

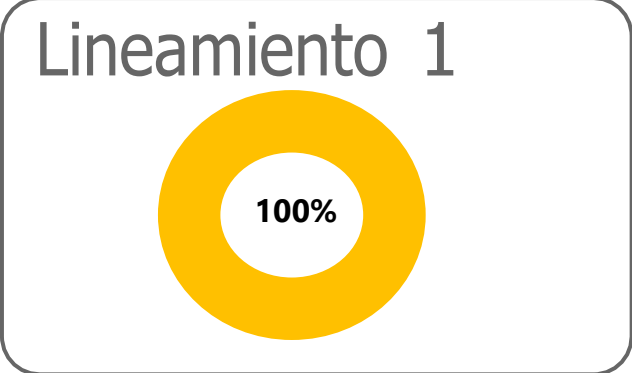
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM



Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



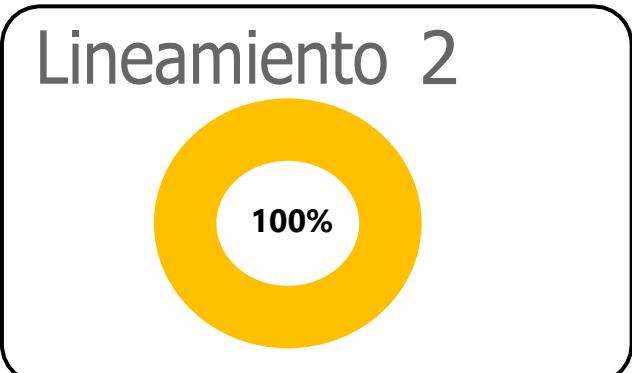
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de la vigencia 2025, avanzó en el cumplimiento de las metas definidas para garantizar un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad.

En el POA de Inversión, la Meta 1 alcanzó un 96,30 % de atenciones resueltas en primer contacto, equivalente a 631.811 interacciones de 656.070 recibidas. La Meta 2 registró un tiempo promedio de atención presencial de 39 minutos, con una reducción del 21 % frente a la línea base de 49,6 minutos. La Meta 3 logró 1.311 atenciones a víctimas de siniestros viales con enfoque poblacional, diferencial y de género. En la Meta 4 se capacitaron 11.540 personas en prevención de siniestralidad vial. La Meta 5 alcanzó 10.151 cursos pedagógicos con enfoque diferencial. La Meta 6 permitió que 99 mujeres culminaran el programa de formación en oficios no convencionales y obtuvieran la recategorización de su licencia a C1.

En el Producto Meta Resultado (PMR), se alcanzó un 98 % de avance en la implementación de criterios de infraestructura en los puntos de atención de la SDM (41 de 42), y un nivel de satisfacción ciudadana del 96,88 %.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



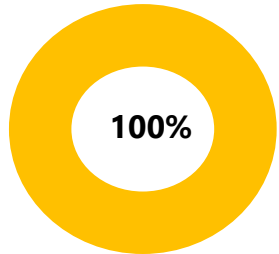
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad consolidó la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, evidenciando avances en sus dimensiones: Implementación del Modelo con un 88,86 %, Acceso a la Información Pública con 70,80 %, Acceso a la Oferta de Bienes y Servicios con 65,76 % y Participación Ciudadana en la Gestión Pública con 76,51 %.

En este periodo se desarrollaron mesas técnicas de seguimiento para ajustar protocolos relacionados con la caracterización de la ciudadanía, la calidad de la información, la aplicación de lenguaje claro e incluyente y la estrategia de racionalización de trámites. Como resultado, se convocó la Mesa Técnica de Relacionamiento, en la cual se socializaron los avances y resultados, los cuales fueron presentados al Comité Directivo de la Entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

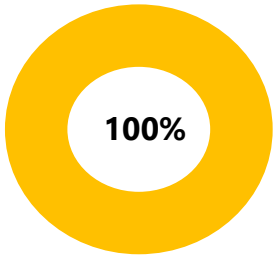
Durante el segundo semestre de 2025, la Dirección de Atención al Ciudadano fortaleció sus equipos de trabajo mediante la provisión de recursos para la contratación de talento humano, con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en los diferentes canales y brindar información oportuna y veraz sobre la oferta institucional.

