


 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRS de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

RESOLUCIÓN No. 312 DEL 19 DE JUNIO DE 2008
(Por medio del cual se delega una función a la Oficina Asesora de Planeación)

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
24/11/2014	1.0	Procedimiento- PM07-PRO1 (Resolución 406 del 10 de septiembre de 2014-Art.5- Parágrafo 2 Cambios en la migración: Actualización del nombre, se incluye la D referente a denuncias. Se actualiza numeral 4- Lineamientos y/o políticas de operación. Se actualiza el numeral 5- Recursos digitales y/o sistemas de información. Se incorporan los Formatos- PM05-PR01-F01. Consolidado de requerimientos y PM05-PR01-F02. Mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.
06/10/2015	2.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 7- Descripción de actividades con flujograma integrado; 6- Formato y documentos anexos, se elimina el formato PM05- PR01- F02 "Mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información"; inclusión del formato PM05-PR01- F03 "Formato estándar Informe Estadístico- PQR" y del anexo PM05-PR01- Anexo 01 "Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRS"
12/09/2016	3.0	Actualización: 2- Alcance; 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 6- Formato y Documento anexo; 7- Descripción de actividades con Flujograma Integrado. Inclusión del formato PM05-PR01-F04 y PM05-PR01-PT01.
05/12/2016	4.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: : 2- Alcance; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 7- Descripción de actividades con flujograma integrado.
23/03/2017	5.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: 2- Alcance; 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 6- Formato y Documento anexo Se incorpora el Formato de Seguimiento a PQRS PM05 PR01- F05, y se elimina PM05-PR01-F03; Se modifica el nombre al formato PM05 PR01 F04, y se actualiza el Protocolo PM05-PR01-PT01. 7- Descripción de actividades con flujograma integrado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAP	
Nombre: Liz Catherine Romero	Nombre: María Alicia Cárdenas	Nombre: Juan David Solano	Nombre: Laura Sofía Carvajal de León
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Profesional de la Dirección de Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional Universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Directora de Servicio al Ciudadano

1. OBJETIVO

Realizar las actividades de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad.



2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el registro de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de atención (SDQS, aplicativo de correspondencia, correo electrónico servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co, solicitudes verbales en los puntos de contacto de la Secretaría de Movilidad, Centros Locales, línea 195, y la línea 3649400 y 3649416, página de movilidad "www.movilidadbogota.gov.co"), finalizando con la consolidación de los resultados al seguimiento de PQRSD.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

Director(a) de Servicio al Ciudadano

- Verificar el cumplimiento de las acciones para la atención de los requerimientos, por medio de la publicación en la Intranet de la información acerca de los requerimientos que ingresaron a la entidad, el mes inmediatamente anterior.
- Informar a las diferentes dependencias las novedades presentadas durante el seguimiento de las PQRSD, en la oportunidad de respuesta a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

Servidor y/o Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano:

- Registrar los requerimientos que ingresan a través del correo servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- Clasificar y asignar a las diferentes dependencias los requerimientos que ingresan a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Generar los reportes necesarios para realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/soluciones y denuncias que fueron asignados a todas las dependencias de la Entidad a través del aplicativo de Correspondencia y/o el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Enviar información consolidada al Director(a) de servicio al ciudadano para su revisión y posterior publicación.

Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina:



- Hacer seguimiento a todos los requerimientos que son asignados a la dependencia a su cargo, a través de los diferentes canales.
- Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora para dar cumplimiento a lo establecido por la normativa vigente.
- Reportar aquellos casos que considere deben ser de conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario.

Servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad:



- Responder a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/ soluciones y denuncias que se reciben a través de los diversos canales de comunicación de la entidad, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

4. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los servidores de la Secretaría Distrital de Movilidad realizarán de manera eficiente y oportuna atención a los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el aplicativo de correspondencia, Sistema de Quejas y Soluciones, dando cumplimiento en lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- Los servidores de la Secretaría Distrital de Movilidad, deberán atender los derechos de petición verbales y las denuncias que se formulen sobre actos de corrupción dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, Decreto 392 de 2015 y el documento PM05-PR01-PT01 para denuncias de actos de corrupción.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

- Cada dependencia deberá nombrar un delegado para el manejo del Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), quienes deben estar previamente capacitados sobre los temas que se adelantan en la Secretaría Distrital de Movilidad, para atender los requerimientos que ingresen por este canal.
- El servidor designado para la administración del correo electrónico servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co, deberá radicar las solicitudes en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- La asignación errada de los requerimientos, se subsanará con el redireccionamiento a la Dependencia o Entidad competente de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente. Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento.
- Los requerimientos de cursos pedagógicos quedarán radicados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y/o aplicativo de correspondencia según el canal por donde ingrese el requerimiento.
- Los servidores responsables de proyectar las respuestas a los PQRSD para ser suscritas por el Director, subdirectores y/o jefes de oficina, diligenciarán el formato PM05-PR-F04 Formato de seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD.
- El servidor encargado en cada dependencia del proceso de seguimiento, generará un reporte semanal, del aplicativo de correspondencia, y del Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), para controlar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos asignados.
- El profesional encargado de la divulgación de la información en la Dirección de Servicio al Ciudadano, reportará en la intranet mes vencido los informes de PQRSD, clasificados por: dependencia, tipo documental, asunto, con las novedades que se presenten en la atención de los requerimientos asignados a las diferentes dependencias. Se entiende por novedad la no atención oportuna a los requerimientos, para que en cada dependencia proceda a dar respuesta y/o actualizar la información en el aplicativo de correspondencia y/o Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), y así, dar a conocer los temas más solicitados por los ciudadanos.
- Los jefes de área deberán realizar un análisis de las causas para identificar, por las cuales los ciudadanos interponen quejas y reclamaciones, y en general a los derechos de petición, que permita mayor eficacia en prestación del servicio.
- Los directivos de la entidad, validarán los casos en que se incumplió con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1755 de 2015), "Artículo. 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...", y determinará si reporta a la Oficina de Control Disciplinario.
- Los directivos de la entidad deberán informar a la Dirección de Servicio al Ciudadano, el resultado de la gestión realizada y las medidas aplicadas frente al informe de seguimiento de PQRSD publicado mensualmente en la intranet, el quinto (5) día hábil posterior a la publicación, diligenciado a través del formato PM05 PR01 F05 la Matriz de seguimiento de PQRSD.
- La información de seguimiento de PQRSD será publicada en la página de a la Veeduría Distrital acorde a lo establecido en la Circular 087 de 2015 de Secretaria de General.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	



- La clasificación y asignación de los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS estará a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.
- Los requerimientos que ingresen a través del Aplicativo de Correspondencia serán registrados y recepcionados por la Subdirección Administrativa y asignados a el área competente.
- Los requerimientos que ingresan a la Entidad a través de los diferentes canales incluido el presencial y Centros Locales de Movilidad serán registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS; a excepción de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la ventanilla de radicación de correspondencia de la Secretaría de Movilidad.

5. RECURSOS DIGITALES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN

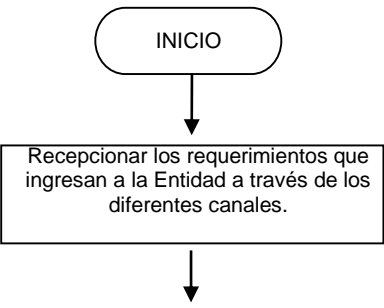
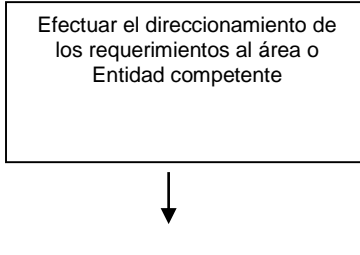
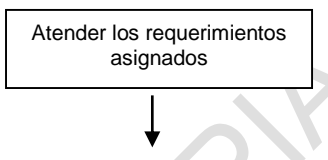
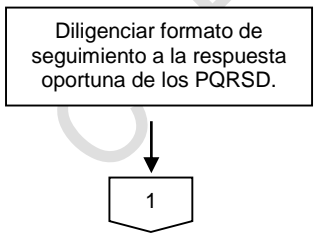
- Aplicativo de Correspondencia
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
- Intranet
- Google Apps-correo electrónico



6. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXO

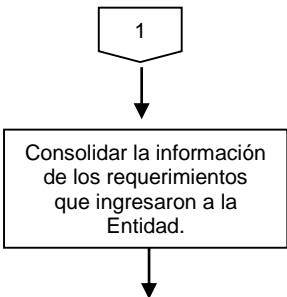
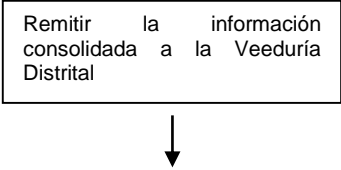
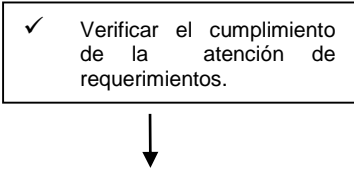
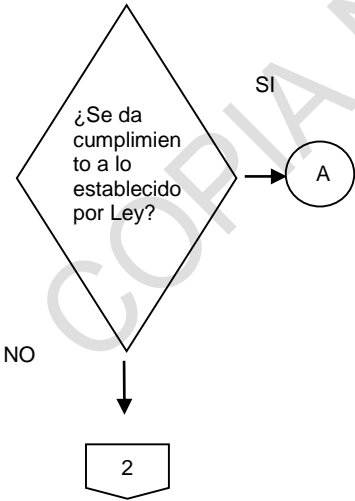
- PA01-PR01-MD01 Modelo Cartas y Oficio
- PM05-PR01-F01 Consolidado de requerimientos
- PM05-PR01-F04 Modelo Carta y Oficio a la respuesta oportuna de PQRSD Versión 2.
- PM05-PR01-F05 Matriz de seguimiento de PQRSD
- PM05-PR01-Anexo 01 Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQR
- PM05-PR01-PT01 Protocolo para denuncias de actos de corrupción, versión 2.


