



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO:PM04-M01

VERSIÓN:012

FECHA: 2025-11-28

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción y aspectos generales

- 1.1. Alcance
- 1.2. Matriz Estratégica de Principios, Valores y Criterios del Servicio a la Ciudadanía – SDM
- 1.3. Pilares para la prestación de un servicio de excelencia
- 1.4. Instrumentos para mejorar el relacionamiento con la Ciudadanía
 - 1.4.1 Carta de compromiso con la ciudadanía
 - 1.4.2 Decálogo del buen servicio
 - 1.4.3 Defensor de la ciudadanía

2. CANALES Y ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

- 2.1. Canal presencial
 - 2.1.1 Centros Locales de Movilidad
- 2.2. Canal telefónico
- 2.3. Canal virtual
- 2.4. Canales de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones (PQRS)

3. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- 3.1. Accesibilidad
 - 3.1.1. Accesibilidad en espacios físicos
 - 3.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales
 - 3.1.3. Accesibilidad en canal telefónico
- 3.2. Lenguaje Claro, Incluyente y No sexista

4. PERSPECTIVAS Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- 4.1. Atención con enfoque social de derechos
- 4.2. Perspectiva de interseccionalidad
- 4.3. Enfoque diferencial - poblacional
- 4.4. Atención con enfoque de género

5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

- 5.1. Compromiso antisoborno y anticorrupción
- 5.2. Canal de atención presencial
 - 5.2.1. Antes de prestar el servicio
 - 5.2.2 Presentación personal
 - 5.2.3 Primer momento de relacionamiento con la ciudadanía
 - 5.2.4 Al momento de prestar el servicio a la ciudadanía
 - 5.2.5 Al final del servicio a la ciudadanía
 - 5.2.6 Durante situaciones difíciles (reclamos o molestias) de la ciudadanía
- 5.3 Protocolo que deben seguir proveedores externos de servicios
- 5.4. Protocolo de atención en ferias de servicio
- 5.5. Protocolos de atención canal telefónico
- 5.6. Protocolos de atención canal virtual
 - 5.6.1. Protocolo de atención chat, llamada virtual, videollamada y videollamada en Lengua de Señas Colombiana (LSC)
 - 5.6.1.1 Protocolo de atención de videollamadas con origen en el Kiosko de autoservicio
 - 5.6.2 Protocolo de atención de audiencias de impugnación virtuales
 - 5.6.3 Protocolo de atención redes sociales
 - 5.6.4 Protocolo de atención correo electrónico

- 5.6.4.1 Uso del Correo Institucional en el servicio a la Ciudadanía
- 5.6.4.2 Uso del Correo Institucional para el relacionamiento interno
- 5.6.5 Protocolo de comunicaciones masivas por campañas Mailing y SMS
- 5.7. Protocolo de atención de PQRS
- 5.8. Protocolo de interacción y gestión de veedurías ciudadanas
- 5.9. Protocolo de reporte de incidentes en los Centros de Servicio de Movilidad
- 5.10 Protocolo de atención en las audiencias públicas de rendición de cuentas

6. POLÍTICA DE TRATATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES

7. PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA

- 7.1 Encuesta de satisfacción

8. EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

9. MONITOREO A LOS CANALES DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

1. INTRODUCCIÓN Y ASPECTOS GENERALES

El Manual de Servicio a la Ciudadanía es una guía práctica para servidores(as) públicos(as) [contratistas y funcionarios(as)] sobre las pautas que deben conocer, apropiar y desarrollar durante el relacionamiento con la ciudadanía. De esta forma, se espera garantizar una experiencia excepcional de las personas al momento de ser atendidas.

Para esto, se definieron los protocolos de relacionamiento, que son aquellos comportamientos y acciones que deben cumplir los y las servidoras al momento de relacionarse con la ciudadanía. Con ellos se espera lograr una atención incluyente, accesible, digna, sencilla, efectiva y de mayor calidad.

Así mismo, integra los componentes del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la inclusión de criterios diferenciales de accesibilidad, con enfoque de derechos, poblacional- diferencial, de género y territorial, para acceder a la oferta institucional, la información pública, el control social y la participación ciudadana.

1.1 Alcance

El cumplimiento del presente manual, los protocolos y pautas del buen servicio, son de carácter obligatorio. Estos se deben aplicar en cada momento de verdad en el ciclo de servicio en todos los canales (presencial, virtual y telefónico) y espacios de relacionamiento (Ferias de servicios, Centros locales de Movilidad, Ventanillas únicas de Servicio, chat web, videollamada en lengua de señas, diálogos con la ciudadanía y audiencias públicas, etc.). Así como en los escenarios de relacionamiento de la Entidad con la ciudadanía:

- Acceso a la información pública
- Acceso a la oferta de bienes y servicios
- Petición y rendición de cuentas
- Participación ciudadana en la gestión pública

1.2 Matriz Estratégica de Principios, Valores y Criterios del Servicio a la Ciudadanía - SDM

En el marco de la transformación institucional y la consolidación de un Estado más cercano, eficiente y confiable, la Secretaría Distrital de Movilidad orienta la prestación de sus servicios a la ciudadanía bajo principios estratégicos que articulan la operación con el propósito misional, el valor público y los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Para esto, la entidad estructuró la siguiente matriz:

I. Fundamento desde lo conceptual

Concepto	Función Estratégica	Impacto Esperado	Aplicación Operativa
La Ciudadanía como razón de Ser	Reconocer a la ciudadanía como eje de la gestión pública.	Fortalecimiento de la legitimidad y confianza institucional.	Diseño de experiencias de servicio empáticas, coherentes y transparentes.
Respeto	Valorar a las personas en su dignidad, intereses y necesidades.	Promoción de la sana convivencia y trato digno.	Formación en cultura de respeto mutuo entre servidores y ciudadanía.
Transparencia	Garantizar acceso a la información y manejo íntegro de recursos.	Prevención de la corrupción y fortalecimiento de la rendición de cuentas.	Publicación de informes, canales abiertos de participación, control social.
Participación	Promover la incidencia ciudadana en decisiones públicas.	Fortalecimiento de la democracia y construcción colectiva.	Mesas de diálogo, encuestas vinculantes, mecanismos de consulta.

II. Principios Éticos y Sociales

Concepto	Función Estratégica	Impacto Esperado	Aplicación Operativa
Equidad	Garantizar igualdad de oportunidades en el acceso y trato.	Reducción de brechas en la atención.	Protocolos de atención sin discriminación; ajustes razonables por condición.
Diversidad	Reconocer la heterogeneidad ciudadana como base de diseño de servicio.	Mayor pertinencia en la atención.	Segmentación poblacional; enfoque diferencial en canales y contenidos.
Identidad	Respetar el libre desarrollo de la personalidad.	Fortalecimiento de la confianza institucional.	Formulación de respuestas respetuosas y culturalmente sensibles.
Solidaridad	Promover relaciones colaborativas entre ciudadanía y servidores.	Mejora en la percepción del servicio.	Formación en trato digno; cultura de servicio empática.
Inclusión	Reconocer a todas las personas como sujetos de derechos.	Mejora en la equidad institucional.	Capacitación en enfoque de derechos; lenguaje inclusivo.
Atención Diferencial Preferencial	Garantizar accesos prioritarios a grupos poblacionales definidos por ley.	Inclusión efectiva de poblaciones vulnerables.	Implementación de turnos preferenciales; adecuación de infraestructura.

III. Garantías Institucionales

Concepto	Función Estratégica	Impacto Esperado	Aplicación Operativa
Titularidad y efectividad de los derechos	Asegurar el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía	Incremento en el cumplimiento normativo.	Activación de rutas de atención; seguimiento a casos sensibles.
Perdurabilidad	Asegurar la sostenibilidad de la política pública en el tiempo.	Continuidad institucional y mejora progresiva.	Evaluación periódica; actualización del manual y protocolos.
Cobertura	Garantizar presencia institucional en todo el Distrito Capital.	Mayor acceso y equidad territorial.	Expansión de puntos de atención; fortalecimiento de canales virtuales.
Accesibilidad	Eliminar barreras técnicas, físicas y cognitivas.	Inclusión plena en el servicio.	Diseño universal; accesibilidad web; atención en lengua de señas.
Territorialidad	Reconocer el territorio como espacio de diálogo y gestión.	Mayor cobertura y pertinencia local.	Articulación con alcaldías locales; análisis geográfico de la demanda.
Corresponsabilidad	Fomentar la participación activa en la gestión del servicio.	Disminución de inasistencias y reprocesos.	Campañas de sensibilización; trazabilidad de citas y compromisos.

IV. Gestión Interinstitucional

Concepto	Función Estratégica	Impacto Esperado	Aplicación Operativa
			Mesas técnicas

Coordinación, Cooperación y Articulación	Integrar actores del servicio para una atención coherente.	Reducción de inconsistencias y duplicidades.	interdependencias; interoperabilidad de sistemas.
---	--	--	---

V. Criterios de Calidad y Mejora Continua

Concepto	Función Estratégica	Impacto Esperado	Aplicación Operativa
Innovación	Incorporar tecnología y conocimiento para mejorar el servicio.	Mayor eficiencia y adaptabilidad.	Automatización de procesos; uso de IA y analítica de datos.
Oportunidad	Responder en tiempos adecuados a las solicitudes.	Mejora en la satisfacción ciudadana.	Indicadores de tiempo de respuesta; alertas operativas.
Eficiencia	Optimizar el uso de recursos en la atención.	Reducción de costos operativos.	Rediseño de procesos; gestión por resultados.
Eficacia	Cumplir metas y objetivos establecidos.	Mejora en el desempeño institucional.	Tablero de control; seguimiento a indicadores.
Efectividad	Resolver lo que la persona realmente necesita.	Incremento en la resolución efectiva.	Evaluación de calidad de respuesta; encuestas post-servicio.
Calidad	Cumplir con los estándares y expectativas ciudadanas.	Mejora en la reputación institucional.	Auditorías de servicio; certificaciones de calidad.
Confiabilidad	Brindar respuestas certeras y normativamente sustentadas.	Fortalecimiento de la legitimidad institucional.	Validación jurídica de respuestas; uso de fuentes oficiales.
Coherencia	Alinear la respuesta con la solicitud ciudadana.	Reducción de reprocesos y quejas.	Protocolos de atención por tipo de requerimiento.
Claridad	Comunicar de forma comprensible y precisa.	Mejora en la comprensión ciudadana.	Redacción clara; lenguaje cercano; glosarios.
Calidez	Brindar un trato digno, amable y respetuoso.	Mejora en la experiencia de servicio.	Formación en atención humanizada; cultura organizacional.

VI. Herramientas Tecnológicas

Concepto	Función Estratégica	Impacto Esperado	Aplicación Operativa
Manejo del Sistema	Utilizar correctamente las herramientas tecnológicas del servicio.	Mejora en la trazabilidad y eficiencia operativa.	Capacitación en “Bogotá te escucha”; monitoreo de registros.

La Dirección de Atención al Ciudadano garantiza la formación anual del personal encargado del relacionamiento en competencias orientadas a la excelencia en la atención, tales como:

- Servicio al ciudadano
- Accesibilidad universal
- Lenguaje claro
- Inclusión, enfoque diferencial, de derechos, poblacional

La eficacia de estas acciones formativas se evalúa mediante indicadores de satisfacción ciudadana y desempeño institucional, asegurando su alineación con los estándares de calidad, mejora continua y enfoque centrado en el usuario.

1.3 Pilares para la prestación de un servicio de excelencia

Ciudadanía

- Conjunto de personas con derechos y deberes consagrados en la ley, sin distinción de raza, edad, género, condición física, educativa o social. La ciudadanía representa el eje central de la Secretaría Distrital de Movilidad, y es a quien se le debe garantizar un servicio digno, accesible, incluyente y de alta calidad; que facilite la vida en comunidad y promueva el bienestar colectivo.

Servidor(a) Público(a)

- Persona que, en calidad de funcionario(a) o contratista, desempeña funciones públicas. Las y los servidores públicos son el motor de la Entidad: su compromiso, vocación de servicio y esfuerzo diario hacen posible una atención eficaz, eficiente y humana, orientada al respeto por los derechos de la ciudadanía.

Servicio a la Ciudadanía

- Resultado del trabajo articulado entre las áreas de la Entidad para ofrecer, tanto internamente como hacia la ciudadanía, canales, procesos, indicadores y estrategias que, conforme a la misión institucional, promuevan la felicidad, la calidad de vida y el desarrollo de la ciudad, protegiendo la vida y los derechos de manera incluyente, ética y transparente.

Cultura del Servicio

- Conjunto de valores, creencias y prácticas compartidas por las y los servidores públicos, que orientan su relación con la ciudadanía. Esta cultura impulsa un servicio sencillo, armónico y centrado en las personas, reconociendo su dignidad y promoviendo una experiencia positiva en cada interacción.

Enfoque Poblacional Diferencial

- Principio que orienta la formulación de políticas públicas ajustadas a las características particulares de personas o grupos poblacionales, garantizando el goce efectivo de sus derechos mediante acciones específicas que atiendan sus necesidades de protección y reconocimiento.

Enfoque de Género

- Perspectiva que permite identificar y transformar las relaciones de poder y desigualdad entre mujeres y hombres, visibilizando los estereotipos, roles e imaginarios que perpetúan brechas. Este enfoque busca garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres en todas las etapas de su vida y en los distintos ámbitos sociales, económicos y comunitarios.

Enfoque Territorial

- Reconoce la interacción entre las dimensiones poblacional, espacial, económica, social, ambiental e institucional del territorio. Promueve una visión integral que valora los saberes, relaciones y derechos de los actores sociales sobre su entorno, fortaleciendo la gestión pública desde lo local.

Canales de Atención

- Son espacios establecidos por la Entidad para facilitar la comunicación, el relacionamiento y la atención ciudadana. Se clasifican en:

Tipo de Canal	Descripción
Virtual	Plataformas tecnológicas como páginas web, apps, redes sociales, ChatBot Prudencia, videollamadas en LSC, entre otros.
Presencial	Atención directa en puntos físicos entre ciudadanía y servidores(as).
Telefónico	Líneas fijas y número único nacional para atención remota.
Multicanal	Integración de canales para recepción de PQRSD y campañas masivas (mailing, SMS, Blaster).

Petición Ciudadana

- Manifestación realizada por personas naturales, jurídicas, grupos u organizaciones, con el fin de ejercer el derecho de petición en sus distintas modalidades: queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia, consulta, solicitud de información, entre otras.

Agendamiento

- Servicio que permite a la ciudadanía programar su atención en canales presenciales o virtuales, eligiendo fecha, hora y punto de atención, para una experiencia más organizada y eficiente.

Repositorio

- Espacio virtual donde se almacena información temática específica, facilitando el acceso, consulta y gestión del conocimiento institucional.

Trámite

- Conjunto de requisitos y acciones reguladas por el Estado que la ciudadanía debe realizar ante la Secretaría Distrital de Movilidad para ejercer un derecho o cumplir una obligación. Ejemplo: duplicado de licencia de conducción.

Otros Procedimientos Administrativos (OPA)

- Procesos sin costo que permiten el acceso a actividades complementarias de valor agregado dentro de la oferta de bienes y servicio, programas o estrategias en un periodo determinado.

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

- Plataforma oficial que consolida la información de trámites ofrecidos por el Estado, promoviendo la transparencia y previniendo actos de corrupción. Accesible en: [SUIT](#)

Portal [Bogota.gov.co](#) (Guía de Trámites y Servicios)

- Es el punto de acceso centralizado para información y servicios relacionados con la administración distrital, así como para la interacción con la ciudadanía. A través de este portal, las personas pueden acceder a datos abiertos, consultar trámites, participar en la gestión pública y obtener información sobre la ciudad.

Racionalización de Trámites

- Proceso de simplificación, estandarización, eliminación y automatización de trámites, orientado a reducir tiempos, costos y requisitos, mejorando la experiencia ciudadana y facilitando el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones.

PMR (Personas con Movilidad Reducida)

- Este término se refiere a individuos cuya capacidad para moverse de forma autónoma y segura está limitada, ya sea de forma temporal o permanente, debido a diversas causas como discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales, psíquicas, o por razones como la edad o el embarazo.

Módulo de Autogestión

- Infraestructura tecnológica disponible en los Centros de Servicios de Movilidad que permite a la ciudadanía acceder de forma autónoma a la oferta de bienes y servicios, así como a los diferentes canales y espacios de relacionamiento.

Momentos de Verdad

- Es cada una de las interacciones en las que una persona se relaciona con la entidad a través de los diferentes espacios y canales de atención, incluye aspectos como, la señalización, infraestructura, personal. Su objetivo es garantizar que la ciudadanía a través de estrategias, tenga una mejor experiencia al relacionarse con la Entidad.

CRM (Customer Relationship Management) - Tipificador

- Sistema de Relacionamiento adoptado por la Secretaría Distrital de Movilidad, mediante una herramienta tecnológica que permite registrar y analizar la caracterización sociodemográfica de la ciudadanía y los motivos de consulta, cuando interactúa con la Entidad, fortaleciendo la gestión personalizada y estratégica del servicio omnicanal.

Tipificar

- Acción mediante la cual los servidores públicos registran de forma estructurada la información derivada de la interacción con la ciudadanía, asegurando trazabilidad y análisis de datos.

Rendición de Cuentas

- Proceso mediante el cual la Entidad se relaciona con grupos de interés, y, explican y dialogan con la ciudadanía sobre los resultados de su gestión, promoviendo el control social, la transparencia y la corresponsabilidad. (Art. 48 Ss Ley 1757/2015)

Diálogo con la ciudadanía para la Rendición de Cuentas

- Espacio de interlocución directa entre la ciudadanía y los equipos de trabajo institucionales, que permite conocer, preguntar y aportar a la gestión pública. Puede realizarse de forma virtual o presencial.

Relacionamiento con la Ciudadanía

- Gestión integral de políticas públicas: Servicio a la Ciudadanía, Racionalización de Trámites, Participación, Transparencia y Acceso a la Información, que fortalecen la interacción entre la Administración Distrital y la ciudadanía, promoviendo confianza, inclusión y corresponsabilidad. (Decreto 542 de 2023)

Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)

- Es un instrumento distrital que busca garantizar una atención digna, oportuna, calida, confiable y de calidad a la ciudadanía en todas sus interacciones con el Estado, promoviendo la transparencia y la lucha contra la corrupción. Su objetivo es asegurar el acceso efectivo a los derechos, mejorar la calidad de vida y contribuir a superar las necesidades sociales, la discriminación y la pobreza.

Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)

- Este Modelo tiene como propósito gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital, recobrando la confianza de los bogotanos en el gobierno distrital.

1.4 Instrumentos para mejorar el relacionamiento con la Ciudadanía

1.4.1 Carta de Compromiso con la Ciudadanía

Es el documento en el que la entidad expresa su compromiso ético y operativo con la ciudadanía. En él se reconocen, enaltecen y ratifican los derechos, deberes y restricciones que orientan la relación entre la Entidad y las personas, con el propósito de fortalecer una interacción basada en la confianza, la transparencia y el respeto mutuo.

- Para su consulta, de clic en el siguiente enlace: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/carta_de_compromiso_con_la_ciudadania

1.4.2 Decálogo del buen servicio

Para garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad, las y los servidores públicos de la entidad deben actuar con respeto y empatía, escuchar activamente, brindar información veraz y completa, cumplir con los tiempos establecidos, promover la transparencia, facilitar el acceso a la información, la oferta de bienes y servicios, la gestión de PQRS, y la participación ciudadana, garantizar la confidencialidad, resolver con enfoque de mejora, actuar con responsabilidad institucional y fomentar la corresponsabilidad ciudadana.

1.4.3 Defensor(a) de la ciudadanía

El/la Defensor(a) de la Ciudadanía de la SDM, nombrado(a) por el/la Secretario(a) de Movilidad conforme a la normatividad vigente, es la figura encargada de garantizar el goce de derechos, promover la interacción efectiva entre la Secretaría Distrital de Movilidad y la ciudadanía, y fortalecer la confianza institucional. En ese sentido, su labor incluye velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre servicio a la ciudadanía, formular recomendaciones estratégicas, analizar peticiones ciudadanas, identificar problemáticas de atención, diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes, impulsar el uso e integración de canales de servicio y tecnologías de información, y presentar informes a instancias distritales. Su actuación se rige por los lineamientos normativos y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, asegurando una gestión orientada al diálogo, la transparencia y la mejora continua.

- Para mayor información, de clic en el siguiente enlace: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>

2. CANALES Y ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Los canales de atención representan una expresión concreta del compromiso institucional con la dignidad, accesibilidad, empatía y corresponsabilidad en el servicio a la ciudadanía. Son los medios y espacios a través de los cuales las personas pueden interactuar con la Secretaría Distrital de Movilidad para acceder a la oferta de bienes y servicios, así como obtener información clara, recibir orientación oportuna y solicitar asistencia personalizada.

Estos canales no solo facilitan la gestión de servicios, sino que también habilitan el diálogo activo y la construcción conjunta, en línea con los ejes del MDRIC, que promueven una interacción basada en la escucha, la participación incidente y el fortalecimiento del vínculo territorial.

2.1 Canal presencial

La Entidad garantiza a la ciudadanía el acceso digno, oportuno y empático a su oferta de bienes y servicios mediante puntos de atención presencial. Estos espacios están diseñados para facilitar la interacción directa, respetuosa y accesible, fortaleciendo la confianza institucional

Tabla N°1. Espacios de relacionamiento del canal de atención presencial

Espacio de relacionamiento	Ubicación y Horario
Sede Administrativa Calle 13	Calle 13 No. 37-35 Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. – 12:00 p.m.
Sede Administrativa Paloquemao	Cra. 28A No. 17A-20 Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Centro de Servicios Calle 13	Calle 13 No. 37-35 Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. – 12:00 p.m.
Centro de Servicios Paloquemao	Cra. 28A No. 17A-20 Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. – 12:00 p.m.
Centros Locales de Movilidad	<u>Ver ubicaciones</u> Primer día hábil de la semana: 7:00 a.m. – 4:30 p.m.
ORVI - Víctimas de Siniestros Viales	Centro Comercial Mall Plaza, NQS – Av Cra 30 # 19, Piso 4 Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Patio Remanente Álamos	Transversal 93 No. 52-03 Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
Patio Transitorio	Avenida Calle 63 # 94-51 Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 4:30 p.m. Sábado: 7:00 a.m. – 1:00 p.m.
Patio Único - Concesión GyP Bogotá S.A.S.	Transversal 93 No. 53-35 24 horas, 7 días de la semana
Ventanilla Única de Servicios	<u>Ver puntos</u> Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 7:00 p.m. Sábado: 7:00 a.m. – 2:00 p.m.
Espacios de Rendición de Cuentas	De acuerdo a cronograma de la OGS
Espacios de formación y capacitación Cultura para la Movilidad	De acuerdo con cronograma y ejecución de planes y programas de prevención vial.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2025

2.1.1 Centros Locales de Movilidad

Tabla N°2. Centros Locales de Movilidad

Usaquén	Chapinero
Dirección: Cl 120a No 7 - 55 Antigua JAL	Dirección: Cr 13 No 54 -74 Alcaldía Local Chapinero 1 Piso

Santa Fe Dirección: Cl 21 No 5 - 74 Alcaldía Local Santa Fe Piso 3	San Cristóbal Dirección: Av. Primera de Mayo No 1 - 40 Sur Alcaldía Local San Cristobal
Usme Dirección: Cl 137B No 14 - 24 sur Alcaldía Local de Usme	Tunjuelito Dirección: Diagonal 50 A No 18-48 Sur Alcaldía Local de Tunjuelito
Bosa Dirección: Carrera 80k No 61 - 28 sur Casa de la Participación	Kennedy Dirección: Transversal 78 k # 41 a 04 sur - Alcaldía local de Kennedy
Fontibón Dirección: Calle 18 No. 99-56	Engativá Dirección: Cl 71 No 73a - 44 Alcaldía Local Engativa Piso 1
Suba Dirección: Carrera 93c # 129c-15	Barrios Unidos Dirección: Cl 74a No 63 - 07 Piso 2
Teusaquillo Dirección: Travs 18 bis # 38- 41 Alcaldía Local Teusaquillo	Los Mártires Dirección: Cr 19b N 23 - 90 Junta Administradora Local
Antonio Nariño Dirección: Cl 17 sur No 18 - 49 Alcaldía Local Antonio Nariño Piso 5	Puente Aranda Dirección: Cl 4 No 31d - 30 Alcaldía Local Puente Aranda
La Candelaria Dirección: Cl 12d No. 3 -22 Casa Comunitaria la Concordia	Rafael Uribe Dirección: Cl 32 sur No 23 -62 Alcaldía Local Rafael Uribe Piso 1
Ciudad Bolívar Dirección: Diag 62 sur No 20 f - 20 Alcaldía Local Ciudad Bolivar Piso 2	Sumapaz Dirección: Centro de Servicios de Santa Rosa

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2025

Nota: Los Centros Locales de Movilidad se consolidan como espacios de relacionamiento con la ciudadanía, ya que allí se materializa la participación, se recogen inquietudes y se co-crean soluciones que responden a las realidades locales.

2.2 Canal telefónico:

Para recibir información y asesoría de trámites y servicios de movilidad, así como el registro de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y/o felicitaciones) la entidad y el Distrito han puesto a disposición de la ciudadanía:

Tabla N°3. Espacios de relacionamiento del canal de atención telefónico

Línea de atención	Número	Horario
Centro de Contacto de Movilidad	(601) 364-94-00, opción 2	
Centro de Contacto de Movilidad - Línea nacional	01 8000 127 425	Lunes a sábado 7:00 am a 6:00 pm
Te regresamos la llamada	Por formulario en página web	
Autogestión servicio de audio respuesta	(601) 364-94-00, opción 2	24 horas, 7 días a la semana
Línea 195 Bogotá	195	24 horas, 7 días a la semana

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM - 2025

2.3 Canal virtual

Para recibir información, asesoría de trámites y servicios de movilidad, así como para el registro de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y/o felicitaciones) en línea, la entidad y el Distrito han puesto a disposición de la ciudadanía:

Tabla N°4. Espacios de relacionamiento del canal de atención virtual

Espacio de relacionamiento	Enlace	Horario
Chat web: Chatea con uno de nuestros asesores de servicio.		Lunes a sábado
Videollamada en lengua de señas colombianas (L.S.C.)	https://www.movilidadbogota.gov.co/web/puntos_de_atencion	7:00 am a 6:00 pm
Llamada por Internet		
Chatbot Asesor Virtual Prudencia	https://www.movilidadbogota.gov.co/web/	
Mi movilidad a un clic		
Portal Bogotá (Guía de Trámites y Servicios)	https://bogota.gov.co/	
 Facebook	https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota/	
 X (antes Twitter)	https://x.com/SectorMovilidad	24 horas, 7 días a la semana
 Instagram	https://www.instagram.com/sectormovilidad/	
 TikTok	https://www.tiktok.com/@movilidadbogota	
 LinkedIn	https://www.linkedin.com/company/sec-distrital-de-movilidad/	
 Youtube	https://youtube.com/@secretariamovilidad	

2.4 Canal virtual

Además de los espacios mencionados anteriormente para la radicación de PQRS, la entidad y el Distrito también disponen de los siguientes canales para radicar:

Tabla N°5. Canales de radicación de PQRS

Canal de radicación - Enlace	Horario
Formulario radicación de correspondencia: https://www.movilidadbogota.gov.co	
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - BTE: https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion	24 horas, 7 días a la semana
Radicación exclusiva para entes de control y entidades públicas al correo: radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co	
Exclusivo para notificaciones judiciales al correo: judicial@movilidadbogota.gov.co	
Radicación presencial en el Centro de Servicio de Movilidad Calle 13	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.
Radicación presencial en el Centro de Servicio de Movilidad Paloquemao	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM - 2025

3. ASPECTOS RELEVANTES PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

3.1 Accesibilidad

La accesibilidad, en el marco de la PPDS y el MDRIC, constituye un principio transversal que orienta la adecuación de las condiciones físicas, técnicas, comunicacionales de los canales de relacionamiento y los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad, con el fin de garantizar un acceso digno, incluyente y equitativo a toda la ciudadanía. Este principio se caracteriza por el diseño y la implementación de condiciones, medidas y adaptaciones que respondan a la diversidad de capacidades, contextos y necesidades de las personas, incluyendo de manera prioritaria a quienes presentan alguna discapacidad.

La accesibilidad no se limita a la infraestructura física, sino que abarca también la dimensión comunicacional, tecnológica, actitudinal y normativa del servicio, asegurando que los entornos, productos y canales sean eficientes, comprensibles, útiles y prácticos para toda la ciudadanía. En este sentido, se convierte en un habilitador de la participación incidente, la corresponsabilidad y la experiencia positiva en el acceso a trámites y servicios.

En coherencia con la Ley 1618 de 2013, resulta fundamental identificar, prevenir y eliminar las barreras que obstaculizan el acceso igualitario, afectando la calidad, oportunidad y pertinencia del servicio. La accesibilidad debe ser evaluada, monitoreada y mejorada de forma continua, incorporando indicadores específicos en los sistemas de gestión institucional, como parte del compromiso con la excelencia, la inclusión y la generación de valor público.

Tipos de barreras

- **Barreras actitudinales:** Conductas, expresiones, prejuicios o estigmas por parte de servidores públicos que dificultan el acceso en condiciones de igualdad a los espacios, trámites y servicios.
- **Barreras comunicativas:** Obstáculos que impiden el acceso equitativo a la información y al proceso comunicativo, presentes en cualquier canal de atención.
- **Barreras físicas:** Elementos materiales o estructurales que restringen el acceso universal a los espacios, productos y servicios institucionales.

Con base en la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente (DNP, 2016), se presentan a continuación las recomendaciones para garantizar la accesibilidad en los distintos canales de atención.

3.1.1 Accesibilidad en espacios físicos

La Entidad adopta el enfoque de accesibilidad universal para ofrecer infraestructuras que respondan a las necesidades de todas las personas, transformando los espacios físicos en entornos más humanos, seguros e incluyentes.

Reconociendo que la inaccesibilidad limita la autonomía y la interacción con el entorno, la Secretaría Distrital de Movilidad se compromete a garantizar el goce efectivo de los derechos de todas las personas, sin distinción de edad, género, condición social, física, sensorial o cognitiva.

Conforme a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la Secretaría Distrital de Movilidad ha implementado las siguientes acciones:

- Ajustes normativos y procedimentales que aseguren la atención adecuada a personas con discapacidad, incluyendo formatos comprensibles y tecnologías de apoyo.
- Promoción del diseño universal en políticas, planes y proyectos, con participación activa de personas con discapacidad.
- Adecuación de los espacios del canal presencial garantizando:

1. Accesos a baños y rampas con inclinación y ancho adecuados.
2. Eliminación de obstáculos en zonas de circulación (puertas, objetos, cables, etc.).
3. Mesones y módulos adaptados para personas en silla de ruedas o de talla baja.

- Sistema de señalización accesible, con texto, símbolos gráficos, relieve y braille, que oriente sobre áreas de atención, servicios, higiene y seguridad.
- Mapas de ubicación en alto relieve, disponibles en braille, audio y video.
- Áreas de espera amplias, con espacio para dispositivos de movilidad y sillas prioritarias señalizadas.
- Apoyos técnicos especializados, como intérpretes de Lengua de Señas Colombiana, sistemas táctiles, software adaptado, audioguías y periféricos.
- Información accesible en medios visuales, con lenguaje sencillo, letra grande, interpretación en lengua de señas y actualización permanente.
- Ingreso permitido de perros guías y acompañantes, según necesidad del usuario.
- Kioscos de autogestión accesibles, disponibles en los Centros de Servicios de Movilidad.

Así mismo como mejora continua permanentemente hace evaluación por autocontrol de la matriz de puntos idóneos, garantizando que se mantengan las condiciones de accesibilidad y ruptura de barreras físicas.

3.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

En el marco de la Estrategia de Gobierno Digital y el Servicio a la Ciudadanía La accesibilidad digital constituye un principio fundamental para garantizar el acceso equitativo, digno y comprensible a la información pública, los trámites y los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM). En coherencia con la PPDSC y el MDRIC, la accesibilidad en medios electrónicos se entiende como la capacidad de los entornos digitales para adaptarse a las diversas condiciones, capacidades y contextos de la ciudadanía, incluyendo personas con discapacidad, adultos mayores y poblaciones con limitaciones tecnológicas.

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y el Decreto 103 de 2015, todas las entidades públicas deben garantizar que sus medios electrónicos cumplan con los lineamientos de accesibilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el marco de la Estrategia de Gobierno Digital.

Desde el 1 de enero de 2022, las entidades están obligadas a cumplir con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, lo que implica que sus sitios web, plataformas y contenidos digitales deben ser navegables, comprensibles y funcionales para todos los usuarios, sin discriminación.

Las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020 establecen criterios técnicos que deben ser adoptados por las entidades públicas, incluyendo:

- **Estandarización de contenidos e información:** uso de formatos accesibles, lenguaje claro y estructura coherente.
- **Accesibilidad web:** cumplimiento de estándares internacionales (WCAG 2.1 AA) para navegación, contraste, lectura y uso de dispositivos de asistencia.
- **Seguridad digital:** protección de datos personales y garantía de navegación segura.
- **Datos abiertos:** publicación de información en formatos reutilizables, accesibles y comprensibles.
- **Formularios electrónicos para PQRS:** diseño inclusivo, validación accesible y disponibilidad en múltiples dispositivos.

La implementación de estos criterios debe ser monitoreada y evaluada de forma continua, incorporando indicadores de accesibilidad digital en los sistemas de gestión institucional, como parte del compromiso con la excelencia en el servicio y la generación de valor público.

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura de la Movilidad lidera el cumplimiento de estas directrices. Con base en la guía del DNP, realiza las siguientes recomendaciones:

- Usar lenguaje sencillo, útil y comprensible, evitando tecnicismos y siglas sin definición.
- Actualizar permanentemente la información publicada.
- Incorporar íconos que indiquen accesibilidad en el sitio web.
- Incluir ABC, tutoriales y videos en Lengua de Señas Colombiana y/o con subtítulos.
- Habilitar canales virtuales alternativos: chat, redes sociales, correo electrónico.
- Implementar atención por videollamada con intérprete en Lengua de Señas Colombiana.

3.1.3 Accesibilidad en canal telefónico

El canal telefónico sigue siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para acceder a la información institucional. Por ello, es fundamental garantizar condiciones mínimas de accesibilidad para todas las personas.

La Entidad cuenta con un sistema IVR (Interactive Voice Response) que ofrece opciones de autogestión según el tipo de consulta, trámite o servicio. con mensajes claros, incluyentes, amables y breves. Además de este sistema IVR, se dispone de atención directa por parte de asesores especializados, lo que amplía las posibilidades de orientación y respuesta, asegurando el acceso efectivo a la oferta de bienes y servicios.

3.2 Lenguaje Claro, Incluyente y No Sexista

Propósito Estratégico

Garantizar una comunicación efectiva, accesible y respetuosa en todos los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo el reconocimiento de derechos, la equidad de género y la inclusión poblacional. Este principio fortalece la confianza institucional y facilita el acceso oportuno a trámites, servicios e información pública.

Enfoque Institucional

La Secretaría Distrital de Movilidad adopta el lenguaje claro, incluyente y no sexista como herramienta fundamental para:

- Facilitar la comprensión de trámites, servicios y programas.
- Promover el reconocimiento mutuo entre la Entidad y la ciudadanía.
- Evitar barreras comunicativas derivadas de tecnicismos, ambigüedades o sesgos de género.
- Contribuir al goce efectivo de derechos, en coherencia con el mandato constitucional y el enfoque de Estado Abierto (CONPES 4070 de 2021).

Aplicación Operativa

Este principio se aplica en todos los canales y formatos de atención, incluyendo:

- Respuestas a peticiones ciudadanas.
- Documentos, formularios y publicaciones oficiales.
- Contenidos divulgativos y pedagógicos.
- Interacciones verbales y escritas en puntos de atención.

Recomendaciones Técnicas para el Uso del Lenguaje Claro

Para garantizar una comunicación comprensible y efectiva, los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad deberán seguir las siguientes recomendación en todos los escenarios de relacionamiento:

- Considerar el nivel de conocimiento, contexto y necesidades de la persona.
- Organizar las ideas antes de transmitirlos.
- Usar frases cortas y lenguaje cercano.
- Evitar gerundios, tecnicismos, abreviaturas y suntuosidad.
- Redactar en tono positivo y directo.
- Aclarar el significado de siglas o acrónimos.
- Incorporar ayudas visuales cuando sea pertinente.
- Revisar y validar los textos antes de su publicación o envío.

Recomendaciones para el Uso del Lenguaje Incluyente y No Sexista

Para promover el respeto por la diversidad de género e identidades, se recomienda:

- Usar términos genéricos como ciudadanía, personas, público, comunidad.
- Evitar el uso exclusivo de formas masculinas como ciudadano, usuario, ellos.
- Sustituir artículos y pronombres por formas neutras o inclusivas: les, quienes, quien.
 - Ejemplo: “Les invitamos a participar...” en lugar de “Los invitamos...”.
- Reconocer las diferencias poblacionales y de género como parte del respeto institucional.

Marco Normativo y Referencial

- CONPES 4070 de 2021 – Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado Abierto.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) – Principios de accesibilidad, respeto y equidad.

Tabla N°6. Expresiones correctas e incorrectas

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Personas de color	
Niche	
Gente de color	Negra(o), Afrocolombiana(o) o Afrodescendiente
Persona de la raza negra	(de acuerdo a la manera como se autoreconoce cada persona), raizal, palenquera(o)
Moreno / a	
Indios - Indio/a	Pueblos indígenas
Hermanos(as) indígenas	Indígena
Los afrocolombianos/ gitanos/ palenqueros/ indígenas	Negra(o) /afrocolombiana(o)/Raizal / Palenquera(o) / Indígena / Gitana(o)
Indigentes	Población o ciudadanía habitante de calle
Desechables	Ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle.
Gamines	Habitantes de calle.
Los habitantes de calle	Personas en proceso de superación de la habitabilidad de calle.
	Víctimas de:
Desplazados/as	Población víctima del conflicto armado
Los desplazados	Personas víctimas del conflicto armado
	Personas en situación de desplazamiento
Abuelos/as	Persona mayor
Tercera edad	Población mayor
Utilizar diminutivos: Abuelitos/abuelitas viejitos/ viejitas / ancianitos / ancianitas	Viejos y viejas (dependiendo del contexto)
	Persona mayor
	Personas de los sectores LGBTI
Población / personas no heterosexuales	Hombre gay
Población LGBTI	Mujer lesbiana
Comunidad LGBTI	Mujer / hombre / persona transgénero
	Persona bisexual
	Persona intersexual
	Población migrante

Los migrantes	Personas migrantes
Los refugiados	Población refugiada
Los venezolanos / Las venezolanas / Las venecas.	Personas refugiadas
Migrante regular / Migrante legal	Población migrante venezolana, persona migrante venezolana.
Migrante irregular / Migrante ilegal	Persona o población con estatus migratorio regular.
	Persona o población con estatus migratorio irregular.
	Población campesina
Campesinitos/as	Personas campesinas
	Habitante rural

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital

Adicionalmente, se deben considerar los lineamientos de lenguaje claro definidos desde las diferentes entidades nacionales y distritales tales como:

- **Guía de Lenguaje Claro e Incluyente: mirada poblacional - diferencial y de género de la Secretaría de Planeación - Alcaldía Mayor de Bogotá:** https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf
- **Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación:** <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- **10 pasos para la comunicación clara del Departamento Nacional de Planeación:** <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

4. PERSPECTIVAS Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

4.1 Atención con enfoque social de derechos

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde al Estado en los diferentes niveles de la intervención pública. Esto implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, etnia, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

4.2 Perspectiva de interseccionalidad

Perspectiva que reconoce la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos.

4.3 Enfoque poblacional diferencial

El enfoque diferencial-poblacional reconoce la diversidad de Bogotá D.C. y busca garantizar el acceso equitativo a los servicios por parte de grupos históricamente excluidos o discriminados. Para ello, se incorporan acciones específicas en los protocolos de atención, adaptando canales, contenidos y espacios según las necesidades de colectivos como personas con discapacidad, mayores, niños, mujeres, población LGBTQ+, migrantes, víctimas del conflicto y comunidades étnicas.

Este enfoque se aplica de manera transversal, promoviendo una atención incluyente, respetuosa y libre de barreras, en coherencia con los principios de igualdad sustantiva, dignidad y no discriminación.

a. Recomendaciones para la de atención a personas mayores

En el presente literal se definen los lineamientos para la atención de las personas mayores de 60 años, teniendo como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias, por lo tanto, esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, develar, distinguir, discernir y comprender los aspectos de la realidad que están detrás de la solicitud inicial o situación evidente, con el fin de brindar una respuesta pertinente, oportuna y así aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su familia y comunidad.

A continuación, se establecen las recomendaciones para la atención:

- Utilice la expresión persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHMP.
- Llame a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares. El uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Priorice su ingreso y atención.
- Escúchelo con mayor detenimiento para identificar su necesidad.
- Guíe a la persona mayor al área destinada para su atención.
- Reconozca sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- Evite el uso de expresiones paternalistas o maternalistas, diminutivos o afectuosas.

b. Recomendaciones para la atención a personas con discapacidad y/o Personas con movilidad reducida (PMR)

El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente y accesible.

A continuación, se realizan las siguientes recomendaciones para la atención de personas con discapacidad y movilidad reducida:

- Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de

- discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Conocer los diferentes tipos de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador, cuidadora, familiar, dirija en primer lugar su atención a la persona con discapacidad con un trato digno y respetuoso.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: ¿Desea recibir apoyo? ¿Cómo puedo apoyarlo?
- Priorice su atención.
- Evite, en todo caso, tratar a las personas mayores con discapacidad como si fueran niños.
- Evite hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o tener algún tipo de comportamiento similar.
- Mire a la persona con naturalidad y no haga ni diga nada que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Permita que la persona con discapacidad se exprese y plantee sus requerimientos sin apuros.
- Solicite en caso de ser necesario la asistencia del gestor de acompañamiento o intérprete en Lengua de Señas Colombiana.

A continuación, se encuentran los tipos de discapacidad y las acciones que debe emprender en cada caso:

- **Discapacidad física**

La discapacidad física se presenta cuando existe una pérdida de la función motora, ya sea parcial o total, afectando la capacidad de una persona para moverse o manipular objetos. Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009. A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma. Pregunte previamente si requiere apoyo: transportar objetos, carteras, cajas, etc.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible, sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas, a una distancia mínima de un metro. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano. Lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en ella, sin cambiarse de asiento. Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, manténgalas cerca de su alcance.
- No toque ni cambie sus elementos de ayuda (muletas, caminador o bastón) sin ser autorizado por la persona con discapacidad.

- **Discapacidad auditiva**

La discapacidad auditiva comprende a las personas que presentan, de manera permanente, deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción y discriminación de sonidos, incluyendo su localización, tono, volumen y calidad. Esta condición puede generar distintos niveles de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales. Se incluyen tanto las personas sordas como aquellas con hipoacusia, es decir, quienes presentan una disminución parcial de la capacidad auditiva que afecta la comprensión de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

A continuación, se presentan recomendaciones específicas para garantizar una atención adecuada y accesible.

- Háblele de frente, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltear la cara, esto dificulta leer los labios.
- Si es necesario, solicite respetuosamente repetir o escribir la información. No aparente haber comprendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, solicite ser breve y claro.
- Evite gritar o alzar la voz, pues la persona no capta el contenido de las palabras y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplee frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios.
- Vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos o tapabocas.
- La persona con discapacidad auditiva suplirá el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil, en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario la información y sea consciente de que, en este caso, se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

- **Sordoceguera**

Es una discapacidad única y compleja que resulta de la combinación de deficiencias visuales y auditivas. Esta condición genera barreras significativas para la comunicación, la orientación espacial, la movilidad autónoma y el acceso a la información. No se limita a la pérdida total de ambos sentidos: también incluye a personas con restos auditivos y/o visuales que requieren apoyos específicos para interactuar con su entorno.

