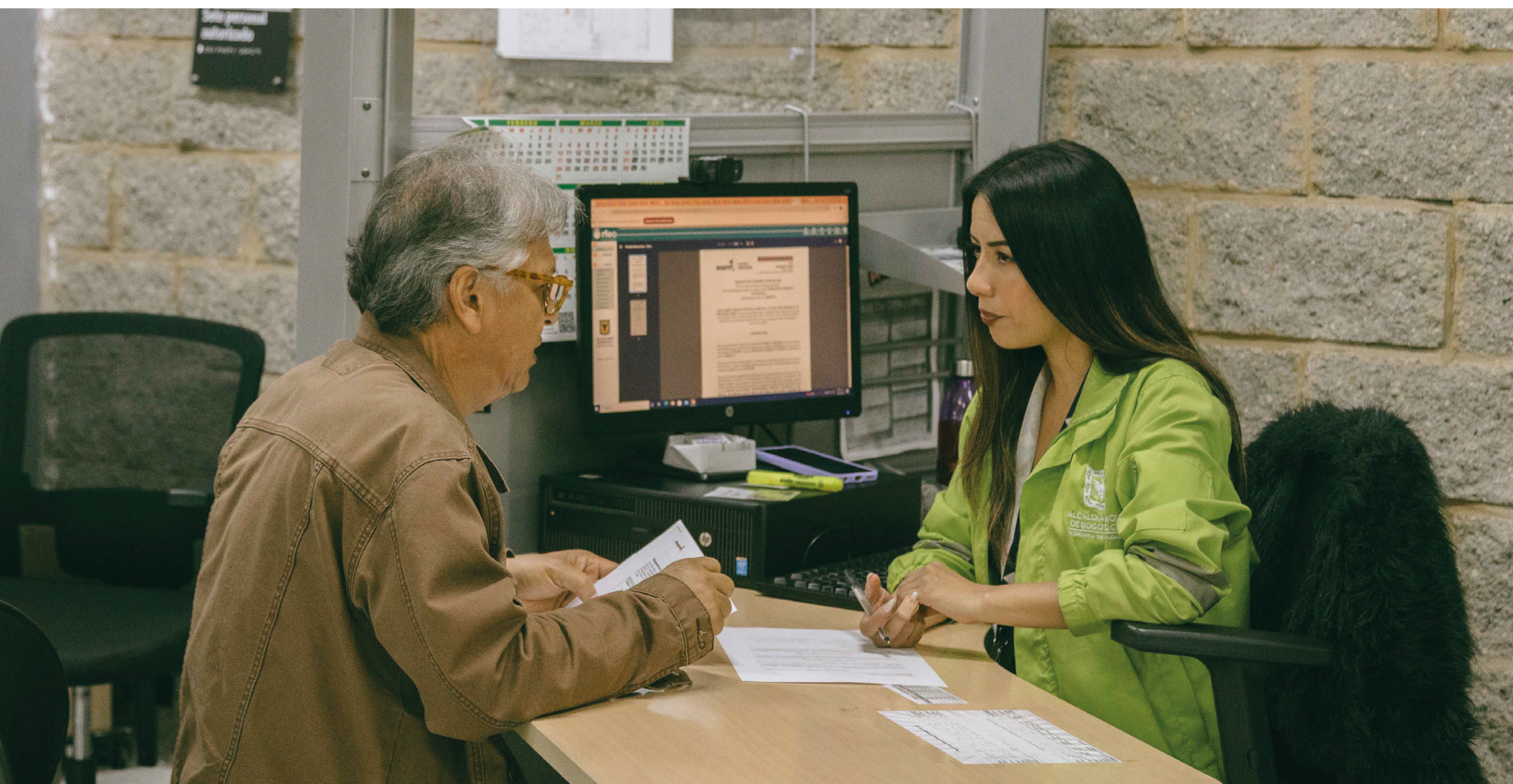


ESTRATEGÍA DE RELACIONAMIENTO Y PLAN ANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PASC 2026 DE LA SECRETARÍA
DISTRITAL DE MOVILIDAD



Índice

	Pág
1. Introducción	03
2. Marco Normativo del PASC	04
3. Objetivos	07
4. Alcance	09
5. Diagnóstico	10
6. Plan Anual de Servicio a la Ciudadanía – PASC	11
7. Indicadores de gestión	16
8. Roles y responsabilidades	18
9. Riesgos y Mitigación	18
10. Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	19
11. Seguimiento y Evaluación	19
12. Articulación del PASC 2026 con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)	20
13. Articulación por dimensiones del MDRIC	21

Introducción

La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), en cumplimiento de su misión institucional y del marco normativo nacional y distrital en materia de servicio a la ciudadanía, formula la presente Estrategia de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, orientada a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, mejorar la experiencia en la prestación de los servicios y garantizar una atención accesible, oportuna, incluyente y centrada en las necesidades de las personas.

