



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE
LA CIUDADANÍA**

PERIODO JULIO 2023 – DICIEMBRE 2023

BOGOTÁ D.C. ENERO 2024

INTRODUCCIÓN	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	5
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía	5
1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	5
1.1.1 Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	7
1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	8
1.3 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.....	10
1.4 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....	11
1.5 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	11
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....	12
2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política	12
2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	12
2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía	13
2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.....	17
2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.....	18
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....	18
A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes	18
B. Subtemas frecuentes.....	19
C. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.....	21

D.	Análisis de Calidad y Calidez.....	21
E.	Conclusiones y recomendaciones.	23
	Conclusiones:	23
4.1	Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	24
4.2	Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.....	27
4.3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	27
4.4	Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.	28
5.	Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos	29
5.1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	29
5.2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	30
5.3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	31
5.4	Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.....	33
6.	Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital	34
7.	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	34
7.1	Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....	34
7.2	Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	34
8.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	34
8.1	Conclusiones	34
8.2	Recomendaciones	35

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es entendido como el derecho del 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 que se orienten a la garantía de derechos y a la prestación del servicio a la ciudadanía, en consonancia con los atributos del servicio.

En este contexto, a través del 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 Distrital 847 de 2019, se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyo ámbito de aplicación es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del Distrito Capital.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, designó mediante la resolución 588 de 2023 al Defensor de la Ciudadanía, estableciendo las condiciones, lineamientos y sus funciones, en concordancia con los principios que rigen la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía señalados en el artículo 4° del Decreto 847: “ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad”.

En armonía con lo anterior, la UAERMV acogió las funciones del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo que dicho rol estará en cabeza del jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la entidad. Así las cosas, el presente informe describe las acciones desplegadas por el Defensor de la Ciudadanía, 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 de 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.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

En el marco de la Política Pública de Atención y Servicio a la Ciudadanía, y de conformidad con la ley 1755 de 2015, el Defensor de la Ciudadanía ha garantizado que se cumpla con la prestación del servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales, en armonía con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC (Decreto Distrital 197 de 2014) y el documento CONPES 03 de 2019, fundamenta sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad en que los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública; contempla todos los elementos que integran la estrategia de Servicio al Ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios que se ofrecen, garantizar el acceso a la oferta institucional y los derechos de los ciudadanos.

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el período comprendido entre julio de 2023 a diciembre de 2023, se continuó con la labor de garantizar la implementación de la PPDSC, encontrando los siguientes logros para las líneas estratégicas desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la entidad:

Tabla 1: Productos del Plan de Acción de la PPDSC 2023

Producto Esperado	Avance Cuantitativo	Avance Cualitativo
1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC.	No aplica - Meta cumplida	No aplica - Meta cumplida
1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General.	1	Durante el segundo semestre de 2023 el personal de planta y contratistas de la entidad participaron en cuatro (4) jornadas de cualificación organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. correspondientes al Ciclo 2 con un módulo y al Ciclo 3 con 3 módulos.
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los	Porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de	✓ Durante el segundo semestre de 2023 los servidores responsables del manejo, operación y atención de peticiones ciudadanas, asistieron a las jornadas de capacitación funcional de los módulos que hacen

Producto Esperado	Avance Cuantitativo	Avance Cualitativo
criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.	calidad, calidez y manejo del sistema con corte a IV Trimestre 2023: 90%.	parte integral del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ✓ Se realizaron informes trimestrales de seguimiento telefónico a las respuestas emitidas por la Entidad a las PQRSFD interpuestas por la ciudadanía, que evalúan los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. ✓ Se realizaron sensibilizaciones a los colaboradores de la entidad, con respecto a mejorar las respuestas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.	1	Durante el II semestre de 2023 se ha mantenido la conexión y seguimiento a la operación del sistema de información Orfeo con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en tal sentido para el período en mención se registraron 537 peticiones a través de la herramienta Web Service (Sistema de Gestión Documental Orfeo y Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha).
3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva.	1	✓ Para el segundo semestre de 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano y Sostenibilidad, mantiene 1 contratista cualificado en lengua de señas colombiana y ha mantenido la publicación en la sección de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la página web de la entidad, los ajustes razonables (videos en lenguaje de señas: Canales de atención a la Ciudadanía, Defensor del Ciudadano, Descripción Derecho de Petición, Denuncias por Actos de Corrupción, chat virtual y conozca la UMV). ✓ Durante el cuarto trimestre de 2023 se realizó sensibilización en Lengua de señas colombiana dirigida al personal de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad (Atención al Ciudadano, Participación Ciudadana, Gestión Social en Obra), Dirección General (Comunicaciones) y Vigilancia. ✓ El 08/11/2023 se implementó el servicio de interpretación en Línea - SIEL, en la Entidad, con la suscripción del acta de inicio de contrato cuyo objeto es: "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LÍNEA – SIEL Y SOPORTE TECNICO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV, PARA ATENDER A LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA. PROYECTO 7859 - META 1".

