



ANEXO
INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA DURANTE EL 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

BOGOTÁ, ENERO 2026

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



I. INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el **Balance de las Buenas Prácticas** implementadas por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) durante el año 2025. La DAC, en ejercicio del rol de **Defensor de la Ciudadanía** (función establecida para velar por los derechos de las personas y la adecuada prestación de servicios, según el Decreto 567 de 2006 y la Resolución 759930 de 2024), ejecutó iniciativas orientadas a mejorar la calidad de la atención y los servicios prestados.

Esta gestión se alinea con los principios del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, que busca fortalecer la conexión entre la Entidad y la población de Bogotá. A continuación, se detalla el resumen de las iniciativas más importantes que contribuyeron a hacer de la atención de la SDM un proceso más eficiente, accesible e incluyente.

A. INNOVACIÓN Y HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

La incorporación de tecnología y nuevas herramientas en la prestación del servicio representó un avance significativo hacia una atención más eficiente, objetiva y accesible. Las iniciativas desarrolladas en este eje buscaron modernizar los canales de atención y ampliar el portafolio de servicios disponibles para la ciudadanía.

- **Sistema de Identificación de Emociones Ciudadanas con Inteligencia Artificial (Speech Analytics)**

Se implementó una herramienta de análisis con inteligencia artificial que evalúa las interacciones telefónicas entre la ciudadanía y el personal del canal de atención. El sistema clasificó las emociones detectadas en las llamadas de acuerdo con las palabras utilizadas, permitiendo obtener una medición objetiva de la experiencia ciudadana que complementó y enriqueció los métodos tradicionales de evaluación de satisfacción.

La puesta en marcha de esta herramienta se desarrolló en cinco etapas:

1. Recepción de la oferta técnica por parte del operador del servicio del Centro de contacto de Movilidad.
2. Parametrización de la inteligencia artificial según las necesidades institucionales.
3. Entrenamiento del sistema mediante la identificación y clasificación de emociones.
4. Elaboración de tableros de control para visualización de resultados.
5. Implementación de procesos de seguimiento y análisis de datos.

El principal reto, fue la identificación de la ruleta de emociones y su clasificación adecuada para el entrenamiento efectivo de la inteligencia artificial, como se puede ver en la siguiente imagen:

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



Imagen No 1. Tablero de Identificación de Emociones Ciudadanas - 2025

Fuente: DAC -SDM-2025

El sistema representó una innovación significativa en la medición de la satisfacción ciudadana, al generar resultados cuantitativos basados en análisis automatizado de conversaciones reales.

Esta aproximación ofreció una perspectiva más objetiva que las encuestas de percepción tradicionales, permitiendo identificar oportunidades de mejora en tiempo real y tomar decisiones basadas en datos concretos sobre la experiencia de las personas que contactaban a la entidad. La ciudadanía beneficiada correspondió a todas las personas que se comunicaron con la Secretaría a través del canal telefónico.

● GUÍA No. 04 - Material Didáctico para Cursos Pedagógicos

Se diseñó e implementó una guía didáctica dirigida a la ciudadanía que participó en cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Esta herramienta buscó promover el proceso de aprendizaje mediante estrategias de apropiación del conocimiento apoyadas en recursos didácticos claros y accesibles.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

El desarrollo de esta guía incluyó: el diseño de contenidos pedagógicos estructurados según el perfil de los participantes, la creación de recursos didácticos que facilitan la comprensión de la normativa vial, la producción e impresión de las guías para distribución en los cursos pedagógicos, y su incorporación en las actividades formativas alineadas con los objetivos del curso.

**Guía didáctica para el desarrollo del Curso
Pedagógico por infracción a las Normas de Tránsito**

Guía No 4: Descubre el juego por la vida

Escribe tus datos personales sin dejar espacios en blanco. En actor vial, escribe el rol que ejercía en el momento de la imposición de la orden de comparendo: Peatón(a), ciclista, motociclista, conductor, pasajero o acompañante.

Nombre y Apellido	Tipo Doc. / No. Doc.	Actor Vial

OBJETIVO: Fortalecer el reconocimiento de las señales de tránsito para contribuir con la seguridad vial, el respeto mutuo y el desarrollo de una mejor cultura ciudadana.



Población Objetivo:
Todas las personas participantes como los actores viales.



Factor de riesgo asociado:
Desconocimiento de las señales de tránsito.



Materiales:
* Hoja -Taller / *Esfero



Duración:
20 Minutos

Imagen No 2. Guía para el desarrollo del curso pedagógico - 2025
Fuente: DAC -SDM-2025

La guía apoyó el desarrollo de actividades formativas durante los cursos pedagógicos, facilitando la comprensión de la normativa vial de manera didáctica y accesible, promoviendo actitudes responsables en la vía pública, fomentando una cultura de respeto y seguridad vial, y fortaleciendo un proceso de aprendizaje más estructurado y efectivo para los participantes.

Esta herramienta benefició a todas las personas que asisten a cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, contribuyendo a la transformación de comportamientos y la reducción de la siniestralidad vial en la ciudad.

● Virtualización del Primer Momento de Atención para Facilidades de Pago

Se implementó un sistema de validación virtual de requisitos para el trámite de facilidades de pago, eliminando la necesidad de desplazamiento inicial de la ciudadanía al Centro de Servicios de Paloquemao.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

Esta iniciativa permitió realizar la verificación previa del cumplimiento de requisitos establecidos en el manual de cartera de la entidad de manera remota, facilitando el acceso al servicio y optimizando los tiempos de atención.

El desarrollo de esta herramienta comprendió ocho etapas:

1. Análisis de la cadena de valor del trámite.
2. Identificación de oportunidades de mejora en el proceso.
3. Rediseño del trámite para incorporar la virtualización.
4. Presentación de propuestas de mejora a las áreas involucradas.
5. Elaboración del requerimiento técnico para el desarrollo del sistema.
6. Realización de pruebas funcionales para validar su correcto funcionamiento.
7. Puesta en producción de la plataforma.
8. Establecimiento de mecanismos de seguimiento y monitoreo continuo.



Imagen No 3. Formulario de acuerdos de pago página web SDM- 2025

Fuente: DAC -SDM-2025

Los principales desafíos enfrentados correspondieron a lograr la interoperabilidad con el sistema contravencional de la entidad que se encontraba en etapa de estabilización, gestionar la integración con el servicio de validación de identidad de la Registraduría Nacional para garantizar que los documentos de identidad tipo cédula sean válidos y estén activos y, coordinar los ajustes al procedimiento interno con la Dirección de Gestión de Cobro para alinear el nuevo proceso virtualizado con las políticas institucionales de cartera.

La digitalización del proceso generó resultados significativos:

- Disminución del 56,39% en el tiempo de atención y validación documental.
- Reducción del 22% en los pasos del proceso interno
- Eliminación del 100% de la presentación presencial de documentos en el primer momento de atención
- Validación automática del 100% de las cédulas de ciudadanía mediante interoperabilidad con la Registraduría Nacional.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

Durante el mes de noviembre de 2025, se logró la validación virtual de requisitos para 48 personas, evitando desplazamientos innecesarios y reduciendo costos de transporte.

Esta racionalización mejoró la experiencia del ciudadano al evitar reprocesos, fortalecer la seguridad del trámite y optimizar la capacidad operativa, contribuyendo a la recuperación de la cartera de la Secretaría Distrital de Movilidad.

- **Incorporación de Excepciones de Pico y Placa en Ferias a tu Servicio**

Se implementó la prestación del trámite de excepción de pico y placa por discapacidad en las jornadas de Ferias de Servicios convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esta iniciativa buscó descentralizar los servicios, acercándolos a las localidades y barrios para facilitar el acceso a la información y la realización de trámites, fortaleciendo la confianza institucional y promoviendo la participación ciudadana.

La implementación requirió:

- La coordinación interinstitucional con la Secretaría General para la inclusión de la Secretaría Distrital de Movilidad en la agenda de ferias distritales
- La adaptación del modelo de atención presencial para su operación en espacios externos con conectividad y herramientas tecnológicas móviles.
- La capacitación del personal gestor para la prestación del trámite en condiciones de movilidad
- El establecimiento de protocolos de atención que garantizaran la misma calidad del servicio prestado en los Centros de Servicios de Movilidad.

Los principales desafíos incluyeron asegurar la conectividad y el acceso a las plataformas institucionales desde ubicaciones externas, coordinar la logística para el transporte de equipos así como, el del personal, y mantener la eficiencia en la atención sin comprometer los tiempos de respuesta.

