



CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR

VERSIÓN 12

NOVIEMBRE DE 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN-----	3
1. OBJETIVO -----	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	4
3. ALCANCE-----	4
5. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES RELEVANTES -----	5
7. CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES-----	6
7.1. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA -----	6
7.1.1. Partes interesadas del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía ----	6
7.1.2. Fuente de información -----	6
7.1.3. Variables priorizadas en la caracterización de grupos de valor del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía-----	7
7.1.4. Análisis de las variables segmentadas -----	8
7.1.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas del modelo de relacionamiento con la ciudadanía-----	31
7.2. EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PERSONAL, LABORAL Y FAMILIAR DE LAS COLABORADORAS Y COLABORADORES (EFR).-----	33
7.2.1. Partes interesadas efr-----	33
7.2.2 Variables priorizadas -----	33
7.2.3. Análisis de las variables segmentadas -----	34
7.2.4. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas del Sistema de Gestión efr -----	37
7.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO -----	37
7.3.1. Partes interesadas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 37	
7.3.2. Fuentes de información-----	37
7.3.3. Variables priorizadas -----	38
7.3.4. Análisis de las variables segmentadas -----	38
7.3.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas de Seguridad y Salud en el Trabajo -----	43
7.4.1. Partes interesadas sistema de gestión antisoborno/ socios del negocio y SARLAFT -----	44
7.4.2. Fuentes de información-----	45
7.4.3. Variables seleccionadas-----	45

7.4.4. Análisis de las variables segmentadas -----	45
7.4.4. Acciones adelantadas en el Sistema de Gestión Antisoborno y SARLAFT. --	47
7.5. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL -----	49
7.5.1. Partes interesadas Sistema de Gestión Ambiental -----	49
7.5.2. Fuentes de información-----	49
7.5.3. Variables priorizadas -----	49
7.5.4. Análisis de las variables segmentadas -----	50
7.5.5. Necesidades o expectativas que son o podrían convertirse en requisitos legales u otros requisitos del SGA. -----	55
7.5.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas desde el SGA -----	57
7.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN-----	58
7.6.1. Partes interesadas Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ----	58
7.6.2. Fuentes de información-----	59
7.6.3. Variables Priorizadas-----	59
7.6.5. Análisis de variables priorizadas -----	60
7.6.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas desde el SGSI -----	69
7.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (SGCN)-----	70
7.7.1. Partes interesadas SGCN -----	70
7.7.2. Estrategias definidas en el SGCN -----	72
8. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS-----	73
8.1. Descripción de las partes interesadas personas jurídicas-----	73
8.2. Análisis de variables en las personas jurídicas -----	74
9. CONCLUSIONES -----	77

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad ha definido y priorizado variables estratégicas que permiten identificar, segmentar y comprender a sus grupos de valor y partes interesadas. Este ejercicio busca reconocer sus principales necesidades y expectativas, con el propósito de fortalecer la prestación de los servicios y diseñar estrategias que respondan de manera efectiva a las problemáticas más relevantes.

La elaboración de este documento le permite a la Entidad:

- Identificar elementos que optimicen la comunicación con las partes interesadas.
- Reconocer las necesidades de las usuarias y los usuarios, garantizando su satisfacción en la solicitud de servicios.
- Orientar los servicios y las comunicaciones hacia los grupos que más lo requieren.
- Implementar acciones que fortalezcan la percepción de confianza de los grupos de valor frente a la Entidad.
- Ajustar los servicios existentes y promover el diseño de nuevas soluciones.
- Planear e implementar estrategias que mejoren la relación de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de Movilidad.

1. OBJETIVO

Identificar las características de los grupos de valor y partes interesadas que interactúan con la Secretaría Distrital de Movilidad para definir acciones que respondan a sus necesidades y expectativas desde el desarrollo de los sistemas de gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar y diseñar estrategias que fortalezcan el desarrollo del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, articulando las diferentes políticas de desempeño institucional.
- Diseñar iniciativas orientadas a la generación de valor y al crecimiento personal y profesional de las y los colaboradores.
- Fortalecer y optimizar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante acciones alineadas con las expectativas de las partes interesadas.
- Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental, promoviendo la cultura ambiental entre las partes interesadas, fomentando el uso eficiente de los recursos naturales, reduciendo impactos y garantizando el cumplimiento normativo en materia ambiental.
- Consolidar las buenas prácticas antisoborno y establecer controles efectivos en el marco del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Optimizar la gestión de la seguridad de la información, identificando requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas, y definiendo estrategias que aseguren la continuidad de las actividades clave en la prestación de trámites y servicios.

3. ALCANCE

Con el desarrollo de este ejercicio la Secretaría Distrital de Movilidad identifica las características de sus partes interesadas y grupos de valor en el territorio de Bogotá, a través de las diferentes herramientas y mecanismos con los que cuenta la Entidad con el fin emprender acciones que satisfagan las necesidades de los grupos de interés e identificar posibles estrategias para cumplir sus expectativas.

4. CONCEPTOS GENERALES

Con base en la identificación realizada desde los procesos de la entidad, la cual parte de los diferentes registros administrativos, así como de la observación directa o interacción de ésta con la Entidad, la Secretaría Distrital de Movilidad ha identificado las partes interesadas con sus respectivos requisitos. Para el desarrollo de este ejercicio se entiende:

Expectativa: Todas las acciones y actividades que el cliente busca experimentar antes de interactuar con una marca. Estas expectativas son planteamientos idealizados

generados a partir de acontecimientos previos que haya tenido el consumidor en su etapa de descubrimiento y consideración.

Grupo de valor: Personas naturales o jurídicas que reciben los bienes y servicios de una entidad. Pueden ser ciudadanos, ciudadanas, organizaciones públicas o privadas, o grupos étnicos

Necesidad: Bien o servicio cuyo consumo resulta esencial para la supervivencia humana o que se puede considerar indispensable para mantener cierto estándar de vida. El concepto de necesidad puede representar muchas cosas en función de sus hábitos y su contexto.

Parte Interesada : son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

5. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES RELEVANTES

Los mecanismos mediante los cuales se recolecta la información, insumo para la caracterización de partes interesadas y grupos de valor, teniendo en cuenta el objetivo, el alcance y los recursos son:

i. Encuestas

Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Pueden realizarse presencialmente, a través de la cual la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción de la ciudadanía con éste; en el desarrollo del presente documento se ha empleado los resultados obtenidos de los diferentes mecanismos que ha dispuesto la Entidad.

ii. Registros administrativos

Son aquellos que consignan la información, derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos. Se incluyen registros disponibles tales como las bases de datos suministradas por los responsables de la realización de los trámites y la prestación de los servicios.

iii. Información recopilada en canales de atención a la ciudadanía

Información recopilada durante la interacción ciudadana atendida a través de los diferentes canales disponibles

iv. Aplicativos

Dirigido a satisfacer las necesidades y soporte de información en los procesos de la Entidad y de flujo de datos, ejemplos de estos son: Sistema de Información de Movilidad Urbano Regional SIMUR, sistema para el procedimiento contravencional y de servicios FENIX, sistema de información documental ORFEO, Sistema Distrital de Quejas y Reclamos “Bogotá te escucha”, etc.

6. RELACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PRESTADOS OFERTADOS POR LA ENTIDAD

Los trámites y servicios que se prestan en la Entidad se encuentran relacionados en el portafolio de trámites y servicios dispuestos en la página web institucional ruta: <https://www.movilidadbogota.gov.co/portafolio-tramites-y-servicios>.

7. CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES

7.1. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

El Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía se articula en el pilar de servicios y en el principio de la función pública orientado a la ciudadanía para contribuir a la implementación de la estrategia de Gobierno Abierto de Bogotá en las entidades distritales articulando las políticas de Gestión y Desempeño Institucional asociadas a la relación de Estado-Ciudadanía.

El modelo agrupa las políticas:

- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Racionalización de Trámites
- Servicio a la Ciudadanía
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública

7.1.1. Partes interesadas del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía

La caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, es un ejercicio que permite conocer información de la ciudadanía útil para en la toma de decisiones y en el diseño de estrategias de transparencia, servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, participación ciudadana, y rendición de cuentas.

Con el fin de establecer claramente las expectativas de la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios que provee la Entidad, así como la integridad en la gestión de lo público, requieren transformar las relaciones entre el Estado y la ciudadanía en los diferentes escenarios, el desarrollo de este ejercicio de actualización de las partes interesadas es importante para la Secretaría Distrital de Movilidad ya que permite optimizar la oferta de bienes y servicios, realizar la simplificación de procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios, identificando preferencias de espacios y canales de información y diálogo (presenciales y virtuales). Adicionalmente, permite incorporar los datos y la información resultantes de los ejercicios de caracterización para mejorar el proceso de toma de decisión y el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía.

Las partes interesadas, con sus necesidades y expectativas referentes al modelo de relacionamiento con la ciudadanía se encuentran disponibles para consulta en el vínculo: [PARTES INTERESADAS MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA](#)

7.1.2. Fuente de información

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la siguiente fuente de información:

- Encuesta de satisfacción de la ciudadanía
- Encuesta de satisfacción de trámites virtuales
- Encuesta de satisfacción del curso pedagógico
- Sistema de relacionamiento con la ciudadanía
- Base de registro de la Oficina de Gestión Social
- Base de datos de registro de acciones pedagógicas.
- Herramientas de análisis de datos digitales.
- Información de las agendas participativas de trabajo
- Estadísticas página web institucional

7.1.3. Variables priorizadas en la caracterización de grupos de valor del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Categoría	Variables priorizadas
Geográfica	Localidad
	Ciudad
Demográfica	Rango etario
	Identidad de género
	Sexo
	Discapacidad
	Lengua o idioma
	Identificación étnica
Intrínsecas	Expectativas o intereses
	Consultas frecuentes

Categoría	Variables priorizadas
	Uso de canales de interacción.
Relacionales	Frecuencia y tiempos de interacción

7.1.4. Análisis de las variables segmentadas

i. Variables geográficas

- Ciudad

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se dispone de información requerida para los grupos de valor, según las consultas identificadas en el portal institucional, al cual no solo acceden residentes de Bogotá.

Los datos muestran una estructura en la que Bogotá concentra la mayor parte de la base de personas usuarias. No obstante, también se evidencia una dinámica positiva y descentralizada: ciudades como Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Villavicencio aportan en conjunto más de 1.2 millones de personas adicionales. Esto confirma que el interés y la demanda por las consultas en la página web son transversales y se extienden de manera significativa en todas las regiones mencionadas.

Adicionalmente, se registraron consultas desde países como Francia, Brasil, Alemania e Indonesia, lo que refleja el interés internacional en las políticas y servicios de movilidad de Bogotá.

Ciudad/Región	Usuarios Activos	Interpretación
Bogotá	4.8 millones	Mayor concentración de usuarios, como era esperado.
Medellín	357 mil	Interés significativo desde otra ciudad principal.
Cali	314 mil	Alto nivel de consultas desde el suroccidente colombiano.

Ciudad/Región	Usuarios Activos	Interpretación
Barranquilla	213 mil	Demanda constante desde la región Caribe.
Cartagena	184 mil	Usuarios activos en trámites y servicios de movilidad.
Villavicencio	142 mil	Presencia importante desde los Llanos Orientales.

Tabla 1 Consulta página institucional 2025
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

a. Localidad

Esta variable permite identificar la localidad de residencia o trabajo de la ciudadanía, lo que conlleva a identificar ciudadanos o ciudadanas con características homogéneas dentro de una localidad definida.

- **Oferta de trámites y servicios**

A partir del análisis consolidado de los registros de interacción con la ciudadanía correspondientes al cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) y a los tres primeros trimestres de 2025 (enero a septiembre), se identificaron 416.002 registros con dato válido de localidad de residencia. Este insumo constituye la base de información utilizada para la caracterización territorial de las personas usuarias y para el seguimiento de la trazabilidad del servicio en los diferentes canales de atención, en concordancia con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos establecidos para la gestión de la información institucional.

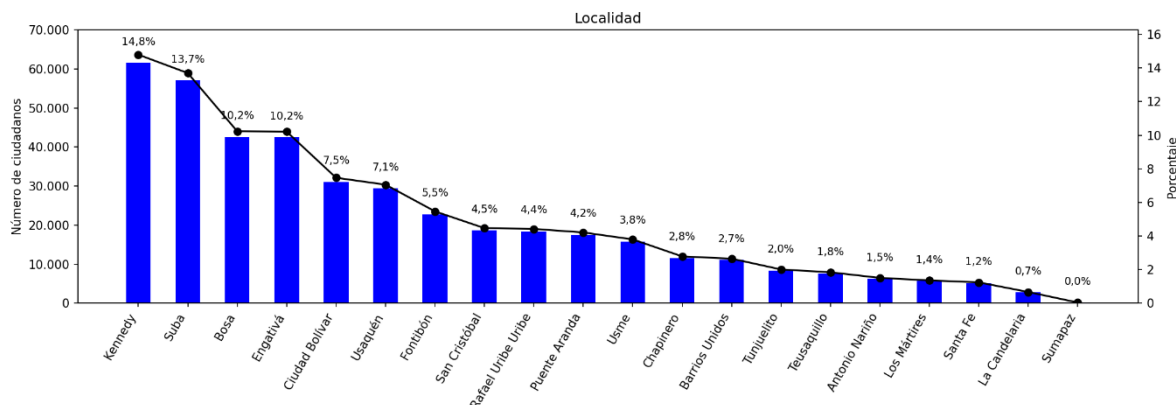


Gráfico 1 Localidades de residencia de ciudadanos y ciudadanas atendidas.
Fuente: Registros de interacción ciudadana.

De acuerdo con el Gráfico 1, la localidad con mayor volumen de interacciones registradas en los canales de atención es Kennedy, con una participación del 14,8% del total de ciudadanos atendidos. Le siguen las localidades de Suba con 13,7%, y Bosa y Engativá, ambas con una participación del 10,2%. En contraste, las localidades con menor nivel de interacción corresponden a La Candelaria con 0,7%, Santa Fe con 1,2%, y Sumapaz, que registra una participación marginal cercana al 0,0%.

Esta distribución refleja la concentración de demanda en territorios con mayor densidad poblacional y volumen de trámites, así como la baja incidencia de solicitudes provenientes de zonas con menor población o actividad operativa, aportando insumos relevantes para la planeación del servicio y el enfoque territorial de la gestión.

• Participación ciudadana

Con base en las acciones de participación desarrolladas por los equipos de Gestión Social Local y Rendición de Cuentas, entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025, se identifica a nivel general una cobertura de acciones de participación ciudadana en las 20 localidades de la ciudad.

Las localidades con mayor número de ciudadanía involucrada son: Kennedy con 4.266 personas, lo que representa el 8% del total de personas participantes, Suba con 4.162 personas (8%), Engativá con 4.039 personas (7%) y Bosa con 3.971 personas (7%) como se observa en la siguiente gráfica:

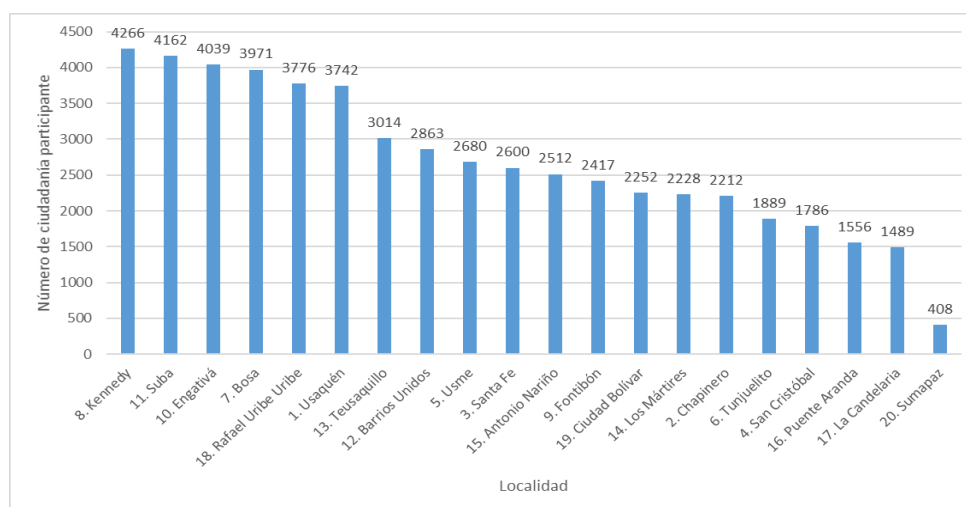


Gráfico 2 Ciudadanía participante por localidad
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

Por su parte, las localidades con menor número de participantes son: Sumapaz con 408 personas, lo que representa el 1% del total de la ciudadanía participante, La Candelaria con 1489 personas (3%) y Puente Aranda con 1556 personas (3%). Los bajos niveles de participación en estas localidades pueden explicarse por diversos factores. En primer lugar, en el caso de Sumapaz, la limitada accesibilidad al territorio y las dificultades logísticas para la convocatoria inciden directamente en la baja asistencia, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y las estrategias de acercamiento territorial. Por su parte, en localidades como La Candelaria y Puente Aranda, los bajos porcentajes de participación podrían estar relacionados con una menor identificación de la ciudadanía con los espacios institucionales de participación, la falta de difusión de las convocatorias o el desconocimiento sobre los mecanismos disponibles, lo que resalta la importancia de diversificar las estrategias de promoción y vinculación ciudadana.

Adicionalmente, en el proceso de rendición de cuentas locales, con corte al 30 de septiembre, se han desarrollado 19 audiencias públicas y 3 diálogos ciudadanos, las localidades con mayor número de participación ciudadana fueron: Bosa con 116 personas participantes, Fontibón con 103 y Puente Aranda con 73. Por su parte las localidades con menor número de ciudadanía participante son: Sumapaz con 8 ciudadanos/as, La Candelaria con 11 y Rafael Uribe Uribe con 21, tal como se ilustra a continuación:

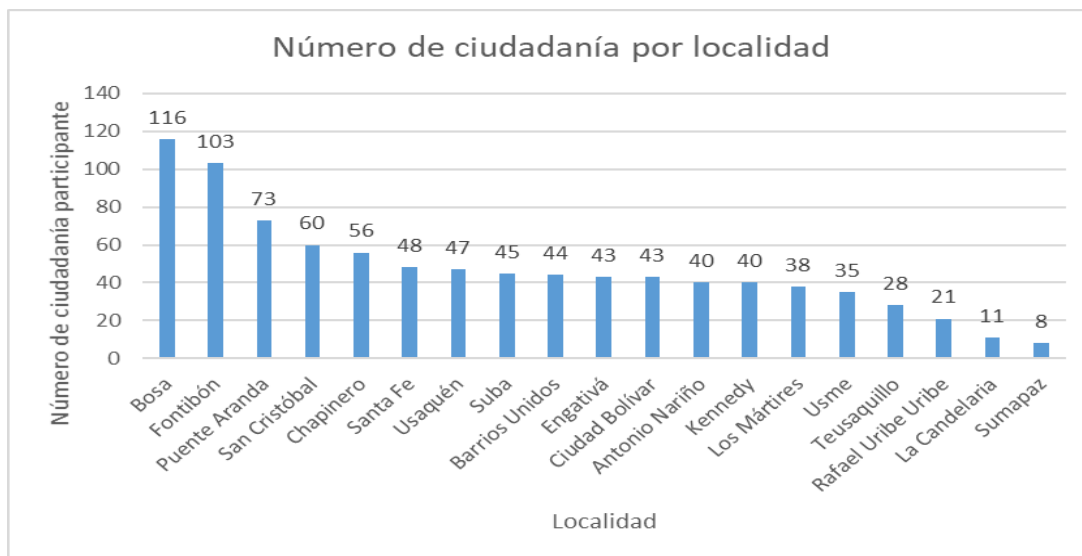


Gráfico 3Ciudadanía participante en el proceso de rendición de cuentas locales Nodo Sector Movilidad por localidad

Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

ii. Variables demográficas

a. Rango etario

- Oferta de trámites y servicios

Con base en los registros de interacción con la ciudadanía consolidados para los canales de atención, correspondientes al periodo comprendido entre el cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) y a los tres primeros trimestres de 2025 (enero a septiembre), se dispone de información válida de 416.002 ciudadanos y ciudadanas con clasificación por rango etario. Este insumo permite caracterizar la distribución poblacional atendida y constituye un elemento fundamental para el análisis demográfico, la planificación del servicio y la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía.



Gráfico 4 Rango etario en el acceso a la oferta de trámite y servicios

Fuente: Registros de interacción ciudadana.

De acuerdo con el Gráfico 4, la mayor proporción de interacciones en los canales de atención corresponde al rango etario de 29 a 59 años, con una participación del 69,14%. Le siguen los rangos de 19 a 28 años con 18,02% y más de 60 años con 11,52%. En contraste, los grupos con menor participación son menores de 18 años, con 0,32%, y No responde, con 1,00% del total de registros analizados.

