	0,94
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,94 NO=0	0,94
	3. Existencia de responsables	SI=0,94 NO=0	0,94
	4. Existencia de fechas	SI=0,94 NO=0	0,94
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 4</b>	<b>15</b>	<b>15,04</b>	
<b>5. CRITERIO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VALOR DE RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>	
1. Estructura administrativa y	1. Existencia del	SI=0,75 NO=0	0,75



Direccionamiento estratégico	componente		
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
2. Fortalecimiento de los canales de atención	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
3. Talento Humano	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
4. Normativo y procedimental	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
5. Relacionamiento con el ciudadano	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 5</b>		<b>15</b>	<b>15</b>
<b>6. CRITERIO TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		<b>VALOR DE RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75



4. Criterio diferencial de accesibilidad	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
5. Monitoreo del acceso a la información	1. Existencia del componente	SI=0,75 NO=0	0,75
	2. Existencia de metas y Productos	SI=0,75 NO=0	0,75
	3. Existencia de responsables	SI=0,75 NO=0	0,75
	4. Existencia de fechas	SI=0,75 NO=0	0,75
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 6</b>		<b>15</b>	<b>15</b>
<b>7. CRITERIO INICIATIVAS ADICIONALES</b>		<b>VALOR DE RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>
1. Construcción y/o promoción del código de ética, otros		SI=15 NO=0	15
<b>SUBTOTAL OBTENIDO CRITERIO 7</b>		<b>15</b>	<b>15</b>

## 7. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Desarrollar estrategias de fortalecimiento en la atención al ciudadano a través de la formulación, ejecución y seguimiento de diferentes actividades que mejoren la satisfacción de los usuarios y orientadas a prevenir actos de corrupción en todos los niveles, dependencias y procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad.

## 8. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 contiene la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, estrategias anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

## 9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

A continuación, se presentan los seis componentes estipulados en la Ley 1474 de 2011:

## **9.1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

*“El riesgo de corrupción es definido como la posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”<sup>23</sup>.*

Teniendo en cuenta que la Administración de Riesgos es una herramienta de gestión, que le permite a la Entidad establecer un análisis inicial relacionado con el estado actual de la estructura de riesgos, la Secretaría Distrital de Movilidad adopta una metodología que sirve como estrategia para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la toma de decisiones. Para los riesgos de corrupción, la Administración de riesgos se realiza según lo establecido en el procedimiento para su manejo, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011.

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 2015.

De igual forma este tema está regulado al interior de la Secretaría por el PV01-PR07 procedimiento para la gestión del riesgo. La entidad a través de la apropiación de la alta dirección, con el liderazgo de su representante legal y la participación activa de su equipo operativo, se compromete a garantizar la implementación, seguimiento y control de la Gestión de Riesgos.

Como parte integral de este documento, se anexa el Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 para la Secretaría Distrital de Movilidad, elaborado por todos los procesos de la Entidad.

Como complemento al tema de administración del riesgo de corrupción la Secretaría distrital de Movilidad tiene adoptada la siguiente política:

### **- POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

---

<sup>23</sup> Guía para la gestión del riesgo de corrupción.



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

**Código: PV01-PR07-F01**

**Versión: 01**



Fecha: Marzo de 2017

**GENERALIDADES**

La SDM adopta la presente Política de Administración del Riesgo la cual está alineada a la planeación estratégica de la entidad con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones planteadas frente a los riesgos de gestión, de corrupción e institucionales identificados. La entidad acoge los lineamientos y directrices establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP en la Guía para la Administración del Riesgo, la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión - NTDSIG 001:2011 en lo relacionado con la administración del riesgo y por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

**OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA**

Establecer los parámetros para la administración de los riesgos inherentes a las actividades de los procesos de la SDM, que le permita tener control de los eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus funciones, así como de los objetivos institucionales y que sirva como estrategia en la toma de decisiones, con miras a lograr la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