Uno de los programas estratégicos fue el Centro de Contacto de Movilidad, para el cual se destinaron recursos cercanos a \$26.699 millones, mediante contratación con vigencias futuras, asegurando la continuidad del servicio BPO. De este monto, \$6.675 millones corresponden a presupuesto comprometido en el primer semestre, con ejecución en el segundo semestre de 2025. Esta inversión permitió fortalecer el funcionamiento integrado de los canales de atención y la capacidad institucional para responder a las necesidades de la ciudadanía, grupos de valor, partes interesadas y aliados estratégicos, mediante procesos, infraestructura tecnológica y administrativa adecuados.

Estos avances han contribuido a una atención más oportuna, integral y de calidad, en coherencia con los principios de transparencia y lucha contra la corrupción establecidos en la Ley 1474 de 2011, así como con la garantía de una infraestructura física y tecnológica accesible, con enfoques de género, diferencial, territorial y poblacional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

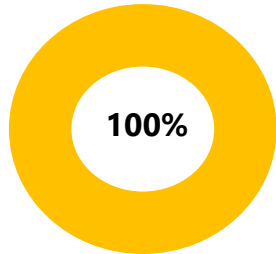
Durante segundo semestre del 2025 se promovió de manera constante el uso de lenguaje claro e incluyente en los diferentes canales y espacios comunicativos de la entidad, esto a través de la divulgación de videos, piezas gráficas, tips y contenidos pedagógicos orientados a fortalecer una comunicación comprensible, respetuosa y accesible para todas las personas.

Se difundió material sobre lenguaje claro no sexista, pautas para dirigirse adecuadamente a personas de los diferentes grupos poblacionales, así como videos subtítulos y con interpretación en Lengua de Señas Colombiana. Además, se realizaron socializaciones, un taller y una obra de teatro para reforzar el aprendizaje institucional, junto con la traducción a lenguaje claro e incluyente de diversos documentos de atención al ciudadano.

Estas fortalecieron la cultura institucional orientada a comunicarse con claridad, inclusión y enfoque diferencial en beneficio de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



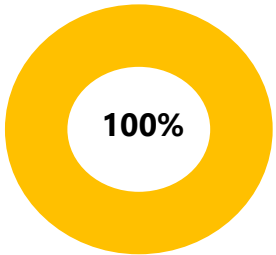
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento de la Directiva Conjunta 005 de 2023, y en el marco de la promoción del uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés y la protección de la identidad del denunciante:

Durante el segundo semestre de 2025, la Entidad divulgó entre sus funcionarios los canales de denuncia por hechos de corrupción, soborno y conflictos de interés, mediante la presentación de los lineamientos de PQRSD realizada el día 13 de noviembre. Asimismo, se difundió esta información a la ciudadanía en general a través de las redes sociales, las carteleras digitales ubicadas en los puntos de atención, la página web institucional y los puntos de contacto con el ciudadano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

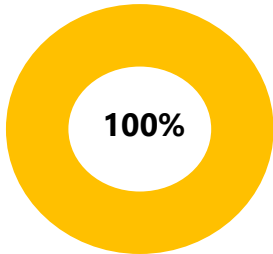
Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad recibió 207.386 PQRSDF a través de los distintos canales de atención. En articulación con la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), el Defensor del Ciudadano lideró acciones y formuló recomendaciones para fortalecer la gestión de PQRSDF, conforme a los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Entre las acciones adelantadas se destacan: (i) el seguimiento mensual al estado de trámite de los derechos de petición mediante 6 memorandos; (ii) la emisión de respuestas claras, coherentes y oportunas, soportadas en 5 informes mensuales y 1 informe trimestral de evaluación de calidad; (iii) el fortalecimiento del conocimiento del Reglamento Interno de Gestión de Peticiones Ciudadanas mediante 1 socialización; (iv) la revisión y gestión semanal de PQRS a través de correos y chat institucional; y (v) la formulación de respuestas de fondo con enfoque resolutivo en 5 casos ciudadanos mediante mesas de trabajo interdependencias.

