

ANEXO
INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA DURANTE EL 2023

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

ELABORADO POR: WENDY LORENA JAIMES VERA
APROBADO POR: ALEJANDRA ROJAS POSADA

BOGOTÁ, ENERO 2024

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

El artículo 28 del Decreto 672 de 2018 establece las funciones y el objetivo de la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), velar por la adecuada prestación de los servicios a la ciudadanía, suministrados directa o indirectamente por la SDM. En cumplimiento de esta función, la DAC, liderada por la Directora quien ejerce el rol de Defensora de la Ciudadanía, plantea estrategias para fortalecer la prestación del servicio, como se evidencia en el presente informe de buenas prácticas ejecutadas durante la vigencia 2023.

Este documento expone las estrategias implementadas en los canales presencial, telefónico y virtual enfocadas en facilitar el acceso, optimizar la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de la atención a la ciudadanía.

II. ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Canal Presencial

La Dirección de Atención al ciudadano - DAC, desarrolló un esquema de roles para la atención ciudadana que asiste a este canal para acceder a la oferta de trámites y servicios en los Centros de Servicio de Movilidad – SCM. Esta estrategia busca asegurar una solución en el primer contacto con un servicio eficiente, incluyente, empático, oportuno y de calidad así:

Roles del Centro de Servicios de Movilidad

- **Gestor Calle:** Tiene la responsabilidad de visibilizar la institucionalidad en las zonas circundantes a la Entidad, orientando el primer contacto a la ciudadanía.
- **Anfitrión Orientador:** Indica el área, módulo o sala de espera a dónde debe dirigirse el ciudadano o ciudadana en el Centro de Servicios de Movilidad.
- **Gestor de acompañamiento:** se encarga de identificar a la ciudadanía que requiere atención prioritaria en la sala y brinda acompañamiento en el ciclo del servicio, así como la ciudadanía que viene altamente inconforme, con la finalidad de mejorar su experiencia.
- **Gestor Express:** Es el encargado de recibir a los ciudadanos que vienen sin un previo agendamiento, con el propósito de brindar soluciones de primer nivel, es decir, resuelve inquietudes y gestiona agilidad en la atención para la ciudadanía en los diferentes servicios.
- **Gestor de PQRS:** Su función principal es registrar las manifestaciones ciudadanas (PQRSF) en los canales dispuestos por la entidad, como resultado de la atención recibida.

La continuidad de la estrategia obtuvo los siguientes resultados:

PA02-PL01-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

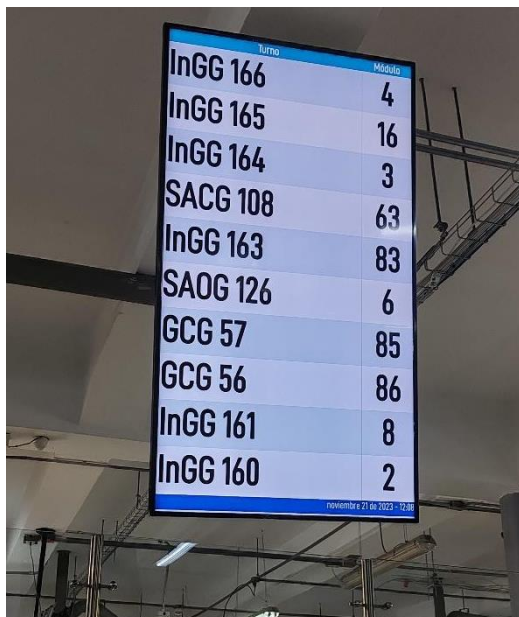
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

- El reconocimiento por parte de Ciudadanía a la gestión realizada por la Entidad, reflejado en el incremento de la satisfacción del servicio durante el 2023, cuyos resultados de la encuesta de satisfacción para el primer trimestre del año 2023 en cuanto a servicio fueron del 88,79% y este mismo indicador fue de 99,38% para el último trimestre de la vigencia

Implementación Sistema de Asignación de Turnos en CSM Calle 13

Mediante la OC 105849 – Contrato 2023-1544 firmado con el proveedor de servicios BPO, Unión Temporal ASD-IQ, La Secretaría Distrital de Movilidad adquiere un Sistema de Asignación de Turnos para el Centro de Servicio de Movilidad Calle 13.

