

Defensor de la Ciudadanía

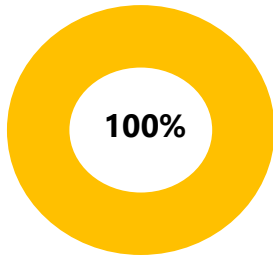
Secretaría Distrital de Movilidad - SDM



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.

Lineamiento 1

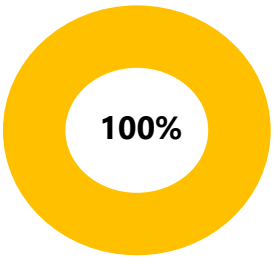


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2025, la Dirección de Atención al Ciudadano avanzó en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, promoviendo un servicio digno, oportuno y confiable. Se resolvió el 96,22 % de interacciones en el primer contacto. El tiempo promedio de atención presencial se optimizó a 39,7 minutos. Se brindaron 540 orientaciones a víctimas de siniestros viales y se formaron 4.107 personas en prevención, además de impartir 5.235 cursos pedagógicos con enfoque poblacional, diferencial y de género. En infraestructura se alcanzó un cumplimiento del 98 % y se reportó un índice de satisfacción ciudadana del 97,93 %.

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

Lineamiento 2



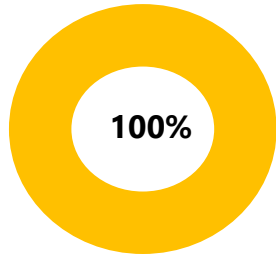
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad consolidó la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. La distribución por escenarios fue: Escenario 1–Acceso a información (50.53 % en 48 lineamientos), Escenario 2–Bienes y servicios (23.16 % en 22), Escenario 3–Rendición de cuentas (12.63 % en 12) y Escenario 4–Participación ciudadana (13.68 % en 13). Se reportó un avance promedio del 72.31 % (120 de 162 actividades) articuladas con el Programa de Transparencia de Ética Pública (PTEP) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se desarrollaron tres mesas técnicas que definieron protocolos para caracterización ciudadana, calidad de información y lenguaje claro. Como resultado del monitoreo, se generaron 6 compromisos específicos con fechas para julio de 2025, orientados al fortalecimiento de canales digitales y articulación interinstitucional."

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

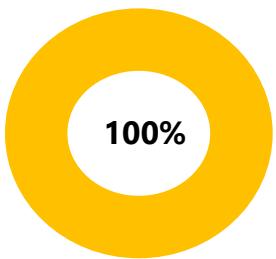


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la Dirección de Atención al Ciudadano fortaleció sus equipos de trabajo mediante la inversión en recurso humano para mejorar la gestión en canales de atención, brindando información oportuna sobre la oferta institucional. Destacó el Centro de Contacto de Movilidad, con recursos cercanos a \$26.699 millones, de los cuales \$6.675 millones corresponden al presupuesto 2025, asegurando su continuidad y fortalecimiento. Bajo un sistema integrado de procesos e infraestructura, se garantiza eficiencia en la atención a ciudadanía y actores estratégicos. Se consolidan avances en la respuesta integral a solicitudes, alineados con principios de transparencia y lucha contra la corrupción (Ley 1474 de 2011). La infraestructura física y tecnológica es suficiente y accesible, con enfoque 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

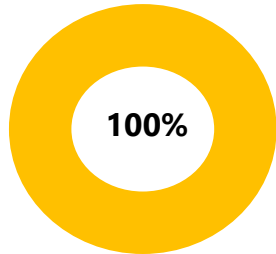
Durante el primer semestre del 2025, desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se han realizado las siguientes actividades de divulgación y socialización, para fortalecer apropiar el uso del lenguaje claro, la accesibilidad y el relacionamiento con la ciudadanía con enfoques de derechos, acogiendo las recomendación del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad. Se realizarón piezas divulgativas y socializaciones. Así mismo, hizo parte de las charlas programadas por la veeduría.

Se fortaleció la estrategia de comunicación con videos de inclusión de grupos como mujeres, personas mayores, población LGBTI+ y niños y niñas. Se realizó charlas y se continuó fortaleciendo el uso de formatos accesibles para la ciudadanía, como videos con subtítulos e intérprete en LSC.

Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

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

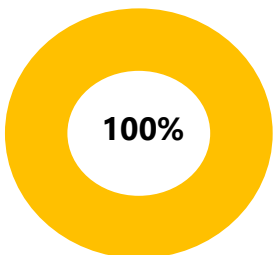
En cumplimiento de la Directiva Conjunta 005 de 2023, y en el marco de promover el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés y la protección de la identidad del denunciante:

Durante el primer semestre de 2025, la Entidad divulgó los canales de denuncia por hechos de corrupción, soborno y conflictos de interés, mediante las redes sociales, las carteleras digitales ubicadas en los puntos de atención, la página web de la entidad y los puntos de contacto con el ciudadano. Así mismo, se realizó socialización a todo el personal de la Dirección de Atención al Ciudadano de la estrategia anticorrupción y sarlaf.

