

**DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN Y TRANSVERSALIZACIÓN DEL
ENFOQUE DIFERENCIAL-POBLACIONAL, GÉNERO Y TERRITORIAL 2024**

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL

BOGOTÁ

DICIEMBRE DE 2024

DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN Y TRANSVERSALIZACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL-POBLACIONAL, GÉNERO Y TERRITORIAL EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Introducción

El presente documento busca presentar un análisis diagnóstico de la participación ciudadana en los procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad, con el fin de identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora para el desarrollo de la gestión pública de la entidad, con miras hacia una gobernanza democrática de acuerdo con el planteamiento del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura 2024-2027, Objetivo 5 Programa 39 “Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana”.

Por tal motivo, se diseñó una metodología de recolección de información a partir de cinco momentos con diversos actores interesados. En el primer momento se envió vía memorando interno y correo electrónico a los 9 procesos estratégicos y misionales de la Secretaría Distrital de Movilidad, una encuesta de autodiagnóstico, la cual fue contestada durante el mes de junio de 2024 por 11 personas, de 5 procesos diferentes de la entidad asociados a las áreas de: Oficina Asesora de Planeación Institucional, Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Oficina de Seguridad Vial, Dirección de Planeación de la Movilidad y la Dirección de Inteligencia para la Movilidad.

En el segundo momento, se realizaron dos grupos focales con los equipos de la Oficina de Gestión Social, con el fin de dialogar frente al ejercicio que se ha venido desarrollando de participación ciudadana en las cuatro líneas estratégicas que desarrolla actualmente la Oficina: gestión social de las políticas públicas, gestión social de proyectos, rendición de cuentas y gestión social local. Estos encuentros se realizaron durante el mes de septiembre.

En el tercer momento, entre el 30 de octubre y el 15 de noviembre del 2024, se realizó una encuesta a la ciudadanía que tenía el objetivo de evaluar el estado de la participación ciudadana en los CLM. La encuesta se aplicó a: Comisionados Locales de Movilidad, personas con discapacidad asistentes a los Consejos Locales de Discapacidad (CLD), Mujeres asistentes a los Comités Operativos Locales de Mujer y Género (COLMYG) o, ciudadanías del sector social LGTBI, personas de la Bogotá rural y de jóvenes.

En el cuarto momento, desde el 5 de noviembre hasta el 15 de noviembre del 2024 se aplicó una encuesta a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad para rastrear la implementación de la transversalización de los enfoques diferencial-poblacional, territorial y de género en los programas, proyectos y políticas de la entidad.

Por último, el quinto momento de este diagnóstico se hizo a partir de las tres encuestas de satisfacción aplicadas en los Centros Locales de Movilidad (CLM) en cada trimestre del año (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre). Estas encuestas tuvieron como objetivo evaluar y consolidar los niveles de satisfacción en relación con el servicio, la atención recibida y la efectividad de los trámites gestionados por los CLM.

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Marco conceptual	5
2. Resultados del primer momento: encuesta de autodiagnóstico.....	7
2.1. Instrumento	7
2.2. Resultados	7
a) Acciones de participación articuladas con la Oficina de Gestión Social	7
b) Niveles de participación alcanzados.....	9
c) Grupos de valor	12
d) Canales, medios, espacios, instancias y mecanismos de participación usados.....	13
e) Grado de implementación del enfoque diferencial, poblacional, territorial y de género, con dos preguntas.....	14
3. Resultados segundo momento: grupos focales de la Oficina de Gestión Social	15
3.1. Instrumento	15
3.2. Resultados	15
a) Debilidades	15
b) Oportunidades.....	15
c) Fortalezas	16
d) Amenazas	16
3.3. Conclusiones	17
4. Resultados tercer momento: encuesta de percepción ciudadana.....	17
4.1. Instrumento	17
4.2. Resultados	17
a) Comunicación	19
b) Participación ciudadana	20
4.3. Conclusiones	21
5. Resultados cuarto momento: transversalización de los enfoques diferencial- poblacional, de género y territorial.....	22
5.1. Instrumento	22
5.2. Resultados	24
a) Debilidades	24
b) Oportunidades.....	25

c)	Fortalezas	25
d)	Amenazas	27
5.3.	Conclusiones	28
6.	<i>Resultados quinto momento: encuestas de satisfacción de los Centros Locales de Movilidad.....</i>	28
6.1.	Instrumento	29
6.2.	Resultados	29
a)	Satisfacción con el servicio	30
b)	Satisfacción con la atención	31
c)	Efectividad del trámite	32
6.3.	Conclusiones	32
7.	Conclusiones	33

1. Marco conceptual

El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” como marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital, tiene dentro de sus programas el número 5 “Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana”, el cual, invita al sector movilidad en su meta 411 a “Desarrollar el 100% de mejoramiento en la atención, participación ciudadana incidente y formación para la atención integral con enfoques de género, diferencial y territorial, a través de los canales definidos por cada entidad, del Sector Movilidad”.

Lo anterior, lleva a la Secretaría de Movilidad a plantear escenarios que incentiven la participación ciudadana en todos sus niveles de incidencia, iniciando con procesos de cualificación para la participación, pasando por escenarios de consulta, co-creación y control, hasta llegar a espacios de co-ejecución y decisión de la ciudadanía frente al desarrollo de las intervenciones del sector.

No es una tarea fácil, ya que la participación inclusiva implica el desarrollo conjunto entre las entidades del Estado y la ciudadanía, de metodologías, herramientas y estrategias que garanticen la gobernanza democrática, esta última entendida como la forma de relacionamiento entre la sociedad y el Estado, en la que de forma colaborativa interactúan los actores del sector público, privado y organizaciones sociales, en la definición de agendas políticas y formulación de programas, proyectos o estrategias, permitiendo el diálogo y consenso a través de relaciones horizontales (Secretaría Distrital de Gobierno, 2023).

Para que esto suceda, se requiere, tal y como lo menciona el Programa para la Cohesión Social en América Latina (s.f), un gobierno descentralizado que propicie el desarrollo territorial equilibrado, sustentable e incluyente; la búsqueda de espacios de concertación para diseñar políticas y programas en temas claves para la cohesión social y; la lucha contra la corrupción para una institucionalidad democrática.

Ahora bien, para aumentar la participación y que esta sea inclusiva, es necesario incorporar de manera transversal la visión del enfoque de género, diferencial poblacional y territorial. El punto de partida para ello debe ser la comprensión del enfoque basado en los derechos humanos. Este enfoque tiene como objetivo, “integrar en las prácticas del desarrollo, los principios éticos y legales inherentes a los derechos humanos”.

Según el Fondo de Población de las Naciones Unidas (s.f) “El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población.”

Por lo anterior, el enfoque de género debe contemplar “las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y, por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad” (FAO, 1998).

El enfoque diferencial-poblacional busca reconocer la diversidad humana a través de cinco dimensiones a saber: 1) Ciclo de vida de las personas, 2) Discapacidad, 3) Pertenencia étnica, 4) Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, 5) Personas campesinas.

El enfoque territorial se basa en el reconocimiento de las relaciones entre las diferentes dimensiones del territorio, poblacional, espacial, económico, social, ambiental e institucional, de esta forma, el enfoque promueve una visión multidimensional de factores que interactúan en el territorio, siendo los actores sociales quienes poseen derechos, relaciones, conocimientos y acción sobre el territorio (Resolución 2210 de 2021).

2. Resultados del primer momento: encuesta de autodiagnóstico

2.1. Instrumento

Se diseñó una encuesta de autodiagnóstico con 22 preguntas, teniendo en cuenta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el objetivo de identificar el grado de desarrollo de las siguientes temáticas en cada uno de los procesos misionales y estratégicas de la entidad:

- Acciones de participación articuladas con la Oficina de Gestión Social, cinco preguntas.
- Niveles de participación alcanzados, con 12 preguntas asociadas.
- Grupos de valor con los que trabajan, con una pregunta.
- Canales, medios, espacios, instancias y mecanismos de participación usados, con dos preguntas.
- El grado de implementación del enfoque diferencial, poblacional, territorial y de género, con dos preguntas.

2.2. Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta de autodiagnóstico aplicada, de acuerdo con las cinco temáticas propuestas en el diseño del instrumento.

a) Acciones de participación articuladas con la Oficina de Gestión Social

Como se mencionó anteriormente, de los 9 procesos a los cuales se les envió la encuesta, 5 dieron respuesta. Al preguntar si desde la dependencia se cuenta con profesionales a cargo de los temas de participación ciudadana sólo 2 respondieron que sí cuentan con personal a cargo: la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina de Seguridad Vial, la primera reporta tener 1 persona y la segunda reporta tener 3 personas a cargo.