Producto Esperado	Avance Cuantitativo	Avance Cualitativo
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas.	1	En el Informe de Rendición de cuentas de la vigencia 2022 la entidad incluyó en el capítulo 7, el apartado Atención al Ciudadano y se realizó la publicación del Informe de Rendición de cuentas vigencia 2022 en la página web de la UAERMV: https://www.umv.gov.co/portal/wp-content/uploads/2023/02/2023-01-31_Informe-de-Rendicion-de-Cuentas-diciembre-2022.docx
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	1	Durante el segundo semestre se realizaron las siguientes adecuaciones al punto de atención a la ciudadanía de la entidad: Sala de espera: Espacio para ubicación y manipulación de una silla de ruedas, asientos con apoyabrazos para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie, además deberán de ser de Señalización: En el espacio de permanencia para personas con silla de ruedas, se instaló señalización vertical y horizontal en piso con color llamativo que permita su identificación. Adicionalmente, conforme al capítulo 15.1 de la Norma Técnica colombiana NTC-6047, se tuvo en cuenta la señalética vertical en adhesivo para la diferenciación del espacio destinado para perros guía y otros perros de asistencia. Por último, respecto al módulo de atención de Servicio al Ciudadano, así como el de atención preferencial, se instaló señalización con el símbolo gráfico de accesibilidad en vinilo adhesivo con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad. Cuarto de baño e instalaciones sanitarias: El baño designado para usuarios en silla de ruedas cuenta con los elementos y características establecidos en la NTC 6047 como barra(s) de agarre(s), suministro de agua independiente al lado del asiento del sanitario, alarma de asistencia y de advertencia de asistencia, control de reposicionamiento, o señalización de los controles de las alarmas, entre otros.

Fuente: Plan de acción PPDSC 2023

1.1.1 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:

- Durante el segundo semestre de 2023, se consolidaron dos 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 III trimestre se realizó bajo una muestra de 292 encuestas y

un 78% de satisfacción y para el IV trimestre bajo una muestra de 100 encuestas y un 91% de satisfacción.

- Por otra parte, se consolidaron dos informes de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD que evalúan los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas por la entidad. Para el III trimestre se realizó bajo una muestra de 222 encuestas y un 84,5% de satisfacción y para el IV trimestre bajo una muestra de 241 encuestas y un 99,5% de satisfacción.
- La entidad tiene representación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, a través del Nodo intersectorial de formación y capacitación, participando en el segundo semestre a través de la Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente” avanzando con los siguientes productos:
 - 1) *Laboratorio de Simplicidad*: La entidad inscribió a dos integrantes del equipo de Servicio al Ciudadano, quienes participaron en dos sesiones.
Sesión 1: 1) Fundamentación teórica: Lenguaje claro y pasos escritura, 2) Laboratorios de simplicidad.
Sesión 2: 1) Ejercicios prácticos, 2) Prueba de lectura, 3) Ajustes
 - 2) *Seminarios Web*: La entidad participó en dos Webinar, 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
 - 3) Socialización Guía Metodológica para la Inducción y Reinducción de servidores del Distrito en el manejo de PQRS.
 - 4) *Socialización competencias de las entidades por sector*: La entidad participó el 14/08/2023 en la presentación del sector Movilidad y asistió a la socialización de las demás competencias de entidades por sector.
 - 5) *Semana de las buenas prácticas*: Primera sesión virtual semana de las buenas prácticas, Segunda sesión virtual semana de las buenas prácticas, Tercera sesión virtual semana de las buenas prácticas
 - 6) Presentación de los resultados de la línea de investigación sobre denuncia efectiva y protección del denunciante en el Distrito Capital.
 - 7) Plenaria Final Red Distrital de Quejas y Reclamos.

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, a través del Defensor de la Ciudadanía y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, programa anualmente recursos para la contratación de personal de prestación de servicios de acuerdo a las necesidades del proceso. Por otra parte, se destinan recursos para el desarrollo de otras necesidades del componente de Servicio a la Ciudadanía, las cuales se ejecutan de los diferentes proyectos de inversión y son reportados en el formato de la PPDSC – presupuesto 2023.