En el marco de esta estrategia se articula el Plan Anual de Servicio a la Ciudadanía (PASC) de la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, el cual establece las acciones, responsables, metas e indicadores orientados a fortalecer la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el Decreto Distrital 088 de 2023, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política de Racionalización de Trámites y la NTC 6046 de accesibilidad, promoviendo la transformación digital y la atención omnicanal..

Además, dentro del PASC se integran: la estrategia de atención omnicanal, la racionalización de trámites, la accesibilidad, la medición de la experiencia ciudadana, la cualificación de los equipos de trabajo y la mejora continua del servicio.

Marco Normativo del PASC

Para la definición de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Movilidad se acoge a la normativa vigente a nivel Nacional y Distrital. Estas permiten orientar y regular las acciones institucionales en el marco de la relación Estado - Ciudadanía; lo cual ayuda a garantizar una gestión eficiente, incluyente, oportuna y de calidad.

A continuación se presentan las leyes, decretos, resoluciones, normas y demás normativa vigente aplicable:

Tabla 1. Normativa Nacional

Ley, Decreto o Resolución	Descripción
Constitución Política de Colombia (art. 2, 7, 13, 23, 74, 123, 209 y 270)	De los derechos fundamentales de la ciudadanía, de la Función Pública y la Participación Ciudadana.
Ley 489 de 1998	La cual tiene por objeto regular el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	El cual tiene como objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.
Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Tabla 1. Normativa Nacional

Ley, Decreto o Resolución	Descripción
Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional De Planeación	Cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
Decreto 767 del 2022	Mediante el cual se actualizó la política de Gobierno Digital del país.
Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Ley 2052 de 2020 y anteriores	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Decreto 088 de 2022	Por el cual se adicionan, al Decreto 1078 de 2025, conceptos, lineamientos, plazos y condiciones técnicas transversales para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Tabla 2. Normativa Distrital

Ley, Decreto o Resolución	Descripción
Decreto 542 de 2023	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.
Decreto 847 de 2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía	El cual establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad.
Manual de servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad	El cual establece los protocolos de atención, enfoques en la atención y herramientas del buen servicio en la SDM.

Tabla 3. Normas Técnicas

Ley, Decreto o Resolución	Descripción
NTC 6047	Establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano.
NTC 5854	Establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web.
Estándares de accesibilidad digital (WCAG 2.1 – referencia)	Define estándares y materiales para hacer la Web accesible para gente con discapacidades.

Objetivos

3.1 Objetivo general

Fortalecer, modernizar y humanizar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, garantizando un servicio accesible, oportuno, eficiente, incluyente y centrado en la experiencia de las personas, en cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (nacional y distrital), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Decreto 088 de 2023, la NTC 6046 de accesibilidad, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y la Política de Racionalización de Trámites.

3.2 Objetivos específicos

■ Definir acciones anuales y responsables

Establecer acciones anuales concretas, con responsables definidos y mecanismos de seguimiento, que permitan planificar, ejecutar y evaluar de manera sistemática la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con los planes institucionales y los lineamientos distritales y nacionales.

■ Fortalecer la atención omnicanal

Consolidar un modelo de atención omnicanal que integre de forma eficiente los canales presenciales, virtuales, telefónicos y digitales, garantizando una experiencia de atención coherente, continua y centrada en la ciudadanía, con trazabilidad y calidad en la gestión del servicio.

■ Promover el uso de canales virtuales y telefónicos

Impulsar el uso de los canales virtuales y telefónicos como medios preferentes de atención, mediante acciones de divulgación, pedagogía y acompañamiento a la ciudadanía, que faciliten el acceso a trámites, servicios e información institucional.

■ Reducir la presencialidad innecesaria

Disminuir la demanda de atención presencial que no resulte indispensable, a través de la racionalización de trámites, la virtualización de servicios y la implementación de mecanismos de autogestión, Optimizar procesos y trámites para que puedan resolverse de manera virtual o telefónica, disminuyendo desplazamientos y tiempos de espera, priorizando la atención presencial solo cuando sea indispensable.

- **Mejorar los tiempos de atención y respuesta**

Optimizar los tiempos de atención y respuesta en los diferentes canales de servicio, mediante el fortalecimiento de los procesos, el uso de herramientas tecnológicas y la mejora continua, garantizando oportunidad, claridad e integralidad en la atención a la ciudadanía optimizando la experiencia ciudadana y el uso de los recursos institucionales.

- **Garantizar accesibilidad e inclusión**

Diseñar y adaptar los canales de atención bajo criterios de accesibilidad universal y enfoque diferencial, eliminando barreras y asegurando que todas las personas, sin importar sus condiciones, puedan acceder de manera equitativa.

- **Medir la satisfacción y experiencia ciudadana**

Implementar mecanismos permanentes de medición de la satisfacción y la experiencia ciudadana que permitan conocer la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones para el fortalecimiento continuo del servicio.

- **Fortalecer las competencias del talento humano**

Desarrollar y fortalecer las competencias técnicas, comunicativas y de servicio del talento humano responsable del relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo una cultura organizacional orientada al servicio, la ética pública y la mejora continua de la experiencia ciudadana.

Alcance

El presente documento aplica para todas las dependencias de la SDM que se relacionan con la ciudadanía, o grupos de valor, a través de los canales y espacios definidos (Véase subtítulo 4.1). Al ser el servicio a la ciudadanía un pilar transversal para la entidad, todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación se involucran en la implementación de la estrategia. Asimismo, se definen dos enfoques claves:

- **Enfoque Poblacional:** Ciudadanía en general (personas naturales y/o jurídicas), con enfoque diferencial, territorial y de lenguaje claro.
- **Enfoque Territorial:** Cobertura en Bogotá, con integración de canales presenciales, telefónicos, virtuales y escritos.

4.1 Canales y espacios de relacionamiento

- **Presencial:** Centros de Servicio, ventanillas únicas, Centros locales de Movilidad, espacios de rendiciones de cuentas, espacios de formación, espacios donde las personas naturales y jurídicas accedan a la oferta de bienes y servicios con creación de redes internas y externas.
- **Telefónico:** Línea de atención local y nacional, incorporación de voice bot.
- **Virtual:** Portal web, chat en línea, videollamada, videollamada en Lengua de Señas Colombianas, sistemas de autogestión, Chat Bot (Prudencia).
- **Canal escrito:** Integración de canales para garantizar continuidad en la atención.
- **Omnicanal:** Estrategia que permite iniciar un trámite en un canal y finalizarlo en otro sin pérdida de información.

Diagnóstico

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece como línea transversal la toma de decisiones basada en evidencia cuantitativa y cualitativa, a partir de la información y datos de servicio a la ciudadanía recopilados por las entidades; por lo cual, para estructurar la presente Estrategía, la SDM realizó un diagnóstico de la relación Entidad - Ciudadanía para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el relacionamiento con sus grupos de valor. A partir de allí se identificaron los siguientes retos de cara a la vigencia 2026:

- Alta demanda del canal presencial.
- Tiempos de atención y respuesta susceptibles de mejora.
- Uso limitado de servicios de autogestión.
- Necesidad de integración efectiva de canales.
- Oportunidad de fortalecer la medición de la experiencia ciudadana.
- Requerimientos de accesibilidad e inclusión conforme a la NTC 6046 y 5854

Con el fin de asegurar una gestión eficiente, humana, inclusiva, oportuna y de calidad, la entidad fundamentó la presente estrategia en los siguientes principios:

- Centralizada en la ciudadanía
- Accesibilidad universal (NTC 6046 canal presencial, Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web NTC 5854)
- Omnicanalidad coordinada (CRM integrado)
- Simplificación y racionalización de trámites
- Transparencia y lenguaje claro
- Participación y retroalimentación ciudadana
- Mejora continua basada en datos y resultados
- Análisis de los criterios de calidad de las PQRS

Plan Anual de Servicio a la Ciudadanía – PASC

El Plan Anual de Servicio a la Ciudadanía (PASC) es la columna vertebral de la estrategia. En él se definieron las siete (7) líneas de trabajo, o líneas estratégicas, así como los 4 escenarios de Relacionamento definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento integral con la Ciudadanía, en las cuales se establecen las actividades que garantizan un relacionamiento con la ciudadanía: eficiente, inclusivo, oportuno y de calidad. Las líneas buscan atender los retos identificados en el título anterior y definir acciones puntuales que ayuden a alcanzar los objetivos planteados.

6.1 Fortalecimiento de Canales de Atención

Se prioriza la consolidación de un modelo omnicanal que integre todos los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, apoyado en herramientas tecnológicas como el CRM institucional, que permitan una gestión eficiente de los casos, el análisis del comportamiento ciudadano y la toma de decisiones basada en datos. Asimismo, se promueve la estandarización de lenguaje, protocolos y flujos de atención, la adopción de buenas prácticas derivadas de mediciones distritales y la incorporación progresiva de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, para fortalecer los procesos de atención, especialmente en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

- Integración de todos los canales bajo un modelo omnicanal.
- Uso de CRM institucional para trazabilidad, historial ciudadano y análisis.
- Envío de campañas masivas a la ciudadanía (Saludos pendientes y procesos de gestión de cobro, entre otras).
- Unificación de lenguaje, protocolos y flujos de atención.
- Evaluar la adopción de las recomendaciones de mediciones distritales (INCIDE, IDSC, FURAG, etc.): plan de acción para superar brechas en innovación, digitalización y experiencia ciudadana.
- Implementar inteligencia artificial (IA) para la respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), en su fase de sustanciación.

6.2 Atención Digital y Autogestión

La Entidad mejorará la atención digital y los mecanismos de autogestión para que la ciudadanía acceda más fácil a la información y trámites, reduciendo tiempos y mejorando la experiencia de usuario. Se implementará un Voice BOT que brinde información general, permite seguimiento de trámites, apoye el agendamiento de citas y oriente sobre servicios virtuales. Además, se fortalecerá el portal web institucional, con accesos más sencillos y actualización constante, para que las gestiones se realicen de manera ágil, clara y segura.

- Implementación de Voice BOT, para:
 - Información general.
 - Seguimiento de trámites.
 - Agendamiento.
 - Orientación básica.
- Promoción y pedagogía de cómo realizar trámites virtuales.
- Fortalecimiento del portal web: Facilitar accesos y mantener la información y enlaces actualizados.

6.3 Racionalización de Trámites

La Entidad continuará avanzando en la racionalización de trámites mediante la simplificación de procesos y requisitos, con un enfoque centrado en la ciudadanía. Este ejercicio permitirá optimizar los procedimientos internos, reducir los tiempos de atención y respuesta, y eliminar reprocesos y traslados innecesarios al canal presencial, promoviendo el uso de canales digitales y una atención más eficiente y oportuna mediante:

- Simplificación de trámites y requisitos.
- Rediseño de procesos con enfoque en la ciudadanía.
- Reducción de tiempos de atención y de respuesta.
- Eliminación de reprocesos y traslados innecesarios al canal presencial.

6.4 Accesibilidad y Enfoque Diferencial

La Entidad garantizará que sus servicios sean accesibles para todas las personas, eliminando barreras y adaptando la atención según las necesidades de cada grupo poblacional. Se aplicarán ajustes y herramientas inclusivas que reconozcan la diversidad ciudadana, asegurando un servicio equitativo, digno e incluyente.

- **Fortalecimiento de la participación ciudadana:** de espacios de control social y retroalimentación.
- Cumplimiento de la NTC 6046.
- Ajustes razonables en todos los canales si aplica.
- Lenguaje claro en todas las comunicaciones de la entidad.
- Atención diferencial a poblaciones vulnerables.
- Accesibilidad digital y telefónica.

6.5 Talento Humano y Cultura de Servicio

La Entidad promueve una atención más humana y cercana. Por eso fortalecerá a sus equipos con formación y acompañamiento, para que cada persona reciba un servicio empático, rápido y de calidad. Todo esto se hará bajo principios de transparencia y pensando siempre en la persona.

- Estandarización y apropiación de una cultura de servicio.
- Formación continua en:
 - Habilidades blandas.
 - Servicio a la ciudadanía.
 - Lenguaje claro e incluyente.
 - Enfoque diferencial.
 - Comunicación clara.
 - Manejo de herramientas CRM y Sistema de Turnos
 - Fortalecimiento de habilidades técnicas y formación en el Acceso a la oferta de bienes y servicio de la SDM

- Certificación de competencias.
- Construir manuales internos de atención, con énfasis en accesibilidad y enfoque de derechos.
- Evaluación al cumplimiento de los protocolos de atención y retroalimentación oportuna.