Este sistema brindar a la ciudadanía una atención ordenada y sistemática tal y como lo establece la Ley 1437 de 2011, artículo 7, para los trámites y servicios que se ofertan de manera presencial, lo que permite llevar registros más exactos del número de ciudadanos atendidos, facilitar la gestión de los trámites a la ciudadanía, ofrecer una atención preferencial a las personas que lo requieran.



Turno	Módulo
InGG 166	4
InGG 165	16
InGG 164	3
SACG 108	63
InGG 163	83
SAOG 126	6
GCG 57	85
GCG 56	86
InGG 161	8
InGG 160	2

noviembre 21 de 2023 - 12:46

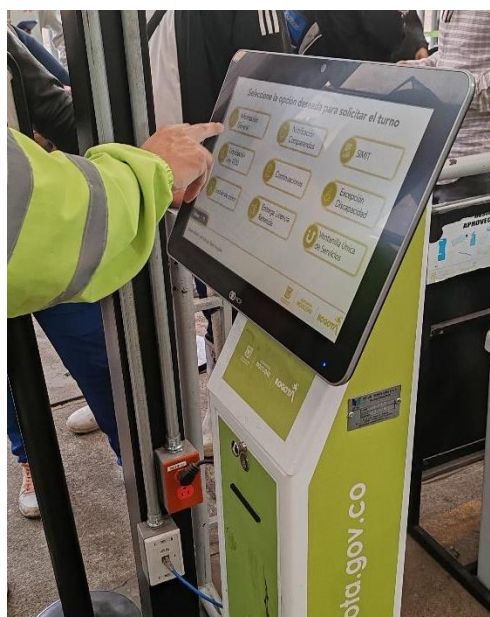


Imagen No 1. Registro fotográfico Sistema Asignación de Turnos en funcionamiento, 2023

Fuente: DAC -SDM-2023

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

Tras la implementación del Sistema de asignación de turnos en el Centro de Servicios de Movilidad de Calle 13 se generaron 187.204 turnos en el segundo semestre de 2023, de los cuales 167.776 fueron atendidos, lo que significa que el 90% de las personas que recibieron atención directa por la SDM.

Así mismo es importante mencionar que el 81% de los ciudadanos que asistieron al CSM, lo hicieron para consultar información general, 18%, el 8% para acceder a gestión de cobro y el 1% para información sobre las audiencias de continuación del trámite de impugnación de comparendos.

Estructuración Tablero programación de los Centros de Servicio de Movilidad - CSM

Con el fin de mapear y unificar la información de los colaboradores que atienden en los puntos de atención, se estructuró el tablero de atención presencial para uso institucional en el cual se presenta la oferta y capacidad disponible para la atención de la ciudadanía, así mismo, se pueden identificar las jornadas de trabajo, proceso dentro del que trabajan y el rol que desempeñan los servidores públicos que brindan atención presencial.



Imagen No 2. Tablero programación de los Centros de Servicio de Movilidad - CSM Primera versión - 2023

Fuente: DAC -SDM-2023

La creación del tablero de colaboradores permite dar claridad acerca de la cantidad de colaboradores que se asignan a las sedes, las jornadas, personas dedicadas al proceso, evidenciar la disponibilidad de los colaboradores de acuerdo a su ubicación y rol,

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

permitiendo la organización de jornadas de trabajo más eficientes y facilitando la gestión del personal.

Sensibilizaciones y socializaciones del personal en enfoque diferencial

Durante el 2023 se realizó énfasis en generar espacios con los colaboradores que trabajan en atención a la ciudadanía acerca de cultura incluyente y accesible, en la sensibilidad, empatía y disposición al tratar con personas diferentes en las que pueden tener algún tipo de discapacidad, así mismo en la importación del uso de un lenguaje claro incluyente y no sexista y la habilidad de transmitir la información mediante una comunicación asertiva.