- **Participación ciudadana y rendición de cuentas**

De acuerdo con la base de datos de acciones ejecutadas que tiene la Oficina de Gestión Social (OGS), en la cual se registran diversas actividades relacionadas con la participación ciudadana, como reuniones con la comunidad, jornadas de información, socialización, mesas de trabajo, control social, entre otras, se identifica que, con relación al rango etario de la ciudadanía participante, los niños, niñas y adolescentes entre las edades de 0 a 17 años tienen un rol significativo con el 37%, seguidos de adultos entre los 27 a 59 años con el 35%, en tercer lugar se encuentra la ciudadanía con 60 años o más con el 15% y finalmente los adultos jóvenes entre los 18 a 26 años con el 12%. Esto nos permite evidenciar que, si bien es importante y relevante la participación de la ciudadanía adulta, también se tiene la apuesta por promover la participación de grupos más jóvenes quienes tienen un papel fundamental en la construcción de la ciudad.

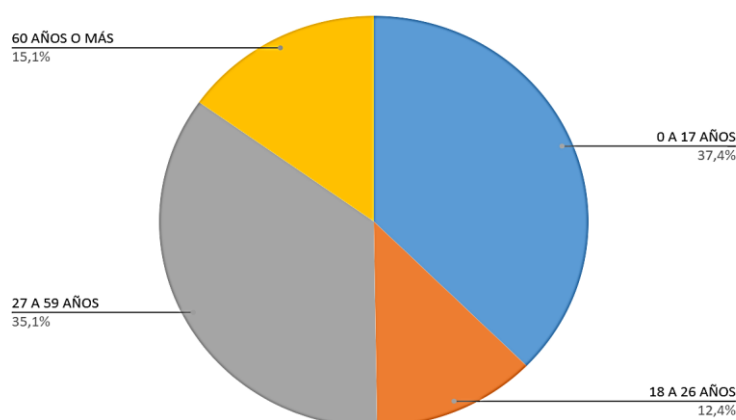


Gráfico 5 Ciudadanía desagregada por rango etario.
Fuente : Oficina de Gestión Social, 2025

Por otro lado, en rendición de cuentas se identifica que la participación por rango etario ha tenido mayor impacto en adultos entre los 27 a 59 años con el 60%, seguidos de adultos de 60 años o más con el 29%, en tercer lugar, están los niños, niñas y adolescentes de 0 a 17 años con el 6% y, finalmente, los jóvenes de 18 a 26 años con el 5%. Esta distribución nos permite identificar que, aunque hay diversidad de ciudadanía que está participando en los espacios de rendición de cuentas, también se debe continuar con las acciones que acercan a poblaciones más jóvenes.

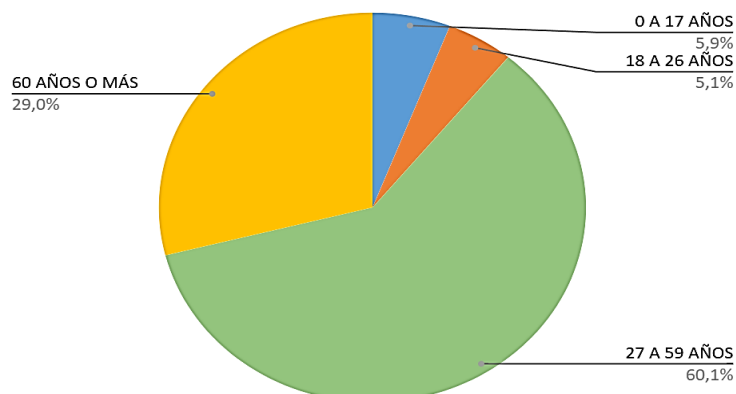


Gráfico 6 Rango Etario Ciudadanía participante en acciones de Gestión Social.
Fuente : Oficina de Gestión Social, 2025.

b. Identidad de género

• Oferta de trámites y servicios

Con base en los registros de interacción con la ciudadanía en los canales de atención correspondientes al cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) y a los tres primeros trimestres de 2025 (enero a septiembre), se dispone de información validada de 416.002 ciudadanos y ciudadanas con clasificación por género. Esta información constituye un insumo esencial para el análisis diferencial de la población atendida, la planificación del servicio y la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía.

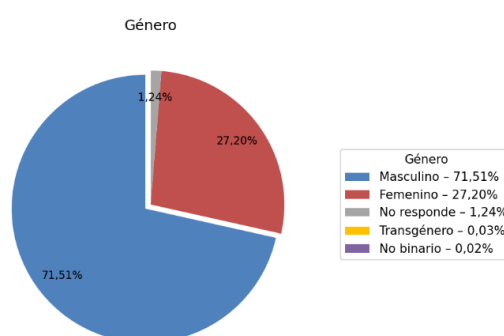


Gráfico 7 Variable género en el acceso a la oferta de trámite y servicios 2024-2025
Fuente: Registros de interacción ciudadana.

De acuerdo con el Gráfico 7, la mayor proporción de interacciones en los canales de atención corresponde al género masculino, con una participación del 71,51%. Le sigue el género femenino, con 27,20%, mientras que las categorías de No responde (1,24%), Transgénero (0,03%) y No binario (0,02%) presentan una participación reducida dentro del total de registros analizados.

- **Participación ciudadana y rendición de cuentas**

Frente a la distribución de la población participante por identidad de género, se observa que la población se distribuye de la siguiente manera, con un total de 1.351 personas:

- Cisgénero: Constituye la categoría más grande, con 1.140 personas, lo que representa el 84.38% de la población.
- No Contesta: Un número significativo de 121 personas (8.96%) no respondió a la pregunta sobre su identidad de género.
- Otras: 79 personas (5.85%) se identifican con otras categorías.
- Transgénero: Hay 8 personas (0.59%) que se identifican como transgénero.
- Transexual: 2 personas (0.15%) se identifican como transexuales.
- No Binario: La categoría "No binario" es la más pequeña, con 1 persona, lo que representa el 0.07% de la población.

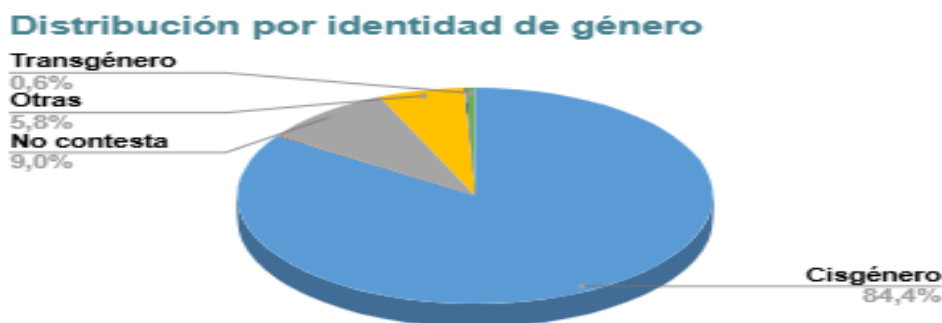


Gráfico 8 Distribución de la población participante por identidad de género
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

c. Sexo

- **Oferta de trámites y servicios**

Con base en los registros de interacción con la ciudadanía en los canales de atención correspondientes al cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) y a los tres primeros trimestres de 2025 (enero a septiembre), se dispone de información validada de 416.002 ciudadanos y ciudadanas con clasificación por sexo. Esta información constituye un insumo relevante para la caracterización de la población atendida y para el análisis diferencial que soporta la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio.

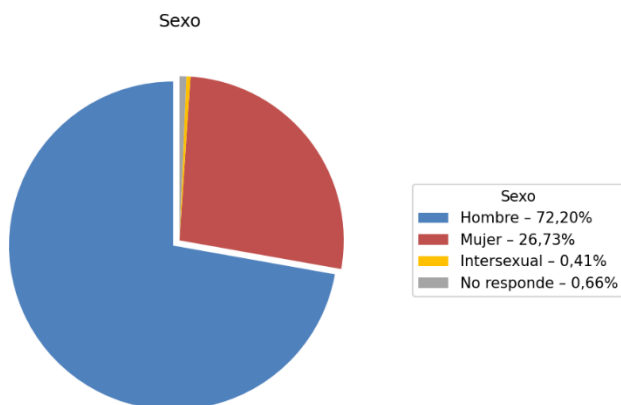


Gráfico 9 Variable sexo en el acceso a la oferta de trámite y servicios
Fuente: Registros de interacción ciudadana.

De acuerdo con el Gráfico 9, la mayor proporción de interacciones en los canales de atención corresponde al sexo Hombre, con una participación del 72,20%. En segundo lugar se encuentra el sexo Mujer, con 26,73%, mientras que las categorías Intersexual (0,41%) y No responde (0,66%) presentan una participación mínima dentro del total de registros analizados.

Dentro de la estrategias desde la Política de servicio y racionalización de trámites se encuentra la transversalización del enfoque de género en el trámite de cursos pedagógicos, a través de sensibilizaciones que incentive cambios comportales en los instructores con el fin de generar espacios que rompan estereotipos y prejuicios que puedan ocasionar algún tipo de discriminación con las mujeres, así mismo se ha construido documentos y material de apoyo con datos segmentados por mujeres, con el fin de visibilizarlas en las estadísticas de seguridad vial.

- **Participación ciudadana y rendición de cuentas**

Frente a la distribución de la población participante por sexo biológico, se identifica que los hombres son quienes lideran por poco la participación en las actividades registradas en la base de datos de la Oficina de Gestión Social. Ahora bien, es importante destacar que la participación de las mujeres no es menor en los temas de movilidad e iniciativas de liderazgo en sus comunidades, por lo cual es importante considerar sus aportes y experiencias, tal como se ilustra a continuación.

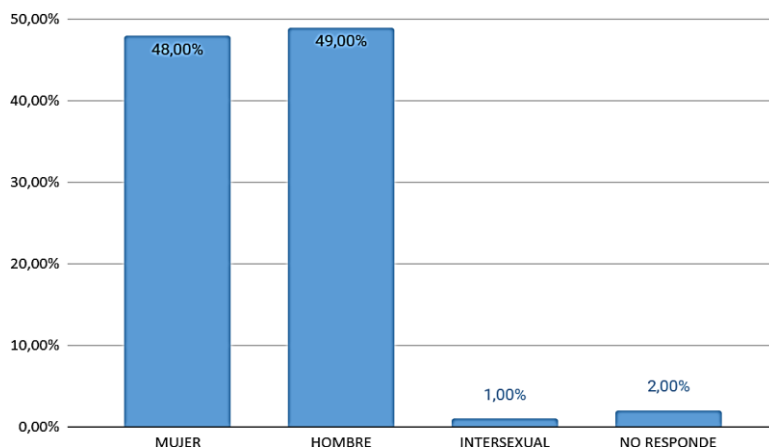


Gráfico 10 Distribución de la población participante por sexo
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025.

Distribución por sexo

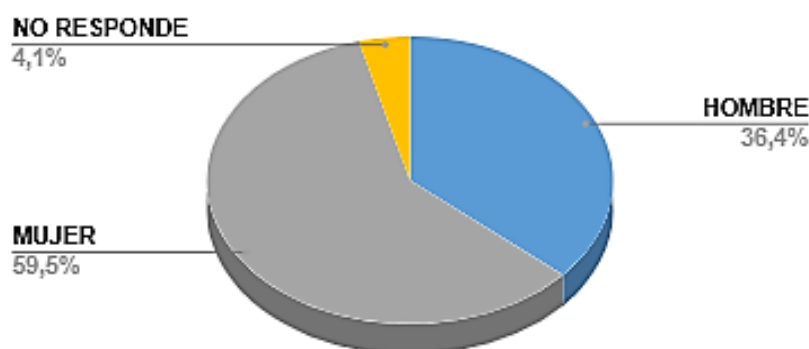


Gráfico 11 Distribución por sexo de la población participante en rendiciones de cuentas año 2025
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025.

En lo que respecta a los procesos de rendición de cuentas se encuentra que las mujeres son considerablemente quienes más participan en estos espacios con un 59,5%, frente a los hombres con un 36,4%.

d. Discapacidad

Oferta de trámite y servicios

Con base en los registros de interacción con la ciudadanía en los canales de atención correspondientes al cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) y a los tres primeros trimestres de 2025 (enero a septiembre), se dispone de información validada de 416.002 ciudadanos y ciudadanas con registro sobre condición de discapacidad. Esta caracterización constituye un insumo relevante para el análisis diferencial de la población atendida y para la definición de acciones orientadas a mejorar la accesibilidad y la inclusividad en la prestación del servicio.

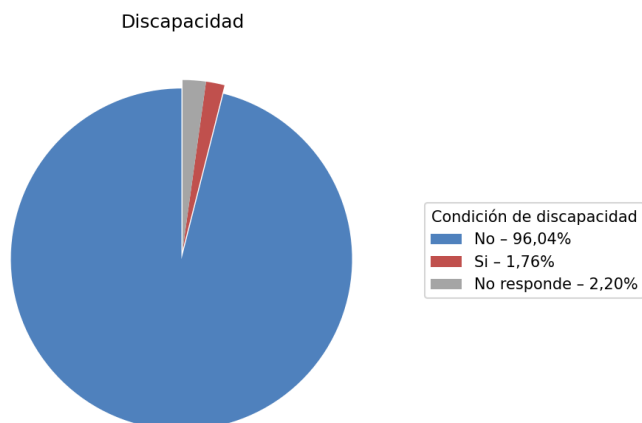


Gráfico 12 Variable de discapacidad en el acceso a la oferta de trámites y servicios 2024-2025
Fuente: Registros de interacción ciudadana Dirección de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el Gráfico 10, el 96,04% de la ciudadanía registrada no presenta condición de discapacidad. Por su parte, el 1,76% manifestó sí presentar algún tipo de discapacidad, mientras que el 2,20% corresponde a registros en los que no se obtuvo respuesta.

A partir de lo anterior, se consultó a la ciudadanía por el tipo de discapacidad, por lo que se obtuvo los siguientes resultados:

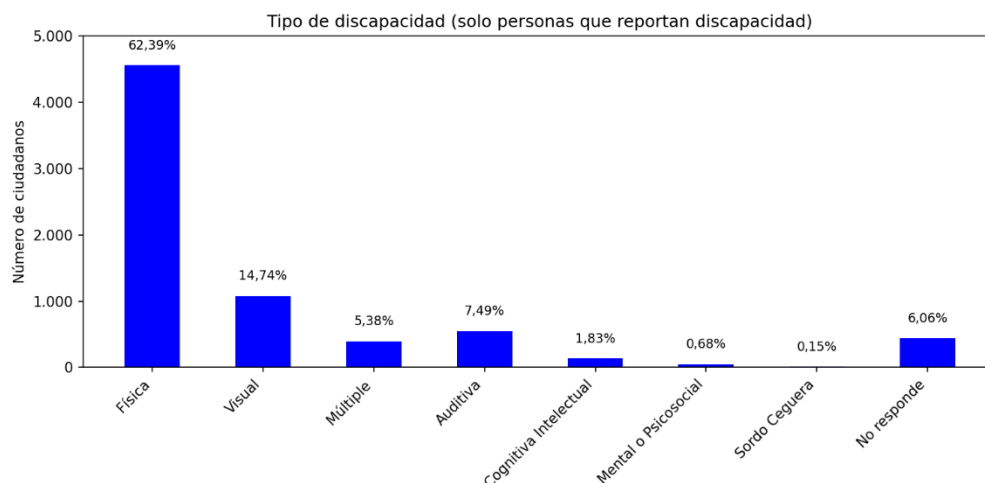


Gráfico 13 Tipo de discapacidad en el acceso a la oferta de trámites y servicios 2024-2005
Fuente: Registros de interacción ciudadana.

De acuerdo con el Gráfico 13, entre las 6.863 personas que reportan condición de discapacidad, la mayor proporción corresponde a la discapacidad física, con una participación del 57,08%. Le siguen los tipos visual y múltiple, con 10,49% y 10,38% respectivamente. En contraste, los tipos de discapacidad con menor presencia en los

registros son la cognitiva intelectual, con 2,11%, la mental o psicosocial con 1,69%, y la condición de sordo-ceguera, que representa el 0,37% del total analizado.

Dentro de las estrategias desde la política de servicio y racionalización de trámites se encuentra la implementación del sistema de digiturno avanzado con atención preferencial, el cual incluye la atención prioritaria de personas con discapacidad. Así mismo, la divulgación de la información sobre trámites a la ciudadanía cuenta con enfoque diferencial al incluir subtítulos y lenguajes de señas.

- **Participación Ciudadana y rendición de cuentas**

La recopilación de variables que permitan identificar condiciones de discapacidad es fundamental para garantizar la inclusión y el diseño de acciones que mitiguen y posibiliten la accesibilidad de la infraestructura pública de forma efectiva.

Estas variables no solo facilitan la identificación de barreras físicas, sociales y culturales que enfrentan las personas con discapacidad, sino que también permiten medir la magnitud y diversidad de esta población, en la ciudad y sus condiciones para la movilidad. Contar con datos precisos es esencial para promover la igualdad de oportunidades, asegurar el acceso a servicios básicos de transporte público e infraestructura y fomentar una sociedad más inclusiva, orientada a la mejor calidad de vida de este grupo de valor.

Frente a la identificación de discapacidad se observa que desde el equipo de Gestión Social Local han participado desde el 1 enero al 30 de septiembre de 2025, 243 personas con discapacidad, siendo principalmente la discapacidad física la más prevalente con 101 personas (42%), seguido de la discapacidad cognitiva e intelectual con 56 personas (23%) y múltiple con 36 personas (15%). Las discapacidades auditiva, sordo-ceguera y mental o psicosocial tienen porcentajes menores como se ilustra a continuación.

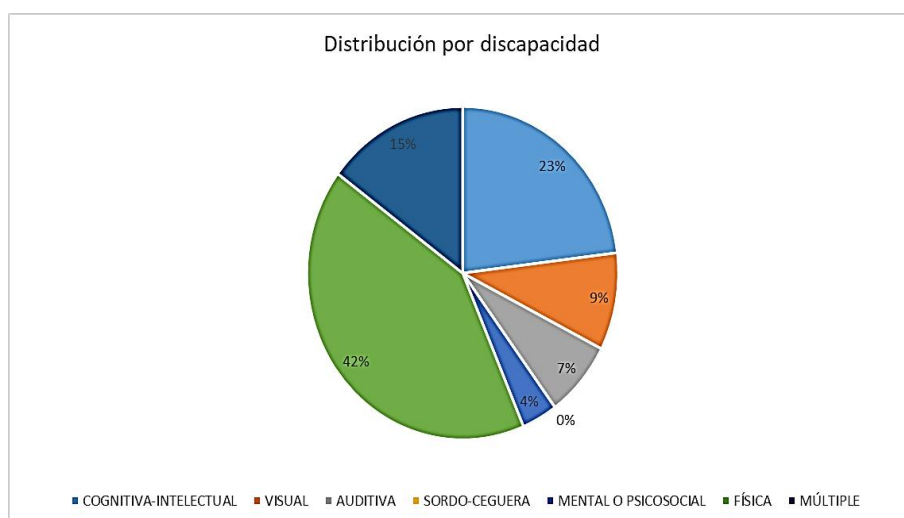


Gráfico 14 Distribución de la población participante Gestión Social Local por Discapacidad
Fuente: Oficina de Gestión Social

Frente a la participación de la ciudadanía en la estrategia de rendición de cuentas que identifica que la discapacidad física es la más prevalente, representando el 2.96% de la población total. le siguen la discapacidad auditiva con 1.41%, múltiple con 1.18%, y visual con 0.89%. las discapacidades cognitivo, mental o psicosocial y sordoceguera tienen porcentajes menores, de 0.52%, 0.22% y 0.15% respectivamente conforme a la siguiente gráfica:

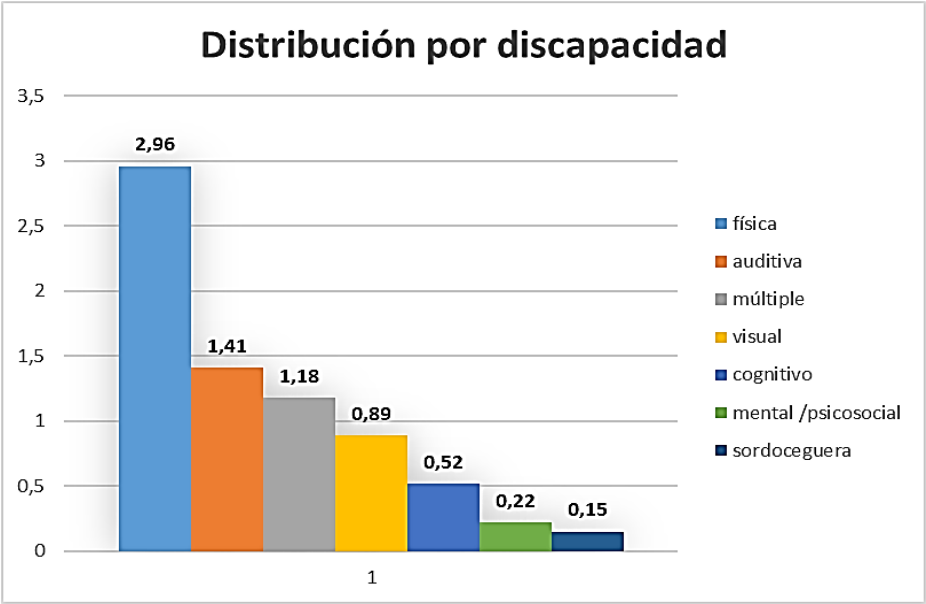


Gráfico 15 Distribución de la población participante por Discapacidad en Rendiciones de cuentas
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

e. Identificación étnica

- Oferta de trámites y servicios**

Con base en los registros de interacción con la ciudadanía en los canales de atención correspondientes al cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) y a los tres primeros trimestres de 2025 (enero a septiembre), se dispone de información validada de 416.002 ciudadanos y ciudadanas con registro de identificación étnica. Este insumo permite caracterizar la diversidad poblacional atendida y fortalece el análisis diferencial para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo y la atención incluyente en la prestación del servicio.

