



ANEXO
INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA DURANTE EL 2024

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

BOGOTÁ, ENERO 2025

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 16 del Decreto 567 de 2006 establece que la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) debe velar por la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía. En ejercicio de esta función y mediante la resolución 759930 de 2024, se designó a la Dirección como Defensor de la Ciudadanía, responsabilidad que implica implementar estrategias para facilitar el acceso a los servicios, optimizar su prestación y aumentar la satisfacción ciudadana. Este informe presenta las buenas prácticas desarrolladas durante 2024 para cumplir estos objetivos.

II. ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A. Transformación Digital y Modernización

La transformación digital constituye un pilar fundamental en la modernización de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad. Durante el 2024, se implementaron soluciones tecnológicas innovadoras orientadas a optimizar la experiencia ciudadana y fortalecer la gestión institucional. De esta manera se presentan las iniciativas que han mejorado la manera en que la ciudadanía interactúa con la entidad, facilitando el acceso a trámites y servicios a través de herramientas digitales que promueven la autogestión y la eficiencia en la atención.

Implementación del CRM y Modelo de Atención Omnicanal

El Customer Relationship Management (CRM) representa una evolución significativa en la gestión de las relaciones con la ciudadanía. Durante 2024, partiendo de los canales de atención presencial, telefónico y virtual establecidos, se implementó esta plataforma tecnológica que permite centralizar y hacer seguimiento a todas las interacciones recibidas. La integración del CRM con los canales existentes consolidó el modelo de atención omnicanal, garantizando que la ciudadanía pueda interactuar con la entidad de manera fluida y consistente, manteniendo la trazabilidad completa de cada caso independientemente del canal utilizado.

Los principales desafíos en la implementación de este sistema incluyeron la articulación con sistemas preexistentes y la adaptación de los procesos internos para asegurar un registro uniforme de la información. La protección de datos personales y la necesidad de mantener altos estándares de seguridad, constituyeron aspectos críticos que requirieron especial atención.

La centralización de la información a través del CRM eliminó la fragmentación en el registro de datos, para obtener una visión integral de las interacciones con cada persona. Como resultado, la entidad cuenta ahora con una herramienta que permite realizar seguimiento detallado a los tiempos de atención y respuesta, facilitando la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de trámites y servicios.

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

Adicionalmente, el sistema fortaleció el proceso de caracterización ciudadana, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de servicio más efectivas.

Estandarización del Sistema de Turnos

La Secretaría Distrital de Movilidad mejoró su modelo de atención presencial mediante la implementación del sistema de turnos en el Centro de Servicios de Paloquemao, estandarizando así el servicio que se venía prestando desde 2023 en el Centro de Servicios de la Calle 13.

Este sistema permitió una gestión ordenada y sistemática de la atención según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, asegurando que ambos centros de servicio operen bajo los mismos parámetros de calidad y eficiencia.

El principal desafío durante esta implementación se centró en la adecuación de la infraestructura física del Centro de Servicios de Paloquemao pues, factores como la mejora en las instalaciones y la adaptación de espacios requirieron especial atención para asegurar el correcto funcionamiento del sistema.



Imagen No 1. Sistema de Asignación de Turnos CSM Paloquemao - 2024
Fuente: DAC -SDM-2024

Como resultado de esta estandarización, el Centro de Servicios de Paloquemao atendió en promedio 2,900 personas durante los meses de noviembre y diciembre del 2024, permitiendo llevar un registro preciso de la atención brindada.

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 unificación del sistema de turnos en ambos centros de servicio fortaleció la capacidad institucional para gestionar la atención ciudadana de manera equitativa y organizada, garantizando una experiencia integral sin importar el punto de atención al que acuda la ciudadanía.

Integración Sistemas de Agendamiento y Turnos

Como parte del proceso de modernización en la atención, se desarrolló la integración entre el sistema de agendamiento virtual y el sistema de turnos presencial, lo que permitió sincronizar las citas programadas con la atención en los Centros de Servicios de Movilidad. Esta iniciativa conectó la experiencia digital previa de la ciudadanía con su atención presencial, generando un ciclo de servicio más eficiente.

Los principales desafíos de esta integración incluyeron la articulación de dos sistemas que operaban de manera independiente y la necesidad de garantizar que la información de las citas agendadas se reflejará en tiempo real en el sistema de turnos presencial, manteniendo la priorización de la atención según el tipo de trámite y las condiciones particulares de cada caso.

Como resultado, la entidad cuenta ahora con un sistema que permite gestionar de manera organizada el flujo de atención, hacer seguimiento a los tiempos de servicio y obtener estadísticas precisas sobre la demanda de trámites, información valiosa para la optimización continua del servicio.

Módulo de Bloqueo en Plataforma SIMUR

Se desarrolló un nuevo módulo en la plataforma SIMUR como medida para salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad. Este desarrollo permitió el bloqueo de placas y números de identificación ante posibles usos indebidos de la excepción de pico y placa que pudieron afectar el subsidio de transporte Tullave de personas que no habían realizado esta solicitud.

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

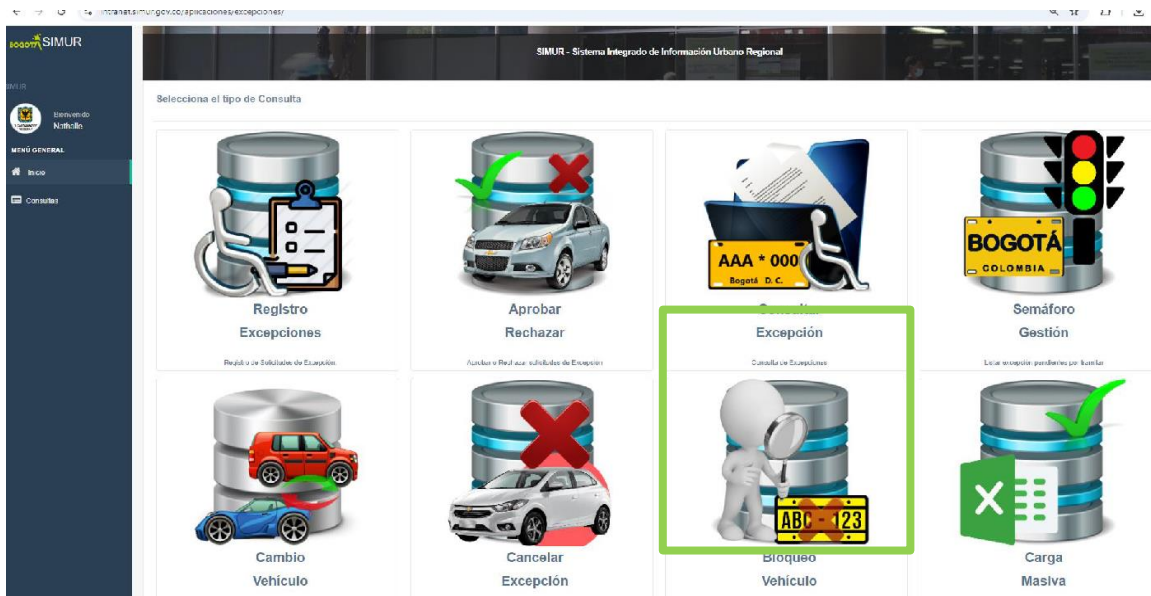


Imagen No 2. Plataforma SIMUR –módulo de bloqueo - 2024
Fuente: DAC -SDM-2024

La creación de este control facilitó una actuación inmediata ante la detección de casos, ya sea por la presentación del ciudadano en el Centro de Servicios o por radicación de solicitud de reactivación del subsidio Tullave. El proceso comprende la inactivación del vehículo y el bloqueo tanto de la placa como de la cédula relacionadas con el presunto uso indebido de la excepción.

Esta innovación refleja el compromiso institucional con la protección de los derechos de las personas con discapacidad y la transparencia en la gestión de las excepciones. La herramienta representa un avance significativo en la prevención de afectaciones a esta población y garantiza mayor control sobre el uso adecuado de las excepciones de pico y placa.