Imagen No 3. Seminario Taller 04 > CIA | Cultura Incluyente y Accesible > Diseño Universal para las Comunicaciones Incluyentes y Accesibles - 2023

Fuente: DAC -SDM-2023

Se contaron con 8 espacios de sensibilizaciones con los colaboradores de la Dirección de Atención al Ciudadano DAC que tuvieron un total de 323 participantes.

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

Mejora en la infraestructura del Centro de Servicio de Movilidad

Con el fin de mejorar la accesibilidad de las personas que acuden al Centro de Servicios de Movilidad de Paloquemao se logra realizar la construcción y adecuación de un baño habilitado para todas las personas incluyendo aquellas con movilidad reducida ya que es un baño totalmente accesible.



Imagen No 4. baño público accesible - Centro de Servicios de Paloquemao - 2023
Fuente: DAC -SDM-2023

Canal Telefónico

Dentro de las acciones que se implementaron se buscó consolidar la atención del canal de atención telefónico teniendo en cuenta que la línea de atención dispuesta es +57 (601) 364 9400 y la línea única nacional 01800 127425 opción 2.

Incorporación de la Línea 018000 127425

La Secretaría Distrital de Movilidad incluyó dentro de los canales disponibles a la ciudadanía la Línea gratuita Nacional 018000 127425 cuyo objetivo es ofrecer los servicios de información, apoyo, asesoría y agendamiento de citas para la prestación de trámites y servicios presenciales y/o virtuales a la ciudadanía. Desde su implementación atendieron en promedio 7.209 comunicaciones por la línea a personas en todo el territorio nacional durante el 2023.

Reestructuración del árbol del IVR

Se realizó la revisión, validación y puesta en producción del servicio de IVR que consiste en un sistema de respuesta de voz interactivo, este funciona a través de un árbol de opciones numéricas del 0 al 9. Al llamar e ingresar una opción, la comunicación es enrutada automáticamente al grupo de agentes especializados en el requerimiento seleccionado por

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 ciudadanía, adicionalmente el IVR cuenta con la inclusión de los servicios de consulta de citas agendadas, consulta de vehículos inmovilizados y consulta de comparendos.

Durante la vigencia se recibieron un total de 288.395 interacciones por autogestión de las cuales 101.061 se gestionaron con el IVR reestructurado que representan el 35% de este total, por otra parte, la ciudadanía realizó 704 consultas acerca de su agendamiento y se recibieron 5.845 consultas de comparendos por este medio.

Canal Virtual

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha realizado el fortalecimiento del canal virtual mediante diferentes actividades, como se evidencia a continuación:

Fortalecimiento al Centro de contacto de Movilidad

Durante la vigencia se mantuvo la capacidad del Centro de contacto ubicada en la página de web de la entidad donde se incluyeron los siguientes servicios virtuales:

- Chatea con nuestro asesor en línea: Brindar a la ciudadanía una comunicación a través de chat con un(a) asesor(a)
- Te regresamos la llamada: Brindar a la ciudadanía la opción de que uno de los asesores de la línea de atención se contacte para resolver su requerimiento.
- Llámanos: Brindar a la ciudadanía una comunicación a través de llamada virtual con un(a) asesor(a).
- Videollamada en lengua de señas colombiana: Brindar una atención accesible e incluyente a la ciudadanía, específicamente a la población con discapacidad auditiva, que requiera de algún trámite o servicio ofrecido por la Secretaría de Movilidad.



Imagen No 5. Panel del Centro de Servicios de contacto de movilidad, Pagina web SDM - 2023
Fuente: DAC -SDM-2023

Todos estos puntos de contacto virtual se acompañan de sus respectivos formularios de caracterización de la información de las personas que se comunican de acuerdo con las disposiciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Anexo Técnico de Circular 005 de 2022 y la ley 1581 del 2012 de protección de datos personales.

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 segundo semestre del año se realizó la inclusión y unificación de etiquetas de los campos con imágenes gifs en lenguaje de señas colombiana para el formulario de videollamada.

