

INFORME FINAL PRACTICAS PROFESIONALES

JORGE MARIO SÁNCHEZ CASTILLO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

PRÁCTICAS PROFESIONALES

BOGOTÁ

2019

INFORME FINAL PRÁCTICAS PROFESIONALES

JORGE MARIO SÁNCHEZ CASTILLO

Informe descriptivo y analítico realizado para la argumentación de la Práctica Empresarial

Presentado a:

Profesor: YESID ALBERTO OCHOA HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

PRÁCTICAS PROFESIONALES

BOGOTÁ

2019

Agradecimientos

Agradezco infinitamente la Universidad Santo Tomás, por haberme abierto las puertas en el año 2014, dejando una huella en mi vida ya que me ayudó a formarme como un profesional apto para salir al mundo laboral y llenarme de éxitos. Estos 5 años de carrera me ayudaron a madurar y crecer personalmente para poder afrontar el mundo exterior y aplicar lo aprendido.

Sin lugar a dudas es la etapa que no voy a olvidar jamás porque gracias a los profesores que fueron alimentando mi conocimiento, me ayudaron a ver qué tan capaz soy de lograr mis objetivos, de cómo debo direccionar mi futuro laboral y de cómo debo actuar ante situaciones de adversidad siendo cauteloso y humanista.

En este tiempo que la Universidad me brindó sus herramientas para mi aprendizaje, estas me sirvieron para poder nutrir mis conocimientos y moldear mis defectos.

Dejo amistades y excelentes relaciones tanto con compañeros, como con los directivos y profesores que siempre tuvieron la disposición de escucharme y guiarme hacia un norte el cual debo seguir formando para mi vida.

Esta etapa que está terminando no hubiera sido nada sin el aprendizaje que ustedes como Universidad me brindaron, así como, sus valores y lineamientos que hacen crecer a las personas, y logran que cada integrante piense en ser mejor cada día, a base de trabajo, honestidad y sobre todo respeto.

De ante mano espero que lo que aprendí y mostré de mí, deje ante ustedes una imagen de una persona la cual siempre escucha y se deja guiar por sus maestros, lo cual me permita tener las puertas abiertas de la institución para que en un futuro muy cercano poder culminar mis estudios superiores.

Resumen

El informe explica detalladamente mi proceso dentro la empresa, los espacios donde se efectuó la Práctica Empresarial a fondo, así como también la inducción para conocer su composición interna, áreas de trabajo, misión, visión, valores.

El análisis DOFA muestra que la Secretaria Distrital de Movilidad es una entidad que está sectorizada y enfocada en poder satisfacer las necesidades e inconformidades de los usuarios que tienen comparendos, multas y otros trámites que se realizan en cada una de las sedes disponibles.

El documento marca un antes y un después desde mi llegada a la Secretaria Distrital de Movilidad donde gracias a mi desempeño y responsabilidad se ha logrado mejorar los aspectos del servicio al cliente, así como también los tiempos de espera por trámite; la agilidad, amabilidad y profesionalismo me dio la posibilidad de ser catalogado como un trabajador comprometido y siempre dispuesto a dar lo mejor, donde pude demostrar y colocar en práctica todas mis habilidades en mí para satisfacer el bien común que se pueda lograr, dando a saber que mis tareas siempre serán resueltas satisfactoriamente, con la mayor brevedad y efectividad posible dentro de los marcos de ley y reglamentaciones dispuestas por la Secretaria Distrital de Movilidad.

Introducción

En este informe se llevará a cabo un análisis detallado de las funciones que desempeñé dentro de la empresa, es importante aclarar que este tipo de documentos muestran el desarrollo y avance que se tiene desde el primer momento hasta la fecha, donde la Secretaria Distrital de Movilidad pacta metas por medio de ciclos, mostrando así una curva ascendente dentro de mis funciones así como también de mis resultados.

También es importante dar a conocer el significado de la empresa, así como su estructura interna y valores, resaltando; la misión, la visión, su ubicación geográfica, y el departamento en el que me desempeñé.

El análisis DOFA es una parte fundamental para conocer la esencia de la empresa, por tal razón es el punto donde más se hace enfoque para poder lograr una estructuración, y organización interna de los lineamientos y metas que se pacten.

Lo que deja este informe en su finalidad es lograr que el Plan de Mejora propuesto permita crear una base donde se puedan desarrollar patrones con diferentes funciones que hagan ver a la empresa con una constante mejora ante el público, por eso se deben indagar y perfeccionar a cabalidad las oportunidades presentes y cumplir firmemente los objetivos planteados por las partes.

Dentro de los objetivos generales se debe ejecutar un plan central que impulse mi práctica, pero a su vez que abarque las limitaciones internas donde el Plan de Mejora sea un punto de inflexión que se encargue de ejecutar funciones y soluciones de toda la organización de la empresa, donde se debe regir por un estricto orden que va a ir permitiendo poco a poco crear la adaptación que se espera para obtener los resultados esperados.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	
RESUMEN.....	
INTRODUCCIÓN.....	
1.1 ASPECTOS GENERALES.....	
1.1.1 Misión, Visión, Valores.....	
1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	
1.4 DEPARTAMENTO DONDE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA.....	
1.1.4 Análisis DOFA.....	
1.1.4.1 Fortalezas.....	
1.1.4.2 Oportunidades.....	
1.1.4.3 Debilidades.....	
1.1.4.5 Amenazas.....	
2.1 Planteamiento central del informe	
2.2 Planteamiento central, importancia de las limitaciones y alcances en el trabajo...	
2.3 Objetivo general del informe para dar respuesta a la problemática.....	
3.1 Propuesta de mejora.....	
3.1 Actividades realizadas en la organización.....	
3.1.1 Cumplimiento de objetivos por Mes.....	
3.1.1.1 CICLO 1.....	
3.1.1.2 CICLO 2.....	
3.1.1.3 CICLO 3.....	
3.1.1.4 CICLO 4.....	
3.2 Dificultades	
3.3 Bibliografías	
3.4 Anexos	

Secretaría Distrital de Movilidad Interactiva 4.0

1.1 ASPECTOS GENERALES

La Secretaría Distrital de Movilidad es una entidad que pertenece al sector distrital central que posee su propia autonomía, es decir, se rige bajo su propio reglamento fijando por objeto principal, el poder guiar y liderar las políticas que pertenecen al sistema de movilidad.

Es importante aclarar que la Secretaria Distrital de Movilidad propone, guía, y ejecuta las políticas del sector perteneciente para garantizan excelentes aspectos en cuanto a la movilidad de la ciudad, y a su vez conforman los distintos grupos de transportes existentes.

Es de conocimiento popular que el tema de la movilidad es uno de los factores esenciales en el desarrollo y transformación de una ciudad (en este caso Bogotá), ya que tiene grandes problemas respecto al tránsito de vehículos, buses, motocicletas y demás vehículos permitidos, dónde la Secretaria Distrital de Movilidad año a año forja metas que se deben cumplir para generar un bienestar común a la Ciudadanía, y así poder crear un soporte base que guie y mantenga una Ciudad como Bogotá libre de trancones, accidentes viales ocasionados por el caos y la congestión que se presentan a diario.

1.1.1 Misión, Visión

Misión

La Secretaría Distrital de Movilidad busca hacer de Bogotá una ciudad que promueva la felicidad y la calidad de vida de sus habitantes y visitantes en términos de movilidad, que facilita el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente, con una gestión ética y transparente.¹

Visión

A 2038 la Secretaría Distrital de Movilidad será un referente mundial en movilidad sostenible, cultura ciudadana, generando credibilidad y confianza para Bogotá y su región, mediante innovación, creatividad, un equipo humano comprometido y competente, y un sistema de transporte multimodal que salvaguarda la vida en las vías.²

¹ <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

² <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Secretaria Distrital de Movilidad cuenta con varias sedes en la Ciudad de Bogotá.

La sede en la cual estoy desarrollando mi práctica profesional es en la siguiente dirección:
Carrera 28 A # 18-20, en el barrio Paloquemao

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1. Despacho de la Secretaría.

- 1.1. Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.
- 1.2. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 1.3. Oficina de Seguridad Vial.
- 1.4. Oficina de Gestión Social
- 1.5. Oficina Asesora de Planeación Institucional.
- 1.6. Oficina de Control Disciplinario.
- 1.7. Oficina de Control Interno.

2. Subsecretaría de Política de Movilidad.

- 2.1. Dirección de Inteligencia para la Movilidad.
- 2.2. Dirección de Planeación de la Movilidad.
 - 2.2.1. Subdirección de Transporte Público.
 - 2.2.2. Subdirección de Transporte Privado.
 - 2.2.3. Subdirección de la Bicicleta y el Peatón
 - 2.2.4. Subdirección de Infraestructura.

3. Subsecretaría de Gestión de la Movilidad.

- 3.1. Dirección de Ingeniería de Tránsito.
 - 3.1.1. Subdirección de Señalización.
 - 3.1.2. Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito.
- 3.2. Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte.

- 3.2.1. Subdirección de Gestión en Vía.
- 3.2.2. Subdirección de Semaforización.
- 3.2.3. Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

4. Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía.

- 4.1. Dirección de Atención al Ciudadano.
- 4.2. Dirección de Investigaciones Administrativas de Tránsito y Transporte.
 - 4.2.1. Subdirección de Contravenciones.
 - 4.2.2. Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

5. Subsecretaría de Gestión Jurídica.

- 5.1. Dirección de Representación Judicial.
- 5.2. Dirección de Normatividad y Conceptos.
- 5.3. Dirección de Contratación.
- 5.4. Dirección de Gestión de Cobro.

6. Subsecretaría de Gestión Corporativa.

- 6.1 Dirección Administrativa y Financiera.
 - 6.1.1. Subdirección Financiera.
 - 6.1.2. Subdirección Administrativa.
- 6.2. Dirección de Talento Humano

Dentro de la Secretaria Distrital de Movilidad pertenezco al departamento de (Subsecretaria de Gestión y Jurídica), desempeñando mis labores estrictamente en el área de (5.4 Dirección de Gestión de Cobro).³

³ <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

1.4 DEPARTAMENTO EN EL CUAL DESARROLLA LA PRÁCTICA

Este departamento está compuesto por 125 personas divididas en 4 áreas, donde estas tienen como fin llegar a un acuerdo con el usuario, donde la atención es personal en las oficinas, y el mecanismo de atención es por medio de turnos dentro del horario establecido.

Cabe resaltar que los procedimientos que se llevan a cabo son mediante un sistema autorizado de diligenciamiento de documentos que son verificados y autenticados al momento de la atención.

1.4.1 Análisis DOFA

1.4.2 Debilidades

La poca divulgación de información a través de medios no tradicionales (redes sociales), esto acorta significativamente el mensaje que quiera hacer llegar la Secretaria Distrital de Movilidad a los Ciudadanos.

Por otro lado el número de funcionarios es insuficiente para la demanda de personas que se presentan día a día en las sedes.

1.4.3 Oportunidades

Uso de medios digitales que permitan difundir la información relevante de trámites y servicios ofrecidos en la secretaría

Dinamizar el tiempo de espera en los puntos de atención (entrega de periódicos gratuitos como: publmetro, adn), televisión, mini módulos arrendados para cafetería estas acciones permiten reducir el impacto negativo y el estrés que puede generar esperar por amplios periodos de tiempo.

La creación de una app que permita conocer trámites y requisitos donde el análisis de las oportunidades de la Secretaria Distrital de Movilidad se fija en las problemáticas externas que favorecen el logro de los objetivos que se proponen al inicio de la semana, por medio de charlas motivacionales enfocadas en metas.

1.4.4 Fortalezas

Se trabaja para crear un ambiente cálido y afectuoso entre los usuarios y los funcionarios que prestan su servicio para la solución de problemas, de esta manera cada día se está pensando en evolucionar positivamente en pro del usuario por medio de; la mejor atención por parte de los informadores, incluir la tecnología para agilizar trámites, dar a conocer por medio de campañas las diferentes sedes que existen en la Ciudad.

1.4.5 Amenazas

La principal amenaza latente es que los usuarios se alteren y queden insatisfechos por el tiempo de espera en la ejecución del trámite que se vaya a realizar, por otro lado existe la posibilidad de que un trámite sea mal ejecutado por parte del funcionario lo cual hace que se deba comenzar de cero y alargue el tiempo de espera y realización.

2.1 Planteamiento central del informe

Basándonos en los puntos de debilidades y amenazas, la Secretaria Distrital de Movilidad, planea hacer una alianza con un proveedor específico tecnológico que implemente canales informativos a los usuarios, así como también, agilidad en puntos de atención al Ciudadano, solución de inquietudes y dudas, disminuir el flujo de personas dentro de los puntos de atención, dejando así estos sitios para trámites de alto valor o de mayor antigüedad que necesiten de una asesoría personal o en su defecto en la firma de documentos para su legalización.

Por esta razón se deben implementar complementos que permitan crear una afinidad entre el usuario con la entidad que presta el servicio, dando así una grata atención y generando confiabilidad y efectividad al trámite, duda o reclamo que existan.

2.2 Planteamiento central, importancia de las limitaciones y alcances en el trabajo

Este tema es de suma importancia debido a la tarea que debe tener cada persona dentro de la Secretaria Distrital de Movilidad, donde estamos divididos por áreas y departamentos que manejan el mismo programa pero solucionan diferentes problemas. En cuanto a las limitaciones es importante que existan, ya que cada funcionario tiene una tarea o función distinta al otro, donde se deben desempeñar a la perfección para lograr la satisfacción del cliente.

2.3 Objetivo general

El objetivo general se centra en la agilidad que exista entre el grupo de personas que prestan asesoría al usuario, es decir, ser profesionales a la hora de tramitar, donde se debe ayudar en cualquier duda o problema que exista enfocándose únicamente en el tema y usando el menor tiempo posible. Cabe resaltar que lo que se quiere lograr es una excelente atención al público, pero a su vez en la menor brevedad posible para así dar continuidad y no generar un colapso dentro de las sedes que prestan este servicio, todo esto para lograr usar los complementos necesarios que permitan dar información más detallada a los usuarios para que así no exista una pérdida de tiempo a la hora de hacer algún tipo de gestión que implique una atención personalizada, claro está que el apoyo de personal capacitado en el área de información en los cubículos den agilidad en filas.

2.3.1 Objetivos Específicos

- **Tiempo de espera para poder ser atendido:** Se debe lograr acortar mínimo en un 50% los tiempos de espera para los usuarios, creando una rapidez en los funcionarios los cuales se enfoquen en tramitar y despachar al usuario de turno.
- **Apoyo de personal extra en información:** Es de vital importancia contar con personal calificado y capacitado el cual pueda ayudar y suministrar al información necesaria al usuario antes de ser atendido por un funcionario, lo cual ayudará a agilizar los tiempos al momento de ser atendido.
- **Creación de un chat interactivo en la página web:** Con este chat se busca que el usuario antes de presentarse a una sede a realizar cualquier trámite se informe, ya que existen algunos pasaos que se pueden hacer por medio de la página y esto ayudaría a descongestionar las sedes de la Secretaria Distrital de Movilidad.

3.1 Propuesta de mejora

La Propuesta de Mejora es implementar en la página oficial de la Secretaria Distrital de Movilidad un vínculo en el cual exista un chat entre un asistente y el usuario para que este pueda hacer las preguntas pertinentes antes de tener que ir a una sede, esto con el fin de evitar un malestar y crear una agilidad continua para que cuando se esté en el lugar el usuario ya sepa qué parámetros, papeles, trámites, se deban tener en el momento de asistir.

Con esta idea se busca brindar a los usuarios información, es decir, darles a conocer todo lo que deben hacer antes de tener que presentarse a punto de atención, creando un vínculo virtual entre la Secretaria Distrital de Movilidad y los Ciudadanos donde solo deban asistir para cumplir con los requisitos del sistema y así se empezar a descongestionar las sedes donde se prestará una mejor asesoría.

El Plan de Mejora propuesto lleva el nombre de “en PRO del usuario”, está estructurado y dirigido tanto para el personal dentro de la Secretaria Distrital de Movilidad, como para el usuario, de tal manera que se cree un vínculo que permita trabajar de la mano y así nosotros poder solucionar sus inconvenientes pero a su vez que el usuario esté satisfecho con el servicio prestado. Por esta razón implementé a mi plan de mejora una manera de cómo solventar las inconsistencias presentadas por el sistema y la pérdida de tiempo por parte del usuario generando así la siguiente propuesta:

- Por medio de charlas inductivas por parte de organizaciones especializadas, crear un espacio de enriquecimiento intelectual para todos los trabajadores, con un mínimo de dos días a la semana. Las charlas van dirigidas especialmente en cómo se deben agilizar los tiempos en trámites y cómo se deben mantener las sucursales sin congestión, de tal manera que en los puntos de información tengan las respuestas claras y oportunas hacia los usuarios que se dirigen al cubículo para gestionar su turno y poder realizar el trámite con un asesor, esto con el fin de que en el momento de la atención por parte de nosotros sea ágil y efectiva.
- También es importante agregar a la página de la Secretaria Distrital de Movilidad un acceso a chat interactivo en el que la Ciudadanía pueda solucionar sus

inquietudes por este medio y así al momento de llegar a un punto de atención este ya cuente; ya sea con documentos, fotocopias, radicados, etc... y así poder agilizar el tiempo de atención en el punto.

- Es de suma importancia poder dar a conocer esta iniciativa por medio de publicidad, anuncios en la radio, espacios en la TV nacional, lo que nos permite dar esos tips al Ciudadano de que existen mecanismos virtuales los cuales reemplazan la visita presencial a la sede.
- Como base para el plan de mejora tomé como ejemplo la entidad de movilidad de Ciudad de México (SEMOVI), la cual implementó un modelo interactivo que consiste en que por medio de la página de (SEMOVI) los usuarios infractores ejecuten los primeros pasos de cualquier trámite. Gracias a esta idea se logró reducir el tiempo de espera por persona a (6 minutos) y al 50% el flujo de personas dentro de la sede.
- Una parte fundamental para que el plan de mejora se dé a conocer a todos, es de vital importancia contar con publicidad en internet, canales de YouTube, comerciales de TV, espacios radiales, así como influencers en redes sociales. Todo esto con el fin de hacer este plan algo masivo, donde todos los interesados sepan de la importancia del contenido de la idea, así como de todo lo relacionado con el ahorro de tiempo y dinero por parte de los usuarios, y por supuesto del número de personas haciendo trámites en un día normal en la sedes de la Secretaria de Movilidad de Bogotá.

El motivo general de este plan de mejora es implementar una ayuda para ambos bandos los cuales se van a beneficiar en la aceptación de esta propuesta, ya que como se mencionaba anteriormente, es de vital importancia mantener informado al Ciudadano en la realización de sus trámites y que muchos de ellos se pueden hacer vía online sin tener que desgastarse horas en filas, pero a su vez esto permite que el personal que brinda la atención al usuario esté sumamente capacitado y maneje su perfil profesional el cual les va a agilizar el momento de la visita.

3.1 Actividades realizadas en la organización

Dentro de las actividades que la entidad realiza, éstas se encuentran basadas en clases inductivas que están programadas una vez al mes y están dirigidas a todo el personal dentro de la Secretaria Distrital de Movilidad, esto con el fin de crear una preparación para los trabajadores que transmitirán todo su conocimiento a la hora de prestarle atención usuario, sin embargo otro punto a favor de la organización es que ofrecen un apoyo exhaustivo al personal nuevo direccionándolo y haciéndolo adoptar la normativa institucional, así como también, el brindar acompañamiento en campo por parte del personal más capacitado

Las charlas inductivas respecto a contenido de los trámites, sistema, manera de expresión corporal y demás atributos que se van adquiriendo con el paso del tiempo creando trabajadores adecuados para pertenecer a la Secretaria Distrital de Movilidad.