Para la vigencia 2023 se cuenta con el proyecto de inversión 7859, con el cual se lleva a cabo el seguimiento continuo a los recursos destinados para el funcionamiento del sistema web service, que articula el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te

Escucha” y el sistema de Gestión documental Orfeo, el cual permite radicar peticiones ciudadanas desde Orfeo en el sistema Bogotá te Escucha.

Así mismo, se viene realizando seguimiento y mejoras al chat virtual, el cual permite a la ciudadanía establecer contacto con un colaborador de la entidad en tiempo real, para la resolución de dudas de manera rápida o para la radicación de peticiones en una misma herramienta, y finalmente la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana, que le permiten al Defensor de la Ciudadanía tomar decisiones y establecer procesos de mejora orientados a incrementar la satisfacción.

Como parte del compromiso que la UAERMV tiene con la ciudadanía, el 08/11/2023 se implementó el servicio de interpretación en Línea - SIEL, en la Entidad, con la suscripción del acta de inicio de contrato cuyo objeto es: “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LÍNEA – SIEL Y SOPORTE TECNICO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV, PARA ATENDER A LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA. PROYECTO 7859 - META 1”.

Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Como estrategia de control y seguimiento de las actividades planteadas en los diferentes planes de la entidad, se estableció que el plan de acción de procesos de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, sea la herramienta transversal del cual se toman las principales actividades, con el objetivo de que estas mismas se encuentren alineadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Dentro de las actividades transversales establecidas en el plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2023 se realizaron las siguientes acciones:

Tabla 2: Plan Acción Servicio a la Ciudadanía 2023

Actividades	Evaluación Cuantitativa	Ejecución Cuantitativa
1. Realizar informe trimestral de seguimiento telefónico a las respuestas emitidas por la Entidad - UAERMV a las PQRSFD interpuestas por la ciudadanía	Durante el segundo semestre de 2023 se elaboraron dos informes de seguimiento telefónico aleatorio a las respuestas de PQRSFD emitidas por la entidad, con un total de 463 llamadas efectivas; este seguimiento se plantea con cuatro (4) preguntas, en las que se evaluaron los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.	100%
2. Participar en las ferias de servicios organizadas por la Alcaldía Mayor o por el sector movilidad.	Durante el II semestre de 2023 la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la UAERMV participó en los siguientes eventos: ✓ 09/09/2023 Tercera feria itinerante “Gobierno al Territorio” localidades de San Cristóbal, Los Mártires, Santa Fe y Candelaria en la Plazoleta del 20 de julio,	100%

Actividades	Evaluación Cuantitativa	Ejecución Cuantitativa
	Barrio 20 de Julio, a esta carpa acudieron 12 ciudadanos(as) y se recibieron 2 PQRSFD ✓ 25/11/2023 Cuarta feria itinerante "Gobierno al Territorio" de las localidades Kennedy, Engativá, Fontibón, Puente Aranda y Antonio Nariño, en el Parque Dindalito Bella Vista de la Localidad Kennedy, a esta carpa acudieron 14 ciudadanos(as) y se recepcionó 1 PQRSFD.	
3. Implementar en el punto de atención al ciudadano (Sede Administrativa) una cartilla en lengua de señas para la atención inicial de personas con discapacidad auditiva.	Durante el tercer trimestre de 2023 se diseñó la "Cartilla en lengua de señas UMV" para la atención inicial a personas con discapacidad auditiva, la cual se implementó en el punto de atención al ciudadano a partir del mes de julio, ésta también fue divulgada a través del correo laumvteinforma y se publicó para su consulta en la intranet.	100%
4. Implementar en la sala de espera espacio para ubicar y manipular sillas de ruedas con señalización en el piso, y un color llamativo que permita su identificación.	Durante el mes de agosto del 2023, en articulación con el área de recursos físicos de la entidad se implementó en la sala de espera de Atención al Ciudadano de la Sede Administrativa, un espacio para ubicar y manipular sillas de ruedas con señalización vertical y horizontal, está última con color llamativo en el piso para su plena identificación.	100%
5. Realizar la revisión, actualización y socialización de la documentación establecida por el proceso.	Durante el segundo semestre, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, realizó la actualización de: 1) Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor SRPI-MA-001 V1. 2) Folleto Servicio al Ciudadano y Partes Interesadas SRPI-DI-001 V1.	100%