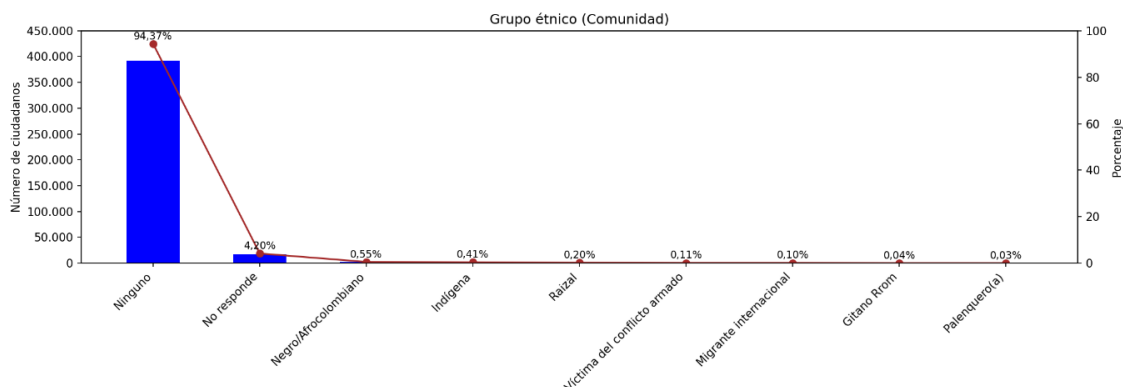


Gráfico 16 Identificación étnica en el acceso a la oferta de trámite y servicios
Fuente: Registros de interacción ciudadana.

De acuerdo con el gráfico 16, el 94,37% de la ciudadanía manifiesta no pertenecer a ningún grupo étnico. El 4,20% corresponde a registros en los que la persona no suministra esta información. Dentro de la población que sí se autorreconoce étnicamente, el 0,55% pertenece a la comunidad Negro/Afrocolombiana, el 0,41% a la comunidad indígena, el 0,20% a la comunidad Raizal, el 0,11% a víctimas del conflicto armado, el 0,10% a migrantes internacionales, el 0,04% a la comunidad Gitano Rom y el 0,03% a la comunidad Palenquera. Estos valores evidencian que la proporción de ciudadanía que se reconoce dentro de una comunidad étnica es minoritaria frente al total de atenciones registradas.

Dentro de las estrategias desde la política de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites se encuentra la definición y actualización de los protocolos de atención en los cuales se incluyen la recomendación para la atención de los grupos étnicos, lo que permite generar un servicio incluyente, facilitando la comunicación y atendiendo las necesidades de las comunidades étnicas.

- **Participación ciudadana y rendición de cuentas**

Al comprender la diversidad de grupos étnicos que habitan Bogotá, se hace necesario visibilizar la diversidad cultural y atender las necesidades específicas que tienen en temas de movilidad, esto nos permite identificar desigualdades estructurales, como la exclusión social, el acceso desigual a servicios públicos, trámites y servicios, transporte, espacio público, y buscar garantizar que las acciones en el territorio sean inclusivas, pertinentes y respetuosas de las particularidades culturales de los pueblos originarios y que habitan el territorio. A partir de la base de datos de la Oficina de Gestión Social, encontramos que del 100% de quienes se identificaban como parte de grupos étnicos, el 42% se identifica como personas negras, el 28% como afro, el 15% indígenas, el 13% raizales y el 1,5% palenquero, tal como se ilustra:

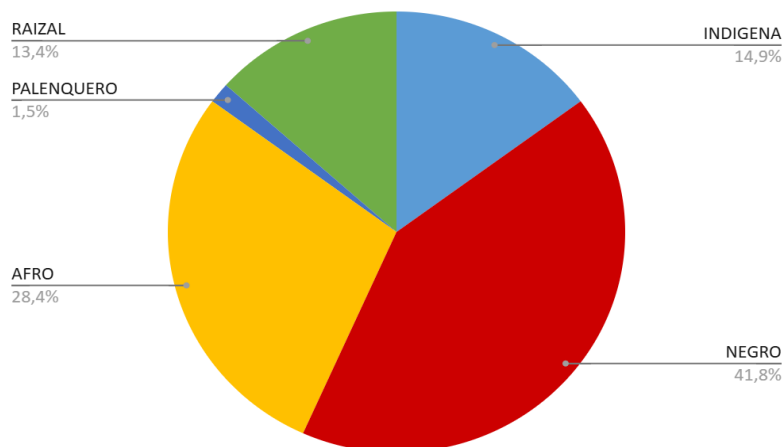


Gráfico 17 Distribución de la población participante por identificación étnica participación ciudadana
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025.

Por otro lado, en los espacios de rendición de cuentas, la participación de la población que se autorreconoce dentro de los distintos grupos étnicos se distribuye de la siguiente manera: un 23,1% corresponde a personas pertenecientes al pueblo Rroom o gitano y a la población afrodescendiente; un 15,4% a pueblos indígenas; un 7,7% a palenqueros; un 23,1% a personas negras; y un 7,7% a raizales.

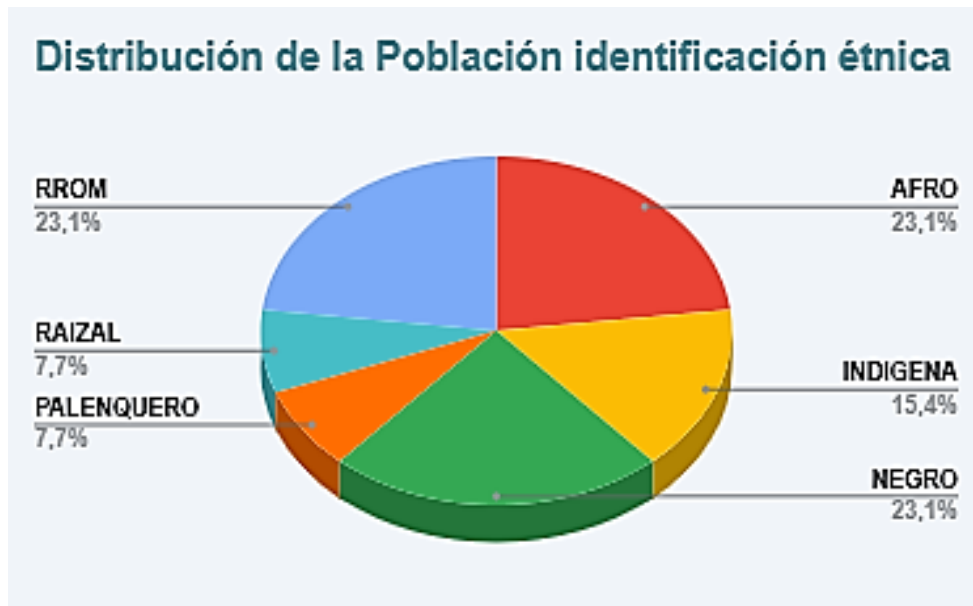


Gráfico 18 Distribución de la población participante por identificación étnica rendición de cuentas
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025.

3. Intrínsecas

a. Expectativas o Intereses

- **Transparencia y acceso a la información pública**

Con base en la información reportada, la página principal concentra el mayor volumen de tráfico, consolidándose como el punto de acceso central a la información institucional y a los servicios digitales. Adicionalmente, en la sección de trámites y servicios existe alta recurrencia, evidenciando que la ciudadanía utiliza de manera prioritaria los canales digitales para realizar gestiones administrativas, lo que posiciona esta página como el núcleo operativo del portal.

En lo que respecta a la sección de Pico y placa, el número de consultas refleja la relevancia de la información sobre restricciones vehiculares y la necesidad de mantener este contenido actualizado y fácilmente accesible.

Finalmente, el volumen de vistas del formulario de correspondencia confirma la importancia de contar con canales de comunicación directa y oficiales, que faciliten la interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

Página/Servicio	Vistas	Interpretación
Secretaría Distrital de Movilidad	9.8 millones	Página principal, de alto tráfico.
Trámites y servicios	6.1 millones	Segunda página más visitada, lo que evidencia la necesidad de realizar trámites en línea.
Pico y placa	378 mil	Alto interés en consultar restricciones vehiculares.
Formulario de correspondencia	383 mil	Demanda de canales de comunicación directa con la entidad.

Tabla 2 Consultas recurrentes página web institucional 2025

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

- **Participación ciudadana y rendición de cuentas**

Identificar los intereses de la ciudadanía desde sus diversidades es crucial para diseñar sistemas de movilidad inclusivos que respondan a las necesidades de todos los grupos sociales. Las personas tienen diferentes realidades según su edad, género, condición física, ocupación, identidad sexual y contexto cultural, lo que impacta su forma de desplazarse. Al reconocer estas diferencias, se pueden implementar soluciones equitativas, como infraestructura accesible, rutas seguras y opciones de transporte sostenibles, garantizando que cada persona pueda participar plenamente en la vida urbana y contribuyendo al desarrollo de una ciudad más segura y sostenible.

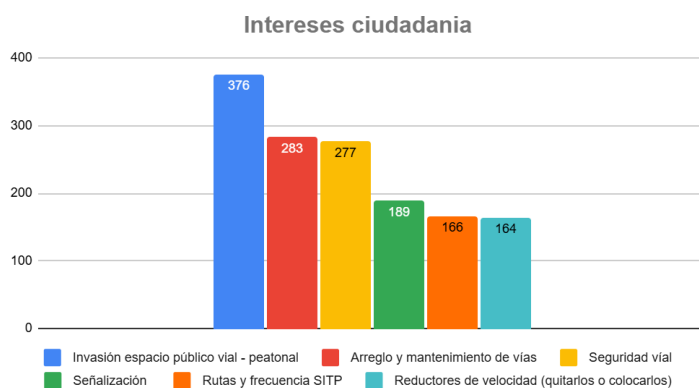


Gráfico 19 Interés ciudadano en la participación ciudadana
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

Basados en el resultado de encuestas a personas en general y con enfoque diferencial para la identificación de intereses para establecer diálogos ciudadanos para la población en general el interés ciudadano dado para temas de movilidad está en el siguiente orden de mayor a menor:

Invasión del espacio público (vial - peatonal) con 26%, identificados los intereses y expectativas ciudadanas frente a temas de movilidad en la Bogotá urbana y rural, arreglo y mantenimiento de vías con un 19.5%, seguridad vial 19%, temas de señalización 13%, rutas y frecuencias del SITP 11.4% y con marcador cercano el tema de la colocación o retiro de reductores de velocidad.

PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS Y NECESIDADES MUJERES Y MOVILIDAD

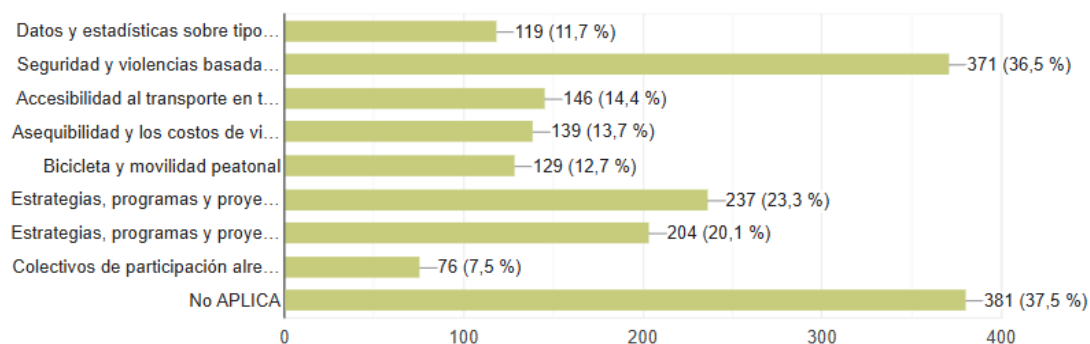


Gráfico 20 Intereses de las mujeres con respecto a su movilidad
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

- Seguridad y violencias basadas en género en el transporte y espacios públicos
- Bicicleta y movilidad peatonal
- Estrategias, programas y proyectos orientados a la cualificación y participación de mujeres en el Sector Movilidad
- Estrategias, programas y proyectos encaminados a la movilidad de las mujeres.

- Accesibilidad al transporte en términos de infraestructura
- Asequibilidad y los costos de viaje

PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS Y NECESIDADES NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el marco del proceso de participación ciudadana, se aplicaron 1.112 encuestas a diferentes grupos poblacionales, de las cuales 214 fueron respondidas por niñas, niños y adolescentes. A partir del análisis de esta información, se identificaron los temas de mayor interés y relevancia para esta población, los cuales orientaron la construcción de los diálogos ciudadanos con enfoque infantil y juvenil. Como resultado, se priorizaron los siguientes temas: la participación de las niñas, niños y adolescentes en temas de movilidad, el proyecto del Metro de Bogotá, la señalización en las vías y los entornos escolares, el uso de la bicicleta y la movilidad peatonal, los proyectos encaminados a mejorar la movilidad de esta población y la seguridad vial. Estos temas reflejan las percepciones, necesidades y propuestas de los niños, niñas y adolescentes frente a su relación cotidiana con la movilidad en la ciudad.

18. Si eres niña, niño o adolescente, ¿Qué temas te gustaría conversar sobre el Sector Movilidad?

6-13 años - Elige dos (2)

917 respuestas

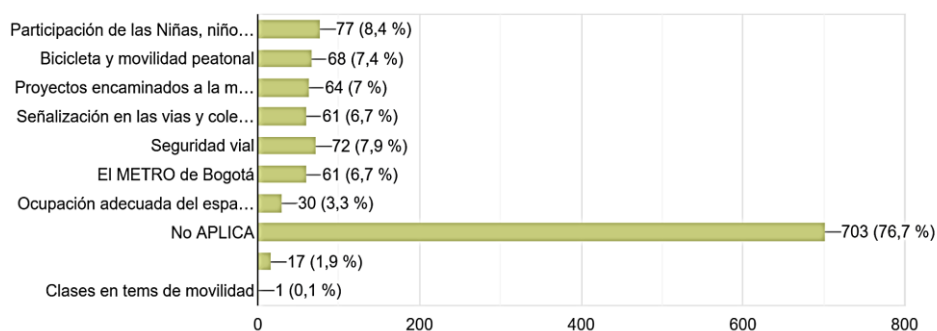


Gráfico 21 Intereses población niños, niñas y adolescentes en temas de movilidad

Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS Y NECESIDADES DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y PERSONA MAYOR

Para la identificación de los temas priorizados se realizó un proceso participativo que incluyó la aplicación de 1.112 encuestas a la ciudadanía. Posteriormente, la información recolectada fue organizada y clasificada, permitiendo reconocer los asuntos de mayor interés e impacto en materia de movilidad. Este ejercicio sirvió como base para estructurar los diálogos ciudadanos con enfoque diferencial y de género, garantizando la inclusión de diversas voces y perspectivas en la construcción de propuestas. Como

resultado, se definieron los siguientes temas prioritarios para el desarrollo del espacios de diálogo de discapacidad, movilidad reducida y persona mayor:

- Estrategias en cultura ciudadana para la movilidad incluyente y accesible
- Seguridad vial
- Movilidad accesible en territorio urbano de Bogotá
- Accesibilidad peatonal
- Tarifas diferenciales

Estos serían los temas de mayor interés para conversar con los ponentes.



Gráfico 22 Intereses y necesidades discapacidad, movilidad reducida y persona mayor
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025

PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS Y NECESIDADES JÓVENES

Los cinco temas de mayor interés por parte de la ciudadanía en temas de discapacidad, movilidad reducida y persona mayor fueron los siguientes:

- Seguridad Vial
- Movilidad sostenible
- Violencia y discriminación en los diferentes medios de transporte público
- Parqueaderos gratuitos en instituciones educativas
- Estrategias y programas orientados a la cualificación de jóvenes en movilidad

20. Si eres joven Dos (2) temas ¿Qué temas te gustaría conversar sobre la movilidad? 14 - 28 años
981 respuestas

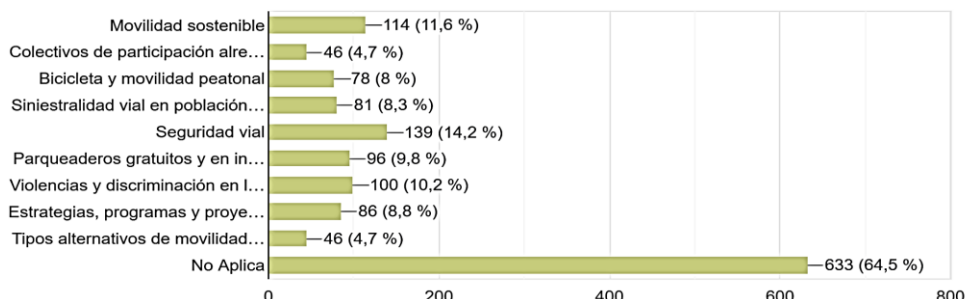


Gráfico 23 Intereses y necesidades jóvenes
Fuente Oficina de Gestión Social

b. Consultas frecuentes

- Participación ciudadana y rendición de cuentas

La Oficina de Gestión Social, a nivel local, opera a través del equipo de Gestión Social Local, el cual tiene como objetivo acercar a la Secretaría Distrital de Movilidad a la ciudadanía por medio de ejercicios de relacionamiento más accesibles y directos en los territorios. Una de sus funciones es la gestión de solicitudes relacionadas con los temas de movilidad de cada una de las 20 localidades de la ciudad.

Al analizar las Agendas Participativas de Trabajo del equipo de gestión social local, se identifica que las principales necesidades o solicitudes ciudadanas se asocian a temas de: invasión del espacio público (36%), este tema concentra más de un tercio de las solicitudes ciudadanas, lo que evidencia una alta preocupación por el uso inadecuado del espacio vial y peatonal. Esto podría estar relacionado con el estacionamiento indebido, la ocupación por ventas informales o el uso irregular de andenes y ciclorrutas, afectando la movilidad peatonal, la seguridad vial y la convivencia en el espacio público. Seguido se encuentran los temas de señalización (7%) y operativos (7%), ambos temas reflejan la necesidad de fortalecer las acciones de control y regulación en el territorio, así como de mejorar la infraestructura de seguridad vial. La ciudadanía percibe vacíos o deficiencias en la señalización existente y demanda presencia institucional mediante operativos que garanticen el cumplimiento de la normativa de tránsito.

Se identifica adicionalmente, en un cuarto lugar los temas de jornadas informativas con 6%, lo que significa que un sector de la población se encuentra interesado en procesos pedagógicos y de sensibilización, lo cual representa una oportunidad para fortalecer la cultura ciudadana en torno a la movilidad segura y responsable, esta información se ve representada en la siguiente gráfica:

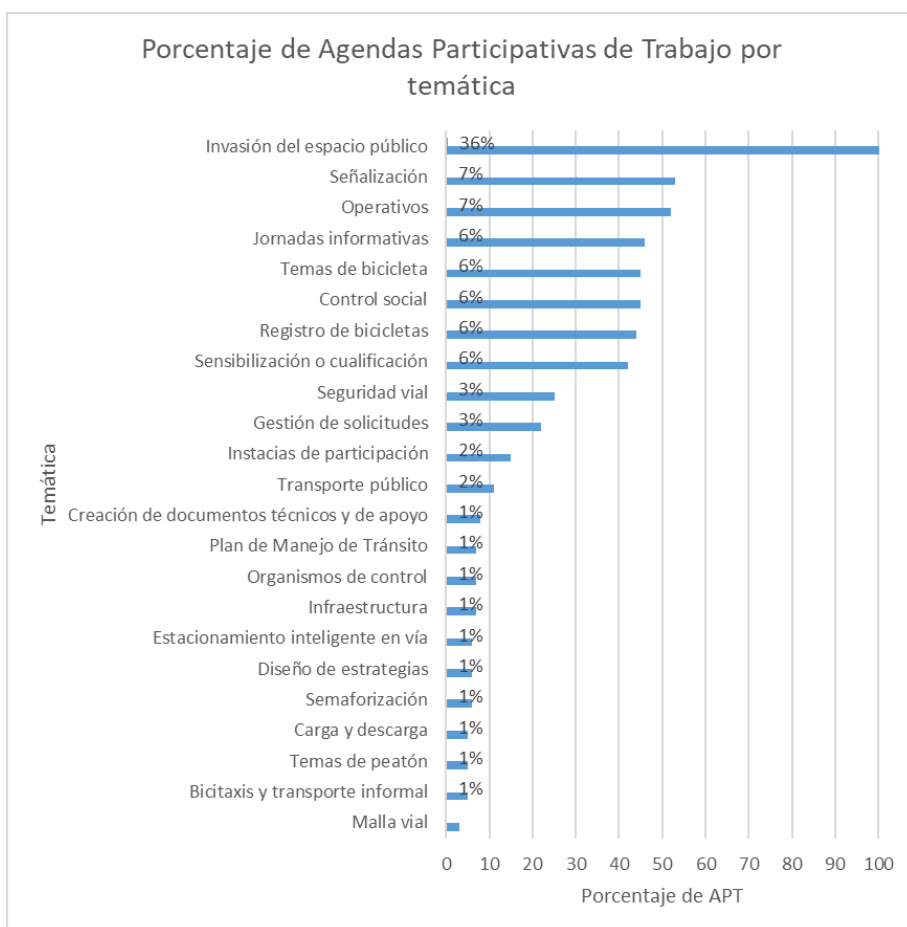


Gráfico 24 Porcentaje de Agendas Participativas de Trabajo por temática participación ciudadana
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025.