Durante el periodo de abril a junio de 2025, se participó en jornadas realizadas en las localidades de Usme, Kennedy, Ciudad Bolívar y Los Mártires, atendiendo a 11 personas con discapacidad que accedieron al trámite de excepción. Se logró el 100% de excepciones registradas y orientadas en todas las ferias de servicio, evitando 44 desplazamientos de la ciudadanía a los Centros de Servicios de Movilidad, lo que se tradujo en un ahorro de \$140.800 en costos transaccionales para las personas atendidas. La satisfacción ciudadana alcanzó el 96,36%, reflejando el cumplimiento de las expectativas en los atributos de claridad (100%), facilidad (100%), ahorro en desplazamiento (100%), ahorro en costos (100%) y tiempo de atención (98,18%).

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



Imagen No 4. Feria de servicios SDM- 2025
Fuente: DAC -SDM-2025

Las observaciones ciudadanas destacaron la gestión oportuna al evitar desplazamientos innecesarios a los Centros de Servicios, la cercanía al llevar el servicio a las diferentes localidades, y la calidad en la atención brindada por el personal de la entidad.

Esta estrategia de racionalización fortaleció el acceso equitativo a los servicios institucionales, la accesibilidad, optimización del tiempo y recursos así como, el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.

B. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El fortalecimiento de las competencias del talento humano y la documentación de procesos institucionales son fundamentales para garantizar una atención ciudadana de calidad. Las iniciativas de este eje generan y sistematizan conocimiento mediante herramientas pedagógicas, espacios de formación continua y estrategias de sensibilización. A través de cartillas, conversatorios, guías didácticas y jornadas de integración, se consolida una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo, la estandarización de procesos y la excelencia en el servicio, fortaleciendo la capacidad colectiva de respuesta ante las necesidades de la ciudadanía

- **Cartilla de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Sistema Bogotá Te Escucha**

Se diseñó e implementó una herramienta pedagógica dirigida a los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad para orientar el uso adecuado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE). Esta cartilla buscó fortalecer una gestión eficiente, ágil y oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), facilitando su consulta y seguimiento, y contribuyendo a la mejora en la atención a la ciudadanía dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

El desarrollo de esta herramienta incluyó la estructuración de contenidos pedagógicos organizados en nueve secciones temáticas:

- Gestión de usuarios (creación, suspensión, reactivación y desbloqueo).
- Ingreso al aplicativo.
- Bandeja de entrada.
- Consulta y seguimiento.
- Gestión de peticiones.
- Eventos del sistema (asignación entre dependencias, traslados por competencia, respuestas parciales y definitivas, cierres y solicitudes de ampliación).
- Procedimientos para consultar peticiones no asignadas.
- Diagrama de flujo de la gestión de PQRS.
- Recomendaciones generales.

La cartilla incorporó ejemplos prácticos, capturas de pantalla del sistema, textos sugeridos para cada tipo de evento, y un diagrama de flujo que ilustra el proceso completo de gestión.

Los principales desafíos incluyeron simplificar procesos complejos del sistema en instrucciones claras y accesibles, así como, estandarizar criterios para situaciones que generaban interpretaciones diversas entre dependencias.



Imagen No 5. Equipo PQRS - 2025
Fuente: DAC -SDM-2025

La cartilla proporciona a los servidores públicos una guía práctica y estructurada que explica de manera clara cómo crear usuarios, acceder al sistema, gestionar las peticiones asignadas en la bandeja de entrada y realizar el cargue oportuno de las respuestas. Esta herramienta permitió estandarizar los procesos, reducir consultas recurrentes, mejora la calidad de las respuestas ciudadanas al unificar criterios técnicos y normativos, junto con el fortalecimiento del conocimiento en los términos legales establecidos.

- **Cartilla de Orientación para el Desarrollo del Curso Pedagógico**

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

Se diseñó e implementó la Cartilla de Orientación para el Desarrollo de Cursos Pedagógicos, herramienta dirigida a instructores e instructoras responsables de impartir los cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Esta cartilla busca establecer pautas que orienten el desarrollo de espacios formativos con enfoque humano y preventivo, que permitan a partir de un aprendizaje significativo y experiencial, que los actores viales tomen conciencia sobre su comportamiento en la vía y corresponsabilidad con el entorno.