Fuente: Plan Acción Procesos UAERMV 2023

1.3 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el segundo semestre de 2023, como parte del proceso de mejora continua, se coordinaron las acciones necesarias para la actualización de documentos propios del componente de Servicio a la Ciudadanía:

- ✓ Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor SRPI-MA-001_V1
- ✓ Folleto Servicio al Ciudadano y Partes Interesadas SRPI-DI-001_V1
- ✓ Normograma *Institucional* segundo semestre año 2023 – Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Resolución 588 del 14/07/2023 “Por la cual se designa al(a) Defensor(a) de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y se deroga la Resolución 353 de 2021”.
- ✓ Resolución 1048 del 28/11/2023 “Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071

PBX: (+57) 601-3779555 - Información: Línea 195

www.umv.gov.co

1.4 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

- ✓ Como parte del fortalecimiento de las acciones del servicio a la ciudadanía incluidas en los planes de mejoramiento de la entidad, se vienen realizando mesas de trabajo con el equipo de Servicio a la Ciudadanía, en las que se realiza seguimiento a los informes enviados por la Dirección de la Calidad del Servicio, revisando cada una de las peticiones registradas y tomando las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo al interior del grupo y aquellas que deben socializarse con las dependencias encargadas de dar respuesta por parte de la UAERMV, así mismo se proyecta un informe trimestral de respuesta con el análisis y las acciones de mejora realizadas al interior de la UAERMV el cual es enviado a la Dirección de la Calidad del Servicio.
- ✓ En el segundo semestre de 2023 se levantó un plan de mejora solicitado por la Dirección de Calidad de Servicio, el cual fue formulado en julio, implementando el seguimiento y control a la calidad de las respuestas y seguimiento preventivo para evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas, con el fin de mejorar el índice de cumplimiento reportado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.
- ✓ Con el fin de evitar vencimientos en las peticiones, se envían mensajes de alerta preventiva a través de correo electrónico, a los responsables encargados de generar las respuestas.
- ✓ Se elaboran Informes trimestrales de PQRSFD, los cuales son publicados en la página web de la UAERMV para la consulta de la ciudadanía y de toda la entidad la gestión realizada por cada una de las dependencias con respecto al trámite de los derechos de petición, identificando los principales motivos de consulta de la ciudadanía y los términos en los que se está respondiendo a los peticionarios.
- ✓ Se envía diariamente a través del correo electrónico de atención al ciudadano, 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 UAERMV.

1.5 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

Actualmente la Unidad de Mantenimiento vial no cuenta con trámites ni OPAS dada su misionalidad y funciones no evidencia procedimientos que cumplan con los atributos considerados como tramites ni otros procedimientos administrativos – OPAS, en consecuencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública concluyó que la Unidad de Mantenimiento Vial no es sujeto obligado de la Política Pública de racionalización de trámites.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

- ✓ Trimestralmente se realiza la presentación del comportamiento de las PQRSFD ante el Comité Directivo como parte del proceso de mejoramiento continuo de la UAERMV donde se evidencian las características principales del proceso interno de respuesta de los requerimientos allegados a la UAERMV, tales como: Total de peticiones recibidas en el trimestre, tipología de las peticiones, canales de atención más utilizados, temas más reiterados en el trimestre, localidades con más peticiones ciudadanas, días de respuesta por dependencia, conclusiones y recomendaciones. Lo anterior ha permitido al Defensor de la Ciudadanía formular acciones de mejora y recomendaciones a la mesa directiva que facilite la interacción entre la entidad y la ciudadanía.
- ✓ A través de memorando se enviaron a los Directivos informes mensuales y trimestrales de PQRSFD con el análisis de resultados, presentación del estado de las peticiones por dependencia y recomendaciones, con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ A través de memorando se envió a los Directivos el informe trimestral de seguimiento telefónico, en el que se presentan los resultados de la percepción de la ciudadanía frente a la coherencia, claridad, calidez y oportunidad a las respuestas de PQRSFD emitidas por la entidad, incluyendo un capítulo de conclusiones y recomendaciones con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ A través de memorando se envió a los Directivos informe de resultados satisfacción III y IV trimestre 2023, el cual se basa en la percepción ciudadana frente al servicio y atención recibida por parte de la entidad en el punto o canal de atención, incluyendo un capítulo de conclusiones y recomendaciones con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ Trimestralmente se realiza un informe del avance en la implementación de la Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía, en el cual se detallan los principales logros alcanzados, con las acciones de impacto y de cumplimiento directo.

