

Bogotá D.C., viernes 19 de julio de 2019

Doctor
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ ARANA
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Veeduría Distrital
Av. Calle 26 # 69 – 76 Ed. Elemento, torre 1, piso 8
Bogotá, Colombia

Asunto: Rad. Entidad 20195000062961 / UMV 20191120079112 - Solicitud informe Defensor del Ciudadano

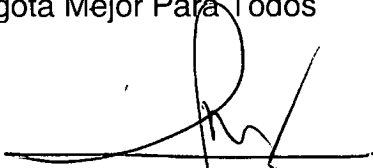
Respetado Doctor Rodríguez Arana:

De acuerdo con el radicado referenciado en el asunto, de manera atenta me permito remitir un informe detallado de las acciones desarrolladas en mi calidad de Defensora del Ciudadano, en el marco de las funciones otorgadas en el Decreto 392 de 2015, durante el período del primer semestre de la presente anualidad.

Lo anterior, en aras de contribuir al conocimiento público de las acciones encaminadas por la Entidad para el fortalecimiento en materia de atención y servicio a la ciudadanía.

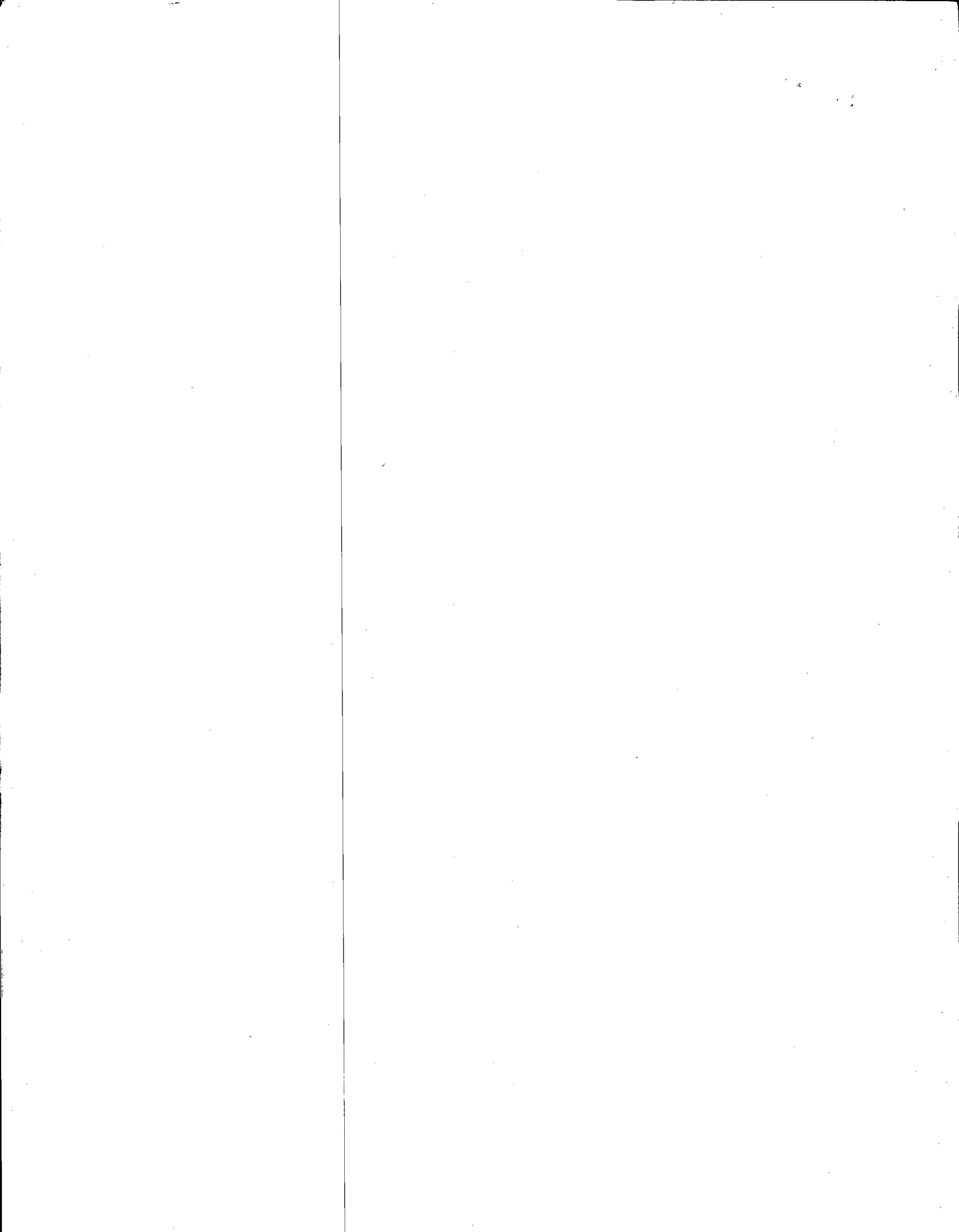
Cordialmente,

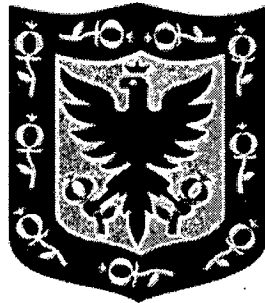
Bogotá Mejor Para Todos


MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS
Secretaria General

Anexos: ocho (8) folios

Elaboró: Aura Gutiérrez Por Marcela Rodríguez
Revisó/aprobó: Marcela Márquez Arenas





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

En el presente informe se registran las acciones desarrolladas como Defensora del Ciudadano designada durante el primer trimestre del año 2019, en el marco de las funciones otorgadas por el Decreto 392 de 2015 y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Lo anterior, en aras de contribuir a la protección de los derechos de la ciudadanía ante establecimiento público, velar por la obtención de la respuesta y resolución de sus requerimientos y, realizar vigilancia constante en la gestión de la UAERMV.

Bogotá D.C. JULIO 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía entendido como el derecho al acceso a los servicios que prestan las instituciones del Estado, en condiciones de oportunidad, eficacia, efectividad, dignidad y calidad, implica la implementación de acciones a cargo de las entidades del Distrito orientadas a la garantía de derechos y a la prestación del servicio a la ciudadanía, en consonancia con los atributos del servicio.

En este contexto, mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC-, mediante la cual se imparten lineamientos y directrices encaminados a la garantía de derechos de la ciudadanía. Así mismo, de conformidad con el Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, se establecieron como funciones del mismo, garantizar la implementación de la PPDSC, así como el cumplimiento de la normatividad en materia servicio a la ciudadanía, velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos, entre otras.

En consonancia con lo anterior, la UAERMV acogió las funciones del Defensor del Ciudadano mediante Resolución 055 del 09 de febrero de 2016, estableciendo que dicho rol estará en cabeza del secretario(a) General de la Entidad. Así las cosas, el presente informe describe las acciones desplegadas por la Defensora de la Entidad, Dra. Marcela Márquez Arenas, en cumplimiento de sus funciones normativas y en procura de la mejora de la atención y servicio a la ciudadanía.

Adicionalmente, para la construcción de este documento se tuvo en cuenta el compromiso de la Alta Dirección de la Entidad, respecto al cumplimiento en materia de calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, los cuales se desarrollan mediante los diversos canales habilitados para generar mecanismos de interlocución y comunicación efectiva entre la UAERMV y la ciudadanía. A su vez, dicho compromiso se evidencia en la destinación recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención a la ciudadanía, incorporando en sus procesos de Planeación las necesidades de financiamiento del servicio.



IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA -PPDSC

Durante el primer semestre de 2019, se continuó con la labor de garantizar la implementación de la PPDSC, encontrando los siguientes logros para las líneas estratégicas¹ desde el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones -APIC de la Entidad:

a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos

Acorde con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014, esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de: *"(...) son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos"*. Al respecto, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial ha venido desarrollando acciones tales como:

- Campañas de comunicación a nivel interno y externo, con el fin de socializar canales de atención y competencias de la Entidad en los frentes de obra, dirigidos a partes interesadas, y se cuenta con la página web actualizada, que contiene información relevante para la ciudadanía, la cual se actualiza de forma periódica, a efecto de contribuir a una prestación del servicio cada vez más eficiente.
- Con respecto a los procesos de rendición de cuentas, con el firme propósito de garantizar la transparencia, se han fortalecido los diálogos ciudadanos y se realizó de forma virtual la audiencia pública de Rendición de Cuentas en el mes de mayo, dirigida a todas las localidades de la ciudad, las cuales año tras año han aumentado la participación de las partes interesadas de la Entidad.
- Por otro lado, se ha reforzado el equipo de residentes sociales enfocados en realizar socializaciones de los trabajos diurnos y nocturnos, reuniones con los usuarios - beneficiario, socializaciones puerta a puerta y atención a la ciudadanía, así como realizar de manera oportuna los cierres de los frentes de obra, en el marco de la Gestión Social, con el fin de mitigar los impactos que genera toda obra a la comunidad.
- Se realizó la actualización del folleto de atención al ciudadano y partes interesadas en el que se presenta información relevante para la ciudadanía relacionada con las funciones de la Entidad, la Carta de Trato Digno, tiempos de respuesta de peticiones, canales de recepción de requerimientos, así como horarios de atención y servicio a la ciudadanía.

¹ Fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.



b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

La PPDSC define esta línea estratégica como la obligación de garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción con la ciudadanía (canal presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia, con el fin de ofrecer información y gestionar lo necesario para atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos recibidos.

Al respecto, la UAERMV cuenta con los siguientes aspectos que propician la accesibilidad y suficiencia de la ciudadanía a los canales de atención:

- **Canal presencial**

Desde el mes de abril de 2019 se cuenta con un punto especializado de atención y servicio a la ciudadanía, ubicado en la sede operativa de la Entidad, el cual cumple con los requisitos estipulados en la Norma Técnica Colombiana NTC 6074 y con el personal capacitado para el análisis y gestión de los requerimientos ciudadanos.

De acuerdo con la aplicación de normativa NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos) y el Decreto 197 de 2014 que establece la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano la UAERMV, realizó una revisión de las condiciones de sus espacios físicos encontrando que:

ZONA 1

- Ingreso: Actualmente se cuenta con adecuaciones que garantizan el acceso peatonal y vehicular al punto de atención ciudadana (andenes, rampas, estacionamientos, sala de espera, digiturno y puertas). En tal sentido, cualquier persona tiene facilidad de acceso en condiciones de seguridad, con la mayor autonomía y confort posibles.
- Vestíbulo: Antes del ingreso, es necesario que el ciudadano(a) se anuncie en la entrada de la sede operativa de la Entidad, donde allí solicita asesoría para dirigirse al punto de atención ciudadana.
- Información: En el punto de atención ciudadana se encuentran las personas encargadas de suministrar de manera clara la información de trámites y servicios que presta el punto de atención, así como la orientación clara para que el ciudadano(a) acceda al servicio solicitado.
- Radicación o correspondencia: Es un punto de servicio que hace parte del Proceso de Gestión Documental, en el cual se reciben y se radican las comunicaciones, peticiones y solicitudes que se presentan ante la Entidad, tanto de la ciudadanía como de los órganos de control, las



autoridades judiciales y los entes oficiales o particulares, con el fin de obtener la información solicitada. El horario de atención es de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

ZONA 2

- Sala de espera: Espacio designado en el cual los ciudadanos esperan cómodamente sentados mientras llega su turno para ser atendidos. Se cuenta con un espacio amplio, el cual permite la libre circulación de personas en condición de discapacidad.
- Servicios complementarios: En las instalaciones del punto de atención ciudadana, se encuentran como servicios complementarios, una máquina dispensadora de snacks, una máquina dispensadora de café, fotocopiadora, fuentes de agua potable, baños públicos, un baño público para personas en condición de discapacidad, teléfonos, mesas para diligenciamiento y salas de conferencia o salas de reuniones.

ZONA 3

- Sala de atención especial: Los módulos requeridos para la atención a trámites y servicios de la Entidad, permiten que también se brinde una atención personalizada a los ciudadanos que requieren consultas confidenciales o de carácter privado.

ZONA 4

- Administración: El punto de atención ciudadana se encuentra conformado por un espacio aislado del ruido y de las circulaciones del área de atención.
- Servicios generales internos: Para los contratistas y/o servidores públicos, se cuenta con baños y cafetería interna. Así mismo, el espacio laboral es agradable y facilita el desarrollo de las tareas misionales y estratégicas de la entidad en materia del servicio ciudadano.
- Instalaciones básicas: Se cuenta con la debida iluminación, ventilación, acústica, sistema de seguridad y vigilancia, buzón, teléfono, equipos de cómputo, impresora, internet y adecuación necesaria para garantizar el cumplimiento idóneo de atención a la ciudadanía.

Adicional a lo anterior, se relacionan en el siguiente cuadro de evaluación de los requisitos contemplados para las zonas de servicios a la ciudadanía, así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

CATEGORÍA	REQUISITO	CUMPLE SI/NO
ZONA DE RECEPCIÓN		
INGRESO	Espacio reservado para establecimiento accesible	SI
	Senderos a la edificación	SI
	Acceso desde paradero de servicio público	NO
	Circulación vertical	SI
	Sistemas de acceso de seguridad	SI
	Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
Señalización	SI	
VESTÍBULO	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	NO
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
Señalización	SI	
INFORMACIÓN	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

	Puertas y ventanas	SI
	Sistemas de asignación de turnos	SI
	Organizadores de filas	NA
	Indicación visual de áreas vidriadas	NA
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
	Señalización	SI
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Organizadores de filas	NO
	Indicación visual de áreas vidriadas	SI
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	NO
	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
Señalización	SI	
ZONA DE PERMANENCIA		
	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Organizadores de filas	NO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Mobiliarios sala de espera	SI
	Auditorios y asientos similares	SI
	Tableros de información	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Mesas para diligenciamiento	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	NO
	Señalización	SI
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	NA
	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	SI
	Salas de conferencia y salas de reuniones	SI
	Teléfonos	SI
	Mesas para diligenciamiento	SI
	Acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, etc	SI
	Sistemas de acceso de seguridad	SI
	Centro de copiado	SI
	Fuentes de agua potable	SI
	Bancos o módulos de recaudo	NA
	Centros de documentación	NA
Superficies de pisos y paredes	SI	
Contraste visual	SI	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	NO
	Señalización	SI
ZONA DE ATENCIÓN		
MÓDULOS DE ATENCIÓN	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Organizadores de filas	NA
	Indicación visual de áreas vidriadas	NA
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	SI
	Auditorios y asientos similares	SI
	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
Generalidades de orientación e información	SI	
Señalización	SI	

Por todo lo anterior, se concluye que actualmente el punto de atención ciudadana de la UAERMV cumple satisfactoriamente con la gran mayoría de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

Por otro lado, dentro del canal presencial se cuenta con otra forma de atender y servir a la ciudadanía; este se realiza mediante los servidores(as) de la Entidad que están en terreno fuera de las sedes, directamente en los frentes de obra, donde se busca atender directamente los requerimientos de la comunidad, en caso de no ser solucionado en el momento, se suministrará el formato de Requerimientos (APIC-FM-002-V5) para su posterior radicación e información del número de radicado al ciudadano(a) por el canal acordado, de no ser así, se orienta de manera clara y precisa a la ciudadanía sobre los demás canales habilitados por la Entidad para interponer de manera formal sus requerimientos.

- **Canal telefónico:**

La UAERMV articula este canal con el Distrito Capital, a través de la Línea de Servicio 195, donde nuestros grupos de interés pueden acceder a esta y obtener información de su interés.

Así mismo, con el propósito de facilitar cada vez más el acercamiento de la Entidad hacia la ciudadanía, se dispone de una línea telefónica fija, a través de la cual se suministra la información misional y se atienden los requerimientos ciudadanos. La línea habilitada para la atención y servicio a la ciudadanía es: (571) 377 9555 Ext. 1002, horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Bogotá, Colombia.

- **Canal virtual:**

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, con el objetivo de facilitar la información a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la Entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos ciudadanos con accesibilidad permanente.

A través de este canal se integran todos los medios de servicio y atención a la ciudadanía, tales como: página web institucional, correo electrónico institucional, redes sociales institucionales, chat institucional, guía de trámites y servicios del Distrito Capital y el Sistema Único de Información Trámites de la Nación -SUIT-. A continuación, se dan a conocer los medios y herramientas disponibles para la ciudadanía que acude por este canal.

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL: La entidad tiene dispuesta la página web institucional <https://www.umv.gov.co/portal/>, donde se podrá consultar la información misional de la Entidad, así como información relacionada con la Atención y Servicio a la Ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS “BOGOTÁ TE ESCUCHA”: Es una herramienta virtual que se encuentra a disposición de la ciudadanía en la página web institucional de la Entidad, ubicada en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/> “Bogotá Te Escucha”; a través del cual se puede interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias -PQRSFD-. Por medio de esta herramienta la ciudadanía puede realizar por sus propios medios, el seguimiento al trámite de su requerimiento.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: El correo electrónico institucional habilitado por la UAERMV para recibir PQRSFD es: atencionalciudadano@umv.gov.co.

REDES SOCIALES: En la UAERMV se cuenta con estos medios de comunicación, alineándose a la vanguardia con las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, como un medio de fácil acceso entre los grupos de interés y la Entidad; a través del cual se pueden realizar consultas rápidas relacionadas con la Entidad, tales como sus obras, horarios de atención, socialización de información, entre otras. Son canales de atención ciudadana mediante redes sociales de la UAERMV, los siguientes enlaces:

- <https://twitter.com/umvbogota>
- <https://www.facebook.com/unidadde.mantenimientovial>
- <https://www.youtube.com/user/UMVBOG>
- Instagram: @umv.bogota

c. Cualificación de los equipos de trabajo

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 determina que: *“La Administración Distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”*. Frente a esta línea estratégica, la entidad ha implementado las siguientes acciones:

- Capacitación en el primer semestre sobre servicio a la ciudadanía y actualización del procedimiento de atención de PQRS, el cual se encuentra pendiente de formalización en el sistema de gestión documental de la Entidad.
- Capacitaciones de servicio previstas en el PIC



- Avance en el proceso contractual para la prestación de servicios de capacitación en lengua de señas dirigido a los colaboradores de la UAERMV.
- Actualización del manual de atención y servicio a la ciudadanía con la inclusión de protocolos de atención y acorde con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, el cual se encuentra en proceso de formalización para su socialización.
- Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la UAERMV, en revisión del DASCD, en el que se incluyen competencias comunes en servicio a la ciudadanía.
- Asistencia a las capacitaciones funcionales y de administradores del SDQS "Bogotá te Escucha", llevadas a cabo por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Asistencia a capacitación en el Tablero de Control Ciudadano liderado por la Veeduría Distrital.
- Capacitaciones a los colaboradores de la Entidad en el manejo del sistema de gestión documental ORFEO, con el fin de mejorar y fortalecer la gestión de los requerimientos ciudadanos.
- Aplicación de Encuestas de Satisfacción Ciudadana, las cuales permiten medir el nivel de complacencia de la ciudadanía frente al servicio recibido por la Entidad, lo cual permitirá adelantar las acciones pertinentes, a efecto de avanzar en el diseño e implementación de acciones para el mejoramiento continuo del proceso.

d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC define la necesidad de "*dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos*". Frente a este lineamiento se están realizando las siguientes acciones:

- Acciones realizadas con Veeduría Distrital para capacitaciones en cuanto al Tablero de Control y lenguaje claro, las cuales contribuyen notablemente en optimización del proceso. Así mismo se asiste a los nodos sectoriales e intersectoriales relacionados con movilidad, así como la existencia de una alianza estrecha con la Red de Quejas y Reclamos. Adicionalmente, se remite mensualmente los informes de gestión de PQRS a este organismo de control para conocimiento público.
- Se ha realizado gestión de los diversos requerimientos mediante el Sistema de Información Geográfica IDU (SIGIDU), herramienta que permite armonizar el proceso, ya que mediante este se accede a datos de las vías, lo cual conlleva a identificar la entidad competente y así, se agiliza el proceso para garantizar una respuesta clara y de fondo a las solicitudes ciudadanas.



- Se han adelantado espacios con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, mediante los cuales se ha obtenido apoyo interinstitucional para el diagnóstico del proceso de atención y servicio a la ciudadanía de la Entidad y, se ha cualificado a nuevos colaboradores de la Entidad por medio de capacitaciones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.
- Se ha trabajado en la implementación de acciones al interior de la entidad, con el fin de propiciar el establecimiento de lineamientos para la mejora del servicio: Actualización del procedimiento de atención a la ciudadanía acorde con los requerimientos normativos y en atención a los cambios procedimentales por la actualización del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, actualización del manual de atención y servicio a la ciudadanía con la inclusión de protocolos de atención y acorde con los lineamientos del MIPG, el cual se encuentra en proceso de formalización para su socialización y, la articulación del proceso de gestión documental para mejorar la clasificación de los derechos de petición que ingresan a la Entidad.
- Se tiene articulación con el Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en cuanto a información que se requiera para garantizar las respuestas oportunas y de calidad a los ciudadanos que presentan derechos de petición ante la Entidad.

Acciones complementarias

- Se realizaron mesas de trabajo articulando los procesos de Gestión Documental y Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, con el fin de garantizar una adecuada gestión de los requerimientos ciudadanos.
- Por medio de las socializaciones y capacitaciones se ha sensibilizado a los funcionarios y contratistas sobre la importancia de cumplir con el criterio de oportunidad en la respuesta a las peticiones y sobre los riesgos de responderlas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- La actualización del procedimiento contiene el trato a peticiones especiales, la respuesta a peticiones anónimas y la relación directa de los formatos que se requieren para poder cumplir con las actividades establecidas.
- La actualización del Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía procura garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la Entidad, incorporando criterios diferenciales de atención, inclusión, protocolos de atención, mecanismos de medición de la satisfacción y canales de atención.
- Afianzamiento del canal de atención de correo electrónico, con la incorporación del correo electrónico certificado institucional y la creación de un correo electrónico de denuncias de hechos de corrupción.
- Se atendieron los lineamientos de la Veeduría Distrital para la creación de administrador y usuarios del ambiente de la Red de Quejas y Reclamos de la página web, en donde se carga en informe mensual de PQRS, y que ahora es sometido a un análisis para su aprobación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

RECURSOS DESTINADOS POR LA ENTIDAD PARA LA GESTIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En cuanto a la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía que permitan el posicionamiento estratégico de proceso en la Entidad y en el Distrito Capital, conforme a lo establecido en el Decreto 197 de 2015, se cuenta con la formulación del proyecto de inversión 1171 “Transparencia, gestión pública y servicio al ciudadano”, en el componente “Dimensiones MIPG”, en especial con lo relacionado con la dimensión 3: “Gestión con valores para resultados”, lo cual contribuye notablemente en el mejoramiento de la gestión interna, a partir del fortalecimiento de atención y servicio a la ciudadanía en busca de aumentar en los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

Así mismo, de conformidad con el proyecto de inversión 1181 “Modernización institucional” se garantizó el aseguramiento de recursos para la realización de adecuaciones en el punto de atención a la ciudadanía, ubicado en la nueva sede operativa de la Entidad, con el fin de propiciar el acceso óptimo de la ciudadanía a las instalaciones y garantizar un servicio cualificado en la materia.

SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Entidad mediante la Resolución 491 de noviembre de 2018, dispuso en su artículo quinto: “*adoptar el MAPA DE PROCESOS...*”, en el cual, Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones es un proceso estratégico que realiza la gestión de atención y servicio a la ciudadanía, permitiendo su posicionamiento y fortalecimiento en la Entidad como un eje transversal que involucra a todos los actores de la Entidad, los cuales es necesario que actúen de manera articulada conforme a lo lineamientos brindados para la prestación de un servicio óptimo de cara a la ciudadanía.

Para llevar a cabo el seguimiento estratégico del proceso, se cuenta con actividades plasmadas en las siguientes herramientas:

a. Plan De Acción

En el seguimiento estratégico al proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía y, mediante la Evaluación de Gestión del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones -APIC-, se evidencia que, a la fecha se encuentra en ejecución el plan de acción, implementando las actividades previstas para el primer semestre de la actual vigencia.



Dentro de este Plan se contemplan acciones como: jornadas de sensibilización en temas de atención y servicio a la ciudadanía, elaboración de informes de seguimiento y control a las peticiones, actualización de la documentación interna del proceso, entre otras.

b. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC

Dentro de la formulación y Cumplimiento de este Plan, se cuenta con el componente para el manejo y tratamiento de los riesgos asociados al proceso, lo cual se materializó en la actualización del mapa de riesgos de la vigencia 2019.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES EN EL DESARROLLO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

En búsqueda de velar con el cumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites, y servicios que presta la Entidad, el proceso de Atención y Servicio a la ciudadanía realizó la revisión y actualización del normograma que contiene las normas de vigilancia del Defensor del Ciudadano.

CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de la presente anualidad, se observa el despliegue de diversas medidas administrativas por parte de la Defensora del ciudadano(a), con el firme propósito de contribuir a la garantía de la prestación efectiva del servicio y atención a la ciudadanía.
- Se han implementado acciones para la implementación de la PDSC en la Entidad, adoptándose los lineamientos respectivos, a fin de reconocer el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta la Entidad.
- Se reconoce la inclusión del enfoque de derechos mediante la actualización de los documentos internos del proceso de atención y servicio a la ciudadanía, los cuales permiten que cualquier ciudadano sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad, pueda acceder a los servicios prestados por la Entidad.
- Se reconoce el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha", como herramienta líder en la centralización de la totalidad de las peticiones ciudadanas que se ponen en conocimiento de la Entidad y de las demás entidades del orden distrital.
- Se han realizado esfuerzos exitosos desde la Defensora del Ciudadano(a), en cuanto al fortalecimientos de los diferentes medios habilitados por la Entidad para la recepción e interacción con la ciudadanía.
- Se han realizado actividades para cualificar las competencias de los colaboradores de la Entidad que tienen a su cargo la atención y servicio a la ciudadanía, de acuerdo a los lineamientos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de la Veeduría Distrital y los demás estándares vigentes en la materia.

- Se ha realizado inversión presupuestal para el cumplimiento de los lineamientos en materia de infraestructura y accesibilidad. Lo anterior, resaltando la importancia estratégica que se le ha dado al proceso de atención y servicio a la ciudadanía al interior de la Entidad.
- Se ha incorporado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, como un marco de referencia para el diseño, planeación, seguimiento y evaluación dentro del proceso de atención y servicio a la ciudadanía de la Entidad.

Elaboró: Aura Gutiérrez P. ¹⁸ Marcela Rodríguez
Revisó/aprobó: Marcela Márquez Arenas