B. Mejoras en Infraestructura y Accesibilidad

Durante 2024 se priorizó la transformación de los espacios de atención y el fortalecimiento de los servicios presenciales. Las iniciativas desarrolladas se orientaron a dignificar la experiencia ciudadana mediante mejoras en la infraestructura física, la optimización de procesos de atención y la implementación de nuevas modalidades de agendamiento. Estas acciones reflejan el compromiso por garantizar una atención más organizada, incluyente y adaptada a las necesidades de la ciudadanía.

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

Kioscos de Autogestión

En el centro de servicios Calle 13 se instalaron puntos de autoservicio digital que permiten a la ciudadanía realizar trámites y consultas de manera autónoma. Estos dispositivos están diseñados con una interfaz intuitiva que facilita el acceso a la oferta de trámites, servicios y canales de atención, promoviendo la inclusión y accesibilidad en la gestión ciudadana.

La implementación de los kioscos requirió atención especial en la selección estratégica de la ubicación de los kioscos, la adaptación de la interfaz para garantizar su facilidad de uso por diversos grupos poblacionales, y el desarrollo de protocolos de mantenimiento y soporte que aseguren la disponibilidad continua del servicio.



Imagen No 2. Kioscos de Autogestión CSM Calle 13 - 2024
Fuente: DAC -SDM-2024

La incorporación de estos kioscos ha fortalecido la capacidad de autogestión ciudadana, brindando una alternativa adicional para acceder a los servicios de la entidad. Como resultado, la Secretaría cuenta con una herramienta que permite descongestionar los canales tradicionales de atención y ofrecer un servicio más ágil para trámites y consultas básicas.

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 del Ciclo de Servicio Presencial

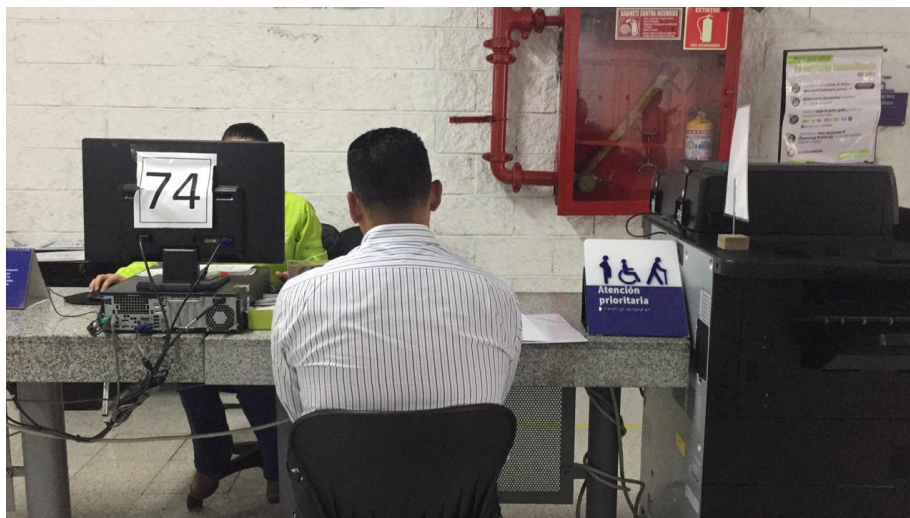
Se fortaleció el ciclo de servicio presencial a través de la instalación de tres atriles de turno, consolidando un único punto de ingreso para la atención en el Centro de Servicios de Movilidad de la Calle 13. Esta reorganización del espacio y del flujo de atención permitió una gestión más ordenada de la afluencia ciudadana y redujo el número de personas que anteriormente debían esperar en el exterior de las instalaciones antes de acceder a los servicios.

La adaptación de los espacios y la puesta en marcha de los nuevos puntos de atención implicó un análisis detallado de los patrones de afluencia y una redistribución estratégica del personal para garantizar la cobertura adecuada en cada punto de servicio, manteniendo la continuidad de la atención durante el proceso de implementación.