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

- ✓ Mensualmente y trimestralmente se realiza un informe de seguimiento y control a las peticiones ciudadanas allegadas a la UAERMV, donde se evidencia el tiempo promedio de respuesta por dependencia, así mismo aquellas peticiones respondidas fuera de

términos, o con acuse de recibo extemporáneo, vencidas y sin respuesta, este informe se socializa con los jefes de cada dependencia, con el fin de que se establezcan las acciones de mejora correspondientes y se dé cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

- ✓ En el Comité Directivo de Gestión y desempeño se realiza presentación del comportamiento trimestral de las PQRSFD.
- ✓ Se realizaron dos jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020).

2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

Se realizó la identificación de riesgos dentro de la entidad que pueden vulnerar los derechos de la ciudadanía, formulando estrategias con base en su nivel de riesgo:

- **Riesgo: alto**

- ✓ **Que no se realice un adecuado análisis al requerimiento del ciudadano(a) por parte del colaborador que recibe la petición inicial (tipificación de las peticiones).**

1. Control y seguimiento al riesgo: El colaborador de la Secretaría General, asignado a Atención al Ciudadano, operador de Orfeo y Bogotá te Escucha verifica y guarda aleatoriamente registro de la retipificación de las peticiones recibidas en los aplicativos, para clasificar adecuadamente las peticiones y evitar los reprocesos al momento de reasignar los requerimientos. Como evidencia queda un registro aleatorio mensual de peticiones del aplicativo Orfeo y Bogotá te Escucha de la tipificación inicial y la tipificación final.

En caso de no realizarse este control, se corregirá inmediatamente y se retroalimentará al colaborador responsable para que se tomen a las acciones de mejora correspondientes.

2. El colaborador de la Secretaría General, asignado a Atención al ciudadano, verifica diariamente la base de datos de seguimiento y control a las respuestas PQRSFD y remite los correos de alertas que correspondan a las áreas encargadas de dar respuesta, de acuerdo con lo establecido en los controles del procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD, de tal manera que se pueda hacer el seguimiento a la oportunidad de las respuestas. La evidencia corresponde a un aleatorio de correos remitidos a las dependencias responsables y la base de datos ACI 2023 que contiene la información sobre las alertas realizadas.

En caso de identificar peticiones por fuera de los términos legales establecidos, se procede a requerir al colaborador responsable con el fin de que realice la respuesta de manera inmediata y revisar las razones de fondo para dicho incumplimiento.

3. El colaborador de la Secretaría General, asignado a Atención al Ciudadano, verifica semanalmente que la totalidad de requerimientos allegados a la Entidad hayan sido

reasignados a Atención al Ciudadano, mediante la generación de un reporte del sistema de gestión documental Orfeo, el cual es cruzado contra la bandeja de entrada del correo electrónico de Atención al Ciudadano, verificando que las asignaciones sean equivalentes, Como evidencia se genera el archivo RADICADOS ORFEO y RADICADOS MES.

En caso de evidenciar requerimientos de entrada faltantes, se remite como soporte, un correo al proceso de Gestión Documental informando la situación y se verifica en el nuevo envío que dichos radicados hayan sido reasignados. Lo anterior se realiza con el fin de garantizar la centralización de la totalidad de las peticiones en el proceso para su adecuado reparto. La evidencia es el archivo Excel RADICADOS ORFEO, el cual debe ser almacenado en la carpeta compartida en One Drive por el proceso.

El colaborador de la Secretaría General, designado a Atención al Ciudadano, debe validar y realizar diariamente el envío de todos los requerimientos ciudadanos recibidos en Bogotá te Escucha a través del correo electrónico de atención al ciudadano para su correspondiente radicación. Como evidencia se remite registro aleatorio de los correos electrónicos de atención al ciudadano y la matriz de control y seguimiento de envío de peticiones.

En caso de no radicar alguna petición recibida a través de Bogotá te Escucha, se debe notificar a correspondencia para realizar la radicación de manera inmediata y establecer comunicación con la dependencia responsable de generar respuesta con el fin de que se priorice el trámite.

- **Riesgo: moderado**

- ✓ **Desarticulación de las dependencias encargadas de desarrollar los espacios de participación ciudadana**

1. El gerente Ambiental, Social y de Atención al Usuario se reunirá con los funcionarios y/o contratista relacionados con los temas participación ciudadana de la entidad bimensualmente, en donde se hará el seguimiento al cronograma propuesto para cada uno estos, evitando así los incumplimientos. Como evidencia de dichos espacios quedarán listados de asistencia de la sesión y el acta con los temas tratados.

