



## INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2018

De acuerdo con lo señalado en el Decreto 392 De 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", el Defensor del ciudadano, orienta su función a garantizar la atención y prestación de los servicios, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención, la cual, según lo descrito en el artículo 2° de la misma norma, ejercer las siguientes funciones:

- A. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- B. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- C. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- D. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- E. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- F. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Como consecuencia de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 113 de 2011 de la Secretaría Distrital de Movilidad "Por la cual se adopta y reglamenta la figura de Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Movilidad", y en concordancia con lo



establecido por la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los funcionarios de la Secretaría Distrital de Movilidad es velar por los derechos de los ciudadanos, implementando los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad, en el ejercicio de sus funciones. Para tal fin, se ejecutaron ciertas acciones que buscan alcanzar los objetivos específicos que se describen a continuación:

#### **I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC-Decreto 197 de 2014**

En la actualidad, se está llevando a cabo la construcción del Protocolo de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuenta las mesas de trabajo realizadas con la Secretaría General y la Política Pública que está trabajando la misma.

En aras de prestar un mejor servicio, en el SuperCADE de Movilidad, se realizó un cambio en la señalética de las zonas de atención, para brindar mayor información y ubicación al ciudadano. De igual manera, se realiza señalización de las zonas preferenciales en las zonas de atención y salas de espera.

Por otro lado, desde el año 2017 contamos con el Centro de Relevo, el cual se encuentra ubicado en el módulo 31 del SuperCADE, el cual tiene como función la atención de la población en condición de discapacidad sordo-muda.

A continuación, se relaciona material fotográfico como evidencia de lo que ha trabajado:





## II. Ser vocero de los ciudadanos o usuarios para la protección de sus derechos”.

La Secretaría Distrital de Movilidad en cabeza de la Dirección de Servicio al Ciudadano cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos.

### Canales telefónicos:

- Línea 195

### Canales presenciales:

- Centros Locales de Movilidad (ubicados en 19 Localidades)
- RedCADE SuperCADE Movilidad Calle 13

### Canales virtuales:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá te escucha [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)
- Correo electrónico [servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co)

## ✓ GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS

Con el objetivo de mantener la información de Trámites y Servicios actualizada en las plataformas: Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los encargados de cada una de las Direcciones y Subdirecciones, realizan el envío del formato: “PM05- PR08- F01 Remisión de información sobre trámites, servicios y otros procedimientos administrativos” o “PM05- PR08- F03 Formato de remisión de la información”, diligenciado y firmado solicitando la actualización de los Trámites, Servicios e Información publicada. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento del procedimiento “PM05- PR08 - Actualización de la Información en la Guía de Trámites y Servicios y Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)”.

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento, una vez se recibe el formato diligenciado y firmado, se realizan las actualizaciones correspondientes en las dos plataformas de publicación de trámites y servicios mencionadas anteriormente.

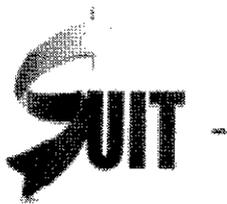
En las siguientes tablas se describe la cantidad de Trámites y Servicios publicados en cada una de las plataformas:

PA01-PR01-MD01 V.2.0

4 página de 20



Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)	CANTIDAD
TRÁMITES	62
OPA (Otros Procedimientos Administrativos)	4
TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT	66



[Inicio](#) [Acerca del SUIT](#) [El SUIT en Cámara](#) [Reportes](#) [Material de Capacitación](#) [Preguntas](#) [Contáctenos](#) [Ingresar al SUIT](#)



En esta sección podrá consultar los trámites y otros procedimientos administrativos oponibles y exigibles al usuario.



## Guía de Trámites y Servicios

Documento que guía al usuario en el uso de los servicios y trámites de la Secretaría de Movilidad.



Inicio > Trámites > Carta del Trato Digno



### Secretaría Distrital de Movilidad

- Representante legal: [Mónica María Rodríguez](#)
- NIT: 900.458.410
- Dirección: Cra. 147 No. 100-100, Bogotá, D.C.
- Teléfonos: 011 34774000 ext. 200 (línea gratuita) o 34774000
- Correo electrónico: [movilidad@bogota.gov.co](mailto:movilidad@bogota.gov.co)
- Sitio Web: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)
- Página General: [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)

- Trámites

### ✓ CARTA DEL TRATO DIGNO

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1437 de 2011, con respecto a la carta de trato digno " *Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente*", en el primer semestre se realizaron las siguientes actividades:

- Se actualizó la Carta del trato digno el 10 de mayo de 2018.
- Se realizó la publicación en las páginas del superCade de movilidad, envió la secuencia de las pantallas.



