



Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial –  
UAERMV

INFORME CANALES DE ATENCIÓN A  
LA CIUDADANÍA  
PERÍODO ENE – SEP 2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**UMV**  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

**BOGOTÁ**  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

## Tabla de Contenido

<b>1. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	3
1.1. Canal Presencial.....	4
1.1.1 Principales avances y logros: .....	5
1.2. Canal Telefónico.....	12
1.2.1 Principales avances y logros .....	13
1.3. Canal Virtual.....	13
1.3.1 Principales avances y logros .....	13
1.4. Canal Escrito.....	13
<b>2. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN</b> .....	14
<b>3. TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b> .	15
<b>4. LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE EN EL SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	17
4.1 Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente” .....	17
4.2 Estrategia comunicacional en materia de servicio al ciudadano.....	18
<b>7. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	19
7.1 Canal Presencial.....	19
7.1.1 Recomendaciones FURAG.....	22
7.2 Canal Telefónico .....	23
7.2.1 Recomendaciones FURAG.....	23
7.3 Canal Virtual .....	23
7.3.1 Recomendaciones FURAG.....	23
7.4 Canal Escrito .....	23
<b>8. CONCLUSIONES</b> .....	23

## 1. 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 equipo 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 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 jornada continua
	Botón Agendamiento Cita Presencial	Botón ubicado en la página web de la entidad, para que la ciudadanía pueda agendar sus citas presenciales a través del siguiente link: <a href="https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/">https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/</a>	Operando	Botón habilitado las 24 horas
Telefónico	Línea telefónica	Línea 601-3779555 Ext. 1001 – 1002 Línea 195	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua
Escrito	Ventanilla de Correspondencia	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 jornada continua
Virtual	Página Web Institucional, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Escucha	<a href="http://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/">www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/</a>	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	<a href="mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co">atencionalciudadano@umv.gov.co</a>	Operando	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas; no obstante, las peticiones
	Correo Electrónico Defensor del	<a href="mailto:defensor.ciudadano@umv.gov.co">defensor.ciudadano@umv.gov.co</a>		

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	ESTADO ACTUAL	HORARIO DE ATENCIÓN
	Ciudadano			registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano.
	Chat Virtual	<a href="https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/">https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/</a>	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm.
	Redes Sociales Institucionales	<b>Facebook:</b> @unidadde.mantenimientovial <b>Instagram:</b> @umv.Bogota <b>X:</b> @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

### 1.1. Canal Presencial.

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, brindando el servicio en la Sede Administrativa 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 jornada continua.

Durante el período de enero a septiembre de 2023 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Comparativo, total de atenciones presenciales 2022-2023

ATENCIONES PRESENCIALES	Año 2022	Año 2023
Meses	Sede Administrativa y la Elvira	Sede Administrativa
ENERO	8	7
FEBRERO	10	13
MARZO	10	24
ABRIL	6	8
MAYO	7	12
JUNIO	10	10
JULIO	12	5
AGOSTO	11	15
SEPTIEMBRE	9	8
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>102</b>

Fuente: Base de Datos ACI 2022-2023- Atención al Ciudadano



En el comparativo anterior se ve reflejado el número total de atenciones presenciales entre los meses de enero a septiembre de los años 2022 y 2023, arrojando como resultado un incremento en atenciones a la ciudadanía de un **18.6%**. Adicionalmente, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante período, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

**Tabla 3.** Temas PQRSFD por trimestre – 2023

TEMAS	I TRIM	II TRIM	III TRIM	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1309	1201	1247	3757	71%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	167	168	212	547	10%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	167	223	56	446	8%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	71	65	179	315	6%
INCONFORMIDAD POR OBRA	26	37	18	81	2%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	20	25	9	54	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	9	7	8	24	0%
INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS	5	8	3	16	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	4	11	22	37	1%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	3	5	3	11	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	3	8	1	12	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	2	3	5	10	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1786</b>	<b>1761</b>	<b>1763</b>	<b>5310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos ACI 2023 – Servicio a la Ciudadanía

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 71%, seguido por la Gestión Administrativa con un 10%, en tercer lugar, la Información Técnica de Obras con un 8% y, en cuarto lugar, con un 6% la Gestión del Talento Humano. Esto permite analizar que, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de septiembre de 2023, se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías.

### 1.1.1 Principales avances y logros:

#### Sede Administrativa

Se realizaron adecuaciones físicas en el punto de Atención al Ciudadano de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma técnica NTC 6047, el cual se encuentra ubicado en la sede Administrativa de la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 / Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, jornada continua:

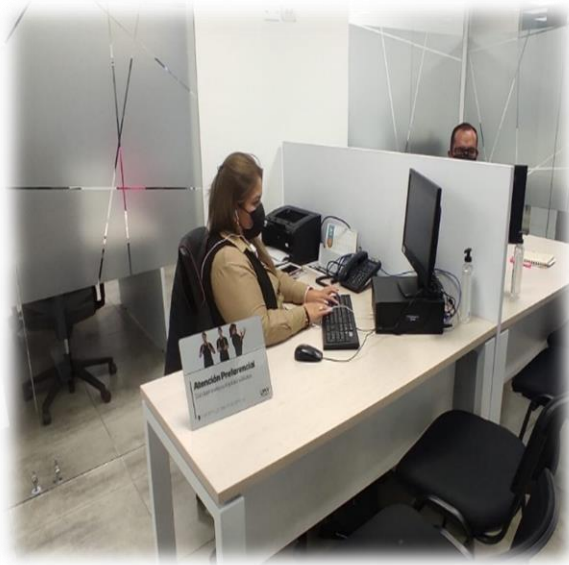
- Se cuenta con acceso peatonal y ascensores, que facilitan el acceso a los ciudadanos, brindando condiciones adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidad.
- Área de control de ingreso y salida con detector de huella digital.



- 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).



- Uno de los módulos está destinado a la atención preferencial con el cual se brindará prioridad a las siguientes poblaciones:



- Personas con discapacidad
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres gestantes.
- Personas 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.

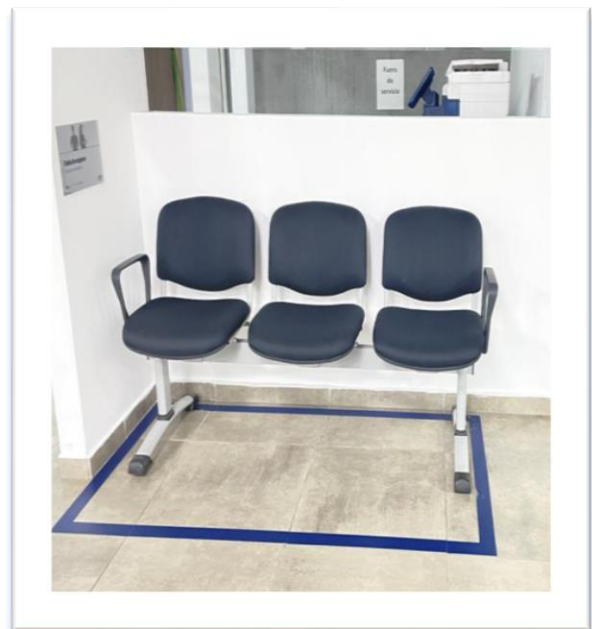
- Acorde con las necesidades del servicio, se instaló un digiturno para asignación del turno regular de acuerdo con el orden de llegada.



- Disponibilidad de ventanilla de correspondencia para la radicación de documentos.

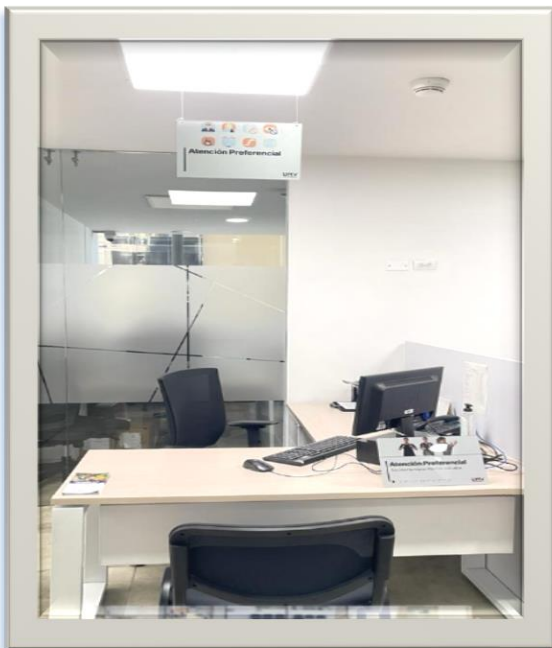


- Se adecuó sala de espera, con disponibilidad de sillas con apoyabrazos para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie, área libre y amplia para personas con discapacidad, que permite la ubicación y manipulación de sillas de ruedas o accesorios de movilidad instalando señalización vertical y horizontal con adhesivo con el símbolo internacional de accesibilidad como lo determina la NTC 6047.



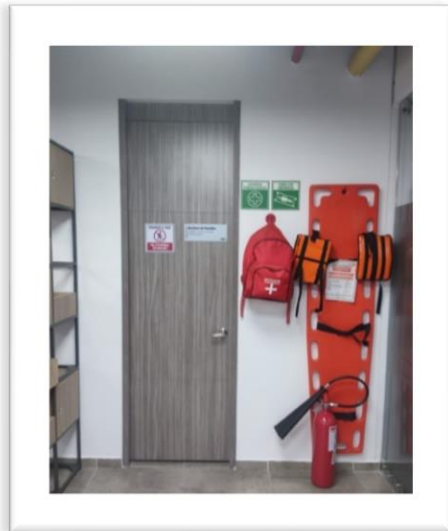


- Se adecuó en la sala de espera espacio para perros guía y otros perros de asistencia que pueda acompañar a su dueño, con señalética horizontal y vertical en adhesivo para la identificación del espacio destinado para este fin.



- En el módulo de atención preferencial del punto de atención al ciudadano se instaló señalización, con el símbolo grafico de accesibilidad con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad.

- 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 con los requerimientos técnicos para su uso, durante el primer semestre 2023 se adecuaron las barras de agarre.



- 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.



- En cumplimiento de lo establecido en la resolución 1519 se implementó el botón de agendamiento de cita presencial en la página web de la Entidad, a través del cual la ciudadanía puede agendar sus citas presenciales. Durante enero a septiembre de 2023 doce (12) ciudadanos agendaron su cita para recibir atención a través del canal presencial en el punto Atención al Ciudadano <https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/>.

- Se actualizó el diagnóstico de necesidades de adecuación y señalización para el punto de atención al ciudadano de la Sede Administrativa.
- En el punto de atención al ciudadano de la Sede Administrativa, se implementó la cartilla en lengua de señas para la atención inicial de personas con discapacidad auditiva <https://intranet.umv.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Cartilla-saludo-de-sen%CC%83as-5.pdf> .
- Con corte a 30 de septiembre la entidad proyecta los estudios previos de contratación de mínima cuantía, para gestionar el servicio de interpretación en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva, con el fin de potencializar la atención en el punto de atención presencial de la entidad.

## 1.2. 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 jornada continua.

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 2023 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Comparativo total atenciones telefónicas 2022-2023

ATENCIONES TELEFÓNICAS	Año 2022	Año 2023
Mes	Sede Administrativa y la Elvira	Sede Administrativa
ENERO	21	65
FEBRERO	52	78
MARZO	56	67
ABRIL	46	48
MAYO	87	51
JUNIO	68	46
JULIO	81	63
AGOSTO	46	71
SEPTIEMBRE	69	58
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>547</b>

Fuente: Base de Datos ACI 2022-2023- Atención al Ciudadano

Con respecto al comparativo anterior se puede analizar, que para el año 2023 se generó un incremento del **4%** en las atenciones telefónicas a los ciudadanos y ciudadanas entre los meses de enero a septiembre de cada vigencia.

### 1.2.1 Principales avances y logros:

- Durante el primer trimestre de la vigencia se realizó la implementación de 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, mediante la configuración del aplicativo. La Oficina de Tecnologías de la Información capacitó al equipo de Atención al Ciudadano para su correcto uso.
- En articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se avanzó en la implementación de la encuesta telefónica, la cual evalúa la satisfacción del servicio, a través de la grabación del mensaje de encuesta y la solicitud del servicio al operador telefónico de la entidad, dicha gestión se encuentra en trámite.

### 1.3. 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. Dentro de este canal se administra el correo electrónico de atención al ciudadano, el cual es el más utilizado por la ciudadanía, seguido del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en tercer lugar, se encuentran las redes sociales y finalmente el Chat virtual.

#### 1.3.1 Principales avances y logros:

- Se realizó una campaña para el buen uso del Chat Virtual por medio de un video que fue publicado en la Intranet y en correo institucional laumvteinforma.
- Se solicitó al área de comunicaciones una rotación mensual por redes sociales sobre la siguiente información a la ciudadanía: canales de atención, carta de trato digno y chat virtual.
- Se solicitó al área de comunicaciones la actualización de los siguientes videos: Defensor de la Ciudadanía, Chat Virtual y Tiempos de respuesta a las PQRSFD.
- Se solicitó al área de comunicaciones el diseño del documento “ABC para Gestionar y Tramitar las Peticiones en la UMV” para ser publicado en la Intranet, la página Web y laumvteinforma.

### 1.4. Canal Escrito.

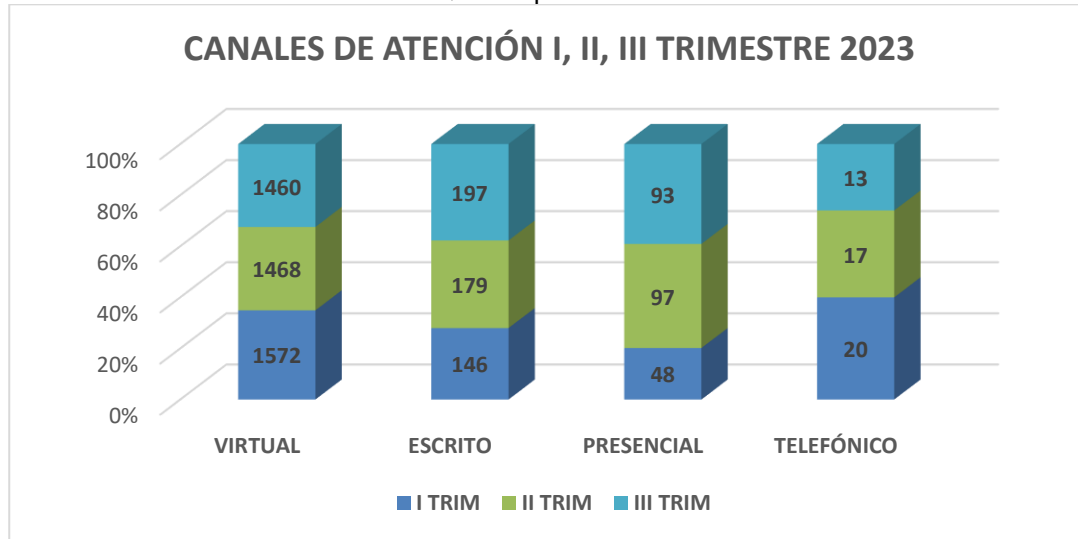
La entidad presta servicio a la ciudadanía a través de la ventanilla de correspondencia en la Sede Administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3, en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.



## 2. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el comportamiento de enero a septiembre de 2023 en el uso y participación de la ciudadanía en los canales de atención habilitados por la entidad para la resolución de inquietudes y la presentación de PQRSFD.

Ilustración 1. PQRSFD por Canal de Atención



Fuente: Base de Datos ACI 2023- Atención al Ciudadano

Tabla 5. PQRSFD por Canal de Atención

TRIM - CANAL	VIRTUAL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL	%
I TRIM	1572	146	48	20	1786	34%
II TRIM	1468	179	97	17	1761	33%
III TRIM	1460	197	93	13	1763	33%
<b>TOTAL</b>	<b>4500</b>	<b>522</b>	<b>238</b>	<b>50</b>	<b>5310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos ACI 2023- Atención al Ciudadano

Durante el período enero a septiembre de 2023 el canal virtual fue el más utilizado por la ciudadanía, registrando un total de 4500 requerimientos, seguido por el escrito con 522 requerimientos y en tercer lugar el presencial con 238.

Es importante tener en cuenta que, durante el período comprendido entre enero a septiembre de 2023, se brindó información y orientación en tiempo real a cuatrocientos ochenta y cuatro (484) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 68 segundos, una duración promedio de atención por chat de 14 minutos, 45 segundos y 59 calificaciones positivas, recibiendo a través de este canal ciento cincuenta (150) peticiones.

### 3. TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El componente de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, actualmente cuenta con 4 contratistas y un profesional especializado 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 6.** Talento humano Servicio al Ciudadano

Canal de Atención		Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
<b>Presencial</b>		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
<b>Telefónico</b>				0
<b>Virtual</b>	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.	

Canal de Atención		Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
	Bogotá te Escucha y Chat virtual	1 contratista	<p>Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Revisar diariamente las peticiones que ingresan a Bogotá te Escucha y realizar los traslados por competencia a las entidades responsables.</li> <li>2) Asignar y clasificar las peticiones que son competencia de la UAERMV.</li> <li>3) Enviar las peticiones que ingresan directamente a Bogotá te Escucha al correo de atención al ciudadano para la radicación a través de Orfeo.</li> <li>4) Registrar las peticiones de origen ciudadano a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.</li> <li>5) Realizar seguimiento a las respuestas.</li> <li>6) Cargar las respuestas y realizar los respectivos cierres en Bogotá te Escucha.</li> <li>4) Atender a través del chat virtual a la ciudadanía que realiza consultas, solicita información, e interpone peticiones en línea.</li> </ol> <p>Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuando asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.</p>	Es necesario contar con un colaborador más, para apoyar el chat virtual.
	<b>Escrito</b>	2 contratistas	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verificar que los requerimientos cumplan con los requisitos regulados en la ley y en el procedimiento establecido.</li> <li>2) Registrar a través del Web Service, las peticiones en Orfeo y Bogotá te Escucha.</li> <li>2) Registrar en la Base de Datos ACI 2023.</li> <li>3) Reasignar a través de Orfeo la petición a la dependencia competente.</li> <li>4) Hacer seguimiento al trámite y respuesta de los requerimientos a través de correos de alerta preventiva.</li> </ol> <p>Nota: Estas personas también apoya el canal presencial y telefónico cuando asisten a la presencialidad en la Sede Administrativa.</p>	0

Fuente: Elaboración propia – Servicio al Ciudadano

#### 4. LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

En cuanto al cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 se implementaron mejoras en la compatibilidad requerida con el menú de Accesibilidad que contiene actualmente el sitio web de acuerdo a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, igualmente de acuerdo con los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información ya se encuentran implementados el Top bar, el Footer o pie de página, los requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal, los requisitos en menú destacado y el menú de transparencia y acceso a la información pública.

Se mantiene la publicación de 8 videos con ajustes razonables en la página web de la entidad, sección de Atención y Servicio a la Ciudadanía y Conozca la UMV, en las siguientes pestañas:

- PQRSFD: Modalidades del Derecho de Petición, Denuncias por actos de corrupción y Tiempos de respuesta para las peticiones y Defensora del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/>
- Canales de Atención: Canales de Comunicación de la Unidad de Mantenimiento Vial, Saber es tu Derecho: Chat Virtual. <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/>
- Defensor del Ciudadano: Presentación Defensor del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/defensor-del-ciudadano/>
- Quienes somos: Que es la UMV [Quienes Somos – Sede Electrónica Unidad De Mantenimiento Vial – UMV](#)

Por otra parte, se participó en el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro de la Veeduría Distrital a través de las siguientes estrategias:

##### 4.1 Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”

- 1) Traducción de documentos a lenguaje claro: Durante el primer semestre de 2023 se postuló 1 documento para la traducción a lenguaje claro, recibiendo la correspondiente retroalimentación, evaluación y entrega del folleto de atención al ciudadano y partes interesadas.
- 2) Talleres sobre lenguaje claro: Desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la UAERMV, en articulación con la Veeduría Distrital, en el mes de marzo, se realizó el taller de Fundamentos en Lenguaje Claro.
- 3) Glosario de términos: La entidad realizó la actualización del Glosario de 3 términos y se envió al correo electrónico de la Veeduría Distrital el 23 de mayo de 2023.
- 4) Se asistió a dos nodos de formación y capacitación, un nodo sectorial de movilidad y las reuniones de competencias de las entidades por sector.

- 5) Desde el componente de Servicio al Ciudadano de la UAERMV, en alianza con Talento Humano, en septiembre de 2023 se realizó el curso de Redacción y producción texto en lenguaje claro, que hace parte del cronograma del Plan Institucional de Capacitación de la entidad, brindado por la Universidad Nacional de Colombia.

#### **4.2 Estrategia comunicacional en materia de servicio al ciudadano**

##### **Enero - septiembre 2023:**

- Seminarios Web: La entidad participó en cuatro Webinar, Diseño Universal para la señalética en puntos de servicio a la ciudadanía, Lenguaje comprensible para el cuatrienio. Diseño universal para los protocolos y competencias de servicio incluyente a la ciudadanía SIC. Comunicación no verbal en servicio a la ciudadanía. Atención a las personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía. Lectura fácil para todos en los canales de servicio a la ciudadanía.

#### **5. PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN, CUALIFICACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA**

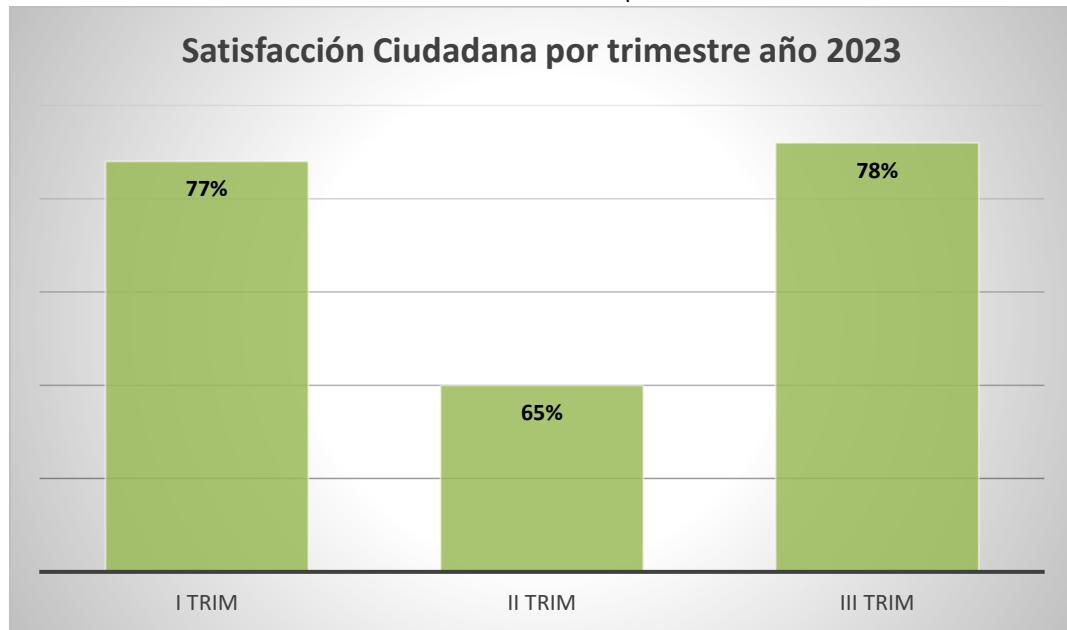
El equipo de Servicio al Ciudadano durante el período comprendido entre el 01 de enero a septiembre 30 de 2023, participó en 10 jornadas de inducción y reinducción, para mejorar los procedimientos de recepción, trámite, clasificación, direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, así mismo, asistió a 10 módulos de cualificación, organizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

#### **6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Durante el período comprendido entre el 01 de enero a septiembre 30 de 2023, se consolidaron tres informes que evalúan el servicio prestado a través de la encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, la cual mide el nivel de satisfacción respecto a la atención brindada en el punto o canal de atención. Para el I trimestre se realizó bajo una muestra de 249 encuestas y un 77% de satisfacción, para el II trimestre bajo una muestra de 100 encuestas y un 65% de satisfacción y para el III trimestre bajo muestra de 283 encuestas y un 78% de satisfacción.



Ilustración 2. Satisfacción ciudadana por trimestre – 2023



Fuente: Informes de Satisfacción de Atención y Servicio a la Ciudadanía ene.- sep. 2023

## 7. 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 2023, 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.

### 7.1 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 requerido en el espacio de acceso al ciudadano, en especial, a aquel punto presencial destinado a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones, las cuales aparece a continuación en una lista de cumplimiento de la Sede de la UAERMV:

**Tabla 7. Autodiagnóstico Canal de Atención Presencial**

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
			Dirección del punto	Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.
<b>Zona 1 - Recepción</b> 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 con 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 con 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	Sí

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
			Dirección del punto	Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.
			de información y/o los módulos de asignación de turnos	
		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
<b>Zona 2 - Permanencia</b> 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 personas mayores, niños, mujeres embarazadas y población vulnerable, en general	Sí
			2.1.1.3 Área libre para personas con 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	Sí

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
			Dirección del punto	Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.
			visibles y fácilmente accesibles	
			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 con discapacidad	Sí
<b>Zona 3 - Atención</b> 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 PPDS-2023

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).

### 7.1.1 Recomendaciones FURAG

- 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).
- Dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad.

## 7.2 Canal Telefónico

Teniendo en cuenta que se habilitaron las extensiones y aparatos telefónicos, que permiten 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. También es indispensable que las dependencias estén atentas a atender estas llamadas.

### 7.2.1 Recomendaciones FURAG

- ✓ Contar con talento humano capacitado para comunicarse con personas que hablen otras lenguas, idiomas o discapacidad auditiva.

## 7.3 Canal Virtual

De acuerdo con la con la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC, anexo 2 numeral 2.4.3 Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía; este menú debe permitir acceder a la información, contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a información pública, acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica, información de contacto y formulario PQRS.

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 número 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.

### 7.3.1 Recomendaciones FURAG

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

## 7.4 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.

## 8. CONCLUSIONES

- ✓ Durante el periodo de enero a septiembre de 2023 la entidad recibió 5310 peticiones 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.
- ✓ Se han venido desarrollando mesas de trabajo con la Oficina de Atención al Ciudadano y Sostenibilidad, Gestión Documental y Tecnologías de la Información, con el fin de revisar las actividades y acciones a desarrollar para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 y 2893 de 2021 de MINTIC, en lo relacionado al Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía: PQRSD.
- ✓ Se revisaron los resultados del FURAG 2022, para acoger las recomendaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ De acuerdo con el 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.
- ✓ Se actualizó la encuesta de satisfacción ciudadana con el fin de aclarar los conceptos del formulario ante la ciudadanía.

Proyectó: María Angelica Amaya Mora / Contratista – Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

Revisó: Angela Liliana Malagón Morales / Profesional Especializado - Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad