

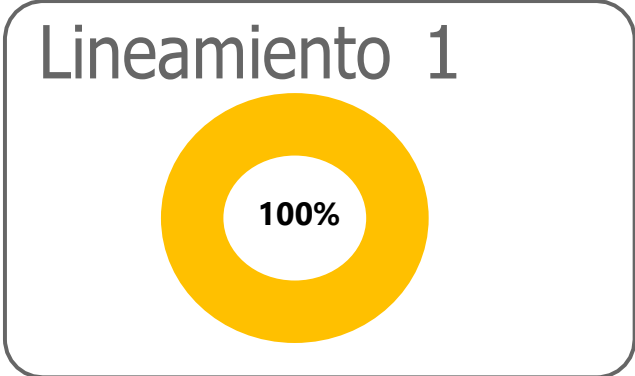
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM



Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

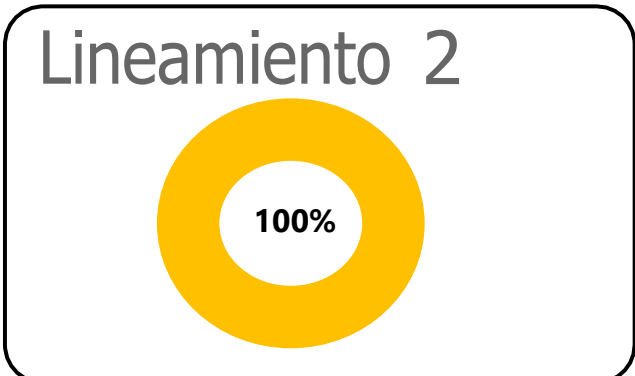
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Secretaría Distrital de Movilidad avanzó durante el primer semestre de 2026 en el cumplimiento de las metas orientadas a garantizar un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad. En el POA de Inversión, la Meta 1: Resolución de atenciones en primer contacto alcanzó un 92,21% (125.447 de 137.766 interacciones); la Meta 2: Oportunidad en la atención presencial registró un tiempo promedio de 30,91 minutos, con una reducción del 37,68 % frente a la línea base; la Meta 3: Atención a víctimas de siniestros viales con enfoque diferencial alcanzó 635 atenciones; la Meta 4: Formación en prevención de la siniestralidad vial capacitó a 4.555 personas; la Meta 5: Cursos pedagógicos con enfoque diferencial alcanzó 5.222 participantes; y la Meta 6: Formación de mujeres en oficios no convencionales permitió que 99 mujeres obtuvieran la recategorización de su licencia a C1. En el Producto Meta Resultado (PMR) se alcanzó un 98 % de implementación de criterios de infraestructura en los puntos de atención (41 de 42) y un nivel de satisfacción ciudadana del 96,21 %. El Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener el seguimiento a estos indicadores y fortalecer las acciones orientadas a incrementar la resolución en primer contacto y la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía.

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



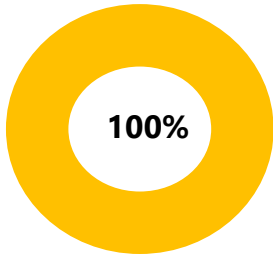
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En cuanto al avance y nivel de madurez en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Secretaría Distrital de Movilidad registró un avance general del 54,2 % en su implementación durante el primer semestre de 2026. El Lineamiento Modelo de Relacionamiento alcanzó un 60,7 %, consolidando la instancia de coordinación, el diagnóstico y la caracterización de la ciudadanía, así como el fortalecimiento de la accesibilidad universal en los canales de atención. El Lineamiento Acceso a la Información Pública presentó un avance del 19,3 %, con acciones de sensibilización en transparencia y publicación de información en lenguaje claro. El Lineamiento Acceso a Bienes y Servicios alcanzó un 53,7 %, mediante la consolidación de la estrategia de servicio, la racionalización de trámites y la evaluación de la experiencia de la ciudadanía. El Lineamiento Participación Ciudadana registró el mayor avance (82,9 %), fortaleciendo la articulación interinstitucional y la estrategia de rendición de cuentas. Como resultado del seguimiento, el Defensor de la Ciudadanía recomendó priorizar el cierre de las brechas identificadas, especialmente en Acceso a la Información Pública, y mantener el fortalecimiento de las acciones que contribuyen a consolidar un modelo de relacionamiento centrado en la ciudadanía.

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

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

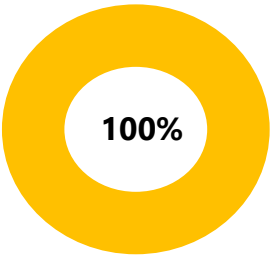


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad apropió recursos para el cumplimiento de las metas articuladas con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, fortaleciendo la capacidad operativa de los canales de atención y la prestación de un servicio oportuno, accesible y de calidad. Para garantizar la continuidad del Centro de Contacto de Movilidad, se asignaron recursos cercanos a \$27.100 millones, de los cuales \$10.095 millones corresponden a la vigencia 2026. Con corte al 30 de junio, se registra una ejecución presupuestal del 45 %, orientada al fortalecimiento del talento humano, la infraestructura física y tecnológica y la atención bajo los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género. El Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener el seguimiento a la ejecución de los recursos y a su impacto en el cumplimiento de las metas y en la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía.

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

Lineamiento 1



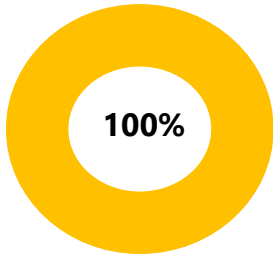
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad promovió el uso del lenguaje claro, accesible, incluyente y acesible en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, mediante la divulgación de videos, piezas gráficas, contenidos pedagógicos y recomendaciones dirigidas a las y los servidores de la entidad. Se difundieron orientaciones para la comunicación con los diferentes grupos poblacionales, así como materiales con subtítulos e interpretación en Lengua de Señas Colombiana; lo que deja como balance un total de 34 productos de comunicación divulgados en esta materia. Adicionalmente, se realizaron 2 socializaciones y talleres institucionales, y se adelantó la revisión y traducción de 2 documentos de atención a lenguaje claro e incluyente. Como resultado del seguimiento, el Defensor de la Ciudadanía recomendó fortalecer la apropiación de estos lineamientos en todos los canales de atención y comunicación, promoviendo su aplicación permanente para garantizar una atención comprensible, accesible y con enfoque de derechos

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

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

Lineamiento 2

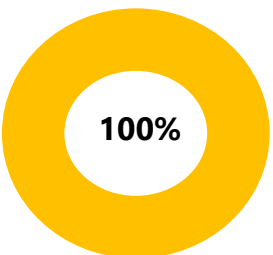


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento de la Directiva Conjunta 005 de 2023, durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Movilidad promovió el conocimiento y uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, soborno, inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés, garantizando la protección de la identidad del denunciante. Estas acciones se desarrollaron mediante la socialización de los lineamientos de PQRSD realizada el 14 de abril de 2026 a las y los servidores de la entidad, así como a través de la página web institucional, redes sociales, carteleras digitales y puntos de atención a la ciudadanía. El Defensor de la Ciudadanía recomendó fortalecer la divulgación permanente de estos canales y de las garantías de confidencialidad, con el fin de promover la cultura de la integridad y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

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

Lineamiento 3



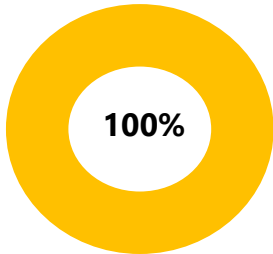
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad gestionó 197.640 PQRSD a través de sus diferentes canales de atención. Con base en el análisis de la información de Bogotá Te Escucha, y el gestor documental ORFEO, los informes mensuales de PQRSD y los memorandos de seguimiento, el Defensor de la Ciudadanía identificó oportunidades de mejora en la oportunidad y calidad de las respuestas, la apropiación del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el seguimiento a las peticiones. En consecuencia, recomendó fortalecer el monitoreo mensual, promover respuestas claras, oportunas y de fondo, y mantener la evaluación de calidad, que en el primer trimestre de 2026 registró resultados superiores al 97 % en los atributos de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. Como parte del seguimiento, se emitieron memorandos e informes de evaluación, se realizó una jornada de socialización con cerca de 700 servidores y colaboradores y se gestionaron seis casos ciudadanos que requirieron acompañamiento del Defensor.

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

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 primer semestre de 2026, el Defensor de la Ciudadanía atendió seis (6) solicitudes, una (1) recibida a través de Bogotá Te Escucha y cinco (5) por el gestor documental ORFEO, relacionadas con inconformidades frente a respuestas institucionales, actuaciones administrativas y contravencionales, presuntos cobros indebidos y garantía de derechos ciudadanos. En todos los casos se realizaron las verificaciones con las dependencias competentes y se emitieron respuestas de fondo. Adicionalmente, el seguimiento permanente a la gestión de las peticiones mediante el análisis de la información de Bogotá Te Escucha y ORFEO permitió identificar oportunidades de mejora en la oportunidad y calidad de las respuestas, la aplicación del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el seguimiento institucional. En consecuencia, el Defensor recomendó fortalecer el monitoreo preventivo, promover respuestas claras, oportunas y de fondo y consolidar la apropiación del Reglamento Interno, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos distritales.

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



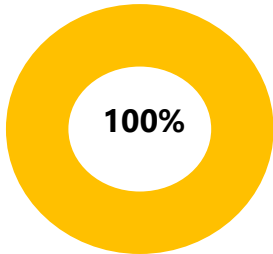
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, en dos (2) ocaciones se reporto a la Secretaria General el cambio de designación del Defensor de la Ciudadania.

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

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

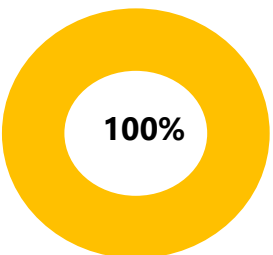


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad implementó estrategias de comunicación para divulgar los Derechos y Deberes de la Ciudadanía, la figura del Defensor de la Ciudadanía y los Canales de Atención institucionales, mediante contenidos digitales elaborados en lenguaje claro, accesible e incluyente. Se publicaron 8 contenidos sobre Derechos y Deberes, 5 sobre el Defensor de la Ciudadanía y 19 sobre los Canales de Atención. Estas acciones fortalecieron el acceso a la información pública, promovieron el conocimiento de la oferta institucional y favorecieron la interacción de la ciudadanía con los canales oficiales. El Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener una estrategia permanente de divulgación, incorporando criterios de accesibilidad y enfoque diferencial, con el propósito de ampliar el alcance de la información y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión 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



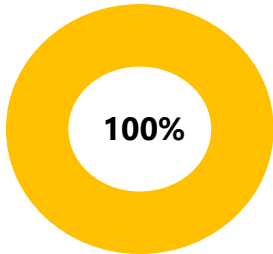
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad realizó 39 jornadas de sensibilización y cualificación en servicio a la ciudadanía, con una participación del 58% de las y los servidores responsables del relacionamiento. Las sesiones se desarrollaron en modalidad presencial y virtual y abordaron temas estratégicos como lenguaje claro e incluyente, Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, gestión de PQRS, Bogotá Te Escucha y ORFEO, racionalización de trámites, integridad, prevención de la corrupción, atención incluyente, Lengua de Señas Colombiana, protocolos de atención y normatividad aplicable a los trámites y servicios de la entidad. El Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener un plan permanente de formación, ampliar la cobertura de las jornadas y fortalecer contenidos orientados a la experiencia de la ciudadanía, la accesibilidad y la calidad del servicio.

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

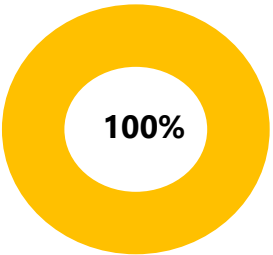


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad participó activamente en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. En este marco, las y los servidores han participado en trece (13) jornadas de cualificación, en las que se abordaron temas como vocación de servicio, comunicación efectiva y lenguaje claro, accesibilidad, protocolos de atención con enfoque diferencial, atención a población migrante, racionalización de trámites, accesibilidad física, gestión de peticiones con apoyo de inteligencia artificial y fortalecimiento de la experiencia de la ciudadanía. El Defensor de la Ciudadanía recomendó continuar promoviendo la participación en estos espacios y fortalecer la aplicación de los conocimientos adquiridos para mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad del servicio prestado a la ciudadanía.

