



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DEL EJERCICIO DE CONTROL PREVENTIVO EN
LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
(Diciembre de 2017)**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, en el Decreto 371 de 2010, en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC, en el Conpes 3785 de 2013 y en la Ley 1712 de 2014.

Bogotá, D.C., febrero de 2018



Tabla de contenido

Introducción

1.	Marco Normativo	6
2.	Metodología	10
2.1	Metodología de la investigación	10
2.2	Fases de aplicación	11
2.3	Aspectos a evaluar	12
a.	Ciclo de trámites y servicios	12
b.	Líneas estratégicas de la Política Pública de Servicio al Ciudadano	12
c.	Líneas transversales de la Política Pública de Servicio al Ciudadano	13
d.	Componentes de Transparencia y Acceso a la Información	13
e.	Resultados por riesgos de corrupción.....	13
3.	Diagnóstico.....	14
3.1	Resultado del ciclo de trámites y servicios	14
a.	Procedimiento de asignación de sistema de turnos a la ciudadanía para trámites	14
b.	Procedimiento de validación y verificación de ingresos a cursos	15
c.	Procedimiento para la entrega de vehículos inmovilizados	15
d.	Procedimiento para la Audiencia de órdenes de comparendo por conducir en estado de embriaguez	16
e.	Procedimiento para imposición de sanciones por reincidencia.....	16
f.	Procedimiento para la entrega de copia de inventario de ingreso del vehículo al patio y/o del comparendo	16
g.	Procedimiento para la impugnación de órdenes de comparendos.....	17
h.	Procedimiento de subsanación de infracciones que generan la inmovilización del vehículo	17
i.	Procedimiento para la realización de acciones comunitarias para la prevención de la conducción bajo el influjo del alcohol o sustancias psicoactivas.....	18
j.	Procedimiento de verificación del recaudo en patio particular	18
k.	Procedimiento de verificación del recaudo por la prestación del servicio de patio para vehículos de servicio público	19
l.	Procedimiento de acuerdo de pago.....	19
m.	Procedimiento de autorización para la circulación vial	19
3.2	Resultados por líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano	20
a.	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	20
b.	Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada...20	
c.	Cualificación de los equipos de trabajo.....	27
d.	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de canales de servicio a la ciudadanía.....	32



3.3	Resultados por líneas transversales de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.....	36
3.4	Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información	37
a.	Transparencia activa.....	38
b.	Transparencia pasiva	38
3.5	Resultados por riesgos de corrupción.....	39
a.	Riesgos de oportunidad	39
b.	Riesgos de presión.....	41
c.	Riesgos de responsabilidad	42
4.	Recomendaciones.....	43
4.1	Recomendaciones del ciclo de trámites y servicios	43
4.2	Recomendaciones por líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.....	44
a.	Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	44
b.	Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada...	44
c.	Cualificación de los equipos de trabajo.....	45
d.	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	45
4.3	Recomendaciones por líneas transversales de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.....	46
a.	Mejoramiento continuo	46
4.4	Recomendaciones por componentes de Transparencia y Acceso a la Información.....	46
a.	Transparencia activa.....	46
b.	Transparencia pasiva	47
4.5	Recomendaciones por resultados de riesgos de corrupción	47
a.	Riesgos de oportunidad	47
b.	Riesgos de presión.....	47
c.	Riesgos de responsabilidad	48
	Referencias	48
	Anexos.....	48

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i>	Fases plan de trabajo.....	11
<i>Tabla 2.</i>	Acciones por punto de atención.....	13
<i>Tabla 3.</i>	Porcentaje cumplimiento capacidad ciudadana.	20
<i>Tabla 4.</i>	Porcentaje cumplimiento infraestructura.	21
<i>Tabla 5.</i>	Porcentaje cumplimiento cualificación talento humano.....	27
<i>Tabla 6.</i>	Ciudadanos encuestados por punto de atención.....	27



<i>Tabla 7.</i> Porcentaje cumplimiento articulación.....	32
<i>Tabla 8.</i> Horarios de atención Secretaría Distrital de Movilidad.....	35
<i>Tabla 9.</i> Cumplimiento mejoramiento continuo.	36
<i>Tabla 10.</i> Cumplimiento transparencia activa.....	38
<i>Tabla 11.</i> Cumplimiento transparencia pasiva.....	38
<i>Tabla 12.</i> Cumplimiento riesgos de oportunidad.....	39
<i>Tabla 13.</i> Cumplimiento trámites o servicios.	40
<i>Tabla 14.</i> Cumplimiento riesgos de presión.....	42
<i>Tabla 15.</i> Cumplimiento riesgos de responsabilidad.	42

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Porcentaje de cumplimiento canal presencial.	23
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de cumplimiento canal telefónico.	24
<i>Figura 3.</i> Porcentaje de cumplimiento canal virtual.	25
<i>Figura 4.</i> Calidad en la prestación del servicio.....	28
<i>Figura 5.</i> Conocimiento previo sobre trámites.	28
<i>Figura 6.</i> Servicio de la línea telefónica.	29
<i>Figura 7.</i> Servicio de la página web.	29
<i>Figura 8.</i> Tiempo de espera en módulos.....	30
<i>Figura 9.</i> Sencillez procedimiento pago e impugnación comparendo.....	30
<i>Figura 10.</i> Sencillez procedimiento curso pedagógico.....	31
<i>Figura 11.</i> Sencillez procedimiento retiro vehículo patios.....	31
<i>Figura 12.</i> Obstáculos atención al ciudadano.	32
<i>Figura 13.</i> Como se siente en el ejercicio sus funciones.....	32
<i>Figura 14.</i> Calificación tiempos de espera.....	36



Introducción

La Veeduría Distrital en el ejercicio de sus funciones como un órgano de control preventivo, ha venido realizando acompañamiento a distintas entidades con el fin de orientar la gestión distrital hacia un servicio integral a la ciudadanía, teniendo como base los atributos del servicio y demás lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establecidos en el Decreto 197 de 2014, los criterios de Transparencia y Acceso a la información reglamentados en la Ley 1712 de 2014 y lo contemplado en el Decreto 1081 de 2015 que contiene criterios de mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.

Con el fin de fomentar la transparencia y garantizar el acceso a la información pública, en alianza con Bloomberg Associates y la Secretaría Distrital de Salud, la Veeduría Distrital desarrolló entre mayo y agosto de 2017, el piloto de control preventivo al sector salud en la Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy, que tuvo como objetivo identificar prácticas que ponen en riesgo el acceso al derecho a la salud de la ciudadanía y la prestación del servicio.

En esta ocasión, con el sector de Movilidad, se llevó a cabo el ejercicio de control preventivo en la Secretaría Distrital de Movilidad (en adelante SD Movilidad), cuyo objetivo es fomentar la transparencia y la integridad en la SD Movilidad, por consiguiente, los objetivos específicos están enfocados a identificar prácticas que puedan poner en riesgo el acceso a los derechos de la ciudadanía en la prestación de los servicios; documentar la situación actual de la prestación del servicio de la SD Movilidad y formular recomendaciones para el mejoramiento de la atención y mejorar la calidad en la atención a la ciudadanía y aumentar los niveles de confianza en la Administración Pública. La metodología por su parte, utiliza herramientas de recolección de información que permiten identificar riesgos en la prestación del servicio que pueden resultar en hechos de corrupción.

El informe presenta el resultado de la situación actual a través de la información recolectada y las observaciones encontradas en el trabajo de campo por parte del equipo de profesionales de la Veeduría Distrital. Se evaluó el ciclo de trámites y servicios, los resultados del diagnóstico realizado por líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, componentes de transparencia y acceso a la información y riesgos de corrupción.

El documento está dividido en cuatro secciones, la primera de ellas expone el marco normativo que lo sustenta, la segunda explica la metodología empleada para la ejecución de la investigación, la tercera es el diagnóstico que muestra los resultados de la aplicación de las distintas herramientas de evaluación y finaliza con las recomendaciones.

Como producto de este ejercicio se entrega el presente informe en el que se identifican ineficiencias administrativas y se hacen unas recomendaciones a la Entidad con el fin de que sean incorporadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la SD Movilidad para la próxima vigencia.



1. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. El artículo 2 define los fines esenciales del Estado, los cuales son: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)

De igual forma, el artículo 209 establece que: “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de toda la ciudadanía, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”. Por lo anterior, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- Convención Interamericana contra la Corrupción. Los propósitos de la Convención son:
 - a) Promover y fortalecer el desarrollo, por cada uno de los Estados Partes, de los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción; y
 - b) Promover, facilitar y regular la cooperación entre los Estados Partes a fin de asegurar la eficacia de las medidas y acciones para prevenir, detectar, sancionar y erradicar los actos de corrupción en el ejercicio de las funciones públicas y los actos de corrupción específicamente vinculados con tal ejercicio.

Esta convención fue firmada y ratificada el 29 de marzo de 1996 y el 25 de noviembre de 1998 respectivamente.

- Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción. La Convención tiene como finalidad:
 - a) Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción;
 - b) Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos;
 - c) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.



Firmada y ratificada por Colombia el 10 de diciembre de 2003 y el 27 de octubre de 2006 respectivamente.

- Ley 412 de 1997. Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996.
- Ley 970 de 2005. Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Ley 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- 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 pública.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Tiene como objeto promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.



- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá. Entre otras funciones, establece las atribuciones de Alcalde Mayor de Bogotá, que de acuerdo con el artículo 38 numerales 1, 3 y 4 y el artículo 39, deberá hacer cumplir la constitución y la ley, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito, ejercer su potestad reglamentaria con el fin de garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
- 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.
- Decreto 103 de 2015. Este decreto tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.
- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.
- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados. Establece que la Red CADE participara en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano que tiene como funciones, entre otras: formular recomendaciones para optimizar el servicio al ciudadano en el Distrito Capital, velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en el Distrito Capital, definir planes conjuntos para optimizar el servicio al ciudadano en el Distrito Capital y establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicio al ciudadano.
- Decreto Distrital 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.
- Decreto 668 de 2017. Por medio del cual determina que el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital – CONPES D.C. será el encargado de articular la formulación, implementación y seguimiento de las políticas públicas distritales.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.



- 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.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 257 de 2006. Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones. En su artículo 108 determina la Naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan artículos del Decreto 1081 relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 093 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Por la cual recuerda a los representantes de cada una de las entidades que conforman el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, prever en sus presupuestos los recursos necesarios para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Por medio de la cual requiere a cada una de las entidades distritales, disponer en la preparación de sus presupuestos anuales los recursos necesarios para cubrir y poder ejecutar en cada una de sus entidades los recursos respectivos para la sostenibilidad de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 de 2013. Por medio del cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- NTC 5854 de 2011. Por medio de la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas Web.
- NTC 6047 de 2013. Por medio de la cual se establecen los estándares técnicos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio de la Ciudadanía.



2. Metodología

La Veeduría Distrital en alianza con la SD Movilidad, llevó a cabo el ejercicio de control preventivo para identificar y mitigar riesgos de ineficiencias administrativas en la prestación del servicio. La metodología contó con herramientas que permitieron identificar riesgos en la prestación del servicio que pueden resultar en hechos de corrupción. Para su ejecución, previamente se elaboró el “*Documento metodológico para la ejecución del Proyecto Piloto de Control Preventivo*” el cual incluyó herramientas de recolección de información que permitieron identificar los aspectos relevantes, que sirven como insumo para la toma de decisiones y que pueden mejorar de manera considerable la prestación de los servicios y disminuir las ineficiencias administrativas que pueden derivar en hechos de corrupción.

2.1 Metodología de la investigación

La metodología utilizada contiene herramientas de recolección y consolidación de información en campo, que permiten verificar las condiciones actuales bajo las cuales la SD Movilidad presta su servicio a la ciudadanía, para ello, los instrumentos que se emplearon fueron los siguientes:

- **Formulario de levantamiento de información:** es un formato con 28 preguntas diligenciado por el servidor designado por la SD Movilidad y en compañía del equipo de profesionales de la Veeduría Distrital en el que se evalúa la información de la entidad relacionada a la estructura, infraestructura, talento humano, procesos y procedimientos en el servicio de atención a la ciudadanía. Posterior a la aplicación del formulario, la Veeduría Distrital solicita la información que sirva de soporte y verifica los documentos, archivos o programas con el fin de evidenciar el cumplimiento de las actividades reseñadas en dicha documentación.
- **Encuestas de percepción ciudadana:** es un formato de 40 preguntas aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital que permite conocer la percepción de la ciudadanía frente a los servicios ofrecidos por la SD Movilidad.
- **Encuestas de percepción de servidores públicos:** es un formato de 12 preguntas aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital que permite conocer la percepción de los servidores públicos de la SD Movilidad, frente a los trámites y servicios y la atención a la ciudadanía por parte de la Entidad.
- **Ciudadano incógnito:** consiste en la evaluación incógnita por parte de un servidor de la Veeduría Distrital, a los canales de atención virtual, presencial y telefónica de la SD Movilidad. En el canal virtual, se aplica un formato de 27 preguntas en el que se evalúa la calidad, veracidad y accesibilidad de la información a través de la página web y chat virtual. En el telefónico, a través de 27 preguntas se evalúa la calidad y veracidad de la



información así como la oportunidad, amabilidad y trato por parte del servidor. En el presencial, se aplica un formato con 34 preguntas en las que se evalúa la calidad y veracidad de la información, la oportunidad, amabilidad y trato en la atención por parte del servidor.

- Transparencia y acceso a la información pública: es un formato de 21 preguntas diligenciado por el servidor designado por la SD Movilidad y en compañía del equipo de profesionales de la Veeduría Distrital en el que se evalúa y se recolecta información de conformidad con la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública y se verifica que la información relacionada se encuentre publicada en el enlace de transparencia de la página web de la Entidad.
- Observación: el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital realiza un análisis en el canal presencial tanto en las instalaciones internas, como a los alrededores de la SD Movilidad, con el fin de corroborar información, evaluar procesos y procedimientos y demás aspectos relevantes que pueden resultar en hechos de corrupción o ineficiencias administrativas a la hora de prestar el servicio de atención a la ciudadanía.
- Ciudadano incógnito exterior: el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital realiza simulaciones de trámites al exterior de la SD Movilidad, con el fin de detectar tramitadores que ofrecen servicios que en la Entidad se realizan de forma gratuita. Así mismo, se realizan dichos ejercicios para detectar información errónea que se brinda a la ciudadanía o la realización de maniobras fraudulentas para evadir la responsabilidad por parte de los infractores, incluso por parte de los mismos servidores de la Entidad evaluada.

2.2 Fases de aplicación

A continuación se describen las fases de aplicación del ejercicio con el plan de trabajo, las etapas y sus responsables:

Tabla 1. Fases plan de trabajo.

<i>Etapa</i>	<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Mes</i>
<i>Alistamiento</i>	• Plan de trabajo y conformación del equipo de evaluación.	Veeduría Distrital y SD Movilidad	Septiembre
<i>Implementación</i>	• Levantamiento ciclos de servicio • Análisis de talento humano • Normatividad • Procesos y procedimientos • Bitácoras de campo • Encuestas a usuarios	Veeduría Distrital	Octubre



<i>Etapa</i>	<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Mes</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a servidores • Ciudadanos incógnitos 		
<i>Análisis</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de levantamiento de información SD Movilidad • Informe de tiempos de atención SD Movilidad • Informe usuario incognito • Relatorías 	Veeduría Distrital	Noviembre
<i>Reporte y divulgación</i>	Informe final evaluación a la Secretaría Distrital de Movilidad	Veeduría Distrital	Enero/febrero
<i>Ejecución</i>	Implementación de acciones de mejora	SD Movilidad	2018
<i>Seguimiento</i>	Seguimiento a implementación de recomendaciones VD.	Veeduría Distrital y SD Movilidad	2018

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

2.3 Aspectos a evaluar

a. Ciclo de trámites y servicios

Se analizó el ciclo de atención de los trámites y servicios que presta la SD Movilidad, con especial énfasis en los siguientes:

- Impugnación a comparendos
- Salida de vehículos de patios
- Cursos pedagógicos
- Acuerdos de pago
- Excepción de Pico y Placa

b. Líneas estratégicas de la Política Pública de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con el artículo 8 de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, se evaluaron los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos
- Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada
- Cualificación de los equipos de trabajo
- Articulación interinstitucional para el mejoramiento de canales de servicio a la ciudadanía



c. Líneas transversales de la Política Pública de Servicio al Ciudadano

Frente a las líneas transversales contempladas en el artículo 9 de la Política Pública Distrital de Servicio al ciudadano se evaluaron:

- Mejoramiento continuo.

d. Componentes de Transparencia y Acceso a la Información

Se tendrán en cuenta algunos criterios de evaluación basados en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, los aspectos que se evaluaron fueron:

- Transparencia activa
- Transparencia pasiva

e. Resultados por riesgos de corrupción

De acuerdo con el *Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios* (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 2016), se evaluó:

- Riesgos de oportunidad
- Riesgos de presión
- Riesgos de responsabilidad

Para lograr recolectar la información se realizaron las siguientes acciones:

Tabla 2. Acciones por punto de atención.

<i>Punto de atención o canal</i>	<i>Levantamiento de información</i>	<i>Ciclos de servicio</i>	<i>Encuestas de percepción ciudadana</i>	<i>Encuestas de percepción a servidores</i>	<i>Ciudadano Incógnito</i>
<i>SuperCADE Movilidad</i>	x	x	x	x	x
<i>SuperCADE 20 de julio</i>			x		
<i>SuperCADE Américas</i>			x		
<i>SuperCADE Suba</i>			x		
<i>Paloquemao</i>		x	x		
<i>Patios Fontibón</i>			x	x	
<i>Patios Álamos</i>			x		
<i>Canal telefónico</i>					x
<i>Canal virtual</i>					x

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

En cuanto a las encuestas de percepción ciudadana, se evaluaron 10 temas macro: el fortalecimiento de la capacidad ciudadana, la infraestructura para la prestación de servicios, cualificación del talento humano, articulación institucional e interinstitucional, mejoramiento continuo, transparencia activa, transparencia pasiva, riesgos de oportunidad, riesgos de presión y riesgos de



oportunidad. Se aplicaron 629 encuestas en proporción al número de ciudadanos que acuden a los puntos de servicio, de la siguiente manera:

- SuperCADE Movilidad: 450
- SuperCADE 20 de julio: 22
- SuperCADE Américas: 30
- SuperCADE Suba: 30
- Paloquemao: 58
- Patios Fontibón: 11
- Patios Álamos: 28

Las encuestas de percepción a los servidores se aplicaron en la SD Movilidad y patios Fontibón para un total de 94 encuestas.

3. Diagnóstico

3.1 Resultado del ciclo de trámites y servicios

a. Procedimiento de asignación de sistema de turnos a la ciudadanía para trámites

El anterior procedimiento cumple en detalle la descripción de las actividades, sistemas de información, registros, tiempo máximo estimado, requerimientos y responsables para su ejecución.

Este procedimiento inicia con la identificación del trámite y tipo de usuario (infractor, propietario y/o autorizado) que se encuentra en la fila, determinando si existe la necesidad de atención preferencial, continua con la revisión de los documentos y requisitos exigidos para el trámite, sigue con la generación del respectivo turno y culmina con la ubicación del ciudadano en la sala de espera respectiva.

Los aplicativos utilizados son: Sistema de Asignación de Turnos - SAT, Registro Único Nacional de Transito – RUNT, Sistema de consulta de la Registraduría Nacional del Estado Civil y Registro Distrital Automotor – RDA.

Los formatos utilizados son: Formato de casos especiales en la asignación de turno para "Salida de Vehículos", este formato lo generan los orientadores solo si lo autoriza la Autoridad de Transito y el turno que se entrega a la ciudadanía.

Cuando la ciudadanía ingresa al SuperCADE, es recibida por los orientadores quienes los remiten a la zona B pero no ubican fácilmente las zonas ya que no se encuentran señalizadas todas las áreas.

No todos los servidores utilizan el sistema de turnos, realizan el llamado a voz.



b. Procedimiento de validación y verificación de ingresos a cursos

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud, continúa con la verificación de los soportes, la validación de la información y el ingreso del curso en el Sistema Interno de Movilidad comparendos – SICON; finaliza con el ingreso de los datos al sistema y se evidencia que cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento PM05- PR16-F01-V1.0.

Los aplicativos utilizados son: SICON, página web de la SD Movilidad, Google Apps – correo institucional, Sistema Integrado de Información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito – SIMIT, Registro Único Nacional de Transito – RUNT, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

El trámite se realiza en el módulo 38 del SuperCADE de Movilidad, se observa agilidad y el óptimo servicio a la ciudadanía por parte del servidor, el cual verifica la información del certificado y la incorpora a los sistemas correspondientes. Al finalizar advierte al ciudadano realizar los cursos en la SD Movilidad por confianza y rapidez en el descargue de los comparendos.

c. Procedimiento para la entrega de vehículos inmovilizados

Este procedimiento inicia con el llamado del usuario por el Sistema Asignación de Turnos SAT, con el correspondiente turno y culmina con el archivo del expediente.

Los aplicativos utilizados son: Sistema de Asignación de Turnos – SAT, Sistema Interno de Movilidad comparendos – SICON, Registro Único Nacional de Transito – RUNT y Sistema Gerencial (bases de datos de los Vehículos de Bogotá) – QX.

Este trámite cumple con las etapas del procedimiento y se evidencia que se gestiona correctamente la revisión de los documentos y confirman el tipo de infracción si son salidas rápidas o según corresponda. La atención es apropiada, rápida y se realiza un adecuado direccionamiento.

En el momento en el que el ciudadano pasa a recibir la atención en los módulos con los abogados, ya han sido verificados los documentos, el servidor utiliza correctamente los sistemas registrados en el procedimiento, se observa que como herramienta alterna, cuenta con una base de datos en Excel, en enlace en red con los servidores del área administrativa que se encuentran en las oficinas del segundo piso del SuperCADE de Movilidad.



d. Procedimiento para la Audiencia de órdenes de comparendo por conducir en estado de embriaguez

Este procedimiento inicia con la recepción de las licencias de conducción retenidas provisionalmente por la Policía Metropolitana de Tránsito seguido de la audiencia pública y la entrega o no de la licencia de conducción.

Los aplicativos utilizados son: Sistema Interno de Movilidad comparendos – SICON, Sistema Gerencial (bases de datos de los Vehículos de Bogotá) – QX, Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, Sistema de Asignación de Turnos – SAT y Base de Datos Licencias de Conducción suspendidas o canceladas.

Los abogados conocen correctamente las etapas del proceso. En este procedimiento la ciudadanía acude a la SD Movilidad para realizar la audiencia, el servidor explica las fases que continúan y los derechos que tiene de interponer los recursos de ley, prosigue el fallo y la decisión teniendo en cuenta las pruebas recaudadas.

e. Procedimiento para imposición de sanciones por reincidencia

Este procedimiento inicia con la consulta del historial de comparendos para establecer la presunta reincidencia y culmina con el acto administrativo que pone fin a la actuación y el archivo del expediente conforme a las tablas de retención documental.

Los aplicativos utilizados son: Sistema Interno de Movilidad Comparendos – SICON, Sistema Gerencial (bases de datos de los Vehículos de Bogotá) – QX, Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, Base de datos Reincidencia, Directorio Único de Ubicabilidad de Personas – DUUPS y Módulo de correspondencia de la SD Movilidad.

Los servidores realizan la consulta del historial de comparendos y verifican si es reincidente, procede con las etapas siguientes del procedimiento dejando constancia de los registros en la base de datos en Excel en enlace en red con los servidores del área administrativa.

Se observa la experticia en los temas por parte de los abogados en el manejo de los casos presentados, los tiempos son prolongados ya que depende de la complejidad del caso.

f. Procedimiento para la entrega de copia de inventario de ingreso del vehículo al patio y/o del comparendo

El procedimiento inicia con la solicitud del ciudadano de la copia del inventario de ingreso del vehículo a patio y/o del comparendo, continúa con la verificación de los documentos exigidos,



prosigue con la entrega de una copia del inventario y/o del comparendo y finaliza con la indicación al ciudadano del trámite a seguir o la información de los documentos faltantes.

Los aplicativos utilizados son: FTP (File Transfer Protocol).

El trámite es claro para los servidores que atienden estos casos y cumplen con el procedimiento. Sin embargo, los tiempos registrados en el procedimiento son muy cortos, teniendo en cuenta los inconvenientes que se pueden presentar por fallas en el registro de la información por parte de los servidores de patios, puesto que por inconsistencias en datos como número de placa, número de comparendo o fechas de inmovilización y el tipo de infracción, el ciudadano debe esperar a que se realice la corrección para obtener copia del inventario y así continuar con el proceso.

g. Procedimiento para la impugnación de órdenes de comparendos

El procedimiento cumple en detalle la descripción de las actividades, Sistemas de Información, registros, tiempo máximo estimado, requerimientos y responsables para su ejecución. Inicia con la recepción del usuario por el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, seguido de la Audiencia Pública en la cual la Autoridad de Tránsito y el Profesional Universitario escucha los descargos presentados por el ciudadano, decreta y valora las pruebas conducentes que le sean solicitadas y las de oficio que considere útiles a fin de resolver la responsabilidad contravencional del presunto infractor y finaliza con el archivo del mismo.

Los aplicativos utilizados son: Sistema de Asignación de Turnos – SAT, Sistema Interno de Movilidad Comparendos – SICON, Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, Sistema Gerencial (bases de datos de los Vehículos de Bogotá) - QX, Sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbana Regional – SIMUR, el cual no se encuentra detallado en el procedimiento. Adicionalmente los servidores que realizan el pre-filtro utilizan la herramienta Google Maps.

Los formatos utilizados son: Formato de programación de Audiencias, formato de entrega de expedientes a los abogados, base de datos, Oficina copia de audiencias.

La fecha de elaboración de este procedimiento es del 4 Mayo 2015, a partir de este año realizan la apertura de las Audiencias de Impugnación de Comparendos para todas las infracciones (excepto embriaguez y Co2), son agendadas para ser continuadas en la Sede Chicó – Carrera 18 No. 93 – 64 de acuerdo a las fechas y horas programadas en Audiencia Pública.

h. Procedimiento de subsanación de infracciones que generan la inmovilización del vehículo

Este procedimiento cumple con la descripción de las actividades, Sistemas de Información, Registros, tiempos máximo estimado, requerimientos y responsables para su ejecución. Inicia con



la recepción de las actas de entrega provisional seguido de la verificación del cumplimiento del compromiso y culmina con el cumplimiento de las etapas procesales de la investigación y el archivo de los documentos del expediente.

Los aplicativos utilizados son: Sistema Interno de Movilidad Comparendos – SICON, Registro Único Nacional de Transito – RUNT, Sistema Gerencial (bases de datos de los Vehículos de Bogotá) – QX y Sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbana Regional – SIMUR el cual no se encuentra detallado en el Procedimiento.

Los formatos utilizados son: Formato de notificación personal, Formato de notificación por aviso, Formato de base de datos "Subsanaciones", Bases de datos (Subsanaciones).

i. Procedimiento para la realización de acciones comunitarias para la prevención de la conducción bajo el influjo del alcohol o sustancias psicoactivas

El procedimiento cumple con los Sistemas de Información, registros, tiempo máximo estimado, requerimientos y responsables para su ejecución. Inicia con la entrega del turno, sigue con la recepción de documentos, continúa con la elaboración de la remisión a Alcohólicos Anónimos (entidad encargada), sigue con la expedición del certificado respectivo, la entrega tanto de la constancia del cumplimiento expedida por Alcohólicos Anónimos como del paz y salvo, para la incorporación al expediente correspondiente y finaliza con el archivo de los formatos.

Los aplicativos utilizados son: Sistema Interno de Movilidad Comparendos – SICON, Google Apps correo electrónico, Carpeta compartida Movbog servicio social.

Los formatos utilizados son: Cinco (5) Formatos de Remisión para la realización de acciones comunitarias, Formato de control de remisión y entrega del cumplimiento de acciones comunitarias (es diligenciada por el ciudadano), Formato de certificado de cumplimiento de horas de acciones comunitarias, Formato de remisión y certificación de cumplimiento de acciones comunitarias a la Subdirección de Contravenciones de Tránsito.

j. Procedimiento de verificación del recaudo en patio particular

Este procedimiento cumple en detalle la descripción de las actividades, sistemas de información, registros, tiempo máximo estimado, requerimientos y responsables para su ejecución. Inicia al descargar la información del recaudo reportada diariamente por parte de la entidad financiera y la interventoría y termina con el archivo del acta de liquidación mensual de recaudo.

Los aplicativos utilizados son: Google Apps correo electrónico y Reporte del sistema de información de manejo de patio Particular – GRUPAT.



Los formatos utilizados son: Formato de Acta de liquidación mensual de ingresos por servicios de Parquero y grúas y Formato de Memorando.

k. Procedimiento de verificación del recaudo por la prestación del servicio de patio para vehículos de servicio público

El procedimiento cumple con las actividades, Sistemas de Información, Registros, tiempo máximo estimado, requerimientos y responsables para su ejecución. Inicia con la liquidación de la tasa por patio público y termina con la radicación del acta de Ingresos en la Subdirección Financiera.

Los aplicativos utilizados son: Google Apps correo electrónico y Reporte del sistema de información de manejo de patio público – GRUPAT.

Los formatos utilizados son: Formato del consolidado diario de las liquidaciones y Acta mensual de ingresos por servicio de parquero público.

l. Procedimiento de acuerdo de pago

El procedimiento inicia con la recepción de los documentos para realizar el acuerdo de pago, verificación de los mismos para deudor y/o codeudor, la suscripción del preacuerdo de pago y finaliza con la notificación personal de la resolución que otorga el acuerdo de pago.

Se evidencia que el trámite cumple con el procedimiento, sin embargo, se observó que no funcionaba el sistema de asignación de turnos por lo que fue entregado de forma manual sin dejar constancia en registro, adicionalmente, el tiempo de espera para la atención fue de dos horas.

Revisando este procedimiento cumple con lo establecido en el procedimiento PM03-PR22 a excepción de los tiempos de atención.

m. Procedimiento de autorización para la circulación vial

El procedimiento inicia con la entrega del turno, sigue con la recepción de la solicitud del ciudadano, ya sea de manera escrita o presencial, continúa con la verificación de requisitos exigidos para el registro de vehículos exceptuados de la medida restrictiva de circulación y finaliza con la entrega del reporte de la inscripción del vehículo.

Revisando el procedimiento, cumple con lo establecido en el procedimiento de Autorización para la Circulación Vial, sin embargo se observó que no hay continuidad del trámite cuando los servidores hacen el cambio de turno, por lo que el ciudadano debe volver a dar toda la información.



3.2 Resultados por líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano

a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos

La Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano en su artículo 8, hace referencia al deber que tiene la Administración pública de “desarrollar estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos” (Decreto 197, 2014).

Tabla 3. Porcentaje cumplimiento capacidad ciudadana.

Línea Estratégica	Porcentaje de Cumplimiento
1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	33%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Como resultado de la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana, se obtuvo un 33% de cumplimiento de la línea estratégica de fortalecimiento de la capacidad ciudadana en la que se pudo evidenciar que de los ciudadanos encuestados que debieron realizar el curso pedagógico, un 14% lo realizó por fuera de la SD Movilidad, manifestando en ocasiones que “era más rápido hacerlo por fuera y que duraba menos tiempo”.

En el caso de ciudadanos a los que les fue inmovilizado su vehículo, el 34% de los encuestados manifestó inconformismo ya que la Autoridad de Tránsito no le informó sobre el procedimiento que debía realizar para retirar su vehículo de patios y pagar su comparendo, y al 91% no le informaron la posibilidad de un acuerdo de pago.

Dado lo anterior, se puede evidenciar que la ciudadanía no tiene conocimiento sobre los servicios que presta la Entidad, ni las facilidades a las que pueden acceder, esto también como consecuencia de la falta de información que brindan tanto los Agentes de Tránsito como la SD Movilidad a través de sus distintos canales de atención.

b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

Especifica que la accesibilidad y la suficiencia, son los dos atributos que debe garantizar el Distrito en su infraestructura, tanto física como tecnológica en la prestación de servicios al ciudadano.



Tabla 4. Porcentaje cumplimiento infraestructura.

Línea Estratégica	Porcentaje de cumplimiento
2. Infraestructura para la prestación de servicios	47%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en los canales de atención**

Se pudo evidenciar que tanto para el canal presencial, como en el canal telefónico se cuenta con sistemas que permiten detectar los tiempos de espera en la atención. Sin embargo, la Entidad no realiza un reporte con el análisis de esos tiempos ni tampoco un plan de mejora, lo cual se puede contrastar con las encuestas de percepción ciudadana y de servidores en las que ambos manifiestan que uno de los aspectos negativos de la atención por parte de la SD Movilidad son los largos tiempos en la atención a la ciudadanía.

Por su parte, al no contar con un canal de atención virtual para trámites en línea ni un chat virtual tampoco se pudo evaluar este canal.

- **Oportunidad en la atención**

Se evaluó en cada uno de los canales la oportunidad de respuesta y se pudo identificar que, aunque en su mayoría, el ciudadano respondió que la atención fue rápida, un alto porcentaje se encuentra insatisfecho con los tiempos de espera. Frente al canal telefónico, el 14% de los ciudadanos manifestó que no le atendieron su llamada, esto se pudo corroborar a través de la evaluación de ciudadano incógnito el cual realizó 4 intentos y no fue atendida su llamada.

Por su parte, de los ciudadanos encuestados que acudieron a la página web para realizar la consulta de su trámite, el 16% respondió que la página no se encontraba en uso o no funcionaba correctamente, se corroboró con el ciudadano incógnito quien evidenció que la plataforma se cae con regularidad o el enlace se pierde después de un tiempo de permanecer en la página.

- **Señalización**

De los ciudadanos encuestados se pudo identificar que el 34% no está conforme con la señalización en el punto de atención, el 15% considera que no es adecuada la limpieza, orden y comodidad. Esto se pudo verificar en la observación realizada por los servidores de la Veeduría Distrital y el ciudadano incógnito en el que se evidenció que no es clara la señalización, la ciudadanía queda confundida hacia que módulo debe dirigirse y según servidores de la SD Movilidad, por seguridad, las sillas se encontraban unidas y amarradas, lo cual resultaba incómodo para los ciudadanos que debían ir hasta el final de las sillas en ocasiones preferían permanecer de pie.



- **Congestión y tiempos de espera en sala**

Aunque la mayoría de ciudadanos manifestaron que al llegar a la Entidad la asignación del turno es rápida, el tiempo de espera para ser atendidos en módulo puede superar las cuatro horas.

En cuanto a la congestión, el 55% de los ciudadanos calificaron negativamente este aspecto, y el 69% de los servidores también lo consideraron un aspecto negativo a la hora de prestar el servicio.

- **Personal, módulos de atención y organización**

El 44% de los ciudadanos considera que no se cuenta con módulos suficientes para atender a los usuarios, lo mismo opina el 53% de los servidores encuestados frente a este aspecto.

El 59% considera que es insuficiente el personal para atender a los usuarios, y el 47% de servidores cree también que no se cuenta con suficiente personal para atender la demanda ciudadana.

Se corroboró también a través de la observación y el ciudadano incógnito en el que se encontraron casos de ciudadanos que permanecían hasta 4 horas resolviendo sus trámites dentro de la Entidad.

Pudo observarse que en muchas ocasiones los servidores permanecen revisando sus celulares, cuando no ven mucha ciudadanía, se toman un descanso dejando el módulo sin atender o que los ven charlando entre ellos frente a otros temas que no son del trabajo.

- **Accesibilidad**

Se observó que la Entidad no cuenta con la caracterización basada en el enfoque diferencial, no tiene adaptada la oferta de sus servicios tanto en la atención presencial como virtual, para indígenas, afrocolombianos, Rrom, palenqueros, afrodescendientes u otras minorías étnicas o extranjeros.

No se encontró señalización ni carteleras de información apta para personas con discapacidad visual. Por su parte, para las personas con discapacidad auditiva se cuenta con la atención por parte del centro de relevo, sin embargo, los videos que se reproducen en sala y el llamado a turnos, no cuenta con intérprete de lengua de señas o close caption.

La página web de la Entidad cuenta con información accesible para la población con discapacidad visual como ConveTIC, sin embargo, se evidenció la falta de accesibilidad para la población con discapacidad auditiva puesto que los videos o audios que brindan información no cuentan con el soporte de intérprete de lengua de señas, subtítulos o close caption.



- **Disposición de elementos e imagen institucional**

Se pudo evidenciar que todos los módulos cuentan con equipos tecnológicos para realizar sus funciones, Los servidores tienen chaquetas o camisas con el logo de la entidad, aunque por las condiciones de clima dentro del punto, en muchas ocasiones no hacen uso de la chaqueta pero llevan siempre su carné que los identifica como servidores de la SD Movilidad.

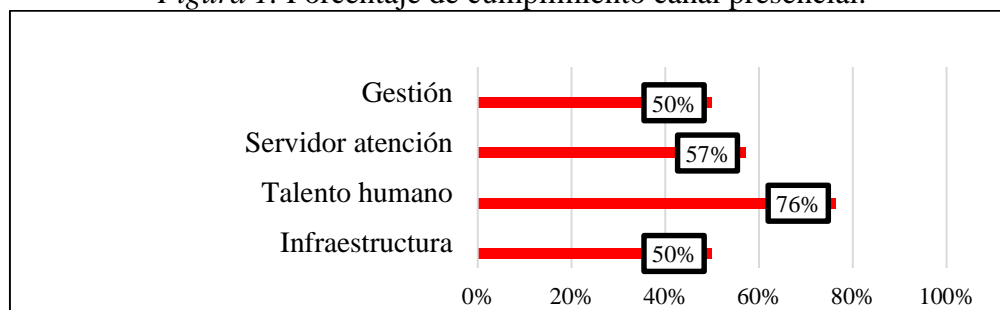
Se evidenció en las instalaciones físicas y en el sitio web, que se utiliza y es visible el logo de la Entidad, acordes también con la imagen institucional de la actual Administración Distrital.

De igual forma se evaluaron cada uno de los canales que dispone la SD Movilidad para la atención al ciudadano.

- **Canal presencial**

A través de la evaluación de ciudadano incógnito, se hizo la verificación de cuatro aspectos relevantes en la atención presencial en la SD Movilidad: la gestión, la atención por parte del servidor, el talento humano y la infraestructura (Ver figura 1).

Figura 1. Porcentaje de cumplimiento canal presencial.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Infraestructura del canal presencial**

Presentó un nivel de cumplimiento del 50%, no todos los servidores portan las chaquetas o las camisas institucionales, aunque en su mayoría si portan el carné. En cuanto a la señalización interna, fue calificada como "regular" puesto que no es visible para toda la ciudadanía, la cual prefiere preguntar hacia dónde debe dirigirse. Por otro lado consideran que el espacio y adecuación de las salas de espera y los módulos de atención son malos.

No siempre funcionan las pantallas para anunciar el turno, en algunas salas, las sillas se encuentran muy juntas y amarradas y la ventilación no es suficiente. Como consecuencia de lo anterior, se



presenta congestión en algunas salas. Adicionalmente, no es visible la política de tratamiento de datos personales.

- **Talento humano en el canal presencial**

Tiene un nivel de cumplimiento del 76%. Se evaluó al personal de vigilancia, de asignación de turno y módulos de atención, encontrando falencias en la prestación del servicio en aspectos como amabilidad, falta de interés al atender al ciudadano y falta de claridad en el lenguaje para la comprensión del ciudadano sobre la información que se le estaba entregando.

- **Atención por parte del servidor en canal presencial**

Se evaluó la actitud por parte del servidor que atendió al ciudadano incógnito encontrando una prestación regular del servicio en cuanto a la claridad y precisión de la información en relación con el requerimiento del ciudadano. Así mismo, al finalizar la atención, el servidor no preguntó al ciudadano si había quedado satisfecho con la atención brindada.

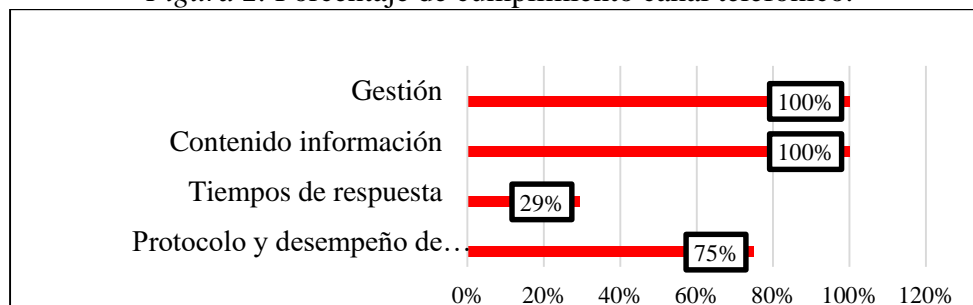
- **Gestión en el canal presencial**

La información sobre la oferta de servicios y trámites no fue clara y consistente con la señalización, la orientación a la entrada y en el punto de información. La entrega del turno es inmediata pero en la atención en módulo solo hay un servidor, por lo que la atención puede tardar más de una hora.

- **Canal telefónico**

A través de ciudadanos incógnitos, se realizaron llamadas telefónicas a la línea oficial de la SD Movilidad en las cuales se evaluó el protocolo y desempeño de los servidores, los tiempos de respuesta, el contenido de la información y la gestión. Los hallazgos encontrados fueron:

Figura 2. Porcentaje de cumplimiento canal telefónico.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.



- **Protocolo y desempeño de los servidores del canal telefónico**

De 6 llamadas realizadas solo 2 fueron atendidas evidenciando que el menú no es corto. Cuando se debió transferir la llamada, no se informó al ciudadano el motivo ni el tiempo que esto tardaría.

- **Tiempo de respuesta en el canal telefónico**

Presentó un nivel de cumplimiento del 29%, se encontraron falencias como que el ciudadano no fue atendido en la primera llamada, no se informó cuánto sería el tiempo de espera y después de 4 intentos no se atendió la llamada.

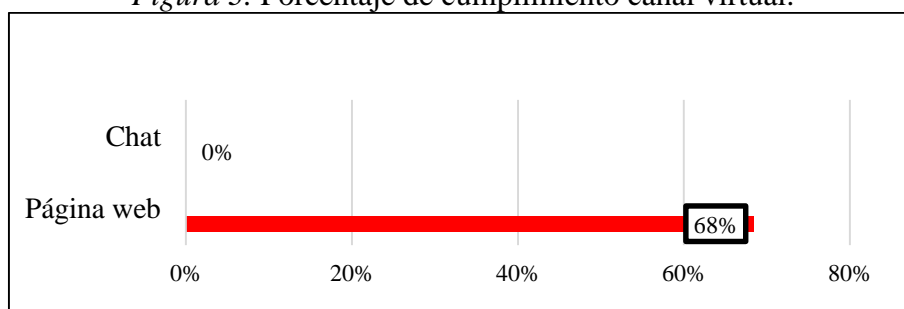
- **Contenido de la información y gestión**

Dentro de las llamadas realizadas efectivas, estos dos aspectos obtuvieron un nivel de cumplimiento del 100%.

- **Canal virtual**

Se realizó una verificación a la página web de la SD Movilidad en la que se evaluó el nivel de cumplimiento del sitio web y del chat evidenciando lo siguiente:

Figura 3. Porcentaje de cumplimiento canal virtual.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Chat**

La SD Movilidad no tiene un chat virtual en su página web, prescindiendo de un canal importante, teniendo en cuenta la dinámica social a través de la cual la ciudadanía consulta en primera instancia la mayoría de sus trámites, a través de este tipo de medios tecnológicos, gratuitos y rápidos.



- **Página web**

Presentó un nivel de cumplimiento del 68%. Se evidenció que la página web muestra una organización temática adecuada y de fácil de comprensión. En cuanto a los trámites y servicios que ofrece la entidad, están explicados en la página pero no se pueden gestionar de forma virtual a excepción de la consulta de comparendo, así como tampoco se expiden certificados o constancias que no requieran la presencia del ciudadano. Se evidenció que algunos de los enlaces de la página están rotos o no estaban funcionando correctamente. Por otro lado, no se encontró en la web espacios de participación ciudadana (chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones).

Además de los aspectos mencionados anteriormente, se verificó lo siguiente:

- La casilla “búsqueda” no tiene nombre o ícono de búsqueda, por lo que las personas pueden no tener claro que corresponde a la opción “buscar”.
- La sección sobre el horario de pico y placa en la página de inicio, no lleva un título que indique que es la jornada de pico y placa, lo cual no permite conocer sobre este sistema al ciudadano que no son de la ciudad o el país.
- En la sección “carta de trato digno”, la letra es muy pequeña y la información está amontonada de manera que es imposible su lectura y comprensión.
- En la sección de “Informes-gestión-planos de mejoramiento”, el último plan corresponde al año 2015, no se encuentra actualizado.
- La sección “Informes-información para población vulnerable”, no tiene contenido y lo direcciona a la información salarial (enlace roto).
- En la sección “programas sociales”, se encuentra el programa PEEMUS del año 2014 y 2015, no obstante se debe verificar si se está ejecutando, si ya culminó o si hay uno nuevo.
- En la sección “informes - defensa judicial”, no se evidencia los 3 primeros informes trimestrales correspondientes al 2017.
- En la sección “Transparencia - 3. Estructura orgánica y talento humano - procesos y procedimientos”, se encuentra el mapa y el listado de procesos y procedimientos pero no se encuentra el contenido de cada uno.
- En la sección “Transparencia - 3. Estructura orgánica y talento humano - trabaja con nosotros”, no hay ningún contenido o información acerca de cómo las personas podrían vincularse.
- En el “portal infantil”, muestra la presentación, pero al dar clic sobre cada uno de los botones dice que no se puede acceder al sitio web.
- No se observa la última fecha de actualización en el sitio web y solo está especificada en la sección de preguntas frecuentes una vez se abre el link.
- Algunos de los hipervínculos no corresponden a la información solicitada. En el curso sobre normas de tránsito – (37156), en el punto de pago electrónico a través de PSE lo direcciona a la sección para averiguar si el ciudadano tiene comparendos pendientes.



- El enlace “preguntas frecuentes” está roto, se cae el sistema y dice: “La página “/web/node/preguntas_frecuentes” solicitada no se ha podido encontrar”.
- El enlace “portal infantil” no funciona correctamente o está roto: “http://web.movilidadbogota.gov.co/contenido/portal-juegos-manejar.html”.
- En la sección “pago por PSE” de la SD Movilidad no aparece la posibilidad de pago y lo desvía a consulta de comparendos: “http://consultas.transitobogota.gov.co:8083/publico/index.php”.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

Hace referencia a los perfiles de los servidores que atienden ciudadanos, al fortalecimiento de los modelos de gestión de calidad y control interno para la mejora en la oportunidad de las respuestas y a las estrategias de comunicación y cualificación a los servidores que ejerzan sus funciones bajo la formación, las buenas prácticas y el buen servicio.

Tabla 5. Porcentaje cumplimiento cualificación talento humano.

<i>Línea Estratégica</i>	<i>Porcentaje de cumplimiento</i>
3. Cualificación del talento humano	76%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

El resultado que se obtuvo frente a esta línea estratégica es un nivel de cumplimiento del 76 %. Los aspectos evaluados fueron:

- **Atributos del servicio por parte del servidor público**

Se evaluaron aspectos relativos a la actitud del servidor ante el ciudadano, a través de las encuestas de percepción y del ciudadano incógnito en la atención presencial y en la atención telefónica. Puesto que la entidad no cuenta con Chat virtual no se pudo evaluar este aspecto en este canal.

- **Resultado de encuestas de percepción ciudadana**

Durante dos semanas se realizaron encuestas de percepción ciudadana de la siguiente manera:

Tabla 6. Ciudadanos encuestados por punto de atención.

<i>Punto de atención</i>	<i>Ciudadanos encuestados</i>
SuperCADE Movilidad	450
SuperCADE 20 de julio	22
SuperCADE Américas	30
SuperCADE Suba	30
Paloquemao	58

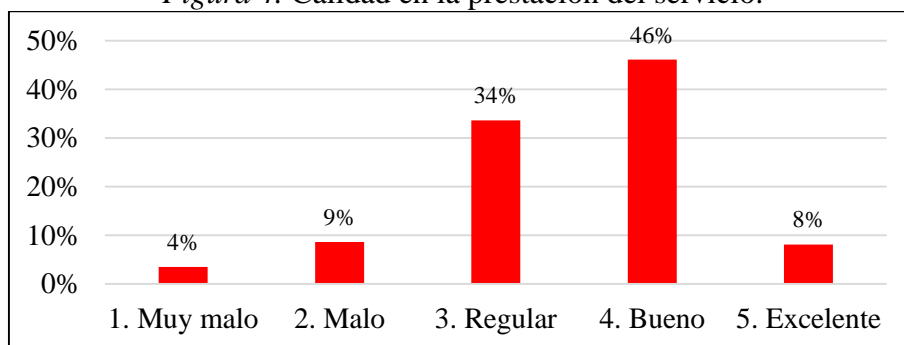


<i>Punto de atención</i>	<i>Ciudadanos encuestados</i>
Patios Fontibón	11
Patios Álamos	28
Total encuestas	629

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Se evaluaron diferentes aspectos en cuanto a infraestructura, amabilidad por parte de los servidores, accesibilidad, calidad, oportunidad en la atención y la veracidad y claridad de la información.

Figura 4. Calidad en la prestación del servicio.

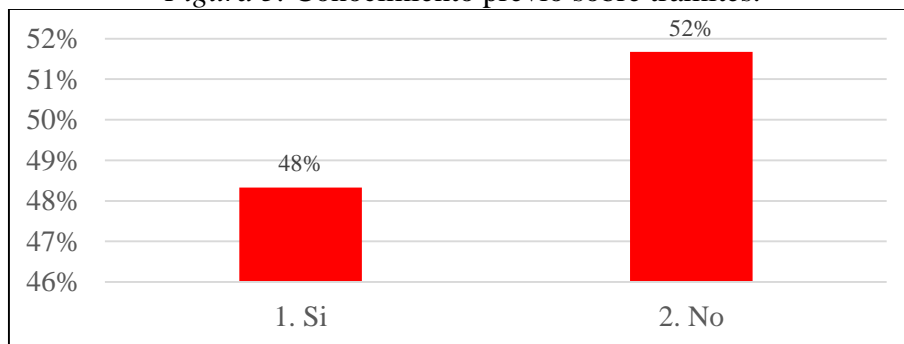


Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

En general, el 46% de los encuestados manifestaron que el servicio prestado por la SD Movilidad es “bueno”, mientras que el 34% dijo que era “regular”.

El 52% de los encuestados manifestó que no le informaron o no tuvo acceso a los requisitos para la realización de su trámite antes de acudir a la Entidad.

Figura 5. Conocimiento previo sobre trámites.

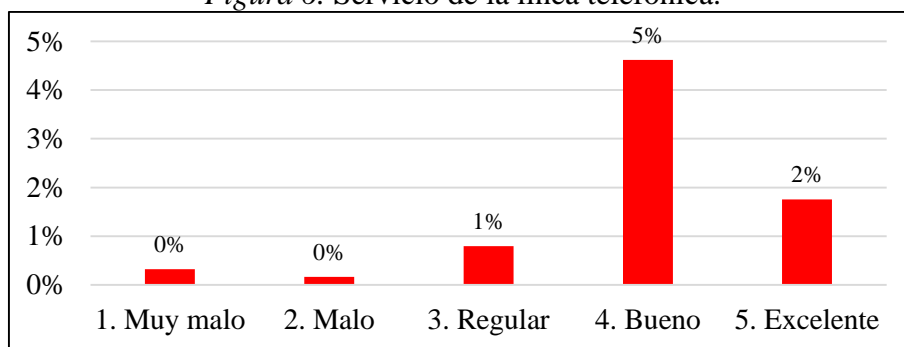


Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.



Del total de encuestados, solo el 8% hizo uso de la línea telefónica para consultar previamente su trámite. El 14% manifestó que no le contestaron el teléfono, pero quienes fueron atendidos expresaron en general que el servicio fue bueno.

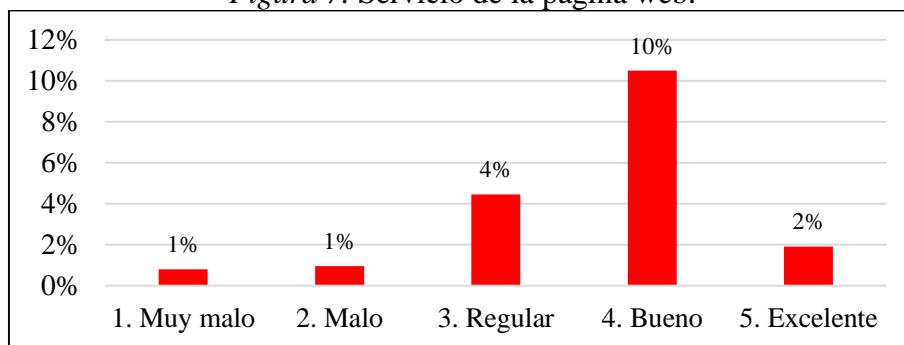
Figura 6. Servicio de la línea telefónica.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

De los ciudadanos encuestados solo el 17% revisó la página web para obtener información previa de los trámites a realizar. El 16% manifestó que la página no se encontraba en uso. Quienes obtuvieron información calificaron en su mayoría como bueno el servicio de la página web.

Figura 7. Servicio de la página web.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

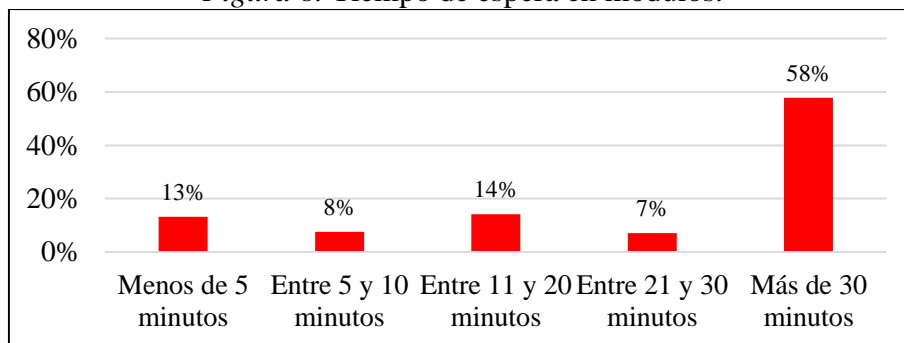
En cuanto a la organización y señalización dentro de la Entidad, el 86% identificó a qué ventanilla u oficina debía dirigirse, y aunque en su mayoría, la ciudadanía consideró como “buena” la señalización, el 31% de los encuestados calificó negativamente este aspecto.

Respecto de la oportunidad en la atención, se evidenció el inconformismo de la ciudadanía ya que, aunque la entrega del turno fue rápida, la demora en los módulos superaba incluso las 3 horas. El 67% calificó negativamente los tiempos de espera. El 26% y el 29% considera que la cantidad de



módulos y servidores respectivamente, no son suficientes y el 55% de encuestados calificó negativamente la congestión en la Entidad.

Figura 8. Tiempo de espera en módulos.

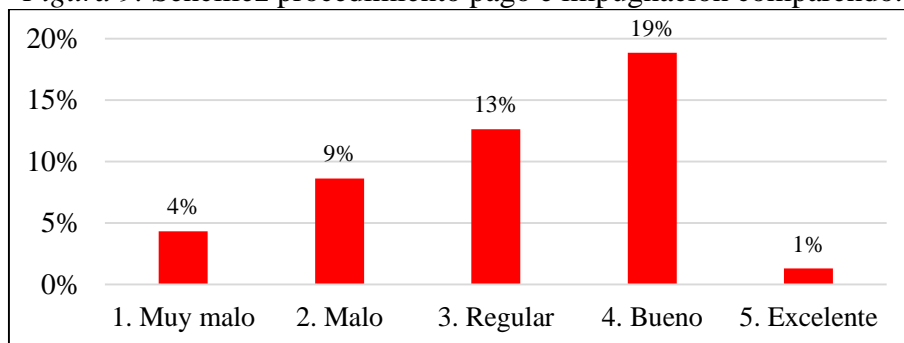


Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Se calificó la sencillez a la hora de realizar algunos de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad de la siguiente manera:

Pago e impugnación de comparendos. El 26 % de los encuestados se encuentra insatisfecho con la simplicidad para realizar este trámite.

Figura 9. Sencillez procedimiento pago e impugnación comparendo.

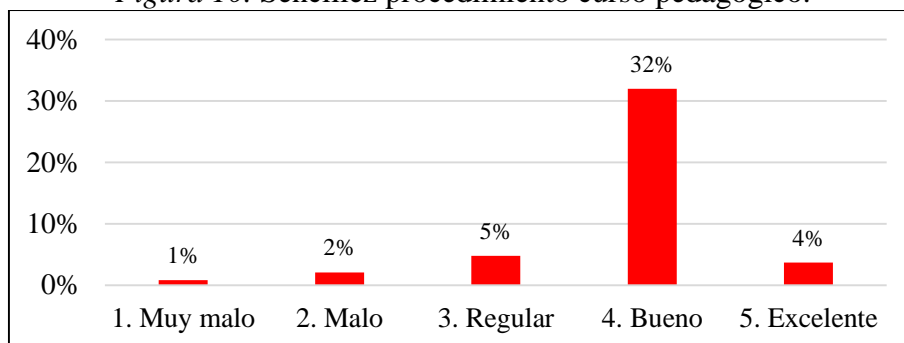


Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Cursos pedagógicos. En general la ciudadanía encuestada considera que el trámite es sencillo aunque algunos manifestaron no estar conformes con el contenido del mismo.



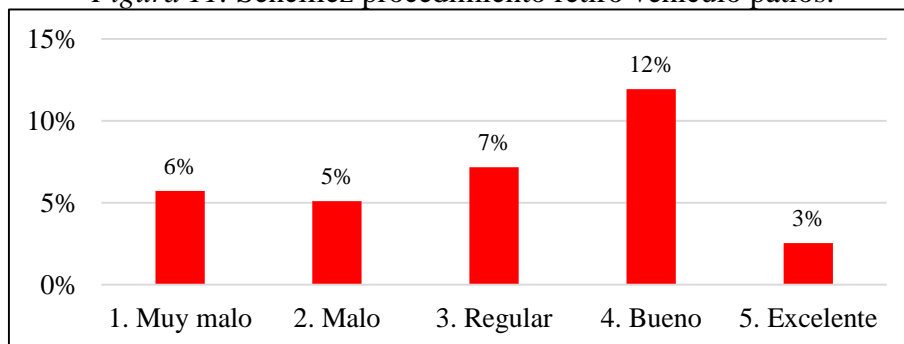
Figura 10. Sencillez procedimiento curso pedagógico.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Retiro de vehículos de patios. Del 32% de los ciudadanos que accedieron al servicio, el 14% se encuentra insatisfecho con la sencillez del procedimiento.

Figura 11. Sencillez procedimiento retiro vehículo patios.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

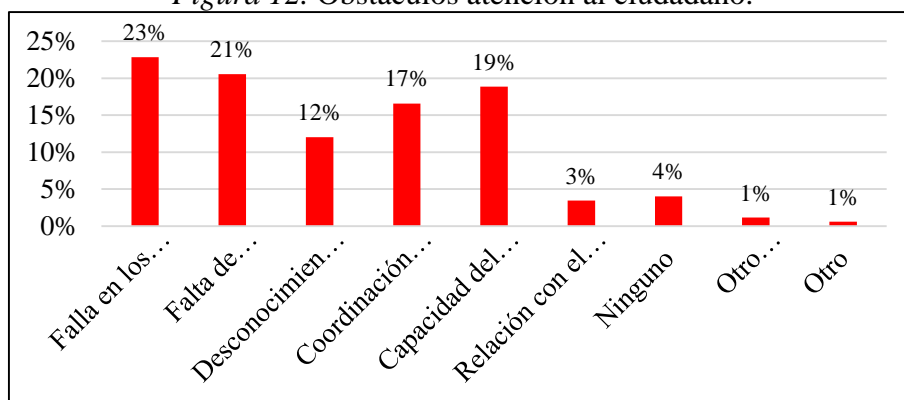
Acuerdos de pago y exención de pico y placa. Los ciudadanos en general se encuentran satisfechos con la sencillez de los procedimientos, tan solo el 6% calificó negativamente el procedimiento de acuerdos de pago y menos del 1% calificó como malo el servicio de exención de pico y placa.

- **Resultado de encuestas de percepción a servidores**

Se realizaron 94 encuestas a servidores evidenciando que el 18% de los encuestados considera que la prestación del servicio por parte de la Entidad no es bueno y el 49% cree que el ciudadano no llega a entender a qué módulos deben dirigirse. Los servidores consideran que los principales obstáculos radican en la falla de los sistemas, en los equipos y elementos de trabajo, capacidad del recurso humano para atender el volumen de ciudadanos y coordinación entre las áreas de atención.



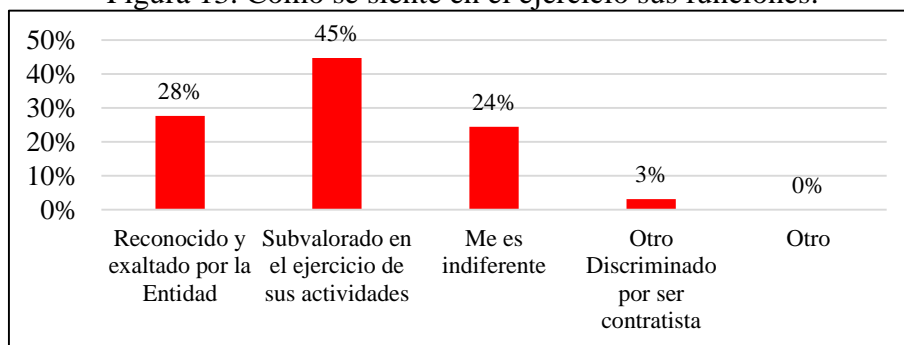
Figura 12. Obstáculos atención al ciudadano.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

De igual manera se preguntó a los servidores como se sienten en el ejercicio de sus funciones a lo que el 45% respondió que se sienten subvalorados en la realización de sus actividades.

Figura 13. Como se siente en el ejercicio sus funciones.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

d. **Articulación interinstitucional para el mejoramiento de canales de servicio a la ciudadanía**

Esta línea estratégica “busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos”.

Tabla 7. Porcentaje cumplimiento articulación.

Línea Estratégica	Porcentaje de cumplimiento
4. Articulación institucional e interinstitucional	57%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.



- **Articulación interna**

Este aspecto fue valorado a través de la entrevista, bajo un formato de evaluación, realizada al servidor designado por parte del líder del proceso de atención a la ciudadanía y de los documentos y análisis de los soportes entregados por parte de la SD Movilidad.

La Dirección de Servicio al ciudadano pertenece a la Subsecretaría de Servicio de Movilidad y la Dirección está a cargo de la Doctora Laura Sofía Carvajal. Se encuentra regulado a través del Decreto 567 de 2006, “Por el cual se adopta la estructura organizacional y las funciones de la SD Movilidad, y se dictan otras disposiciones”.

De acuerdo con el servidor entrevistado de la SD Movilidad, en el SuperCADE solo un servidor es de planta y ejerce sus funciones como orientador, mientras que los demás servidores están vinculados a través de contrato de prestación de servicios. Se pudo evidenciar que en los estudios previos de los contratos de prestación de servicios se exige la experiencia mínima de seis (6) meses en servicio al cliente.

En cuanto al contrato para funciones de Técnico en Seguridad Vial en la Dirección de Servicio al Ciudadano, se encuentra en los estudios previos que opcional la experiencia en atención al ciudadano, estipulada de la siguiente manera: “Un (1) año de experiencia en atención o información u orientación de usuarios y/o ciudadanos; o como instructor o formador o tallerista”. Sus honorarios guardan relación con lo estipulado en la Resolución No. 372 de 2016.

Para el contrato de líder CADE que tiene como objeto “Prestar sus servicios profesionales, consistentes en las actividades de carácter administrativa y operativa, respecto de los trámites a cargo de la Subdirección de Contravenciones de Tránsito que se prestan en el SuperCADE de Movilidad, así como la implementación, seguimiento y continuidad de estrategias para el mejoramiento del servicio”, se evidencia en los estudios previos que no se exige experiencia en atención al ciudadano.

En cuanto a los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión jurídica dentro de los trámites que se requieran al interior de los procesos misionales de competencia de las Subdirecciones de Contravenciones de Tránsito e Investigaciones de Transporte Público de la Dirección de Procesos Administrativos, figura en los estudios previos se exige en su perfil únicamente Certificación de culminación del pensum académico en derecho, no se exige formación o experiencia en servicio al ciudadano.

Los abogados sustanciadores, que tienen como objeto contractual la “Prestación de servicios profesionales en derecho, para proyectar los actos administrativos y realizar las demás actuaciones que se requieran al interior de los procesos misionales de competencia de las Subdirecciones de Contravenciones de Tránsito e Investigaciones de Transporte Público de la Dirección de Procesos



Administrativos”. Se evidencia en los estudios previos que no se exige capacitación ni experiencia en atención al ciudadano.

Se pudo corroborar que los honorarios en los contratos mencionados son acordes con lo estipulado en la Resolución No. 372 del 30 de diciembre de 2016, “Por medio de la cual se modifica la Resolución 150 de 2016 por la se adoptó tabla de honorarios para los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la SD Movilidad”.

Como consecuencia de lo anterior, se verificó con el servidor designado para la entrevista que no se cuentan con evidencias o listas de asistencia a jornadas de capacitación en temas relacionados con servicio al ciudadano por parte de los contratistas de la Subdirección de Contravenciones de Tránsito así como tampoco por parte del personal de aseo y vigilancia.

- **Articulación externa**

De acuerdo con la información suministrada por la SD Movilidad, la Entidad cuenta con tres sistemas de información, SIMUR que es el Sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbana Regional, el cual facilita la comunicación y el intercambio de información entre los actores (peatón, ciclista, pasajeros y conductores) y los componentes de la movilidad (entidades del sector de movilidad, infraestructura, vehículos, empresas), Consulta de Comparendo, a través del cual se puede consultar los comparendos por número de cédula o por la placa del vehículo y SICON que es el Sistema de Información Contravencional. Sin embargo, estos sistemas no operan conjuntamente con sistemas de otras entidades.

Se resalta el apoyo adquirido a través del Centro de Relevó para la atención de la población sorda.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La SD Movilidad adoptó la Resolución No. 312 del 19 de junio de 2008 de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, por la cual establece la Política de Tratamiento de Datos Personales con el propósito de que todas las personas puedan conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos a cargo de la Entidad.

Se encuentran en la página web explicadas las políticas de seguridad de información y protección de datos personales.

En la entidad se encuentra pegada en los módulos de orientación pero el contenido no es de fácil acceso para personas con discapacidad auditiva, visual, en silla de ruedas o baja estatura.



- **Horarios de atención**

Se pudo evidenciar que la entidad tiene publicado en su página web los horarios de atención, además se corroboró a través de los servidores que hicieron presencia en los puntos de atención a través de la observación y de los ciudadanos incógnitos.

Tabla 8. Horarios de atención Secretaría Distrital de Movilidad.

<i>Punto de Atención</i>	<i>Dirección</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Horario</i>
Sede Administrativa Secretaría Distrital de Movilidad	Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2	Línea del conmutador 3649400	L-V: 7:00a.m. a 4:30p.m. Entrada principal del SuperCADE de Movilidad
Sede Administrativa Paloquemao	Cra. 28 A N° 17 A 20	Línea del conmutador 3649400	L-V: de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Radicación: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
SuperCADE de Movilidad	Calle 13 No. 37 - 35	Línea 195	L - V: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sáb: 8:00 a.m. a 12:00 m. Radicación: L-V: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
SuperCADE Américas	Carrera 86 sur N° 43 55 SUR	Línea 195	L-V: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m. Radicación: L-V: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
SuperCADE Suba	Calle 145 N° 103 B - 90	Línea 195	L-V: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5ª N° 30 D 20 sur	Línea 195	L-V: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
Patio Particular	Carrera 93 52 03. Entrada Álamos	4147186	L - V: de 7:00 A.M. a 9:00 P.M. Sábado de 7:00 A.M. a 3:00 P.M.
Patio Público	Calle 17 N° 90 90	4133946	L - V:de 7:00 A.M. a 8:00 P.M. Sábado de 7:00 A.M. a 1:00 P.M

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

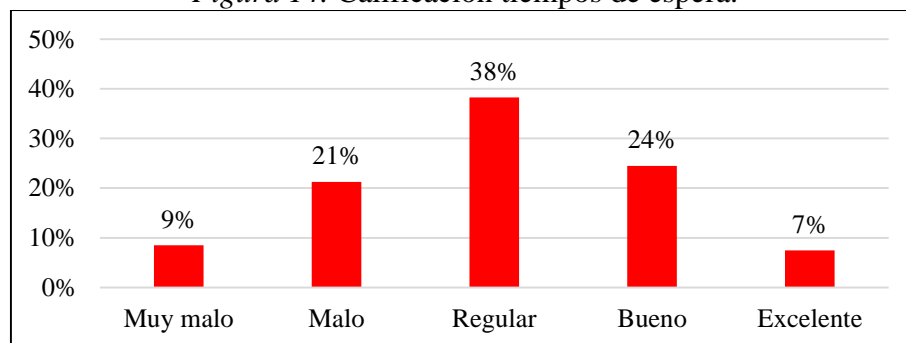
- **Optimización en los tiempos de atención y oportunidad de las respuestas**

Aunque los horarios establecidos por la Entidad son amplios, la ciudadanía se encuentra inconforme con la demora en la atención.

El 68% de los servidores, consideran que los tiempos de espera no son adecuados, coincidiendo con lo manifestado por los ciudadanos encuestados.



Figura 14. Calificación tiempos de espera.



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Frente al canal presencial, en las observaciones se pudo detectar que hay ciudadanos que pueden durar hasta cuatro horas en la realización de un trámite, en muchas circunstancias esto se debe, no a que haya muchos ciudadanos en espera, sino que a veces un solo servidor atiende dicho trámite. De los ciudadanos encuestados el 58% manifestó que tuvo que esperar a ser atendido en el módulo en un tiempo superior a los 30 minutos.

En el canal telefónico, un porcentaje notable del 14% de encuestados que hicieron uso de este canal manifestó que no le contestaron la llamada.

No se evidencian planes de mejora para los tiempos de atención en ambos canales.

3.3 Resultados por líneas transversales de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano

Las líneas transversales de acuerdo a la PPDSC tienen como finalidad garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas, en este ejercicio, se evaluó el mejoramiento continuo de la siguiente manera:

- **Mejoramiento continuo**

De acuerdo con el artículo 9 numeral 4 del Decreto 197 de 2014 regula que los actores del servicio orientarán el mejoramiento de los servicios que prestan, la ampliación de trámites, servicios y coberturas, basados en las políticas expedidas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Tabla 9. Cumplimiento mejoramiento continuo.

Línea transversal	Porcentaje de cumplimiento
1. Mejoramiento continuo	33%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.



El nivel de cumplimiento de este aspecto fue del 33% y se evaluaron aspectos como el seguimiento a la atención por parte de los servidores de la SD Movilidad.

Se preguntó a la Entidad si monitorea el comportamiento y actitud de los servidores en el punto de atención al ciudadano a lo que respondió que se hace un seguimiento de acuerdo a recomendaciones verbales pero no se cuenta un procedimiento documentado para evaluar la atención que brindan los servidores.

Por su parte, la Entidad no cuenta en la página web con un link para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos. Tampoco se tienen encuestas de satisfacción en los puntos de atención ni buzón de sugerencias.

Se evidencia que la Entidad cuenta con un procedimiento PM05-PR17 de mecanismo de medición de la satisfacción, el cual tiene dos responsables al área de servicio al ciudadano debe determinar, en conjunto con los Procesos Misionales, los mecanismos que se emplearán en la Entidad para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios. Presentar los resultados obtenidos de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas a la Alta Dirección para la toma de decisiones. Por su parte, los líderes de los procesos misionales deben planear la ejecución de los mecanismos de medición en el proceso que lidera, analizar y evaluar los resultados de la medición de satisfacción del usuario y parte interesada antes de ser remitidos al Proceso de Servicio a la Ciudadanía y liderar el plan de mejora cuando los resultados no alcancen el umbral de cumplimiento dentro del proceso que lidera.

Dentro de los documentos soportes entregados, se pudo evidenciar que se realiza un informe trimestral de satisfacción, que se hace con una muestra aleatoria, el cual solo determina los resultados de satisfacción pero no especifica un plan de mejora o seguimiento. De otro lado, se evidenció los reportes de tiempos de espera tanto del canal telefónico como del presencial en el que solo especifica los tiempos sin ningún análisis, estadísticas comparativas con otros meses y plan de mejora y seguimiento.

3.4 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información

Para esta medición, se tuvo en cuenta criterios de evaluación basados en la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información de la Ley 1712 de 2014, así como el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 a través del cual se define que toda la información de la Entidad se presume pública y por tal razón están obligados a ejercer el principio de publicidad de dicha información a través de los canales de atención.



a. Transparencia activa

Hace referencia a la información que debe estar disponible a través de todos los medios físicos y electrónicos, dicha información debe ser publicada de forma proactiva en la página web de la Entidad.

Tabla 10. Cumplimiento transparencia activa.

<i>Componente de transparencia</i>	<i>Porcentaje de cumplimiento</i>
1. Transparencia activa	86%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Se encontró que la SD Movilidad cuenta con un enlace de transparencia y acceso a la información. Contiene el listado de trámites y servicios que presta a la ciudadanía con información básica de trámite, tarifas, requisitos, lugar de la atención, dirección, horarios. Los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados en la Guía de Trámites del Distrito., así como también están inscritos y actualizados en el SUIT.

- **Resultado de formato de Transparencia y acceso a la información**

Se pudo evidenciar que la Entidad pública en la página web el listado de trámites y servicios que presta a la ciudadanía y que éstos se encuentran inscritos y actualizados en la Guía de Trámites del Distrito y en el Sistema único de Información de Trámites – SUIT.

Se observó que en el enlace de transparencia se encuentra el reporte mensual de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, sin embargo este reporte no tiene un plan de mejora. No se encontró el informe trimestral de PQRS del 2017 ni de años anteriores el cual debería estar publicado en el enlace de “*atención al ciudadano*”. Tampoco se encontró un espacio para que el ciudadano pueda evaluar la satisfacción sobre la atención en el servicio a través de encuestas.

b. Transparencia pasiva

Se refiere a las solicitudes de información realizadas directamente por la ciudadanía las cuales deben ser atendidas por la Entidad de acuerdo con los principios de gratuidad y oportunidad.

Tabla 11. Cumplimiento transparencia pasiva.

<i>Componente de transparencia</i>	<i>Porcentaje de cumplimiento</i>
2. Transparencia pasiva	67%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.



La ciudadanía pueden radicar PQRS por el canal virtual a través del correo electrónico institucional o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, así como también por el canal telefónico.

La entidad cuenta con la línea 195, para la atención exclusiva de denuncias de hechos de corrupción informando en el menú sobre la posibilidad de radicar la denuncia y el procedimiento para hacerlo.

3.5 Resultados por riesgos de corrupción

El *Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios* (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 2016) especifica que estos riesgos se miden a través de tres factores conocidos como el triángulo de la corrupción; la oportunidad, la presión y la responsabilidad.

Los riesgos de oportunidad, presión y responsabilidad fueron evaluados a través de la ponderación de los resultados derivados de la aplicación de la evaluación de la entidad, las encuestas de percepción ciudadana, las encuestas de percepción a servidores públicos y los ciudadanos incógnitos (ver anexo 2, Resumen tabulación). Estos aspectos se evaluaron de la siguiente manera:

a. Riesgos de oportunidad

Estos riesgos se presentan por ineficiencias administrativas y fallas en la integridad pública, cuando no hay información clara, cuando el tiempo de atención y respuesta no es rápido y efectivo, cuando no hay procedimientos establecidos previamente o no se cumplen, pueden presentarse riesgos como la aparición de tramitadores incrementando el costo a los usuarios, utilizando alternativas ilegales para la agilidad de los trámites, apropiación de bienes públicos, soborno al interior de la entidad para agilizar o alterar el trámite.

Tabla 12. Cumplimiento riesgos de oportunidad.

Riesgos	Porcentaje de cumplimiento
1. Riesgos de oportunidad	67%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

El nivel de cumplimiento frente a los riesgos de oportunidad fue del 67%, y se analizaron los siguientes aspectos:

- Acceso a los servicios de la entidad. La SD Movilidad cuenta con una dependencia de Servicio a la Ciudadanía formalmente constituida de acuerdo con el Decreto 567 de 2006, la asignación de turnos se hace de manera electrónica aunque cuando el sistema se cae, se hace de forma manual sin dejar registro, pero respetando el orden de llegada y los turnos preferenciales.



- Información y sencillez de los trámites a realizar. Del total de ciudadanos encuestados, el 52% manifestó que antes de acudir a la Entidad no se le informó sobre el trámite que debía realizar ni tampoco se informó sobre el mismo. De los 142 ciudadanos encuestados que recibieron fotocomparendos, 101 ciudadanos informaron que no les notificaron dentro de los términos, para poder acceder a los descuentos de ley por realización de cursos pedagógicos.
- Sencillez en los procedimientos. Se evaluó la percepción de los ciudadanos frente a la sencillez de 5 trámites encontrando que la ciudadanía en general consideran que los trámites que van a realizar no son sencillos, se registró en las bitácoras de observación que muchos ciudadanos acuden a los tramitadores con el fin de evitar toda la gestión y el tiempo que gastan en la entidad resolviendo sus solicitudes.

Tabla 13. Cumplimiento trámites o servicios.

<i>Trámite o servicio</i>	<i>Nivel de cumplimiento o satisfacción</i>
Pago e impugnación de comparendos	20%
Cursos pedagógicos	36%
Retiro de vehículos de patios	14%
Acuerdos de pago	13%
Exención de pico y placa	12%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- Percepción de los servidores frente a los procedimientos a cargo. El 91% de los servidores encuestados considera que nivel de conocimiento de los procesos y procedimientos de cada uno de los servicios que provee el área de la cual hace parte es bueno, sin embargo, el 29% cree que los procedimientos no están correctamente formulados, los cuales podrían mejorarse y el 23% afirma que los procedimientos no siempre se cumplen en la práctica.
- Acceso a la información a través del canal virtual. Se evidencia que la Entidad cumple en su mayoría con la información de trámites y servicios que brinda la Entidad, con horarios y puntos de atención, cuenta con una amplia sección de preguntas frecuentes actualizadas.

- **Resultados por ciudadanos incógnitos presenciales al exterior de la SD Movilidad para identificar riesgos de corrupción**

De acuerdo con lo expresado por varios ciudadanos, algunos servidores de la SD Movilidad y lo que se observó durante el ejercicio, se pudo evidenciar una aglomeración de ciudadanos a la entrada del SuperCADE de Movilidad, se preguntó sobre esta situación a los vigilantes y a otros servidores y manifestaron que como solo podía ingresar la persona que requería gestionar un trámite, los acompañantes quedaban afuera. Por lo anterior, se realizaron algunos ejercicios de ciudadanos



incógnitos con el fin de conocer cuál es el motivo de la presencia de tantos ciudadanos afuera y si es cierto que hay tramitadores ofreciendo servicios que la SD Movilidad entrega de manera gratuita, o en otros casos estafando al ciudadano o realizando maniobras ilegales para que el ciudadano logre evadir sus obligaciones por infracciones cometidas.

Se realizaron cuatro ciudadanos incógnitos en los alrededores de la SD Movilidad, solicitando información y asesoría para el trámite de comparendos por diferentes motivos. La situación encontrada fue la siguiente:

Se observó una gran cantidad de personas, vestidos de manera informal y otros con chaquetas amarillas que pertenecen a CIATRAN a la entrada del SuperCADE de Movilidad, preguntando a los ciudadanos que se acercan o que hacen la fila para ingresar a la entidad si necesitan asesoría para impugnar o realizar sus cursos y les ofrecen su ayuda, los servicios que se pueden escuchar que ofrecen textualmente son:

- Cursos pedagógicos
- Que si tienen comparendos antiguos
- Fotomultas no notificadas
- Derechos de petición
- Impugnaciones
- Salida de patios

De igual forma, muchos de los tramitadores tienen puestos ambulantes de comidas y allí mismo informan a los ciudadanos sobre los trámites que pueden facilitarles llevándolos a un centro comercial cerca de la SD Movilidad que es donde se encuentran los locales y brindan las asesorías.

Se corroboró que la información que brindan a los ciudadanos no es correcta de acuerdo a los procedimientos que lleva a cabo la SD Movilidad, así como también se pudo evidenciar que cobran por servicios que la entidad ofrece de manera gratuita. En la mayoría de ocasiones y cuando da a lugar, le aseguran al ciudadano que ellos pueden impugnar el comparendo y que con seguridad ganan, llevándolos a pagar por ese servicio, perder la oportunidad de realizar el curso pedagógico y en muchas ocasiones a pagar el comparendo que no daba lugar a impugnación.

Por otro lado, se pudo comprobar que los tramitadores a cambio de un valor poco inferior al costo del comparendo, ofrecen eliminar del número de cédula del ciudadano el comparendo impuesto o en su defecto, consiguen otra persona que asuma el comparendo y realice el curso pedagógico.

b. Riesgos de presión

Hace referencia a los factores externos como bandas criminales o tramitadores y las motivaciones internas que llevan a la persona, servidor o ciudadano a realizar actos de corrupción.



Tabla 14. Cumplimiento riesgos de presión.

Riesgos	Porcentaje de cumplimiento
2. Riesgos de presión	72%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Si bien es cierto el nivel de cumplimiento es alto en la mayoría de aspectos evaluados a través de las encuestas, se pudo identificar por medio de la observación por parte de los servidores de la Veeduría Distrital y de los ciudadanos incógnitos, factores de riesgo que no son fáciles de detectar y comprobar.

El 7% de los ciudadanos encuestados conocen personas que hagan uso de intermediarios para acceder a algún servicio de la entidad. El 12%, afirmaron haber acudido a algún intermediario en los últimos dos años para acceder a un servicio de la entidad.

De los ciudadanos a los cuales les fue impuesto un comparendo de forma presencial, el 5% informó que el agente de tránsito le realizó alguna insinuación de pago de dinero o entrega de beneficios para no imponer el comparendo.

El 3% de los ciudadanos encuestados manifestaron haber escuchado de personas que accedieron al certificado del curso pedagógico sin la necesidad de hacerlo.

Por su parte, al encuestar a los servidores, se encontró también con un porcentaje bajo, pero que debe evaluarse, intentos de soborno para acceder o facilitar algún servicio. El 26% de los servidores encuestados manifestaron haber recibido propuestas de ciudadanos para que, a cambio de algún beneficio, le facilitará el acceso a algún servicio.

c. Riesgos de responsabilidad

Hacen referencia a las fallas en la integridad pública y en la cultura de la probidad, son fallas éticas en relación con el compromiso y respeto por lo público. Tiene que ver con las justificaciones a la hora de ser corrupto como el decir que todos lo hacen, que el pago por el ejercicio de sus funciones es poco o que es solo temporal.

Tabla 15. Cumplimiento riesgos de responsabilidad.

Riesgos	Porcentaje de cumplimiento
3. Riesgos de responsabilidad	51%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

El 13% de los ciudadanos encuestados manifestó que alguna vez le han realizado propuestas para facilitar el acceso a servicios dentro de la entidad. Así mismo, el 14% de los servidores encuestados



manifestó que en los últimos dos años, han conocido casos relacionados con la solicitud de dinero o beneficios para facilitar el acceso al servicio.

4. Recomendaciones

Una vez aplicados los distintos instrumentos de evaluación se procedió a analizar la información recolectada la cual permitió generar unas recomendaciones para que sean incorporadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la SD Movilidad para la próxima vigencia.

Se establecen a continuación las recomendaciones por componentes del servicio y sus ciclos, líneas estratégicas, líneas transversales, componentes de transparencia y riesgos evaluados.

4.1 Recomendaciones del ciclo de trámites y servicios

Se recomienda utilizar siempre el sistema de turnos, y cuando no haya sistema en línea, contar con un formato manual que deje constancia de los turnos a voz.

Por otro lado, señalar correctamente y de manera visible los diferentes módulos para que, una vez le sea asignado el turno al ciudadano, sepa a qué ventanilla debe dirigirse.

Es necesario informar al ciudadano, preferiblemente al comenzar el curso pedagógico que tres días hábiles después puede verificar que haya sido descargado el comparendo del sistema y en caso de no ser así, puede solicitar el descargue a través de la página web, el correo electrónico o el canal telefónico sin necesidad de desplazarse nuevamente a la entidad.

Es importante revisar el tiempo de atención en el procedimiento para imposición por reincidencia ya que se observó que el tiempo de espera de los ciudadanos podía superar las 2 horas.

Se recomienda revisar el sistema de interacción en el procedimiento para la entrega de inventario del ingreso del vehículo a patios ya que los tiempos registrados en el procedimiento son muy cortos, teniendo en cuenta los inconvenientes que se pueden presentar por fallas en el registro de la información por parte de los servidores de patios.

En cuanto al procedimiento de Autorización para la Circulación Vial se recomienda dar continuidad al trámite hasta finalizarlo en los cambios de turnos de los servidores para que el ciudadano no tenga que volver a dar toda la información.



4.2 Recomendaciones por líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano

El Decreto 197 de 2014 “por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”, establece directrices y conceptos direccionados al servicio a la ciudadanía. Contempla el enfoque de derechos con el fin de facilitar la igualdad en el acceso a los servicios, especifica que la corresponsabilidad ciudadana tiene que ver con la construcción de ciudad de manera conjunta y que esto se logra cuando el ciudadano se apropia de sus derechos y el cuidado de lo público.

La PPDSC es un referente de obligatorio cumplimiento en las Entidades Distritales, por lo anterior se plantean las siguientes recomendaciones de acuerdos a las líneas estratégicas y transversales evaluadas en el ejercicio de control preventivo en la SD Movilidad.

- a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos**
 - Se recomienda fortalecer el uso de los canales de atención ciudadana para el conocimiento de la misionalidad de la Entidad, esto con el fin de que la ciudadanía conozca los diferentes trámites y servicios que ofrece la entidad así como la misión de la SD Movilidad.
 - Para que la ciudadanía ejerza plenamente sus derechos y se apropie de lo público, se recomienda desarrollar estrategias de formación pedagógica y sensibilización a la ciudadanía en general, hacia la concientización de que la construcción de ciudad se logra de manera conjunta por parte del Estado a través de sus entidades y la ciudadanía y específicamente, al mejoramiento de la movilidad como un aspecto que preocupa a todos los que residen y visitan la ciudad de Bogotá.

- b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada**
 - Realizar un análisis permanente de los sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en los canales de atención, y aunque los tiempos de atención sean buenos, deben efectuarse planes de mejora.
 - Evaluar, analizar e implementar planes de mejora en la atención a la ciudadanía con el fin de garantizar el principio de oportunidad en la atención, respondiendo a tiempo las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
 - Incorporar un chat virtual que permita al ciudadano una atención rápida y gratuita sin tener que desplazarse hasta la entidad a fin de garantizar la infraestructura tecnológica.



- Mantener un soporte permanente al sitio web de la entidad para evitar que se caiga la página o que el ciudadano se encuentre con enlaces rotos impidiéndole acceder a la información que requiere para realizar su trámite.
- Fijar señalizaciones visibles y accesibles para toda la ciudadanía, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad auditiva y visual.
- Atender las disposiciones del artículo 8 de la PPDSC frente a la divulgación de la información pública en lenguajes nativos, dialectos y/u otros idiomas de acuerdo a una previa caracterización de la población.
- Adaptar los parámetros que establece la Norma NTC 5854, respecto de los criterios de accesibilidad en las páginas web y ajustar el contenido de la página para que la población sorda pueda acceder a la información o acudir al soporte del Centro de Relevó a través de la página web.
- Dar cumplimiento a la Ley 1346 de 2009, adaptando la señalización en braille y en formatos de fácil lectura y comprensión.
- Establecer mecanismos que permitan hacer un uso efectivo de los espacios en la sala para una mejor distribución en salas y evitar la aglomeración de los usuarios.
- Realizar mensualmente, un análisis, planes de mejora y estrategias que permitan reducir los tiempos en la atención a los usuarios, garantizando siempre la calidad, veracidad y celeridad de la información.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

- Capacitar periódicamente a los servidores acerca de los atributos del servicio con el fin de continuar brindando un buen servicio y mejorar la calidad en la atención a través de todos los canales.
- Revisar y evaluar permanentemente el lenguaje utilizado en todos los canales de atención con el fin de que la información recibida sea clara y comprensible.

d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

En cuanto a la articulación interna se recomienda:

- Incorporar en los estudios previos de todos los servidores que atiendan ciudadanos, experiencia mínima en atención al ciudadano.
- Incluir en los planes de capacitación, formación en atención al ciudadano a todos los servidores, especialmente a quienes atienden ciudadanos, el personal de vigilancia y aseo de la Entidad.



Respecto de la articulación externa:

- Gestionar la interactividad con otras entidades y sus sistemas, a fin de generar sinergias que permitan dar una atención oportuna, eficaz e integral a los requerimientos de la ciudadanía.

Frente a la Política de tratamiento de datos personales:

- Para garantizar el ejercicio pleno de derechos, se debe adaptar el contenido para que la población con discapacidad o minorías étnicas puedan acceder a la información establecida en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 frente a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

4.3 Recomendaciones por líneas transversales de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano

a. Mejoramiento continuo

- Establecer, al menos trimestralmente, estrategias de mejora frente al comportamiento y actitud de los servidores, con el fin de mejorar la amabilidad en la atención.
- Implementar encuestas de satisfacción permanentes en todos los canales, que permitan evaluar y mejorar la atención al ciudadano, en los trámites y servicios.

4.4 Recomendaciones por componentes de Transparencia y Acceso a la Información

De conformidad con la Ley 1712 de 2014, las Entidades deben garantizar el principio de transparencia, según el cual “toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública por lo tanto se recomienda de acuerdo a cada componente lo siguiente:

a. Transparencia activa

- Continuar publicando la información que produce la entidad a través del sitio web y de todos los medios físicos y electrónicos.
- Mantener actualizada la información que publica la entidad en su página web.



b. Transparencia pasiva

- Se sugiere mantener el cumplimiento de los tiempos de atención y de respuesta, de acuerdo con los principios de oportunidad, celeridad y eficacia.
- Es indispensable implementar planes de mejora en los tiempos de atención que garanticen la celeridad, oportunidad y amabilidad en la atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual.
- Se recomienda implementar el uso del chat virtual para la agilidad y facilidad de acceso en la atención a la ciudadanía.

4.5 Recomendaciones por resultados de riesgos de corrupción

a. Riesgos de oportunidad

- Se recomienda revisar, evaluar y optimizar los procedimientos de trámites y servicios que ofrece la entidad con el fin de mitigar las ineficiencias administrativas que puedan resultar en hechos de corrupción.
- Es indispensable elaborar un plan de acción con el fin de aminorar el servicio de tramitadores al exterior de la entidad. Dicho plan debe contener acciones encaminadas a difundir los servicios que ofrece la entidad de manera gratuita, con información veraz y oportuna frente a los servicios onerosos y erróneos que ofrecen los tramitadores. Por otro lado, se debe propagar la cultura de la probidad y el cuidado de lo público para evitar que los ciudadanos acudan a los tramitadores para evitar sus comparendos a cambio de dinero.

b. Riesgos de presión

- Se recomienda realizar campañas de sensibilización con el fin de que la ciudadanía y servidores se apropien de lo público como un compromiso conjunto en la construcción de ciudadanía.
- Analizar e implementar medidas de garantía y mejora, de los factores de presión externos que afectan la objetividad y eficiencia en la gestión de los trámites que ofrece la entidad, con el fin de evitar que la ciudadanía tenga que acudir a tramitadores y verse inmersa en actos de corrupción o estafa por parte de los mismos.



c. **Riesgos de responsabilidad**

- Fomentar en la entidad y en la ciudadanía una cultura de probidad en la que se hable de corresponsabilidad de derechos y deberes y se concientice en que lo público es de todos.

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (22 de mayo de 2014). “Por la cual se expide la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”. [Decreto 197 de 2014].

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). “*Por la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”. [Ley 1712 de 2014].

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. (26 de mayo de 2015). “*Por el cual se expide el Decreto Único del Sector Presidencia de la República*”. [Decreto 1081 de 2015].

Anexos

De acuerdo con la Directiva Presidencial N. 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de “Cero Papel” de la Administración pública, se adjunta en medio magnético los anexos que a continuación se relacionan:

1. Formatos de recolección de información

Formato 1: Levantamiento de información

Formato 2: Encuesta a ciudadanos

Formato 3: Encuesta a servidores públicos

Formato 4: Evaluación de Canal presencial (método de ciudadano incógnito)

Formato 5: Evaluación de Canal telefónico (método de ciudadano incógnito)

Formato 6: Evaluación de Canal virtual (método de ciudadano incógnito)

Formato 7: Bitácoras de observación

Formato 8: Evaluación de Transparencia y Acceso a la Información

2. Matrices y gráficas de tabulación

Tabulación Formato 1 Levantamiento de información

Tabulación Formato 2 Encuesta de percepción ciudadanía

Gráficas de encuesta de percepción ciudadana

Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos



Gráficas de encuesta de percepción de servidores públicos
Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
Gráficas de evaluación de canales presencial, telefónico y virtual
Tabulación Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública
Resumen tabulación

3. Archivos multimedia

Registros fotográficos
Audios de llamadas incógnitas
Videos de ciudadano incógnito presencial
Videos de ciudadano incógnito al exterior de la SD Movilidad

FIN