6.6 Ferias de servicio (Ferias a tú Servicio)

Las Ferias de Servicio, promovidas por la Alcaldía Mayor, se integran a la estrategia de relacionamiento de la Secretaría Distrital de Movilidad como espacios estratégicos de interacción directa con la ciudadanía, orientados a acercar la oferta institucional de la Entidad a los territorios. A través de la participación activa en estas jornadas interinstitucionales, la SDM facilita el acceso a trámites, servicios, información y orientación de manera integral, oportuna y descentralizada, fortaleciendo la atención con enfoque territorial, poblacional y diferencial.

Adicionalmente, estos espacios promueven la participación ciudadana, al permitir el diálogo directo con la comunidad, la recepción de inquietudes, aportes y percepciones sobre la gestión institucional, así como la rendición de cuentas, mediante la socialización de avances, resultados y acciones de mejora en la prestación de los servicios del sector movilidad. De esta manera, se fortalece la presencia institucional, la articulación intersectorial y la construcción de confianza con la ciudadanía, en coherencia con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y los principios de transparencia y control social.

- Fortalecer la presencia de la entidad en las Ferias a tu Servicio de la Secretaría General

6.7 Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de las PQRSD

La Secretaría Distrital de Movilidad fortalecerá el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en coherencia con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos establecidos por la Secretaría General. Este seguimiento tendrá como propósito garantizar respuestas oportunas, claras, completas, coherentes y ajustadas al marco normativo vigente, que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y fortalezcan la confianza en la gestión institucional.

Para tal fin, la Entidad implementará mecanismos sistemáticos de monitoreo y evaluación de las respuestas emitidas, apoyados en herramientas tecnológicas que permitan la trazabilidad de los casos, la verificación de tiempos de respuesta y la revisión de la calidad del contenido. Así mismo, se realizarán análisis periódicos de los resultados de las evaluaciones efectuadas por la Secretaría General, con el fin de identificar brechas, riesgos recurrentes y oportunidades de mejora.

Los hallazgos derivados de este seguimiento serán insumo para la definición de acciones correctivas y preventivas, el fortalecimiento de capacidades del talento humano y la actualización de protocolos y lineamientos internos. De esta manera, la SDM promoverá una gestión integral de las PQRSD orientada al mejoramiento continuo, la transparencia, la garantía de derechos y la prestación de un servicio de calidad, centrado en la experiencia de la ciudadanía.

6.8 Medición de Satisfacción y Experiencia

La Entidad implementará instrumentos de medición estandarizados y accesibles, apoyados en herramientas tecnológicas y analítica de datos, que faciliten la recolección, análisis y seguimiento de la información, garantizando la trazabilidad de los resultados. Así mismo, los hallazgos derivados de estas mediciones serán incorporados en los planes de acción institucionales, orientados al mejoramiento continuo, la toma de decisiones basada en evidencia y el fortalecimiento de la experiencia ciudadana, en coherencia con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y los lineamientos de evaluación distritales como INCIDE, FURAG e IDSC.

- Encuestas post-atención multicanal.
- Indicadores de experiencia ciudadana (CX).
- Análisis de datos del CRM, Gestor Documental y Sistema de Turno
- Diferentes informes que genere la DAC.
- Toma de decisiones basado en datos y enfocados en la mejora continua.

Indicadores de gestión

En el marco de la implementación de la estrategia de relacionamiento, para facilitar la medición y seguimiento del PASC, se definieron los siguientes indicadores:

Línea estratégica	Actividad	Responsable	Indicador	Meta anual	Resultado esperado
6.1	Implementar CRM	Dirección de Atención al Ciudadano	CRM operativo	100%	Integración de todos los canales de atención Trazabilidad de todas las atenciones realizadas
	Cierre de brechas INCIDE	Dirección de Atención al Ciudadano	Resultado INCIDE	≥ 90%	Mejorar en el ranking de entidades distritales en la medición INCIDE
	Implementación IA para PQRS	Dirección de Atención al Ciudadano	% de peticiones sustanciadas por IA	≥ 15%	Agilizar la respuesta de PQRS
6.2	Implementar Voice BOT y Chat BOT	Dirección de Atención al Ciudadano	% autogestión	≥ 30%	Atención rápida, moderna y eficiente
	Promoción y pedagogía de cómo realizar trámites virtuales	Comunicaciones/ Dirección de Atención al Ciudadano	% de atención no presencial	<30%	Disminución de demanda en el canal presencial
6.3	Optimizar trámites priorizados	Planeación	Tiempo promedio de atención	36,5 minutos	Reducción del tiempo de atención
			Número de trámites racionalizados	2	Trámites más eficientes y diseñados en las necesidades ciudadanas
6.4	Ajustes NTC 6046 y 5854	Infraestructura / Dirección de Atención al Ciudadano / Comunicaciones	Cumplimiento de la Norma Técnica de accesibilidad	100%	Garantizar el acceso de todas las personas a la oferta institucional

Línea estratégica	Actividad	Responsable	Indicador	Meta anual	Resultado esperado
6.5	Cualificación	Talento Humano / Dirección de Atención al Ciudadano	% de personal capacitado	100%	Fortalecer las capacidades y habilidades de las personas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía
6.7	Encuestas satisfacción	Servicio al Ciudadano	Índice de Satisfacción Ciudadana	≥ 95%	Ciudadanía satisfecha con le gestión de la entidad Mejorar la relación Entidad - Ciudadanía Reducir la cantidad de PQRS Atención eficiente, oportuna y de calidad
	Encuestas de calidad de la información		Índice de calidad de la información		
	Encuestas de efectividad del trámite		Índice de satisfacción con trámites virtuales		
	Evaluación de cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía		% de Cumplimiento de protocolos de atención	≥ 90%	
	Monitoreo al funcionamiento de los canales de atención		% de Cumplimiento de los canales de atención		

Roles y responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades dentro de la estrategia aporta claridad, propósito y dirección a cada participante; además de facilitar el seguimiento, trazabilidad y evaluación de las acciones. De esta manera, se aumenta la eficiencia y productividad de las partes en la implementación de cada actividad. En el marco de la presente estrategia, se espera que todas las parte implicadas ayuden con:

- Liderazgo institucional de la Dirección de Atención al Ciudadano
- Articulación con áreas OTIC, Políticas de relación estado-ciudadanía y OAPI.
- Seguimiento bajo MIPG, INCIDE, FURAG, ITA
- Reportes periódicos de avance.

Riesgos y Mitigación

La identificación de riesgos es clave para evaluar, gestionar y reducir su impacto en el desarrollo de la estrategia. Asimismo, es fundamental definir las formas de mitigar las potenciales amenazas que afecten los procesos.

Por tal motivo, a continuación se presentan los riesgos identificados:

- **Resistencia al cambio** → gestión del cambio y capacitación.
- **Brecha digital** → fortalecimiento del canal telefónico y digital.
- **Baja adopción de canales virtuales** → pedagogía ciudadana.

Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es una hoja de ruta para que las entidades mejoren su desempeño, sean más eficientes y cumplan con el fin último de lo público: satisfacer las necesidades y velar por el goce de los derechos de la ciudadanía. En ese sentido, con base en este Modelo, la presente estrategia de relacionamiento se apalanca de las siguientes dimensiones para su construcción y ejecución:

Dimensión 3 – Gestión con Valores para Resultados.

- Política de Servicio al Ciudadano.
- Política de Gobierno Digital.
- Política de Racionalización de Trámites.

Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación del Plan de Atención y Servicio a la Ciudadanía (PASC) se realizan de manera trimestral, a través del Comité de Servicio a la Ciudadanía, como instancia de articulación, análisis y toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio. Este ejercicio contará con el acompañamiento y participación activa del Defensor o Defensora de la Ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 216 de 2024, como garante de los derechos de la ciudadanía y promotor del fortalecimiento de la relación entre la Entidad y sus grupos de interés.

En el marco de este seguimiento, el Defensor de la Ciudadanía aportará análisis y recomendaciones derivadas de la gestión de PQRS, la identificación de riesgos en la atención, la evaluación de la calidad de las respuestas y la observación de posibles barreras en el acceso a los trámites y servicios, con el fin de orientar acciones de mejora y prevenir la materialización de fallas recurrentes en el servicio.

Los resultados del seguimiento trimestral serán consolidados y reportados a la alta dirección, y se articulará con los procesos de Planeación, Control Interno y Rendición de Cuentas, asegurando la alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Así mismo, estos insumos servirán para la definición de planes de acción, ajustes a la estrategia de servicio a la ciudadanía y el fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana y la calidad en la prestación del servicio.

Articulación del PASC 2026 con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)

La Estrategia de Relacionamento y el Plan Anual de Servicio a la Ciudadanía (PASC) 2026 de la Secretaría Distrital de Movilidad se estructuran en coherencia con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), adoptado mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, el cual orienta la gestión pública hacia un relacionamento integral, articulado y centrado en la ciudadanía.

En este sentido, el PASC operacionaliza el MDRIC a través de acciones concretas, medibles y con responsables definidos, alineadas con las cuatro dimensiones y escenarios del Modelo:

- (i) Acceso a la información pública.
- (ii) Acceso a la oferta institucional.
- (iii) Rendición de cuentas.
- (iv) Participación ciudadana en la gestión pública.

De igual manera, las líneas estratégicas del PASC se desarrollan en los distintos escenarios de relacionamento definidos por el Modelo —presencial, telefónico, virtual, escrito y omnicanal— garantizando coherencia entre la planeación estratégica, la operación del servicio y la evaluación de resultados.

Articulación por dimensiones del MDRIC

1. Dimensión: Acceso a la información pública

El PASC de la Secretaría Distrital de Movilidad, contribuye a esta dimensión mediante acciones orientadas a garantizar información clara, oportuna, accesible y comprensible para la ciudadanía, fortaleciendo la transparencia y el derecho de acceso a la información.

Se articula principalmente a través de:

- El fortalecimiento del portal web institucional y la actualización permanente de contenidos.
- La unificación del lenguaje, protocolos y flujos de atención bajo criterios de lenguaje claro.
- El uso del CRM institucional para asegurar trazabilidad, coherencia y calidad de la información suministrada.
- La promoción de campañas masivas informativas (saldos, gestión de cobro, trámites y servicios).
- El seguimiento a los criterios de calidad de las PQRS, garantizando respuestas claras, completas y ajustadas al marco normativo.

Estas acciones fortalecen la confianza ciudadana y reducen barreras informativas en todos los canales de atención.

2. Dimensión: Acceso a la oferta institucional (bienes y servicios)

El PASC operacionaliza esta dimensión mediante la integración de canales, la racionalización de trámites y el fortalecimiento de mecanismos de autogestión, facilitando el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios del sector movilidad.

Se evidencia en:

- La consolidación del modelo omnicanal, que permite iniciar y finalizar trámites en diferentes canales sin pérdida de información.
- La implementación de herramientas digitales como Voice BOT, Chat BOT y sistemas de autogestión.

- La racionalización y simplificación de trámites priorizados.
- La reducción de la presencialidad innecesaria, priorizando la atención presencial solo cuando sea indispensable.
- La participación activa en Ferias de Servicio, acercando la oferta institucional a los territorios.

Estas acciones mejoran la oportunidad, eficiencia y equidad en el acceso a los servicios institucionales.

3. Dimensión: Rendición de cuentas

El PASC integra la participación ciudadana como un eje transversal del relacionamiento, promoviendo espacios de diálogo, retroalimentación y control social.

Esta dimensión se materializa a través de:

- La participación en Ferias de Servicio como espacios de interacción directa con la ciudadanía.
- La gestión integral de las PQRSD como mecanismo de escucha activa.
- La rendición de cuentas y socialización de avances y resultados institucionales.
- La incorporación de los resultados de mediciones de satisfacción y experiencia ciudadana en los planes de mejora.
- El rol del Defensor de la Ciudadanía como articulador entre la Entidad y la ciudadanía, de acuerdo con la Resolución 216 de 2024.

De esta manera, el PASC fortalece la corresponsabilidad y la confianza entre la SDM y la ciudadanía.

4. Dimensión: Participación ciudadana en la gestión pública (Experiencia ciudadana)

El PASC tiene como eje central la mejora continua de la experiencia ciudadana, entendida como la percepción integral de la interacción de las personas con la Entidad a lo largo de los distintos momentos del servicio.

Esta dimensión se desarrolla mediante:

- La medición sistemática de la satisfacción y experiencia ciudadana en todos los canales.
- El uso de analítica de datos del CRM, sistema de turnos y gestor documental.
- La mejora de tiempos de atención y respuesta.
- La implementación progresiva de inteligencia artificial para la gestión de PQRSD.
- El fortalecimiento del talento humano y la cultura de servicio.
- La adopción de enfoques de accesibilidad, inclusión y diferencial.

Estas acciones permiten una gestión basada en evidencia, orientada a la mejora continua del servicio.