Se fortaleció la estrategia de comunicación con videos de inclusión de grupos como mujeres, personas mayores, población LGBTI+ y niños y niñas. se continuó fortaleciendo el uso de formatos accesibles para la ciudadanía, como videos con subtítulos e intérprete en LSC

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

Lineamiento 3

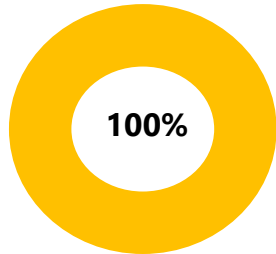


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad recibió 155.924 PQRSDf a través de sus canales de atención. En coordinación con la DAC, el Defensor del Ciudadano lideró acciones conforme a lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio: seguimiento mensual del trámite (6 memorandos), emisión de respuestas claras y oportunas (5 informes y 1 evaluación trimestral), socialización del reglamento interno, gestión semanal (20 reportes) y atención resolutoria en 5 casos ciudadanos. La evaluación semestral evidenció altos estándares: Coherencia 97.23 %, Claridad 96.88 %, Calidez 96.42 %, Oportunidad 95.06 % y Manejo del sistema 96.72 %, recomendando mantener e intensificar acciones para mejorar la calidad de la respuesta institucional.

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 2025 no se asignaron peticiones al Defensor de la Ciudadanía; sin embargo, con base en el análisis y monitoreo de alertas, se formularon recomendaciones: realizar control mensual del estado de trámite por área; promover el uso eficiente de ORFEO y BTE conforme a la Ley 1755 de 2015; fortalecer la interoperabilidad entre Fénix y SIMIT; mantener la verificación del flujo de datos entre sistemas contravencionales; supervisar entregas documentales desde la Subdirección Administrativa; continuar con divulgaciones del reglamento interno priorizando temas con menor puntuación; y dar seguimiento a desarrollos institucionales pendientes, en coordinación con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía. Estas acciones buscan consolidar una gestión legal, eficiente y centrada en las personas.

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

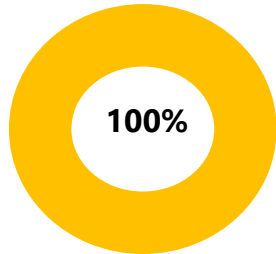


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Entre enero y junio de 2025, el Defensor de la Ciudadanía atendió seis solicitudes que requirieron su intervención para proteger derechos ante situaciones relacionadas con la entidad. En todos los casos se enviaron requerimientos formales a áreas internas, se realizaron mesas de trabajo con participación directa de los solicitantes, y se definieron compromisos institucionales específicos, los cuales fueron objeto de seguimiento. Estas actuaciones permitieron avanzar hacia soluciones integrales y restablecer derechos, fortaleciendo la confianza en los canales institucionales. La gestión del Defensor durante este periodo evidenció una actuación efectiva basada en diálogo, coordinación entre dependencias, con enfoque de derechos, contribuyendo al fortalecimiento de la respuesta institucional.

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

Se diseñaron y difundieron contenidos digitales que presentan de manera clara y accesible la Carta de Compromiso con la Ciudadanía. Esta información se distribuyó a través de diversos canales institucionales así:

Enero: 6 veces, distribuido así: En X 3 veces, En Facebook 2 veces y En Youtube 1 vez

Febrero: 1 vez en la red social X

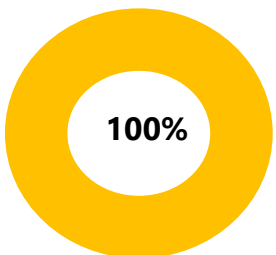
Video defensor del ciudadano: (6 veces) . <https://x.com/SectorMovilidad/status/1928579422661259425>

Mayo: 4 veces, distribuido así: En X 3 veces y En Facebook 1 vez

Junio: 2 veces, distribuido así: en X y facebook 1 vez en cada red social

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



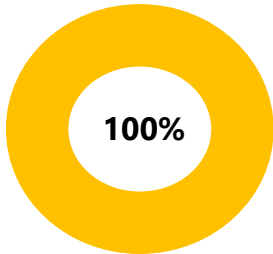
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025 se realizaron 33 socializaciones dentro del Componente de Sensibilización y Socialización, fortaleciendo el conocimiento técnico de los funcionarios de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía. Los espacios de aprendizaje abordaron temáticas definidas según lineamientos institucionales y necesidades identificadas, orientadas a mejorar el desempeño funcional y cumplir los objetivos misionales. Se convocaron 4.676 personas y asistieron 1.921, equivalente a un 41 %. Se desarrollaron 15 sesiones presenciales y 37 virtuales. Las herramientas empleadas incluyeron correo electrónico, grupos de WhatsApp, Google Calendar, Google Meet, listas de asistencia y auditorio, contribuyendo a la cobertura operativa de los procesos de formación.