 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

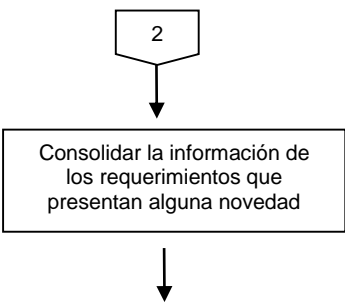
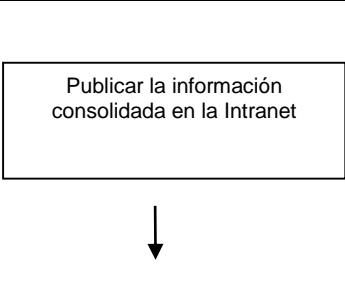
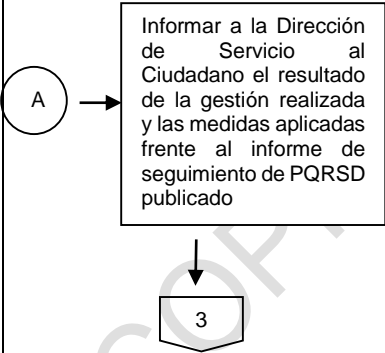
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO



No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
1		Servidor público/ Dirección de Servicio al ciudadano Subdirección Administrativa	8 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información	N.A
2		Servidor público/ Dirección de Servicio al ciudadano Subdirección Administrativa	8 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información	La clasificación y distribución se hará con base en la información suministrada por el ciudadano en el requerimiento. Los requerimientos que ingresan por el aplicativo de SDQS se direccionarán máximo en 8 horas hábiles.
3		Servidor público de todas las dependencias.	120 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información	Se remitirá copia a las instancias señaladas por el peticionario o quejoso. Y se contestará a través del canal de ingreso del requerimiento o a solicitud del peticionario o quejoso.
4		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	10 minutos	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	PM05-PR01-F04	La información servirá para hacer seguimiento a la oportunidad de las respuestas de los PQRSD. El formato se diligenciará diariamente para radicar los oficios para firma del Subsecretario, Director Subdirector y/o jefe de oficina.

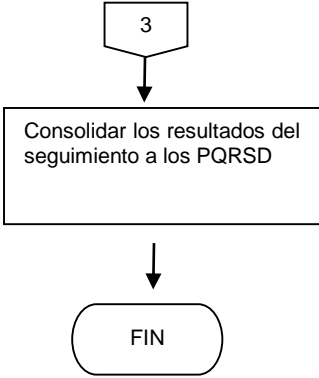
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
5		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	24 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información PM05-PR01-F01	La información de los requerimientos que ingresaron por los diferentes canales se consolidarán en el formato.
6		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	8 horas	Página Veeduría Distrital	Instructivo para el diligenciamiento o del informe estándar de PQR PM05-PR01-Anexo 01	La información será remitida de acuerdo Al instructivo PM05-PR01-Anexo 01 "Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRSD"
7		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	16 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información	Se verificará la oportunidad de respuesta a los requerimientos que ingresaron a la Entidad de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.
8		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano	N.A	N.A	N.A	N.A

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
9		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	16 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información PM05-PR01-F01	Se verificará a través de los reportes generados, el cumplimiento a la atención de requerimientos de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente
10		Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	8 horas	Intranet	Reporte generado por los Sistemas de información	La información será reportada mes vencido en intranet clasificada por dependencias, tipo documental y asunto, con los requerimientos que presentan alguna novedad, con el fin de actualizar y/o dar respuesta en el aplicativo de correspondencia y/o Sistema de Quejas y Soluciones.
11		Directores, subdirectores y jefes de oficina	40 horas	N.A	Formato Matriz de seguimiento de PQRSD PM05-PR01-F05	Los directivos de cada dependencia deberán informar la gestión realizada y las medidas aplicadas frente al informe publicado, el quinto (5) día hábil posterior a la publicación del informe en la Intranet.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05-PR01	Versión: 5.0	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
12	 <pre> graph TD A{{3}} --> B[Consolidar los resultados del seguimiento a los PQRSD] B --> C([FIN]) </pre>	Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	16 horas	N.A	Formato seguimiento a PQRSD PM05-PR01-F05	La Dirección de Servicio al Ciudadano procederá a emitir un nuevo reporte de requerimientos sin respuesta y contestados fuera de términos; que se remitirá por correo a los Jefes de área y presentará semestralmente en comité de Calidad y Control Interno; los jefes de área determinaran si envían o no a la Oficina de Control Disciplinario.