



**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV**

**INFORME CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**PERÍODO ENE - SEP 2022**

**Tabla de Contenido**

[**1.** **CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** 3](#_Toc117174730)

[1.1. Canal Presencial. 4](#_Toc117174731)

[1.1.1 Principales avances y logros: 4](#_Toc117174732)

[1.2. Canal Telefónico 6](#_Toc117174733)

[1.2.1 Principales avances y logros 7](#_Toc117174734)

[1.3. Canal Virtual 7](#_Toc117174735)

[1.3.1 Principales avances y logros 7](#_Toc117174736)

[1.4. Canal Escrito 8](#_Toc117174737)

[**2.** **PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN** ……………………… 8](#_Toc117174738)

[**3.** **TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN** 9](#_Toc117174739)

[**4.** **OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN** 11](#_Toc117174740)

[4.1 Canal Presencial. 11](#_Toc117174741)

[4.1.1 Recomendaciones FURAG 15](#_Toc117174742)

[4.2 Canal Telefónico. 15](#_Toc117174743)

[4.2.1 Recomendaciones FURAG 15](#_Toc117174744)

[4.3 Canal Virtual 16](#_Toc117174745)

[4.3.1 Recomendaciones FURAG 16](#_Toc117174746)

[4.4 Canal Escrito 16](#_Toc117174747)

[5. CONCLUSIONES 16](#_Toc117174748)

## **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 componente de Atención al Ciudadano, tiene como objetivo: “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:

Tabla N°1 Canales de Atención

| **CANAL DE ATENCIÓN** | **MECANISMO** | **DESCRIPCIÓN** | **ESTADO ACTUAL** | **HORARIO DE ATENCIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Presencial | Oficina de Atención al Ciudadano | Sede Administrativa: Calle 26 N° 69 – 76, Edificio Elemento, Torre AIRE, piso 3. | Operando | Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm |
| Telefónico | Línea telefónica | Línea 601-3779555 Ext. 1001 – 1002  Línea 195 | Operando | Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm |
| Escrito | Ventanilla de Correspondencia | Sede Administrativa: Calle 26 N° 69 – 76 | Operando | Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm |
| Virtual | Página Web Institucional, formulario Sistema  Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha | [www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/](http://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/) | Operando | Portal habilitado las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano. |
| Correo Electrónico Institucional | [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co) | Operando | El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano. |
| Correo Electrónico Defensor del Ciudadano | [defensor.ciudadano@umv.gov.co](mailto:defensor.ciudadano@umv.gov.co) |
| Chat Virtual | <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/> | Operando | Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm |
| Redes Sociales Institucionales | **Facebook**: @unidadde.mantenimientovial  **Instagram:** @umv.Bogota  **Twitter:** @UMVbogota | Operando | Las Redes Sociales se encuentran habilitadas las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano. |

Fuente: Componente Atención al Ciudadano

* 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 sus sedes de atención las cuales son atendidas por el equipo de Atención al Ciudadano de lunes a viernes, en el horario de 7:00 am a 4:30 pm.

Durante el período de enero a septiembre de 2022 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla N° 2 Total, atenciones presenciales por punto de atención

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIONES PRESENCIALES** | **SEDES** | | **TOTAL** |
| **Mes** | **Sede Administrativa** | **Sede Operativa la Elvira** |
| ENERO | 7 | 1 | 8 |
| FEBRERO | 10 | 0 | 10 |
| MARZO | 9 | 1 | 10 |
| ABRIL | 5 | 1 | 6 |
| MAYO | 7 | 0 | 7 |
| JUNIO | 9 | 1 | 10 |
| JULIO | 11 | 1 | 12 |
| AGOSTO | 10 | 1 | 11 |
| SEPTIEMBRE | 9 | 0 | 9 |
| **Total** | **77** | **6** | **83** |

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2022

Con respecto a lo anterior se puede evidenciar que en la Sede Administrativa se brindó atención a 77 ciudadanos(as) y en la Sede Operativa la Elvira a 6 ciudadanos(as).

1.1.1 Principales avances y logros:

**Sede Administrativa**

El 08 de agosto se realizó el cambio de Sede Administrativa, implementando las adecuaciones físicas en el nuevo punto de Atención al Ciudadano de acuerdo a la disponibilidad de recursos económicos para la vigencia 2022 con respecto a los requisitos de la norma técnica NTC 6047 de la siguiente manera:

* Se cuenta con acceso peatonal y ascensores, que facilitan el acceso a los ciudadanos, brindando condiciones adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidad.
* Área de control de ingreso y salida con detector de huella digital.
* Para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad, se implementó señalización de ingreso, iluminada, clara, legible, que cuenta con demarcación inclusiva: Alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas (lengua de señas, y lengua étnica Wayuu).
* Se centralizó la atención al ciudadano, en la Sede Administrativa, Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3, habilitando dos módulos de atención al ciudadano en el horario de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.
* Uno de los módulos está destinado a la atención preferencial con el cual se brindará prioridad a las siguientes poblaciones:
* Personas en situación de discapacidad
* Niños, niñas y adolescentes.
* Mujeres gestantes
* Adultos mayores
* Personas con niños o niñas en brazo
* Personas con problemas de seguridad y/o protección.
* Personas con enfermedades terminales o catastróficas.
* Personas de la fuerza pública.
* Personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
* Cuidadores y cuidadoras del distrito capital.
* Acorde con las necesidades del servicio, se instaló un digiturno para asignación del turno regular de acuerdo al orden de llegada.
* Disponibilidad de ventanilla de correspondencia para la radicación de documentos.
* Se adecuó sala de espera, con disponibilidad de sillas prioritarias, área libre y amplia para personas con discapacidad, que permite la ubicación y manipulación de sillas de ruedas o accesorios de movilidad.
* Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indican las rutas de evacuación del punto de atención.
* Elementos de primeros auxilios visibles y accesibles.
* Disponibilidad de baños públicos y baño para personas con discapacidad.
* Sistema audiovisual para indicar el número de turno activo a atender.
* Dos módulos de atención con escritorios y superficies de trabajo, sillas ergonómicas para el funcionario y sillas interlocutoras.

**Sede Operativa la Elvira:**

El punto de atención sede operativa La Elvira, ubicado en la calle 22d # 120-40, estuvo en funcionamiento hasta el 02 de septiembre de 2022, el cierre de este lugar obedeció a un análisis previo de accesibilidad y asistencia ciudadana.

* 1. Canal Telefónico

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, para esto se cuenta con la línea 601-3779555 Ext.1001 y 1002 la cual es atendida por el equipo de Atención al Ciudadano de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 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.

Durante el período de enero a septiembre de 2022 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla N° 3. Total, atenciones telefónicas por punto de atención

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIONES TELEFÓNICAS** | **SEDES** | | **TOTAL** |
| **Mes** | **Sede Administrativa** | **Sede Operativa la Elvira** |
| ENERO | 17 | 4 | 21 |
| FEBRERO | 31 | 21 | 52 |
| MARZO | 38 | 18 | 56 |
| ABRIL | 11 | 35 | 46 |
| MAYO | 42 | 45 | 87 |
| JUNIO | 42 | 26 | 68 |
| JULIO | 23 | 58 | 81 |
| AGOSTO | 14 | 32 | 46 |
| SEPTIEMBRE | 67 | 2 | 69 |
| **Total** | **285** | **241** | **526** |

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2022

Con respecto a lo anterior se puede evidenciar que a través del canal telefónico se brindó atención en la Sede Administrativa 285 ciudadanos(as) y en la Sede Operativa la Elvira a 241 ciudadanos(as).

* + 1. Principales avances y logros**:**
* Durante el mes de septiembre se realizó mesa de trabajo entre el Proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica y el proceso de Atención a partes Interesadas y Comunicaciones con el fin de realizar seguimiento a la implementación en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad, la grabación de llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción. En el mes de octubre, el proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica, realizó la configuración del equipo y estableció la creación de credenciales, capacitando a los colaboradores de atención al ciudadano responsables de atender esta línea.
* Se ajustó el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.
  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 ciudadanos(as) con accesibilidad permanente.

1.3.1 Principales avances y logros**:**

* Se implementó dentro de la página web el micro sitio traducido a lengua wayuu con los contenidos y secciones más visitadas por la ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/suttia/>.
* Desde el mes de junio de 2022 se conectaron los servicios de Messenger de Facebook e Instagram al chat virtual de la entidad, con el objetivo de atender las solicitudes ciudadanas recibidas a través de las redes sociales de la entidad.
* Se habilito desde el 05 de septiembre en la página web sección de inicio, el botón de agendamiento de cita presencial, de acuerdo a lo establecido en la resolución 1519 de 2020.
* Se publicaron los videos con ajustes razonables (traducción en lengua de señas) de:
* Tipologías derechos de petición
* Denuncias por actos de corrupción
* Figura Defensora del Ciudadano
* Presentación del sector movilidad
* Nodos de atención sector movilidad
* Canales de comunicación
* Chat virtual
* Se realizó la infografía del funcionamiento e instrucción del chat virtual para la ciudadanía.
  1. Canal Escrito

La entidad presta servicio a la ciudadanía en la Sede Administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3, en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm a través de la ventanilla de correspondencia.

## **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 30 de septiembre de 2022.

Gráfica 1. PQRSFD por Canal de Atención

Fuente: Bases de Datos ACI 2022- Atención al Ciudadano

Tabla 2. PQRSFD por Canal de Atención

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANALES** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **TOTAL** | **%** |
| VIRTUAL / E-MAIL | 317 | 330 | 388 | 307 | 378 | 444 | 398 | 371 | 406 | 3339 | 69% |
| VIRTUAL / SDQS | 58 | 60 | 77 | 52 | 49 | 76 | 52 | 46 | 37 | 507 | 11% |
| ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA | 28 | 55 | 47 | 37 | 63 | 66 | 46 | 50 | 43 | 435 | 9% |
| VIRTUAL / REDES SOCIALES | 7 | 29 | 28 | 15 | 22 | 20 | 24 | 21 | 30 | 196 | 4% |
| VIRTUAL / CHAT WEB | 9 | 8 | 0 | 4 | 5 | 43 | 16 | 26 | 18 | 129 | 3% |
| TELEFÓNICO | 9 | 16 | 7 | 7 | 22 | 18 | 18 | 3 | 16 | 116 | 2% |
| PRESENCIAL / OFICINA | 4 | 0 | 3 | 11 | 3 | 10 | 12 | 7 | 7 | 57 | 1% |
| PRESENCIAL / GASA | 0 | 2 | 14 | 3 | 4 | 8 | 3 | 7 | 4 | 45 | 1% |
| **TOTAL** | **432** | **500** | **564** | **436** | **546** | **685** | **569** | **531** | **561** | **4824** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022- Atención al Ciudadano

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, durante los meses de enero a septiembre recepcionó 4824 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 69%, seguido del virtual /SDQS con un 11% y en tercer lugar el escrito / ventanilla de correspondencia con un 9%.

## **TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

El componente de Atención al Ciudadano del proceso APIC, actualmente cuenta con seis contratistas de los cuales cuatro están asignados para atender los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, quienes están organizados por semana para apoyar el servicio presencial y telefónico y la otra semana para atender los demás canales asignados en la modalidad de trabajo remoto en casa, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Talento humano asignado a cada uno de los canales de atención

| **Canal de Atención** | | **Capital Humano  Asignado** | **Actividades Realizadas** | **Necesidad de Capital Humano** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Presencial** | | Equipo técnico que brinda apoyo semanal a estos dos canales | Se encuentran designados dos contratistas, para la sede administrativa, entre sus obligaciones están:  Brindar orientación e información a la ciudadanía acerca de los servicios que presta la UAERMV, atender sus necesidades, tomar sus peticiones, entre otros. | 0 |
| **Telefónico** | | 0 |
| **Virtual** | E-mail  y  Redes Sociales | 1 contratista | Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están:  1) Recepcionar y enviar a radicar las PQRSFD, recibidas a través de correo electrónico al área de correspondencia. 2) Notificar a través de correo electrónico al peticionario(a) el número de radicado para su correspondiente seguimiento. 3) Recepcionar y enviar a radicar las PQRSFD, recibidas a través de redes sociales. 4) Notificar a través de correo electrónico el número de radicado al colaborador encargado de redes sociales del área de comunicaciones. 5) Publicar diariamente en la página web de la entidad las peticiones y respuestas de redes sociales, con radicado de entrada y de salida Orfeo.  Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa. |  |
| Bogotá te Escucha  y  Chat virtual | 1 contratista | Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están:  1) Revisar diariamente las peticiones que ingresan a Bogotá te Escucha y realizar los traslados por competencia a las entidades responsables. 2) Asignar y clasificar las peticiones que son competencia de la UAERMV. 3) Enviar las peticiones que ingresan directamente a Bogotá te Escucha al correo de atención al ciudadano para la radicación a través de Orfeo. 4) Registrar las peticiones de origen ciudadano a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha. 5) Realizar seguimiento a las respuestas. 6) Cargar las respuestas y realizar los respectivos cierres en Bogotá te Escucha. 4) Atender a través del chat virtual a la ciudadanía que realiza consultas, solicita información, e interpone peticiones en línea.  Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa. | Es necesario contar con un colaborador más, para apoyar el chat virtual. |
| **Escrito** | | 2 contratistas | La ciudadanía radica los documentos en la ventanilla de correspondencia y las peticiones son enviadas al contratista de atención al ciudadano encargado de realizar la reasignación y gestión de peticiones escritas a través del sistema de gestión documental Orfeo, dentro de sus obligaciones se encuentran las siguientes:  1) Verificar que los requerimientos cumplan con los requisitos regulados en la ley y en el procedimiento establecido. 2) Registrar a través del Web Service, las peticiones en Orfeo y Bogotá te Escucha. 2) Registrar en la Base de Datos ACI 2022. 3) Reasignar a través de Orfeo la petición a la dependencia competente. 4) Hacer seguimiento al trámite y respuesta de los requerimientos a través de correos de alerta preventiva.  Nota: Estas personas también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asisten a la presencialidad en la Sede Administrativa. | 0 |

Fuente: Atención al Ciudadano

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

Mediante este informe se consignan aspectos de mejora basados en necesidades identificadas durante el periodo de enero a septiembre de 2022, 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.

4.1 Canal Presencial.

* De acuerdo con la Política Pública Distrital 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 3. Autodiagnóstico Canal de Atención Presencial

| Zona | Área / Concepto | | Puntos *Por fuera de la Red CADE* | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dirección del punto | Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3. |
| **Zona 1 - Recepción** Área que facilita el control del ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y de atención se congestionen | 1.1 Ingreso | 1.1.1 Adecuaciones para el acceso peatonal | 1.1.1.2 Disponibilidad de rampas o ascensores que faciliten el acceso de los ciudadanos en condiciones de discapacidad al punto de atención | SÍ |
| 1.1.2 Controles de acceso | 1.1.2.1 Área de control de ingreso y salida, con registradores, detectores u otro mecanismo de seguridad | SÍ |
| 1.2 Vestíbulo e información | 1.2.1 Señalización de ingreso | 1.2.1.1 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 |
| 1.2.1.2 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 |
| 1.2.2 Punto de información | 1.2.2.1 Espacio con una o más personas para la entrega de información de los trámites y servicios que presta el punto de atención. | SÍ |
| 1.2.2.3 Espacios para fila general y fila preferencial para acceder a los módulos de información y/o los módulos de asignación de turnos | SÍ |
| 1.2.3 Solicitud de turnos | 1.2.3.1 Módulos o espacios para la asignación de turnos | SÍ |
| 1.3 Radicación o correspondencia | 1.3.1 Radicación o correspondencia | 1.3.1.1 Disponibilidad de punto de radicación o correspondencia | SÍ |
| **Zona 2 - Permanencia** Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denominan también espacios de antesala | 2.1 Sala de espera o hall de filas | 2.1.1 Sala de espera | 2.1.1.1 Disponibilidad de sillas de espera. Mínimo 4 por cada módulo de atención | SÍ |
| 2.1.1.2 Disponibilidad de sillas prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y población vulnerable, en general | SÍ |
| 2.1.1.3 Área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios de movilidad | SÍ |
| 2.1.1.4 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 |
| 2.1.1.5 Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indiquen las rutas de evacuación del punto de atención | SÍ |
| 2.1.1.6 Elementos de primeros auxilios visibles y fácilmente accesibles | SÍ |
| 2.1.1.7 Zona para elementos técnicos, centro de cómputo y acceso a conectividad, donde la norma lo requiera | SÍ |
| 2.1.2 Servicios complementarios | 2.1.2.1 Disponibilidad de baños públicos por cada nivel del punto de atención | SÍ |
| 2.1.2.2 Disponibilidad de baños públicos habilitados para personas en condición de discapacidad | SÍ |
| **Zona 3 - Atención** Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio | 3.1 Módulos de atención | 3.1.1 Módulos de atención | 3.1.1.1 Sistema audiovisual para indicar el número de turno activo o nombre del ciudadano a atender | SÍ |
| 3.1.1.2 Silla interlocutora | SÍ |
| 3.1.1.3 Silla ergonómica para el funcionario | SÍ |
| 3.1.1.4 Escritorio con superficie de trabajo | SÍ |

Fuente: Criterios de espacio idóneo PPDSS-2022

Con este diagnóstico, se identifican 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).

4.1.1 Recomendaciones FURAG

* 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.
* Instalar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding)

4.2 Canal Telefónico.

Es necesario habilitar las extensiones que permitan mantener conectados a los auxiliares administrativos de las diferentes áreas o dependencias para que de esta manera se pueda transferir las llamadas y generar una respuesta positiva a la ciudadanía que se comunica a través de este canal.

4.2.1 Recomendaciones FURAG

* 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 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.

4.3 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.

4.3.1 Recomendaciones FURAG

* Contar con aplicaciones móviles, de acuerdo con las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos.

4.4 Canal Escrito

Es indispensable contar con buzones de sugerencias en la sede 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 septiembre de 2022 la entidad recepcionó 4824peticiones a través de los diferentes canales de atención.
* 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 presencial, durante el mes de septiembre se implementó el botón de agendamiento de citas presenciales.
* En el mes de junio se conectaron los servicios de Messenger de Facebook e Instagram al chat virtual de la entidad, con el objetivo de atender las solicitudes ciudadanas recibidas a través de las redes sociales de la entidad.
* Se han venido desarrollando mesas de trabajo con Secretaría Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica 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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes específicamente para el canal presencial.
* De acuerdo al análisis de suficiencia del Talento Humano asignado a los canales de atención, es necesario contar con la vinculación de mínimo un colaborador más, para fortalecer la prestación y calidad del servicio.

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

Andrés Felipe Lozano García / Contratista - Atención al Ciudadano