3.1.1 Cumplimiento de objetivos por Mes

Dentro de los objetivos pactados entre la Secretaria Distrital de Movilidad y sus funcionarios, es crear una brecha donde todos salgan beneficiados, de tal manera que los trámites que se realicen dentro de los ciclos pactados sean efectuados en la mayor brevedad posible por parte de los funcionarios y así realicen un número determinado de procedimientos los cuales tengan resultado positivo el cual beneficiara tanto al cliente como al funcionario.

Por esta razón a continuación se ilustrará una tabla la cual muestra todas las metas e incentivos por meses:

3.1.1.1 CICLO 1

El Ciclo 1 va desde Julio 1 de 2019 hasta el 31 de Julio de 2019

Este por haber sido mi primer mes la Secretaria Distrital de Movilidad no me delegó metas, este tiempo fue de preparación e inducción.

	Acuerdos de pago	Trámites	Pago en Efectivo
Semana 1	7	22	1
Semana 2	11	32	6
Semana 3	5	26	2
Semana 4	18	51	7
TOTAL	41	131	16

3.1.1.2 CICLO 2

El Ciclo 2 va del 1 de Agosto de 2019 hasta el 30 de Septiembre de 2019

En este mes la meta impuesta para obtener beneficio era lograr que 25 usuarios pagaran comparendos en el plazo no más a 48 horas después de generar el recibo de pago.

	Acuerdos de pago	Trámites	Pago en Efectivo
Semana 1	15	20	6
Semana 2	17	28	2
Semana 3	9	31	4
Semana 4	26	47	11

TOTAL	57	126	23
--------------	----	-----	----

3.1.1.3 CICLO 3

El Ciclo 3 va del 1 de Octubre de 2019 al 30 de Noviembre de 2019

En este mes logré la meta y superé los 25 comparendos de la meta establecida, las cuales irán aumentando de acuerdo a los cumplimientos.

	Acuerdos de pago	Trámites	Pago en Efectivo
Semana 1	17	24	7
Semana 2	22	35	3
Semana 3	4	26	4
Semana 4	33	40	11
TOTAL	77	125	25

3.1.1.4 CICLO 4

En este último Ciclo la Secretaria Distrital de Movilidad nos envió una tabla de cumplimientos mínimos para lograr incentivo ya que Diciembre por ser el último mes del año debemos lograr la mayor cantidad de trámites antes del cierre de año, por esta razón este mes se deja para cumplir el último ciclo del periodo estipulado.

	Acuerdos de pago	Trámites	Pago en Efectivo
Semana 1	20	35	10
Semana 2	20	35	10
Semana 3	20	35	10
Semana 4	20	35	10
TOTAL	80	140	40

3.2 Dificultades

Desafortunadamente la Ciudad se encuentra ad portas de elecciones de nuevos mandatarios y cambios en la administración, por esta razón se debe esperar a que las nuevas personas que van a estar al mando estén de acuerdo con la propuesta generada y pase el filtro de autenticidad dando la posibilidad de que pueda ser puesta en marcha. Otro obstáculo es la demora del sistema Nacional en todo aspecto, ya que para mejorar cualquier tipo de inconsistencia existen muchas problemáticas las cuales dilatan los procesos y dejan en espera las propuestas que van en pro de todos, por tal razón lo que se debe hacer es esperar

al siguiente año donde la nueva administración va a tomar las riendas de la Ciudad y desde ese momento se volverá a presentar la propuesta formal y por escrito la cual va a beneficiar a todos, logrando un bien común pero con ayuda de los recursos que estén destinados en la mejora de la atención al Ciudadano.

3.3 Bibliografía

<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/organigrama>

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/Funciones_deberes

<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

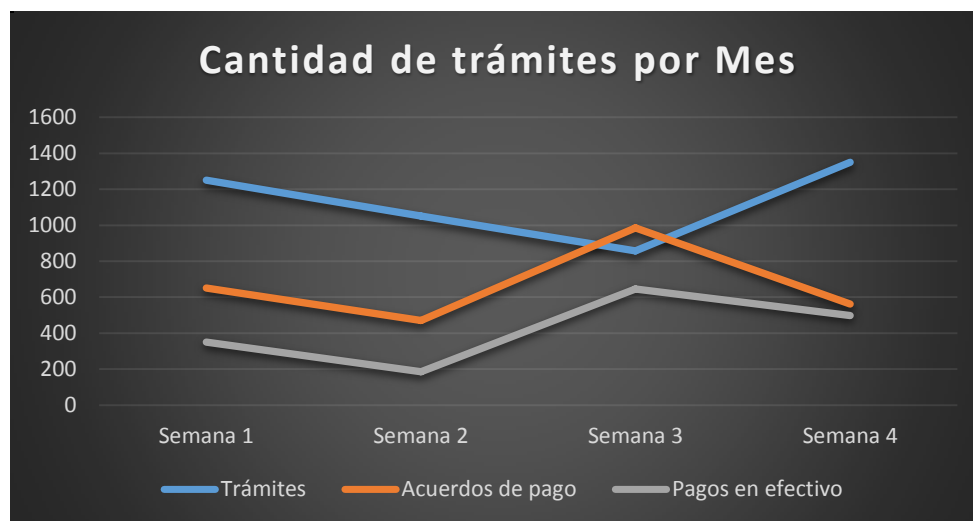
<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs>

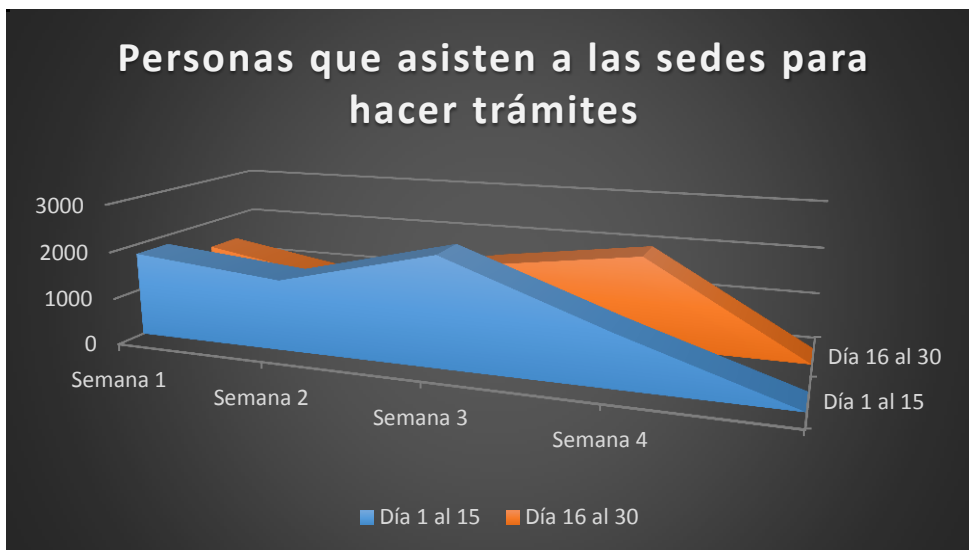
https://www.movilidadbogota.gov.co/web/puntos_de_atenci%C3%B3n

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/Noticia/secretaria_de_movilidad_aclara_informacion_sobre_imposicion_de_comparendos_y_procesos

3.4 Anexos

En este último punto mostraré por medio de gráficas la afluencia de personas en la Secretaría Distrital de Movilidad en un día normal de la semana, así como también en otra gráfica daré a conocer la cantidad de personas y trámites que un funcionario hace durante 8 horas de trabajo.





Después de haber mostrado como es la Secretaria Distrital de Movilidad en su estado natural durante un mes del año, a continuación mediante una gráfica mostraré el comportamiento de visitas en la sedes con el plan de mejoramiento propuesto:



Analizando el plan de mejora es importante decir y aclarar que esta idea es para ahorrar tiempo, recursos, y descongestionar las sedes de la Secretearía Distrital de Movilidad.

En esta gráfica se muestra cómo puede funcionar el plan de mejora mostrando como los trámites virtuales aumentan significativamente y el flujo de personas en las sedes se redujo considerablemente.