La ampliación de la capacidad operativa ha permitido ordenar el proceso de atención desde el primer contacto con la ciudadanía. Como resultado, la entidad cuenta con un sistema más eficiente para gestionar el ingreso y direccionamiento de usuarios, mejorando la experiencia de servicio desde el primer momento de contacto con la entidad.

Módulo de Atención Preferencial para Excepción de Pico y Placa

Se estableció el módulo 74 en el Centro de Servicios Movilidad de la Calle 13, destinado específicamente para brindar atención presencial a personas con discapacidad que requieren gestionar la excepción de pico y placa. Esta se integra con las herramientas virtuales, considerando las limitaciones de acceso tecnológico que pueden presentar algunos usuarios por su edad o condición de salud.



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. módulo 74 CSM Calle 13 - 2024
Fuente: DAC -SDM-2024

La implementación de este módulo especializado contempló la adaptación del espacio físico, el establecimiento de protocolos de verificación en múltiples plataformas (SIMUR, RUNT, SISPRO) y la definición de lineamientos para garantizar una atención ágil y efectiva. Este canal de atención presencial facilita el acceso al trámite de excepción de pico y placa, evitando intermediarios y proporcionando una alternativa para aquellas personas que requieren una atención más personalizada. La entidad fortalece así su compromiso con la inclusión y la accesibilidad en la prestación de servicios.

Apertura de Agenda para Patio Transitorio

Se incorporó en el sistema existente, la agenda para atención en patio transitorio, transformando el proceso que anteriormente exigía a la ciudadanía presentarse desde las 6:00 a.m. para obtener un turno de atención. Esta mejora eliminó la necesidad de desplazamientos innecesarios y largas esperas en las instalaciones.

La integración de esta nueva agenda consideró las particularidades del servicio en patio transitorio, contemplando la asignación de franjas horarias específicas y la definición de protocolos que garanticen una atención oportuna a quienes requieren gestionar trámites relacionados con vehículos inmovilizados.

Esta innovación ha humanizado la experiencia de servicio, permitiendo a la ciudadanía gestionar su cita a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, ahorrando tiempo y costos de desplazamiento. La entidad avanza así en su compromiso de hacer más accesibles y eficientes los servicios prestados a la ciudadanía.

Señalización y Orientación Patio Transitorio

Se implementó un sistema de señalización completo que integra banderas identificativas para la ubicación de las diferentes zonas donde se ubican las motocicletas, y vallas que demarcan los senderos de circulación en el patio transitorio. Esta mejora surgió de la necesidad de optimizar la orientación tanto para la ciudadanía como para el personal operativo.

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 3. Señalización Patio transitorio - 2024
Fuente: DAC -SDM-2024

La implementación involucró un diagnóstico inicial del espacio para identificar las áreas que generaban confusión, el diseño de señales visibles y duraderas, y su instalación estratégica sin afectar la operación diaria del patio. Este sistema ha permitido crear un entorno más estructurado y accesible, optimizando los tiempos de búsqueda de vehículos y facilitando la orientación de todos los usuarios del patio. La señalización constituye una herramienta fundamental para la gestión eficiente del espacio y la mejora en la experiencia de servicio.

C. Calidad y Mejora Continua

El fortalecimiento de la calidad en el servicio se consolidó mediante estrategias orientadas a la evaluación y mejora continua. Las iniciativas desarrolladas se enfocaron en la medición de la satisfacción, la innovación en metodologías de aprendizaje y el fortalecimiento de competencias del personal. Este enfoque integral permite identificar oportunidades de mejora, implementar soluciones innovadoras y promover una cultura de servicio centrada en las necesidades de la ciudadanía. A través de estas acciones se reafirma el compromiso institucional con la excelencia y el desarrollo de un servicio que responda efectivamente a las expectativas ciudadanas.

Medición de Satisfacción de Respuestas

Se estructuró un sistema de seguimiento para evaluar la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas que son competencia de la Dirección de Atención al Ciudadano. Este mecanismo, basado en encuestas electrónicas, permite verificar el

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

cumplimiento de los atributos de calidad en las respuestas institucionales y generar acciones de mejora continua.