**DEFINICIONES A TENER EN CUENTA PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA POLÍTICA**

Ver Glosario Proceso Control y Evaluación a la Gestión

**LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA**

- \* La administración de riesgos es de carácter prioritario y estratégico, contemplando los principios de eficiencia, economía y objetividad para evitar afectación de las actividades que agregan valor en el desarrollo de los procesos y por tanto en los productos o servicios ofrecidos.
- \* Los riesgos que después de la evaluación de los controles (riesgo residual) se valoren como importantes o inaceptables, serán atendidos de forma inmediata a través de acciones concretas, que definan las actividades para su tratamiento y seguimiento para verificar su cumplimiento, previniendo la materialización de dichos riesgos.
- \* Para riesgos de corrupción se deben generar acciones para evitar el riesgo o reducir el riesgo, y su tratamiento debe ser prioritario tomando medidas de protección para eliminar el riesgo, además se debe efectuar seguimiento mensual para verificar su cumplimiento.
- \* Las acciones y controles implementados deben tener de referente la viabilidad jurídica, financiera, recurso humano, tecnológico y análisis de la relación costo/beneficio.
- \* El monitoreo y seguimiento se conforma por dos componentes: por autocontrol de los ejecutores del proceso y por auditorías internas o seguimientos de la OCI.
- \* Cuando se materializa un riesgo, el líder del proceso debe aplicar la corrección inmediata establecida en la matriz que permita la continuidad del servicio o el restablecimiento del mismo (si es el caso). Adicionalmente se deberá documentar al interior del proceso los planes de mejoramiento para tratar el riesgo materializado.
- \* Los riesgos tipificados como "Corrupción" el impacto siempre será negativo y se debe propender por eliminar el riesgo o por lo menos llevarlo a la zona de riesgo BAJA y harán parte del Mapa de Riesgos Institucional.

**NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO O TOLERANCIA AL RIESGO - TRATAMIENTO**

**ZONA DE RIESGO RESIDUAL**

**Riesgos de Gestión**

**Riesgos de Corrupción**



<b>BAJA</b>	Luego de que ha sido llevado a esta zona, el riesgo residual se puede ASUMIR, manteniendo o aceptando la posible pérdida residual probable e implementa acciones de manejo para su mitigación.	Se deben establecer controles o acciones preventivas para ELIMINAR o REDUCIR el riesgo residual.
<b>MODERADA</b>	El riesgo residual se puede ASUMIR o REDUCIR se debe mantener o aceptar la posible pérdida residual probable o tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad o el impacto y elaborar o formular acciones de manejo para su mitigación.	Se deben establecer controles o acciones preventivas para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o ELIMINAR el riesgo residual.
<b>ALTA</b>	El riesgo residual se puede REDUCIR, esto es, tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad o el impacto; o se puede EVITAR siendo esta la primera alternativa a considerar y tomar medidas encaminadas prevenir su materialización y otra opción es COMPARTIR o TRANSFERIR reduciendo su efecto a través del traspaso de las pérdidas y disminuir el impacto del riesgo.	Se deben establecer controles o acciones preventivas para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o ELIMINAR el riesgo residual.
<b>EXTREMA</b>	El riesgo residual se puede REDUCIR, esto es, tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad o el impacto; o se puede EVITAR siendo esta la primera alternativa a considerar y tomar medidas encaminadas prevenir su materialización y otra opción es COMPARTIR o TRANSFERIR reduciendo su efecto a través del traspaso de las pérdidas y disminuir el impacto del riesgo.	Se requiere de un tratamiento prioritario. establecerán controles y/o acciones preventivas para REDUCIR la posibilidad de ocurrencia o Probabilidad del riesgo o DISMINUIR el Impacto de sus efectos y tomar medidas de protección. En todo caso se requiere que se propenda por ELIMINAR el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISOS FRENTE AL RIESGO</b>		
<b>Alta Dirección - Comité de Control Interno y Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Establecer la política de riesgo</li><li>* Realizar seguimiento y análisis periódico a los riesgos</li></ul>	
<b>Líderes Responsables de los Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Identificar los riesgos y controles de procesos y proyectos a cargo, en cada vigencia</li><li>* Realizar seguimiento y análisis a los controles de los riesgos según periodicidad establecida</li><li>* Monitorear los riesgos respecto a cambios del entorno y nuevas amenazas</li><li>* Actualizar el mapa de riesgos cuando la administración de los mismos lo requiera.</li></ul>	
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Acompañar y orientar sobre la metodología para la identificación, análisis, calificación y valoración del riesgo</li><li>* Consolidar el Mapa de riesgos institucional</li><li>* Liderar la elaboración y consolidación del mapa de riesgos de corrupción.</li></ul>	