Frente a la rendición de cuentas PQRS, durante el año 2025 en las 20 audiencias públicas realizadas, se recibieron un total de 59 solicitudes realizadas por los y las ciudadanas asistentes a estos espacios, siendo Puente Aranda la Localidad que más PQRS realizó con un total de 10 solicitudes.

Solicitudes por Localidad

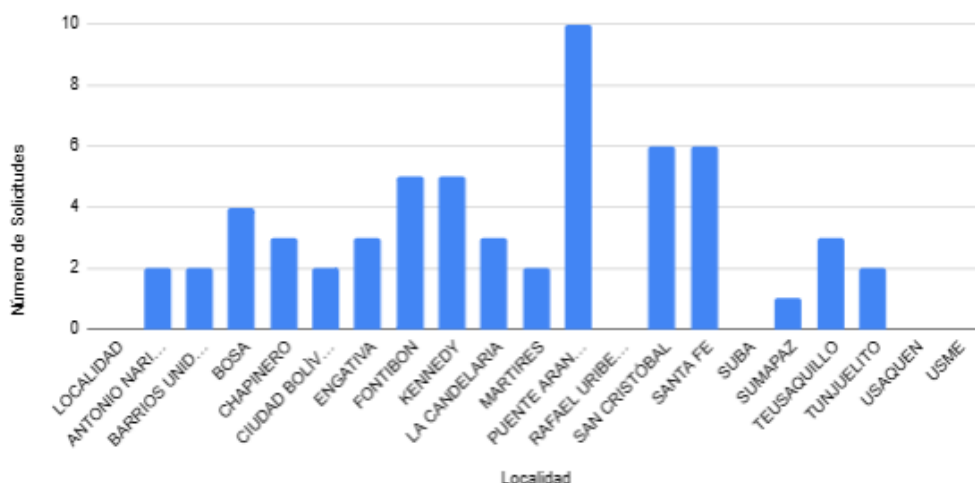


Gráfico 25 Solicitudes por localidad rendición de cuentas PQRS
Fuente: Oficina de Gestión Social, 2025.

c. Uso de canales de interacción

• Participación ciudadana

La Oficina de Gestión Social a partir del equipo de gestión social local, cuenta con espacios presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, ubicados en las 20 localidades de la ciudad, en los cuales la ciudadanía puede acercarse el primer día hábil de cada semana para plantear sus inquietudes, intereses y necesidades y de esta forma recibir orientación y asesoría frente a la oferta de servicios de la entidad, el desarrollo de proyectos, intervenciones o estrategias, el marco normativo, así como la orientación para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de los canales dispuestos por la entidad y el Distrito.

En la siguiente gráfica se observa que las localidades con mayor número de ciudadanía asistentes a los espacios presenciales son: Fontibón con 692 ciudadanos/as y Kennedy con 396, estas dos localidades con alta densidad poblacional y dinámicas urbanas complejas reflejan una ciudadanía más activa en la gestión de problemáticas relacionadas con la movilidad y el espacio público. En el tercer puesto se encuentra Engativá con 305 ciudadanía participante y resalta la participación de Sumapaz con 226, que aunque es una localidad rural y con menor población, destaca por su nivel de asistencia, lo que evidencia el impacto positivo de la presencia institucional en territorios de difícil acceso y la efectividad del enfoque territorial en la gestión social.

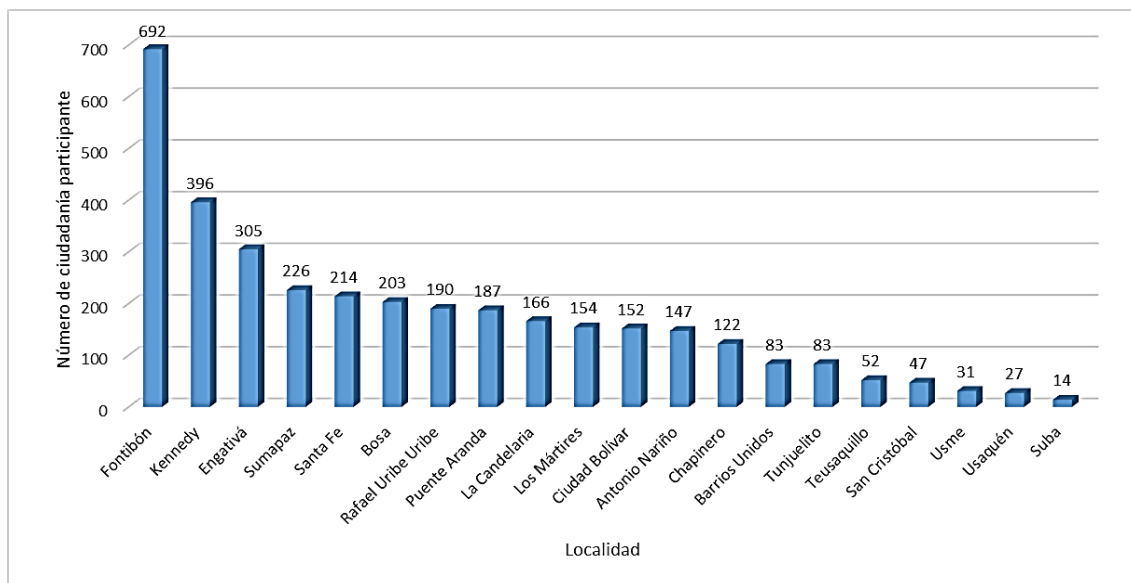


Gráfico 26 Uso de canales de interacción en los procesos de participación 2025
Fuente: Oficina de Gestión Social

- **Transparencia y acceso a la información pública**

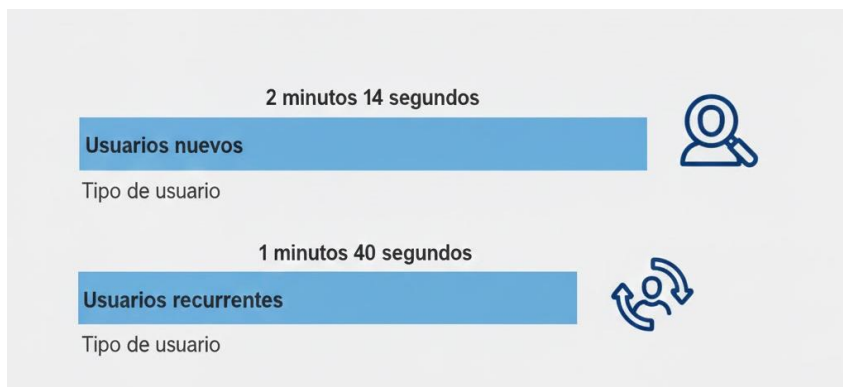


Gráfico 27 Tiempos de interacción portal web 2025
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

Estos datos indican que los nuevos usuarios dedican más tiempo a explorar los servicios, mientras que los recurrentes realizan consultas más rápidas y específicas.

- **Canales de consulta página web**

Las personas que consultaron la página web de la Entidad, llegaron principalmente a través de los siguientes canales:

- **Búsqueda orgánica:** Los usuarios utilizaron motores de búsqueda como Google para encontrar servicios de la Secretaría.
- **Acceso directo:** Ingresaron directamente escribiendo la dirección web o usando marcadores.
- **Referidos:** Llegaron desde enlaces en otras páginas web.

- Búsqueda paga: Un porcentaje menor llegó a través de publicidad en línea.
- Este comportamiento refleja confianza en los canales oficiales y un reconocimiento sólido de la marca institucional.
- Dispositivos y Sistemas Operativos para la consulta de la página web institucional

La diversidad de dispositivos y sistemas operativos utilizados por los usuarios refleja la accesibilidad de la plataforma:

Sistema Operativo	Usuarios	Interpretación
Android	3.4 millones	Dispositivos móviles son los más utilizados.
iOS	1.6 millones	Segunda plataforma móvil más popular.
Windows	1.4 millones	Uso significativo desde computadoras de escritorio.
Macintosh	1.6 millones	Interacción desde dispositivos Apple.

*Tabla 3 Sistemas operativos empleados 2025 para consulta página web institucional
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad*

7.1.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas del modelo de relacionamiento con la ciudadanía

Lenguaje claro e incluyente: Desde la Oficina Asesora de Planeación Institucional se han impartido lineamientos para garantizar que la información y los documentos de la Entidad se elaboren con lenguaje claro e incluyente. En cuanto a la atención y respuestas a la ciudadanía, la Dirección de Atención al Ciudadano ha establecido directrices en el Manual de Servicios a la Ciudadanía y en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y Denuncias.

Acceso a servicios y desconcentración: Para facilitar el acceso de todas las personas usuarias, se han dispuesto puntos de atención en diferentes localidades de la ciudad. La información sobre trámites, requisitos y servicios está disponible en la página web institucional. Además, la Oficina de Gestión Social lidera actividades de participación en los Centros Locales de Movilidad y organiza ferias de servicio para socializar la oferta.

Apropiación de normas de tránsito: Se han implementado herramientas tecnológicas que promueven la participación activa de las personas infractoras en los cursos de tránsito.

Gestión del cambio: En caso de cierre de instalaciones o suspensión de servicios por causas externas, se activa el instrumento de gestión del cambio, que define actividades, responsables y recursos para evitar impactos negativos en las personas usuarias.

Gestión de riesgos: La Entidad administra los riesgos de gestión, corrupción y soborno conforme a la metodología y normativa vigente, asegurando medidas oportunas de mitigación.

Transparencia y racionalización de trámites: En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, componente 2 (racionalización de trámites), se han adelantado acciones según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Este ejercicio, de carácter administrativo, tecnológico o normativo, se desarrolla en coordinación con la concesión de la Ventanilla Única de Servicios.

Articulación institucional y plataforma estratégica: La Oficina Asesora de Planeación Institucional revisa anualmente la articulación de los procesos y la plataforma estratégica de la Entidad, garantizando coherencia y actualización.

Revisión por la Alta Dirección: Al menos una vez al año, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Alta Dirección evalúa la satisfacción de las personas usuarias, las quejas, las acciones de mejora, los resultados de auditorías internas, los recursos necesarios para la sostenibilidad del sistema y las necesidades de cambio.

Incremento en la participación ciudadana: En 2025, la Oficina de Gestión Social reportó un aumento en la participación de la comunidad, reflejando mayor compromiso en los procesos de desarrollo y fortaleciendo la transparencia, la colaboración y la confianza entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Movilidad.

Rendición de cuentas locales: Durante el mismo año, se implementaron acciones para consolidar el modelo de relacionamiento con la ciudadanía bajo un enfoque participativo, transparente y pedagógico. La estrategia se estructuró en tres ejes: Transporte Público, Infraestructura y Movilidad Segura y Sostenible, lo que facilitó la organización de la información y garantizó espacios de diálogo efectivos para el control social, la rendición de cuentas y la incidencia informada en la gestión de la movilidad distrital.

Fortalecimiento del vínculo territorial: Se promovió la comunicación bidireccional y la corresponsabilidad con las comisiones y consejos locales de movilidad mediante mesas de diálogo territoriales, encuentros comunitarios y espacios pedagógicos sobre control social y participación ciudadana. Estas acciones permitieron recoger percepciones y propuestas de la ciudadanía, favoreciendo decisiones más informadas y soluciones conjuntas en materia de movilidad.

Alcance nacional e internacional: La plataforma web institucional se consolidó como un espacio de relevancia más allá de Bogotá, utilizada por personas en distintas regiones de Colombia y en otros países. Para ampliar este alcance, se desarrollaron contenidos diferenciados dirigidos a audiencias externas, incluyendo visitantes internacionales y residentes de otras ciudades.

Interacción ciudadana en la web: Las personas usuarias participaron activamente a través de servicios relacionados con trámites, restricciones vehiculares y canales de comunicación directa disponibles en la página institucional.

Confianza institucional: El incremento de accesos por búsqueda orgánica y acceso directo reafirmó la credibilidad de la Secretaría como fuente oficial de información. La

recurrencia en el uso de la plataforma evidenció satisfacción con los servicios prestados, fortaleciendo la confianza institucional y la transparencia en la gestión.

Accesibilidad digital: La plataforma se mantuvo disponible desde diversos dispositivos y sistemas operativos, garantizando equidad en el acceso para todas las personas usuarias.

7.2. EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PERSONAL, LABORAL Y FAMILIAR DE LAS COLABORADORAS Y COLABORADORES (EFR).

La Secretaría Distrital de Movilidad encuentra en el Sistema de Gestión efr la alternativa para afrontar una nueva forma de dirección y gestión de las personas, con nuevos métodos y herramientas para cimentar un equipo comprometido, productivo, eficiente y de la misma manera feliz, en entornos flexibles y armónicos.

Alcanzando así un mayor equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar que parte de la responsabilidad y el compromiso bidireccional Entidad - Persona

7.2.1. Partes interesadas efr

Las partes interesadas del sistema empresa familiarmente responsable se encuentra disponible para consulta en el vínculo: [PARTES INTERESADAS EFR](#)

7.2.2 Variables priorizadas

Categoría	Variables priorizadas
Demográfica	Edad
	Composición familiar
intrínsecas	Necesidades de bienestar
	Uso y nivel de interacción por medio de canales dispuestos.
Comportamiento	Colaboradoras y Colaboradores

	beneficiados con medidas efr
--	------------------------------

7.2.3. Análisis de las variables segmentadas

i. Variables demográficas

a. Rango Etario

Permite identificar los rangos de edades y las medidas efr aplicables para las colaboradoras y colaboradores (servidores de planta)

Con base en la información aportada en el momento de ingreso a la Entidad, mediante los diferentes documentos entregados se lograron distinguir los siguientes rangos de Edad:

Teniendo en cuenta la información que reposa en la Dirección de Talento Humano, se puede evidenciar que de las personas que conforman la planta de personal 2,50% corresponde al grupo de edades entre 18 y 26 años, 25,19% corresponde a funciones entre 27 a 35 años, 37,89% corresponde a funciones entre 36 a 45 años y el 34,42% a funcionarios(as) con rango de edad de 45 años o más.

Tipo de vinculación	Rango Etario				Total general
	Entre 18 y 26 años	Entre 27 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Mayor a 45	
Planta	23	232	349	317	921

b. Composición familiar

Por medio de esta variable se determina la conformación familiar de los servidores de planta de la Entidad para enfocar medidas conforme a sus necesidades.

La Composición Familiar hace referencia a la conformación de una unidad familiar en la Secretaría Distrital de Movilidad, es importante esta segmentación para el Sistema de Gestión efr, teniendo en cuenta que ello permite conocer o inferir las necesidades y los beneficios que puedan aportar en la conciliación de su vida laboral, profesional y personal.

ii. Variables intrínsecas

a. Necesidades de bienestar

Permite enfocar la implementación de medidas que interesen a los servidores de planta, a continuación, se presenta la información arrojada por la encuesta aplicada en la cual los temas más relevantes son:

b. Actividades de tiempo libre

ACTIVIDADES DE TIEMPO LIBRE		No.
FERIAS	Vivienda	18
	Educativa	16
	Turismo	32
	Financiera	11
	Emprendimiento	17
CURSOS	Manualidades	58
	Artesanía	21
	Mantenimiento de equipos electrónicos	21
	Inglés	02
	Confección	01
	Fotografía	23
	Cocina	17
BIENESTAR	Yoga	163
	Meditación	207
	Baile	2
	Pilates	63

Tabla 4 Fuente encuesta necesidades talento humano con corte a 31 de octubre de 2025

Ya en lo relacionado en conocer las actividades que al funcionariado le agrada realizar en su tiempo libre, como opciones de respuesta se dieron: pasar tiempo en familia, hobbies personas, ocio, estudio y una opción de respuesta abierta en la cual los funcionarios escribieron que utilizan su tiempo libre en tareas domésticas, nadar, caminar, escuchar música y ejercicios terapéuticos ordenados.

Para la pregunta sobre las actividades que se desean desarrollar con los grupos familiares, se brindaron opciones de respuesta enfocadas a: actividades deportivas, culturales, turísticas y de manualidades, artesanías o talleres de aprendizaje en familia

al tener la posibilidad de respuesta abierta el resultado es bastante amplio, pero a continuación se presentan los resultados más significativos por el número de respuestas.

ACTIVIDADES CON PARTICIPACIÓN FAMILIAR		No.
TURISMO FAMILIAR (PARQUES)	Parques acuáticos	13
	Pasadias fuera de ciudad	70
	Parques temáticos	27
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	Bolos	58
	Natación	21
CULTURALES	Cine y Teatro	46
	Museos	16

Tabla 5 Participación en actividades familiares Fuente: Encuesta de Necesidades Dirección de Talento Humano 2025 corte 26 de noviembre.

iii. Uso y nivel de interacción por medio de canales dispuestos

La SDM cuenta con diferentes canales internos, mediante los cuales recibe habitualmente las necesidades de las personas vinculadas a la Entidad:

- Encuesta de necesidades de bienestar:** Es una herramienta que se aplica con el propósito de identificar las necesidades y con ello diseñar un plan de bienestar y proponer nuevas medidas efr, que generen mayor satisfacción entre las funcionarias y funcionarios
- Medición de Clima Laboral:** Es una herramienta que se aplica de manera anual, la cual permite a la Entidad conocer la forma en que las colaboradoras y colaboradores perciben el ambiente de trabajo al interior de la Entidad.
- Batería de Riesgo Psicosocial:** Es una herramienta que mide los factores de riesgo intralaboral y extralaboral a los cuales está expuesto el personal.
- Correo electrónico tufelicidadnosmuevo@movilidadbogota.gov.co:** Mediante este canal se pueden manifestar sus sugerencias, recomendación y felicitaciones, frente al Sistema de Gestión efr.

Todas las herramientas anteriormente señaladas, tienen como finalidad identificar las necesidades y con ello proponer nuevas medidas efr, para mejorar la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar.

iv. Variables de comportamiento

Colaboradoras y colaboradores beneficiados con medidas efr

Esta medición le permite a la Entidad conocer las medidas efr que mayor uso tienen en la comunidad y cuáles medidas deben tener una mayor promoción o se deben modificar.

Esta información se recopila a partir de la información reportada por las diferentes dependencias, la cual se solicita anualmente mediante memorando y con esto se realiza un informe al finalizar la vigencia

7.2.4. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas del Sistema de Gestión efr

- Actualmente se cuenta con 94 medidas implementadas, con las cuales se busca equilibrar la vida personal, laboral y familiar.
- De las 94 medidas efr, algunas se encuentran habilitadas para ser usadas por cualquier colaborador independiente del tipo de vinculación.
- Se realiza la revisión de la dirección referente al Sistema de Gestión efr bajo la norma 1000-1 con frecuencia anual.
- Reuniones periódicas de seguimiento a las medidas efr de la entidad y el estado de estas.
- Formalización de la política de desconexión laboral en la SDM.
- Formulación y ejecución de un plan de trabajo para el mantenimiento del Sistema de Gestión, en donde se destacan actividades tales como: formación de auditoras y auditores internos, auditoría de gestión, formulación de planes de mejoramiento con base a las recomendaciones identificadas.
- Contratación de bienes y servicios asociadas a las necesidades de bienestar de la Entidad.

7.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo (Artículo 2.2.4.6.4. Decreto 1072 de 2015).

7.3.1. Partes interesadas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Las partes interesadas de este sistema se encuentran disponibles para la consulta de las partes interesadas en la ruta: [PARTES INTERESADAS SST](#)

7.3.2. Fuentes de información

- Diagnostico Condiciones de Salud.
- Perfil Sociodemográfico contratistas y funcionarios.
- Encuesta Medición de Madurez del SGSST.
- Registros asistencia Semana de la Salud.
- Encuesta de necesidades SST.

- Matriz de cumplimiento legal de la entidad.

7.3.3. Variables priorizadas

Conforme a la priorización de variables para la caracterización de los grupos de valor referente a personas naturales para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se tiene:

CATEGORÍA	VARIABLE PRIORIZADA
Demográfica	Rango etario
	Sexo
	Discapacidad
Intrínsecas	Grupo de Exposición Similar - GES
	Condiciones de salud

7.3.4. Análisis de las variables segmentadas

i. Variables demográficas

Estas variables permiten determinar las principales características de colaboradoras y colaboradores de la Entidad, información que sirve de insumo para elaborar el plan de trabajo de SST y orientar las actividades de promoción y prevención.

