

**MONITOREO PTEP
JUNIO**

TEMÁTICA	ACTIVIDAD	META	PROCESO RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	% DE AVANCE	MES DE REPORTE	AVANCE	OBSERVACIONES
Temática 3 - 3.1. Acceso a la información pública y transparencia	3.1-9 Realizar seguimiento a la administración y funcionamiento de los canales de atención y a la prestación del servicio para garantizar la accesibilidad y disponibilidad a la ciudadanía	Un (1) informe de seguimiento con el monitoreo a los canales de atención para garantizar la accesibilidad y disponibilidad del servicio a la ciudadanía	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	1/02/2026	11/12/2026	33	6	Durante el primer semestre de 2026, la Dirección de Atención al Ciudadano realizó el monitoreo y seguimiento permanente a los canales de atención de la entidad, con el propósito de garantizar la accesibilidad, disponibilidad y calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía. En este marco, se efectuó el monitoreo mensual de los canales de atención, mediante los cuales se evaluó la atención brindada por los(as) servidores(as) públicos(as) conforme a los lineamientos establecidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Así mismo, el seguimiento permitió fortalecer el cumplimiento de los lineamientos asociados al Defensor de la Ciudadanía, promoviendo una atención digna, transparente, incluyente y orientada a las necesidades de los grupos de valor. Evidencias: Informes de monitoreo de canales de atención Enero, Febrero, Marzo, Abril y Mayo de 2026.	Se da cumplimiento a la acción y se aportan las evidencias
Temática 4 - 4.2 Modelo de Relacionamento	4.2-13 Incluir información en el espacio de Rendición de Cuentas referente a las estadísticas de los cursos pedagógicos y de las infracciones recurrentes cometidas	Un (1) informe de la medición de las estadísticas de los cursos pedagógicos y de las infracciones recurrentes cometidas	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	1/02/2026	11/12/2026	33	6	Durante el primer cuatrimestre de 2026, la Dirección de Atención al Ciudadano consolidó y divulgó la información estadística relacionada con los cursos pedagógicos y las infracciones recurrentes cometidas, con el propósito de fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas y facilitar el acceso de la ciudadanía a información relevante sobre la gestión institucional. En este marco, se elaboró la presentación de estadísticas cuatrimestrales de cursos pedagógicos, la cual incluye información sobre el número de cursos realizados, personas atendidas, cumplimiento del agendamiento e identificación de las infracciones más recurrentes. Esta información permite analizar el comportamiento de la ciudadanía frente a las normas de tránsito y orientar acciones de sensibilización y mejora continua. Así mismo, en articulación con la Oficina de Gestión Social, se continuó fortaleciendo la estrategia de divulgación de resultados mediante los informes de rendición de cuentas locales publicados en la página web de la entidad, incorporando información sobre la gestión de los cursos pedagógicos y su impacto en la ciudadanía. Evidencias: Presentación "Estadísticas Cuatrimestrales de Cursos Pedagógicos" Informes de rendición de cuentas locales de Teusaquillo y Usaquén.	Se da cumplimiento a la acción y se aportan las evidencias
Temática 4 - 4.2 Modelo de Relacionamento	4.2-24 Realizar seguimiento a la funcionalidad de los canales virtual y telefónico	Elaborar un informe cuatrimestral de verificación de la disponibilidad de los espacios de relacionamiento de los canales de atención telefónico y virtual el cual incluye, análisis de los enlaces en la página web de la Entidad, IVR, chat y C2C, Te devolvemos la llamada, mi movilidad a un clic, Chat Bot.	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	1/02/2026	11/12/2026	33	6	Durante el primer semestre de 2026, la Dirección de Atención al Ciudadano realizó el seguimiento periódico a la funcionalidad y disponibilidad de los canales de atención virtuales y telefónicos dispuestos por la entidad, con el propósito de garantizar el acceso oportuno de la ciudadanía a los trámites, servicios e información institucional. En este marco, se elaboraron los informes de monitoreo correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, mediante los cuales se verificó el correcto funcionamiento y disponibilidad de los diferentes espacios de relacionamiento, incluyendo el IVR, Chat, C2C, Te Devolvemos la Llamada, Mi Movilidad a un Clic, Chat Bot. Adicionalmente, se identificaron oportunidades de mejora y se formularon recomendaciones orientadas al fortalecimiento continuo de la experiencia de servicio y la accesibilidad de los canales de atención. Estas acciones han permitido mantener un monitoreo permanente de los canales de atención, contribuyendo a garantizar su disponibilidad, calidad y adecuado funcionamiento para la ciudadanía. Evidencias: Informes de monitoreo de canales de atención enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.	Se da cumplimiento a la acción y se aportan las evidencias