<b>Oficina de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acompañar y orientar sobre la metodología para la administración del riesgo</li> <li>* Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales</li> <li>* Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos</li> <li>* Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos</li> <li>* Reportar seguimiento a los riesgos de gestión y de corrupción</li> </ul>
<b>COMUNICACIÓN</b>	
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	La administración de riesgos debe ser un tema conocido por todos los servidores de la SDM, para lo cual se utiliza la intranet y página web de la Entidad para su publicación, los medios masivos de comunicación, reuniones de socialización y divulgación al interior de cada uno de los procesos, lo cual será coordinado por la OAP. Así mismo se debe dar a conocer el monitoreo y revisión por parte de los líderes responsables de los procesos con fecha de corte 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre de cada vigencia, se debe comunicar o publicar en la Intranet y página web de la SDM, para conocimiento de los líderes responsables de los procesos, equipos de trabajo, servidores de la entidad, entes de control y comunidad en general.
<b>Oficina de Control Interno</b>	Con fecha de corte 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre de cada vigencia, se debe comunicar o publicar el seguimiento a los mapas de riesgos por proceso, de corrupción e institucional en la Intranet y página web de la SDM, para conocimiento de los líderes responsables de los procesos, equipos de trabajo, servidores de la entidad, entes de control y comunidad en general y el Panorama de Riesgos de la SDM.
<b>SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN</b>	
<b>Alta Dirección - Comité de Control Interno y Calidad</b>	Son los encargados de fomentar la cultura de la identificación y prevención del riesgo y definir la política para la gestión del riesgo; así mismo, apoyar todas las acciones emprendidas en este sentido y establecer los canales directos de comunicación, propiciando los espacios y asignando los recursos necesarios para su implementación y/o mantenimiento. Realizar un seguimiento permanente al cumplimiento de la Política de administración del riesgo.
<b>Líderes Responsables de los Procesos</b>	Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo, deben monitorear y efectuar seguimiento de autocontrol y autoevaluación de los Mapas de Riesgos por Proceso y de Corrupción y si es del caso ajustarlo. Igualmente registrar los avances y el estado de sus controles establecidos y acciones asociadas al control. Según el resultado del seguimiento, el líder del proceso solicitará ajuste a los riesgos o controles y elaborará acciones de mejoramiento o correctivas en el caso de materialización del riesgo.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Coordinar y acompañar a los procesos en el monitoreo y seguimiento de autocontrol y autoevaluación de los Mapas de Riesgos por Proceso y de Corrupción, así mismo consolida el Mapa de Riesgos Institucional con los riesgos de gestión en nivel Alto, Extremo y los de Corrupción, lo presenta ante el Comité de Control Interno y Calidad y lo publica, en la Intranet y página web de la SDM.
<b>Oficina de Control Interno</b>	El seguimiento a la administración del riesgo de la SDM (metodología, mapas de riesgos por proceso, de corrupción e institucional y cumplimiento de la política de administración del riesgo) y como resultado de las auditorías internas.



<b>OBSERVACIONES Y OTRAS CONSIDERACIONES</b>	Existen riesgos de carácter transversal que deben considerarse en los diferentes mapas de los procesos, tales como: riesgos de la gestión contractual, riesgos en los trámites y atención al ciudadano, riesgos ambientales y/o salud ocupacional.
--	--

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisión de la política de riesgos de corrupción con el fin de ajustarla, si es necesario.	Política revisada	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno	31 de marzo/17
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y Consolidación mapa de riesgos de corrupción	Mapa consolidado	Oficina Asesora de Planeación	31 de enero/17
Consulta y Divulgación	3.1	Publicación mapa de riesgos de corrupción en la web de la SDM	Publicación mapa	Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	31 de enero/17
	3.2	Recepcionar las observaciones e inquietudes de los ciudadanos, servidores de la SDM y partes interesadas sobre el mapa de riesgos de corrupción.	Revisión y Recopilación	Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Hasta el 30 de enero/17
	3.3	Ajustes al Mapa de riesgos de corrupción y consolidación	Mapa de riesgos consolidado	Oficina Asesora de Planeación	Hasta el 31 de enero/17
	3.4	Publicación definitiva del mapa de riesgos de corrupción de la SDM en la web.	Publicación mapa de riesgos corrupción	OAP y Oficina Asesora de Comunicaciones	31 de enero/17
Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo del comportamiento de los riesgos de corrupción.	Diligenciar matriz mapa de riesgos	Líderes de proceso-equipo operativo SIG	Permanente
	4.2	Monitoreo-autoevaluación a corte de abril-agosto y diciembre.	Diligenciar matriz mapa de riesgos	Líderes de proceso-equipo operativo SIG	Mayo/17, Septiembre/17, Enero/18.
Seguimiento	5.1	Se realizará como estipula la ley: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	Informe de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación	Mayo/17, septiembre/17 y enero/18.
	5.2	Publicación en la web del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Publicación	Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Comunicaciones	Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero"

