

MEMORANDO

DAC

202241000314263

Información Pública

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., diciembre 13 de 2022

PARA: **Diana Constanza Barreto Serrada**
Jefe de Oficina Gestión Social

DE: Directora Técnica de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Respuesta al memorandos 202214000271173

Estimada Diana Barreto

Reciba un cordial saludo y a continuación nuestros propósitos en materia de atención y servicio, respecto a las acciones que viene adelantando la Secretaría Distrital de Movilidad desde la Dirección de Atención al Ciudadano, en relación a la participación de los tramitadores en la cercanía de la entidad en sus diferentes puntos de atención presencial y virtual, como la incidencia que generan sobre la ciudadanía que hace uso del Portafolio de trámites y servicios.

Asimismo, las diferentes actividades, estrategias e incluso políticas de racionalización de trámites que ha venido trabajando la entidad, de en una forma de atención eficiente, oportuna y de calidad al ciudadano que visita nuestras instalaciones y/o consulta nuestros canales de contacto, razón por la cual estamos comprometidos con el servicio desde la mitigación de tramitología para el relacionamiento con el ciudadano y la eficiencia administrativa.

Como parte de la revisión constante que se realiza por parte de nuestros procesos que están de cara al ciudadano y particularmente, en la planeación y seguimiento que La Secretaría Distrital de Movilidad formula en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2021 y 2022 en su punto 11.2 e ibídem, le da alcance a la estrategia de racionalización de trámites dando cumplimiento a la dimensión de **“Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG”**, desarrollando, actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente, con el propósito de mejorar el acceso a trámites y servicios que se prestan, por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando

1

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

MEMORANDO

DAC

202241000314263

Información Pública

Al responder cite este número

efectividad en la atención al ciudadano, pero sobre todo trabajando constantemente para la mitigación e incidencia de terceros en la intermediación de la realización de los trámites y servicios, más conocidos como "tramitadores".

Bajo el anterior contexto La Secretaría, habilita, diseña, y hace posible mejores interacciones en sus diferentes canales de comunicación con los cuales interactúa con la ciudadanía, a través de los que se transmite información, orientación y guía relevante, en lo que atañe a trámites y servicios y todo su portafolio, dichos canales como también le enseña al ciudadano(a) que contacta a los canales de atención, el no acudir o recurrir a terceros, por ello se relacionan las siguientes herramientas y canales de contacto:

- 1. GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS:** Canal web interactivo que permite a los ciudadanos (as) acceder a información relacionada con la gestión relacionada a las entidades distritales y el portafolio de trámites y servicios que pueden encontrar según necesidad.
- 2. CONTAC CENTER 364-9400 – OPCIÓN 2:** BPO de la Secretaría que permite la interacción en tiempo real o diferido, según preferencia de la ciudadanía.
- 3. LÍNEA 195 – OPCIÓN 4:** Línea telefónica distrital de atención a la ciudadanía.
- 4. [GOV.CO](https://www.gov.co/):** Sitio web en donde se encuentra actualizada la información de trámites y servicios ofrecidos por las entidades del orden nacional y distrital. <https://www.gov.co/>
- 5. BOGOTÁ TE ESCUCHA:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS: a través de este canal se registran Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante cualquier Entidad del Distrito.
- 6. PUNTOS DE ATENCIÓN:** Donde tiene presencia la Secretaría Distrital de Movilidad: Movilidad, Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao, Ventanilla Única de Servicios (19 puntos en las 20 localidades)
- 7. SEDES ADMINISTRATIVAS Y RADICACIÓN CORRESPONDENCIA:** Calle 13 No. 37 - 35 y Paloquemao, para la recepción de PQRS relacionadas con las necesidades de la ciudadanía, para el punto en mención, solicitud de agendas para impugnar, en caso que los demás canales descritos no cumplan su objetivo
- 8. CHATBOT - LUCÍA:** Asistente virtual itinerante para navegación en dispositivos móviles como teléfonos celulares, tablets y laptops, además de dispositivos fijos como computadores para orientación, guía, información y personalización de la atención

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

MEMORANDO

DAC

202241000314263

Información Pública

Al responder cite este número

Sin embargo, y con el ánimo de atender a la ciudadanía en el menor tiempo posible, se han ajustado los protocolos de atención y bioseguridad necesarios para la atención, a la par con este modelo de servicio, *las audiencias virtuales, audiencias presenciales (impugnaciones)*, trámite que por la fecha presenta un alto auge en la radicación de Derechos de Petición y Tutelas, siendo en esta particularidad una demanda altamente significativa frente a la oferta institucional de agendas disponibles, situación que se trata y se hace seguimiento por parte del Despacho del Secretario de Movilidad desde el pasado mes de enero de 2021, lo anterior en pro, de dar respuesta a los ciudadanos oportunamente respetando de esta manera los términos dentro de los procesos contravencionales, y que no solamente toca a este último procedimiento, sino a los demás que tienen relación con la demanda de agendas.

Otras acciones emprendidas son las siguientes:

- Se habilitaron agendas exclusivas para el BPO – Contac Center, a fin de aumentar el cubrimiento de las agendas demandadas, previo filtro de caracterización de ciudadano a fin que estas citas no queden en mano de **tramitadores**.
- Se mejoraron las llaves de seguridad multinivel de los registros de ciudadanos en la plataforma de agendas para los trámites y servicios que se otorgan por este medio, previendo que la mayoría de citas sean tomadas por los **tramitadores**.
- Se validan, analizan y verifican los registros de agendas, previendo que los ciudadanos tengan mayor oportunidad de acceder a las mismas, esto como medida de mitigación de **tramitadores**.
- Se habilitó un punto de agendamiento por la calle 13, para el ciudadano que llega al CSM sin cita, tenga la oportunidad de irse del punto con cita agendada, esta medida también como mitigación de la incidencia de los **tramitadores**. En el mejor de los casos se logra cita para el mismo día, evitando costos adicionales para el ciudadano y el aumento de PQRS por esta casuística.
- Como versatilidad de este punto de agendamiento, entre tanto el ciudadano espera ser atendido, es abordado por personal de la SDM, debidamente

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD01 V 3.0**Secretaría Distrital de Movilidad**

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO



DAC

202241000314263

Información Pública

Al responder cite este número

identificado con carné y prenda institucional (variaciones de confiabilidad en la Secretaría), momento en el que es orientado, guiado e informado sobre su necesidad, también mitigando la incidencia directa del **tramitador**.

- Se ha hecho difusión a través de redes sociales y piezas de comunicación en portales de Transmilenio y estaciones, avocando a la ciudadanía a utilizar los canales con los que cuenta la Secretaría.
- Se han hecho campañas de outbound (del BPO), contactando al ciudadano que ha radicado una PQRS en el punto de correspondencia y a través de BTE, solicitando una cita, para mejorar los tiempos de respuesta y consecución de citas en menor tiempo, de ello se han logrado 6.311 contactos efectivos desde el pasado 20 de marzo a 31 de agosto.
- Se han enviado mensajes masivos por mail y por SMS, informando a la ciudadanía los canales para agendarse y las formas de cómo acceder a las citas.
- Se implementó otro punto de agenda, en el CSM Calle 13, el cual funciona para las radicaciones de PQRS; en el momento que el ciudadano ingresa a radicar su PQRS solicitando en esta una cita, es filtrado y agendado con la inmediatez, evitando la congestión y aumento de PQRS por este motivo.
- Se han adelantado campañas de contacto y envío de mails y SMS, con el motivo – **No recurra a intermediarios o tramitadores-, previendo como acción temprana, evitar ser facilitador de cobros por las citas, cuando estas son gratuitas por la SDM.**
- Y cerrando las acciones que se han venido implementando, la entidad a través de sus Procesos que están de cara a la ciudadanía, habilitan las mallas de las agendas para sus diferentes trámites y servicios, al inicio de cada jornada sobre las 6:30 am, siendo la forma de garantizar que la ciudadanía del común pueda acceder a las agendas que se habilitan para tal fin.

Bajo estas anteriores líneas y en concordancia con la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática como la rendición de cuentas”, se sigue proyectando una mejor experiencia para la ciudadanía desde estas bases sencillas pero que en el conglomerado suman para transmitir una percepción de cambio y mejora en

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

MEMORANDO



DAC

202241000314263

Información Pública

Al responder cite este número

procesos y procedimientos como en los tiempos de espera y los resultados de gestión.

Cordialmente,



Alejandra Rojas Posada

Directora Técnica de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 13-12-2022 08:07 PM

Elaboró: Daniel Francisco Garnica Rojas-Dirección De Atención Al Ciudadano