En el marco de un **servicio inclusivo**, la atención a personas sordociegas exige estrategias diferenciadas que garanticen:

- Accesibilidad comunicativa** mediante sistemas alternativos y adaptaciones personalizadas
- Adecuación de espacios físicos y digitales** para facilitar la interacción segura y autónoma
- Formación del talento humano** en enfoques sensibles, respetuosos y técnicamente competentes frente a la diversidad funcional

Recomendaciones para el relacionamiento:

- Pregunta a la persona cómo desea comunicarse. Si está acompañada, sigue las indicaciones del acompañante sobre el sistema preferido (por ejemplo, escritura en la mano, braille, lengua de señas táctil).
- Las barreras de orientación, movilidad y comunicación son más evidentes en personas sordociegas. Sé paciente, atento y disponible.
- Si no se conoce el nivel de visión, procura situarte dentro de su posible campo visual. Si conserva audición parcial, ubícate del lado donde oye mejor.
- Si la persona no va acompañada, toca suavemente su brazo para permitirle que se tome del tuyo y facilitar la orientación.
- Si está concentrada en otra actividad, espera a que esté disponible para interactuar.
- Si utiliza audífono, vocaliza correctamente y asegúrate de que pueda verte al hablar.
- Evita posturas asistencialistas o condescendientes. Actúa con equidad, reconociendo su autonomía y dignidad.

- **Discapacidad visual**

La discapacidad visual incluye a personas ciegas y con baja visión, cuyas deficiencias en la percepción de luz, forma, color o tamaño afectan su interacción con el entorno, incluso cuando usan ayudas ópticas. Su atención requiere estrategias accesibles, comunicación empática y adecuaciones físicas y digitales que garanticen el ejercicio pleno de sus derechos.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Salude claramente, si es necesario, toque su brazo o su mano para captar su atención.
- Hable siempre de frente, para favorecer la comunicación.
- La comunicación debe ser oral todo el tiempo, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si se expresa con gestos o señales como “allí” o “por aquí”, no transmitirá el mensaje adecuadamente.
- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona.
- Si hay que leer un documento, hágalo despacio y claramente, haga énfasis en los signos de puntuación. No abrevie los contenidos ni haga comentarios a menos que la persona lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar rápidamente. La conversación debe fluir normalmente.

- Para indicar dónde hay un asiento basta con que lleve su mano hacia el respaldo o sobre el brazo de este. No deje en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

En caso de que la persona con discapacidad visual cuente con un lazarillo, tenga en cuenta que este es un perro de trabajo, no una mascota. Por ende, entre más ignorado sea, mejor será para el amo y para él.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

- No toque, ni acaricie al perro, ya que este se encuentra “trabajando”; tampoco permita que otras personas lo hagan.
- No ofrezca golosinas ni alimentos al animal.
- Dirija la comunicación directamente a la persona y no al animal.
- En caso de que la persona con discapacidad solicite ayuda, la o el servidor debe acercarse por el lado derecho de modo que el animal quede al lado izquierdo.
- No tome el brazo de una persona con discapacidad visual que tenga compañía de un perro guía sin antes hablarle. Tampoco toque el arnés, ya que el mismo es sólo para el amo a quien acompaña.

- **Discapacidad cognitiva o intelectual**

La discapacidad cognitiva o intelectual incluye personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente, tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.
- Evite el lenguaje técnico y complejo, adopte una manera de hablar natural y sencilla.

- **Discapacidad psicosocial (mental)**

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros), los trastornos de personalidad, las personas con trastorno del espectro autista, entre otros.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar las necesidades de las personas.
- Evite críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la ciudadanía.

- **Discapacidad múltiple**

La discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

Aplice los aspectos de atención según los tipos de discapacidad que evidencie.

No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Por último, recuerde siempre utilizar terminología apropiada:

Tabla N°7. Expresión correcta e incorrecta de las discapacidades

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado, minusválido, tullido, lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(El) ciego, invidente	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(El) sordo, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Sordo-ciego	Sordociego
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia

Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental, bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico, psiquiátrico, loco	Persona con esquizofrenia
Demente, enfermo mental, psiquiátrico, loco, lunático, desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene.... Persona en situación de...
Aquejado por	
Padece	Persona que tiene...
Sufre	

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2025

c. Recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

Colombia cuenta con grupos étnicos de origen amerindio y africano, cuya realidad cultural hace parte de su patrimonio identitario, los cuales tienen un sistema lingüístico único (65 lenguas indígenas, 2 lenguas criollas “creole y palenquero” y la lengua romaní del Pueblo Rrom o Gitano. Al respecto, el enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta al momento de prestar el servicio a Población Negra afrocolombiana, Población Palenquera, Población Raizales, Población Rrom o Gitanos, Población Indígenas e Interculturalidad. A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Aplique el protocolo de atención de acuerdo al canal.
- Brinde atención a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No toque las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realice comentarios o gestos que denotan desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. En caso de que se presenten dificultades en la comunicación, se pedirá a la persona que explique con señas la solicitud o haga el requerimiento por escrito, para lo cual la entidad podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- La Entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía con los medios tecnológicos o electrónicos necesarios para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla de manera inmediata con las herramientas disponibles y así, dar respuesta. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

d. Recomendaciones para la atención a personas víctimas del conflicto armado

Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Asuma una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- No interfiera ni genere suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Garantice a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Escuche de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y sea empático.

e. Recomendaciones para la atención de personas campesinas y campesinos

El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública; requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

A continuación, las recomendaciones para su atención:

- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunté a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Pregunte si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

f. Recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

La sigla LGBTI agrupa y realiza un reconocimiento de la orientación sexual y la identidad de género de las personas de los sectores sociales, en garantía de derechos de la ciudadanía y se refieren a: L: Lesbianas, G: Gays, B: Bisexuales, T: Transgeneristas, I: Intersexuales y por otra parte juntas refieren la articulación en la política pública LGBTI para garantía plena de derechos de las personas de estos sectores en la ciudad.

A continuación, se detallan las acciones que se debe realizar para llevar a cabo una atención incluyente:

- Aplique el protocolo de atención de acuerdo al canal.
- Pregunte a la persona cómo desea ser nombrada y reconocida; en este sentido algunas personas en especial con experiencia de vida Trans (Mujer trans, Hombre trans) aún no han realizado el cambio en su documento de identidad por lo que debe tener cuidado para no ofenderla o discriminarla.
- Explique que para los temas legales se utilizarán los nombre jurídicos, es decir, los nombres que aparecen en el documento de identidad, y en el trato se utilizará el nombre identitario que la persona ha suministrado.
- Guíe la atención con el nombre por el que la persona solicite; si la atención es telefónica no debe guiarse por el timbre de la voz; si es presencial, por la cédula.
- Si se va a redireccionar a otra área y/o módulo de atención, coloque un post donde refiere que la atención sea con el nombre que la persona suministro.
- Evite gestos, risas, burlas y ademanes o actitudes de prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Las mujeres, los hombres y las personas no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y, por ende, cada persona tiene derecho a desarrollarlo como desee.
- Puede encontrar personas cuyo aspecto sea totalmente femenino pero que tengan bigote o su aspecto totalmente masculino y usen falda; o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permiten reconocerle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo con preconceptos o imaginarios.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer y demás identidades de género y/o orientaciones sexuales. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como: población/persona no heterosexuales, población LGBTI, comunidad LGBTI, persona LGBTI, los y/o las LGBTI, “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- Las personas de los sectores LGBTI no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo que es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por la cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

Nota. Recuerde que el Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

g. Atención a otros grupos poblacionales con enfoque diferencial

La atención a grupos poblacionales como integrantes de las fuerzas armadas debidamente uniformados, población migrante nacional e internacional, y veteranos de guerra, se realiza bajo un enfoque de transversalidad del servicio, que reconoce sus condiciones particulares, trayectorias vitales y necesidades específicas.

Este enfoque se complementa con las disposiciones legales vigentes y se orienta por principios de dignidad, inclusión, empatía institucional y garantía de derechos. La prestación del servicio debe contemplar adecuaciones procedimentales, comunicativas y operativas que faciliten el acceso efectivo, respetuoso y oportuno, promoviendo la equidad en la experiencia ciudadana.

4.4 Atención con enfoque de género

• Lenguaje incluyente y enfoque de género en el relacionamiento con la ciudadanía

Con el propósito de garantizar una comunicación respetuosa, equitativa y representativa, se deberán desarrollar acciones que incorporen el lenguaje incluyente en todas las formas de interacción con la ciudadanía. Esto implica reconocer y visibilizar a las mujeres en su diversidad, evitando expresiones que perpetúen el sexismo, los estereotipos de género o cualquier forma de discriminación.

• Recomendaciones para el uso del lenguaje incluyente:

1. Visibilización de las mujeres en el lenguaje

Utilice expresiones que nombren explícitamente a las mujeres, especialmente en sustantivos tradicionalmente usados en masculino genérico. Ejemplos: la ciudadana, la servidora pública, la motociclista, la conductora.

2. Uso de sustantivos epicenos y neutros

En el marco del sector movilidad, se recomienda emplear términos que no marquen género y que promuevan una comunicación más inclusiva: peatón(es), ciclista(s), motociclista(s), conductor(es), pasajero, acompañante, víctima, persona, ciudadanos(as).

3. Evitar estereotipos y prejuicios

Durante la atención ciudadana, abstenerse de reproducir imaginarios, prácticas o actitudes que refuerzan roles de género tradicionales, comportamientos machistas o cualquier forma de exclusión. Reconozca a las mujeres desde sus diferencias, diversidades y capacidades.

4. Comunicación institucional con enfoque de género

Los productos comunicativos e informativos generados por los canales de atención de las entidades distritales deberán incorporar estrategias pedagógicas que:

- Representen a las mujeres como sujetas políticas, ciudadanas activas y actrices fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.
- Visibilicen sus experiencias, necesidades y aportes desde una perspectiva de derechos, equidad y diversidad.

5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

A continuación se presentan los protocolos que orientan la conducta y las acciones de las y los servidores públicos de la entidad para garantizar una atención ciudadana eficiente, oportuna, incluyente y de calidad, a través de los distintos canales y espacios de relacionamiento: presencial, telefónico y virtual.

Estos protocolos se fundamentan en el principio de transversalidad del servicio, articulado con el enfoque diferencial, el respeto por la diversidad ciudadana y el cumplimiento de estándares normativos vigentes.

La atención se rige por los siguientes principios:

- **Centrada en la ciudadanía:** El servicio se orienta a las necesidades, expectativas y trayectorias de vida de cada persona usuaria.
- **Oportunidad y eficacia:** Los trámites y servicios se gestionan con agilidad, precisión y responsabilidad institucional.
- **Calidez y respeto:** Las interacciones se caracterizan por la empatía, el trato digno y la amabilidad en todos los puntos de contacto.
- **Inclusión y equidad:** Se garantiza una atención accesible, sin discriminación, que reconozca las condiciones particulares de grupos poblacionales diversos.
- **Confiabilidad informativa:** La información proporcionada es clara, veraz, actualizada y segura.
- **Comunicación transparente:** Se promueve el uso de lenguaje claro, comprensible y coherente en todas las formas de expresión institucional (oral, escrita y corporal).
- **Trazabilidad ciudadana:** Se informa de manera proactiva sobre los medios disponibles para hacer seguimiento al estado de trámites, servicios o PQRS.
- **Evaluación participativa:** Se facilitan mecanismos para medir la satisfacción ciudadana y recoger percepciones sobre la calidad del servicio.
- **Mejora continua:** Se identifican, gestionan y comunican los factores que afectan la experiencia ciudadana, promoviendo acciones correctivas y preventivas.

El relacionamiento con la ciudadanía se estructura en tres momentos de verdad: Antes, Durante y Después. Cada uno de ellos implica acciones estratégicas, conductas institucionales y criterios de calidad que deben cumplirse rigurosamente para garantizar un servicio digno, accesible, empático y efectivo, conforme a los principios establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

5.1 Compromiso antisoborno y anticorrupción

En el marco de la lucha contra el soborno y la corrupción, la Secretaría Distrital de Movilidad adoptó el Sistema de Gestión Antisoborno, el cual prohíbe a los servidores y servidoras públicas de la entidad la oferta, el suministro o la aceptación de regalos, atenciones, donaciones, alguna dádiva o beneficio similar que son o pueden ser considerados soborno.

Todas las personas involucradas en el relacionamiento con la ciudadanía debe firmar el compromiso antisoborno y sarlaft de la secretaría distrital de movilidad – PA05-M02-F02. En este, la entidad se compromete a:

“Prohibir de manera expresa en el marco de la legislación aplicable cualquier práctica relacionada con la oferta, promesa, entrega, aceptación, o solicitud, de manera personal o interpuesta por otra persona, de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), en beneficio propio o de un tercero, e independiente de su ubicación, como incentivo o recompensa para que un funcionario o contratista de la Secretaría Distrital de Movilidad, actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus funciones u obligaciones.

Cualquier situación que pueda ser considerada soborno podrá reportarse por los canales dispuestos por la Entidad y estas serán recepcionadas y tramitadas por el Oficial de Cumplimiento Antisoborno, garantizando con esto acciones de mejora continua.”

5.2. Canal de atención presencial

Este canal contempla cada momento del ciclo de servicio —antes, durante y después de la interacción— y se fundamenta en principios de dignidad, accesibilidad, oportunidad y respeto. A continuación, se presentan los protocolos operativos y los guiones orientadores que deben aplicar las y los servidores públicos en los diferentes espacios de atención presencial, con el fin de garantizar una experiencia ciudadana efectiva, incluyente y trazable.

5.2.1. Antes de prestar el servicio

Para brindar una atención de calidad las y los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Cumpla con la hora establecida para la atención:** Preséntese mínimo 15 minutos antes de empezar la jornada, para preparar el lugar y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Verifique el orden y aseo de su puesto de trabajo:** La pulcritud en el lugar donde se presta el servicio da una sensación de armonía, que impacta positivamente la percepción de la ciudadanía.
- **Revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención** (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- **Guarde maletas y demás elementos personales** como: chaquetas, bolsos, celulares, bufandas entre otros, en los casilleros asignados. No deje nada a la vista de la ciudadanía.
- **No consuma alimentos en el puesto de trabajo.**
- **No realice actividades ajenas a la atención ciudadana**, tales como ventas o exposiciones de productos, conversaciones personales. La prioridad siempre es la ciudadanía.
- **Conozca y consulte con antelación la información relacionada con la oferta de bienes y servicios** de la entidad de acuerdo con el escenario de relacionamiento en el que se encuentre (procedimientos, requisitos, canales de atención, tiempos de respuesta y novedades).
- **Conozca los puntos de atención**, es decir, la ubicación de los módulos de atención, baños y las salidas de emergencia; así como los roles y funciones de las y los demás servidores públicos que le acompañan para orientar con precisión a la ciudadanía.
- **Proyecte una imagen que demuestre planeación, preparación y disposición** para la atención a la ciudadanía.
- **Organice la papelería** e insumos en los lugares destinados para tal fin.
- **Evite utilizar elementos distractores** como el celular, ingresar a redes sociales o no demostrar interés por recibir a la persona.
- **Consulte las novedades operativas** que se puedan estar presentando en el momento, relacionadas con sistemas, infraestructura, trámites o servicios.

Antes de iniciar la prestación del servicio, es fundamental garantizar que el entorno y los espacios físicos de los puntos de atención estén adecuadamente acondicionados. Estos espacios deben estar limpios, ordenados y acogedores, ya que constituyen el primer contacto con la ciudadanía y reflejan el compromiso institucional con la dignidad, el respeto y la calidad en la atención. Un entorno cuidado no solo facilita la experiencia de las personas, sino que también fortalece la confianza en el servicio público.

Para esto:

- Proyecte en las pantallas informativas contenidos relacionados con temas institucionales.
- Utilice adecuadamente los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.

- Verifique diariamente la limpieza de las áreas internas y externas de los puntos de atención; la pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos; los espacios de oficinas administrativas y baños; y la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores.
- Revise el funcionamiento de los siguientes elementos y si es del caso, solicite la programación y mantenimiento preventivo periódico:
- Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
- Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
- Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Baños, cocinas, casilleros, bodegas y archivos.
- Señalización individual y general.
- Alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Módulos de trabajo, escritorios y sillas.

5.2.2 Presentación personal

La imagen de las y los servidores públicos constituye el primer referente de la Entidad ante la ciudadanía. Una presentación personal adecuada no solo comunica respeto, preparación y disposición para la atención, sino que también fortalece la confianza en el servicio público y proyecta los valores institucionales de la SDM.

Por ello, se establece como obligatorio el cumplimiento de las siguientes disposiciones:

- Utilice de manera permanente y en óptimas condiciones las prendas institucionales durante la jornada de atención (ej. chaqueta).
- Porte el carné institucional de forma visible, ubicado a la altura del pecho.
- Mantenga el cabello limpio, peinado y acorde con el entorno profesional.
- Conserve las uñas limpias, bien arregladas y sin elementos que afecten la presentación.
- Proyecte una imagen coherente con los objetivos, valores y lineamientos visuales de la SDM, entendiendo que la presentación personal es un componente esencial del profesionalismo en el ejercicio institucional.
- No está permitido el uso de prendas institucionales fuera del turno laboral, ni fuera de las instalaciones de la Entidad.

Restricciones de Vestuario

No está permitido el uso de prendas que desdibujan la imagen institucional o afecten la percepción de formalidad, tales como:

- Tenis de colores llamativos.
- Sandalias.
- Camisetas deportivas.
- Camisas sin mangas.
- Jeans con rotos, desgastes, parches, huecos o similares.
- Shorts en tela o jean, bermudas, sudaderas.
- Cachuchas, sombreros o cualquier prenda ajena a la dotación institucional

Recomendación

Se recomienda el uso de vestuario formal y de prendas que permitan una clara identificación institucional, tales como chalecos, escarapelas o distintivos oficiales. Esta práctica contribuye a fortalecer la percepción de respeto, profesionalismo y confianza por parte de la ciudadanía, y garantiza una atención coherente con los estándares de calidad, transparencia y legitimidad del servicio público.

5.2.3 Primer momento de relacionamiento con la ciudadanía

El primer contacto con la ciudadanía es determinante para generar confianza, cercanía y credibilidad institucional. Por ello, se recomienda adoptar las siguientes prácticas:

Actitudes clave para una atención cálida y profesional:

- **Sonría genuinamente:** La sonrisa transmite amabilidad, apertura y disposición. Es un gesto que humaniza el servicio y genera cercanía inmediata.
- **Establezca contacto visual:** Mirar a los ojos demuestra interés, escucha activa y seguridad. Evite distracciones visuales que puedan percibirse como desinterés.
- **Mantenga una postura corporal adecuada:** Adopte una posición erguida y cómoda, con cuello y hombros relajados. Los movimientos deben ser naturales y respetuosos, evitando rigidez o gestos invasivos.
- **Proyecte la voz y el rostro con amabilidad:** El lenguaje corporal debe ser coherente con el tono de voz. Vocalice con claridad, mantenga un ritmo adecuado y enfatice las palabras clave para facilitar la comprensión.
- **Salude con el guion institucional establecido:** Saludar con el guion establecido permite mantener la coherencia e identidad en el canal. Asegúrese de decirlo de forma clara, completa y respetuosa, acorde con el rol que desempeña. El saludo institucional es:

“Buenos días / tardes / noches, bienvenido(a) a la Secretaría de Movilidad. Mi nombre es _____ (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?”

- **Escuche atentamente la consulta/necesidad de la ciudadanía:** Esto le permitirá brindar una información precisa y oportuna.
- **Genere empatía con la ciudadanía:** Esta actitud le da a entender que se aprecia lo que siente y que se le está escuchando con respeto y atención. Para esto use frases como:

“Sí, entiendo su situación” o “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza”

- **Verifique si la o el ciudadano trae consigo todos los documentos necesarios:** De esta forma se agiliza la atención y el correcto direccionamiento.
- En caso de que un(a) ciudadano(a) no tenga alguno de los documentos solicitados, **indíquelo la información faltante** e invítele (a) a regresar cuando los haya reunido.

Nota: Política anti trámites. En coherencia con una atención centrada en la ciudadanía y orientada a la reducción de barreras administrativas, se establece que:

- Si el documento faltante puede ser **diligenciado o gestionado directamente en el punto de atención**, el servidor deberá ofrecer esta alternativa de manera clara y proactiva.
- Si el documento puede ser **consultado o descargado en línea**, el servidor deberá realizar la gestión directamente, evitando trasladar la carga operativa a la persona.

Esta práctica contribuye a una experiencia de servicio más ágil, empática y eficiente, alineada con los principios de **accesibilidad, corresponsabilidad institucional y mejora continua**.

Durante el primer contacto presencial, es fundamental brindar a la ciudadanía una orientación precisa que facilite su recorrido dentro del punto de atención. Para ello, se recomienda:

- **Indicar con claridad la ubicación de la fila, dispensador de turnos, oficina o módulo correspondiente**, según el trámite o requerimiento de la persona.
- **Ofrecer información completa, concreta y verificable**, evitando ambigüedades o respuestas genéricas.
- **Apoyarse en las plataformas oficiales de consulta y gestión**, tales como, mapas de ubicación, directorios institucionales o herramientas digitales disponibles en el punto de atención, página web de la entidad, SUIT y la guía de trámites y servicios.

Esta práctica contribuye a una experiencia ciudadana más ágil, respetuosa y confiable, alineada con los principios de **eficiencia, transparencia y orientación al usuario**.

5.2.4 Al momento de prestar el servicio a la ciudadanía

- **Realice la caracterización de la persona que atenderá:** El objetivo es recoger información básica y relevante sobre las personas para adaptar la atención a sus necesidades, promover la inclusión y fortalecer la gestión institucional. Recuerde informar el propósito de la captura de datos y la normativa que lo reglamenta:

“Señor(a) _____, le agradecemos responder las siguientes preguntas dando cumplimiento a los lineamientos del decreto 293 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el objetivo de mejorar la experiencia del servicio a la ciudadanía”

- **Concéntrese en la conversación con la o el ciudadano**, demuestre interés y actitud de escucha activa para que pueda identificar claramente sus necesidades. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar. Evite que la persona tenga que repetir la información una y otra vez.
- **Personalice la atención** durante la interacción. **Llame a la persona por su nombre**, estableciendo cercanía. Asimismo, evite dirigirse a la persona por expresiones como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor, veci”, etc.
- **No interrumpa o saque conclusiones anticipadas.** permita que la ciudadanía exponga sus necesidades de manera completa. Esto le permitirá brindar una orientación de forma correcta.
- **Establezca como prioridad la atención a la ciudadanía.** Evite distracciones como el celular, usar audífonos, hablar con compañeros, consumo de alimentos o bebidas, tareas administrativas ajenas al servicio (Ej: cargar la cuenta de cobro, enviar correos solicitando permisos, atender reuniones, etc.)
- **Abstenerse de ingresar a páginas no relacionadas con la atención.** Aplica para WhatsApp web o cualquier otro portal ajeno a la operación.
- **Evite comportamientos autoritarios**, discriminatorios, evasivos y petulantes.
- **Mantenga una comunicación formal**, libre de expresiones de cariño exageradas, expresiones coloquiales, extranjerismos y diminutivos.
- **Use un lenguaje adecuado.** Evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir. También emplee los términos correctos como servir (en vez de colaborar), licencia de tránsito, licencia de conducción, comparendo, etc...
- **Evite la manipulación de objetos que demuestran impaciencia o ansiedad**, pues esto proyecta falta de preparación e inseguridad.
- **No consuma alimentos, bebidas o mastique chicle** en el lugar asignado para la atención.
- Cuando tenga que retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con el trámite, **informe a la persona por qué debe hacerlo y el tiempo que deberá esperar.** Sea lo más claro y transparente con la persona que está atendiendo.
- Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina, sede o módulo, **explique el porqué de esta situación** e informe el paso a paso que debe realizar la persona.
- Una vez finalizada su jornada de atención, o cuando deba retirarse de su puesto para hacer una pausa o descanso, coordine con sus compañeros(as) para que **la ciudadanía jamás deje de ser atendida**.
- Cumpla con los tiempos establecidos para momentos de descanso.

Si requiere información adicional consulte el portal bogota.gov.co de la **Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá o la Base de conocimiento** que se encuentra disponible en la intranet de la SDM.

5.2.5 Al final del servicio con la ciudadanía

Al final de cada interacción, el o la servidora debe cumplir con los siguientes pasos para garantizar una gestión transparente, eficiente y centrada en la experiencia ciudadana:

- **Tipifique la interacción:** Clasifique la atención conforme a los lineamientos establecidos por la Entidad (tipo de requerimiento, canal, resolución, nivel de complejidad, etc.). Recuerde que todas las interacciones se deben registrar en la herramienta destinada, sin importar su duración o el tipo de trámite o servicio que haya requerido la persona.

Observaciones: Registre de manera objetiva lo sucedido durante la interacción, sin incluir valoraciones emocionales o interpretaciones sobre los sentimientos de la persona atendida. Este registro debe reflejar hechos concretos que permitan mejorar la operación y el seguimiento institucional, como la consulta específica y la respuesta que usted le brindó.

- **Ofrezca la encuesta de satisfacción:** La opinión de la ciudadanía sobre la atención recibida constituye un insumo clave para la toma de decisiones, el ajuste de procesos y el fortalecimiento de los estándares de servicio. **Para esto, pregunte de forma respuesta y proactiva:**

“¿Desea contestar una encuesta de satisfacción sobre la atención que le brindé?”

- **Confirme que la información fue clara y suficiente:** Verifique que la persona comprendió la información y que su requerimiento fue atendido en su totalidad. Para ello, realice la siguiente pregunta de cierre:

“Sr(a). _____, ¿la información brindada ha sido clara? ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?”

Esta pregunta permite **validar la efectividad de la atención y detectar posibles brechas** en tiempo real.

- **Informe los canales de relacionamiento (atención)** en los que la persona puede escribir o llamar para acceder a información de interés.
- Si corresponde, informe sobre actividades pendientes o adicionales necesarias que debe realizar.
- **¡Despídase con una sonrisa cálida!** Al finalizar la atención, la despedida establecida es:

"¡Que tenga un(a) feliz día/tarde/noche!"

5.2.6 Durante situaciones difíciles (reclamos o molestias) de la ciudadanía

- **Mantenga una actitud empática y amigable.** Póngase en los zapatos del otro y maniéstele que está a su servicio por medio de frases como:

“Sí, señor(a), entiendo su situación...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Frente a lo que me comenta...”

- **Deje que la persona se desahogue**, muestre interés por su caso y hágalo sentir que no es una molestia. Recuerde que el lenguaje no verbal dice más que mil palabras, evite gestos o expresiones que demuestran fastidio o furia. **No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.**
- **Evite calificar su estado de ánimo.**
- **Escuche y pregunte lo necesario** para comprender e identificar la razón del problema.
- **Ofrezca disculpas**, si es el caso, y hágalo sentir que comprende su situación.
- Enfoque el problema y **evite tomar la situación como algo personal.**
- Analice las opciones que tiene para resolver la situación, obtenga la información necesaria y busque la solución al problema. **No discuta sobre quién tiene la razón.**
- **Proponga alternativas de solución**, sin generar falsas expectativas.
- Si el mismo problema se presenta con otra persona, **informe al jefe inmediato**, para buscar una solución de fondo.
- Si la persona se encuentra muy agresiva y sospecha que puede empeorar la situación, pida a alguien de la Entidad que esté pendiente en caso de ser necesario emprender alguna acción para garantizar su seguridad.
- Si incrementa la conducta agresiva durante la conversación, **refiera algún pretexto para salir y pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.**
- **Si las actitudes agresivas continúan**, informe al líder del punto de atención para que, si es del caso, contacte a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art.429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo Artículo 43 establece: *Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años")
- **Invite a la persona a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo.** Aclare que por medio de esta comunicación, la Entidad estudiará la situación y dará respuesta en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

5.3 Protocolo que deben seguir proveedores externos de servicios

Para garantizar una atención integral, coherente y respetuosa, es fundamental que todos los actores involucrados en el relacionamiento con la ciudadanía, incluyendo proveedores externos como personal de seguridad, servicios generales y correspondencia, adopten una actitud de servicio, escucha activa y orientación clara.

Dado que estos equipos también representan a la Entidad en sus interacciones cotidianas, se establecen los siguientes protocolos para armonizar la experiencia ciudadana:

a. Guardas de seguridad

- Permita el acceso cuando la persona se aproxime, en los horarios de atención establecidos.
- Realice contacto visual con la ciudadanía y sonría.
- Salude diciendo:

"Buenos días/tardes", "Bienvenido/a".

- En ningún caso presente una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza.
- Revise los maletines, informando porqué debe hacerlo, de manera cordial y respetuosa. Diríjase a la persona en los siguientes términos:

"Me permite verificar la maleta, por favor. Gracias"

- Indíque a la persona que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, es necesario registrarlo. Para ello, se le sugiere decir:

"Por favor registre el/la... en la entrada y la salida"

- Oriente a la persona al módulo o lugar donde recibirá el servicio.
- No use diminutivos o palabras confianzudas con la ciudadanía como “mi señó”, “amigo”, “amor”, “veci”, “reina”, entre otros.
- Evite subir el tono de voz para impartir autoridad.

- Apoye el direccionamiento de la ciudadanía con atención prioritaria.
- Apoye la descongestión de espacios y evite realizar actividades que estén por fuera de sus funciones durante la permanencia en el punto de atención.

b. Servicios generales

- Cumpla con los horarios establecidos para el desarrollo de sus funciones.
- Apoye el mantenimiento de los espacios para que permanezcan limpios y ordenados.
- Cuando requiera realizar la limpieza de un espacio en el que se encuentre la ciudadanía, pida permiso, agradezca su colaboración y realice la actividad en silencio y de manera rápida y amable.
- No olvide hacer uso de las señales de precaución.
- Apoye la descongestión de espacios y evite realizar actividades que estén por fuera de sus funciones durante la permanencia en el punto de atención.
- Evite el uso de elementos distractores tales como teléfonos móviles, radios, audífonos, que interrumpan la gestión.
- No realice actividades de limpieza como barrer, trapear cuando la ciudadanía se encuentre en el espacio donde se brinda atención.

c. Ventanilla de Correspondencia

- Cumpla con los horarios establecidos para el desarrollo de sus funciones.
- Revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención en la recepción y radicación de documentos (computador, impresora, escáner, cosedora, ganchos, esferos, entre otros).
- Haga contacto visual con la ciudadanía y sonría.
- Salude diciendo:

"Buenos días/tardes", "Bienvenido/a".

- Pregúntele a la persona su nombre y úselo para dirigirse a él(ella), anteponiendo "Sr." o "Sra."
- Dé prelación a la ciudadanía que requiera atención prioritaria.
- Reciba los documentos para radicación; si hay un documento que no sea de competencia de la Entidad, coméntelo a la persona. En caso de que insista en radicarlo, debe recibirlo.
- Realice la radicación en el Sistema de Gestión Documental de la entidad e informe el número de radicado generado por el sistema a la persona.
- Registre en los sistemas manuales o automatizados las comunicaciones recibidas con los siguientes datos: nombre, dirección clara y precisa de correspondencia de la persona remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que se requiera para la gestión. Recuerde que esta información es indispensable para entregar la respuesta a su destinatario.
- Entregue a la persona la copia del documento radicado e informe el proceso que sigue en la Entidad.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evitando usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario utilizarlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca a la persona por acudir a la Entidad, e indique cómo hacer seguimiento a su radicado.
- Siga los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen corporativa o institucional.
- Informe los diferentes canales de relacionamiento y seguimiento de la PQRS.

5.4. Protocolo de atención en ferias de servicio

Es la estrategia de atención itinerante que articula a las diferentes entidades del orden distrital, nacional y privado, que ejercen funciones públicas para la prestación de un servicio integral en el ámbito local. Las ferias se realizan en las diferentes localidades de la ciudad, en ellas se ofrece a la ciudadanía información y acceso a la oferta de bienes y servicios. Para el desarrollo de las mismas, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

a. Preparación del evento:

- Verificar las condiciones de los lugares definidos para realizar la Feria de Servicios, así como el cumplimiento de los requerimientos normativos, técnicos, espaciales y logísticos para cumplir el objetivo del evento.
- Coordinar el montaje físico de la Feria a tu Servicio y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para su desarrollo.
- Disponer del recurso humano y tecnológico necesario para la prestación del servicio durante la Feria a tu Servicio.
- Definir la oferta institucional que se llevará al espacio de relacionamiento con la ciudadanía.

b. Durante el evento:

- Siga los protocolos de atención definidos para el canal presencial.
- Cumplir los horarios establecidos
- Registrar la tipificación de la atención, en el Sistema de relacionamiento con la ciudadanía (CRM).
- Realizar registro fotográfico del desarrollo del evento.
- Asistir con el material de apoyo requerido para el desarrollo de la atención (pendón, material POP, material informativo, ejemplo memofichas.)
- Ofrecer la encuestas de satisfacción de servicio
- Entregar la información de resultado del ejercicio a la entidad organizadora.

5.5 Protocolos de atención canal telefónico

Para la prestación del servicio en el canal telefónico, tenga en cuenta:

a. Preparación antes del servicio

- Revise el estado y funcionamiento de la infraestructura y herramientas de trabajo: Computador, diadema, sillas, conexiones e iluminación.
- Verifique la disponibilidad y funcionamiento de los aplicativos de consulta y gestión: Sistema de gestión de interacciones, tipificador, guía de trámites y servicios, Sistema contravencional, guiones, etc.
- Conserve un espacio de trabajo limpio, ordenado y libre de comidas.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la proyección de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Mantenga una postura relajada y natural.
- Proyecte un comportamiento y actitud de servicio mediante la voz.
- Esté atento(a) al ingreso de la llamada, evite distractores (hablar con terceros, celular, etc.).

b. Durante el servicio telefónico

- Mantenga el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Si no usa diadema, sostenga el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, así podrá usar su otra mano en las actividades que obliga el servicio.
- Salude con el guión establecido.
- Realice la caracterización de la persona, de ser necesario.
- Mantenga una actitud amable, respetuosa y cálida. Demuestre interés en lo que dice la persona.
- Hable en un tono, volumen y ritmo adecuado, que permita la correcta comprensión del o la ciudadana. Pronuncie claramente las palabras; no se “coma” ninguna letra; respire tranquilamente, de forma que pueda vocalizar correctamente. Cuide la entonación y pronunciación.
- Emplee un lenguaje adecuado. Evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir. También emplee los términos correctos como servir (en vez de colaborar), página de agendamiento, licencia de tránsito, licencia de conducción, comparendo, etc.
- Use mensajes cortos y concretos.
- Realice preguntas filtro, de ser necesario, parafrasee para comprender el mensaje de la otra persona.
- Tenga una escucha activa, trate que la persona no deba repetir información que ya le ha brindado. De ser necesario, tome nota de los puntos importantes.
- Personalice la atención, llame a la persona por su nombre.
- Brinde información completa, correcta y comprobable.
- Evite silencios prolongados, mantenga un relacionamiento dinámico.
- Si debe tomarse un tiempo para hacer alguna consulta, indique la razón a la persona y agradezca por la espera al retomar la llamada. Utilice la herramienta de hold.

c. Al final de la interacción

- Confirme que la información haya sido clara.
- Ofrezca la encuesta de satisfacción.
- Tipifique la interacción en la herramienta correspondiente.
- Despídase con el guión establecido.
- Permita que sea la persona quien cuelgue primero el teléfono.

d. Durante situaciones difíciles (reclamos o molestias) de la ciudadanía.

- **Mantenga una actitud empática y amigable.** Póngase en sus zapatos y manifiéstele que está a su servicio.
- **Deje que la persona se desahogue,** muestre interés por su caso y hágalo sentir que no es una molestia. No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.
- **Esté abierto a hallar soluciones** y evite calificar su estado de ánimo.
- **Escuche y pregunte lo necesario** para comprender e identificar la razón del problema.
- **Ofrezca disculpas,** si es el caso, y hágalo sentir que comprende su situación.
- Enfoque el problema y **evite tomar la situación como algo personal.**
- Analice las opciones que tiene para resolver la situación, obtenga la información necesaria y busque la solución al problema. **No discuta sobre quién tiene la razón.**
- **Orienta a la persona los pasos a seguir en las alternativas de solución,** sin prometer nada que no se pueda cumplir.
- **Informe los canales de atención a la ciudadanía,** invitando a hacer uso de ellos.
- **Explique las razones** por las cuales se debe dejar esperando a la persona en la llamada, si requiere realizar una consulta de mayor nivel, validación o escalamiento.
- **Promesa de Servicio,** si bajo la circunstancia de la llamada se llega a tomar más del tiempo normal que conlleva una interacción, es fundamental informar esta novedad a la persona y que él o ella decida si espera o no. En caso que la respuesta sea NO, se deberá establecer la promesa de servicio, la cual consiste en devolver la llamada en un tiempo determinado y está sujeta a reunir la información que se requiere para responder el requerimiento. Si este tiempo es más del habitual (1 día); informar la fecha, hora y el medio en el cual se enviará la respuesta.
- **Cuidar los Tiempos Muertos,** quiere decir que si la persona acepta esperar en la llamada mientras se resuelve su inquietud, se deberá

informar periódicamente cómo va la gestión y cada vez que se retome la llamada agradecer por el tiempo que ha esperado o en su defecto disculparse por el tiempo que se tomó de más.

- **Informe** si hubo alguna dificultad para responder el requerimiento de la llamada sea por la causa que haya sido e informe al superior de turno a fin de tenerlo presente para una futura llamada, PQRS o monitoreo si aplica.

5.6 Protocolos de atención canal virtual

Para el relacionamiento en el canal virtual, la Entidad tiene en cuenta los siguientes lineamientos:

- Seguridad y control de la información
- Pertinencia, oportunidad, coherencia, claridad tanto en los servicios ofrecidos como en las respuestas dadas a los petitionarios(as), para que haya calidad, y respeto a la ciudadanía.
- Conocimiento de las normas básicas para la atención en las redes sociales y tener claro a quién se representa con la difusión de los contenidos, saber qué se debe comunicar y cómo hacerlo.
- Aplicación y respeto con lo establecido en la normatividad vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos de terceros.

5.6.1 Protocolo de atención chat, llamada virtual, videollamada y videollamada en Lengua de Señas Colombiana (LSC)

Para la prestación del servicio a través de los canales dispuestos en la página web, tenga en cuenta:

a. Preparación antes de la atención

- Revise el estado y funcionamiento de la infraestructura y herramientas de trabajo: Computador, diadema, sillas, conexiones e iluminación.
- Verifique la disponibilidad y funcionamiento de los aplicativos de consulta y gestión: Sistema de gestión de interacciones, tipificador, guía de trámites y servicios, Sistema contravencional, guiones, etc.
- Conserve un espacio de trabajo limpio, ordenado y libre de comidas.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la proyección de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Mantenga una postura relajada y natural.
- Esté atento(a) al ingreso de la llamada, evite distractores (hablar con terceros, celular, etc).
- Proyectar un comportamiento adecuado con la expresión corporal.

b. Durante el servicio virtual

- Mantenga la cámara frente a la cara y pecho (encuadre) para que la boca, manos y cuerpo estén a una distancia aproximada de 1 m.
- Interprete en lengua de señas acorde a la velocidad que el o la interlocutora lo haga.
- Salude con el guión establecido.
- Realice la caracterización de la persona, de ser necesario.
- Atienda con una actitud amable, respetuosa y cálida. Demuestre interés en lo que dice la persona.
- Pronuncie, escriba claramente las palabras o señas que interprete en L.S.C; no se “coma” ninguna letra o señal; respire tranquilamente, de forma que pueda vocalizar e interpretar bien las palabras y/o frases.
- Preste atención al tipo de palabras y/o señas que va a usar, su entonación, gesticulación, interpretación, pronunciación y significado.
- Use palabras, señas y gestos fáciles que demuestren interés.
- La velocidad con la que escribe, habla, interpreta y gesticula por la herramienta virtual debe ser moderada y pausada para mejor comprensión de su interlocutor(a).
- El volumen de la voz debe ser mediano. Si vocaliza bien, la ciudadanía podrá escuchar adecuadamente; en el caso de la escritura, debe ser con buena ortografía; y para L.S.C, la gesticulación.
- Emplee un lenguaje adecuado. Evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir. También emplee los términos correctos como servir (en vez de colaborar), página de agendamiento, licencia de tránsito, licencia de conducción, comparendo, etc.
- Use mensajes cortos y concretos.
- Realice preguntas filtro, de ser necesario, parafrasee para comprender el mensaje de la otra persona.
- Tenga una escucha activa, trate que la persona no deba repetir información que ya le ha brindado. De ser necesario, tome nota de los puntos importantes.
- Personalice la atención, llame a la persona por su nombre.
- Brinde información completa, correcta y comprobable.
- Evite silencios prolongados, mantenga un relacionamiento dinámico.
- Si debe tomarse un tiempo para hacer alguna consulta, indique la razón a la persona y agradezca por la espera al retomar la llamada. Utilice la herramienta de hold.

c. Al final de la interacción

- Confirme que la información haya sido clara.
- Ofrezca la encuesta de satisfacción.
- Tipifique la interacción en la herramienta correspondiente.
- Despídase con el guión establecido.

- Permita que sea la persona cuélgue primero.
- d. Durante situaciones difíciles (reclamos o molestias) de la ciudadanía.**
- **Mantenga una interacción empática y amigable.** Póngase en sus zapatos y manifiéstele que está a su servicio.
- **Deje que la persona se desahogue,** muestre interés por su caso y hágala sentir que no es una molestia. No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.
- **Esté abierto a hallar soluciones** y evite calificar su estado de ánimo.
- **Escuche/lea/interprete y pregunte lo necesario** para comprender e identificar la razón del problema.
- **Ofrezca disculpas,** si es el caso, y hágalo sentir que comprende su situación.
- Enfoque el problema y **evite tomar la situación como algo personal.**
- Analice las opciones que tiene para resolver la situación, obtenga la información necesaria y busque la solución al problema. **No discuta sobre quién tiene la razón.**
- **Orienta a la persona los pasos a seguir en las alternativas de solución,** sin prometer nada que no se pueda cumplir.
- **Informe los canales de atención a la ciudadanía,** para que haga efectivo el goce de sus derechos.
- **Explique las razones** por las cuales se debe dejar esperando a la persona en la interacción, en caso de requerir consultar, escalar o validar la información.
- **Promesa de servicio,** si la consulta, escalamiento o validación toma más del tiempo normal que conlleva una interacción, es fundamental informar esta novedad a la persona y que él o ella decida si espera o no. En caso que la respuesta sea NO, se deberá establecer la promesa de servicio, la cual consiste en devolver la llamada en un tiempo determinado y está sujeta a reunir la información que se requiere para responder el requerimiento. Si este tiempo es más del habitual (1 día); informar la fecha, hora y el medio en el cual se enviará la respuesta.
- **Cuidar los Tiempos Muertos,** quiere decir que si la persona acepta esperar en la llamada mientras se resuelve su inquietud, se deberá informar periódicamente cómo va la gestión y cada vez que se retome la llamada agradecer por el tiempo que ha esperado o en su defecto disculparse por el tiempo que se tomó de más.
- **Informe** si hubo alguna dificultad para responder el requerimiento de la persona durante la interacción, sea por la causa que haya sido, informe al superior de turno a fin de tenerlo presente para una futura interacción, PQRS o monitoreo, si aplica.

5.6.1.1 Protocolo de atención de videollamadas con origen en el Kiosco de autoservicio

Este protocolo establece las acciones que deben realizar los gestores(as) del Centro de Servicio de Movilidad (CSM) y los intérpretes de LSC, que no se encuentren en el punto de atención presencial, para garantizar una atención accesible, fluida, oportuna y respetuosa a personas sordas.

a. Antes de la interacción

- [Gestor(a)] Informe al líder de punto para que escale la solicitud al Centro de Contacto, permitiendo que el o la intérprete esté disponible y se eviten reprocesos o demoras.
- [Gestor(a)] Al escalar el caso, comparta el nombre de la persona que será atendida, lo cual permitirá agilizar la atención por parte del o la intérprete.
- [Gestor(a)] Antes de dirigir a la persona al kiosco de autogestión, realice la caracterización y tipificación de la interacción, dejando constancia en las observaciones que la atención continuará con el o la intérprete de LSC del Centro de Contacto desde el kiosco.
- [Gestor(a)] Acompañe a la persona hasta el kiosco, explíquele el proceso de registro de datos para solicitar la videollamada y, si es necesario, ayúdele en el diligenciamiento del formulario.

b. Durante la interacción

- [Intérprete] Atienda la interacción conforme a los lineamientos establecidos en el punto 5.6.1 de este Manual.
- [Gestor(a)] Permanezca atento(a) durante la videollamada, brindando apoyo al intérprete si este lo solicita o si se requiere complementar la atención.

c. Al finalizar la interacción

- [Intérprete] Realice el cierre de la interacción conforme lo establecido en el punto 5.6.1 de este Manual.
- [Intérprete] Indique al gestor o gestora del CSM un resumen de la interacción, explicando si es necesario realizar algún trámite adicional con la persona.
- [Intérprete] Tipifique la interacción, aclarando que el origen de la videollamada fue el kiosco ubicado en el Centro de Servicio.

5.6.2 Protocolo de atención de audiencias de impugnación virtuales

Antes de iniciar la jornada de atención, el personal deberá verificar que las condiciones físicas, tecnológicas y ambientales del espacio de trabajo estén alineadas con los estándares de servicio establecidos. Para ello, se recomienda:

1. Verificación de equipos y herramientas de atención

- Asegúrese de que el computador funcione correctamente y tenga acceso estable a internet.
- Revise el estado de la cámara, diadema, audífonos y fondo de llamada institucional.
- Confirme que el audio y video estén activados y configurados adecuadamente para videollamadas o atención virtual.

2. Funcionamiento de aplicativos y sistemas de información

- Verificar el acceso y operatividad de los sistemas de consulta y gestión institucional.
- Asegúrese de que los aplicativos permiten acceder a información de primer y segundo nivel sin interrupciones.

3. Orden y limpieza del espacio de trabajo

- Mantenga el área libre de objetos innecesarios, alimentos o elementos que puedan distraer o afectar el desarrollo de la audiencia.

- Organice los materiales de apoyo y asegúrese de que estén disponibles para la atención.

4. Estado de la infraestructura básica

- Revise el estado de las sillas, conexiones eléctricas, iluminación y demás elementos que impactan la comodidad y funcionalidad del espacio.
- Reporte cualquier novedad al líder de punto para su gestión oportuna.

5. Calidad del servicio

- Para garantizar un servicio eficiente, oportuno y de calidad, tenga en cuenta los protocolos de atención establecidos en el punto 5.6.1 de este Manual, según le aplique.

5.6.3 Protocolo de atención redes sociales

Las redes sociales institucionales constituyen un canal clave para el relacionamiento directo entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM). Su gestión debe reflejar los principios de dignidad, inclusión y excelencia establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), así como contribuir al logro de resultados definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC).

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad (OACCM) es responsable de la administración de estos canales, asegurando que los contenidos divulgados estén alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la Entidad. Asimismo, se garantiza el cumplimiento de los lineamientos digitales definidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En coherencia con lo anterior, se establecen las siguientes recomendaciones para la atención ciudadana a través de redes sociales:

- Toda interacción debe realizarse con respeto, amabilidad y lenguaje incluyente, evitando expresiones que puedan interpretarse como ofensivas o discriminatorias por razones de género, etnia, orientación sexual, credo, ideología política o procedencia regional.
- Se debe preservar la imagen y reputación tanto de las personas como de la Entidad, absteniéndose de emitir juicios o comentarios que puedan resultar difamatorios.
- Las respuestas deben ser oportunas, veraces, claras, coherentes, cálidas y redactadas con adecuada ortografía. Para ello, es indispensable leer con atención cada consulta y comprender la necesidad específica del ciudadano o ciudadana.
- Se debe orientar a la ciudadanía hacia los canales oficiales de atención dispuestos por la SDM, tales como la página web, chat con asesores, llamada virtual, servicio “te devolvemos la llamada”, videollamada en lengua de señas colombiana, interacción con el agente virtual “Prudencia”, y el Centro de Contacto de Movilidad (601) 364 9400 opción 2 línea única nacional o 01 8000 127425.
- Las respuestas deben ser personalizadas, utilizando el nombre de la persona como muestra de reconocimiento y cercanía.
- En caso de no contar con la información suficiente para resolver la consulta, se debe comunicar la situación al jefe inmediato para escalar el caso al área correspondiente. Es fundamental informar a la persona sobre el tiempo estimado en que recibirá respuesta.
- Cuando la solicitud corresponda a un derecho de petición, se deben aplicar los lineamientos establecidos en el protocolo PM04-RG01-PT01, garantizando trazabilidad, formalidad y cumplimiento normativo.

Este capítulo identifica los principios del servicio a la ciudadanía en el entorno digital, asegurando que cada interacción en redes sociales sea una oportunidad para fortalecer la confianza institucional, promover la inclusión y generar valor público.

5.6.4 Protocolo de atención por correo electrónico

5.6.4.1 Uso del Correo Institucional en el servicio a la Ciudadanía

El correo electrónico institucional es un canal oficial de comunicación que debe ser utilizado con responsabilidad, profesionalismo y en cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM). Su uso adecuado contribuye a la transparencia, eficiencia y calidad en la atención ciudadana, en coherencia con los principios de dignidad, inclusión y excelencia definidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), y con los resultados esperados en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC).

Cada servidor(a) público(a) es responsable del manejo seguro de su cuenta de correo institucional. Está estrictamente prohibido compartir contraseñas o permitir el acceso de terceros, así como utilizar este medio para asuntos personales, cadenas o mensajes que puedan afectar la imagen de la Entidad. Es deber de cada servidor(a) revisar de manera constante su bandeja de entrada, garantizando una comunicación oportuna y efectiva.

En este mismo sentido y atendiendo los lineamientos del **Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Distrito Capital**, es deber de cada servidor(a) público(a) asegurar que toda interacción con la ciudadanía incluso cuando se recibe una solicitud a través del correo institucional personal se realice con **empatía, claridad, confiabilidad y responsabilidad**, actuando siempre dentro del marco de sus funciones y del respeto al derecho fundamental de petición. En ese sentido, el o la servidora **no debe emitir respuestas de fondo ni conceptuales por fuera de los canales oficiales**, especialmente si estas no cuentan con la validación del o la jefe inmediata, ni de los procesos internos de la entidad para emitir peticiones como los dispuestos en el Reglamento Interno para la Gestión de PQRS, ni el aval de seguridad de la información.

Toda solicitud ciudadana recibida por correo electrónico institucional debe ser **orientada a los canales oficiales de radicación**, como el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE), el formulario de radicación ubicado en la página web de la Entidad (<https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php>) o las ventanillas físicas de radicación de correspondencia ubicadas en los Centros de Servicio de Movilidad Calle 13 y Paloquemao. Esto garantiza la **trazabilidad, el adecuado tratamiento de datos personales y la integridad del proceso de atención**.

Así mismo, se recuerda que **no está permitido utilizar cuentas de correo personales (no institucionales) para dar respuesta a la ciudadanía**, ya que esto puede generar confusión, pérdida de trazabilidad, vulneración de derechos y posibles **reclamaciones jurídicas contra la Entidad por información incompleta, inexacta o no oficial**. Los únicos medios autorizados para responder comunicaciones oficiales son el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental (ORFEO), por contar con los debidos protocolos y controles de seguridad.

5.6.4.2 Uso del Correo Institucional para el relacionamiento interno

Para asegurar un uso correcto del correo institucional, se deben observar las siguientes recomendaciones:

- En el campo “Asunto”, defina el tema del mensaje de forma clara, concisa y significativa.
- En el campo “Para”, incluya únicamente al destinatario principal. En “CC” (con copia), agregue a quienes deban estar informados. Evite incluir copias innecesarias que saturen los buzones institucionales.
- Al responder un mensaje, evalúe si es pertinente mantener a los destinatarios en copia. No utilice este recurso como mecanismo de validación personal.

- Inicie cada correo con un saludo cordial, mencionando el nombre propio del destinatario, especialmente en comunicaciones con la ciudadanía.
- En el cuerpo del mensaje, utilice frases introductorias como “Según su solicitud, de fecha...” o “En respuesta a su solicitud, relacionada con...”. Mantenga un tono impersonal, cordial y respetuoso. No tutee.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Evite líneas de más de 80 caracteres y divida el texto en párrafos para facilitar su lectura. La claridad estructural previene malentendidos.
- Sea conciso. Los correos extensos pueden dificultar la comprensión. Priorice la información esencial.
- Evite el uso de mayúsculas sostenidas, signos de admiración innecesarios, emoticones o colores. Estos elementos pueden distorsionar el mensaje y afectar la percepción institucional.
- Responda todas las preguntas o solicitudes ciudadanas de forma clara, precisa y completa.
- Si debe adjuntar documentos, asegúrese de que el formato sea accesible para el destinatario y que el tamaño del archivo no impida su recepción. Verifique que el documento adjunto sea el correcto antes de enviarlo.
- Cuide la ortografía en todo el contenido del mensaje. La calidad del lenguaje refleja el profesionalismo institucional.
- Finalice el correo con una frase de cierre adecuada y su firma institucional. Incluya los datos de contacto necesarios: nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, dirección física y web de la Entidad. Utilice la plantilla oficial de firma de la SDM.
- Revise cuidadosamente el contenido antes de hacer clic en “Enviar”. Esta práctica evita errores que puedan afectar la imagen institucional.
- Cumpla con el protocolo definido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en relación con el uso del manual de imagen, marca, plantillas y firmas. Imprima correos únicamente cuando sea estrictamente necesario.

Este anexo operacionaliza el uso del correo institucional como herramienta estratégica de servicio, fortaleciendo la comunicación efectiva, la seguridad de la información y la experiencia ciudadana.

5.6.5 Protocolo de comunicaciones masivas por campaña Mailing y SMS

La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) cuenta con el documento PM04-M01-IN03 “Instructivo para la gestión de la malla y la base de agendamientos y otras campañas de los trámites y servicios”, el cual establece los lineamientos técnicos y operativos para el envío de comunicaciones masivas a través de campañas de Mailing y SMS.

Estas campañas constituyen un mecanismo estratégico para informar, orientar y convocar a la ciudadanía en relación con trámites, servicios, actualizaciones normativas, jornadas especiales, evaluación de la calidad del servicio, satisfacción ciudadana, la calidad de la información y demás acciones institucionales que impactan directamente en la experiencia ciudadana.

La gestión de estas comunicaciones debe garantizar:

- Coherencia institucional, asegurando que los mensajes estén alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la SDM.
- Pertinencia y oportunidad, priorizando contenidos relevantes, actualizados y útiles para la ciudadanía, en función de sus necesidades y contextos.
- Lenguaje claro, respetuoso e incluyente, en concordancia con los principios de dignidad, inclusión y excelencia definidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).
- Segmentación adecuada, utilizando criterios técnicos para definir públicos objetivos, horarios de envío y canales más efectivos, de acuerdo con el tipo de trámite o servicio.
- Personalización del contenido, procurando una comunicación más cercana, directa y con contenido de valor.
- Protección de datos personales, cumpliendo con la normativa vigente en materia de seguridad de la información y tratamiento de bases de datos.
- Monitoreo y evaluación, incorporando indicadores que permitan medir el alcance, efectividad y nivel de respuesta de cada campaña, en articulación con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC).

5.7 Protocolo de atención de PQRS

La entidad cuenta con el Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PM04-RG01, el cual tiene como objetivo definir los lineamientos para la recepción, radicación, clasificación, atención y trámite de las peticiones ciudadanas que ingresen a la SDM, en cumplimiento al Título II Derecho de Petición de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

5.8 Protocolo de interacción y gestión de veedurías ciudadanas

Con el fin de fortalecer la participación ciudadana y el control social sobre las actuaciones de la entidad, se promueve una interacción efectiva entre las veedurías ciudadanas y la Secretaría Distrital de Movilidad, garantizando el cumplimiento del marco normativo vigente y facilitando el ejercicio real y eficaz de la vigilancia ciudadana sobre la gestión pública en materia de movilidad.

Protocolo de Interacción y Gestión de Veedurías Ciudadanas

“Con el fin de fortalecer la participación ciudadana y el control social sobre las actuaciones de la entidad, se promueve una interacción efectiva entre las veedurías ciudadanas y la Secretaría Distrital de Movilidad, garantizando el cumplimiento del marco normativo vigente y facilitando el ejercicio real y eficaz de la vigilancia ciudadana sobre la gestión pública en materia de movilidad.”



En este sentido, las solicitudes presentadas por las veedurías, en ejercicio de sus funciones de control social, serán tramitadas conforme al PM4-RG1 “Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” vigente en la entidad.

Nota: Los canales de comunicación habilitados son los establecidos en este manual.

5.9 Protocolo de reporte de incidentes en los Centros de Servicio de Movilidad

Con el propósito de garantizar una reacción oportuna y adecuada ante incidentes o situaciones de contingencia que puedan afectar la prestación continua de trámites y servicios en el canal presencial, la Entidad cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía. Esto en coherencia con el objetivo estratégico institucional: Prestar servicios confiables, eficientes, oportunos y de calidad mediante el uso de tecnologías, seguridad de la información, innovación, gestión del conocimiento, participación incidente y formación ciudadana.

Este plan permite contribuir al cumplimiento de los objetivos de recuperación definidos en el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y en la Estrategia Global de Continuidad de Negocio. Como complemento, se ha establecido el procedimiento PA04-PR06 Gestión de requerimientos y solicitudes, cuyo objetivo es centralizar y normalizar la atención de incidentes relacionados con servicios de Tecnologías de la Información (TI).

La gestión de estos requerimientos se realiza a través de canales formales que permiten el registro, seguimiento y trazabilidad de incidentes sobre software y hardware, mediante la adopción de buenas prácticas del marco internacional ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y el uso de la herramienta ITSM (Information Technology Service Management), implementada con Aranda Software. Este sistema se encuentra respaldado por contratos de prestación de servicios con operadores tecnológicos y proveedores de infraestructura TIC, supervisados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) de la SDM.

En cuanto a fallas relacionadas con la infraestructura física de las sedes administradas por la Secretaría (Calle 13 y Paloquemao), se debe seguir el procedimiento PA01-PR13 Gestión integral del mantenimiento preventivo y correctivo y de las adecuaciones locativas, liderado por la Subdirección Administrativa. En este marco, se establece que:

“Los requerimientos de mantenimiento correctivo relacionados con infraestructura física en bienes administrados por la SDM como salas de cursos pedagógicos, Centro de Servicio y patios— deben ser gestionados a través del aplicativo Aranda o mediante el mecanismo que disponga la Subdirección Administrativa.”

Actualmente, el mecanismo habilitado para realizar estos reportes es el aplicativo Aranda, en el módulo de servicios administrativos – infraestructura física.

Respecto a incidentes derivados de emergencias sociales, tales como revueltas civiles, fenómenos naturales, eventos antrópicos o indisponibilidad de personal, estos deben ser reportados de manera inmediata mediante correo electrónico dirigido al/la Director(a) de Atención al Ciudadano o al/la Subsecretario(a) de Servicios a la Ciudadanía. El objetivo de este reporte es permitir la activación de los procedimientos adecuados para gestionar la situación de forma efectiva, con base en la información proporcionada.

Como parte de las acciones de mejora continua y prevención de fallas en la prestación de trámites y servicios, toda incidencia debe ser registrada en la bitácora creada por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC). Este registro permite consolidar datos estadísticos sobre la recurrencia de eventos, facilitando el análisis técnico y la toma de decisiones preventivas y correctivas en articulación con las áreas responsables.

Es importante tener en cuenta que el sistema de asignación de turnos y el sistema de relacionamiento con la ciudadanía no forman parte del catálogo de servicios operados por el proveedor tecnológico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC). Estos sistemas están bajo la gestión del Centro de Contacto de Movilidad (BPO), en el marco del contrato vigente.

Por lo tanto, cualquier falla o incidencia relacionada con estos sistemas debe ser reportada directamente al equipo de apoyo a la supervisión del BPO, asegurando previamente su registro en la bitácora correspondiente. Esta trazabilidad es fundamental para garantizar la continuidad del servicio, activar los protocolos de respuesta y aplicar las medidas preventivas o correctivas que correspondan.

Adicionalmente, para el registro de los incidentes, los y las gestores de los Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao deben diligenciar el formulario <https://forms.gle/iRnUH1JYp6Mvf9QP8> cada vez que se presente y/o finalice un incidente. En este, debe registrar la información solicitada en el formato **PM04-PT01-F01 Formato de registro de incidentes de los Centros de Servicios de Movilidad (hoja 1)**:

- **Fecha:** Corresponde al día y hora en que se presenta el incidente.
- **Categoría:** Hace referencia a la clasificación del incidente.
- **Incidente:** Se menciona el incidente que se presentó de acuerdo con PM04-PT01-F01 Matriz de incidentes de los Centros de Servicios de Movilidad (hoja 2)
- **Elemento tecnológico:** Hace referencia al elemento tecnológico que presenta falla.
- **Aplicativo:** Hace referencia al aplicativo que presenta la falla.
- **Punto de atención:** Registrar el punto donde se presentó el incidente.
- **Trámite afectado:** Relacionar el trámite o servicio que está afectando el incidente.
- **Impacto (Interrupción del servicio):** Indicar el tiempo promedio (en horas) durante el cual se interrumpió el servicio.
- **Prioridad:** Nivel de impacto, dato automático.
- **¿A quién se reportó?:** Indicar la empresa, área y/o dependencia a quien se reportó el incidente.
- **Tiempo de respuesta:** Se indica el tiempo de respuesta por parte del área encargada para atender el incidente.
- **Observación:** Se indica la solución brindada o el tratamiento que le dieron al incidente.
- **Evidencia:** Mencionar el documento soporte del reporte del incidente.
- **Nombre de quien reporta:** Se registra el nombre del gestor o gestora del Centro de Servicios de Movilidad que reporta el incidente.

El tratamiento y solución del incidente se realiza con base a su prioridad y el área responsable, dependiendo el tipo de novedad.

5.10. Protocolo de atención en las audiencias públicas de rendición de cuentas

Las audiencias públicas de rendición de cuentas constituyen un espacio institucional clave para promover la transparencia, la participación incidente y la corresponsabilidad ciudadana. En coherencia con el MDRIC, este protocolo busca garantizar una atención articulada, eficiente y trazable antes, durante y después de cada evento, asegurando que las acciones operativas contribuyan a los resultados estratégicos de la Entidad.

a. Acciones Previas a la Audiencia

La Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), como instancia responsable de la experiencia ciudadana, lidera la preparación operativa de estos espacios. No obstante, se recomienda la ejecución de las siguientes acciones previas:

- **Escalamiento de la solicitud:** La Oficina de Gestión Social debe remitir a la DAC el cronograma oficial de las audiencias públicas, con suficiente antelación, para facilitar la planificación operativa.

- Coordinación interdependencias: La DAC debe articularse con el equipo de Rendición de Cuentas para confirmar la dirección, hora y condiciones logísticas de cada evento, asegurando coherencia entre la convocatoria y la ejecución.
- Preparación de infraestructura tecnológica y física: Se deben disponer los equipos necesarios para la recepción, registro y trazabilidad de las PQRS que puedan surgir durante la audiencia. Esto incluye computadores, formularios físicos, conectividad, y personal capacitado para la atención directa.

b. Acciones durante la Audiencia

Durante el desarrollo de la audiencia pública, el personal de atención debe garantizar una presencia institucional visible, profesional y empática, asegurando que cada interacción con la ciudadanía refleje los principios de dignidad, inclusión y excelencia. Para ello, se deben observar las siguientes recomendaciones:

- Ubicarse en un punto estratégico y visible para los asistentes, facilitando el acceso directo de la ciudadanía al equipo de atención.
- Al iniciar la interacción, saludar cordialmente mencionando el nombre propio y el de la Secretaría Distrital de Movilidad, proyectando cercanía y respeto.
- Mantener una postura relajada y natural, evitando rigidez o gestos que puedan transmitir desinterés. La expresión corporal debe reflejar disposición, escucha activa y apertura al diálogo.
- Evitar conversaciones con terceros mientras se atiende una PQRS, garantizando concentración plena en la solicitud ciudadana.
- Estar atento(a) a intervenciones ciudadanas que no reciban respuesta por parte de la Entidad y que deban ser formalizadas como PQRS. En estos casos, se debe canalizar la solicitud de manera inmediata a través de los aplicativos correspondientes.
- Confirmar con el ciudadano o ciudadana que la información registrada corresponde fielmente a lo que quiso manifestar, asegurando precisión y coherencia.
- Entregar el número de radicado correspondiente a la PQRS, como garantía de trazabilidad y compromiso institucional.
- Evitar cualquier objeto en la boca que dificulte la vocalización o afecte la claridad en la atención (esferos, dulces, chicles, etc.).
- Utilizar exclusivamente las herramientas oficiales dispuestas por la Entidad para el registro de PQRS, asegurando integridad, seguridad y trazabilidad de la información.

c. Acciones después de la Audiencia

Una vez finalizado el evento, se deben ejecutar acciones que aseguren el seguimiento efectivo de las solicitudes ciudadanas y la articulación interdependencias:

- Diligenciar la información correspondiente en la matriz conjunta con la Oficina de Gestión Social, clasificando cada solicitud según tipo, canal, tema y nivel de complejidad.
- Verificar que todas las PQRS hayan sido registradas correctamente en los sistemas oficiales, y que cuenten con responsables asignados para su gestión.
- Consolidar los datos en la bitácora operativa de la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), como parte del sistema de trazabilidad institucional.
- Activar los mecanismos de seguimiento definidos en el procedimiento PA04-PR06, asegurando respuesta oportuna, retroalimentación a la persona y cierre efectivo del caso.
- Incorporar los hallazgos en los informes técnicos post-audiencia, como insumo para la mejora continua, la evaluación de desempeño y la planificación estratégica.

Este protocolo refuerza la capacidad institucional de respuesta en espacios de participación ciudadana, convirtiendo cada audiencia en una oportunidad para fortalecer la confianza pública, mejorar los servicios y consolidar una cultura de transparencia y resultados.

6. POLÍTICA DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 255 de 2022, todos los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) tienen la responsabilidad de conocer, aplicar y comunicar a la ciudadanía el propósito de la captura de datos personales —sean públicos, semiprivados o privados—, así como el tratamiento que la Entidad realiza sobre dicha información.

Esta obligación se enmarca en el principio de transparencia activa, que busca garantizar el respeto por los derechos fundamentales de la ciudadanía en relación con el uso de sus datos, y fortalecer la confianza institucional en cada interacción.

Los y las servidoras deben informar de manera clara y oportuna:

- El propósito específico de la recolección de datos en cada trámite, servicio o interacción.
- El tipo de datos que se capturan y su clasificación (públicos, semiprivados, privados).
- El tratamiento que la SDM realiza sobre la información, incluyendo almacenamiento, uso, transferencia y eliminación.
- Los derechos que asisten a la ciudadanía, tales como conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales.
- Los canales dispuestos para ejercer dichos derechos y presentar solicitudes relacionadas con protección de datos.

Toda esta información está publicada en la página web de la Entidad, en el apartado de **Políticas de Seguridad y Protección de Datos Personales**, el cual incluye:

- Manual para la protección de los datos personales
- Política general del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Políticas específicas de seguridad de la información

Este protocolo debe ser incorporado en los procesos de atención, capacitación y gestión documental, como parte del compromiso institucional con la protección de datos y la garantía de derechos de la ciudadanía.

7. PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA

La retroalimentación ciudadana es una expresión concreta de la participación incidente, entendida no solo como el derecho de la ciudadanía a opinar, sino como su capacidad de influir en la mejora continua de los servicios públicos. En el marco del MDRIC, este proceso adquiere un valor estratégico al permitir que las percepciones, sugerencias y experiencias de las personas, se integren de forma sistemática en la toma de decisiones institucionales.

La participación ciudadana, cuando es canalizada mediante mecanismos trazables, accesibles y técnicamente estructurados, se convierte en un

insumo legítimo para la evaluación del desempeño, la innovación operativa y la rendición de cuentas activa. Así, la retroalimentación no es un acto aislado, sino parte del ciclo de dirección por resultados, donde la voz ciudadana contribuye directamente a la transformación del relacionamiento Estado - Ciudadanía, fortaleciendo la confianza pública y generando valor institucional.

7.1 Encuesta de satisfacción

El servicio es evaluado permanentemente a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción en los momentos de verdad de la ciudadanía dentro del ciclo de servicio, de conformidad a los lineamientos establecidos en el documento **PM04-M01-IN02 “Instructivo de Gestión y Operación del Centro de Servicios de Movilidad”** y el **PM04-PR07 “Procedimiento de Retroalimentación con la Ciudadanía”**.

8. EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Con el propósito de verificar la apropiación, aplicación y cumplimiento de los protocolos de atención establecidos en este documento, la Secretaría Distrital de Movilidad ha establecido un mecanismo sistemático de evaluación mensual dirigido a todo el personal que tiene contacto directo con la ciudadanía en los distintos canales y espacios de relacionamiento institucional. Este proceso se enmarca en la lógica de mejora continua y en el enfoque de gestión por resultados del MDRIC; el cual permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas en tiempo real.

La evaluación se desarrolla en **tres momentos distribuidos a lo largo de cada trimestre**:

- En el **primer mes**, el grupo de supervisores evalúa el cumplimiento del personal bajo su responsabilidad.
- En el **segundo mes**, cada servidor(a) realiza una autoevaluación, promoviendo la reflexión crítica sobre su desempeño y sus habilidades blandas.
- En el **tercer mes**, el grupo de supervisores evalúa de forma aleatoria a colaboradores(as) de su propio proceso o diferente, fortaleciendo la objetividad y la visión transversal.

El instrumento de evaluación abarca los protocolos definidos en el apartado No. 5 de este Manual, enfocándose en cada momento de verdad, y las herramientas del buen servicio.

Los lineamientos técnicos para la aplicación de esta evaluación están documentados en el PM04-M01-PT02 – Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía, mientras que los resultados consolidados se presentan en el **PM04-M01-MD01 - Informe de resultados de evaluación**, el cual incluye análisis comparativo, tendencias, alertas críticas y recomendaciones estratégicas.

Este proceso permite establecer indicadores de desempeño por canal, tipo de interacción y perfil de atención, generando evidencia para la toma de decisiones, el diseño de planes de mejora y el fortalecimiento de capacidades institucionales. Así, la evaluación no solo verifica el cumplimiento, sino que se convierte en una herramienta de transformación orientada a elevar la calidad del servicio y la experiencia ciudadana.

9. MONITOREO A LOS CANALES DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

En el marco del MDRIC, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y la mejora continua del servicio, La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), comprometida con la excelencia en la atención ciudadana, realiza un monitoreo mensual al funcionamiento de sus canales de relacionamiento.

El objetivo es verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en la normatividad vigente, el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la misionalidad de la Dirección de Atención al Ciudadano. Este ejercicio contribuye directamente a la promoción de los lineamientos y funciones del Defensor del Ciudadano, fortaleciendo la rendición de cuentas activa y la participación incidente.

El monitoreo se fundamenta en una línea base documental que incluye:

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDM.
2. Ciclo de Servicio de los canales de atención.
3. Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Veeduría Distrital).
4. Medición de servicios prestados en canales de atención (Secretaría General de la Alcaldía Mayor).

A partir de estos insumos, se diseñó una matriz de monitoreo para cada canal. El seguimiento se realiza de manera aleatoria al personal que atiende a la ciudadanía, garantizando imparcialidad y representatividad. La metodología usada para el monitoreo es:

- **Canal presencial:** Análisis de una interacción mediante observación directa.
- **Canales telefónico y virtual:** Análisis de una interacción a través de las plataformas de gestión de interacciones y cliente incógnito.

Una vez tabulados los resultados, se elabora un informe mensual que consolida hallazgos, tendencias y alertas. Además, se realiza una retroalimentación inmediata al supervisor(a) del colaborador(a) evaluado, con el fin de identificar oportunidades de mejora y activar acciones preventivas y/o correctivas a tiempo.

Este monitoreo permite establecer indicadores de desempeño por canal y espacio de relacionamiento, tipo de interacción y perfil de atención, generando evidencia para la toma de decisiones, el diseño de planes de mejora y el fortalecimiento de capacidades institucionales. Así, se convierte en una herramienta estratégica para garantizar la calidad, trazabilidad y pertinencia del servicio, en coherencia con los principios del MDRIC.

ELABORÓ DEL PROCESO	REVISÓ DEL PROCESO	REVISÓ OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	APROBÓ
Cesar Santiago Bohorquez Garzon Contratista 2025-11-28 09:01:50	Lorieth Cruz Barragán Profesional Universitario(a) 219-08 2025-11-28 09:10:49	Claudia Elena Parada Aponte Profesional Especializado(a) 222-19 2025-11-28 09:58:41	Ernesto Gordillo Triana Director(a) Técnico(a) 2025-11-28 18:14:03