En caso de evidenciar que los espacios de participación presentan demora en su implementación, se notificará a la dependencia correspondiente y se generará la alerta de tal forma que se pueda reprogramar las fechas en el cronograma sin afectar el desarrollo de los espacios y que logre cumplir con el propósito correspondiente.

2. El profesional delegado por el gerente ambiental, social y de atención al usuario, al inicio de la formulación del plan de participación ciudadana, solicitará a cada una de las dependencias el envío o la relación de los espacios al cual están asistiendo, en donde se validará si los mismos corresponden a espacios de participación o son otro tipo de encuentros. Posteriormente, Cuatrimestralmente se realizará sensibilización del plan de participación ciudadana de la entidad y de los espacios que allí se describen para dar a conocer los espacios formalizados por la entidad. Como evidencia de esta actividad quedará mesa de trabajo de validación de espacios de participación, la presentación de la sensibilización, el listado de asistencia y los resultados de la encuesta aplicada.

En caso de evidenciar que los colaboradores asisten a espacios diferentes a los consignados en el Plan de Participación Ciudadana de la entidad, se procede a actualizar los documentos correspondientes y formalizar dichos espacios de tal manera que se les pueda hacer seguimiento y control de acuerdo con los procedimientos establecidos.

- **Riesgo: moderado**

- ✓ **Debido a la falta de disponibilidad de profesionales para ejecutar los diseños o evaluaciones estructurales y sus actividades asociadas (aforos, ensayos de laboratorio)**

1. El colaborador designado por el (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local revisa y compara cuatrimestralmente en archivos de Excel, el listado de los colaboradores de la SMVL con las necesidades de personal definidas por la Subdirección, con el fin de corroborar que estén incluidos los profesionales suficientes para realizar las actividades que permitan entregar la priorización de segmentos a la SPI, llevando registro en la tabla de Excel dispuesta para tal fin.

En caso de que no se encuentre incluido el personal suficiente se informará a través de un correo electrónico a él (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local, para que se incluya más personal para realizar esta actividad llegado el caso. El registro del control son los correos electrónicos mencionados cuando aplique y el archivo adjunto donde se realizó la revisión.

2. El colaborador designado por el (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local revisa trimestralmente, el avance en las metas de priorización plasmadas en los indicadores de la SMVL, con el fin de verificar que las metas no hayan aumentado o se hayan incumplido, dejando registro en un archivo de Excel.

En caso de que la meta aumente o se esté incumpliendo las metas de priorización, se distribuirán las tareas al equipo de la SMVL para dar prioridad a las actividades de diseño y se informará a través de un correo electrónico a él (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local, para que se incluya más personal para realizar esta actividad llegado el caso. El registro del control son los correos electrónicos mencionados cuando aplique y el archivo adjunto donde se realizó la revisión.

3. El colaborador designado por el (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local revisa y analiza mensualmente el avance de los diseños realizados por el grupo de especialistas de la SMVL, a través de un cuadro de control en archivo de Excel, así como las necesidades en materia de ensayos de laboratorio, con el fin de corroborar que no haya atrasos en dicha actividad, dejando registro en una tabla Excel.

En caso de que el avance sea menor al proyectado se solicitará a la Subdirección Técnica de Producción e Intervención, los ensayos de laboratorio necesarios y se informará a través de un correo electrónico a él (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local, para que se evalúe la contratación de un laboratorio externo llegado el caso. El registro del control son los correos electrónicos mencionados y/o archivo de Excel.

- **Riesgo: moderado**

- ✓ **Debido a materiales e insumos que no cumplían las especificaciones técnicas en los diferentes tipos de intervención que ejecuta la entidad; deficiencia en la operatividad de la maquinaria y equipo, que podrían generar deficiencias en la calidad de las obras ejecutadas.**

1. Los profesionales del grupo de Calidad designados por el Gerente de Intervención serán los encargados de verificar, elaborar las actas de visitas y consolidar mensualmente el cumplimiento del proceso constructivo de acuerdo con la aplicación de los procedimientos, instructivos y demás documentación asociados al proceso de intervención de la malla vial. En caso de que se presenten incumplimientos al proceso constructivo el equipo de Calidad de la Subdirección Técnica STPI con previa aprobación del subdirector impartirá las medidas pertinentes.

Como evidencia queda el Informe técnico de seguimiento a intervenciones radicado en la Subdirección Técnica STPI.

2. Los profesionales del grupo de Calidad designados por el Gerente de Intervención serán los encargados de verificar mensualmente los ensayos de laboratorio que se efectuarán con base en el Acuerdo de Servicio (GLAB-FM-129) entre la Gerencia de Intervención y el Laboratorio. En caso de que se presenten afectaciones a los resultados de los ensayos de Laboratorio los profesionales responsables del Laboratorio con previa aprobación del Subdirector Técnico STPI impartirá las medidas pertinentes.

Como evidencia queda el informe técnico de los Ensayos ejecutados, radicado mensualmente en la Subdirección Técnica STPI.

3. Los profesionales encargados designados por el Gerente de Intervención verifican semanalmente el cumplimiento de las alertas emitidas sobre el estado del funcionamiento de la maquinaria, equipos y la experticia de los operarios. En caso que no sean atendidas y resueltas de manera oportuna, se informará a la Gerencia de producción a través de un correo electrónico o en el comité.

Como evidencia queda el Informe mensual consolidado donde se evidencia los trámites de verificación de seguimiento a maquinaria en frentes de obra que envía la Gerencia de Intervención a la Subdirección Técnica de Producción e Intervención.

- **Riesgo: moderado**

- ✓ **Debido a que se presentan imprevistos e incumplimientos en el suministro de equipo, maquinaria e insumos y la falta de reacción a las alertas generadas durante el seguimiento a la programación.**

1. El Gerente de Intervención revisa semanalmente el cumplimiento de la programación e informa al comité técnico el avance de lo programado, la meta misional, territorialización, ejecución y proyección de metas y de esta manera se toman decisiones. En caso de evidenciar retrasos el comité planteará soluciones que deben ser implementadas por los profesionales designados para dar cumplimiento al programa de trabajo.

Como evidencia queda el correo enviado que contiene el avance semanal del cumplimiento a lo programado por cada estrategia.

2. Los profesionales Directores de Obra designados por el Gerente de Intervención son los encargados de verificar mensualmente que las condiciones del terreno para la ejecución permanezcan como las diagnosticadas inicialmente por la SMVL. En caso de que las condiciones del terreno encontradas sean diferentes a las diagnosticadas inicialmente; se solicitara por correo a la SMVL realizar visita al segmento vial, para su actualización cuando se requiera, de no ser atendida la solicitud o resueltas de manera oportuna, se suspenden las actividades e informa al Subdirector de Mejoramiento por correo electrónico.

Como evidencia queda formato de verificación y/o la anotación en la bitácora, cuando se presentan cambios de diagnósticos.

3. Los profesionales Ingenieros de apoyo designados por el Gerente de Intervención son los encargados de consolidar diariamente los reportes enviados por chat que realizarán los profesionales encargados de los frentes de obra del estado del funcionamiento de la maquinaria y equipos y la experticia de los operarios, y se envía los reportes a la Gerencia de Producción, se verifica semanalmente el cumplimiento de las alertas emitidas; en caso que no sean atendidas y resueltas de manera oportuna, se informará a la Gerencia de producción a través de un correo electrónico o en el comité.

Como evidencia queda el Informe mensual consolidado donde se evidencia los trámites de verificación de seguimiento a maquinaria en frentes de obra que envía la Gerencia de Intervención a la Subdirección Técnica de Producción e Intervención.

2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

El Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV, coordina las siguientes actividades como parte del proceso de incorporación de servicio a la ciudadanía en los procesos misionales de la entidad:

- ✓ El componente de Servicio a la Ciudadanía en articulación con el área misional de Gestión Social en Obra de la UAERMV, durante el segundo semestre de 2023 participó en dos (2) eventos de “Gobierno al Territorio”: Tercera feria itinerante de las localidades San Cristóbal, Mártires y Santafé en la Plazoleta del 20 de julio de la Localidad San Cristóbal, a esta carpa acudieron 12 ciudadanos(as). Cuarta feria itinerante de las localidades de Kennedy, Engativá, Fontibón, Puente Aranda y Antonio Nariño en Parque Dindalito Bella Vista de la Localidad Kennedy, a esta carpa acudieron 14 ciudadanos(as); en estos espacios se socializó la oferta de servicios de la entidad, canales, sedes y horarios de atención a la ciudadanía, se resolvieron las inquietudes relacionadas con las competencias de la entidad y la priorización de vías, recepcionando las PQRSFD de los ciudadanos del sector.
- ✓ Durante el II semestre de 2023, el componente de Servicio a la Ciudadanía realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020) dirigida a las dependencias de Subdirección de Planificación y Conservación, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, Gerencia de Infraestructura Urbana, Gerencia de Infraestructura Rural, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Producción, Gerencia de Contratación, Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación, Gerencia de Maquinaria y

Equipos, Secretaría General, Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Control Disciplinario, Oficina de Tecnologías de la información, Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, Talento Humano, Gestión Documental, Tesorería y Recursos Físicos; en las que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, ciclo de las PQRSFD dentro de la UAERMV, proceso de elaboración respuesta, notificación de la respuesta, organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones y términos, consecuencias por no atender un derecho de petición y sustento normativo.