La información sociodemográfica del personal de planta (funcionarios) se obtuvo a través de la base de datos arrojada por el SIDEAP, frente a la información sociodemográfica y de condiciones de salud de los contratistas esta se recolectó a través las respuestas aportadas por los contratistas en el formulario interno de pre afiliación a la ARL.

Para la información recolectada a través de SIDEAP se contó con una muestra de 1069 registros, frente a la información recolectada a través de base de datos del aplicativo SIDEAP, ahora frente a las respuestas aportadas por contratistas en el formulario de pre afiliación a la ARL, se obtuvieron 2820 registros.

a. Rango etario

De acuerdo con la información del aplicativo SIDEAP para funcionarios (Corte a 31 de octubre de 2025) y el perfil sociodemográfico de contratistas, se observa que la

concentración de la mayoría de personas vinculadas a la SDM se encuentra entre 27 y 35 años con un 41% y entre 36 y 45 años que corresponden a un 29%.

Tipo de vinculación	Rango Etario				Total general
	Entre 18 y 26 años	Entre 27 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Mayor a 45	
Planta	23	232	349	317	921
Contratista	333	1300	729	458	2820
Total general	356	1532	1078	775	3741
Porcentaje	10%	41%	29%	21%	100,00 %

Tabla 6 Rango de Edad SDM 2025

Fuente: Aplicativo SIDEAP, Informe caracterización de funcionarios, corte 31 de octubre de 2025. Perfil sociodemográfico contratistas 2025.

b. Sexo

De 3477 personas que reposan en la base de SIDEAP, se observa que el 43,77% de los y las contratistas, se identifican como cisgénero, seguido del 17,40% de funcionarios (as) de planta se identifican como cisgénero, como se muestra en la siguiente gráfica:

Tipo de vinculación	Genero		Total
	Femenino	Masculino	
Planta	309	612	921
Contratista	1348	1472	2820
Total general	1657	2084	3741
Porcentaje	44%	56%	100%

Tabla 7 Distribución del personal vinculado en la SDM por género 2025

Fuente: Aplicativo SIDEAP, Informe caracterización de funcionarios, corte 31 de octubre de 2025. Perfil sociodemográfico contratistas 2025.

c. Discapacidad

Mediante esta variable se garantiza el acceso incluyente a todas las partes interesadas a la formación e información del SG-SST, permitiendo diferentes mecanismos de transmisión de la información, así como con lenguajes heterogéneos.

Según los resultados de la encuesta de la agenda los siguientes son los colaboradores que presentan algún tipo de capacidad reducida:

Tipo de vinculación	Tipo de discapacidad				Total
	Visual	Motora	Física	Múltiple	
Planta	2	2	0	0	4
Contratista	2	0	1	1	3
Total general	4	2	1	1	7

Tabla 8 tipo de discapacidad según vinculación 2025
Fuente: Aplicativo SIDEAP
Informe caracterización de contratistas de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión (Corte a 30 de septiembre de 2024)

Esta información aporta a los procesos de adecuación de las instalaciones locativas de la entidad en cuanto a accesibilidad y condiciones de trabajo seguras para todos los colaboradores.

ii. Variables Intrínsecas

a. Grupo de Exposición Similar - GES

Los Grupos de Exposición Similar - GES se definen considerando la similitud, la frecuencia y la forma en la que las personas desempeñan las tareas, los materiales y procesos con los cuales los colaboradores trabajan; por lo cual esta variable hace parte de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y permite hacer la priorización para focalizar la intervención pertinente.

A continuación, se presentan los GES definidos en la Entidad.

Nº GES	PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VINCULACIÓN	OBSERVACIONES
GES Nº 1	Todos los procesos	Personal que realiza labores administrativas	Planta – contratos de prestación de servicios-tercerizados - misión	Incluye servidores públicos y contratistas de prestación de servicios que realizan actividades bajo la modalidad de teletrabajo y/o de manera presencial en las instalaciones de la Entidad Estudiantes en práctica y cualquier otra persona natural o jurídica que desarrolle labores administrativas en la Entidad.

Nº GES	PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VINCULACIÓN	OBSERVACIONES
GES Nº 2	Gestión del Talento Humano	Personal que realiza atención en salud	Planta - -- contratos de prestación de servicios- - tercerizados - misión	Incluye al personal de enfermería que atiende en el punto de primeros auxilios, personal de brigada de emergencias que atiende primeros auxilios
GES Nº 3	- Gestión Social - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	Personal que realiza actividades con la comunidad	Planta - -- contratos de prestación de servicios-	Incluye personal que se encuentra en las Alcaldías de las diferentes localidades en los puntos de atención de la entidad
GES Nº 4	- Seguridad Vial - Ingeniería de Tránsito - Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte - Comunicaciones y cultura para la movilidad - Planeación de Transporte e Infraestructura	Personal que realiza actividades de gestión en vía	Planta - -- contratos de prestación de servicios- - tercerizados - misión	Incluye personal a pie, en motocicleta, en bicicleta, personal que realiza el traslado e instalación de elementos de señalización vial para los cierres viales Actores viales y agentes de tránsito civiles Incluye supervisores a contratistas de instalación a red semafórica, instalación de señalización, acompañamiento a obra civil entre otras
GES Nº 5	- Gestión Administrativa - Proceso Gestión Contravencional y al - Transporte Público - Gestión Jurídica - Proceso Gestión de Tránsito - Control de Tránsito y Transporte	Personal que realiza actividades masivas de gestión documental y manejo de correspondencia	Planta - -- contratos de prestación de servicios- - tercerizados - misión	Incluye mensajeros motorizados de la empresa tercerizada
GES Nº 6	Gestión Administrativa	Personal que realiza actividades de almacenamiento y bodegaje	Planta - -- contratos de prestación de servicios- tercerizados - misión	
GES Nº 7	- Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía - Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	Personal que desarrolla actividades en patios	Planta - -- contratos de prestación de servicios- tercerizados - misión	Incluye personal que maneja montacargas
GES Nº 8	- Gestión Administrativa - Gestión TICS	Personal de mantenimiento locativo y tecnológico	Planta, contratistas, tercerizados	Incluye mantenimiento locativo, eléctrico, infraestructura tecnológica, personal que presta soporte tecnológico (mesa de ayuda)

Nº GES	PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VINCULACIÓN	OBSERVACIONES
				Incluye el personal que realiza actividades no rutinarias de limpieza de fachadas, cubiertas y tanques de agua
GES Nº 9	- Gestión Administrativa - Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	Conductores	Planta, contratistas, tercerizados	Motorizados, carga en vía, vehículos, firma transporte para misionales (tercerizados) Montacarguistas
GES Nº 10	- Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía - Proceso Gestión Contravencional y al Transporte público - Gestión jurídica	Personal que presta atención al ciudadano	Planta, contratistas	Supercades, administrativos
GES Nº 11	Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía	Personal que realiza cursos pedagógicos	Planta, contratistas	
GES Nº 12	Gestión Administrativa	Personal de aseo y cafetería	Tercerizado	
GES Nº 13	Gestión Administrativa	Personal de vigilancia	Tercerizado	Incluye todos los turnos de trabajo 24 horas
GES Nº 14	Todos los procesos	Visitantes: personas ajenas a la entidad que realizan cualquier actividad dentro de las sedes	N/A	Personas que asisten a mesas de trabajo, actividades específicas de promoción, capacitaciones, entrega de domicilios, ventas
GES Nº 15	Todos los procesos	Personal de toda la Entidad.	Planta, contratistas	Incluye servidores públicos y contratistas de prestación de servicios que realizan actividades bajo la modalidad de teletrabajo y/o de manera presencial en las instalaciones de la Entidad.

Tabla 9 Grupos de Exposición Similar - GES

Fuente: Matriz de Identificación de Peligros Evaluación y Valoración de Riesgos junio 2023 - DTH

b. Condiciones de salud

Esta variable permite conocer las condiciones de salud de los servidores de planta y con base en ello tomar acciones que repercutan en el mejoramiento de las condiciones de salud de la población trabajadora.

Para este análisis la información se obtuvo de los exámenes ocupacionales realizados en el periodo de enero a octubre de 2025:

Durante este periodo se realizaron los siguientes exámenes médicos ocupacionales:

Médico Laborales	CANT	%
Evaluación médica ocupacional de egreso	27	3%
Evaluación médica ocupacional de ingreso	240	24%
Evaluación médica ocupacional periódico	586	58%
Evaluación médica post - incapacidad y/o de seguimiento ocupacional	117	12%
Evaluación médica para brigadistas	39	4%
TOTALES	1009	100%

Tabla 10 Evaluaciones s Médico Ocupacionales
Fuente: Ejecución contractual contrato 2025-920

Teniendo en cuenta esta información, se orientan las actividades de medicina preventiva y del trabajo, así como los sistemas de vigilancia epidemiológica.

7.3.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el fin de atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas relativas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo desde la Dirección de Talento Humano se han implementado las siguientes acciones:

- Disponer de correo electrónico específico para atender las diferentes solicitudes e inquietudes en la cuenta sst@movilidadbogota.gov.co. Adicionalmente, se cuenta con la participación en el COPASST, Comité de Convivencia Laboral, Comité de Seguridad Vial y Sistema de Comando de Incidentes y consulta de información tanto en la Intranet como en la web de la Entidad.
- Encuestas de identificación de necesidades.
- Se documentan los protocolos de atención de los puntos de primeros auxilios y de atención de primeros auxilios psicológicos.
- Aplicación de la batería de riesgo psicosocial y definición de acciones a partir de los resultados.
- Se formula y ejecuta el Plan de Trabajo Anual de SST en cada vigencia, el cual es objeto de seguimiento.
- Se realizan periódicamente inspecciones de seguridad en cada una de las sedes de la entidad, en vía, a los puestos de trabajo y a teletrabajadores.
- Atendiendo las disposiciones legales e institucionales se realiza periódicamente la evaluación del cumplimiento de requisitos legales.
- Se realiza revisión y actualización periódica de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y determinación de controles.
- Articuladamente, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Empresa Familiarmente Responsable (EFR); se han definido medidas específicas que redundan en el bienestar de las y los colaboradores de la Entidad.

- Se socializa periódicamente, mediante el correo electrónico institucional información relacionada con la gestión y actividades en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Realización de la semana de la salud y el día de la emergencia como estrategia clave de promoción y prevención.
- Contratación de bienes y servicios y personal calificado, con el fin de dar cumplimiento a las actividades asociadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Con el fin de gestionar apropiadamente los riesgos laborales y los grupos de exposición similar y el desarrollo de actividades de promoción y prevención, se define, implementa y realiza seguimiento al plan de trabajo con la Administradora de Riesgos Laborales - ARL. a Entidad cuenta con profesionales asesores por parte de la ARL en fisioterapia, psicología y medicina en salud ocupacional.
- Seguimiento médico periódico a recomendaciones y condiciones de salud.
- Realización de la revisión por la dirección, rendición de cuentas y auditorías al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de determinar oportunidades de mejora.
- Seguimiento al cumplimiento de criterios de SST por parte de terceros, articulados con el manual de contratación establecido en la Entidad.
- Desarrollo del programa de medicina preventiva y del trabajo y de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológicos definidos en la Entidad.
- Actualización del Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias. Definición e implementación del plan de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Conformación, capacitación y dotación de la brigada de emergencias.
- Garantizar el funcionamiento de los comités en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora del sistema.
- Reporte e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

7.4. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO Y SARLAFT

El Sistema de Gestión Antisoborno bajo los estándares contemplados en la norma técnica ISO 37001:2016, es un instrumento que facilita la articulación de herramientas ya existentes en la entidad que permitirá mejorar la prevención, minimización de los riesgos asociados al soborno que conducen a prácticas y consolidación de hechos de corrupción en conjunto con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

7.4.1. Partes interesadas sistema de gestión antisoborno/ socios del negocio y SARLAFT

Las partes interesadas de este sistema se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas en la ruta: [PARTES INTERESADAS SGAS Y SARLAFT](#)

7.4.2. Fuentes de información

- Registros administrativos
- Resultados de espacios de socialización
- Encuestas aplicadas a las diferentes instancias que hacen parte del SST

7.4.3. Variables seleccionadas

CATEGORÍA	VARIABLES PRIORIZADAS
	Sede: • CALLE 13 • PALOQUEMAO • VUS • PATIOS
Demográfica	• Nivel de ingresos
Intrínseca	• Proceso en el cual labora • Relación legal o contractual
	• Acceso a canales

7.4.4. Análisis de las variables segmentadas

i. Variables geográficas

- **Sede**

Esta variable permite identificar cuáles son los puntos de atención en donde la ciudadanía se acerca para realizar sus trámites y servicios de manera regular, esto con el fin de identificar la interacción frente a los diversos trámites o servicios a los que acceden los usuarios y su relación con los puntos de atención dispuestos por la Entidad.

Es importante resaltar que en los puntos de atención en mención, es donde se concentra la mayor interacción entre usuarios y colaboradores de la Entidad, lo que genera una alta exposición a un posible hecho de soborno.

Los puntos dispuestos en la actualidad son los dispuestos en el portafolio de bienes y servicios, documento dispuesto en la página web para la consulta ciudadana.

ii. Variables demográficas

- **Nivel de Ingresos**

Esta variable se contempla para conocer cuáles son los ingresos de las y los servidores públicos y contratistas, con los conceptos específicos por los cuales los reciben, esto permite identificar posibles variaciones económicas que puedan presentarse por la acción u omisión de sus funciones, el control frente a esta variable se da mediante el Decreto de asignación salarial distrital y la resolución de honorarios que se expide anualmente.

iii. Variables intrínsecas

a. Proceso en el cual labora

Esta variable permite identificar cuáles son las funciones y actividades que desarrollan los servidores públicos y contratistas de la Entidad y cuál es el nivel de exposición que tiene en la relación con terceros a posibles hechos de soborno, la Entidad cuenta con un mapa de procesos que define 17 procesos discriminados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
	PERSONAS
Direccionamiento Estratégico	32
Seguridad Vial	35
Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	72
Inteligencia para la Movilidad	46
PROCESOS MISIONALES	
Planeación de Transporte e Infraestructura	175
Gestión de Tránsito, y Control de Tránsito y Transporte	2205
Ingeniería de Tránsito	160
Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía	324
Gestión Contravencional y al Transporte Público	392
Gestión Social	69
PROCESOS DE APOYO	
Gestión Administrativa	90

Gestión Financiera	38
Gestión Jurídica	271
Gestión de Talento Humano	54
Tecnologías de la información y las comunicaciones	49
PROCESOS DE CONTROL	
Control Disciplinario	15
Control y Evaluación a la Gestión	12
TOTAL	4039

Tabla 11 . Cantidad de personas por proceso a 26 de noviembre de 2025
Fuente: Dirección de Talento Humano y Dirección de Contratación

c. Acceso a canales de atención

Esta variable permite identificar cuáles son los canales más utilizados por los usuarios para poner en conocimiento de la Entidad una denuncia por presuntos hechos de soborno, es importante conocer esta información ya que de acuerdo a la interacción que tengan los servidores públicos y contratistas con externos, genera un alto nivel de exposición a hechos de soborno, en estos momentos se cuenta con atención presencial en las sedes de la SDM, atención virtual por la página WEB y se cuenta con unos mecanismos específicos para la atención de estas denuncias, los cuales son buzones físicos ubicados en las sedes y patios, botón en la página WEB y correo electrónico denunciassoborno@movilidadbogota.gov.co.

7.4.4. Acciones adelantadas en el Sistema de Gestión Antisoborno y SARLAFT.

- Se desarrollaron jornadas lúdico-pedagógicas de integridad para fortalecer el conocimiento de colaboradoras y colaboradores en el sistema, así como los valores y principios éticos.
- Se elaboró el Manual de Integridad, que recopila directrices sobre la lucha contra la corrupción, el soborno, SARLAFT y el conflicto de interés.
- Se implementó el protocolo de denuncias por presuntos hechos de soborno, disponible en la Intranet y página web. Este establece lineamientos de protección al denunciante, permite denuncias anónimas y define el procedimiento y tiempos de gestión.
- Se definieron tres mecanismos de denuncia: buzones físicos (14 ubicados en sedes principales y patios de inmovilización), sección en la página web y correo electrónico: denunciassoborno@movilidadbogota.gov.co.

- Se aplica el Código General Disciplinario, que faculta a las áreas Disciplinaria y Jurídica para adelantar investigaciones sobre funcionarias y funcionarios.
- El SGAS se socializa ante el equipo técnico de calidad, equipo técnico antisoborno, gestores de integridad, alta dirección y personal en general, quienes participan activamente en su actualización y mejora.
- Se definen planes de trabajo anuales que garantizan el mantenimiento del sistema y los recursos necesarios.
- El Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión incluye un capítulo sobre SGAS y SARLAFT, reconociendo su importancia estratégica y asegurando su revisión por la Alta Dirección.
- Se ejecutan las oportunidades de mejora identificadas en la revisión por la dirección.
- Se difunde información sobre SGAS y SARLAFT mediante afiches, página web, videos en carteleras digitales y redes sociales, promoviendo la denuncia de hechos para evitar su repetición y activar acciones disciplinarias.
- Se levantó la matriz de riesgos de soborno y SARLAFT, identificando actividades vulnerables y definiendo controles frente al soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- En articulación con la Dirección de Atención al Ciudadano, se cuenta con gestoras y gestores de servicio en las sedes, como primer filtro para identificar al personal de la SDM y evitar el abordaje exclusivo por tramitadores.
- En los puntos de atención de la SDM, el personal orienta a la ciudadanía sobre los trámites que desea realizar.
- Toda denuncia recibida es revisada y gestionada. Las que no corresponden a soborno se trasladan por competencia; las relacionadas con soborno son analizadas por el Oficial de Cumplimiento Antisoborno, según si involucran a funcionarias, funcionarios o contratistas.
- El SGAS cuenta con un micrositio en la página web y se difunde también en redes sociales institucionales.
- La Entidad dispone de una matriz de requisitos legales que consigna la normatividad aplicable por proceso o sistema de gestión, indicando su cumplimiento y trazabilidad.

- Se adoptó el formato de compromiso antisoborno y SARLAFT, que debe ser suscrito por todas las personas funcionarias y contratistas al ingresar a la Entidad.
- Se definió y adoptó la política SARLAFT para garantizar transparencia en los procesos contractuales. La Secretaría suscribió el compromiso distrital SARLAFT.
- Se estableció el lineamiento para realizar debida diligencia en todos los procesos contractuales.
- Se realiza consulta en listas restrictivas de todas las personas naturales y jurídicas que vayan a vincularse contractualmente con la Entidad.
- Se aplica el proceso de conocimiento de funcionarias, funcionarios y contratistas, garantizando transparencia en la información suministrada para su vinculación o contratación.

7.5. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

7.5.1. Partes interesadas Sistema de Gestión Ambiental

Las partes interesadas del Sistema de Gestión Ambiental se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas en el vínculo: [CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL SGA](#)

7.5.2. Fuentes de información

- Registros administrativos
- Resultados de espacios de socialización
- Encuestas aplicadas en los diferentes escenarios de la Entidad

7.5.3. Variables priorizadas

En lo que respecta al Sistema de Gestión Ambiental se han priorizado las siguientes variables referentes a las personas naturales:

Nivel	Variable
Geográfica	Localidad de residencia de los colaboradores
Demográfico	Edad de los colaboradores
Intrínsecas	Sede donde laboran
	Área de Trabajo / Dependencia
	Participación del funcionariado en el desarrollo de prácticas ambientales
	Conocimiento sobre el SGA
Comportamiento	Medios de transporte empleados por los colaboradores de la Entidad

7.5.4. Análisis de las variables segmentadas

I. Variable geográfica

a. Localidad de residencia

La variable “localidad” permite identificar la ubicación geográfica de las colaboradoras y los colaboradores, con el propósito de determinar la distancia recorrida para llegar a las diferentes sedes de la SDM y analizar su correlación con los medios de transporte utilizados.

En este sentido, dicha variable aporta información relevante para que el SGA fomente acciones de movilidad sostenible, incentive el uso de la bicicleta y promueva la participación activa en actividades de promoción y prevención.

Se evidencia que las localidades de residencia en las que habita el mayor número de colaboradores son Suba, Kennedy y Engativá, respectivamente.



Gráfico 28 Distribución de colaboradores por localidad y su relación con la movilidad sostenible
Fuente PIMS SDM 2025

iii. Variables Demográficas

a. Rango etario

De acuerdo con la información reportada en la encuesta del PIMS, se presenta el rango etario de los y las funcionarias y contratistas de la entidad. Esta variable permite orientar de manera más precisa las estrategias de divulgación, socialización y toma de conciencia, dado que la edad puede influir en la disposición de las personas para participar en las actividades de formación y sensibilización lideradas en el SGA.

Según los datos recopilados, la mayoría de las colaboradoras y los colaboradores de la SDM se encuentran en el rango de 30 a 39 años, con un 47,9 %, seguido del grupo de 40 a 49 años, que representa el 23,6 %. A partir de estas cifras, se evidencia una mayor participación de personas adultas, ubicando en tercer lugar a la población juvenil con un 14,3%.