Por su parte al preguntar si desde el área se ha requerido el apoyo de la Oficina de Gestión Social - OGS, el 100% de los procesos participantes indicaron que sí, refiriendo 12 acciones diferentes de articulación con la oficina:

Tabla 1. Temas en donde la OGS a apoyado a las áreas participantes en la encuesta

Área participante en la encuesta	¿Para qué temas ha requerido el apoyo de la OGS?	Fase del ciclo de la gestión pública
----------------------------------	--	--------------------------------------

Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	• Acompañamiento desde el equipo de diálogo en la atención a gremios, operativos y acciones que afectan el orden público.	Fase de Implementación
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	• Aportes en temas de participación al Observatorio de Movilidad • Aportes en la formulación de la Política Pública de Cero y Bajas Emisiones	Fase de diagnóstico
Dirección de Planeación de la Movilidad	• Asesoría y acompañamiento en todas las fases del proyectos Barrios Vitales • Asesoría social en la formulación de Plan de Movilidad Sostenible y Segura • Sistema de Participación Territorial del POT	Fases de diseño e implementación
Oficina Asesora de Planeación Institucional	• Información y seguimiento a la transversalización de las Políticas Públicas sociales en el sector movilidad. • Uso de lenguaje incluyente. • Proceso de Rendición de Cuentas Locales • Apoyo en eventos de participación. • Apoyo en la fase de formulación del Plan de Desarrollo	Fases de diagnóstico, diseño, implementación, seguimiento y evaluación
Oficina de Seguridad Vial	• Cultura para la movilidad	Fase de diagnóstico

La tabla 1 muestra, el aporte significativo que ha realizado la Oficina de Gestión social en temas estratégicos de la entidad con la formulación de políticas públicas y planes al interior de la Secretaría de Movilidad, también se resaltan las acciones de asesoría y acompañamiento social en el proyecto POT Barrios Vitales, en la transversalización de los enfoques diferenciales y la integración y cumplimiento de las Políticas Públicas poblacionales del distrito a la entidad, de igual forma, el proceso exitoso y premiado de rendición de cuentas locales liderado por la OGS y el apoyo del equipo de resolución de

conflictos en vía, en la orientación de canales de diálogo para mirar estrategias y resolver las problemáticas de movilidad de la ciudad.

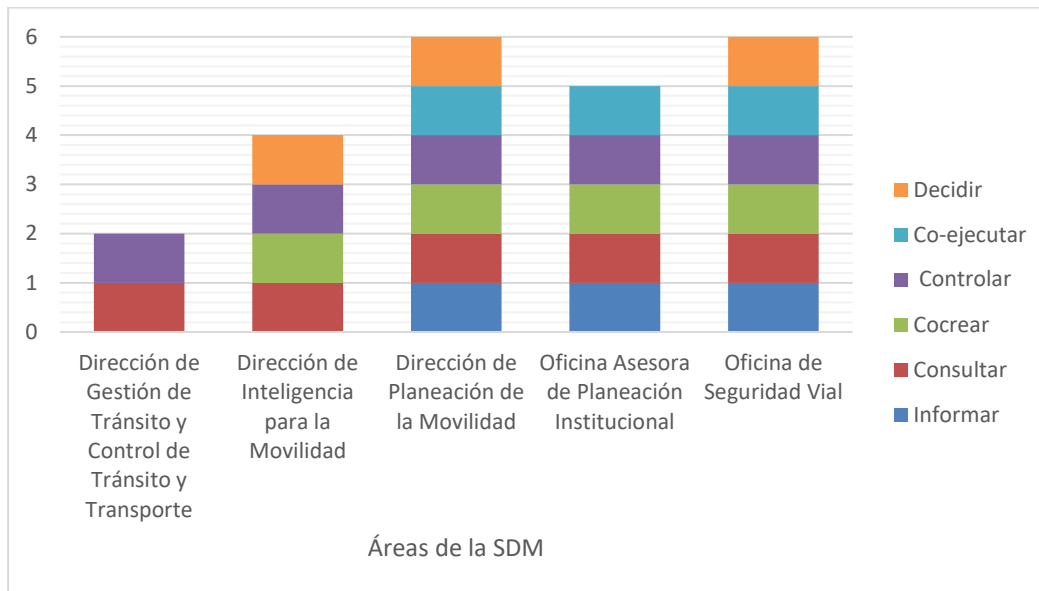
De igual forma, en la tabla 1 se relaciona las fases del ciclo de la gestión pública en las que las áreas participantes han involucrado a la OGS, identificando que tan solo un área ha tenido en cuenta el desarrollo de procesos sociales y de participación en todas las fases del ciclo, el resto la han involucrado en una o dos fases, siendo principalmente el diagnóstico, la implementación y el diseño. Lo que muestra la marcada necesidad de incorporar escenarios de participación en todas las fases, comprendiendo que la participación no corresponde netamente a un requisito inicial de las intervenciones, sino que debe concebirse como un elemento transversal en todo el ciclo.

b) Niveles de participación alcanzados

En esta temática se evaluó los niveles de participación de acuerdo con la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 – 2034: Informar, Consultar, Cocrear, Controlar, Co-ejecutar y Decidir.

Identificando que, de acuerdo con la percepción de las áreas participantes, los niveles de participación en donde mayoritariamente han desarrollado acciones han sido en la consulta ciudadana y el control social. Las áreas en donde, según el auto reporte, se han desarrollado todos los niveles de participación son: la Oficina de Seguridad Vial y la Dirección de Planeación de la Movilidad, por su parte una de las áreas con menor nivel de participación alzando ha sido la Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte.

Gráfica 1. Niveles de participación alcanzados por las áreas participantes en la encuesta



Fuente: elaboración propia datos encuesta de autodiagnóstico de la participación -SDM

Al analizar el detalle de las acciones desarrolladas en cada uno de los niveles de participación se observa que en algunas de estas no se identifica a detalle la acción de participación realizada, por tal motivo, no se puede corroborar la ejecución de estrategias o actividades en ese nivel de participación. Por ejemplo, la Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, reportó acciones de consulta ciudadana con la “visibilidad de las cámaras salvavidas” sin embargo, esta acción por sí sola no se relaciona con una acción de consulta.

De igual forma, desde la Dirección de Inteligencia para la Movilidad, no se especifica cómo se ha venido desarrollando la “Política de Cero y Bajas Emisiones”, en la cual se indica un nivel de participación de decisión ciudadana, el cual es el nivel más alto de incidencia. Frente al proyecto “Barrios Vitales”, referido por la Dirección de Planeación de la Movilidad, no se identifican tampoco acciones en el nivel más alto de participación, ya que la ciudadanía no ha decidido expresamente frente al desarrollo del proyecto.

Por su parte, los ejercicios realizados por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, como el MiniPublics, la Rendición de Cuentas sectorial y la publicación de fichas de proyectos, informes, planes y su ejecución, corresponden a un nivel información y consulta, y en el caso de la Rendición de Cuentas de control, pero no necesariamente de co-ejecución como mencionó por parte de la Oficina.

En el caso de la Oficina de Seguridad Vial, no se especifica a detalle las acciones desarrolladas en cada estrategia, por tal motivo no se logra identificar o corroborar la incidencia de la ciudadanía en cada acción desarrollada.

Sumado a lo anterior, se identifican estrategias de participación con alto valor participativo, que no han sido acompañadas por la OGS, entre ellas se destaca, “Movi-innova”, ejercicio que de acuerdo con los reportados, alcanza nivel de consulta y co-creación de soluciones para los problemas de movilidad para la ciudad.

A continuación, en la tabla 2 se muestran las respuestas dadas por cada una de las áreas participantes a las preguntas: ¿en qué casos ha tenido en cuenta las opiniones o ideas de la ciudadanía?, ¿en qué casos ha tenido en cuenta a la ciudadanía para establecer objetivos, métodos o estrategias?, ¿en qué casos la ciudadanía puede realizar control social, seguimiento y brindar recomendaciones frente a las acciones que realiza su área?, ¿en qué casos ha vinculado a la ciudadanía en la ejecución de las intervenciones? Y ¿en qué casos se han generado ejercicios deliberativos con la ciudadanía?

Cabe aclarar, que la tabla 2 no contiene información asociada al primer nivel de participación “Informar”, ya que la encuesta no ahondó en este tema.

Tabla 2. Acciones desarrolladas por cada área en cada nivel de participación

Área participante en la encuesta	Consultar	Cocrear	Controlar	Co-ejecutar	Decidir
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	Visibilidad de las cámaras salvavidas	Ninguna acción	Temas de foto detección a través de PQRS	Ninguna acción	Ninguna acción
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	Política de Cero y Bajas Emisiones Proyecto ZUMA	Política de Cero y Bajas Emisiones Proyecto ZUMA	Política de Cero y Bajas Emisiones Proyecto ZUMA	Política de Cero y Bajas Emisiones. Movi-innova: SDM invita a grupos de investigación, academia, asociaciones de la sociedad civil, entidades públicas y privadas e individuos a participar en un espacio que promueve soluciones innovadoras en materia de movilidad sostenible	Política de Cero y Bajas Emisiones.