## 9.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Secretaría Distrital de Movilidad, tiene por 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 se prestan, por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando efectividad en la atención al ciudadano.

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, 20 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.

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
Componente 2: Racionalización de Trámites									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Administrativa	Construcción y modernización de uno de los Sistemas de Información misional	La Entidad no cuenta con una herramienta tecnológica de hardware y software eficaz que permita optimizar los tiempos de respuesta en los trámites realizados	<b>SIPA</b> Diseño y desarrollo de los procesos automáticos que hacen parte de los flujos misionales de la SDM  <b>DATA CENTER</b> Fase I - Análisis de escenarios de soluciones de DATA CENTER SDM Análisis de escenarios. Definición de las soluciones  <b>DATA CENTER</b> Fase II – Estructuración e	Mejora de las condiciones tecnológicas de comunicaciones, conectividad, interoperabilidad y seguridad	Dirección de Procesos Administrativos	01/04/2017	08/12/2017
		Tecnológica						01/04/2017	08/12/2017
		Tecnológica						01/04/2017	08/12/2017



PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
Componente 2: Racionalización de Trámites									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
				para los procesos administrativos, sancionatorios y cobro coactivo	implementación de alternativa(s) Precontractual: Estudio mercado. Estructuración estudios previos y anexos técnicos Licitación Contractual: Adjudicación e implementación		Información Sectorial		
		Tecnológica			<b>MODERNIZACIÓN FASE- II</b> de la modernización tecnológica de la Secretaría Distrital de Movilidad. Estructuración e implementación para renovar los equipos de almacenamiento de datos e información, equipos de redes y telecomunicaciones y los servidores.		Oficina de Información Sectorial	01/04/2017	08/12/2017

### 9.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas permite brindar información veraz y de calidad a la ciudadanía, generando así transparencia en las acciones propias de la Entidad a través de herramientas que permiten el ejercicio de control ciudadano.

Tiene como objetivo, implementar mecanismos de participación y control, con el fin de garantizar que la ciudadanía cuente con las herramientas informativas acerca de los proyectos estratégicos de la entidad y la ejecución de recursos.

Además de la rendición de cuentas distrital que se realiza anualmente y es coordinada por la SDP, espacio donde el Alcalde mayor presenta la gestión del año inmediatamente anterior, la Secretaría Distrital de Movilidad tiene programadas la rendición de cuentas en las diferentes localidades de Bogotá a través de los Centros Locales de Movilidad, utilizando el mecanismo de audiencias públicas en cabeza de los gestores locales de movilidad. 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Vincular a las entidades del sector y a las dependencias de la SDM su participación en las audiencias públicas- Rendición de cuentas, de acuerdo a las actividades programadas, con el fin de brindar información de	Entidades del Sector y Dependencias SDM Vinculadas en las actividades de Rendición de Cuentas	Director(a) de Servicio al Ciudadano	31/12/2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	fecha programada	
	calidad, oportuna, objetiva, veraz y completa				
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Implementar lo establecido en el procedimiento PM05- PR02 "Procedimiento de Participación Ciudadana".	Ejecutar las acciones establecidas en el procedimiento de participación ciudadana y alcanzar los objetivos propuestos en Plan Institucional de Participación.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	2.2	Realizar 20 Audiencias públicas- Rendición de cuentas.	Establecer un diálogo permanente con la ciudadanía con el fin de implementar acciones de acuerdo a sus necesidades.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Invitar a las instituciones, entidades, y la ciudadanía general en las audiencias públicas- rendición de cuentas	Convocar a toda la ciudadanía para que participe activamente en las audiencias públicas. Rendición de cuentas.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
valuación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Consolidar los informes remitidos por los gestores locales como resultado de las audiencias públicas realizadas.	Analizar la información recopilada con el fin de implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	4.2	Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en la Audiencia Pública.	Velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	4.3	Remitir mensualmente la información relacionada con los indicadores de gestión al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual- POA.	Registrar mensualmente los avances y/o retrasos en el cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual- POA.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	4.4	Remitir un informe de resultados y avances del Plan Institucional de Participación a la Oficina Asesora de Planeación y a los diferentes procesos de manera trimestral.	Informar de manera proactiva los resultados del Plan Institucional de Participación como insumo para la toma de decisiones al interior de la Entidad.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017

#### 9.4. 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 con sus planes, programas y proyectos.

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

- Página web [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)
- Calle center 3649416
- Puntos de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad, ubicados en los Super cade Calle 13 (movilidad), Américas, 20 de julio y Suba, donde 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).
- 20 Centros Locales de Movilidad con Módulos de Atención al Ciudadano (M.A.C) ubicados en todas las localidades de la ciudad.
- 16 Puntos de atención SIM en relación con trámites y servicios
- Línea 195 Guía de trámites y servicios publicada en la página web de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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

La inducción y re-inducción 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 re-inducción”, que tiene como propósito presentar una guía metodológica para el desarrollo de las actividades cotidianas como funcionarios y servidores de la Secretaria Distrital de Movilidad.

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente/p rocesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	fecha program ada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Definir con los diferentes procesos misionales la metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios.	Establecer un lineamiento de operación para la medición de la satisfacción de los usuarios de la Secretaría Distrital de Movilidad frente a los trámites y servicios.	Director(a) de Servicio al Ciudadano	31/04/2017
	1.2	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR17 "Procedimiento Mecanismos de Medición"	Actualizar el procedimiento de mecanismos de medición de acuerdo al lineamiento de operación acordado con las diferentes áreas.	Director(a) de Servicio al Ciudadano	31/04/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Requerir a las dependencias la información actualizada de trámites y servicios.	Mantener actualizada la información relacionada con trámites y servicios de la Secretaría de Movilidad.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	2.2	Remitir dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes el certificado de confiabilidad de la información.	Mantener actualizada la información relacionada con trámites y servicios de la Secretaría de Movilidad.	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	2.3	Implementar una herramienta tecnológica que permita gestionar la interacción de la ciudadanía con la SDM a través de las redes sociales	Herramienta tecnológica implementada	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	2.4	Divulgación de los trámites y servicios y de los Centros locales de Movilidad a través de los medios de comunicación	10 divulgaciones en medios de comunicación	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
Talento Humano	3.1	Realizar divulgación relacionada con trámites y servicios, atención a la ciudadanía y Centros Locales de Movilidad, entre los servidores que atienden los puntos de contacto de la entidad	Realizar capacitaciones periódicas a los servidores que atienden los puntos de contacto de la entidad	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
Normativo y Procedimental	4.1	Revisar y actualizar los procedimientos que se requieran	Procedimientos de la Dirección de Servicio al Ciudadano actualizados	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Divulgación de la figura del Defensor del Ciudadano	2 divulgaciones	Directora de Servicio al Ciudadano	31/12/2017

## 9.5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Secretaría Distrital de Movilidad tiene por objetivo implementar los mecanismos para que la ciudadanía en general acceda a la información pública que genera la Entidad de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

Con el firme propósito de hacer la gestión pública transparente a la luz de la ciudadanía capitalina, la Secretaría Distrital de Movilidad implementa las acciones correspondientes para garantizar unos canales apropiados para divulgar la información de interés público, enmarcada dentro las exigencias y limitantes de la norma que regula la materia.

Para tal fin se formula el siguiente plan para dar cumplimiento a los requisitos mínimos exigidos, transparencia de la información activa (publicidad y divulgación), transparencia de la información pasiva (enfocada a la obligación que tiene la entidad de responder las solicitudes hechas por el ciudadano a través de los mecanismos establecidos por la ley), implementación de instrumentos de gestión documental de acuerdo a los lineamientos del Archivo general de la Nación y el establecimiento de canales claros y específicos para garantizar que poblaciones específicas acceda a la información de la Entidad, es decir, accesibilidad con enfoque diferencial.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	fecha programada	
<b>Lineamiento de Transparencia Activa</b>	1.1	Publicar la información mínima requerida que ya está ubicada en la página Web de la entidad, en el banner Transparencia y acceso a la información pública Ley 1712 de 2014.	Estructurar el esquema de publicación de la manera más accesible en la migración de información al nuevo portal web.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	1.2	Actualización y publicación del directorio de los servidores públicos de la entidad.	Directorio actualizado y publicado en la página web	Dirección Administrativa y Financiera	Mensual
	1.3	Actualización y publicación del directorio de los contratistas de la entidad.	Directorio actualizado y publicado en la página web	Dirección de Asuntos Legales	Mensual
	1.4	Actualización y publicación del Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones actualizado y publicado en la página web	Dirección de Asuntos Legales Oficina Asesora de Planeación	Mensual
	1.5	Actualizar y publicar en la página web de la entidad la relación de procesos contractuales suscritos por la entidad.	Relación de procesos contractuales suscritos por la entidad y la información requerida por norma.	Dirección de Asuntos Legales	Mensual
	1.6	Actualización y publicación de los datos de adjudicación y ejecución de los contratos	Relación de procesos contractuales suscritos por la entidad y la información requerida por norma.	Dirección de Asuntos Legales	Mensual
	1.7	Establecer un vínculo directo al sistema de contratación pública – SECOP, en la página web de la entidad	Un vínculo directo al sistema de contratación pública – SECOP, en la página web de la entidad	Dirección de Asuntos Legales	Mensual
	1.8	Actualización y publicación de los activos de información.	Registro de activos de información de la entidad.	Subdirección Administrativa Oficina de Información Sectorial	30 de abril
	1.9	Remitir la información específica sobre trámites y servicios para el diseño y elaboración de piezas gráficas (infografías).	Elaborar y publicar información concreta y amigable sobre trámites y servicios de la SDM (Art.11, literal a-b- Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Según el caso
	1.10	Remitir el contenido a la Oficina Asesora de Comunicaciones de cualquier decisión y/o política que haya sido adoptada por la Dirección de Servicio al Ciudadano y que afecte al público.	Publicar en la página web el contenido de toda decisión y/o política adoptada por la Dirección de Servicio al Ciudadano (Art. 11 Literal d Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Según el caso
	1.11	Remitir la información detallada de los mecanismos de	Publicar todo mecanismo de presentación directa de solicitudes,	Dirección de Servicio al Ciudadano -	Permanente



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	fecha programada
	presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos	quejas y reclamos. (Art. 11 Literal h Ley 1712)	Oficina Asesora de Comunicaciones.	
	1.12 Remitir la información sobre el procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de políticas.	Publicar mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política. (Art. 11 Literal i Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Según el caso
<b>Lineamiento de Transparencia Pasiva</b>	2.1 Remitir la información contenida en el procedimiento PM05- PR01 "Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD" para su divulgación e implementación	Dar a conocer internamente los lineamientos para la atención de PQRSD que ingresan a la Secretaría de Movilidad (Art. 26 Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Permanente
<b>Elaboración</b>	3.1 Actualizar el Procedimiento PE02-PR05 "Publicación de Información página web".	Verificar que las áreas encargadas de publicar información en la página web cumplan con lo establecido en el procedimiento.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mensual
	3.2 Actualización de la información por áreas publicada en la página web.	Verificar que las áreas encargadas de publicar información en la página web cumplan con lo establecido en el procedimiento.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mensual
	3.3 Solicitar a la Oficina de Información Sectorial y la Subdirección Administrativa la actualización de los registros o inventarios de activos de información	Actualizar la información ya publicada en la página web de la Entidad con respecto a los registros o inventarios de activos de información y actualizar la que ya no esté vigente	Oficina Asesora de Comunicaciones- Oficina de Información Sectorial.	29 de abril de 2017
	3.4 Solicitar a la Oficina de Información Sectorial la aplicación de Controles de Seguridad y privacidad de la información conforme a lo establecido en el Anexo A del estándar ISO/IEC 27001:2013 especialmente en el proceso misional de servicio al ciudadano.	Revisar la información a publicar por el proceso de servicio al ciudadano y aplicar Controles de Seguridad y privacidad de la información conforme a lo establecido en el Anexo A del estándar ISO/IEC 27001:2013.	Oficina de Información Sectorial	15 de diciembre de 2017
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1 Actualizar el nuevo portal web con el idioma inglés.	El portal web de la página ya cuenta con el servicio de idioma inglés. Verificar su uso y utilidad al ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	4.2 Actualización del nuevo portal web para accesibilidad de personas en condición de discapacidad.	En el nuevo portal web se adecua para el acceso a la información para personas en condición de discapacidad contando con las siguientes características: lector de texto, alto contraste, identificación de imágenes por etiquetas.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	4.3 "Remitir la información de la política de servicio"	Dar a conocer internamente los lineamientos frente al servicio que presta la Secretaría de Movilidad- en materia de atención a grupos poblacionales específicos	Dirección de Servicio al Ciudadano	Permanente
	4.4 Realizar talleres de fortalecimiento de la atención a grupos poblacionales dirigidos a los servidores de los puntos de contacto de la SDM	2 talleres	Dirección de Servicio al Ciudadano	31/12/2017
<b>Monitoreo del Acceso a la Información</b>	5.1 Publicar en la página web las redes sociales de la entidad para el servicio a la ciudadanía.	Verificar que los enlaces en la página web que llevan a las redes sociales sean consultados y eficientes para direccionar al ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	fecha programada
Pública	5.2	Remitir una vez se cumplan los términos legales de respuesta, un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta que ingresaron a la Entidad.	Publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. (Art. 11 Literal h Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	Trimestral

## 9.6. INICIATIVAS ADICIONALES

La Entidad seguirá trabajando y promocionando los principios y valores del código de ética con el fin de fortalecer la transparencia y las buenas prácticas en cada uno de los actos que realice un servidor de la Secretaría de Movilidad dentro y fuera de ella. A continuación, las acciones para este componente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Principios y valores éticos	Entrega de agendas 2017 con los principios y valores éticos	1.000 agendas entregadas	Oficina Asesora de Planeación	Marzo de 2017
Cultura TEP	Desarrollo de actividades para fortalecer la apropiación de los principios y valores éticos	Estrategia implementada	Oficina Asesora de Planeación Subsecretaría de Gestión Corporativa	Durante la vigencia 2017
Código de ética	Actualización del Código de Ética de la entidad, de conformidad a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Código de Ética actualizado	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Segundo semestre de la vigencia 2017
	Socialización del Código de Ética de la SDM.	Socializaciones realizadas según programación.	Gestores de Ética de la entidad	Segundo semestre de la vigencia 2017
	Implementar las directrices y directivas proferidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alcaldía Mayor de Bogotá en materia ética en la entidad	Directrices implementadas por la entidad	Subsecretaría de Gestión Corporativa Gestores de Ética de la entidad	Durante la vigencia 2017
	Socializar periódicamente en el Comité de Ética de la entidad los resultados alcanzados en materia de gestión ética	Reuniones desarrolladas Comité de Ética.	Subsecretaría de Gestión Corporativa Comité de Ética	Durante la vigencia 2017
Súper Cade de Movilidad	Rotación de autoridades de tránsito	Rotaciones realizadas	Dirección de Procesos Administrativos	Durante la vigencia 2017
Súper Cade de Movilidad	Estrategia de comunicaciones – Súper Cade de Movilidad	1 estrategia de comunicaciones realizada	Subdirección de Contravenciones	Durante la vigencia 2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Charlas-conferencias	Charla /conferencias en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y fortalecimiento de competencias y habilidades para el desarrollo del servicio público	2 charlas o conferencia durante el año	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Durante la vigencia 2017
	Desarrollo de competencias a través de procesos de inducción y re inducción de los servidores que atienden público.	Permanente	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Durante la vigencia 2017
	Charla dirigida a colaboradores que estructuran estudios previos para procesos de selección. (Contratación)	2 charlas durante el año	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Durante la vigencia 2017

Con este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, la Secretaría Distrital de Movilidad espera mejorar la satisfacción de los usuarios y aportar a la construcción de una sociedad que respete y haga buen uso de lo público.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD**