

HOJA 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance					% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias											
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2° semestre	% Cumplimiento de indicador 2° Semestre			Descripción	Ubicación										
1	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Contribuir activamente con la misión, visión, objetivos estratégicos, política y objetivos del SIC, con el fin de garantizar el desempeño institucional articulado y armónico en lo concerniente a las actividades que adelanta la Dirección de Servicio al Ciudadano	(Actividades realizadas en función del SIG/ Actividades planteadas en función del SIC)*100	02/01/2018 - 31/12/2018	Revisar documentos del SIC para su actualización y correspondiente seguimiento Reportar las metas de Inversión de los Planes Operativos Anuales POA en cumplimiento con lo establecido en las Hojas de vida de los indicadores Participar en las diversas socializaciones programadas en temas relativos al SIC	30%						0%	0%												
2	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Realizar en el 100% las actividades tendientes a mantener la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad	Porcentaje de avance de actividades / Porcentaje total de actividades programadas	02/01/2018 - 31/12/2018	Consolidación del equipo de orientadores y del personal de apoyo a la gestión, con el fin de brindar atención satisfactoria de los trámites y servicios ofrecidos por a Secretaría Distrital de Movilidad Evaluar grado de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados directa e indirectamente por la Secretaría de Movilidad Realizar los cursos de pedagogía por intenciones alas normas de tránsito y transporte en cumplimiento de los instructivos establecidos por la Entidad	40%						0%	0%												
3	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Fomentar la cultura de la mejora continua realizando todas las actividades tendientes al cumplimiento de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento cuya competencia corresponde a la Dirección de Servicio al Ciudadano	No De actividades realizadas tendientes al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento cuya competencia corresponde a la Dirección / No De actividades propuestas tendientes al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento, cuya competencia corresponde a la Dirección de Servicio al Ciudadano	02/01/2018 - 31/12/2018	Formular dentro de los términos establecidos por los entes de control las acciones de los Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección Realizar seguimiento de autocontrol a las acciones de los Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección Presentar las evidencias de avance de las acciones de los planes de mejoramiento a cargo de la Dirección en los términos establecidos	30%						0%	0%												
Total												100%													
Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales) De común acuerdo entre las partes no se propone un 5% de compromisos gerenciales.																									
FECHA																									
VIGENCIA																									
						 Firma del Supervisor Jerárquico - Diana Vidar								 Firma del Gerente Público - Laura Sofia Cervajal de León											

HOJA 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

Nº	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Concertación				Avance					Evaluación											
			Indicador	Fecha inicio- fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2º semestre	% Cumplimiento de indicador 2º Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias									
														Descripción	Ubicación								
1	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Contribuir activamente con la misión, visión, objetivos estratégicos, política y objetivos del SIG con el fin de garantizar un desempeño institucional articulado y armónico en lo concerniente a las actividades que adelanta la Dirección de Servicio al Ciudadano	(Actividades realizadas en función del SIG/ Actividades solicitadas en función del SIG) 100	02/01/2018 - 31/12/2018	Revisar documentos del SIG para su actualización y correspondiente seguimiento Reportar las metas de Inversión de los Planes Operativos Anuales POA en cumplimiento con lo establecido en las hojas de vida de los indicadores Participar en las diversas socializaciones programadas en temas relativos al SIG	30%	50%	50%	La Dirección de Servicio al Ciudadano adelantó distintas actividades, tendientes a contribuir con la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en actividades relacionadas con el proceso.			0%	15%	Se realizó la actualización de matriz de riesgos de corrupción y de procesos. Se realizó la actualización de los procedimientos: PE01-PR05-F13 Matriz de cumplimiento de la legal, PE01-PR05-F09 Glosario, PM05-PR13 Procedimiento de verificación de recaudo, Procedimientos PR10 y PR18 eliminados y PM05-PRO1 Procedimiento de seguimiento trámite PQRSO con sus respectivas capacitaciones y evaluaciones. Las metas POA se reportan cumpliendo lo establecido en las hojas de vida de los indicadores.	Intranet institucional Archivo de gestión documentos de apoyo								
2	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Realizar en el 100% las actividades tendientes a mantener la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad	Porcentaje de avance de actividades/ Porcentaje total de actividades programadas	02/01/2018 - 31/12/2018	Consolidación del equipo de orientadores y del personal de apoyo a la gestión, con el fin de brindar atención satisfactoria a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados directa e indirectamente por la Secretaría de Movilidad Realizar los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte, en cumplimiento de los instructivos establecidos por la Entidad	40%	50%	50%	Segun registro de POA para este periodo se ha registrado un avance del 57% para estas actividades			0%	20%	Se consolidó el equipo de orientadores y del personal de apoyo a la gestión, con el fin de brindar atención satisfactoria de los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Así mismo se realizó un Curso de capacitación a los contratistas y funcionarios para el fortalecimiento institucional para la humanización del servicio. Se han realizado los cursos de pedagogía, atendiendo a 92 664 infractores en los cuatro (4) puntos de atención donde se dictan los cursos, Calle 13, Américas, Suba y 20 de Julio. En el periodo reportado se realizó la adición y Prorroga del contrato de interventoría No. 2015-1259 "INTERVENTORÍA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, OPERATIVA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN N. 011 DE 2007 CELEBRADO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD Y EL CONSORCIO SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD –SIM". Se adelantó la medición de la satisfacción de los usuarios por parte de los procesos Misionales de la Entidad, obteniendo como resultado el 90% de satisfacción en la prestación de los servicios durante el primer semestre de 2018.	Carpeta Google Drive: "Seguimiento Acuerdos Directora Servicio al Ciudadano - Junio 2018" Intranet institucional.								
3	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Fomentar la cultura de la mejora continua realizando todas las actividades tendientes al cumplimiento de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento cuya competencia corresponde a la Dirección de Servicio al Ciudadano	No. De actividades realizadas tendientes al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento cuya competencia corresponde a la Dirección / No. De actividades propuestas tendientes al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento, cuya competencia corresponde a la Dirección de Servicio al Ciudadano	02/01/2018 - 31/12/2018	Formular dentro de los términos establecidos por los entes de control las acciones de los Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección. Realizar seguimiento de autocontrol a las acciones de los Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección Presentar las evidencias de avance de las acciones de los planes de mejoramiento a cargo de la Dirección en los términos solicitados.	30%	50%	50%	La Dirección de Servicio al Ciudadano, ha adelantado todas las actividades tendientes al cumplimiento de las acciones suscritas dentro de los planes de mejoramiento por proceso e institucional, las cuales tiene como responsable de la ejecución directamente esa Dependencia. Debe continuar esta labor con aquellas acciones que se encuentran en ejecución.			0%	15%	La Dirección de Servicio al Ciudadano, ha adelantado todas las actividades tendientes al cumplimiento de las acciones suscritas dentro de los planes de mejoramiento por procesos e institucional, las cuales tiene como responsable de la ejecución directamente esa Dependencia. Debe continuar esta labor con aquellas acciones que se encuentran en ejecución.	Intranet institucional Archivo de gestión documentos de apoyo								
Total																			50%				
Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales) De común acuerdo entre las partes no se propone un 5% de compromisos gerenciales																							0%
																					50%		

FECHA 13 de Julio de 2018
VIGENCIA 2018

Diana Vidal
Firma del Supervisor Jerárquico Diana Vidal

Laura S. Carvajal de León
Firma del Gerente Público Laura Sofia Carvajal de León



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN

Código: PA02-PR21-F05

VERSIÓN 1.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

HOJA 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

CONCERTACIÓN														Evaluación					
N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance					% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias					
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2º semestre	% Cumplimiento de indicador 2º Semestre			Descripción	Ubicación				
1	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Contribuir activamente con la misión, visión, objetivos estratégicos, políticos y objetivos del SIG con el fin de garantizar un desempeño institucional articulado y armónico en lo concerniente a las actividades que adelanta la Dirección de Servicio al Ciudadano	(Actividades realizadas en función del SIG/ Actividades solicitadas en función del SIG)*100	02/01/2018 - 31/12/2018	Revisar documentos del SIG para su actualización y correspondiente seguimiento Reportar las metas de los Planes Operativos Anuales POA en cumplimiento con lo establecido en las hojas de vida de los indicadores Participar en las diversas socializaciones programadas en temas relativos al SIG	30%	15%	15%	La Dirección de Servicio al Ciudadano adelantó distintas actividades tendientes a contribuir con la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en actividades relacionadas con el proceso.	15%	15%	30%	30%	Se realizó la actualización de matriz de riesgos de corrupción y de procesos. Se realizó la actualización de los procedimientos, con sus respectivas capacitaciones y evaluaciones. Las metas POA se reportan cumpliendo lo establecido en las hojas de vida de los indicadores.	CD				
2	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Realizar en el 100% las actividades tendientes a mantener la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios prestados por la Entidad	Porcentaje de avance de actividades/ Porcentaje de actividades programadas	02/01/2018 - 31/12/2018	Consolidación del equipo de orientadores y del personal de apoyo a la gestión, con el fin de brindar atención satisfactoria a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados directa e indirectamente por la Secretaría de Movilidad Realizar los cursos de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte, en cumplimiento de los institutos establecidos por la Entidad	40%	20%	20%	La Dirección de Servicio al Ciudadano adelantó las actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos planeados, con el fin de prestar servicios dirigidos a la ciudadanía de manera eficiente.	20%	20%	40%	40%	Se consolidó el equipo de orientadores y del personal de apoyo a la gestión, con el fin de brindar atención satisfactoria de los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Así mismo, se realizó un Curso de capacitación a los controlistas y funcionarios para el fortalecimiento institucional para la humanización del servicio. Atención de 215.766 ciudadanos en los cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte. Se llevo a cabo la implementación de servicio en el Cade Forbidd, especialmente asociado a la salida de motos inmovilizadas por infracción a las normas de tránsito y transporte. Implementación en el Cade Forbidd del servicio de cursos de pedagogía especializado para motocicletas. Abcucción del espacio físico del SuperCAE acorde con el flujo de proceso del servicio. Se adelantó la medición de la satisfacción de los usuarios por parte de los procesos Masuales de la Entidad, obteniendo como resultado el 90,95 de satisfacción en la prestación de los servicios durante el periodo de 2019. Avance del 90% en la construcción del N-CODA (Concesión SMI) Enajenación de vehículos declarados en abandono para descongestionar parqueaderos. Fortalecimiento de la gestión del trámite de exceptuados.	CD				
3	Prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad a la ciudadanía, tanto en gestión como en trámites de la movilidad	Fomentar la cultura de la mejora continua realizando todas las actividades tendientes al cumplimiento de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento cuya competencia corresponde a la Dirección de Servicio al Ciudadano	No. De actividades realizadas tendientes al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento cuya competencia corresponde a la Dirección / No. De actividades propuestas tendientes al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento, cuya competencia corresponde a la Dirección de Servicio al Ciudadano	02/01/2018 - 31/12/2018	Formular dentro de los términos establecidos por los entes de control las acciones de los Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección. Realizar seguimiento de autocontrol a las acciones de los Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección Presentar las evidencias de avance de las acciones de los planes de mejoramiento a cargo de la Dirección en los términos solicitados	30%	15%	15%	La Dirección de Servicio al Ciudadano, ha adelantado todas las actividades tendientes al cumplimiento de las acciones suscritas dentro de los planes de mejoramiento por procesos e institucional, las cuales tiene como responsable de la ejecución directamente esa Dependencia. Debe continuar esta labor con aquellas acciones que se encuentran en ejecución.	15%	15%	30%	30%	La Dirección de Servicio al Ciudadano, ha adelantado todas las actividades tendientes al cumplimiento de los compromisos suscritos dentro de los planes de mejoramiento por procesos e institucional, las cuales tiene como responsable de la ejecución directamente esta Dependencia.	CD				
Total												100%	60%	60%	60%	60%	100%	100%	
Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales) De común acuerdo entre las partes no se propone un 5% de compromisos gerenciales																	0%		
FECHA												14 de febrero 2019		Firma del Superior Jerárquico Diana Vidal		Firma del Gerente Público Laura Sofía Carvajal de León			



HOJA 2: VALORACION DE COMPETENCIAS

Criterios de valoración

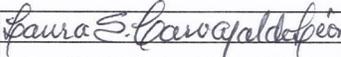
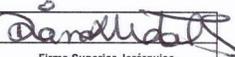
Es consistente en su comportamiento, da ejemplo e influye en otros, es un referente en su organización y trasciende su entorno de gestión.	5
Es consistente en su comportamiento y se destaca entre sus pares y en los entornos donde se desenvuelve. Puede afianzar.	4
Su comportamiento se evidencia de manera regular en los entornos en los que se desenvuelve. Puede mejorar.	3
No es consistente en su comportamiento, requiere de acompañamiento. Puede mejorar.	2
Su comportamiento no se manifiesta, requiere de retroalimentación directa y acompañamiento. Puede mejorar.	1

Competencias comunes y directivas	Conductas asociadas	valoración de los servidores			Valoración anterior	Valoración actual	Comentarios para la retroalimentación
		Superior	Par	Subalterno			
		60%	20%	20%			
1	Orientación a resultados	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.	5	5	5	4,9	
		Asume responsabilidad por sus resultados	5	5	5		
		Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.	4	5	5		
		Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenta	5	5	5		
		Total Puntaje del valorador	2,9	1,0	1,0		
2	Orientación al ciudadano	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general	5	5	5	4,8	
		Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.	5	5	5		
		Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.	4	5	5		
		Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.	4	5	5		
		Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador	2,8	1,0	1,0				
3	Transparencia	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos	5	5	5	5,0	
		Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.	5	5	5		
		Demuestra imparcialidad en sus decisiones.	5	5	4		
		Ejecuta funciones con base en las normas y criterios aplicables.	5	5	5		
		Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y prestación del servicio.	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador	3,0	1,0	1,0				
4	Compromiso con la organización	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.	5	5	5	5,0	
		Antepones las necesidades de la organización a sus propias necesidades	5	5	5		
		Apoya a la organización en situaciones difíciles.	5	5	5		
		Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones	5	5	5		
		Total Puntaje Evaluador	3,0	1,0	1,0		
5	Liderazgo	Mantiene a sus colaboradores motivados	5	5	5	4,9	
		Fomenta la comunicación clara, directa y concreta	4	5	5		
		Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. Promueve la eficacia del equipo.	5	5	5		
		Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores.	5	5	5		
		Fomenta la participación de todos en los que unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador	2,9	1,0	1,0				
6	Planeación	Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto.	4	5	5	4,7	
		Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales.	5	5	5		
		Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles.	4	5	5		
		Busca soluciones a los problemas.	5	5	5		
		Distribuye el tiempo con eficiencia.	4	5	5		
		Establece planes alternativos de acción.	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador	2,7	1,0	1,0				
7	Toma de Decisiones	Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar.	4	5	5	4,9	
		Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización.	5	5	5		
		Decide bajo presión.	5	5	5		
		Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador	2,9	1,0	1,0				

8	Dirección y Desarrollo de Personal	*Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas.	4	5	5	4,8	
		*Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado.	5	5	5		
		*Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo.	5	5	5		
		*Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.	5	5	5		
		*Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño.	4	5	5		
		Tienen en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	5	5	5		
		Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador			2,8	1,0	1,0		
9	Conocimiento del Entorno	Es conciente de las condiciones específicas del entorno organizacional.	4	5	5	4,3	
		Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado.	3	5	5		
		Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales.	4	5	5		
		Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.	4	5	5		
Total Puntaje Evaluador			2,3	1,0	1,0		
TOTAL			2,8	1,0	1,0		

valoracion final	4,8	96%
------------------	-----	-----

FECHA	14 febrero 2019
VIGENCIA	2018

 Firma del Gerente Público Laura Sofía Carvajal de León	 Firma Superior Jerárquico Diana Vidal Calcedo
--	---



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN

Código: PA02-PR21-F05

VERSIÓN:1.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

HOJA 3. Consolidado de evaluación del Acuerdo de Gestión

Nombre del Gerente Público: Laura Sofía Carvajal de León.
 Área en la que se desempeña: Dirección de Servicio al Ciudadano
 Fecha: 01/07/2019

ANEXO 3: CONSOLIDADO DE EVALUACION DEL ACUERDO DE GESTION

CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y	100%	80%
PONDERADO	80%	
VALORACION DE COMPETENCIAS	4,8	19%
PONDERADO	20%	
NOTA FINAL		99%
CONCERTACION	5%	0%
CUMPLIMIENTO FINAL		99%

Firma del Superior Jerárquico Diana Vidal Caicedo

Firma del Gerente Publico Laura Sofía Carvajal de León.

FECHA: Febrero 14 de 2019
 VIGENCIA: 2018