Dirección de Planeación de la Movilidad	A la hora de decidir la implementación de un Barrio vital	En la formulación del Plan de Movilidad Seguro y Sostenible	Barrios Vitales al ser un proyecto materializado de manera específica en calle, se puede recibir sugerencias de la misma comunidad en las visitas realizadas	En el proyecto Barrios Vitales se han realizado intervenciones con grupos de interés como la academia y la comunidad	Barrios Vitales
Oficina Asesora de Planeación Institucional	Elaboración Programa de Transparencia y Ética Pública Rendiciones de cuentas, Formulación del Plan Distrital de Desarrollo Minipublics. Planes Institucionales Ejercicios con la ciudadanía para consulta de cuáles valores consideran que deben tener los servidores públicos. En la formulación de proyectos de inversión, se tuvieron en cuenta diferentes ejercicios deliberativos para la consideración de aportes ciudadanos.	Construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP Planes Institucionales Durante la formulación de la plataforma estratégica En la definición de partes interesadas, diagnóstico y evaluación de proyectos	Construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP Planes Institucionales En la publicación de fichas de proyecto, informes, planes y su ejecución La ciudadanía puede realizar la consulta de la información presupuestal en la página web de la entidad y remitir las consultas que considere pertinente. Rendición de cuentas Se publica la información en la página web para observaciones ciudadanas.	Con Minipublics se socializan las acciones de los planes, programas y proyectos del área para recibir retroalimentación ciudadana. Diagnóstico La Rendición de Cuentas Sectorial En la publicación de fichas de proyecto, informes, planes y su ejecución Eventos realizados por la OAPI relacionados con el tema de transparencia, en el cual se invita a la ciudadanía. Planes Institucionales	Ninguna acción
Oficina de Seguridad Vial	Día del motociclista - curso teórico práctico	Plan de Distrital de Seguridad Vial	Mesas de trabajo, Socializaciones, derechos de petición	Plazoletas estratégicas peatonales	Mesas de trabajo con motociclistas, proyectos estratégicos en sitio

c) Grupos de valor

Al indagar por los grupos de valor con los que trabaja cada una de las áreas participantes, se identificó que 3 de las 5 áreas participantes trabajan con ciudadanía en general, de igual forma se especifica diversidad de grupos de valor, como: entes de control, gremios, organizaciones sociales, funcionarios y contratistas, comerciantes, actores regionales, colectivos, empresas y entidades de orden distrital y nacional.

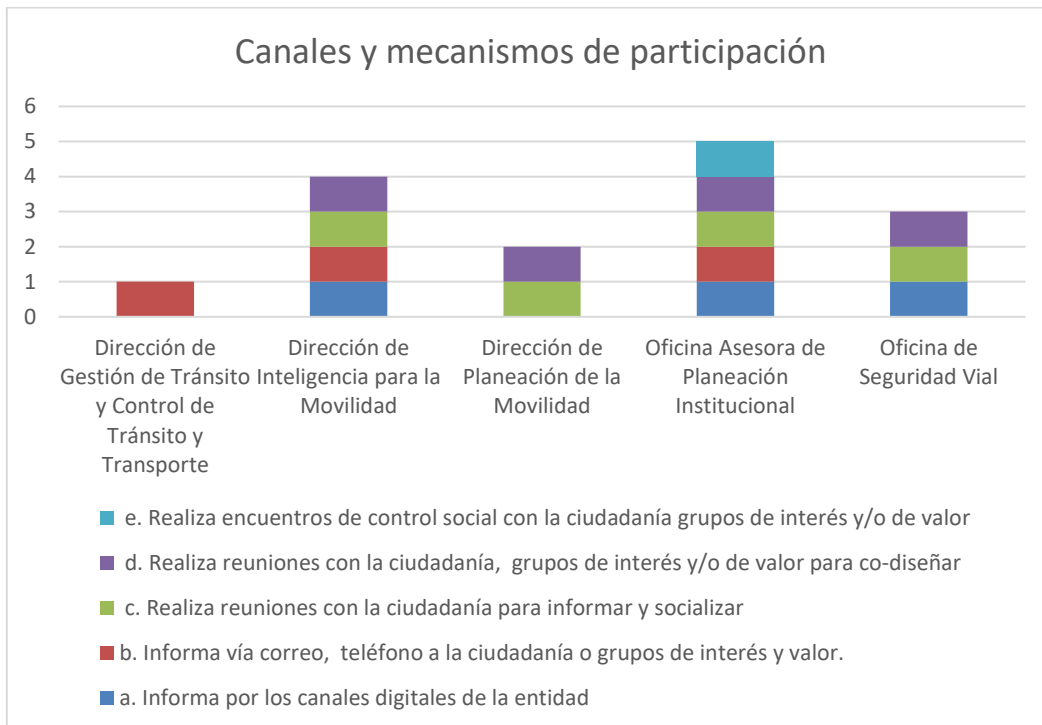
Tabla 3. Grupos de valor con los que trabajan las áreas participantes de la encuesta

Área participante en la encuesta	Grupos de valor
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	Concejo de Bogotá Gremios de conductores Organizaciones sociales
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	Ciudadanía Entidades del sector Funcionarios Nodos de localidades
Dirección de Planeación de la Movilidad	Ciudadanía Comerciantes Actores regionales
Oficina Asesora de Planeación Institucional	Ciudadanía Colectivos Empresas Funcionarios y contratistas Comisiones locales Entes de control Entidades Distritales y Nacionales
Oficina de Seguridad Vial	Ciudadanía (actores viales)

d) Canales, medios, espacios, instancias y mecanismos de participación usados

Al indagar por los medios y canales de comunicación y participación que usan, se identificó que la Oficina Asesora de Planeación Institucional, es la que más medios usa para informar, socializar y co-diseñar con la ciudadanía, por su parte la Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, solo realiza acciones de información vía correo electrónico. De igual forma, se observa que los medios principalmente usados son las reuniones con la ciudadanía para informar, socializar y co-diseñar.

Gráfica 2. Canales, medios, espacios, instancias y mecanismos de participación usados



Fuente: Construcción propia, 2024

e) Grado de implementación del enfoque diferencial, poblacional, territorial y de género, con dos preguntas.

Al preguntar: ¿en su área se han identificado posibles soluciones de movilidad específica para mujeres, niñas y niños, personas mayores, con discapacidad o movilidad reducida?, sólo una de las áreas participantes respondió sí, al especificar la respuesta la Oficina de Seguridad Vial indicó el curso teórico práctico de conducción de motocicleta para mujeres como acción que da solución a los temas de movilidad de las mujeres de la ciudad.

Tema que resulta de gran importancia para el desarrollo de la participación inclusiva, ya que es necesario tener en cuenta la diversidad poblacional, étnica y cultural así como las necesidades particulares de las personas para diseñar intervenciones que den respuesta a toda la ciudadanía.

3. Resultados segundo momento: grupos focales de la Oficina de Gestión Social

3.1. Instrumento

Como se indicó inicialmente, como parte del autodiagnóstico se hicieron dos grupos focales en el mes de septiembre, el primero se realizó el 23 de septiembre y tuvo una participación de 9 personas que hacen parte del equipo de políticas y proyectos de la Oficina de Gestión Social. El segundo grupo focal se realizó el 30 de septiembre y participaron 10 personas que hacen parte de los equipos de Rendición de Cuentas y Centros Locales de Movilidad.

A partir de estos grupos focales, se llevó a cabo un análisis DOFA para identificar y analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la SDM en relación con la participación ciudadana.

3.2. Resultados

a) Debilidades

El análisis realizado revela que existe una sensación de desconfianza ciudadana en las entidades públicas, esto asociado a la falta de comunicación, los conceptos y procesos técnicos que no son fácilmente entendidos y la necesidad de respuestas efectivas que se puede ver afectada por los procesos internos de cada entidad. Además, esta percepción se mantiene y se profundiza debido a la falta de esfuerzos suficientes para aclarar las funciones que desempeña la SDM. Este desconocimiento genera una ausencia de comunicación clara y de compromisos concretos que la ciudadanía pueda rastrear y verificar.

De igual forma, se reporta que, hasta el momento, la comunicación de la entidad con la ciudadanía ha sido compleja debido al uso de tecnicismos y conceptos especializados. Esto ha dificultado la interacción entre la SDM y las personas interesadas en participar en las diferentes fases de la gestión pública. Estos problemas de comunicación, sumados a la falta de claridad sobre cómo los ciudadanos pueden involucrarse, han limitado el impacto de las estrategias aplicadas. Asimismo, los participantes señalaron una clara desarticulación interna, lo que representa un obstáculo adicional para diseñar, ejecutar y rastrear las estrategias dirigidas a la ciudadanía.

b) Oportunidades

Para abordar las dificultades señaladas, se identificaron varias oportunidades a considerar. En primer lugar, se sugiere desarrollar propuestas innovadoras que fomenten la participación efectiva e incidente de la ciudadanía en las diferentes áreas de la SDM. Adicionalmente, los participantes destacaron que es posible aprovechar la disposición a participar que ya existe en algunas comunidades, siempre y cuando se simplifiquen los procesos de comunicación y se impartan las herramientas de cualificación adecuadas a la ciudadanía.