El desarrollo de esta cartilla incluyó la estructuración de contenidos pedagógicos organizados en cinco secciones temáticas que abordan:

- Enfoques transversales (humano, diferencial poblacional, género, pedagógico, psicosocial y andragógico, y sistema seguro).
- Estadísticas de siniestralidad vial.
- Pautas de comunicación efectiva.
- Herramientas para generar ambientes colaborativos.

La cartilla incorporó casos de análisis con preguntas orientadoras, ejemplos prácticos para evitar estereotipos y estigmas de género en movilidad, metodologías pedagógicas recomendadas y directrices para el uso de infografías.

El principal desafío enfrentado fue integrar múltiples enfoques institucionales en un documento accesible y práctico para su aplicación manteniendo la coherencia con las políticas distritales de enfoque diferencial, género y sistema seguro.

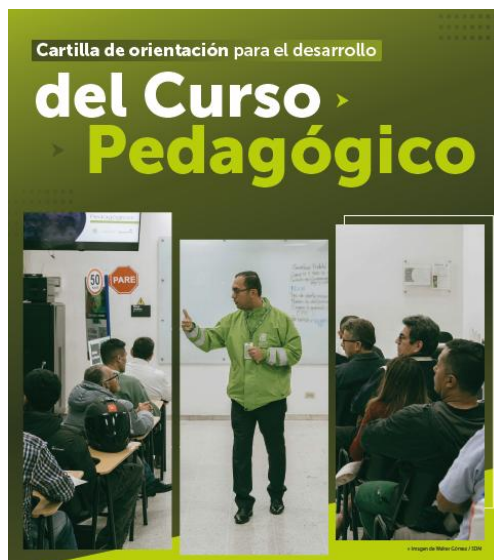


Imagen No 6. Cartilla de Orientación para el Desarrollo del Curso Pedagógico - 2025

Fuente: DAC -SDM-2025

La cartilla de 23 páginas de contenido, fue publicada en junio de 2025. Su objetivo correspondió en proporcionar a los instructores una guía práctica y estructurada que

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

estandariza la calidad de los cursos pedagógicos, promoviendo la participación, reflexión y sensibilización frente a los cambios de comportamiento y hábitos en la vía.

Esta herramienta pretende fortalecer las competencias del talento humano encargado de impartir formación en seguridad vial, mejorar la experiencia de aprendizaje de la ciudadanía que asiste a los cursos, y contribuir al desarrollo de una cultura de seguridad vial en el marco del autocuidado y prevención de siniestros viales. La cartilla beneficia tanto a los instructores e instructoras al dotarles de metodologías probadas y pautas claras de comunicación incluyente, como a todos los participantes de los cursos pedagógicos al garantizar un espacio formativo de mayor calidad que facilita la comprensión del alcance y efectos que pueden tener las infracciones a las normas de tránsito en la salud e integridad de la ciudadanía

- **Conversatorio Normas de Tránsito**

Con el objetivo de unificar criterios de enseñanza por parte de quienes imparten los cursos pedagógicos, se trabajó en una nueva versión del conversatorio sobre normas de tránsito.

En esta ocasión, el tema central fue caducidad y prescripción de infracciones de tránsito, abordando conceptos jurídicos fundamentales para orientar adecuadamente a la ciudadanía que asiste a los cursos pedagógicos.

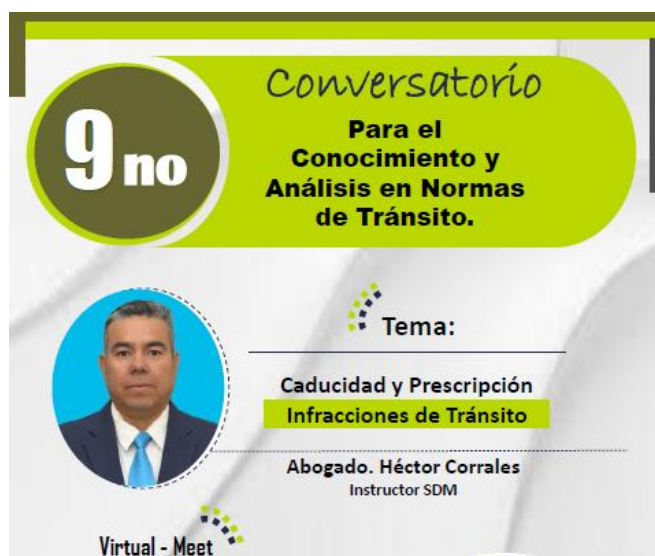


Imagen No 7. Invitación conversatorio Normas de tránsito - 2025

Fuente: DAC -SDM-2025

El conversatorio se realizó el 16 de octubre de 2025 en modalidad virtual, ofreciendo dos horarios para garantizar la participación de todo el equipo. La sesión fue facilitada por un abogado especializado que resolvió inquietudes específicas sobre estos procedimientos legales y su aplicación práctica. El principal desafío fue coordinar los horarios para lograr

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

la mayor cobertura posible del equipo y garantizar que los conceptos jurídicos complejos fueran comprendidos de manera uniforme por todas las personas participantes.

El conversatorio contó con la participación de 41 personas del equipo que imparte formación en cursos pedagógicos, fortaleciendo sus conocimientos sobre aspectos jurídicos de las infracciones de tránsito.

Esta estrategia de formación buscó que los instructores tengan información actualizada, precisa y consistente que permita resolver las inquietudes de la ciudadanía, sobre sus derechos y los procedimientos legales relacionados con las infracciones de tránsito, contribuyendo a una mejor comprensión de la normativa vial en Bogotá.

- **Sensibilización "Reconociéndonos Como Equipo" (Pacios)**

Se realizaron encuentros mensuales de sensibilización en habilidades de comunicación y trabajo en equipo, dirigidos al personal de los patios transitorio y de remanentes de la Secretaría Distrital de Movilidad. Esta iniciativa surgió de la identificación de situaciones conflictivas que estaban generando un ambiente laboral difícil entre las personas que trabajan en los patios, buscando fomentar la cohesión, la colaboración y brindar herramientas para la resolución de conflictos a través de actividades que promuevan la confianza y el trabajo en equipo.

El desarrollo de estos espacios incluyó la organización de encuentros mensuales con una duración aproximada de dos a tres horas cada uno. Cada encuentro se estructuró en tres momentos metodológicos:

- Actividades rompehielos para generar confianza y disposición.
- Desarrollo de actividades principales de fortalecimiento enfocadas en trabajo colaborativo, comunicación efectiva, resolución de conflictos.
- Reconocimiento de valores que fortalecen o fracturan los equipos.
- Cierre reflexivo donde las personas participantes compartieron aprendizajes y compromisos.

El principal desafío fue lograr la participación voluntaria en horarios donde el equipo normalmente comparte con sus familias, requiriendo que la asistencia fuera motivada por el interés genuino de mejorar el ambiente laboral más que por obligación.



Imagen No 8. Sensibilización con el equipo de patios - 2025

Fuente: DAC -SDM-2025

Los encuentros beneficiaron al personal de patios transitorio y remanentes, organizándose en grupos diferentes según la disponibilidad de las personas. Durante 2025 se realizaron tres encuentros con distintos grupos del equipo: el primero logró un 54% de asistencia, el segundo alcanzó un 75%, y el tercer encuentro logró un 93% de participación, evidenciando el creciente compromiso con estos espacios formativos. Durante las actividades, las personas participantes identificaron estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y reconocieron valores fundamentales como compromiso, respeto, confianza, empatía y sentido de pertenencia.

Los encuentros fortalecieron los lazos entre las personas del equipo, mejoraron la comunicación efectiva y la colaboración, y generaron solicitudes de continuidad por el impacto positivo en el ambiente laboral.

- **Conversatorio Día Mundial de Víctimas de Siniestralidad Vial**

Se realizó un conversatorio conmemorativo del Día Mundial de las Víctimas de Siniestros Viales el 11 de noviembre de 2025. Este espacio de visibilización y reflexión colectiva, buscó reconocer las experiencias de personas que han enfrentado las consecuencias físicas, emocionales y sociales de un siniestro vial en Bogotá.

Este encuentro tuvo pretendió generar conciencia ciudadana sobre la fragilidad compartida en el contexto vial, promover la empatía hacia las víctimas y fortalecer la cultura de corresponsabilidad en la prevención de siniestros mediante testimonios reales que evidencian la importancia del autocuidado y el respeto por las normas de tránsito.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



Imagen No 9. Evento de conmemoración de Víctimas de siniestros viales - 2025
Fuente: DAC -SDM-2025

El conversatorio contó con la participación de tres víctimas de siniestros viales atendidas por el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales- ORVI, quienes compartieron sus testimonios en un formato de diálogo participativo. Las preguntas orientadoras abordaron tres ejes fundamentales:

- El proceso personal de enfrentamiento a las consecuencias del siniestro y los cambios en su percepción de la vida y la movilidad.
- La experiencia de recibir acompañamiento integral desde ORVI en orientación jurídica, psicológica y social.
- La reflexión dirigida a la ciudadanía sobre la responsabilidad compartida de todos los actores viales para prevenir siniestros y proteger la vida en las vías.