El proceso contempla el envío semanal de encuestas a través de correo electrónico y mensajes de texto a la ciudadanía que ha recibido respuesta a sus peticiones. Los resultados son analizados mensualmente y socializados en mesas de trabajo con los equipos responsables de gestionar los diferentes tipos de solicitudes.

La implementación de este ciclo de medición y retroalimentación ha permitido fortalecer la calidad de las respuestas, garantizando que estas sean oportunas y satisfagan efectivamente las necesidades de la ciudadanía. Este ejercicio sistemático de evaluación constituye una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora y definir acciones que optimicen la gestión de las peticiones ciudadanas de manera proactiva.

Conversatorio para el Análisis de Normas de Tránsito

Se estableció un espacio de análisis y discusión sobre normatividad de tránsito, orientado a fortalecer el conocimiento del equipo de instructores que imparten los cursos pedagógicos. Se realizaron sesiones virtuales para analizar el proyecto de ley 310 de 2023, que propone modificaciones a la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito).



Imagen No 5. Invitación conversatorio Normas de tránsito - 2024
Fuente: DAC -SDM-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

Esta iniciativa surge de la necesidad de unificar criterios frente a las interpretaciones normativas y actualizar los contenidos impartidos en los cursos pedagógicos. El proceso involucró a la delegación de instructores para dinamizar las temáticas y el desarrollo de espacios participativos que permitieron resolver inquietudes y establecer lineamientos comunes.

Los conversatorios han beneficiado a los 32 instructores que atienden a la ciudadanía asistente a cursos pedagógicos, fortaleciendo la calidad y uniformidad de la información proporcionada. Esta estrategia asegura que las personas que asisten a los cursos reciban orientación actualizada y consistente sobre las normas de tránsito.

Fortalecimiento de Metodologías en los cursos pedagógicos

Como parte de la estrategia de formación en los cursos pedagógicos se diseñó una herramienta didáctica que transforma el aprendizaje de las normas de tránsito en una experiencia interactiva. Esta metodología utiliza tarjetas temáticas sobre señalización y normatividad vial, permitiendo que los participantes construyan conocimiento desde sus experiencias previas.



Imagen No 6. Aplicación dinámica cursos pedagógicos - 2024

Fuente: DAC -SDM-2024

La dinámica involucra trabajo colaborativo entre los asistentes al curso, quienes reciben tarjetas con diferentes temáticas para explorar conceptos sobre seguridad vial a través de actividades como responder preguntas y representar señales de tránsito. El instructor facilita el proceso y realiza retroalimentación consolidando los aprendizajes clave.

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 innovación pedagógica ha enriquecido los espacios de formación, promoviendo una participación más activa y significativa de los asistentes. La metodología contribuye a la comprensión de la normatividad vial y su importancia en la construcción de una movilidad más segura.

III. Conclusiones

La Dirección de Atención al Ciudadano ha logrado avances significativos en la optimización de sus procesos internos a través de la integración de plataformas tecnológicas como SIMUR, el sistema de agendamiento, de turnos y la implementación del CRM, como resultado, se han simplificado los procesos internos, agilizando la atención a la ciudadanía y proporcionando una experiencia más satisfactoria.

Asimismo, se han realizado inversiones en infraestructura y accesibilidad que han transformado los espacios de atención, haciéndolos más amigables y funcionales. La señalización intuitiva y la conexión entre el agendamiento virtual y la atención presencial han mejorado notablemente la experiencia del servicio.

En paralelo, se ha puesto énfasis en medidas de calidad y mejora continua, donde, además de los componentes tecnológicos y logísticos, la preparación y la diversificación de herramientas a disposición de los colaboradores para interactuar con la ciudadanía son elementos centrales que buscan asegurar una atención de calidad, transparente y eficiente.

Es fundamental contar con la retroalimentación de la ciudadanía para validar la efectividad de estas iniciativas y ajustar las estrategias según sea necesario; Por otra parte, la incorporación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía es una oportunidad valiosa para aprovechar al máximo los recursos disponibles y fortalecer la confianza en la entidad.



**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
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