- Adicionalmente, esta se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente link <http://www.movilidadbogota.gov.co/web/trato-digno>
- Frente a la especificación de los derechos de los usuarios se encuentran contenidos en la carta de trato digno así:

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir una información clara, oportuna y veraz
  - Recibir atención sin discriminación
  - Ser informado acerca de los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)
  - Una atención personalizada
  - Asignación de un profesional de referencia
  - Confiabilidad respecto a la situación manifestada
  - Presentar sugerencia, quejas y reclamos sobre la calidad de la atención y servicios recibidos
  - Participar de los comités y reuniones de control social
  - Derecho a conocer el estado de un requerimiento queja o reclamo
  - Derecho a una respuesta clara, veraz, y oportuna
- Y los medios dispuestos a su disposición para hacer uso de ellos, es decir los puntos de contacto y el defensor del ciudadano



## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir una información clara, oportuna y veraz.
- Recibir atención al cliente en su idioma.
- Ser informado acerca de los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).
- Recibir atención personalizada.
- Organizar el programa de trabajo de forma clara.
- Correlación directa respecto a sus solicitudes manifestadas.
- Prestar sus servicios a través de canales de atención al cliente (24/7).
- Participar de los eventos y reuniones de carácter público.
- Derecho a conocer el estado de un requerimiento queja o reclamo.
- Derecho a una respuesta clara, veraz y oportuna.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Es importante que los ciudadanos que contribuyen a la buena prestación de los servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad, con sus deberes:

- Conocer y cumplir los términos, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios de movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).
- Consultar información en los canales de atención.
- Acudir en los horarios establecidos a los puntos de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).
- Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que le atiende y a otros usuarios.
- Evitar las molestias que genere a otros.
- Respetar el espacio público y que pueda afectar a terceros.

## CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

### PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

**SEDE ADMINISTRATIVA PRINCIPAL**  
Calle 19 # 37 - 35 Bogotá  
Horario Lunes a Viernes 7 am a 4:30 pm

**SEDE ADMINISTRATIVA PALOQUEMAO**  
Calle 20 # 12A - 20  
Horario Lunes a Viernes 7 am a 4:30 pm

**SUPERCADE DE MOVILIDAD**  
Calle 19 # 37 - 35  
Horario Lunes a Viernes 7 am a 7 pm  
Sábados 8 am a 12 pm

**SUPERCADE JO DE JULIO**  
Calle 16 # 30 - 20 Sur  
Horario Lunes a Viernes 7 am a 7 pm  
Sábados 8 am a 12 pm

**SUPERCADE DE SUBA**  
Calle 16 # 105 - 05  
Horario Lunes a Viernes 7 am a 7 pm  
Sábados 8 am a 12 pm

**SUPERCADE DE LAS AMÉRICAS**  
Calle 19 # 37 - 35  
Horario Lunes a Viernes 7 am a 7 pm  
Sábados 8 am a 12 pm

### PUNTOS DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL

**LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
195 Página

**COMUTADOR**  
364 94 00

**LINK CONTACTO**  
<http://www.bogota.gov.co/sdes>

**WEB**  
[www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)



### TENGA EN CUENTA

Además que la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la figura del "Defensor del Ciudadano" quien es el vocero de los ciudadanos y ciudadanas para la protección de sus derechos que, entre otras funciones, le corresponde la de conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Entidad.

Podrá acudir ante el defensor del ciudadano de manera presencial, cuando después de dirigirse a cualquier otro canal de interacción ciudadana, no encuentre solución o no queda conforme con la misma, o cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento, no se le haya dado respuesta.

El defensor del ciudadano es el Director de Servicios Ciudadanos de la Secretaría Distrital de Movilidad quien le atenderá el primer día laboral de cada semana, de 2:00 pm a 4:30 pm en la Secretaría de Movilidad - Calle 13 # 37 - 35 2da y todas las funciones de la misma Dirección a través de cada Centro Local de Movilidad de la Ciudad, o en la Red C.ADE.

El Defensor del ciudadano no atenderá requerimientos de información en primera instancia, ya que éste no reemplaza los canales de comunicación e interacción con los ciudadanos. Éste será la última instancia en el proceso.

### CENTROS LOCALES DE MOVILIDAD

Punto de contacto ubicado en las localidades. Es un espacio para la canalización de temas relacionados con la movilidad, apoyo al fortalecimiento de la gobernabilidad de la SDM a nivel local.

<b>USAGUEN</b> Calle 165 # 7 - 52 Pk 5, Usaquén Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>KENNEDY</b> Calle 79A # 41A - 1da Sur Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>ANTONIO NARIÑO</b> Calle 17 Sur # 18 - 49 Pk 6 Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana
<b>CHAPINERO</b> Calle 33 # 54 - 53 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>FONTIBÓN</b> Calle 35 # 55 - 02 Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>PUENTE ARANDA</b> Calle 31E # 4 - 05 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana
<b>SANTAFÉ</b> Calle 21 # 1 - 35 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>ENGATIVA</b> Calle 79 # 33A - 44 - 1ra y 2da Sur Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>CANDILARIA</b> Calle 31 # 6B - 36 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana
<b>SAN CRISTÓBAL</b> Avenida Sembrano # 1 - 40 Sur Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>SDBA</b> Calle 100B # 20 - 20 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>RAFAEL URIBE URIBE</b> Calle 52 Sur # 23 - 62 Sur Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana
<b>OSME</b> Calle 150 Sur # 11 - 37 Osme Centro Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>BARRIOS UNIDOS</b> Calle 46A # 63 - 04 Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>CIUDAD BOLÍVAR</b> Calle 31 # 13 - 12 Sur Pk 2 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana
<b>TUNJUELITO</b> Calle 7 # 9 - 12 Sur Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>TEUSAQUILLO</b> Calle 85B # 16 - 30 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>SUMAPAZ</b> Calle 100 # 21 - 90 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana
<b>BOSA</b> Calle 80 # 61 - 05 Sur Horario 7 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	<b>MARTINES</b> Calle 100 # 23 - 40 Horario 8 a.m. - 4:30 p.m. los días hábiles semana	

### III. Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con dos (2) Sistemas de Información mediante los cuales centraliza la información de todos los requerimientos que ingresan a la Entidad, a través de los diferentes canales. En consonancia con lo anterior, la Dirección de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento a la clasificación, asignación y oportunidad de respuesta de



todos los requerimientos registrados en los sistemas mencionados, y cuya información se describe a continuación:

## SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y al 30 de junio de 2018, la Secretaría Distrital de Movilidad registró a través del Aplicativo de Correspondencia **167.495** requerimientos.

TOTAL PQRSD RECIBIOS I SEMESTRE 2018- CORRESPONDENCIA

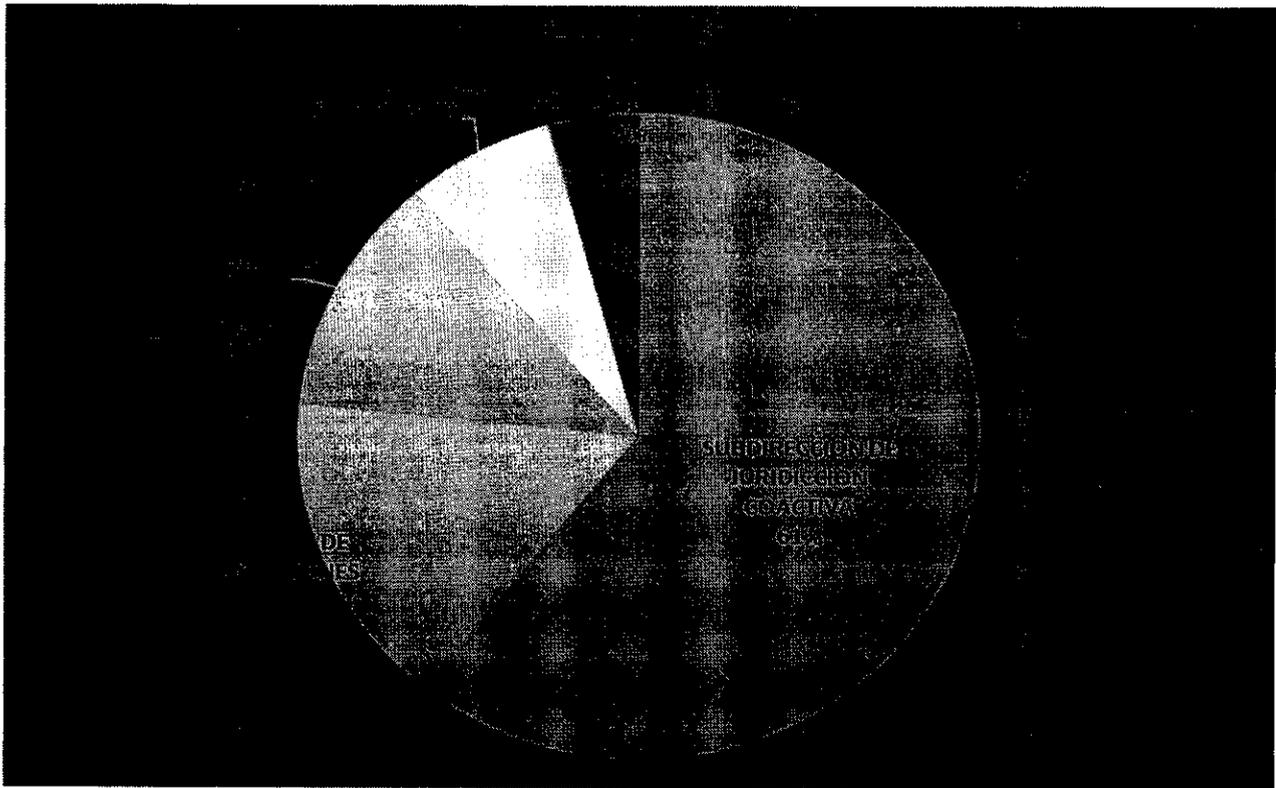
DEPENDENCIA	TOTAL DEPENDENCIA
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	89.857
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	23.262
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	17.668
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	10.523
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	6.456
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5.525
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	5.239
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD	2.825
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	2.682
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	1.041
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	686
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	455
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	242
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	196
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	190
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	182
DESPACHO	167
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	80
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL	56
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	50
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	35
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	13
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL	9
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA	3
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD	3
POUCIA METROPOLITANA DE TRANSITO	3
SIDPROVI-SINDICATO DE EMPLEADOS PROVISIONALES	2
SUPERCADE 20 DE JULIO	2
RADICACION SUPERCADE CALLE 13	2
SIDEMOV - SINDICATO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>167.495</b>



Conforme a la información anterior, las cinco (5) dependencias con el mayor número de requerimientos asignados durante el primer semestre de 2018, fue la siguiente:

**PQRSD I SEMESTRE 2018- CORRESPONDENCIA**

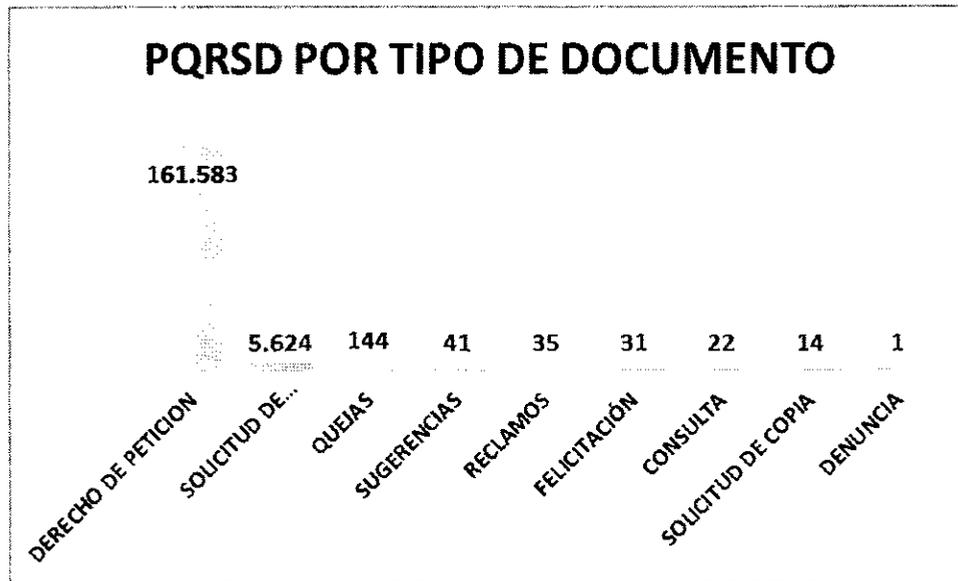
DEPENDENCIA	TOTAL DEPENDENCIA
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	89.857
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	23.262
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	17.668
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	10.523
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	6.456
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	19.729
<b>TOTAL</b>	<b>167.495</b>



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia.



Para el primer semestre de 2018, los tipos documentales más representativos: Derechos de Petición con 161.583 requerimientos correspondiente al 96,47 %, seguido de las Solicitudes de Información con 5.624 requerimientos para un 3,36% y el tercer lugar lo ocupa el tipo documental quejas con 0.09% correspondientes a 144 requerimientos.



Fuente: Informes mensuales de PQRSD del sistema de correspondencia.

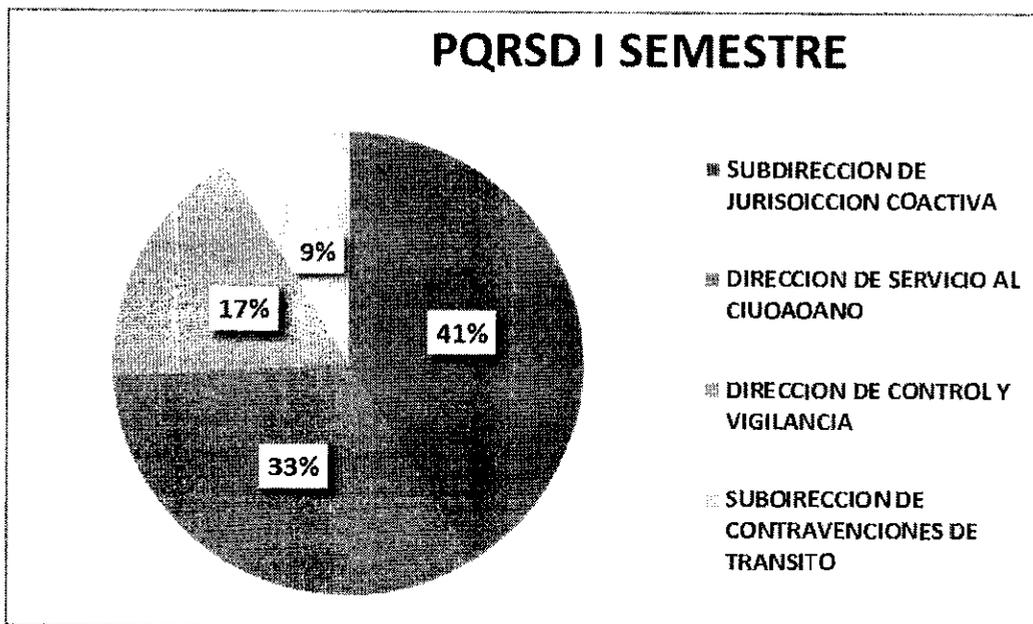
## SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTA TE ESCUCHA

Durante el primer semestre de 2018 se registraron **26.852** requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te escucha, los cuales fueron asignados por dependencia de acuerdo a su competencia así:



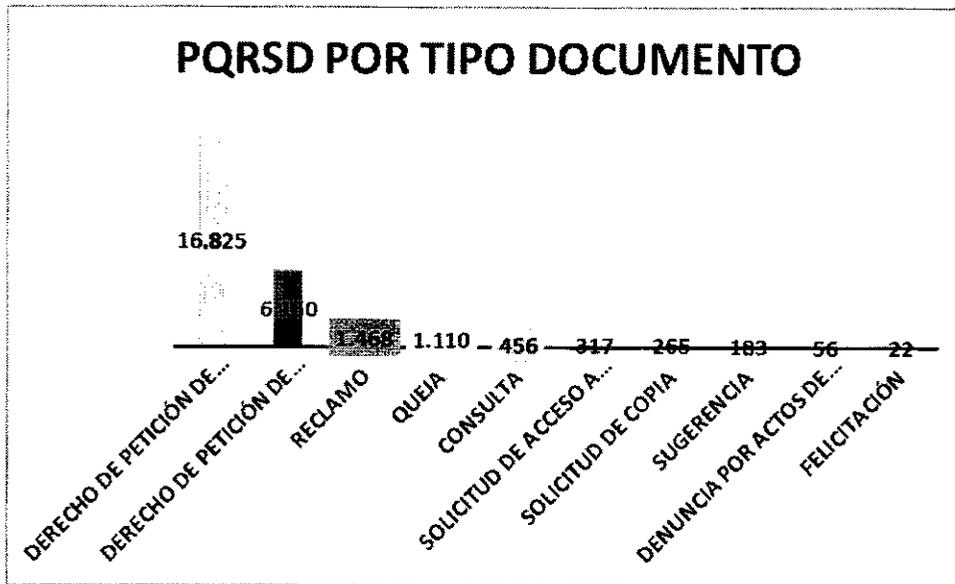
PQRSD I SEMESTRE 2018 SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	
DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	10.559
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	8.457
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	4.395
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2.225
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	292
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	264
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	202
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	124
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	118
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	79
SUBDIRECCION FINANCIERA	72
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	26
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO	19
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL	15
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	2
<b>TOTAL</b>	<b>26.852</b>

De acuerdo a la información anterior, las cuatro (4) dependencias con el mayor número de requerimientos asignados durante el primer semestre de 2018, fue la siguiente:





Así mismo se puede apreciar que el 41 % de las solicitudes de la ciudadanía fueron recibidas por la Subdirección de Jurisdicción Coactiva, 33 % la Dirección de Servicio al Ciudadano, 17 % en la Dirección de Control y Vigilancia el 9 % por la Subdirección de Contravenciones de tránsito.



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que el tipo documental derecho de petición de interés general es el tipo de documento que más radica la ciudadanía, lo cual corresponde a 16.825 el derecho de petición de interés particular ocupa el segundo lugar con 6.150 documentos radicados, seguido del tipo documental reclamo con 1.468 requerimientos, y finaliza con una leve participación de los tipos documentales queja con 1.110, consulta con 456, solicitudes de información con 317, solicitud de copia con 265, sugerencias con 183, denuncias por actos de corrupción 56 y felicitación con 22 requerimientos.

### SEGUIMIENTO

Según el seguimiento realizado por la Dirección de Servicio al Ciudadano a los PQRSD que ingresaron a la entidad a través del sistema de correspondencia con un total de 167.495 requerimientos, de los cuales 124.395 fueron contestados, y el nivel de oportunidad en la atención de PQRSD fue del 74%.

PQRSD RECIBIDOS CORRESPONDENCIA I SEMESTRE	ATENDIDOS	SIN
--	-----------	-----



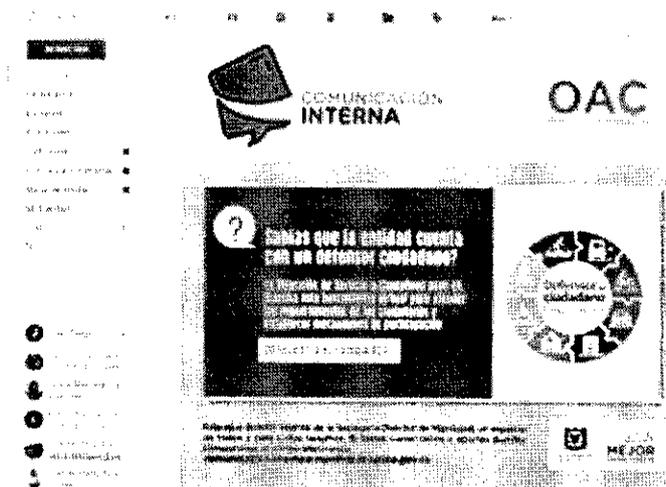
		<b>RESPUESTA</b>
	<b>167.495</b>	<b>124.395</b>
		<b>43.100</b>

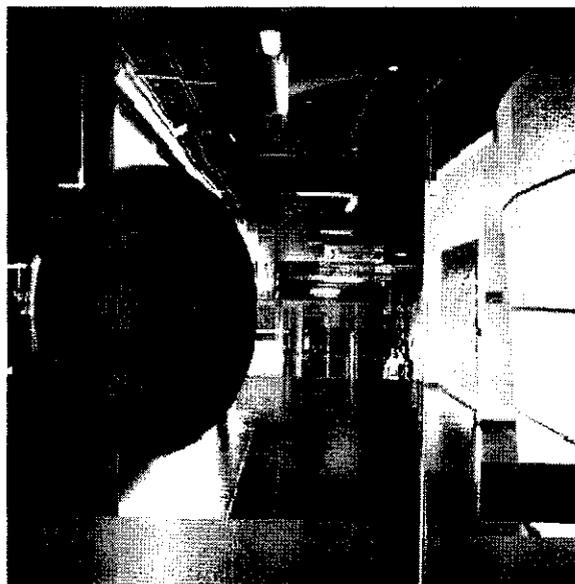
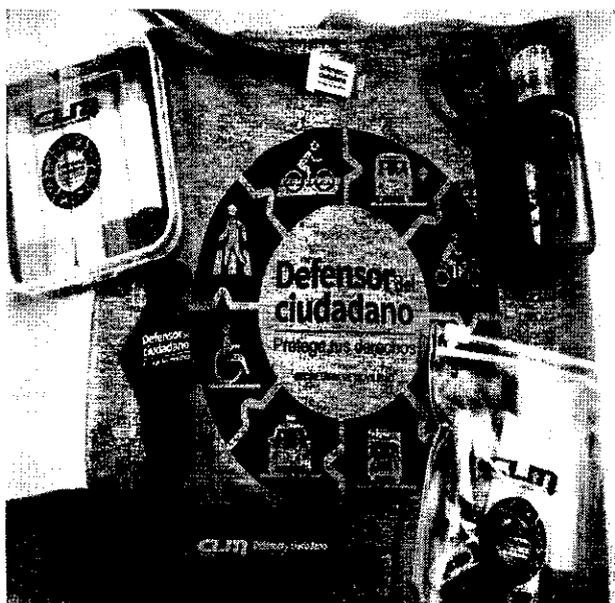
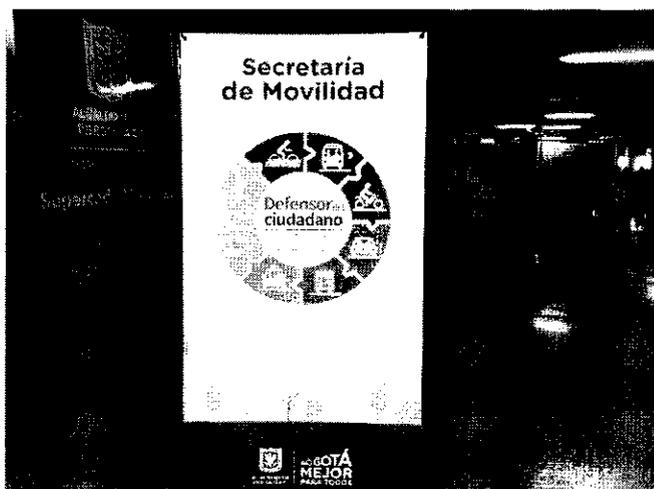
En cuanto al Sistema Distrital de quejas y soluciones ingresaron un total de 26.852 requerimientos, de los cuales 22.118 fueron contestados y el nivel de oportunidad fue del 82%.

PQRSD RECIBIDOS I SEMESTRE	ATENDIDOS	SIN RESPUESTA
26.852	22.118	4.734

### 1. Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.

Para la vigencia enero a junio de 2018, la Dirección de Servicio al Ciudadano realizó la divulgación del defensor del ciudadano se ha venido trabajando dentro y fuera de la entidad, con campañas de divulgación con apoyo de material POP que dejo a continuación:





Las diferentes actividades nacen de querer que todos los funcionarios y colaboradores de la Secretaría entiendan y conozcan la figura del defensor, así mismo con la ayuda de los centros locales de movilidad dentro de sus jornadas con la comunidad se les informa que la secretaria de movilidad cuenta con una figura del defensor, cuáles son sus derechos y deberes y se



hacen actividades con la entrega de material, donde mostramos la figura para que la ciudadanía se familiarice con ella.

Para la vigencia enero a junio de 2018, la Dirección de Servicio al Ciudadano realizó una socialización con el personal que hace presencia en los diferentes puntos de contacto; a través de estas jornadas se brindó capacitación sobre temas relacionados con la figura del Defensor del Ciudadano, deberes y derechos ciudadanos, salida de vehículos inmovilizados y canales de comunicación.

En aras de fortalecer una cultura del buen servicio y la figura del Defensor del Ciudadano se capacitaron **450** funcionarios que tienen contacto directo con la ciudadanía, en un curso taller "**La Humanización del servicio**" cuyos objetivos fueron:

- La sensibilización de los servidores públicos sobre el rol que desempeñan para que comprendan las situaciones de los ciudadanos y reflexionen sobre el impacto que surge de sus actuaciones, además, que estén en capacidad de ofrecer información técnica que les permitan mejorar la atención, ofreciendo un servicio de calidad que genere comprensión, satisfacción y lealtad en los ciudadanos.
- Especial énfasis al manejo de quejas, reclamos y problemas que plantean los ciudadanos.
- Demostrar la importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos individuales y grupales, vinculándolo a los conceptos de los usuarios y proveedores internos.
- Incorporar técnicas y herramientas que les permitirán optimizar la atención al ciudadano, compatibilizando las necesidades de la entidad con las del propio ciudadano; mecanismos de evaluación y autoevaluación sistemáticos, así como de ajustes periódicos para la mejora continua.

Esta capacitación se hizo énfasis que participaran los servidores públicos que tiene contacto directo con el ciudadano, en este curso taller se hizo sensibilizó a los participantes en prestar un servicio con calidad, dignidad buen trato hacia el ciudadano. En el confluyeron de la Subdirección de Contravenciones, Subdirección de la Jurisdicción Coactiva y la Dirección de Servicio al Ciudadano.

Además, también participaron en un taller denominado "Buenas Prácticas en Servicio al Ciudadano". Luego se continuó con el tema de fortalecer la cultura del buen servicio con otras capacitaciones para los servidores públicos de primer contacto con el ciudadano, con los siguientes temas: Lenguaje Claro, Plan Anticorrupción, Código de Integridad y Política Pública.



## 2. Otras Acciones- Medición de la Satisfacción

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con un procedimiento establecido PM05-PR17 Mecanismos de medición de la satisfacción y es transversal para todos los procesos misionales de la entidad.

Objetivo: Este mecanismo busca medir el grado de satisfacción de la ciudadanía, frente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad por los diferentes procesos misionales.

Metodología: Conforme al cronograma establecido para la vigencia 2018, la aplicación de este mecanismo cuantitativo se realiza de manera trimestral, a través de la aplicación de encuestas, en todos los procesos misionales de la entidad.

Resultados: La Secretaría realiza dos tipos de mediciones censal y muestral de acuerdo a la población objetivo que maneja cada proceso.

La medición se realiza de manera aleatoria en los siguientes procesos:

- Servicio al Ciudadano
- Regulación y control

El tipo de muestreo censal de acuerdo a su población objetivo, donde su aplicación se dio de acuerdo a las solicitudes recibidas fue realizado por los siguientes procesos:

- Gestión del Tránsito
- Seguridad Vial
- Gestión de Transporte e Infraestructura

Los resultados obtenidos en los dos primeros trimestres del 2018 fueron los siguientes:

### RESULTADO MECANISMOS DE MEDICIÓN PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

PROCESO	AREA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE
---------	------	---------------	---------------



GESTION DEL TRÁNSITO	PMT POR EVENTOS	96,97%	97,00%
	PMT POR OBRAS	96,55%	92,70%
SEGURIDAD VIAL	ASESORIAS DEMANDA Y ATENCIÓN	98,00%	100,00%
	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	97,00%	97,00%
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	98,50%	90,00%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	AP PALOQUEMAO	83,85%	82,35%
	AP AMERICAS	86,57%	88,20%
	AP 20 DE JULIO	87,84%	87,32%
	AP SUBA	94,08%	93,06%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	<b>SC MOVILIDAD</b>	88,31%	89,47%
SERVICIO AL CIUDADANO	SC MOVILIDAD	81,29%	81,98%
	SC AMERICAS	93,57%	95,55%
	SC 20 DE JULIO	93,57%	81,29%
	SC SUBA	96,66%	89,51%
	SIM	91,00%	95,00%
	SIM INTERVENTORIA	95,00%	96,00%
	PATIOS CONCESIÓN	83,14%	N/A
	PATIOS PUBLICO	93,70%	86,26%
	CLM	91,28%	93,27%
	CURSOS MOVILIDAD	92,31%	85,78%
	CURSOS 20 DE JULIO	97,61%	96,63%
	CURSOS AMERICAS	97,41%	94,71%
CURSOS SUBA	95,62%	92,74%	
GESTION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	CONCEPTOS TECNICOS	100%	99,00%
<b>RESULTADOS</b>		<b>91,25%</b>	<b>90,69%</b>

Análisis: Una vez observado el resultado de la medición realizada a través de las Encuestas de Satisfacción durante la vigencia enero- junio de 2018, se encuentran publicados los informes en el siguiente link:

<http://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano>.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEFENSOR SECRETARÍA DE MOVILIDAD SEM/ 2015

INFORME

Adicionalmente los resultados obtenidos fueron socializados por el proceso de Servicio al Ciudadano en revisión por la dirección, en cumplimiento de las responsabilidades relacionadas en el procedimiento mencionado, con el fin que la alta dirección tome las medidas correspondientes y cada proceso implemente las acciones de mejora cuando la variación es negativa de un trimestre a otro.

*Laura S. Carvajal de León*  
**LAURA SOFÍA CARVAJAL DE LEÓN**

**Defensor del Ciudadano**

[servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co)

**Secretaria Distrital de Movilidad**