Por otro lado, el análisis sugiere que, mediante la implementación de estrategias de coordinación interna y trabajo interinstitucional, se podrían cumplir los compromisos asumidos con la ciudadanía. Este cambio contribuiría a mejorar la percepción ciudadana hacia la entidad, fortaleciendo su credibilidad y permitiendo la realización de actividades y proyectos orientados a fomentar la participación ciudadana efectiva.

En resumen, la oportunidad clave radica en llevar a cabo un trabajo transversal y articulado entre las diferentes áreas de la entidad y otras instituciones. Esto permitiría generar propuestas con impacto significativo en la ciudadanía, fundamentadas en una comunicación clara y en líneas de participación precisas y rastreables, tanto para las comunidades como para la entidad.

c) Fortalezas

Según los participantes, se destaca que la SDM cuenta con una participación institucional significativa que, a pesar de los desafíos mencionados, permite que la ciudadanía se involucre progresivamente en los proyectos y actividades de la entidad.

Además, cada línea estratégica de la OGS ha logrado cumplir objetivos específicos que promueven la participación ciudadana. Estas líneas estratégicas han considerado características sociodemográficas de las comunidades objetivo para generar resultados positivos. Por ejemplo, en los CLM se han incorporado estrategias basadas en enfoques diferenciales, como la perspectiva de género y territorial, para resignificar los espacios públicos.

Asimismo, se han establecido mesas de diálogo con los bici-taxistas; los consejos locales de la bici están activos en la propuesta de acciones de movilidad; se han definido protocolos para el manejo de conflictos en la vía, y se ha observado una autorregulación ciudadana en actividades de cargue y descargue. Estas iniciativas demuestran un impacto positivo en las comunidades como resultado de los procesos de gestión social.

d) Amenazas

No obstante, la SDM enfrenta amenazas externas que podrían comprometer sus objetivos. La falta de confianza ciudadana, si no se abordan las debilidades actuales, puede intensificar el escepticismo hacia la entidad. Esto podría derivar en apatía generalizada frente a estrategias que no resulten lo suficientemente atractivas para la ciudadanía.

Desde la perspectiva interna, la desarticulación podría perpetuar la falta de participación ciudadana, ya que se podría percibir a la entidad como ineficaz o resistente al cambio. Es crucial analizar esta resistencia, que puede estar influenciada por factores externos como políticas públicas o presiones sociales. Finalmente, los participantes identificaron que los recursos disponibles para las actividades y políticas de la entidad podrían verse afectados por restricciones presupuestales.

3.3. Conclusiones

En conclusión, la SDM, a través de la OGS, ha logrado desarrollar metodologías y herramientas que fomentan la participación ciudadana en los espacios de co-creación y decisión. Sin embargo, es necesario abordar las debilidades en aspectos de comunicación y articulación institucional, además de enfrentar las amenazas externas, como las limitaciones presupuestales, para aprovechar la iniciativa y el interés de participación existentes en la ciudadanía.

Si se implementa una estrategia integral que combine comunicación efectiva, coordinación interna e innovación, la entidad podrá fortalecer su impacto y construir una relación más sólida con la ciudadanía. Esto permitirá alcanzar la participación ciudadana incidente que se busca, logrando espacios de co-ejecución y toma de decisiones con las comunidades.

4. Resultados tercer momento: encuesta de percepción ciudadana

4.1. Instrumento

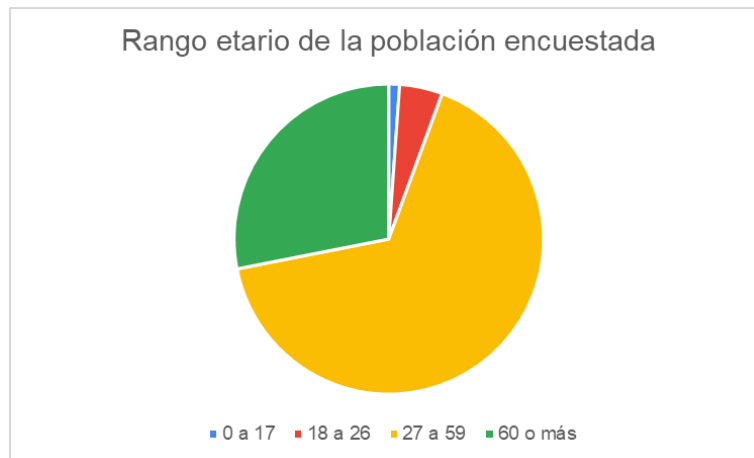
Se realizó una encuesta a la ciudadanía con 21 preguntas que tenían el objetivo de evaluar el estado de la participación ciudadana en los CLM. A partir de este objetivo se aplicó la encuesta a la siguiente población: Comisionados Locales de Movilidad, personas con discapacidad asistentes a los Consejos Locales de Discapacidad (CLD), Mujeres asistentes a los Comités Operativos Locales de Mujer y Género (COLMYG) o, ciudadanías del sector social LGTBI, personas de la Bogotá rural y de jóvenes.

Esta encuesta estuvo abierta para la ciudadanía desde el 30 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2024 y fue enviada por correo electrónico a cada Centro Local de Movilidad, quienes se encargaron de compartir la encuesta con la ciudadanía.

4.2. Resultados

La encuesta, cuyo propósito fue rastrear y sistematizar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con la comunicación y participación en las actividades de la SDM, fue respondida por 89 personas. De estas, el 66% tenía entre 27 y 59 años, mientras que el 28% tenía 60 años o más (ver gráfica 3).

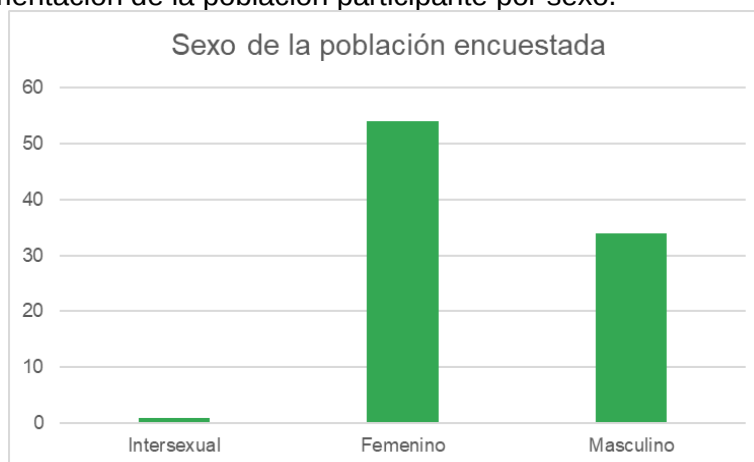
Gráfica 3. Segmentación de la población participante por rango etario/edad.



Fuente: Construcción propia, 2024

Además, se registraron los siguientes datos demográficos: el 60% de los participantes eran mujeres y el 38,2% hombres (ver gráfica 4). El 10% de los encuestados se identificaron como parte de la comunidad LGBTI, y el 34% reportó una identidad de género diferente a la cisgénero, incluyendo categorías como no binario, transgénero y "otros". Asimismo, el 22,5% señaló tener alguna condición de discapacidad (física, visual, mental o psicológica, cognitiva-intelectual o auditiva). Por otro lado, el 1,1% de los encuestados se identificó como afrodescendiente, el 2,2% como indígena, y el mismo porcentaje correspondió a personas extranjeras. Finalmente, el 10% de los encuestados se reconoció como población campesina, y otro 10% declaró ser víctima del conflicto armado.

Gráfica 4. Segmentación de la población participante por sexo.



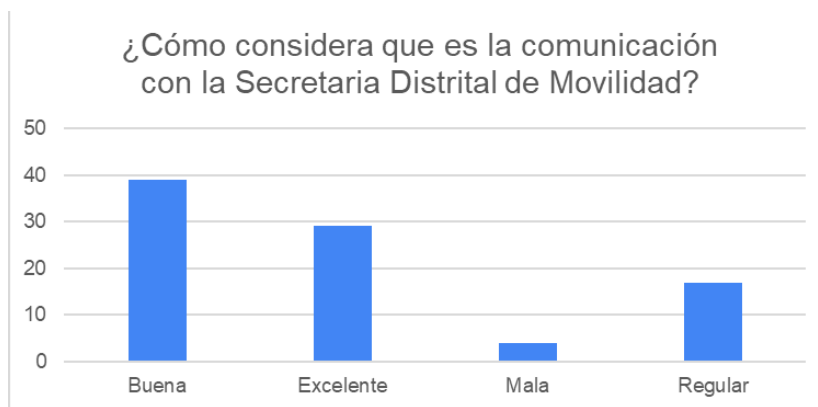
Fuente: Construcción propia, 2024

A la luz de la información recolectada en esta encuesta se identifican las dificultades, oportunidades, fortalezas y amenazas a partir de dos categorías: la comunicación con la entidad y la participación ciudadana.

a) Comunicación

A partir de las respuestas dadas por la ciudadanía se identifica que la SDM tiene una alta efectividad en sus canales de comunicación. 76,3% de los encuestados reconocen los canales de comunicación como buenos o excelentes (ver gráfica 5). Esto indica que los medios actuales tienen relevancia y potencial para ser optimizados, pues la mayoría de los ciudadanos encuestados está al tanto de al menos un medio de contacto con la entidad, como los Centros Locales de Movilidad, el SuperCADE de movilidad o los canales virtuales, entre otros.