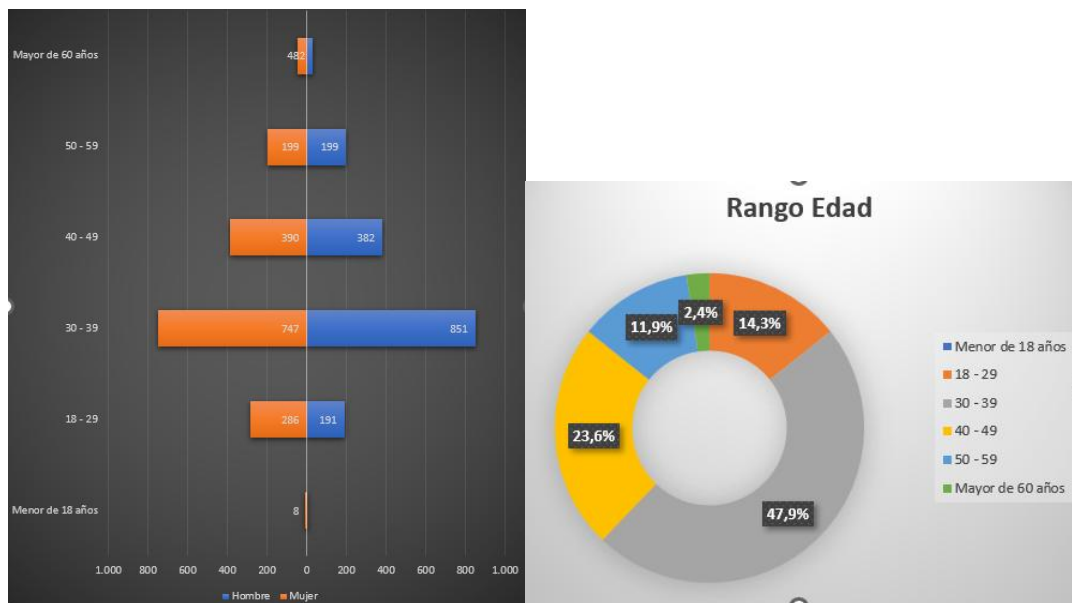


Gráfico 29 Distribución etaria de colaboradores de la SDM
Fuente PIMS SDM 2025

iv. Variables intrínsecas

a. Sede donde laboran

Es importante identificar la sede en la cual labora cada colaborador, ya que esta variable permite identificar el lugar donde las colaboradoras y los colaboradores desempeñan sus funciones, así como analizar la relación con el consumo de recursos como agua, energía, papel, entre otros y la mitigación de los impactos ambientales derivados de las actividades misionales que se desarrollan en las diferentes sedes de la entidad.

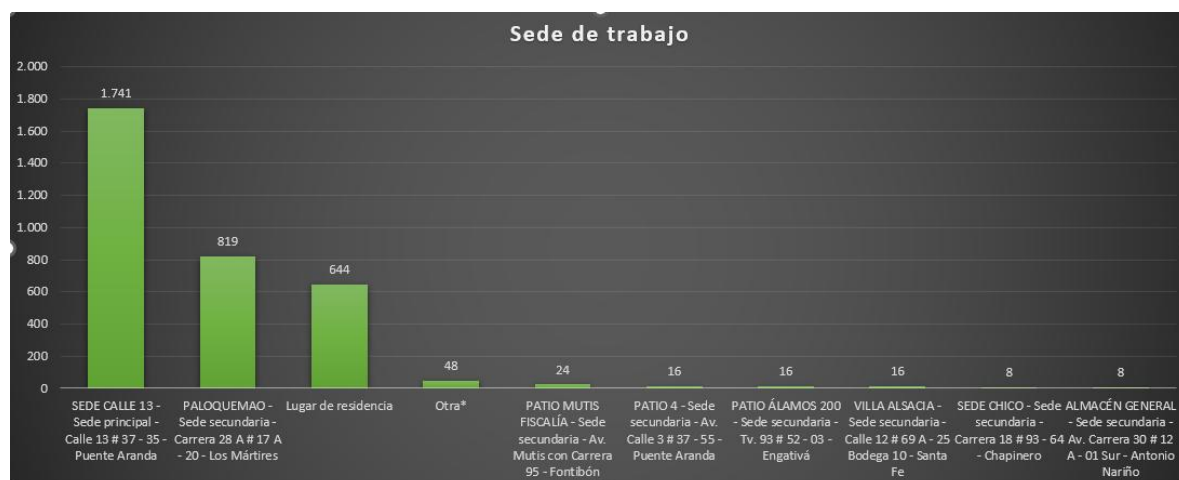


Gráfico 30 Ubicación laboral y consumo de recursos en sedes SDM Fuente PIMS SDM 2025

b. Área de Trabajo / Dependencia

Es importante identificar la dependencia en la cual labora el (la) colaborador (a) y los puntos de atención, con el fin de poder establecer los aspectos e impactos ambientales generados asociados a los procesos y dependencias, los controles operacionales requeridos, con el objetivo de mitigar los posibles impactos negativos en la ejecución de actividades institucionales.

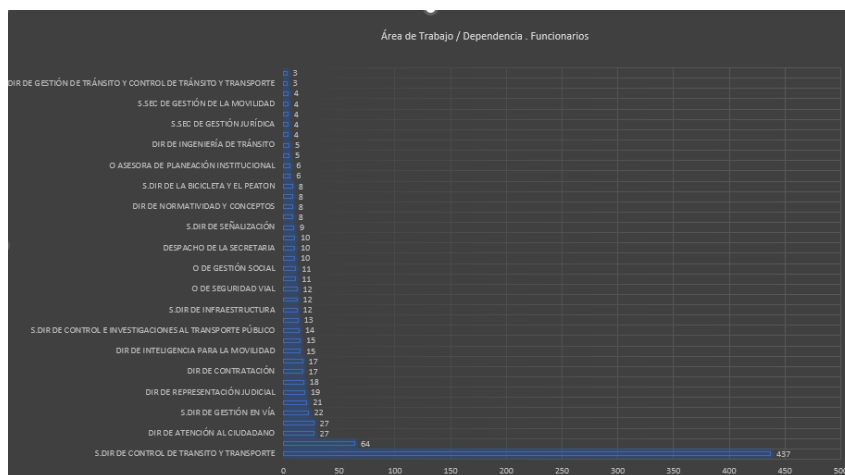


Gráfico 31 Ubicación laboral según dependencia Fuente PIS SDM 2025

De acuerdo con la representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, se evidencia la interacción e interdependencia entre estos, lo que permite a la Entidad operar de manera más eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Cabe destacar que las actividades misionales poseen una mayor representatividad en términos de los impactos generados en la organización, dado su vínculo directo con el propósito institucional.

La operación por procesos se define como un conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan para generar valor, transformando los insumos en resultados. En este contexto, la interacción entre los procesos misionales se enfoca en satisfacer las necesidades y cumplir con los requisitos de los usuarios, asegurando el cumplimiento del objeto social institucional y contribuyendo al logro de los fines estratégicos de la Entidad.



Gráfico 32 Contratistas por dependencia Fuente PIMS SDM 2025

C. Participación del funcionariado en el desarrollo de prácticas ambientales

Frente a la implementación de buenas prácticas ambientales, y de acuerdo con las actividades programadas para el 2025, desde el Sistema de Gestión Ambiental se han desarrollado diversas socializaciones, talleres y actividades dirigidas a fortalecer la cultura ambiental dentro de la entidad. Estas acciones se han enfocado en los seis programas ambientales con los que cuenta la SDM en el PIGA, buscando generar conciencia sobre el uso eficiente de los recursos, la gestión adecuada de residuos, la protección de la biodiversidad, la promoción de la movilidad sostenible y la participación activa de los colaboradores en iniciativas de sostenibilidad. Asimismo, se han impulsado estrategias de seguimiento y evaluación para asegurar que las buenas prácticas se mantengan en el tiempo y se conviertan en parte integral de los procesos operativos y administrativos de la entidad.

v. Variable de comportamiento

a. Medios de transporte empleados por las colaboradoras y colaboradores de la Entidad

Los comportamientos de colaboradores y colaboradoras en relación con el uso de distintos medios de transporte constituyen una fuente valiosa de información para el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), ya que permiten comprender los intereses y motivaciones de los empleados frente a las opciones de movilidad. Este conocimiento facilita el diseño e implementación de estrategias de movilidad sostenible que contribuyan de manera positiva a la circulación y calidad de vida en la ciudad,

Asimismo, considerando la participación de los colaboradores en actividades de sensibilización sobre movilidad sostenible, el incremento en el número de biciusuarios y el uso de otras herramientas de formación, las acciones de divulgación y capacitación

se enfocan en promover el uso eficiente de los recursos, la gestión integral de residuos, las buenas prácticas ambientales y el consumo responsable, fomentando así una cultura organizacional más sostenible.

7.5.5. Necesidades o expectativas que son o podrían convertirse en requisitos legales u otros requisitos del SGA.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES/REQUISITO	EXPECTATIVAS
Servidoras y servidores públicos de la Entidad Servidores públicos de la Entidad	Establecer controles que reduzcan las afectaciones y los impactos ambientales que puedan generarse en la ejecución de las actividades misionales.	Mayor socialización de las campañas que se desarrollan al interior de la Entidad referente al Sistema de Gestión Ambiental.
	Garantizar la infraestructura, los insumos, recursos y formación requerida, para proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y cumplir los requisitos ambientales y otros requisitos aplicables.	
	Concientización del personal sobre la incidencia del en el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental.	
	Apropiación por parte de colaboradoras y colaboradores en los temas del SGA y en particular la separación de residuos	
Sindicatos	Implementación de estrategias y buenas prácticas, que mejoren de forma continua las condiciones ambientales de la Entidad	

PARTE INTERESADA	NECESIDADES/REQUISITO	EXPECTATIVAS
Usuarías y Usuarios	Garantizar la adecuada prestación de los servicios básicos a los usuarios y usuarias.	Tener acceso a servicios, que garanticen el uso eficiente de agua y energía a través de sistemas hidráulicos y eléctricos en buen funcionamiento
	Establecer las obligaciones ambientales en los diversos contratos de adquisición de bienes y servicios de la SDM.	Mitigación de los peligros, riesgos y amenazas medioambientales que se puedan generar en la entidad.
Entidades nacionales y distritales Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER	Cumplimiento normativo.	Implementación de lineamientos y controles para la minimización de impactos y cumplimiento de requisitos ambientales
Secretaría Distrital de Salud	Implementación de lineamientos y controles para la minimización de impactos y cumplimiento de requisitos ambientales	Atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, requerimientos de carácter ambiental
Secretaría Distrital de Ambiente Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)	Atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, requerimientos de carácter ambiental.	Contar con el reporte oportuno de los informes, registros y evidencias requeridos por las autoridades, para evidenciar el compromiso ambiental a nivel distrital
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM	Contar con el reporte oportuno de los informes, registros y evidencias requeridos por las autoridades, para evidenciar el compromiso ambiental a nivel distrital.	
Contratistas Adquisición de bienes y servicios para la entidad	Lineamientos claros frente a la articulación del SIG de las empresas contratistas con el Manual de Contratación de la Entidad y los diferentes requisitos legales ambientales.	Contribuir al cumplimiento de los requisitos establecidos en el plan de acción nacional de compras públicas sostenibles

PARTE INTERESADA	NECESIDADES/REQUISITO	EXPECTATIVAS
	Inclusión de los servicios tercerizados en las diferentes divulgaciones y socializaciones que se realizan desde el SGA. Conocer de forma clara y oportuna los criterios ambientales de sostenibilidad, en los procesos de contratación de bienes y servicios de la entidad.	

7.5.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas desde el SGA

Con el fin de atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas relativas al Sistema de Gestión Ambiental, desde la Subdirección Administrativa se han implementado las siguientes acciones:

- Implementar estrategias de movilidad sostenible (Incentivo bici usuarios, cierre de parqueadero los días sin carro), y adelantar el desarrollo y divulgación de los resultados de las auditorías energéticas, tapitas por patitas, entre otros.
- Adelantar la gestión del proyecto estratégico "PACAS".
- Realizar el mantenimiento periódico y permanente de la huerta urbana en la sede Paloquemao y Sede Patio 4.
- Implementar los programas ambientales definidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, las inspecciones ambientales y el plan de emergencias ambientales articulado con las diferentes dependencias y los sistemas de gestión implementados en la Entidad.
- Disponer de correo electrónico específico para atender las diferentes solicitudes, inquietudes y reportes de condiciones ambientales en la Entidad.
- Dar cumplimiento al lineamiento definido por la Dirección de Contratación referente a revisar los criterios ambientales de los contratos que se encuentren en fase de estructuración.
- Realizar capacitaciones, sensibilizaciones periódicas, campañas ambientales, piezas comunicativas y videos del SGA como estrategias de divulgación del Sistema de Gestión.
- Realizar seguimiento del estado del SGA a través de la revisión por la dirección.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del SGA mediante la divulgación de sus resultados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de requisitos normativos y otros aplicables al SGA.
- Continuar con la instalación de puntos ecológicos en las diferentes sedes y de estibas de contención de líquidos peligrosos, adquisición de básculas para la

cuantificación de residuos, kit de derrames para la atención de derrames de sustancias peligrosas, entre otras adquisiciones de insumos ambientales.

- Adecuar los cuartos de residuos que permitan el mejoramiento continuo de las condiciones ambientales de la entidad.
- Identificar, implementar y realizar seguimiento al cumplimiento de requisitos normativos y otros aplicables mediante la matriz de requisitos legales y evaluación de cumplimiento de dichos requisitos.
- Dar respuesta oficial a los diferentes requerimientos, peticiones, solicitudes, reportes rutinarios u observaciones ambientales a través de la herramienta de gestión documental (Orfeo).
- Actualizar en el Manual de contratación (PA05- M02) de requisitos legales y otros requisitos, política ambiental entre otros
- Adoptar la Guía de criterios sostenibles para la adquisición de obras, bienes y servicios en los contratos de la Entidad.
- Identificar, incluir y realizar seguimiento a las cláusulas ambientales de los contratos de bienes y servicios de la Entidad.
- Implementar los controles operativos en el manejo de sustancias peligrosas, del PON, articulación con la brigada de emergencias y comité de ayuda mutua para disminuir la probabilidad que se presenten emergencias ambientales y en caso que se presenten poderlas atender de forma inmediata, minimizando así, la posible materialización de un evento de riesgo.
- Elaborar, actualizar, publicar y realizar seguimiento de la documentación que permita la consulta y toma de conciencia del SGA.
- Formular y ejecutar un plan de trabajo para el mantenimiento del Sistema de Gestión en donde se destacan actividades tales como: Auditoría interna, Auditoría
- externa, formulación de planes de mejoramiento con base a las recomendaciones identificadas, entre otras.
- Realizar el seguimiento frente al cumplimiento de requisitos legales ambientales aplicables a la Entidad.

7.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El presente capítulo consolida la caracterización de las partes interesadas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con el propósito de identificar sus necesidades, requisitos y expectativas, así como las acciones estratégicas necesarias para asegurar la eficacia, sostenibilidad y mejora continua del sistema, en alineación con la ISO/IEC 27001:2022, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y las políticas institucionales de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).

7.6.1. Partes interesadas Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Las partes interesadas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas en la ruta: [PARTES INTERESADAS SGSI](#)

7.6.2. Fuentes de información

La recolección, verificación y análisis de la información para la caracterización de las partes interesadas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se fundamenta en fuentes primarias y secundarias, cuantitativas y cualitativas:

- Encuestas digitales institucionales aplicadas anualmente por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a Proveedores (personas naturales y jurídicas), líderes de proceso y servidores públicos, para medir conocimiento, apropiación, aplicación de políticas y percepción de riesgos.
- Encuestas de satisfacción ciudadana sobre trámites virtuales: Instrumento digital trimestral aplicado por la Dirección de Atención al Ciudadano, orientado a medir la percepción de seguridad, confianza, disponibilidad y facilidad de acceso a los servicios digitales.
- Registros de PQRS: Información proveniente de la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE) y del sistema Orfeo, que consolida consultas, peticiones y reclamos relacionados con seguridad de la información, protección de datos personales y acceso a la información pública.
- Registros de la mesa de servicios (herramienta de tickets): Datos sobre eventos y/o incidentes de seguridad, vulnerabilidades reportadas, eventos SOC y requerimientos técnicos gestionados por la entidad.
- Revisión normativa y cumplimiento: Actualización del normograma de seguridad de la información, seguimiento a nuevas resoluciones, leyes y lineamientos distritales o nacionales.

7.6.3. Variables Priorizadas

La priorización de variables se establece conforme a los criterios de relevancia, impacto y nivel de interacción de las partes interesadas con la información institucional, integrando aspectos técnicos, organizacionales y de percepción:

Categoría	Variables Priorizadas
Demográficas	Tipo de parte interesada Interna o externa
Intrínsecas	Nivel de conocimiento y apropiación del SGSI. Grado de cumplimiento de políticas y lineamientos institucionales. Conocimiento de responsabilidades y roles frente a la protección de datos y activos de información.
Comportamiento	Eventos o incidentes de seguridad de la información.

Categoría	Variables Priorizadas
	Participación en sensibilizaciones de seguridad de la información.

7.6.5. Análisis de variables priorizadas

i. Variables Demográficas

a. Tipo de parte interesada (Interna o Externa)

Las partes interesadas se clasifican en dos grandes grupos:

- Internas: Alta Dirección, líderes de proceso, servidoras y servidores públicos, proveedores (personas naturales).
- Externas: Proveedores (personas jurídicas), entes de control, ciudadanía, entes adscritos, entes nacionales, medios de comunicación y certificadores.

La caracterización evidencia que el 64 % de las interacciones del SGSI se concentran en partes internas, reflejando la relevancia de las partes interesadas internas en la implementación y sostenimiento de los controles de seguridad.

El 36 % restante corresponde a partes externas, principalmente proveedores (personas jurídicas) y ciudadanía, lo cual reafirma la necesidad de fortalecer la gestión de relaciones externas en aspectos de protección de datos personales, transparencia y comunicación segura.

ii. Variables Intrínsecas

a. Nivel de conocimiento y apropiación del SGSI.

De acuerdo con las encuestas aplicadas a las distintas partes interesadas, se observa un alto nivel de conocimiento y apropiación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información (SGSI) en la mayoría de los grupos evaluados.

El personal interno (líderes de proceso, servidoras y servidores públicos y proveedores (personas naturales), refleja un comportamiento positivo y consolidado en la cultura institucional de seguridad de la información, aplicando los principios de confidencialidad y disponibilidad en el desarrollo de sus funciones u obligaciones contractuales.

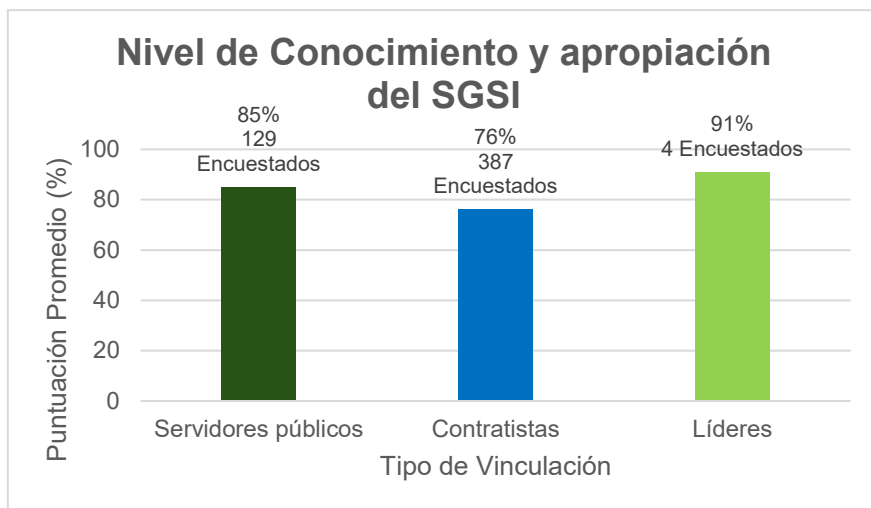


Gráfico 33 Nivel de Conocimiento del SGSI

Fuente: Encuesta de conocimiento sobre el SGSI, aplicada por la OTIC

El gráfico muestra que los líderes de proceso alcanzan el mayor nivel de conocimiento y apropiación (91%), seguidos por los servidores públicos (85%), mientras que los contratistas presentan un nivel medio-alto (76%). Esta distribución evidencia que la entidad mantiene un avance sostenido en la apropiación de las políticas de seguridad, con resultados que consolidan la madurez del SGSI y la efectividad del cronograma de sensibilización.

No obstante, el grupo de contratistas (personas naturales) demanda un refuerzo específico en la divulgación de lineamientos, mecanismos de reporte de incidentes y aplicación práctica de controles técnicos, dado su alto nivel de rotación y la naturaleza temporal de los contratos, factores que inciden en la continuidad del conocimiento adquirido.

Los proveedores (Personas jurídicas)

Los resultados de las encuestas aplicadas a los proveedores (personas jurídicas) evidencian un nivel alto de conocimiento y cumplimiento de los requisitos del SGSI, especialmente en lo relacionado con la aplicación de políticas de seguridad y las cláusulas contractuales de protección de datos personales.