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

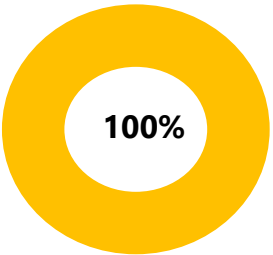


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, se ejecutaron 33 socializaciones del Componente de Sensibilización y Socialización, fortaleciendo el conocimiento técnico de funcionarios de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía. Se abordaron temas institucionales priorizados como PQRS, MIPG, lenguaje claro, ISO 9001, procedimientos pedagógicos y normativa legal. Se convocaron 4.676 personas, con asistencia de 1.921, lo que representa un 41 %. Se realizaron 15 sesiones presenciales y 37 virtuales, utilizando herramientas como correo electrónico, WhatsApp, Google Calendar, Meet, listas de asistencia y auditorio. Estas actividades contribuyeron al desarrollo de capacidades para mejorar el desempeño funcional y el cumplimiento de los objetivos misionales.

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



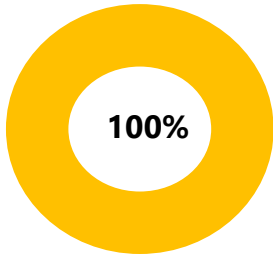
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad atendió 731.044 ciudadanos mediante canales presenciales (288.798), telefónicos (237.024) y virtuales (205.222), en el marco de la estrategia omnicanal instaurada con el Modelo Distrital de Relacionamiento. Para garantizar trazabilidad, se implementó un CRM que registra todas las interacciones. En abril se contrató el Centro de Contacto BPO (OC 144843, Contrato 2025–2793),. Se definieron indicadores de calidad: servicio $\geq 85\%$, eficacia $\geq 95\%$, resolución en primer contacto $\geq 85\%$ y satisfacción $\geq 90\%$. Al semestre se alcanzaron resultados positivos: funcionamiento (93 %), satisfacción (97,94 %), resolución en primer contacto (96,22 %) y tiempo presencial promedio de 39,7 minutos (–19,9 %). Se consolidó una atención cercana, eficaz y alineada con el Plan Distrital de Desarrollo 2024–2027.

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

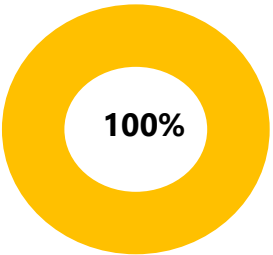


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento bimestral por autocontrol a la Estrategia de Racionalización de Trámites. La SDM reportó 66 trámites inscritos en el SUIT (11 virtuales, 53 parcialmente en línea, 2 presenciales); 64 trámites digitalizados (11 totalmente y 53 parcialmente) y 4 automatizados (3 totalmente y 1 parcialmente). Se alcanzó un avance del 50,5 % en la implementación de acciones para la virtualización de 6 trámites priorizados por su alto impacto ciudadano. Entre los beneficios: disminución de costos por desplazamiento (\$140.800) en el trámite de excepción de pico y placa por discapacidad en ferias de servicio y atención efectiva del 100 % de las solicitudes durante dichos espacios. Estas acciones fortalecen la eficiencia institucional y el acceso oportuno al servicio.

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

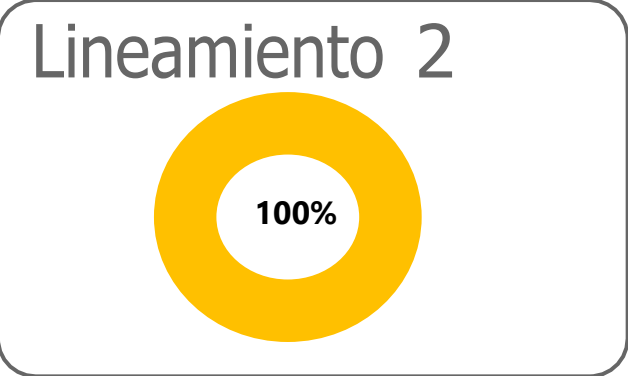


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En cumplimiento de la Función 7, Lineamiento 1 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, durante el primer semestre de 2025 la SDM presentó al Comité Directivo avances en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral. Destacan resultados como la gestión de más de 150.000 PQRSD (97 % oportunas y 89 % de satisfacción), fortalecimiento de canales (incremento del 25 % en medios digitales y mayor cobertura en zonas priorizadas), y simplificación de 12 trámites con reducción promedio del 30 % en tiempos mediante automatización. Se reportaron 91 actividades en los escenarios del Modelo, con cumplimiento significativo del PETP 2025. Estos logros reflejan una gestión moderna, eficiente y centrada en la ciudadanía.

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.



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad para este periodo no participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.