Gráfica 5. Percepción ciudadana sobre cómo es la comunicación de la Secretaría Distrital de Movilidad



Fuente: Construcción propia, 2024

Ahora bien, aunque hay una alta efectividad en los canales de comunicación usados por la entidad, la población encuestada reporta que falta claridad en la comunicación por parte de la SDM, lo que afecta directamente su credibilidad ante la ciudadanía. El 58% de los encuestados señala que no confía en la institución debido a que no se informa adecuadamente las acciones que ha tomado la Secretaría y tampoco se informa de forma clara las opciones de participación que tiene la ciudadanía. Es crucial que la entidad modifique las estrategias de comunicación que se han venido aplicando para dar información clara y precisa. De esta manera, podrá aprovechar el interés de la ciudadanía en participar, tanto en espacios de cualificación como en tomas de decisiones.

La población encuestada propone fortalecer y diversificar los canales de comunicación, utilizando medios como redes sociales, páginas web, afiches en espacios públicos y oficinas locales para llegar a más ciudadanos. A partir de la información se evidencia que las personas mayores de 60 años solicitan una mejora en la difusión de la información y en

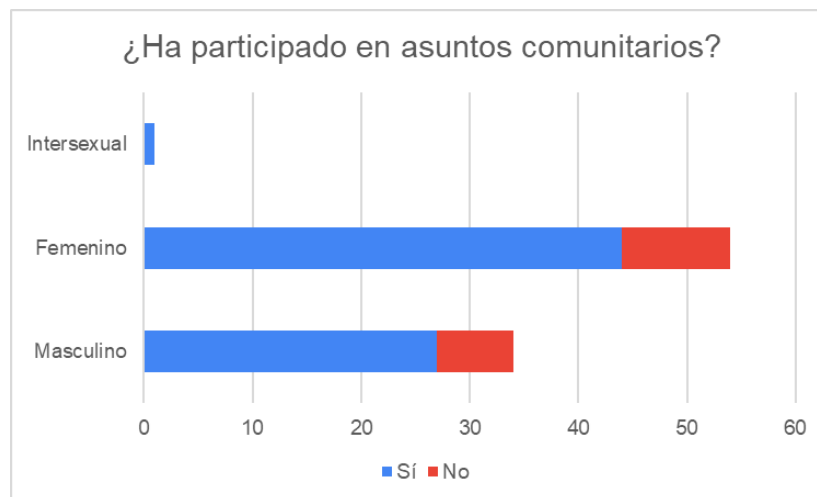
los espacios para expresar sus necesidades, mientras que la población más joven demanda mayor claridad en los procesos de la entidad. Esto ofrece la oportunidad de adaptar las estrategias de comunicación a cada segmento poblacional y, así, aumentar la cantidad de personas que acuden a los espacios de diálogo, cualificación y toma de decisiones, con lo cual la SDM podrá acercarse a su objetivo de obtener una participación ciudadana incidente.

b) Participación ciudadana

A nivel de participación, el 80% de la población encuestada ha estado involucrada en actividades comunitarias relacionadas con la SDM, lo que demuestra una base sólida de interacción con la ciudadanía. Los lugares o espacios principales en donde se ha dado la participación del 76% de los encuestados ha sido en las Juntas de Acción Comunal, en las Organizaciones sociales o comunitarias, por medio de movimientos sociales, redes comunitarias, el Observatorio ciudadano y las veedurías ciudadanas. Dentro de estos ejercicios de participación ciudadana, 37% de los encuestados informa que se ha involucrado con la SDM en espacios de encuestas de opinión o consultas y en la construcción de proyectos y políticas, mostrando avances en procesos de co-creación.

Además, los ejercicios de participación ciudadana realizados hasta ahora han logrado movilizar tanto a mujeres como a hombres en proporciones similares, lo que resalta el potencial de la SDM para involucrar a diversos grupos demográficos en sus proyectos (ver gráfica 6).

Gráfica 6. Participación ciudadana en asuntos comunitarios por sexo.



Fuente: Construcción propia, 2024

No obstante esta alta participación ciudadana, a causa de la falta de difusión y claridad en la información dada por la entidad, 51% de los encuestados indicó que no tiene

conocimiento sobre cómo participar en las acciones de la SDM. Es decir, la baja participación ciudadana no se debe a falta de interés, sino por obstáculos en cómo se ha difundido la información. Así mismo, el aspecto sobre la baja credibilidad en la entidad, o en general en las entidades distritales, también afecta la forma en que los ciudadanos deciden o no participar en las actividades de la Secretaría. El 41% de los encuestados reportó que uno de los mayores desafíos para que la comunidad se acerque a los Centros Locales de Movilidad para participar es que no confían en la entidad o en general en las instituciones distritales. Esta percepción negativa puede generar apatía y limitar la eficacia de las estrategias diseñadas para fomentar la participación ciudadana.

De igual forma, la ciudadanía reporta que la limitada accesibilidad de los horarios de las actividades organizadas genera una barrera adicional para la participación, particularmente entre ciudadanos que trabajan en horario laboral. Este obstáculo plantea un riesgo de exclusión de ciertos grupos, lo que podría generar más dificultades en el interés por participar.

Ahora bien, a pesar de los desafíos revelados, la encuesta refleja un interés significativo por parte de la ciudadanía en participar, con un 83% de los encuestados mostrando disposición para involucrarse activamente si se eliminan los obstáculos actuales. Frente a este interés, 65% de los encuestados propone que se creen nuevos espacios de interacción con la institución. Dentro de estos espacios se pueden implementar jornadas de cualificación y sensibilización en temas de movilidad, lo que podría aumentar la incidencia de la ciudadanía en las actividades de la SDM. Por un lado, proponen jornadas de cualificación sobre la bicicleta para primera infancia y temas de señalización, o sobre el cuidado del peatón y el ciclista, además de informar frente a la normativa vigente para los actores viales mencionados. Por otro lado, la ciudadanía propone que los espacios de participación también estén dirigidos a los escenarios de rendición de cuentas, con el fin de tener claridad sobre qué avances hay en cada solicitud que han hecho.

4.3. Conclusiones

En conclusión, aunque la SDM enfrenta retos importantes en términos de comunicación y credibilidad, las fortalezas internas y las oportunidades identificadas brindan una base sólida para implementar mejoras significativas. Con estrategias que aborden las debilidades y amenazas mientras se aprovechan las fortalezas y oportunidades, la entidad puede avanzar hacia una participación ciudadana más efectiva e incidente.

La SDM cuenta con fortalezas importantes, como la disposición de canales de comunicación reconocidos y un interés significativo por parte de la ciudadanía en participar. Sin embargo, enfrenta debilidades relacionadas con la claridad de sus mensajes y estrategias de difusión. Estas debilidades se agravan por amenazas externas, como la baja credibilidad institucional y los horarios inadecuados para actividades.

No obstante, existe un amplio margen de oportunidad para mejorar la comunicación mediante la diversificación de canales y la implementación de estrategias de cualificación y sensibilización. La articulación de estas acciones con un enfoque participativo y

transparente permitirá fortalecer la confianza y la participación ciudadana en las actividades de la SDM.

5. Resultados cuarto momento: transversalización de los enfoques diferencial-poblacional, de género y territorial

5.1. Instrumento

El 05 de noviembre del 2024 desde la Oficina de Gestión Social se envió un memorando a las 38 dependencias de la entidad en el que se solicitó el diligenciamiento de una encuesta tipo cuestionario en la que se buscó a través de una pila de preguntas orientadoras conocer el grado de inclusión y transversalización del enfoque diferencial-poblacional, territorial y de género en políticas, proyectos, procesos, actividades y acciones que desarrollan en el marco de la misionalidad de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Dicha encuesta se construyó a través de 17 preguntas, la cuales se dividieron en 4 secciones, tal y como se mencionan a continuación:

1. Preguntas de identificación de la dependencia
2. Preguntas de enfoque diferencial– poblacional
3. Preguntas de enfoque territorial
4. Preguntas de enfoque de género

Es importante mencionar que en cada una de las secciones de cada enfoque se incluyó su definición con el fin de orientar el diligenciamiento por parte de cada dependencia. Así las cosas, la encuesta tuvo como tiempo límite de respuesta el 15 de noviembre de 2024 y se obtuvieron un total de 23 respuestas de la participación de 13 dependencias las cuales fueron:

Tabla 4: Dependencias que respondieron a la encuesta sobre implementación de la transversalización de los enfoques diferencial-poblacional, de género y territorial.

Dependencias
Oficina De Tecnologías De La Información Y De Las Comunicaciones
Oficina Asesora De Planeación Institucional
Dirección De Planeación Para La Movilidad
Subdirección De Transporte Público
Subdirección De La Bicicleta Y El Peatón
Subdirección De Señalización
Subsecretaria De Planes De Manejo De Transito
Subdirección De Contravenciones
Subsecretaria De Gestión Jurídica
Dirección De Representación Judicial
Dirección De Gestión De Cobro
Subsecretaria De Gestión Corporativa
Dirección Administrativa Y Financiera

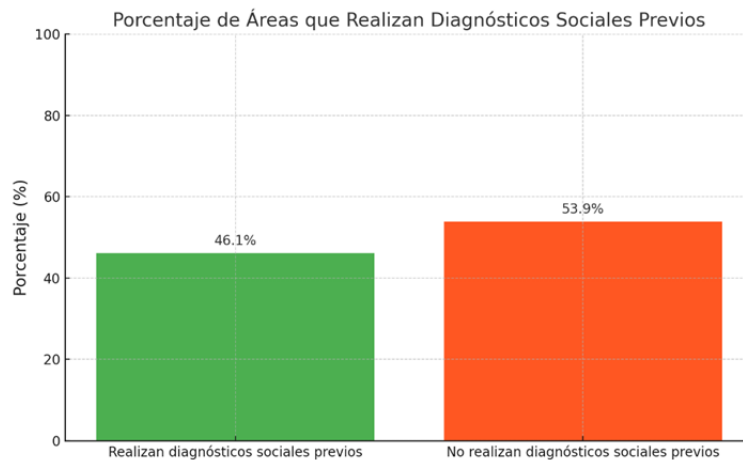
Cabe anotar que, de 4 de estas dependencias se recibieron más de una respuesta, por lo que se logró contar con respuestas diferenciadas para una misma área. Para concluir este apartado se presentó una abstención de 23 dependencias.

5.2. Resultados

a) Debilidades

A partir de la información recolectada se encontró que cerca del 59% de las áreas no realiza diagnósticos sociales previos (ver gráfica 7), lo que limita la capacidad para diseñar acciones adaptadas a las necesidades de grupos específicos. Incluso entre las áreas que reportan diagnósticos, tres de ellas carecen de documentos técnicos que analicen necesidades diferenciales, y sólo una incluye inequidades de género y diversidad sexual en sus análisis. Por otro lado, varias de las oficinas o direcciones limitan su inclusión a la discapacidad como único enfoque.

Gráfica 7. Porcentaje de áreas que realizan diagnósticos sociales previos



Fuente: Construcción propia, 2024

A partir de la información se encuentra que el 30% de las áreas no saben cómo integrar los enfoques diferenciales. Esta situación genera dos implicaciones: o las diferentes áreas solicitan asistencia a otras dependencias, como es el caso de la Subdirección de Bicicleta y Peatón que acude a la Oficina de Gestión Social para datos sociodemográficos o territoriales, lo cual retrasa la implementación de acciones y no cumple con la transversalización de enfoques diferenciales; o las actividades o proyectos que proponen estas áreas pierden pertinencia al no cubrir las necesidades de los y las ciudadanas.

Finalmente, se encuentra como una debilidad que al menos otro 30% de las áreas asumen que sus labores son universales y no contemplan enfoques diferenciales, pues consideran que sus impactos están generalizados para toda la población. Esta postura invisibiliza las necesidades diferenciales de cada población y puede llegar a perpetuar barreras para poblaciones y sectores vulnerables debido a que se desconocen las particularidades, la diversidad y los contextos de población o sectores sociales, lo que implica que las intervenciones en territorio no sean inclusivas, equitativas y efectivas.

Igualmente, al promover la premisa de que sus funciones son universales limitan la participación activa de las y los ciudadanos en la construcción conjunta de proyectos que generen legitimidad, fortalezcan el tejido social en el territorio y mejoren la calidad de vida de las personas.

b) Oportunidades

Entre las oportunidades identificadas, se destaca el potencial de las cualificaciones y sensibilizaciones que realiza Dirección Administrativa y Financiera a los equipos técnicos, como mecanismos para superar el desconocimiento frente a las barreras que enfrentan poblaciones vulnerables, incluyendo personas con discapacidad, mujeres, personas con pertenencia étnica, personas mayores y del sector social LGBTI.

Además, se observa un uso prometedor de documentos técnicos y estudios como base para mejorar la inclusión y equidad en las políticas públicas. Por ejemplo, la Oficina Asesora de Planeación Institucional resalta la importancia de diagnósticos sociales que permitan identificar inequidades y necesidades específicas de cada población diferencial. Proyectos como la promoción del uso de bicicletas por mujeres y el diseño de bicicletas compartidas adaptadas, reflejan avances en la inclusión.

De igual forma, las oficinas y direcciones que hasta el momento no hacen diagnósticos sociales tienen la oportunidad de adoptar herramientas técnicas que integren con claridad variable de sexo, identidad de género, orientación sexual, grupo étnico, condición de víctima de conflicto armado, situación de migración, discapacidad, edad y rol de cuidado.

Por su parte, el fortalecimiento de la articulación interinstitucional se identifica como una oportunidad para potenciar los beneficios de las acciones mediante la colaboración con otras entidades, como la Secretaría de la Mujer. Esto, combinado con el apoyo interno de la entidad con la Oficina de Gestión Social, puede consolidar iniciativas inclusivas que transversalicen correctamente el enfoque diferencial-poblacional, de género, territorial y de derechos humanos.

c) Fortalezas

Varias áreas reportan esfuerzos significativos en la inclusión de diagnósticos sociales y acciones enfocadas en grupos poblacionales específicos. Siete áreas realizan diagnósticos sociales previos, utilizando herramientas como encuestas de percepción con enfoque de

género y el apoyo de la Oficina de Gestión Social. De estas siete áreas, tres (la Subsecretaría de Gestión Corporativa, Dirección de Planeación para la Movilidad y Subdirección de Transporte Público) tienen consolidada su información por variables como identidad de género, condición de víctima, situación migratoria, entre otras. Esta información, al igual que la de los diagnósticos sociales, se utiliza para enfocar las actividades y desarrollar estrategias que sean relevantes, efectivas, equitativas e inclusivas para cada población.

Por otro lado, siete áreas reportan la discapacidad como un enfoque primordial, por lo cual, se han propuesto estrategias que trabajan en pro de las necesidades de esta población. Estas oficinas y direcciones realizan y consolidan esta información en encuestas sociodemográficas, estudios técnicos y manuales, con el fin de identificar barreras y condiciones de riesgo de cada población y así mejorar su movilidad y accesibilidad.

Como ejemplo de la puesta práctica de estas fortalezas técnicas se encuentra que la Subdirección de Señalización implementa acciones inclusivas, como la señalización adaptada para personas con discapacidad, personas mayores y zonas estudiantiles. De igual forma, esta área utiliza un lenguaje universal en la señalización para evitar vulnerar a cualquier grupo y diferencia sus estrategias según las necesidades de zonas urbanas y rurales aplicando lo que en su sección consideran que corresponde al enfoque territorial.

El seguimiento y la actualización de proyectos son otra fortaleza clave, ya que diversas áreas revisan y ajustan sus acciones para mejorar las condiciones de movilidad de los actores viales. Asimismo, se han realizado esfuerzos para facilitar el acceso a la infraestructura y al transporte, con medidas como la adecuación de buses y la implementación de tarifas accesibles para personas con discapacidad. De igual forma, la Subdirección de Bicicleta y Peatón y la Subsecretaría de Gestión Corporativa integran enfoques de equidad en sus planes, considerando las diferencias poblacionales y buscando garantizar el acceso inclusivo (ver tabla 4)

Tabla 4. Fortalecer y herramientas usadas por las áreas participantes en la transversalización de los enfoques

Área	Fortaleza en Enfoques Diferenciales	Herramientas o Estrategias Utilizadas
Subsecretaría de Gestión Corporativa	Realiza diagnósticos sociales previos para identificar necesidades específicas.	Encuestas de percepción con enfoque de género.

Dirección de Planeación para la Movilidad	Consolida información sobre identidad de género, condición de víctima, situación migratoria, entre otros.	Diagnósticos sociales desagregados por variables diferenciales.
Subdirección de Transporte Público	Integra enfoques diferenciales para desarrollar estrategias específicas según las necesidades de cada población.	Estudios técnicos y encuestas sociodemográficas.
Subdirección de Señalización	Implementa señalizaciones adaptadas para personas con discapacidad, adultos mayores e infancia, aplicando enfoque territorial.	Señalización inclusiva y lenguaje universal; diferenciación de estrategias para zonas rurales y urbanas.
Subdirección de Bicicleta y Peatón	Promueve la equidad en el acceso a la infraestructura y transporte inclusivo.	Diseños adaptados como bicicletas para personas con discapacidad; adecuación de tarifas y servicios.
Diversas áreas en general	Revisan y actualizan continuamente proyectos para garantizar accesibilidad y movilidad inclusiva.	Seguimiento de proyectos, adecuación de infraestructura y tarifas accesibles para grupos vulnerables.

Fuente: Construcción propia, 2024

d) Amenazas

Entre las principales amenazas se encuentra la resistencia al enfoque diferencial, en especial con el enfoque de género. Esto se debe a que algunas áreas, como en la subdirección de señalización, se percibe que este podría generar discriminación inversa y, en otras áreas, no se considera necesario debido a la universalidad de las normativas bajo las cuales trabajan. Esta visión pone en riesgo la efectividad de las políticas inclusivas y la aplicación transversal de los enfoques en la entidad.

La falta de herramientas y análisis profundos también representa un desafío, especialmente en zonas rurales y urbanas donde solo un área reporta estrategias específicas para abordar las experiencias diferenciadas. Además, la limitada articulación interinstitucional dificulta el desarrollo de proyectos integrales que representen una verdadera transversalización de los enfoques diferenciales.

Finalmente, las barreras estructurales, como la carencia de diagnósticos, herramientas, conocimiento suficiente o la ausencia de mecanismos concretos para identificar barreras de accesibilidad a derechos y servicios puede aumentar las desigualdades de acceso a la movilidad y se mantendrían sin cubrir las necesidades de mujeres, personas con discapacidad y diversidades sexuales.

5.3. Conclusiones

Aunque la Secretaría Distrital de Movilidad ha avanzado en la inclusión de enfoques diferenciales y en la recopilación de datos que den cuenta sobre temas de género, territorialidad, diversidad, discapacidad, entre otros, persisten debilidades significativas en el uso de diagnósticos profundos y en la integración de perspectivas diferenciales, poblacionales, territoriales y de género. La cualificación, la articulación interinstitucional y la sensibilización a las y los profesionales en los enfoques descritos son oportunidades clave para fortalecer la equidad en el acceso a la movilidad. En este orden de ideas, para superar las amenazas y debilidades identificadas, es crucial abordar la falta de herramientas técnicas y fomentar una visión más inclusiva y participativa en todas las áreas.

Así mismo, por la baja participación de las dependencias es necesario promover la inclusión y transversalización de los enfoques desde niveles directivos que permitan la articulación directa entre las dependencias y el equipo de la Oficina de Gestión Social. Esto se hará con el objetivo de que las directrices de vinculación, articulación e inclusión efectivamente se lleven a cabo por parte de las y los profesionales de cada uno de los equipos y dependencias de la entidad.

Debido a que cualquier decisión, implementación y acción afecta de manera directa a la ciudadanía, es menester identificar las particularidades de las personas en sus diferencias y diversidades, para lograr acciones más efectivas, equitativas e inclusivas. Por esta razón, es inminente afirmar que, si bien se ha avanzado en la garantía de los derechos humanos de las personas pertenecientes a los enfoques diferenciales-poblacionales, territoriales y de género, en el sector de Movilidad es un desafío deconstruir estereotipos y afirmaciones como que la movilidad y su planeación es universal.

6. Resultados quinto momento: encuestas de satisfacción de los Centros Locales de Movilidad

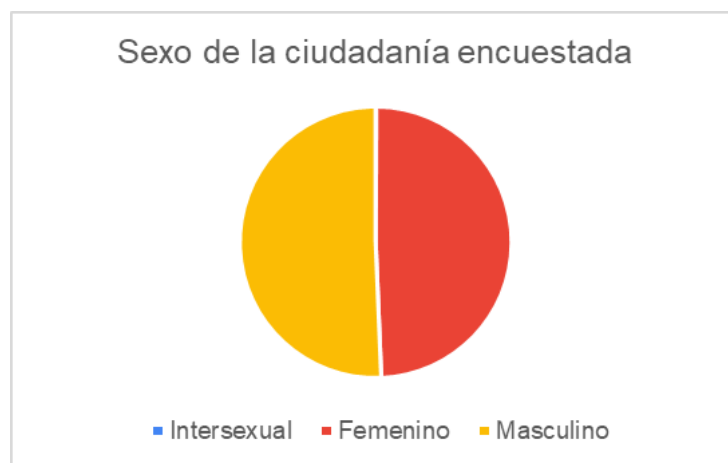
6.1. Instrumento

A partir de las actividades realizadas y la atención ofrecida a la ciudadanía, los Centros Locales de Movilidad (CLM) llevaron a cabo encuestas de satisfacción en cada trimestre del año (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre). Estas encuestas tuvieron como objetivo evaluar y consolidar los niveles de satisfacción en relación con el servicio, la atención recibida y la efectividad de los trámites gestionados por los CLM.

6.2. Resultados

Las encuestas fueron contestadas por 2481 ciudadanos y ciudadanas, siendo el tercer trimestre el que mayor participación tuvo (878 personas), seguido del segundo trimestre (804 personas) y finalmente el primer trimestre (799 personas). Entre los datos sociodemográficos obtenidos se destacan los siguientes: el 48,6% de los participantes son mujeres, el 49,9% de hombres y hubo 2 personas que se identificaron como intersexuales (ver gráfica 8).

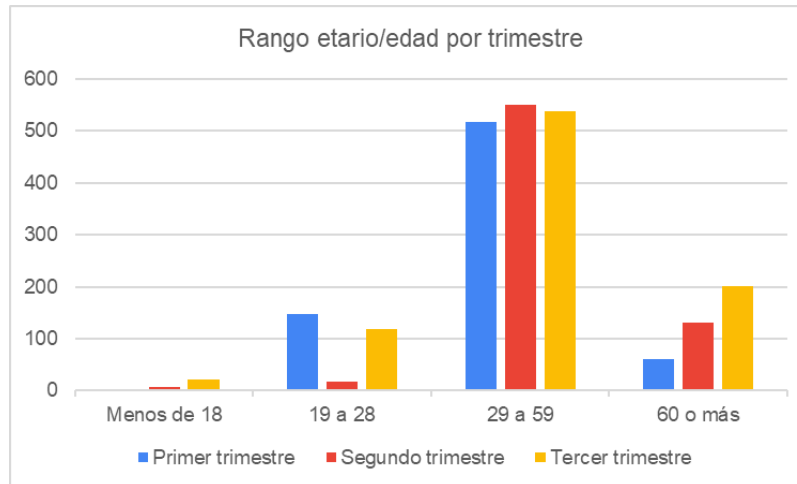
Gráfica 8. Segmentación de la población participante por sexo.



Fuente: Construcción propia, 2024

En cuanto al rango de edades se encontró que el 1,2% tiene menos de 18 años, el 15% se encuentra entre 19 a 28 años, el 64,6% entre los 29 y 59 años y el 18,6% tiene 60 años o más (ver gráfica 9). Respecto al nivel educativo, el 7,5% reporta no tener ningún nivel educativo, el 6,3% cursó primaria, el 31,1% completó el bachillerato, el 24,7% obtuvo un título técnico o tecnólogo, el 20,1% finalizó estudios universitarios y el 2,2% cuenta con título de postgrado. En cuanto al estrato socioeconómico la ciudadanía se divide así: El 2,8% pertenece al estrato 1, el 40,1% al estrato 2, el 43,2% al estrato 3, el 12% al estrato 4, y menos del 1% a los estratos 5 y 6.

Gráfica 9. Rango etario de la población encuestada.



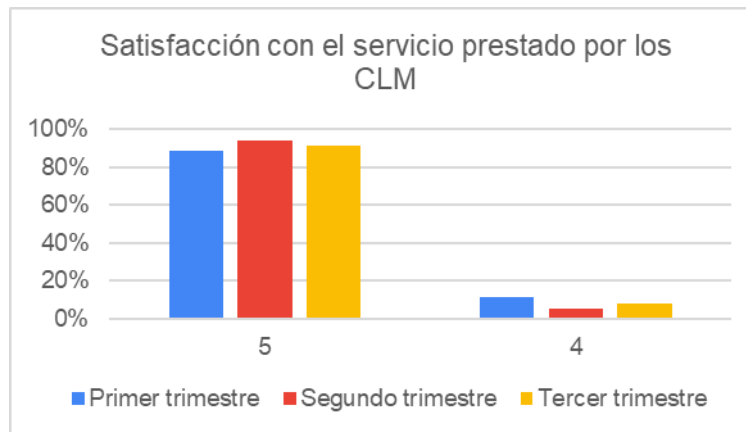
Fuente: Construcción propia, 2024

Ahora bien, en la encuesta aplicada por parte de los CLM a la ciudadanía responde a tres variables en específico: satisfacción con el servicio dado, satisfacción con la atención recibida y la efectividad del trámite por parte de los CLM.

a) Satisfacción con el servicio

Teniendo en cuenta la calificación dada por los y las encuestadas, se observa que la ciudadanía se encuentra satisfecha con el servicio prestado por parte de los profesionales de los CLM (ver gráfico 10). Al hacer la sumatoria de todas las personas participantes en la encuesta se evidencia que el 91% dio la calificación más alta al servicio recibido (2267 personas)

Gráfico 10. Nivel de satisfacción con el servicio prestado por los CLM en los tres trimestres.

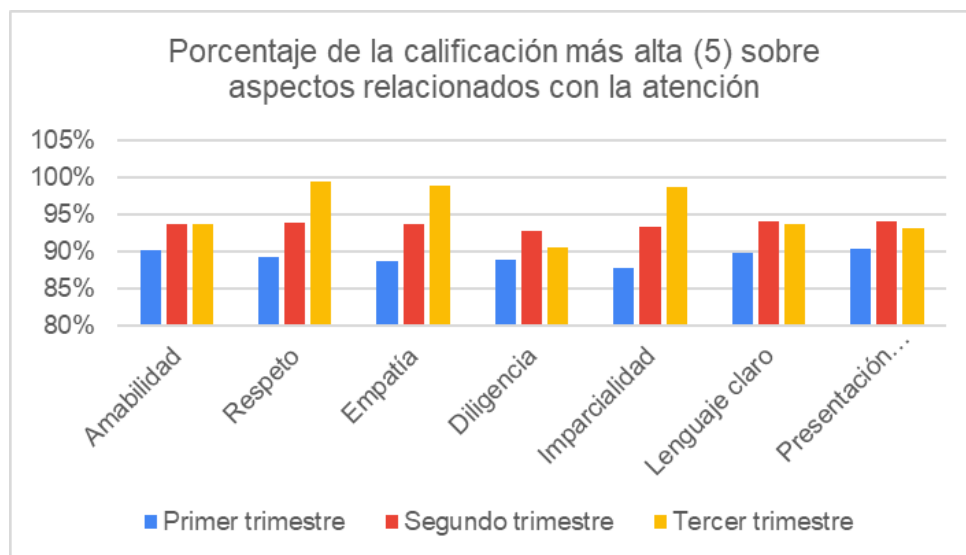


Fuente: Construcción propia, 2024

b) Satisfacción con la atención

Respecto a la atención recibida, en la sumatoria de todas las respuestas, se registró un nivel de satisfacción superior al 90% en cada una de las categorías evaluadas (amabilidad, respeto, empatía, diligencia, imparcialidad, lenguaje claro y presentación personal) (ver gráfico 11). Esto permite considerar que la ciudadanía se encuentra identificada y satisfecha con la estrategia de atención que se aplica en los CLM.

Gráfico 11. Porcentaje de la población encuestada que dio la puntuación más alta a cada aspecto relacionado con la atención.



Fuente: Construcción propia, 2024

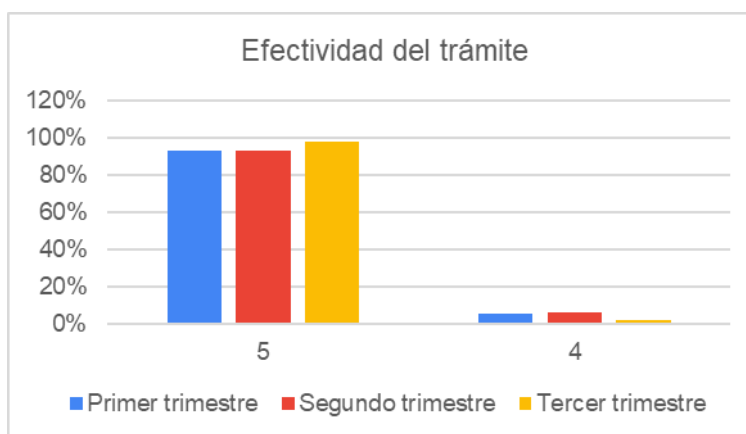
c) Efectividad del trámite

Dentro de esta variable se tiene en cuenta el cumplimiento de diferentes acciones que corresponden a los Centros Locales de Movilidad. Dentro de las acciones que consideran en la encuesta están:

- Proceso de Formación Ciudadana para la Participación
- Comisión de Movilidad
- Jornadas de Información, Divulgación y Socialización
- Atención a la Ciudadanía en la Escala Local
- Mesas de trabajo, diseños y evaluación participativa / Reuniones con la ciudadanía para el control social de proyectos.
- Procesos de Formación Ciudadana para la Participación.
- Reuniones Interinstitucionales / Actividades en instancias de participación.
- Reuniones Interinstitucionales / Actividades en instancias de participación.
- Acciones de Reconocimiento Territorial
- Acciones de Registro de Bicicletas

A partir de las encuestas se evidencia que la ciudadanía dio la puntuación más alta a la efectividad del trámite en los tres trimestres: En el primero esta calificación fue dada por 741 personas (93%), en el segundo por 745 personas (93%) y en el tercero por 857 personas (98%) (ver gráfico 12).

Gráfico 12. Nivel de satisfacción con la efectividad del trámite en los tres trimestres.



Fuente: Construcción propia, 2024

6.3. Conclusiones

Los Centros Locales de Movilidad tienen una base sólida de participación ciudadana y alta satisfacción con el servicio ofrecido, lo cual refleja la calidad del trabajo de los profesionales

involucrados. Además, cuentan con una recolección sistemática de datos desagregados que puede ser clave para el diseño de estrategias más inclusivas.

7. Conclusiones

A la luz del objetivo de este documento, que era diagnosticar la participación ciudadana en los procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y por medio de la información recolectada se establecieron buenas prácticas dentro de la entidad que han incentivado la participación ciudadana y se identificaron áreas de oportunidad para dirigir la ejecución de la entidad a partir de una gobernanza democrática.

En primer lugar, desde la percepción ciudadana se encuentra que una de las mayores fortalezas que tiene la SDM es que sus canales de comunicación están establecidos y son claros para las comunidades. Gracias a esto la ciudadanía sabe a qué medios puede dirigirse para encontrar la información que día a día es compartida por parte de la entidad. Asimismo, a partir de este diagnóstico se evidencia que la ciudadanía se encuentra altamente satisfecha con la ejecución y el servicio de la Secretaría. Cabe resaltar en esta ejecución la labor hecha por los CLM, pues sus resultados muestran que la ciudadanía los reconoce como espacios relevantes para su participación y como un canal de comunicación con la entidad. Dada la buena ejecución de diferentes áreas de la entidad, la ciudadanía se encuentra interesada en participar en ejercicios de cualificación y toma de decisiones en temas relacionados con movilidad.

En segundo lugar, estos espacios de participación están siendo promovidos por diferentes áreas de la SDM lo cual es un avance hacia el objetivo de la gobernanza democrática. Se destaca que la Dirección de Planeación de Movilidad y la Oficina de Seguridad Vial, quienes reportan ejercicios de participación de los niveles más altos que son la co-ejecución y la toma de decisiones. De igual forma, esta iniciativa institucional por generar espacios de participación ciudadana incidente permite concluir que hay disposición por parte de los profesionales de la entidad por aplicar de forma adecuada y clara los enfoques diferencial-poblacional, de género y territorial en las políticas, proyectos y actividades a ejecutar. Este interés se refleja a partir de la recolección de datos desagregada para rastrear y analizar más a detalles la diversidad y las diferencias de las comunidades y grupos sociales con los cuales la SDM también debe trabajar para mejorar su experiencia en movilidad.

Ahora bien, la entidad tiene oportunidades relevantes para que la participación ciudadana sea incidente y se logre el objetivo de la gobernanza democrática. Por un lado, la institución tiene canales de comunicación que están plenamente identificados por la ciudadanía, sin embargo, se deben actualizar las estrategias de comunicación, para que esta sea más clara para la ciudadanía.

Finalmente, a partir de este diagnóstico se identifica la importancia de que se planteen ejercicios de cualificación y sensibilización dentro de la SDM en relación con los enfoques

diferencial-poblacional, de género y territorial. Estos espacios de sensibilización permitirán, primero, que haya un trabajo interinstitucional enfocado a cumplir el objetivo de tener una participación ciudadana incidente y en mejorar la experiencia de toda la ciudadanía en temas de movilidad, y no se verá como un trabajo independiente de la OGS y, segundo, estimulará el diseño y ejecución de estrategias innovadoras para la promoción de la participación ciudadana en niveles más altos como co-ejecución y decisión.