Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

Secretaría Distrital de Movilidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad, 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.

La Secretaría Distrital de Movilidad como entidad ganadora del primer puesto de las entidades del Distrito Capital por la mejor *"Estrategia de Probidad y Transparencia 2015"*, forja una cultura al interior de la entidad, fundamentada en el Código de Ética (Principios y Valores) y diferentes estrategias de cultura TEP – Transparencia, Ética y Probidad-, a través de la contribución y apropiación por parte de cada integrante de la institución, para que sus labores y funciones se realicen una base sólida de buenas prácticas éticas 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 2016, 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

1. FUNDAMENTO LEGAL
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES A TENER EN CUENTA EN TEMAS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
3. CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
4. OBJETIVO DEL PLAN
5. ALCANCE
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 SDM
   - 6.1. Gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción
   - 6.2. Racionalización de trámites
   - 6.3. Rendición de cuentas
   - 6.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
   - 6.5. Acceso a la información pública
   - 6.6. Iniciativas adicionales

1. FUNDAMENTO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia**: Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.

- **Ley 80 de 1993**: "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".

- **Ley 87 de 1993**: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

- **Ley 734 de 2002**: "Por la cual se expide el código disciplinario único".

- **Ley 819 de 2003**: "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones".

- **Ley 850 de 2003**: "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores".

- **Ley 909 de 2004**: "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, Gerencia publica y se dictan otras disposiciones"

- **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 los 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 734 de 2012**: "Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones".

- **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 Titulo 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

2. 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[1].

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

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

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[3].

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[4].

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[5].

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[6].

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

[1] Definición AP DANE
[2] Ley 599 de 2000 Art.408
[3] Ley 599 de 2000 Art.410
[4] Ley 599 de 2000 Art.405
[5] Ley 599 de 2000 Art.406
[6] Ley 599 de 2000 Art.407

dichos individuos en una sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué tipo de delitos se cometerá, el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

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

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[8].

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

[7] Ley 599 de 2000 Art.404
[8] Ley 599 de 2000 Art.412

servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

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

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[10].

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[11].

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[12].

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[13].

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,

[9] www.wikipedia.org
[10] Definición WIKIPEDIA
[11] Ley 599 de 2000 Art.397
[12] Ley 599 de 2000 Art.398
[13] Ley 599 de 2000 Art.399

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[14].

Plan anticorrupción: Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contempla entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias 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[15].

Prevaricato por omisión: El servidor público que omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones[16].

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.[17]

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados[18].

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[19].

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[20].

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.

[14] Ley 599 de 2000 Art.400
[15] Ley 599 de 2000 Art.413
[16] Ley 599 de 2000 Art.414
[17] NTCGP 1000:2009
[18] NTCGP 1000:2009
[19] http://www.mineducacion.gov.co
[20] Guía de administración del Riesgo DAFP

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

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

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[22].

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.

3. SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO DE P.A.A.C. 2016

El proyecto de PAAC 2016 se publicó en la página web de la entidad www.movilidadbogota.gov.co con el fin de garantizar la participación ciudadana y de los servidores públicos en su construcción. El documento se publicó entre el 07 y el 28 de marzo de 2016 y como complemento a ésta dinámica, se realizó el día 15 de marzo el debate interno sobre el PAAC para los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad.

En el debate hicieron presencia los asesores de la estrategia de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y de la estrategia de racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Durante el periodo de socialización del Proyecto PAAC y el debate se recogieron recomendaciones y observaciones a través del link establecido para que la ciudadanía y los servidores participaran.

Como resultado se recibieron cuatro (4) observaciones y/o recomendaciones que se muestran a continuación y que fueron analizadas y evaluadas por las áreas responsables de cada componente con el fin de incluirse en el documento final del PAAC:

[21] NTCGP 1000:2009
[22] Ley 599 de 2000 Art.411

COMPONENTE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
	VÍA WEB	VÍA DEBATE
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	*a. En el diseño de la matriz de riesgos de corrupción se omitió la identificación del contexto interno y externo de los Riesgos. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deben contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos." y en la entidad están por separados, se debe dar cumplimiento al documento de la Presidencia y el DAFP.* *b. En el enlace de acceso al proyecto de mapa es necesario que corrijan el nombre: lo correcto es "mapa de riesgos de corrupción" y no mapa de riesgos anticorrupción como aparece actualmente.*	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	*a. La Orden de entrega del Vehículo está a cargo de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva?, ya que los procedimientos están a cargo de la Subdirección de Contravenciones.* *b. Se debe realizar un estudio riguroso de todos los trámites y/o servicios con el fin de determinar realmente los requisitos necesarios. Divulgar los trámites y/o servicios prestados en los canales de interacción ciudadana*	
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	*En la rendición de cuentas, solo tiene responsabilidades la Dirección de Servicio al Ciudadano. ¿Esta dirección puede cumplir con todos los compromisos que se adquieren con la ciudadanía?. Facilitar y promover la participación en la gestión de los usuarios y las organizaciones sociales para que realicen control social. Realizar una divulgación efectiva en los medios de comunicación internos y externos de las metas y los avances de la SDM. Publicar permanentemente los trámites y/o servicios con sus requisitos, con el fin de fomentar la participación ciudadana a través de la creación de grupos focales en cada una de las localidades.*	
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	*a. ¿El portafolio de Bienes y Servicios lo va a realizar la DSC, es decir que se debe trasladar el procedimiento PE01-PR16 a este proceso? ¿el proceso de Servicio al Ciudadano va a liderar la estructuración del Portafolio de Bienes y Servicios de la SDM?* *b. Mantener actualizado y llevar una trazabilidad del registro de la totalidad de los PQRS de información que reciba la SDM por los diferentes canales, realizando un análisis de causas y tratamiento de las mismas. Efectuar la modernización del portal Web y de las oficinas encargadas de los trámites y/o servicios. Diseñar mecanismos de interacción de los servidores públicos responsables de los PQRS con las dependencias de la SDM. Ubicar*	*c. Contemplar acciones para mejorar el trato de atención, el respeto y actitud de funcionarios frente a los ciudadanos y entre ellos mismos.* *d. Establecer protocolos de atención, capacitar en buenas prácticas y establecer reglas claras para evitar malas prácticas* *e. Capacitar en la humanización del servicio a los servidores de la Entidad.* *f. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.* *g. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.*

COMPONENTE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
	VÍA WEB	**VÍA DEBATE**
	buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en sitios estratégicos para los usuarios y los servidores. Diseñar e implementar estrategias de comunicación, divulgación e interacción con la ciudadanía para el fácil acceso y conocimiento de los trámites	*h. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.* *i. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.* *j. 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 administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.* *k. Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.* *l. Caracterizar a los usuarios.* *m. Reglas claras: el usuario debe conocer cuáles son las etapas para el servicio y los tiempos de cada una.* *n. Mejorar las condiciones físicas para los usuarios teniendo en cuenta los largos tiempos de espera.* *o. En sala de espera, mientras el usuario esta, se puede aprovechar para suministrar otro tipo de información relacionada con el objeto social de la Secretaría.* *p. Implementar la señalización u orientación para que el usuario se pueda desplazar fácilmente en el proceso de la prestación del servicio.*
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	*a. Siendo consecuente con el compromiso del componente 4, toda la publicación de piezas infografías lo realizará Servicio al Ciudadano a partir del 15 de marzo de 2016? no se evidencia ninguna actividad sobre la atención en otro idioma y lengua de señas? Solo se habla de discapacidad pero en adecuaciones físicas.* *b. Página web www.movilidadbogota.gov.co es importante incluir el link contacto, - Calle center 3649416 incluir el 3649400 opción #.* *c. Contar con aplicativos, plataformas y sistemas de información interoperables para mantener actualizada, disponible y de fácil acceso de la información tanto a nivel interno como a los usuarios.*	*a. Actualización permanente de las bases de datos publicados en la página web de la Entidad.*
6. INICIATIVAS ADICIONALES	*a. No se aprecian iniciativas adicionales en políticas de atención, solo refuerzo de valores éticos.* *b. Se debe revisar el Código de ética de la entidad (formulado desde 2007) la Estrategia para la Construcción del Plan anticorrupción y de atención al*	

COMPONENTE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
	VÍA WEB	VÍA DEBATE
	ciudadano menciona que "es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras".	

4. CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

MISIÓN

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

VISIÓN

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Aumentar la cobertura y efectividad de la presencia en vía
- Fortalecer la cultura de pago en los infractores
- Mantener altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.
- Aumentar la cobertura de la señalización en la ciudad
- Fortalecer la cultura y la pedagogía para la movilidad segura de la ciudad
- Garantizar la cobertura del transporte público en torno a la implementación del SITP
- Fomentar el uso de modos de transporte ambientalmente sostenibles.
- Gestionar estrategias de desarrollo humano, que permitan contar con el personal calificado y orientado al logro de la misión y visión de la SDM.

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 el 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.

5. OBJETIVO DEL PLAN

Desarrollar estrategias orientadas a prevenir actos de corrupción en todos los niveles, dependencias y procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad, así como fortalecer la atención al ciudadano a través de la formulación, ejecución y seguimiento de diferentes actividades tendientes a mejorar de forma continua la satisfacción de los usuarios.

6. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, estrategias anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los mecanismos para la transparencia y acceso a la información así como iniciativas adicionales para todos los procesos de la Entidad.

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DEATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 SDM

7.1. GESTIÓN 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.

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 procedimiento PV01-PR11 y sus anexos que contemplan la política de administración del riesgo, Guía metodológica para la administración de riesgos y mapa de riesgos de corrupción y plan de manejo.

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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Política de Administración del Riesgo	1.1	Actualizar la política de riesgos incluyendo el de corrupción alineada con el Sistema Integrado de	Política Ajustada y socializada	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno	31 de enero/16

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
		Gestión (SIG)			
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajuste de la guía metodológica para la administración de riesgos	Guía metodológica ajustada	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno	11 de febrero/16
	2.2	Ajuste del formato mapa de riesgos de corrupción y plan de manejo	Formato mapa de riesgos ajustado	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno	11 de febrero/16
	2.3	Socialización taller con el equipo operativo SIG	Taller realizado para socializar los ajustes	Oficina Asesora de Planeación	23 de febrero/16
	2.4	Acompañamiento a los procesos en la formulación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción formulado por proceso	Equipo operativo y Oficina Asesora de Planeación	Hasta el 2 de marzo/16
	2.5	Revisión y Consolidación mapa de riesgos de corrupción	Mapa consolidado	Oficina Asesora de Planeación	4 de marzo/16
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	7 de marzo/16
	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 11 de marzo/16
	3.3	Ajustes al Mapa de riesgos de corrupción y consolidación	Mapa de riesgos consolidado	Oficina Asesora de Planeación	Hasta el 18 de marzo/16
	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	30 de marzo/16
Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo permanente 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	Abril, agosto y diciembre.
Seguimiento	5.1	Se realizará como estipula la ley: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	Informe de seguimiento	Oficina de Control Interno	Mayo/16, septiembre/16 y enero/17.
	5.2	Publicación en la web del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Publicación	Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Comunicaciones	10 días posteriores a las fechas de seguimiento.

7.2. 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									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECIFICA 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 no tributarias-SDM	Tecnológicas	Trámite/OPA total en líneas	Los ciudadanos acuden a los puntos de la Red CADE en donde presta atención la Secretaría Distrital de Movilidad, con el propósito de verificar sus obligaciones y ponerse al día con ellas. Una vez revisado el estado de la deuda y sus condiciones, la SDM le brinda las siguientes opciones a la ciudadanía: . Pagar la deuda en efectivo o con tarjeta de crédito Visa o MasterCard. . Realizar un acuerdo de pago. El promedio de atención para este trámite es actualmente de una (1) hora	Desarrollos tecnológicos para la realización de un pre-acuerdo de pago a través de la página de la Secretaría Distrital de Movilidad, como opción adicional para que el ciudadano realice el trámite.	1. Disminución de tiempos de atención en beneficio del ciudadano y la entidad. 2. Minimización de desplazamientos del ciudadano para hacer el trámite. 3. Captura de datos confiables para la entidad. 4. Opción adicional para realizar el trámite. 5. Reducción en el uso del papel. 6. Dar cumplimiento a la Ley Anti trámites.	Subdirección de Jurisdicción Coactiva, Oficina de Información Sectorial y Dirección de Servicio al Ciudadano	31/03/2016	31/12/2016
2	Copia de informe de accidente	Tecnológicas	Trámite/OPA total en líneas	El ciudadano realiza la solicitud de la copia del informe de accidente de tránsito por medio de la ventanilla de correspondencia de la SDM o del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La solicitud es atendida por la Subdirección Administrativa de la SDM, quien realiza una búsqueda en el archivo de informes de accidentes y comparendos. Se verifica sí el solicitante es el propietario del vehículo, sí estuvo involucrado en el accidente de tránsito o si es el apoderado de alguno de los anteriores. Se realiza el oficio de respuesta de acuerdo con la información disponible y se envía por correo físico la misma.	Desarrollar un aplicativo dentro de la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad, que permita registrar en línea las solicitudes de los ciudadanos de informes de accidentes de tránsito y generar las respuestas correspondientes.	1. Disminución de tiempos de atención en beneficio del ciudadano y la entidad. 2. Aprovechamiento del personal administrativo para el desarrollo de otro tipo de actividades. 3. Disminución del uso de papel y ahorro en temas de espacio y archivo. 4. Disminución costos de envío de correspondencia. 5. Opción adicional para realizar el trámite. 6. Dar cumplimiento a la Ley Anti trámites.	Subdirección Administrativa, Oficina de Información Sectorial y Dirección de Servicio al Ciudadano	31/03/2016	31/12/2016
3	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	De acuerdo con la demanda del servicio, los tiempos de espera para el trámite de orden de entrega de vehículos inmovilizados en el Super CADE de Movilidad es actualmente de tres a cuatro horas aproximadamente.	Optimizar los procedimientos relacionados con la Orden de Entrega de Vehículos Inmovilizados, a través de la modificación o supresión de algunas actividades realizadas al interior de la entidad que repercuten directamente en el tiempo de duración del trámite. Adoptar planes de contingencia en aquellos casos en los que la operatividad en vía aumente de manera significativa.	1. Disminuir los tiempos de atención al ciudadano, en los trámites para la obtención de la Orden de Entrega de Vehículos Inmovilizados. 2. Dar cumplimiento a la Ley Antitrámite.	Subdirección de Contravenciones de Tránsito y Dirección de Servicio al Ciudadano	31/03/2016	31/12/2016

7.3. 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 general de la Administración Distrital así como a través de la herramienta *Estándar Internacional ISO 18091:2014* la cual se realiza con el Observatorio Ciudadano Distrital, la rendición de cuentas de la entidad se realiza a través de los Centros Locales de Movilidad, mediante 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	Solicitar a las entidades del sector su participación en las audiencias públicas- Rendición de cuentas, de acuerdo a las actividades programadas.	Vincular a las entidades del sector en las audiencias públicas con el fin de brindar información..	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
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	30/06/2016
	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	30/06/2016
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	30/06/2016
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	30/06/2016
	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	30/06/2016
	4.3	Remitir mensualmente la	Registrar mensualmente los	Directora de	30/06/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
		información relacionada con los indicadores de gestión al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual- POA.	avances y/o retrasos en el cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual- POA.	Servicio al Ciudadano	
	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	30/06/2016

7.4. 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
- 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 195Guía 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/procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**fecha programada**
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Estructurar el portafolio de servicios.	Establecer el Portafolio de Bienes y Servicios de la Entidad	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
	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.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
	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.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06 /2016
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Remitir a la Dirección de Servicio al Ciudadano toda actualización relacionada con la información de trámites y servicios.	Mantener actualizada la información relacionada con trámites y servicios de la Secretaría de Movilidad.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
	2.2	Remitir mensualmente el certificado de confiabilidad de la información, este deberá ser remitido dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.	Garantizar que la información de trámites y servicios difundida a través de los diferentes canales se encuentra actualizada.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
	2.3	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR18 "Procedimiento para	Actualización del procedimiento de inscripción o autorización para la	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente/procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**fecha programada**
		inscripción o autorización para circulación vial".	circulación vial, mediante la implementación de herramientas que garanticen la accesibilidad de la población objetivo.		
	2.4	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR08 "Procedimiento Actualización de la información en la Guía de Trámites y Servicios- Línea 195 y Gobierno en Línea"	Actualizar le procedimiento para la divulgación de la información sobre trámites y servicios con el fin de velar por el acceso a la información de manera oportuna.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
Talento Humano	3.1	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR14 "Procedimiento de Inducción y Reinducción y evaluación de funcionarios del punto de atención".	Actualizar el procedimiento de inducción y reinducción de los funcionarios de los diferentes puntos de atención de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos en esta materia.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
Normativo y Procedimental	4.1	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR01 "Procedimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad".	Actualizar el procedimiento de trámite y gestión de PQRSD de acuerdo a los lineamientos normativos vigentes a nivel nacional, distrital e institucional.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR02 "Procedimiento de participación ciudadana"	Actualizar el procedimiento de participación de acuerdo a los lineamiento nacionales, distritales e institucionales.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016
	5.2	Revisar y actualizar el procedimiento PM05- PR03/04 "Procedimiento de asignación de digiturno"	Actualizar el procedimiento de participación de acuerdo a los lineamiento nacionales, distritales e institucionales.	Directora de Servicio al Ciudadano	30/06/2016

7.5. 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 especificas 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**
Lineamiento de Transparencia Activa	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	18 de abril de 2016
	1.2	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.	11 de marzo de 2016
	1.3	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
	1.4	Remitir la información detallada de los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos	Publicar todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos. (Art. 11 Literal h Ley 1712)	Dirección de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Comunicaciones.	11 de marzo de 2016
	1.5	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.	11 de marzo de 2016
Lineamiento de transparencia Pasiva	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.	30 de abril de 2016
Elaboración	3.1	Actualizar el Procedimiento PE02-PR05 "Publicación de Información página web".	Socializar el procedimiento a todas las áreas de la entidad, explicando cuál debe ser el orden de publicación, tiempo de información en la página, responsable, formato y las características en general de la información que deben tener los documentos publicados en la web de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones	18 de abril de 2016
	3.2	Dar a conocer el Procedimiento PE02-PR05 "Publicación de Información página	Socialización del esquema de publicación en la página web, mediante la adopción y	Oficina Asesora de Comunicaciones	18 de abril de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**fecha programada**
		web".	actualización del Procedimiento PE02-PR05 a todos los niveles de la entidad, por medio de los canales internos y de una publicación en la página web para una consulta sencilla y accesible.		
	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 acceso a la ciudadanía.	Oficina Asesora de Comunicaciones	18 de abril de 2016
	3.4	Solicitar a la Oficina de Información Sectorial y la Subdirección Administrativa los registros o inventarios de activos de información	Revisar 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 2016
	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.	Subdirección Administrativa - Oficina de Información Sectorial - Oficina Asesora de Comunicaciones	29 de abril de 2016
Criterio Diferencial de Accesibilidad	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.	Oficina Asesora de Comunicaciones	18 de abril de 2016
	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	Subdirección Administrativa	29 de abril de 2016
	4.3	Actualización del nuevo	En el nuevo portal web	Oficina Asesora de	29 de abril de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**fecha programada**
		portal web para accesibilidad de personas en condición de discapacidad.	se adecuará 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.	Comunicaciones	
	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	Dirección de Servicio al Ciudadano	30 de abril de 2016
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicar en la página web las redes sociales de la entidad para el servicio a la ciudadanía.	Habilitar enlaces directos en la página web a las redes sociales, y se alinearán las solicitudes de información recibidas en estos canales de acuerdo a la competencia de cada área para que sean atendidas según los parámetros establecidos por ley.	Oficina Asesora de Comunicaciones	18 de abril de 2016
	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.	30 de abril de 2016

7.6. 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**	**Responsable**	**fecha programada**
Código de ética	Revisar el Código de Ética vigente y determinar si es necesaria su actualización a la luz de la visión estratégica de la Entidad.	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Abril de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 6: Iniciativas adicionales			
Subcomponente/procesos	**Actividades**	**Responsable**	**fecha programada**
	Socializar el código de ética de la entidad a través de diferentes canales y medios institucionales.		Junio de 2016
	Realizar estrategia de socialización de carácter pedagógico dirigido los servidores de la secretaría y que permita su participación activa, con el fin de interiorizarlo en su integralidad al interior de la Entidad.		Septiembre de 2016
	Implementar las directrices y lineamientos que en torno del Componente de Ética y Probidad indique la Secretaria General		Diciembre de 2016