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



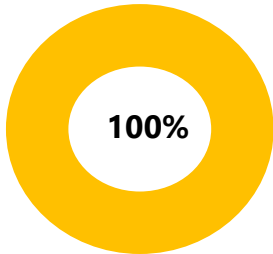
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad fortaleció sus espacios y canales de relacionamiento con la ciudadanía mediante una estrategia de atención presencial, telefónica, virtual y multicanal, articulada con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y un CRM–Tipificador que centraliza la información y facilita el seguimiento de las interacciones. En este periodo se atendieron 644.487 personas, de las cuales 337.675 (52,4 %) correspondieron al canal presencial, 268.578 (41,7 %) al canal telefónico y 38.234 (5,9 %) al canal virtual. En conjunto, los canales no presenciales atendieron el 47,6 % de las interacciones, lo que evidencia su consolidación como un mecanismo fundamental para facilitar el acceso oportuno a los servicios de la entidad. El seguimiento evidenció 94 % de calidad del servicio, 98,25 % de cumplimiento de protocolos, 95,98 % de satisfacción ciudadana y 92,21 % de resolución en primer contacto. El Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener el fortalecimiento de la estrategia omnicanal y el seguimiento permanente a los indicadores de servicio para garantizar una atención accesible, oportuna y de calidad.

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

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

Lineamiento 2

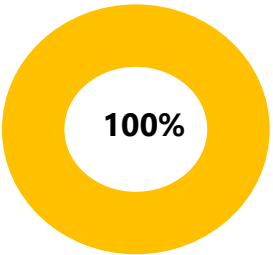


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad realizó seguimiento a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites mediante mesas técnicas, verificando el avance de las acciones inscritas, el cumplimiento de planes de trabajo, la gestión de riesgos y la definición de acciones de mejora. El seguimiento evidenció avances relevantes en la validación biométrica para excepciones por discapacidad (77 %), la racionalización de los trámites de devolución y compensación de pagos en exceso y de lo no debido (95 %), el trámite de Plan de Manejo de Tránsito (90 %), la eliminación de requisitos para levantamiento de limitaciones a la propiedad de vehículos (82 %) y la desmaterialización de la Tarjeta de Operación (54 %). Así mismo, se consolidó la implementación de la orden de entrega de vehículos inmovilizados con audiencia virtual y se avanzó en la digitalización e interoperabilidad de los servicios. El Defensor de la Ciudadanía recomendó fortalecer la medición de beneficios, mantener el seguimiento a las acciones en desarrollo y continuar impulsando la simplificación y transformación digital de los trámites para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

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

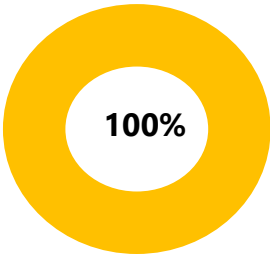


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, el Director de Atención al Ciudadano, en su calidad de Defensor de la Ciudadanía, participó en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada en el mes de abril, en el marco de la Mesa Técnica de Apoyo para el seguimiento al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC). En este espacio se presentó el avance de la Política de Racionalización de Trámites, incluyendo las acciones administrativas, normativas y tecnológicas priorizadas para la vigencia; los resultados de la Política de Servicio a la Ciudadanía, con indicadores de atención por canales, calidad del servicio, satisfacción y experiencia ciudadana; el seguimiento a las metas del Plan Operativo Anual (POA); el estado de implementación del MDRIC, el avance en el cierre de brechas identificadas mediante el diagnóstico INCIDE de 2025, la definición de indicadores estratégicos para 2026 y los resultados de la gestión de PQRSD relacionados con oportunidad y atención de las peticiones ciudadanas.

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

Durante el primer semestre de 2026, el Director de Atención al Ciudadano, en su calidad de Defensor de la Ciudadanía, participó activamente en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, espacio de articulación liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., orientado al fortalecimiento de las políticas, lineamientos y estrategias distritales de servicio a la ciudadanía. Esta participación permitió conocer y compartir buenas prácticas, realizar seguimiento a las iniciativas distritales y promover su implementación en la Secretaría Distrital de Movilidad. El Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener la participación permanente en esta instancia para fortalecer la articulación interinstitucional y la mejora continua de los servicios prestados a la ciudadanía.