Este servicio está habilitado de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Por favor, diligencia los siguientes datos para contactarte con un asesor.

Escribe tu nombre completo:*



Nombres y apellidos

Selecciona tu tipo de documento:*

Elige tu opción



Escribe tu número de documento:*

Sin puntos ni comas

Imagen No 6. Formulario de videollamada en lengua de señas colombianas - 2023
Fuente: DAC -SDM-2023

Durante el 2023 se obtuvieron los siguientes resultados por servicio:

- Chatea con nuestro asesor en línea: 61.857 personas atendidas.
- Te regresamos la llamada: 25.298 personas atendidas.
- Llámanos: 18.439 personas atendidas
- Videollamada en lengua de señas colombiana: 3.631 personas atendidas.

Integración de consultas personalizadas en el asistente virtual Lucía

Lucía es un canal de atención virtual disponible en la página web de la SDM donde la ciudadanía puede realizar sus consultas, utilizando la inteligencia artificial y herramientas de machine learning, Lucía analiza las palabras claves de las preguntas y puede mantener conversaciones en tiempo real, brindando respuestas inmediatas, la Entidad solo contaba con consultas generales sobre información de la Secretaría, sus trámites y servicios por lo que se buscó realizar integraciones con otras plataformas de la entidad que le permitan al ciudadano realizar consultas específicas sobre inmovilizaciones, comparendos y registros de vehículos exceptuados de la medida de Pico y placa.

Esta integración se consolidó en el tercer trimestre del 2023, donde la ciudadanía realizó 292 consultas sobre inmovilizaciones de vehículos, 379 de registros exceptuados y 5.468 consultas de comparendos.

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

Submenú con lenguaje de señas y el micrositio de trámites y servicios

Dentro de las acciones que se implementaron para lograr un espacio virtual accesible dentro de la SDM se incorporaron etiquetas que identifican con imágenes gifs en lenguaje de señas colombiana el submenú de la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad y la construcción del micrositio de trámites y servicios, espacios diseñados para la consulta y visualización de los temas de interés de la ciudadanía relacionados con la oferta de trámites y servicios de la Secretaría



Imagen No 7. submenú de la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad - 2023

Fuente: DAC -SDM-2023

Dentro del aviso de Trámites, servicios, consultas y otros procedimientos se puede encontrar la información ordenada y los trámites, servicios, PQRSD y otros procedimientos administrativos (OPA) de la Secretaría Distrital de Movilidad, donde se encuentran listados los 26 trámites de la entidad adicionalmente se puede encontrar el enlace de solicitud de trámite, los puntos de atención para que ciudadanía se comuniquen, enlace a la página de agendamiento y demás información de utilidad para que las personas puedan tener una guía adicional para acceder a los servicios de la entidad.



Imagen No 8. Banner de Trámites, servicios, consultas y otros procedimientos - 2023
Fuente: DAC -SDM-2023

Mi movilidad a un clic

La Secretaria Distrital de Movilidad desarrolló una Aplicación Web Progresiva que combina la accesibilidad de una página web con el diseño y usabilidad de las aplicaciones actuales donde se encuentre información de trámites y servicios de forma conjunta para la ciudadanía, ofrece servicios como Consulta de comparendos, inmovilizaciones, verificación de taxis, pico y placa, excepción de pico y placa, mapas de movilidad de Bogotá, servicios de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – ORVI, registro Bici y aplicaciones útiles de movilidad Ej: TrasmíApp toda esto de forma anónima.

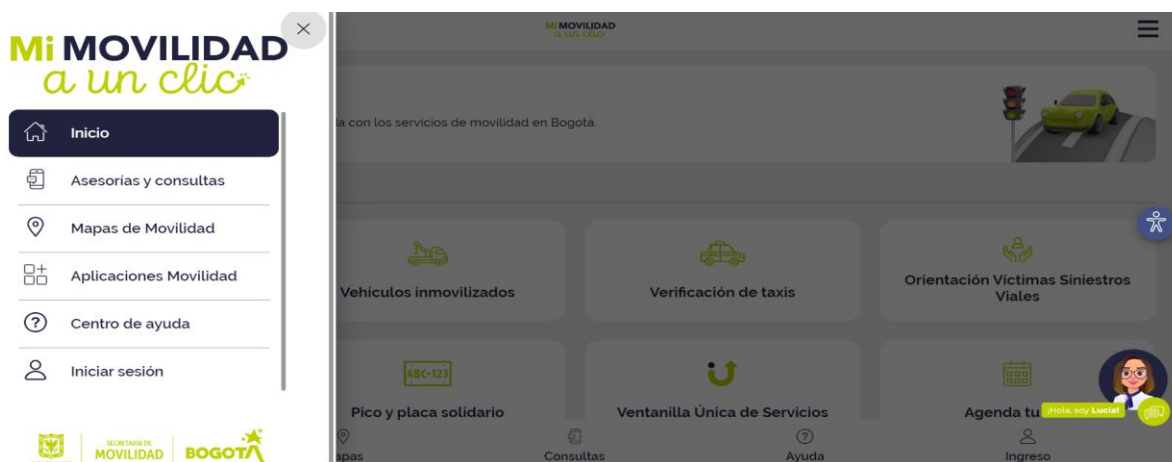


Imagen No 9. Aplicación Web Mi movilidad a un clic- 2023
Fuente: DAC -SDM-2023

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

Existe la opción de registrarse en el portal en cuyo caso se puede acceder a solicitar consultas o reagendar citas con la SDM; consultar y pagar comparendos, iniciar o consultar el trámite de salida de patios, actualizar información personal y de contacto, crear firma electrónica para facilitar trámites virtuales, gestionar la autorización de notificación electrónica de trámites administrativos de la entidad, calificar la experiencia del servicio de taxi en Bogotá y acceder a los trámites ofrecidos por la Ventanilla Única de Servicios – VUS.

Del 24 de octubre al 31 de diciembre hubo 5.664 usuarios activos, el trámite con mayor número de consultas fue consulta de comparendos con 1.616 solicitudes, la plataforma se viene posicionando prueba de ello es que lleva un comportamiento de consultas ascendente donde el mes de mayor consulta ha sido diciembre.

Implementación de los tableros de atención presencial, telefónica, virtual y de PQRSD.

Para el seguimiento La Dirección de atención al Ciudadano adelantó la construcción de un tablero en la herramienta Power BI en el cual se encuentra registrada la información de demanda y oferta de los trámites solicitados por la ciudadanía, adicionalmente se encuentra disponible la información del sistema de asignación de turnos, el registro diario de las cifras de atención y el consolidado de la caracterización ciudadana de las personas que contactan la entidad entre otros.



Imagen No 10. Tableros de atención presencial, telefónica, virtual SDM - 2023
Fuente: DAC -SDM-2023

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

Las cifras de atención de la ciudadanía que se contacta por la Secretaría Distrital de Movilidad se encuentran unificadas y ordenadas en el tablero anteriormente descrito lo que facilita el seguimiento y la visualización de la información, es un insumo que facilita la toma de decisiones sobre el comportamiento del servicio y las acciones de mejora necesarias para garantizar que los canales de atención estén disponibles a la ciudadanía.

III. Conclusiones

La Dirección de Atención al Ciudadano buscó mejorar en aspectos como la accesibilidad, oportunidad y disponibilidad de los canales de atención y el acceso a la oferta de trámites y servicios a la ciudadanía, para ello invirtió esfuerzos de tiempo, recursos y acciones para que las personas que tengan contacto con la entidad logren realizar los trámites de forma sencilla, utilizando lenguaje claro incluyente y no sexista, reducir los tiempos y desplazamientos que se realcen y mejorar la cobertura y calidad en la atención del servicio, esto sin dejar de lado el recurso humano al cual se le brindan herramientas de preparación y fortalecimiento de habilidades blandas, preparándolo para brindar un servicio equitativo, respetuoso, transparente, diverso y solidario.

A stylized, handwritten signature in black ink.

**ALEJANDRA ROJAS POSADA
DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD**