
	<b>SOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS RELACIONADAS CON LA MOVILIDAD EN EL DISTRITO</b>	<b>Código:</b> MM-GMO-P-008
	<b>GESTIÓN PARA LA MOVILIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 1 de 3

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1. 21/06/2019	Adopción del procedimiento para la solución de las denuncias ciudadanas relacionadas con la movilidad en el Distrito mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> CAROLINA SOTO <b>CARGO:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO <b>FECHA:</b> 15/10/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> JAZMÍN SÁNCHEZ BOZON <b>CARGO:</b> SECRETARIA DE MOVILIDAD DISTRITAL (E) <b>FECHA:</b> 18/11/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> KAROL FUENTES SANGREGORIO <b>CARGO:</b> JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN <b>FECHA:</b> 18/11/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO
	<b>NOMBRE:</b> LUIS DANIEL ACOSTA <b>CARGO:</b> APOYO SIG – CONTRATISTA OPS <b>FECHA:</b> 15/10/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	

<b>RESPONSABLES LÍDERES</b>	DIRECTOR ADMINISTRATIVO UNIDAD TECNICA DE CONTROL, VIGILANCIA Y REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE
-----------------------------	---

<b>OBJETIVO</b>	Describir la metodología para dar solución a las peticiones, quejas, reclamos o denuncias presentadas ante la secretaría de movilidad.
-----------------	--

	<b>SOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS RELACIONADAS CON LA MOVILIDAD EN EL DISTRITO</b>	<b>Código:</b> MM-GMO-P-008
	<b>GESTIÓN PARA LA MOVILIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 2 de 3


<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la solicitud, continua con la asignación al funcionario competente y finaliza con la notificación de la respuesta al solicitante
----------------	---

<b>BASE LEGAL</b>	Constitución Política de Colombia, art. 23 y 209. Principios de la Administración Pública
	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)
	Ley Anti trámite (Decreto 19 de 2012)

<b>DEFINICIONES</b>
<b>Petición:</b> Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha en la que se produjeron los hechos
<b>Pruebas:</b> Adjuntar o mencionar las pruebas que acreditarían lo que se denuncia

<b>LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>
C.N. ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
De acuerdo a lo contemplado en el CPACA el tiempo para las respuestas a las solicitudes es de quince días hábiles
Las solicitudes de radican en la ventanilla de recepción en el horario comprendido: 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes
Para la presentación de denuncias ante la Secretaria de Movilidad, deberá presentar un escrito con los siguientes datos, de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o razón social</li> <li>• Número del documento de identidad</li> <li>• Domicilio donde se deseen recibir las notificaciones</li> <li>• Dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante y/o de su representante.</li> </ul>



	<b>SOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS RELACIONADAS CON LA MOVILIDAD EN EL DISTRITO</b>	<b>Código:</b> MM-GMO-P-008
	<b>GESTIÓN PARA LA MOVILIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 3 de 3

La asignación, reparto, gestión y respuesta a las PQR deberán responder a los protocolos establecidos por la Dirección de Atención al ciudadano de la Alcaldía.

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>No.</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Área Responsable</b>	<b>Cargo responsable</b>	<b>Registros</b>
1	Dar trámite a la PQR enviada por la Dirección de atención al ciudadano	Secretaría de Movilidad Multimodal y sostenible/	Auxiliar administrativo	Radicado
2	En caso de ser presentada directamente ante la entidad, remitirla ante la Dirección de Atención al Ciudadano.	Secretaría de Movilidad Multimodal y sostenible/	Auxiliar administrativo	Radicado
4	Gestionar la Petición, queja, reclamo o denuncia/remisión a la dependencia competente	Secretaría de Movilidad Multimodal y sostenible/	Profesional Universitario/técnico	Documento respuesta con número de oficio asignado
5	Hacer seguimiento a la gestión de la PQR	Secretaría de Movilidad Multimodal y sostenible/	Profesional Universitario/técnico	Informe de gestión
6	Proyectar respuesta al peticionario o quejoso, en los tiempos de ley, y remitirla ante la Dirección de atención al ciudadano.	Secretaría de Movilidad Multimodal y sostenible/	Profesional Universitario/técnico	Oficio

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Código:</b>
Planilla de reparto	