Adicionalmente, con base en la evaluación de calidad del tercer trimestre de 2025, que registró Coherencia 98,80%, Claridad 98,01%, Calidez 98,01%, Oportunidad 90,04% y Manejo del sistema 98,41%, se recomendó continuar y fortalecer las acciones orientadas a mejorar la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025 se radicó una (1) solicitud en el canal de usuarios del Defensor de BTE, la cual fue analizada integralmente y respondida de fondo. En el seguimiento a la gestión de peticiones, a partir del monitoreo permanente y la información recopilada, se formularon recomendaciones a través de los informes mensuales de gestión de PQRSD. El Defensor de la Ciudadanía emitió recomendaciones orientadas a prevenir respuestas extemporáneas, fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas, aplicar el Reglamento Interno de PQRSD, y gestionar las peticiones conforme a la Ley 1755 de 2015, el sistema BTE, ORFEO y los mecanismos internos de seguimiento.

Adicionalmente, el Defensor atendió cuatro (4) solicitudes relacionadas con inconformidades en la atención, acceso a grabaciones y garantía de trámites y servicios. Se revisaron antecedentes, se realizaron verificaciones internas, se programaron citas presenciales y virtuales y se brindó orientación a los ciudadanos. Como resultados, se resolvieron de fondo todas las peticiones, se garantizaron los derechos ciudadanos y el acceso a los canales institucionales; solo un ciudadano (Miguel Romero) no atendió las citaciones. La intervención del Defensor entre julio y diciembre de 2025 fortaleció la atención ciudadana mediante una gestión articulada, oportuna y orientada a la garantía de derechos..

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

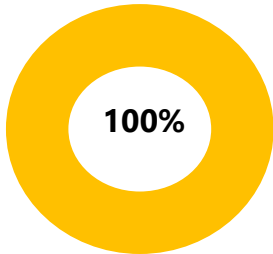
Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad realizó de manera oportuna y conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 216 de 2024, el reporte del cambio en la designación del Defensor de la Ciudadanía, garantizando la continuidad de esta figura como mecanismo institucional para la protección de los derechos de la ciudadanía y el fortalecimiento del relacionamiento entre la Entidad y sus grupos de interés.

En cumplimiento de la Función 3, Lineamiento 2, orientada a asegurar la adecuada articulación, divulgación y comunicación institucional frente a la designación del Defensor de la Ciudadanía, la Entidad informó formalmente dicha novedad a las instancias correspondientes, por correo electrónico, en el cual se notificó el cambio de manera clara, verificable y trazable.

Esta actuación permitió asegurar la actualización oportuna de la información institucional, facilitar la articulación con los procesos internos involucrados en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y garantizar que la ciudadanía cuente con un referente institucional plenamente identificado para la defensa de sus derechos y la canalización de sus inconformidades.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

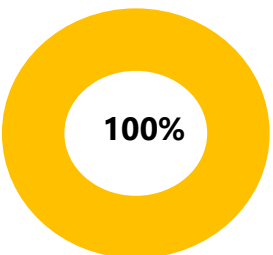
Durante el segundo semestre de 2025 se ejecutaron cuarenta y siete (47) socializaciones dirigidas a fortalecer el conocimiento técnico de los servidores públicos encargados del relacionamiento en la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, alineadas con los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas.

Las socializaciones se distribuyeron así: en julio se abordaron temas como Sistema de Gestión Antisoborno y SARLAFT, MIPG, ISO 9001, cursos pedagógicos, reporte de novedades y protocolo de atención; en agosto, lenguaje incluyente, "Sembrando semillas" y el Manual de Señalización Vial; en septiembre, Ley 1730, Reglamento Interno PQRSO II semestre 2025, cultura del servicio y excepciones de pico y placa; en octubre, transformación digital, contratación, cursos pedagógicos, racionalización de trámites y normas de tránsito; en noviembre, Reglamento PQRSO, cartilla BTE, lenguaje claro, PMT, seguridad vial y atención al ciudadano; y en diciembre, la versión 24 de la presentación de cursos pedagógicos.

Participaron 4.913 convocados, con 1.845 asistentes (38%), en 12 sesiones presenciales y 23 virtuales. Se utilizaron correo electrónico, WhatsApp, Google Calendar, Google Meet, listas de asistencia y el auditorio institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025 se realizaron ocho (8) cualificaciones lideradas por la Secretaría General, orientadas a fortalecer los conocimientos, habilidades, comportamientos y capacidades de los servidores públicos de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía. Estas actividades se desarrollaron conforme a los lineamientos institucionales y a las necesidades identificadas, con el fin de mejorar el desempeño individual y colectivo y aportar al cumplimiento de los objetivos misionales.

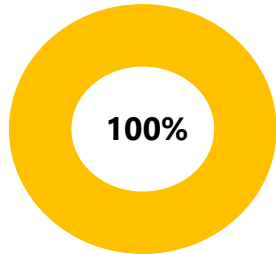
Las cualificaciones abordaron temáticas como: gestión de emociones y bienestar emocional; protocolos de atención para grupos poblacionales diferenciales y personas con discapacidad; tipología de ciudadanos y manejo de ciudadanía inconforme; y aplicación de protocolos en los canales de atención. Las jornadas se realizaron en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025.

En términos cuantitativos, se convocaron 630 personas, de las cuales asistieron 470, alcanzando un 75% de participación, a través de 8 sesiones virtuales. Para su desarrollo se utilizaron herramientas como correo electrónico, grupos de WhatsApp, Calendario Google, invitaciones por video, Microsoft Teams y listas de asistencia.

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

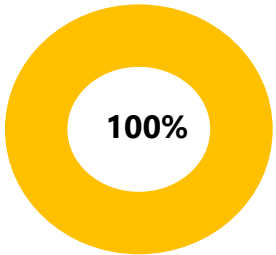
Durante el segundo semestre de 2025 se realizaron ocho (8) cualificaciones lideradas por la Secretaría General, orientadas a fortalecer los conocimientos, habilidades, comportamientos y capacidades de los servidores públicos de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía. Estas actividades se desarrollaron conforme a los lineamientos institucionales y a las necesidades identificadas, con el fin de mejorar el desempeño individual y colectivo y aportar al cumplimiento de los objetivos misionales.

Las cualificaciones abordaron temáticas como: gestión de emociones y bienestar emocional; protocolos de atención para grupos poblacionales diferenciales y personas con discapacidad; tipología de ciudadanos y manejo de ciudadanía inconforme; y aplicación de protocolos en los canales de atención. Las jornadas se realizaron en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025.

En términos cuantitativos, se convocaron 630 personas, de las cuales asistieron 470, alcanzando un 75% de participación, a través de 8 sesiones virtuales. Para su desarrollo se utilizaron herramientas como correo electrónico, grupos de WhatsApp, Calendario Google, invitaciones por video, Microsoft Teams y listas de asistencia.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

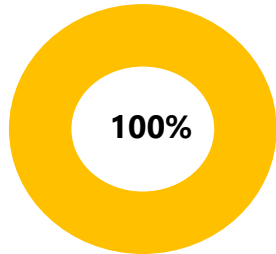
Durante el periodo, la Secretaría Distrital de Movilidad identificó y caracterizó los canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía para garantizar un servicio oportuno, cercano y accesible. La Entidad dispuso canales presenciales (2 Centros de Servicio de Movilidad: Calle 13 y Paloquemao; 6 sedes de cursos pedagógicos; 7 puntos de salida de patios; 20 Centros Locales de Movilidad; 19 Ventanillas Únicas de Servicio; 10 patios; 1 ORVI; espacios de rendición de cuentas y ferias de servicio), telefónicos (línea local (601) 364 9400 opción 2 y línea nacional 01 8000 127425), virtuales (chat con agente, llamada virtual, devolución de llamada, videollamada, videollamada en Lengua de Señas Colombiana, redes sociales y chatbot Prudencia) y omnicanales (formulario de PQRS y campañas masivas SMS y Mail).