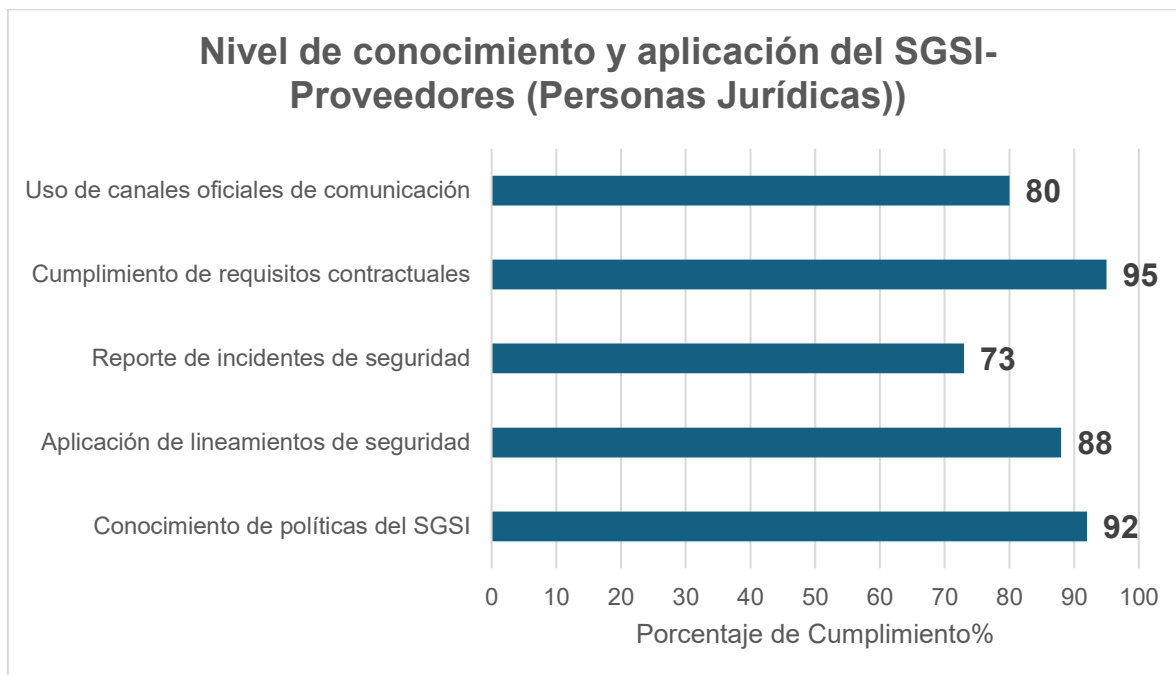


Gráfico 34. Nivel de conocimiento y aplicación del SGSI – Proveedores (Personas Jurídicas)
Fuente: Encuesta de conocimiento sobre el SGSI – OTIC 2025

El gráfico refleja que los proveedores alcanzan porcentajes elevados en los principales aspectos evaluados: conocimiento de políticas del SGSI, cumplimiento de requisitos contractuales, aplicación de lineamientos de seguridad, uso de canales oficiales de comunicación y reporte de incidentes de seguridad.

Estos resultados muestran que los proveedores comprenden y aplican los lineamientos del SGSI en el marco de la ejecución contractual, garantizando la confidencialidad y trazabilidad de la información institucional. Sin embargo, el menor porcentaje en el reporte de incidentes (73 %) evidencia una brecha de mejora relacionada con la difusión de los protocolos de comunicación y reporte formal de incidentes de seguridad, lo cual requiere acciones de fortalecimiento por parte de la OTIC y los supervisores de contrato.

- **Ciudadanía**

Las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas trimestralmente por la DAC y el análisis de las PQRS recibidas a través de la plataforma BTE evidencian una percepción mayoritariamente positiva respecto a la transparencia institucional y la protección de los datos personales.

Los resultados muestran niveles de satisfacción promedio superiores a 4,0 (en escala de 1 a 5) en dimensiones como claridad, facilidad de acceso y efectividad de los trámites digitales

No obstante, se identificaron aspectos que requieren fortalecimiento:

- Protección de datos personales y prevención de fraudes: persistieron inquietudes ciudadanas sobre la seguridad de la información suministrada y la posibilidad de suplantaciones en portales institucionales.
- Comunicación de incidentes: los usuarios expresaron la necesidad de contar con canales directos y efectivos para notificar incidentes de seguridad digital y recibir seguimiento sobre su resolución
- Inclusión y accesibilidad: se solicita que las plataformas consideren las necesidades de personas mayores o con discapacidad, mejorando la usabilidad y el soporte en línea.

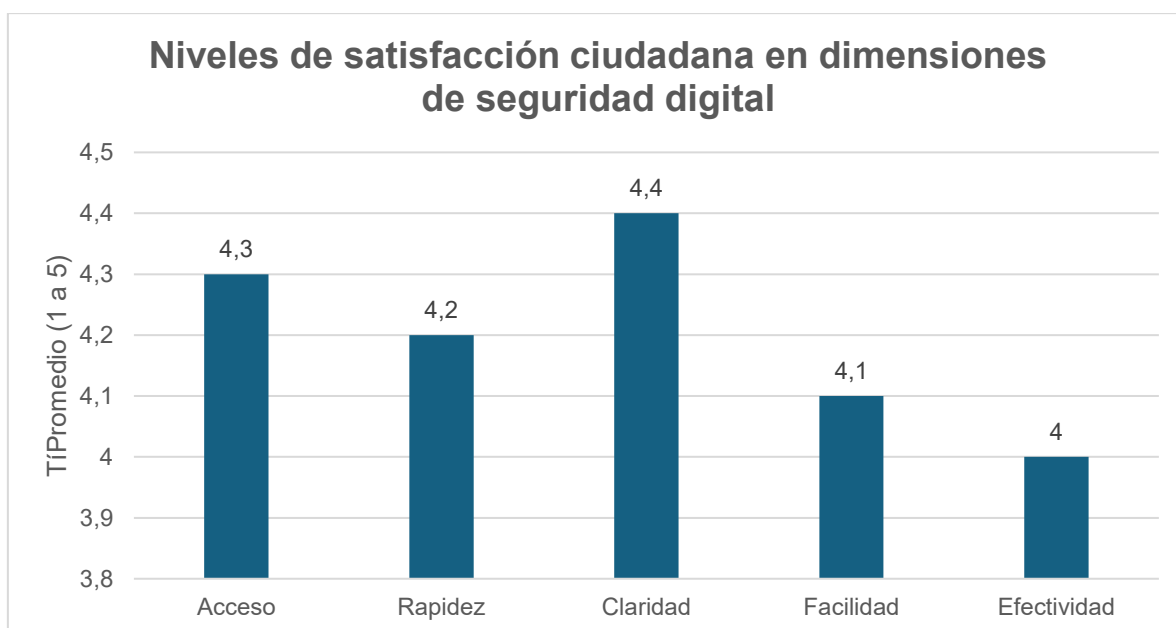


Gráfico 35 Niveles de satisfacción ciudadana en dimensiones de seguridad digital (Promedio Trimestral 2025)

Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana – DAC, 2025

El análisis cuantitativo confirma una tendencia de mejora en la percepción de confianza y transparencia, respaldada por la gestión oportuna de fraudes digitales y campañas de comunicación preventiva lideradas por la OTIC. Sin embargo, los ciudadanos demandan una mayor visibilidad de los canales de atención y protocolos de seguridad digital, para garantizar una interacción confiable en los trámites virtuales.

Es recomendable fortalecer las campañas de cibereducación ciudadana en coordinación con la Dirección de Atención al Ciudadano y la OTIC, priorizando temáticas de fraude digital y suplantación.

- **Sindicato**

El análisis de la interacción con los sindicatos institucionales, realizado a partir de las PQRS registradas, muestra que la organización sindical mantiene un rol activo en la vigilancia y mejora de la gestión de la información.

Los representantes sindicales valoran la transparencia en la rendición de cuentas y la trazabilidad de las respuestas institucionales, pero señalan oportunidades de mejora relacionadas con:

- Simplificación de los aplicativos institucionales y mayor agilidad en la respuesta de soporte técnico.
- Fortalecimiento de la capacitación en uso seguro de sistemas y en los procedimientos de seguridad de la información

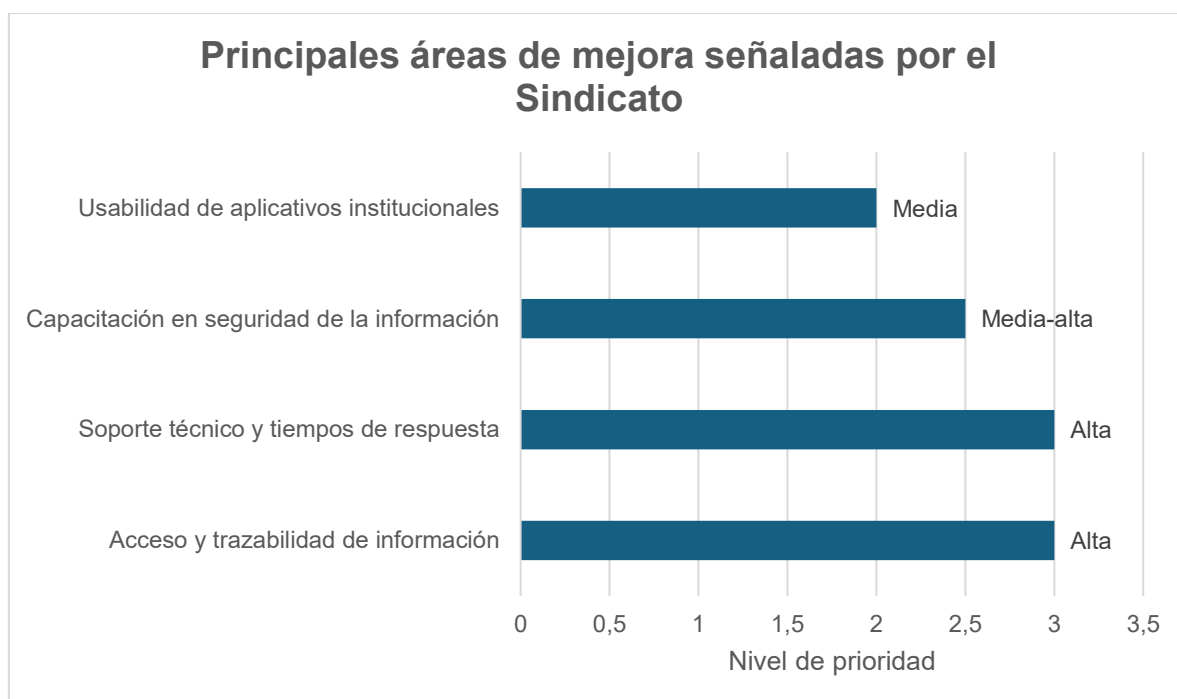


Gráfico 36 Principales áreas de mejora señaladas por el Sindicato – SGSI 2025
Fuente: PQRS sindicatos institucionales – 2025

Por tanto, las acciones del SGSI deben enfocarse en:

- Reforzar las campañas de sensibilización continua, priorizando a contratistas (personas naturales) y nuevos ingresos.
- Fortalecer la divulgación de los protocolos de reporte de incidentes mediante canales institucionales claros.
- Implementar mecanismos de evaluación periódica (encuestas o simulacros) que permitan medir el grado real de apropiación de las políticas del SGSI por grupo de interés.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la información incorporará las observaciones sindicales en el cronograma de sensibilizaciones, reforzando la corresponsabilidad institucional.

b. Grado de cumplimiento de políticas y lineamientos institucionales.

De acuerdo con las encuestas aplicadas y los registros de auditoría interna, el 82 % del personal interno reporta conocer y aplicar los lineamientos de seguridad en sus actividades diarias, mientras que el 88 % de los líderes de proceso indican que sus dependencias incorporan los controles del SGSI en la planificación operativa y en la gestión de riesgos.

Los resultados confirman una aplicación generalizada y consciente de los lineamientos del SGSI, con mayor consistencia en los procesos administrativos y misionales de la entidad.

Sin embargo, el grupo de contratistas continúa presentando una brecha de cumplimiento (-8%) respecto al promedio institucional, principalmente en la aplicación de controles técnicos (gestión de contraseñas, uso de dispositivos móviles y almacenamiento seguro de información).

En los proveedores (personas jurídicas), se observa una consolidación del cumplimiento contractual, evidenciada en la inclusión de cláusulas de seguridad, aplicación de políticas y lineamientos de seguridad de la información y reportes de cumplimiento durante la ejecución contractual.

c. Conocimiento de responsabilidades y roles frente a la protección de datos y activos de información

Esta variable busca determinar el nivel de comprensión de las partes interesadas internas y externas respecto a sus roles y responsabilidades en la gestión segura de la información.

Los resultados de las encuestas de conocimiento y de los registros de sensibilizaciones institucional reflejan que el 79 % del personal interno reconoce sus responsabilidades frente al tratamiento de la información y la protección de los activos bajo su custodia, mientras que el 21 % restante requiere fortalecimiento en temas de clasificación de información, reporte de incidentes y medidas de protección en el entorno digital.

El nivel de conocimiento de las responsabilidades presenta una correlación directa con la frecuencia de participación en procesos de formación y sensibilización.

Los líderes de proceso muestran el mayor nivel de dominio (90%), resultado del acompañamiento directo de la OTIC y la integración de esta temática en la gestión de riesgos institucional.

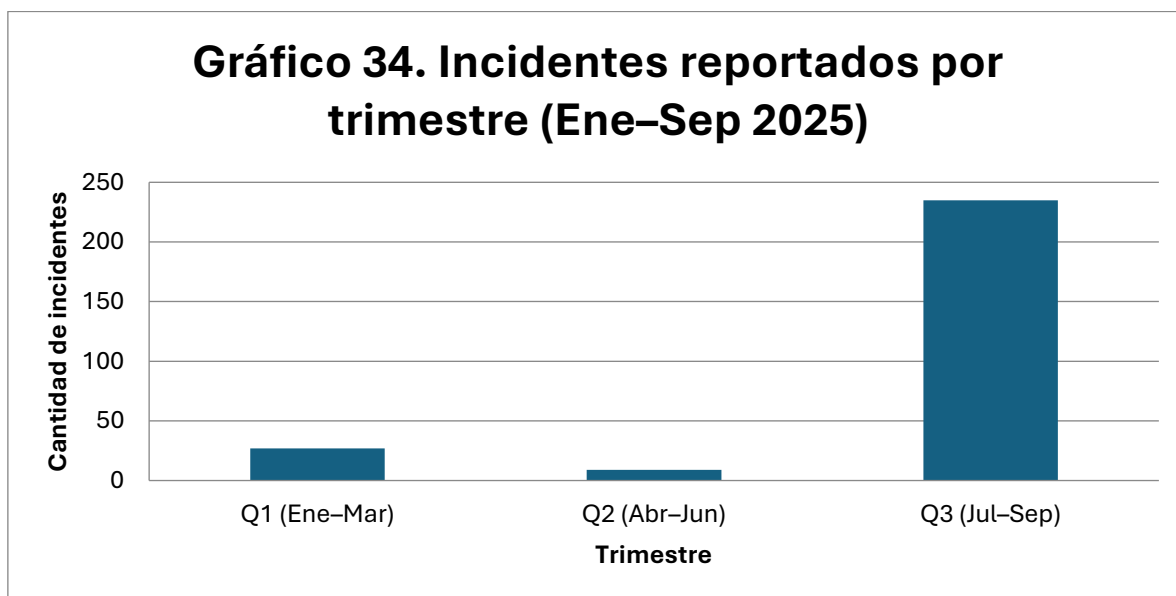
En contraste, los proveedores (personas naturales) registran el menor nivel (75%), asociado a la alta rotación de personal.

En el caso de los proveedores (personas jurídicas), se evidencia un buen conocimiento de los compromisos contractuales, aunque persiste la necesidad de fortalecer la comprensión de sus responsabilidades frente al tratamiento de datos personales y el uso seguro de plataformas institucionales.

iii. Variables de Comportamiento

a. Eventos o incidentes de seguridad de la información.

Los eventos y/o incidentes de seguridad se gestionan a través de la plataforma de tickets de la Mesa de Servicios, integrada con el servicio de monitoreo del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) contratado por la SDM.



*Gráfico 37Eventos y/o incidentes de seguridad reportados por Trimestre
Fuente: Plataforma de tickets OTIC / Consolidado de incidentes SGSI – 2025*

El comportamiento trimestral refleja una evolución significativa en la capacidad de detección y reporte institucional. En el primer trimestre (Q1) se documentaron 27 casos (10 %), asociados principalmente a eventos de correos sospechosos. En el segundo trimestre (Q2) se reportaron 9 eventos y/o incidentes (3,3 %), mostrando un descenso temporal vinculado a la estabilización de los sistemas perimetrales. No obstante, el tercer trimestre (Q3) concentró 235 eventos y/o incidentes (86,7 %), resultado del fortalecimiento del monitoreo proactivo del SOC, la integración del SIEM y la consolidación de los mecanismos de reporte por parte del personal interno.

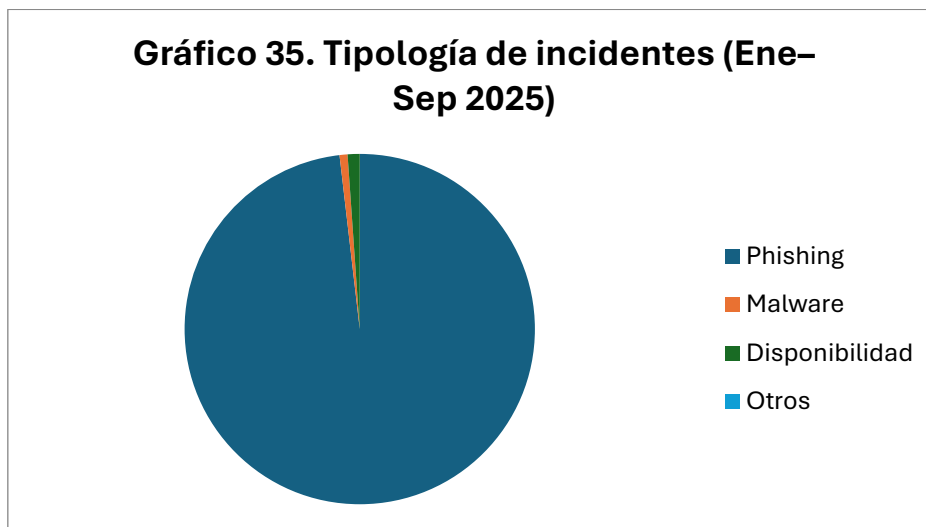


Gráfico 38 Tipología de incidentes (Ene–Sep 2025)
Fuente: Plataforma de tickets

La distribución por tipo muestra una concentración predominante en los incidentes de phishing (98,2 %), seguidos por eventos relacionados con disponibilidad (1,1 %) y malware (0,7 %).

El predominio del phishing confirma que el personal interno es un objetivo constante de campañas externas de ingeniería social, lo cual resalta la importancia de las medidas de autenticación reforzada y la sensibilización continua.

Los resultados demuestran que las acciones técnicas implementadas como: filtros de correo, segmentación de red y control de acceso han reducido eficazmente la materialización de amenazas más graves como intrusiones o infecciones de malware.

Este comportamiento evidencia que servidores públicos, contratistas (personas naturales) y líderes de proceso han interiorizado la importancia del reporte oportuno de anomalías, fortaleciendo el modelo de corresponsabilidad institucional.

b. Participación en sensibilizaciones de seguridad de la información.

La participación en las actividades de sensibilización constituye un aspecto clave de madurez cultural en seguridad de la información, ya que permite medir el grado de apropiación de las políticas, buenas prácticas y responsabilidades establecidas en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

De acuerdo con los registros de asistencia de las sesiones de sensibilizaciones realizadas durante la vigencia 2025, se evidencia una participación activa durante las jornadas desarrolladas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), en cumplimiento del Cronograma de Sensibilización de Seguridad de la Información 2025.

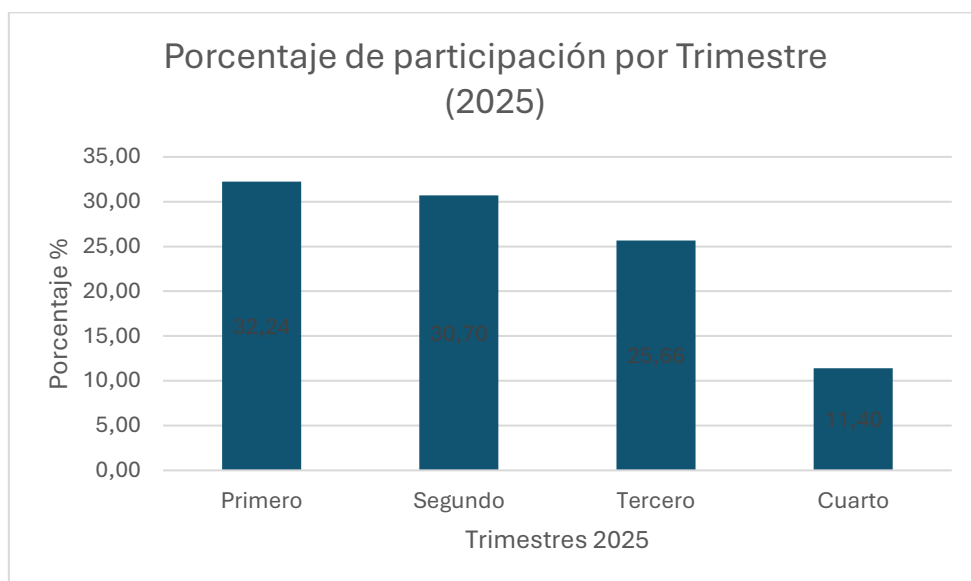


Gráfico 39. Participación en sensibilizaciones de seguridad de la información – 2025
Fuente: Registros de asistencia – OTIC

El comportamiento trimestral muestra una mayor participación en el primer y segundo trimestre, coincidiendo con el desarrollo de los temas de phishing, ingeniería social y uso seguro de los recursos tecnológicos. Esta tendencia evidencia una apropiación inicial fuerte y una disminución gradual hacia el cierre del año, lo que sugiere la necesidad de reforzar estrategias de seguimiento continuo y actividades de sensibilización cortas o virtuales para mantener el compromiso.

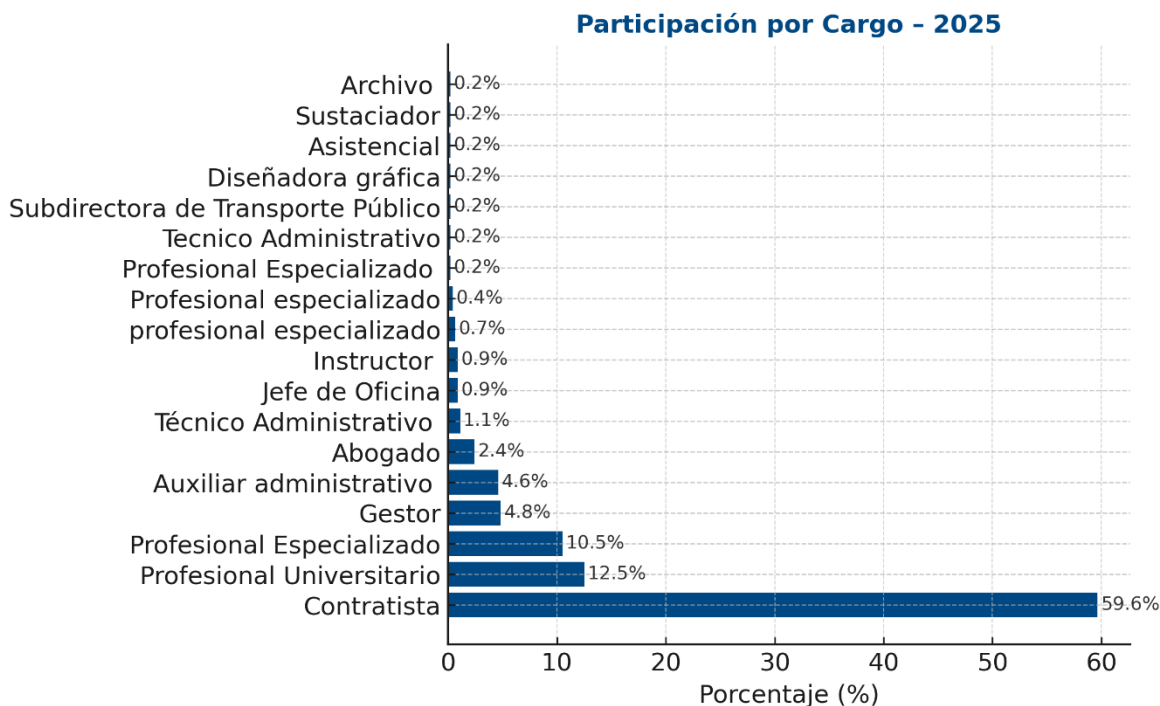


Gráfico 40 Participación en sensibilizaciones de seguridad de la información – 2025
Fuente: Registros de asistencia – OTIC

El gráfico anterior evidencia que los contratistas (personas naturales), servidoras y servidores públicos son quienes presentan los niveles más altos de asistencia, lo que demuestra un compromiso positivo con las prácticas seguras. En contraste, los líderes de proceso muestran una participación más baja, lo cual representa un punto de atención, dado que su involucramiento es esencial para garantizar la aplicación transversal de los controles y políticas del SGSI.

Desde el SGSI se implementará cápsulas virtuales de refuerzo trimestral y gamificación de contenidos para mantener el interés y medir la retención del conocimiento.

7.6.5. Acciones adelantadas frente a las partes interesadas desde el SGSI

En atención a las necesidades y expectativas identificadas de las partes interesadas, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), en su rol de líder del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), ha implementado de manera continua las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento, sostenibilidad y mejora del sistema:

- Formulación, ejecución y seguimiento anual del Plan de Trabajo del SGSI, alineado con los objetivos estratégicos institucionales, los controles del Anexo A de la ISO/IEC 27001:2022, y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
- Realización de Revisiones por la Dirección y auditorías internas del SGSI para evaluar desempeño, eficacia de controles, cumplimiento normativo y oportunidades de mejora.
- Ejecución de planes de mejora derivados de auditorías internas y externas, asegurando trazabilidad y cierre oportuno de hallazgos.
- Actualización permanente de la Matriz de Riesgos y Activos de Información de todos los procesos institucionales, garantizando su registro, valoración y seguimiento.
- Ejecución del Programa Anual de Sensibilización y Formación en Seguridad de la Información, en cumplimiento del cronograma definido por la OTIC, con participación activa de líderes de proceso, servidores públicos y proveedores.
- Desarrollo de jornadas temáticas sobre phishing, ingeniería social, uso responsable de recursos tecnológicos y protección de datos personales, fortaleciendo la cultura institucional de corresponsabilidad.
- Monitoreo permanente de incidentes y vulnerabilidades a través de la Mesa de Servicios y el SOC, asegurando su registro, clasificación y gestión oportuna conforme a la Guía de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Implementación de controles técnicos y administrativos para proteger la información institucional frente a amenazas cibernéticas, accesos no autorizados y pérdidas de datos.

- Inclusión y verificación de cláusulas contractuales de seguridad de la información y protección de datos personales en todos los contratos de bienes y servicios con proveedores y aliados tecnológicos.
- Participación en mesas técnicas y foros interinstitucionales sobre ciberseguridad, gobierno digital y protección de datos, promoviendo el intercambio de buenas prácticas.
- Implementación de acuerdos de transferencia y confidencialidad con entidades adscritas y aliados estratégicos, garantizando la interoperabilidad segura y la trazabilidad de los datos compartidos.

Estas acciones se integran en el ciclo PHVA del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, asegurando la retroalimentación permanente entre resultados de auditoría, la gestión de riesgos y la planificación anual del sistema.

7.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (SGCN)

7.7.1. Partes interesadas SGCN

La consulta de las partes interesadas está disponible en la ruta: [PARTES INTERESADAS SGCN](#)

Las partes interesadas del SGCN y sus necesidades se identificaron principalmente con el desarrollo del análisis de impacto al negocio (BIA) ya que con cada procesos de la entidad se analizó y determinó el impacto para para la Ciudadanía, Actores Viales Bogotá, Agremiaciones y Entidades públicas del orden Distrital y Nacional , también se analizó el impacto que tendría para la imagen y reputación de la entidad un incidente de interrupción, el impacto por incumplimiento legal que se pueda generar por la interrupción del proceso que impida dar cumplimiento a requerimientos de entes de vigilancia y control, se analizó también el impacto sobre otros procesos o dependencia de la entidad, para lo cual se utilizaron los siguientes criterios y nivel de impacto.

Nivel de impacto	Impacto en Imagen, Reputación y Credibilidad	Impacto a los Usuarios	Incumplimiento Legal	Detención o impacto a otros procesos
1	No se afecta la imagen, reputación y credibilidad de la Entidad	No se generan impactos a los usuarios	No se genera impacto legal	Si el proceso se detiene, no hay afectación sobre otros procesos

Nivel de impacto	Impacto en Imagen, Reputación y Credibilidad	Impacto a los Usuarios	Incumplimiento Legal	Detención o impacto a otros procesos
2	Se genera un impacto en la imagen, reputación y credibilidad de la Entidad ante los colaboradores	Se impacta a los usuarios incumpliendo con los tiempos establecidos para la respuesta a las solicitudes, trámites, requerimientos de información de entidades públicas	Se generan procesos administrativos	Si el proceso se detiene afecta o detiene a un proceso no misional
3	Se genera un impacto en la imagen, reputación y credibilidad de la Entidad, ante un solo grupo de interés.	Se impacta la atención a los usuarios generando reclamaciones o quejas por la no prestación oportuna del servicio	Se generan procesos sancionatorios (por incumplimientos normativos, legales o contractuales) y/o disciplinarios	Si el proceso se detiene puede afectar un proceso misional o de apoyo clave
4	Se genera un impacto en la imagen, reputación y credibilidad de la Entidad, ante dos o más grupos de interés.	Impacto en la atención de algunos trámites, servicios a los usuarios y requerimientos de información de entidades públicas	Se generan procesos fiscales (podría incluir sancionatorios y/o disciplinarios) o Demandas de usuarios	Si el proceso se detiene, puede detener más de un proceso misional o de apoyo clave

Nivel de impacto	Impacto en Imagen, Reputación y Credibilidad	Impacto a los Usuarios	Incumplimiento Legal	Detención o impacto a otros procesos
5	Se genera un impacto en la imagen, reputación y credibilidad de la Entidad, sobre todos los grupos de interés o ante medios de comunicación locales, nacionales y redes sociales.	Impacto masivo en la atención de trámites, servicios a todos los usuarios y requerimientos de información a entidades públicas	Se generan procesos penales	Si el proceso se detiene puede afectar o detener toda la cadena de valor de la SDM

Tabla 11 Análisis de Impacto del Negocio (BIA) SDM

Fuente Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

De esta manera se pudo identificar la necesidad que cada una de estas partes interesadas tiene frente al SGCN de acuerdo con cómo se ve impactada por un incidente de interrupción, contingencia y crisis.

7.7.2. Estrategias definidas en el SGCN

- Mantener y mejorar del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio para SDM, el cual garantice la integración con el plan de emergencias de la entidad para salvaguardar la integridad del recurso humano y la continuidad de los procesos críticos con un impacto a los colaboradores como el pago de la nómina y la seguridad social.
- Actualizar el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) para determinar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía que generen un mayor impacto financiero y en la prestación del servicio.
- Mantener y mejorar las estrategias de respaldo para los canales de atención de trámites y servicios de mayor impacto para los usuarios, que garanticen la continuidad en la respuesta oportuna.
- Mantener y gestionar los lineamientos definidos con los contratistas (personas jurídicas) para cumplir con los compromisos contractuales adquiridos.
- Mantener y mejorar las estrategias de respaldo de los servicios de tecnología que soportan la operación de los procesos críticos de la entidad, para garantizar su continuidad, así como el cumplimiento en la entrega, intercambio y transmisión de información a las entidades del orden Nacional y Distrital.

- Actualización y mejora de los planes de continuidad para cada uno de los procesos críticos de la entidad, así como del plan de respuesta y manejo de incidentes de interrupción y crisis.
- Desarrollo de un programa de ejercicios pruebas de continuidad y crisis que permiten medir la capacidad de recuperación de la entidad ante diferentes escenarios de interrupción, garantizando una mejora continua en las estrategias de respuesta y recuperación que aseguren dar cumplimiento a los requerimientos de todas las partes interesadas.
- Divulgación permanente de los procesos críticos y su nivel de impacto para la entidad, a través de toda la entidad.

8. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

8.1. Descripción de las partes interesadas personas jurídicas

. Entidades de orden Nacional y Distrital

- **Rol:** Definen lineamientos, regulaciones y normativa que orientan la gestión de la SDM.
- **Interacción:**
 - **A nivel nacional:** cumplimiento de regulaciones emitidas por el nivel central.
 - **A nivel distrital:** articulación con entidades del Sector Movilidad (IDU, UAERMV, TRANSMILENIO S.A., Empresa Metro de Bogotá, Terminal de Transporte S.A., Rolita), así como otras entidades del distrito que imparten lineamientos y regulaciones.
- **Impacto:** Inciden directamente en la definición de políticas, planes, programas y proyectos, así como en la rendición de cuentas y participación ciudadana.
- **Necesidad clave:** Flujo de información oportuno y transparente para garantizar coordinación y éxito institucional.

2. Entes de control

- **Rol:** Ejercen funciones de control disciplinario, fiscal y de defensa del pueblo.
- **Interacción:** Su relación con la SDM fomenta la mejora continua de actividades y funciones.
- **Impacto:** Aseguran transparencia, legalidad y responsabilidad en la gestión institucional.
- **Necesidad clave:** Respuesta oportuna y trazable a requerimientos de control.

3. Sindicatos de la Entidad

- **Rol:** Representan a las y los trabajadores de la Entidad.
- **Interacción:** Promueven el buen trato, la equidad y un ambiente laboral adecuado.
- **Impacto:** Inciden en la implementación de los Sistemas de Gestión, aportando a la sostenibilidad del clima organizacional.
- **Necesidad clave:** Espacios de diálogo y concertación que garanticen condiciones laborales justas.

4. Autoridades administrativas y judiciales

- **Rol:** Fiscalía General de la Nación, fiscalías y juzgados.
- **Interacción:** Investigan posibles situaciones que puedan afectar el ejercicio de la Entidad.
- **Impacto:** Su gestión es determinante para la transparencia y legalidad de las actuaciones institucionales.
- **Necesidad clave:** Colaboración activa y suministro de información clara para procesos judiciales y administrativos.

5. Entes certificadores (acreditados por ONAC)

- **Rol:** Auditan y certifican los sistemas de gestión certificados en la Entidad.
- **Interacción:** Evaluación externa que valida el cumplimiento de estándares de los sistemas de gestión de calidad, ambiental, antisoborno, continuidad de negocio, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y empresa familiarmente responsable.
- **Impacto:** Garantizan credibilidad, confianza y mejora continua en la gestión institucional.
- **Necesidad clave:** Evidencias claras y trazables que respalden la certificación y auditoría.

8.2. Análisis de variables en las personas jurídicas

Las variables identificadas conforme al comportamiento de las personas jurídicas son:

Variables	Observación
Canales disponibles	Establece los mecanismos de interacción entre la Entidad y las partes interesadas permitiendo la comunicación oportuna.

Procedimientos usados	Mecanismos y canales empleados por la Entidad, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.
Responsable de la interacción	Con la identificación de los contactos directos de interacción permite articular acciones que den respuesta oportuna a los diferentes requerimientos y necesidades de la Entidad
Toma de decisiones	La secuencia cíclica de acciones llevadas a cabo con el fin de resolver o atender los requerimientos específicos de la Entidad, lo cual incluye el análisis de la situación, la generación de alternativas, la toma de decisiones y la organización de su aplicación.
Nivel de autoridad	Hace relación a las dependencias o antisoborno cargos de las personas designadas como responsables de obligaciones o deberes frente a la autorización de las decisiones tomadas.

Frente a la interacción se puede evidenciar conforme al comportamiento de la peticiones, quejas y reclamos recibidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha y por el gestor documental ORFEO durante el primer trimestre de 2025, el siguiente comportamiento:

Total peticiones semestre 1 2025	131.986
Entes de Control/Solicitud de información	1975
Petición entre Autoridades	1770

Tabla 12 Total Peticiones semestre 1 de 2025
Fuente: Consolidado BTE y ORFEO

De lo anterior se concluye que las solicitudes de los entes de control en la Entidad llegan al 1.5%, mientras que las peticiones entre autoridades representan el 1.34% del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2025.

Adicionalmente, en lo que respecta a las diferentes comunicaciones recibidas, se puede observar de las 131.986 peticiones, desde la Entidad se debió redireccionar 1.058 a diferentes entidades como son:

Concejo de Bogotá	Instituto Distrital de recreación y Deporte IDRD	Secretaria Distrital de Integración Social
Concesión de Grúas y Patios	Instituto para la Economía Social - IPES	Secretaria Distrital de la Mujer
Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Publico	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis JJB	Secretaria Distrital de Planeación
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota EAAB-ESP	Personería de Bogotá	Secretaria Distrital de Salud
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	Secretaria de Educación del Distrito	Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
Empresa Metro de Bogotá S.A	Secretaría Distrital de Salud	Secretaria General
Enel Colombia S.A F.S.P	Secretaria Distrital de Seguridad	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON	Secretaría Distrital del Habitat	Terminal de Transportes S.A.
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	Secretaria Distrital de Ambiente	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos de Cambio Climático - IDIGER	Secretaria Distrital de Gobierno	Unidad Administrativa especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial -- UAERMV
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	Secretaria Distrital de Hacienda	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
TOTAL COMUNICADOS REMITIDOS POR COMPETENCIA		1058

Canales disponibles La Secretaría ofrece atención presencial, telefónica y virtual, con puntos de servicio como Centros de Movilidad, Ventanilla Única y líneas de atención.

Procedimientos usados Los procesos están caracterizados bajo un enfoque de gestión por procesos, con trámites y servicios definidos.

Responsable de la interacción La identificación de responsables está vinculada a dependencias específicas y directorios institucionales. El reto es asegurar que los contactos designados tengan capacidad de respuesta oportuna y articulada.

Toma de decisiones La entidad cuenta con lineamientos claros para la toma de decisiones en sus áreas, con transparencia y participación ciudadana.

Nivel de autoridad El organigrama de la Secretaría define dependencias y cargos con autoridad para aprobar decisiones.

9. CONCLUSIONES

- La caracterización de partes interesadas y grupos de valor permitió identificar necesidades, expectativas y requisitos que inciden directamente en la gestión institucional de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Los mecanismos de recolección de información (encuestas, registros administrativos, canales de atención y aplicativos) ofrecen insumos suficientes para segmentar y comprender el comportamiento de la ciudadanía y de las personas jurídicas.
- El análisis de variables geográficas y demográficas evidencia una concentración de ciudadanía en Bogotá, pero también un interés significativo desde otras ciudades y países, lo que confirma el alcance territorial e internacional de los servicios de movilidad.
- La caracterización por localidad muestra que las zonas con mayor densidad poblacional concentran la demanda de trámites y servicios, mientras que localidades con menor participación requieren estrategias diferenciadas de comunicación y acercamiento.
- La distribución por rango etario refleja que la mayor interacción se concentra en población adulta, aunque también se evidencia la importancia de promover la participación de jóvenes y personas mayores en los procesos de gestión social y rendición de cuentas.
- El análisis por género y sexo confirma una mayor proporción de interacciones de hombres en trámites, pero también una participación destacada de mujeres en espacios de rendición de cuentas, lo que resalta la necesidad de mantener un enfoque diferencial e incluyente como el que viene adelantando la Entidad.
- La caracterización de personas con discapacidad evidencia la importancia de fortalecer la accesibilidad física, digital y comunicacional en los trámites y servicios, garantizando atención preferencial y adaptaciones tecnológicas.
- En el ámbito de personas jurídicas, las variables analizadas (canales, procedimientos, responsables, toma de decisiones y nivel de autoridad) muestran que, aunque existen mecanismos de interacción definidos, aún se presentan redireccionamientos y solicitudes entre entidades que reflejan oportunidades de mejora en la articulación interinstitucional.
- Los sistemas de gestión implementados se fortalecen al integrar las expectativas de las partes interesadas, lo que contribuye a la confianza institucional y al cumplimiento normativo.

- La Secretaría Distrital de Movilidad ha avanzado en la identificación y análisis de sus partes interesadas y con la definición de estrategias diferenciadas se puede garantizar un relacionamiento más efectivo, incluyente y sostenible.
- Se actualizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incorporando a la UIAF como parte interesada. Asimismo, se actualiza el número de funcionarias, funcionarios y contratistas de la Entidad, con su respectiva distribución en cada proceso, e incluyen actividades relacionadas con SARLAFT.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
9.0	28-10-2022	• Especificación de partes interesadas, necesidades y expectativas por sistema de gestión y objetivo específico del documento. • Uso de lenguaje incluyente en el desarrollo del documento • Análisis de la información de partes interesadas del Sistema de Gestión Antisoborno
10.0	2-06-2023	• Se actualiza la información con base en los registros 2023 • Análisis de la información de partes interesadas del Sistema de Gestión Antisoborno incluido SARLAFT, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
11.0	28-11-2024	• Se incluye el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el cual agrupa políticas del MIPG. • Se actualiza la información referente a necesidades, requisitos y expectativas de las partes interesadas, considerando el cambio climático, entre otros aspectos. • Se realiza el análisis conforme a los datos actualizados de la entidad.
12.0	28-11-2025	• Se especifican el las partes interesadas las acciones a emprender con el fin de atender las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor. • Se discrimina la información de los requisitos, definiendo los lineamientos normativos a cumplir.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
		• Se actualizan las necesidades y expectativas de los grupos de valor. • En el Sistema de Gestión antisoborno se identifica una nueva parte interesada, la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF. • En el Sistema de Gestión Ambiental se eliminan las instituciones educativas de las partes interesadas al no tener relación directa con el desarrollo del sistema al interior de la Entidad.