

**INFORME CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**JUNIO 2021**

**INFORME CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

[1. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 3](#_Toc75241083)

[1.1. Canal Presencial. 3](#_Toc75241084)

[1.1.1 Principales avances y logros: 3](#_Toc75241085)

[1.2. Canal Telefónico: 4](#_Toc75241086)

[1.3. Canal Virtual: 4](#_Toc75241087)

[1.3.1 Principales avances y logros 4](#_Toc75241088)

[1.4. Canal Escrito: 5](#_Toc75241089)

[2. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN 5](#_Toc75241090)

[3. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 6](#_Toc75241091)

[3.1 Canal Presencial. 6](#_Toc75241092)

[3.1.1 Recomendaciones FURAG 10](#_Toc75241093)

[3.2 Canal Telefónico. 10](#_Toc75241094)

[3.2.1 Recomendaciones FURAG 11](#_Toc75241095)

[3.3 Canal Virtual 11](#_Toc75241096)

[3.3.1 Recomendaciones FURAG 12](#_Toc75241097)

[3.4 Canal Escrito 12](#_Toc75241098)

[4. CONCLUSIONES 12](#_Toc75241099)

## CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La ciudadanía es la razón de ser de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV). La atención a la ciudadanía no es un favor institucional: es un deber de todo Servidor Público; es una prioridad administrativa, donde el servir bien aporta a la productividad.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), a través del Proceso Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es: “Recibir, direccionar y hacer seguimiento a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y las partes interesadas, a través de los diferentes canales de interacción definidos por la entidad”, con el cual se planifica la atención de éstos requerimientos desde su recepción, direccionamiento, análisis y respuesta, hasta finalizar con la evaluación y retroalimentación del servicio, para mejorar el acercamiento de la ciudadanía con la Administración de Bogotá.

La UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de cuatro (4) canales de atención a la ciudadanía:

* 1. Canal Presencial.La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, brindando el servicio en las siguientes sedes:
* Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 57 – 41, torre 8, piso 8,
* Sede Operativa La Elvira: Calle 22d # 120-40 Predio La Elvira – Localidad Fontibón.
* Frentes de obra: Mediante los servidores(as) de la Entidad, pertenecientes a la Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario, que están fuera de las sedes.

1.1.1 Principales avances y logros:

En los meses de enero y febrero, el canal presencial en las oficinas de Atención al Ciudadano de la Sede Administrativa y Sede Operativa la Elvira, no prestó el servicio debido a las restricciones de cuarentena estricta implementadas por el Distrito Capital, derivadas como consecuencia de la emergencia sanitaria. A partir del mes de marzo en la UAERMV se retomó la atención del canal presencial en los puntos de Atención al Ciudadano de la Sede Administrativa en el horario de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm y en la Sede Operativa de la Elvira, los martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm. Es de anotar que este horario está sujeto a modificaciones de acuerdo al comportamiento de la pandemia.

* 1. Canal Telefónico:La entidad presta el servicio a la ciudadanía a través de la línea 3779555 Ext.1002 la cual es atendida por el equipo de Atención al Ciudadano de lunes a viernes en el horario de 9:00 am a 3:00 pm.

Línea de Servicio **195**, la UAERMV articula este canal con el Distrito Capital, a través del cual nuestros grupos de valor pueden acceder y obtener la información de su interés.

* 1. 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 Ciudadano(a)s con accesibilidad permanente, la entidad cuenta con este canal al cual se puede acceder a través de:
* *Correo electrónico institucional:*

Atención al Ciudadano: atencionalciudadano@umv.gov.co

Defensor del Ciudadano: defensor.ciudadano@umv.gov.co

* *Redes Sociales:*

Facebook: Unidad de mantenimiento vial

Instagram: @umv.Bogota

Twitter: @UMVbogota

Youtube: https://www.youtube.com/user/UMVBOG

* *Página Web - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”:* www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/
* *Chat web:* https://www.umv.gov.co/portal/

1.3.1 Principales avances y logros**:**

* Desde el 04 de enero de 2021 la Entidad puso al servicio de la ciudadanía el chat web, a través del cual se puede obtener respuesta automática a las principales preguntas realizadas por la ciudadanía. Esta herramienta se ubica en la página web de la Entidad, enlace https://www.umv.gov.co/portal/ en horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
* Durante el mes de enero se realizaron reuniones virtuales de pruebas Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas “Bogotá te Escucha” y radicación Orfeo. A partir del 01/02/2021 la UAERMV inició la radicación de peticiones ciudadanas en el ambiente de producción, lo que dinamizó el tiempo de respuesta para los ciudadanos garantizando que la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO sea la misma que en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.
* Con el propósito de tener un canal de interacción entre la Ciudadanía y el Defensor del Ciudadano, durante el mes de marzo se creó el correo exclusivo defensor.ciudadano@umv.gov.co
* En el mes de febrero se incluyó en la página web https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/ el botón de respuesta peticiones de redes sociales, donde la ciudadanía podrá consultar las peticiones realizadas a través de las redes sociales de la Entidad.
	1. Canal Escrito:La entidad presta servicio a la ciudadanía en la Sede Administrativa Avenida Calle 26 No. 57 – 41, torre 8, piso 8, en el horario de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm a través de la ventanilla de correspondencia, se reciben solicitudes escritas por parte de la ciudadanía y se radican en la ventanilla que la Entidad dispone para esto.

## PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

La gráfica muestra los diferentes canales y el número de peticiones recepcionadas en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2021.

Gráfica 1. PQRSFD por Canal de Atención

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

Tabla 1. PQRSFD por Canal de Atención

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANALES** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **TOTAL** | **%** |
| VIRTUAL / E-MAIL | 123 | 181 | 234 | 202 | 193 | 933 | 66% |
| ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA | 19 | 48 | 61 | 48 | 66 | 242 | 17% |
| VIRTUAL / SDQS | 21 | 20 | 64 | 42 | 17 | 164 | 12% |
| VIRTUAL / REDES SOCIALES | 1 | 12 | 8 | 5 | 7 | 33 | 2% |
| PRESENCIAL / GASA | 6 | 3 | 2 | 4 | 15 | 30 | 2% |
| TELEFÓNICO | 2 | 0 | 5 | 2 | 1 | 10 | 1% |
| VIRTUAL /CHAT WEB | 0 | 3 | 5 | 0 | 0 | 8 | 1% |
| PRESENCIAL / OFICINA | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0% |
| **TOTAL** | **172** | **267** | **381** | **303** | **299** | **1422** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, durante los meses de enero a mayo recepcionó 1422 peticiones a través de los diferentes canales de atención, encontrando que el canal más utilizado por la ciudadanía fue el virtual / e-mail con un 66%, seguido del escrito / ventanilla de correspondencia con un 17% y en tercer lugar el virtual / SDQS con un 12 %.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Mediante este informe se consignan aspectos de mejora basados en necesidades identificadas durante el primer semestre del año en curso, con el propósito de ser tenidos en cuenta para su implementación y así, continuar avanzando en el fortalecimiento de las herramientas y medios que se brindan a la ciudadanía para garantizar el acceso a la información pública.

3.1 Canal Presencial.

* De acuerdo con la política pública de servicio a la ciudadanía los canales presenciales de atención tendrán que cumplir con la norma NTC 6047 de 2013, la cual establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones las cuales aparecen a continuación en una lista de cumplimiento por sedes de la UAERMV:

Tabla 2. Autodiagnóstico Canal de Atención Presencial

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Área / Concepto | Sede UMV | Sede de Atención al Ciudadano: Calle 22d # 120-40 Predio La Elvira – Localidad Fontibón | Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 57 – 41, torre 8, piso 8. |
| Ingreso |  Adecuaciones para el acceso peatonal |  Disponibilidad de rampas o ascensores que faciliten el acceso de los ciudadanos en condiciones de discapacidad al punto de atención | Sí | Sí |
| Controles de acceso | Área de control de ingreso y salida, con registradores, detectores u otro mecanismo de seguridad | Sí | Sí |
|  Vestíbulo e información |  Señalización de ingreso | Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que permitan identificar la distribución de espacios, zonas y áreas en el punto de atención, así como el lugar al que cada ciudadano debe dirigirse para obtener información, solicitar un turno o iniciar la gestión de su trámite / servicio  | Sí | Sí |
| Disponibilidad de mecanismos para garantizar la orientación de personas en condiciones de discapacidad, como información audible, táctil o guías que faciliten el desplazamiento del ciudadano hacia la zona requerida  | No | No |
| Punto de información | Espacio con una o más personas para la entrega de información de los trámites y servicios que presta el punto de atención. | Sí | Sí |
| Espacios para fila general y fila preferencial para acceder a los módulos de información y/o los módulos de asignación de turnos | Sí | No |
| Solicitud de turnos | Módulos o espacios para la asignación de turnos | Sí | No |
|  Radicación o correspondencia | Radicación o correspondencia | Disponibilidad de punto de radicación o correspondencia | No | Sí |
|  Sala de espera o hall de filas |  Sala de espera | Disponibilidad de sillas de espera. Mínimo 4 por cada módulo de atención | Sí | Sí |
| Disponibilidad de sillas prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y población vulnerable, en general | Sí | No |
| Área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios de movilidad | Sí | Sí |
| Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que permitan identificar la distribución de espacios y de áreas del punto de atención, así como el lugar en el que debe esperar cada ciudadano para la gestión de su trámite o servicio | Sí | Sí |
| Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indiquen las rutas de evacuación del punto de atención | Sí | Sí |
| Elementos de primeros auxilios visibles y fácilmente accesibles | No | No |
| Zona para elementos técnicos, centro de cómputo y acceso a conectividad, donde la norma lo requiera | Sí | Sí |
|  Servicios complementarios | Disponibilidad de baños públicos por cada nivel del punto de atención | Sí | Sí |
| Disponibilidad de baños públicos habilitados para personas en condición de discapacidad | Sí | Sí |
| Módulos de atención | Módulos de atención |  Sistema audiovisual para indicar el número de turno activo o nombre del ciudadano a atender | Sí | No |
| Silla interlocutora | Sí | Sí |
| Silla ergonómica para el funcionario | Sí | Sí |
|  Escritorio con superficie de trabajo | Sí | Sí |

 Fuente: NTC 6047 2013

De acuerdo con este diagnóstico, nos permite como entidad identificar los puntos que serán objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para que posteriormente, se inicien todos los trámites internos necesarios (presupuestales, contractuales y de talento humano, entre otros para su ejecución).

* Adicionalmente, es necesario adecuar el punto físico de la sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 57 – 41, torre 8, piso 8 con el fin de garantizar la privacidad y reserva de las peticiones presentadas de marera presencial por la ciudadanía.

3.1.1 Recomendaciones FURAG

* Implementar señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros) para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
* Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permita y facilite la comunicación de personas con discapacidad auditiva, con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
* Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permita y facilite la comunicación de personas con discapacidad visual, con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
* Aprobar recursos para la contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hablen otras lenguas o idiomas) con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.

3.2 Canal Telefónico.

* Actualmente y debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 la UAERMV ha optado por mantener una virtualidad con trabajo remoto y teletrabajo para los funcionarios y colaboradores, sin embargo esto ha generado que algunos de los ciudadanos y demás grupos de valor que desean comunicarse con las áreas de la UAERMV, no les sea posible, debido a la condición de virtualidad que se mantiene, razón por la cual se hace necesario disponer de una herramienta que permita mantener conectados a los auxiliares administrativos de las diferentes áreas para que de esta manera se pueda transferir las llamadas a las distintas áreas y generar una respuesta positiva a la ciudadanía que se comunica a través de este canal.

3.2.1 Recomendaciones FURAG

* Tener capacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.
* Tener operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
* Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
* Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevo o Sistema de Interpretación en línea - SIEL para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
	1. Canal Virtual
* De acuerdo con la con la Resolución 2893 de 2021 de MINTIC, es necesario que en el menú de PQRS se habilite el mecanismo para el registro, radicación, envío y seguimiento de PQRS, relacionado con la presentación, tratamiento y respuesta de las mismas que permita al ciudadano poder registrar de una manera fácil y segura, aun si ellos prefieren mantenerse en el anonimato, y que les garantice un numero de radicado con el cual ellos puedan realizar el rastreo y trazabilidad de su petición sin tener que acudir a la ayuda externa de un funcionario de la UAERMV.
* Teniendo en cuenta la Resolución 2893 de 2021 de MINTIC es necesario incluir en la sede electrónica la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados. Además, se deberá habilitar un mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial e indicar los horarios de atención en sedes físicas. Los diversos canales digitales oficiales dispuestos por cada autoridad deberán estar integrados a la sede electrónica.
* De acuerdo con la Directiva 001 de 2020 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en cada página web de las entidades del distrito se dispondrá de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de Corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde encontrarán información guía sobre cuáles son actos de corrupción.

3.3.1 Recomendaciones FURAG

* Contar con aplicaciones móviles, de acuerdo con las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos.
	1. Canal Escrito
* Es indispensable contar con buzones de sugerencias en las sedes de atención a la ciudadanía de la entidad, que se encuentren ubicados en un lugar visible y de fácil acceso, con la identificación de la UAERMV, en los cuales la ciudadanía podrá depositar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia. Estos buzones deben contar con los formatos correspondientes y estar disponibles a la ciudadanía junto con el respectivo buzón.
1. CONCLUSIONES
* Durante el periodo de enero a mayo de 2021 la Entidad recepcionó **1422** peticiones a través de los diferentes canales de atención.
* Debido a la emergencia sanitaria, existe una tendencia creciente en el uso de canales electrónicos, y durante el período observado, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el virtual e-mail.
* Con el fin de fortalecer el canal virtual, durante el mes de enero se implementó la herramienta de chat web.
* En el mes de marzo se creó el correo de defensor del ciudadano como otro canal adicional de atención virtual e-mail para la ciudadanía.
* Con el propósito de ofrecer a la ciudadanía, un medio para que pueda realizar seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad a las peticiones interpuestas través de redes sociales, se incluyó en la página web el botón de respuesta peticiones de redes sociales.
* Se han venido desarrollando mesas de trabajo con Secretaría General, Gestión Documental, TIC, Planeación y Atención al Ciudadano; con el fin de revisar las actividades y acciones a desarrollar para dar cumplimiento a la Resolución 2893 de 2021 de MINTIC, en lo relacionado al Menú Servicios a la Ciudadanía: Canales de atención y pida una cita, y PQRSD.
* Se han realizado mesas de trabajo para revisar los resultados del FURAG 2021 y acoger las recomendaciones de la política de Servicio al Ciudadano, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes específicamente para el canal presencial.
* Se han realizado mesas de trabajo con Talento Humano, Gestión Documental, Secretaría General, Control Interno Disciplinario y Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a las directrices de la Directiva 001 de 2020 de la Secretaria General de

la Alcaldía Mayor, en lo relacionado con la implementación en la página web de la entidad de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de Corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en el que encuentre información guía sobre cuáles son actos de corrupción.

Aprobó: Martha Patricia Aguilar Copete / Secretaria General UAERMV

 Proyectó: Angela Liliana Malagon Morales / Contratista - Atención al Ciudadano

 Andrés Felipe Lozano García / Contratista - Atención al Ciudadano