Desde enero de 2025 se adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y una estrategia de atención omnicanal, articulada mediante un CRM – Tipificador, que registra todas las interacciones. En el segundo semestre de 2025 se atendieron 726.085 personas y en todo el año 1.591.954, distribuidas así: presencial 341.913 (645.296 en 2025), telefónico 304.861 (541.885) y virtual 120.244 (404.773).

Para la vigencia 2025, la Dirección de Atención al Ciudadano operó el Centro de Contacto de Movilidad BPO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Como Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) emitió una serie de recomendaciones estratégicas. Estas están orientadas a fortalecer el vínculo entre la Entidad y la ciudadanía, garantizando la protección de sus derechos y la mejora continua en la prestación de trámites y servicios.

Dentro de las recomendaciones ejecutadas y monitoreadas durante el periodo, se destacan:

Accesibilidad y simplificación de trámites: Fortalecimiento de la digitalización de procesos y eliminación de pasos innecesarios para asegurar servicios ágiles y sin barreras.

Optimización de canales de atención: Ampliación de la cobertura presencial y virtual, garantizando alternativas efectivas para poblaciones con limitaciones de movilidad o brechas tecnológicas.

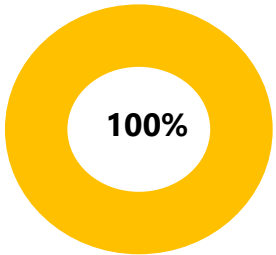
Interoperabilidad tecnológica: Consolidación de la integración con plataformas externas, tales como el RUNT Pro, para asegurar la integridad de la información y reducir los tiempos de respuesta.

Transparencia y rendición de cuentas: Establecimiento de mecanismos periódicos de seguimiento y divulgación de los resultados de la estrategia de racionalización, incrementando la confianza ciudadana.

Cultura organizacional de servicio: Capacitación constante del talento humano en atención centrada en el

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Dirección de Atención a la Ciudadanía realizó el seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), cuyos resultados consolidados fueron presentados y validados por el Comité Directivo de la Secretaría Distrital de Movilidad en noviembre de 2025. La alta dirección ratificó el avance institucional del modelo, con una implementación del 88,86% y un cumplimiento del 100% en la política de racionalización de trámites, conforme al Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG) del DAFP (pp. 7, 13).

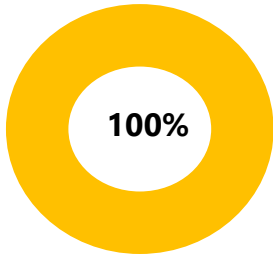
En términos de eficiencia operativa, con corte a octubre de 2025 se gestionaron 1.250.081 atenciones a través de los distintos canales (p. 10). La Secretaría General de la Alcaldía Mayor evaluó la calidad del servicio con un cumplimiento del 97,9%, destacando un 100% de efectividad en los canales virtual y telefónico (p. 8). En materia de PQRSD, se gestionó el 95,90% de las 293.871 solicitudes radicadas mediante Orfeo y Bogotá Te Escucha – BTE (p. 15).

Respecto a la racionalización de trámites, se alcanzó un 100% de avance en la inscripción de exceptuados de Pico y Placa y un 70% en la digitalización de facilidades de pago (pp. 3–4), logrando un nivel de satisfacción ciudadana del 95,64% al cierre del tercer trimestre (p. 9). La validación de estos resultados orienta las acciones de mejora INCIDE

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

En cumplimiento de la Función 7, Lineamiento 2, el Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad participó activamente en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía correspondientes al segundo semestre de 2025, como instancia de articulación y coordinación distrital para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

Dicha participación permitió contribuir al análisis, seguimiento y alineación de las acciones institucionales con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, así como al intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas entre las entidades distritales.

Como evidencia del cumplimiento de esta función, se anexan los listados de asistencia remitidos por la Secretaría General, los cuales dan cuenta de la participación efectiva del Defensor de la Ciudadanía de la SDM en las sesiones de la Comisión durante el periodo señalado.