La moderación se realizó con sensibilidad y respeto, evitando la revictimización y centrándose en la reconstrucción, la resiliencia y el valor del acompañamiento recibido. El conversatorio cumplió su propósito de visibilizar que, aunque cada historia tiene un origen y una trayectoria distinta, todas convergen en una misma realidad: las profundas huellas físicas, emocionales y sociales que los siniestros viales dejan en las personas y sus familias. Los testimonios evidenciaron el valor del acompañamiento integral que ofrece ORVI, sensibilizando a los asistentes sobre la importancia del cuidado mutuo en las vías y el respeto por todos los actores viales, especialmente los más vulnerables.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

III. Conclusiones

Durante el año 2025, la **Dirección de Atención al Ciudadano** consolidó su rol como Defensor de la Ciudadanía mediante la implementación de iniciativas que fortalecieron la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad.

En el eje de **Innovación y Herramientas para la Atención Ciudadana**, la incorporación de tecnología representó un avance sustancial hacia la modernización institucional. El sistema de identificación de emociones con inteligencia artificial estableció un nuevo estándar en la medición objetiva de la satisfacción ciudadana, mientras que la virtualización del primer momento de atención para facilidades de pago logró reducir en 56,39% los tiempos de atención y eliminar por completo la presentación presencial de documentos en la fase inicial. La descentralización de servicios mediante las Ferias a tu Servicio alcanzó un 96,36% de satisfacción ciudadana, evitando 44 desplazamientos y generando ahorros económicos directos para la población con discapacidad. Estas iniciativas evidencian el compromiso institucional con la racionalización de trámites y la eliminación de barreras de acceso.

En el eje de **Gestión del Conocimiento y Fortalecimiento Institucional**, la producción de herramientas pedagógicas y espacios formativos contribuyó a una cultura organizacional basada en la estandarización de procesos y la excelencia en el servicio. Las cartillas desarrolladas para la gestión de peticiones ciudadanas y la orientación de cursos pedagógicos unificaron criterios técnicos y metodológicos, reduciendo consultas recurrentes y mejorando la calidad de las respuestas institucionales. Los conversatorios especializados fortalecieron las competencias del talento humano con la participación de 41 personas en temas jurídicos de tránsito, mientras que los encuentros de sensibilización en patios alcanzaron un 93% de participación en su tercera jornada, mejorando el ambiente laboral y la cohesión de los equipos. El conversatorio conmemorativo del Día Mundial de Víctimas de Siniestralidad Vial contribuyó a sensibilizar sobre la corresponsabilidad ciudadana en la prevención de siniestros viales.

Las iniciativas implementadas durante 2025 demuestran que la integración de tecnología, la generación de conocimiento institucional y el fortalecimiento del talento humano son pilares fundamentales para garantizar una atención ciudadana de calidad. Los resultados cuantitativos obtenidos en reducción de tiempos, optimización de recursos y satisfacción ciudadana confirman que el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía se encuentra en un proceso de consolidación que beneficia directamente a la población de Bogotá.

La Dirección de Atención al Ciudadano continuará trabajando en la mejora continua de los servicios, fortaleciendo los canales de comunicación con la ciudadanía, promoviendo la innovación tecnológica y garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de todas las personas que interactúan con la Secretaría Distrital de Movilidad.

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

ANEXO
INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA DURANTE EL 2025

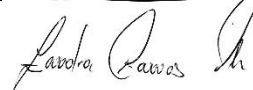


ERNESTO GORDILLO TRIANA
Director de Atención al Ciudadano
Secretaría Distrital de Movilidad

Revisó: Fabián Rodrigo Iguavita Flórez
Dirección de Atención al Ciudadano



Revisó: Zandra Patricia Ramos Chavarro
Dirección de Atención al Ciudadano



Elaboró: Wendy Lorena Jaimes Vera
Dirección de Atención al Ciudadano