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados:

- ✓ Durante el segundo semestre de 2023, se tomaron en cuenta los informes mensuales emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que socializan el consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, presentando el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas formuladas por la UAERMV. Con respecto a lo anterior, se realiza la retroalimentación con el equipo de Servicio a la ciudadanía responsable del manejo de la plataforma Bogotá te Escucha y se comparte por correo electrónico a las dependencias que presentaron observaciones, como insumo para tomar las acciones de mejora frente a las respuestas emitidas a los ciudadanos.
- ✓ Es de resaltar el trabajo de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad en la labor continua de realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta, a través del envío de correos recordatorios de alerta preventiva a los profesionales encargados de redactar las respuestas a los ciudadanos.
- ✓ Como parte de la mejora continua en la gestión de peticiones, el componente de Servicio al Ciudadano en articulación con el área de comunicaciones de la Entidad, realizó campaña del ranking de respuestas oportunas a las PQRSFD I Semestre 2023, resultado que fue publicado a través de la intranet, pantallas de tv de la entidad y correo laumvteinforma, destacando a las dependencias que respondieron las peticiones con oportunidad, e invitando a las demás dependencias a hacer parte del pódium de respuestas oportunas. Por otra parte, se realizó entrega de una mención de reconocimiento a las dependencias que respondieron las peticiones oportunamente

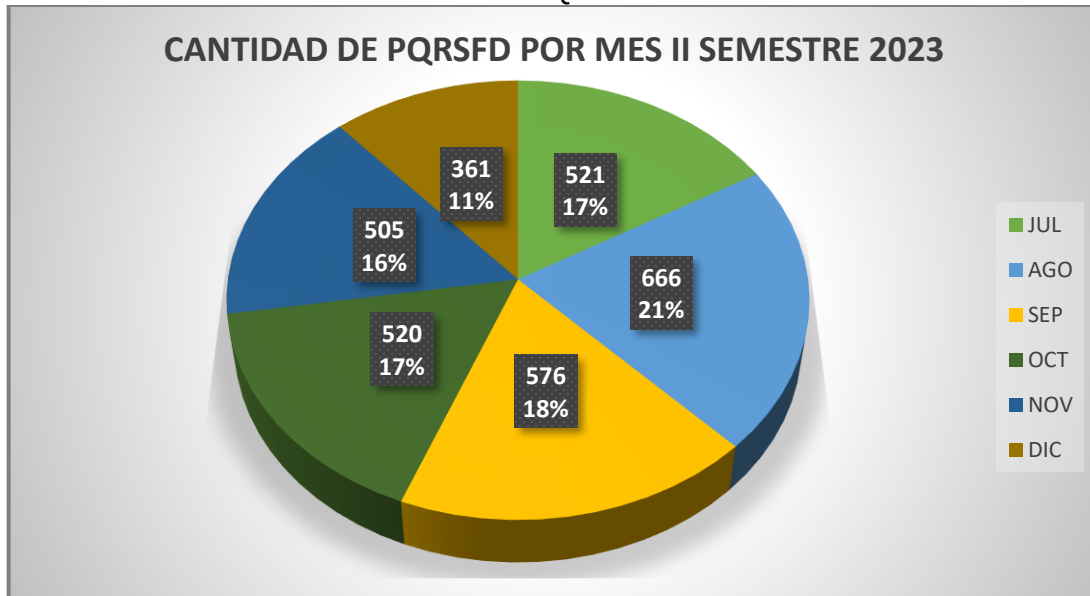
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes

En el período comprendido entre julio a diciembre de 2023 se consolidaron dos informes trimestrales, sobre el comportamiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones –PQRSFD- que gestionó la entidad.

Esto se evidencia en la gestión de los **3149** requerimientos recibidos durante el período en mención, los cuales fueron gestionados de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Ley 1755 de 2015 y lo contenido en la resolución interna 1048 de 2023, tal y como se presenta en la gráfica 1.

Gráfica 1. Cantidad de PQRSFD II semestre 2023



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

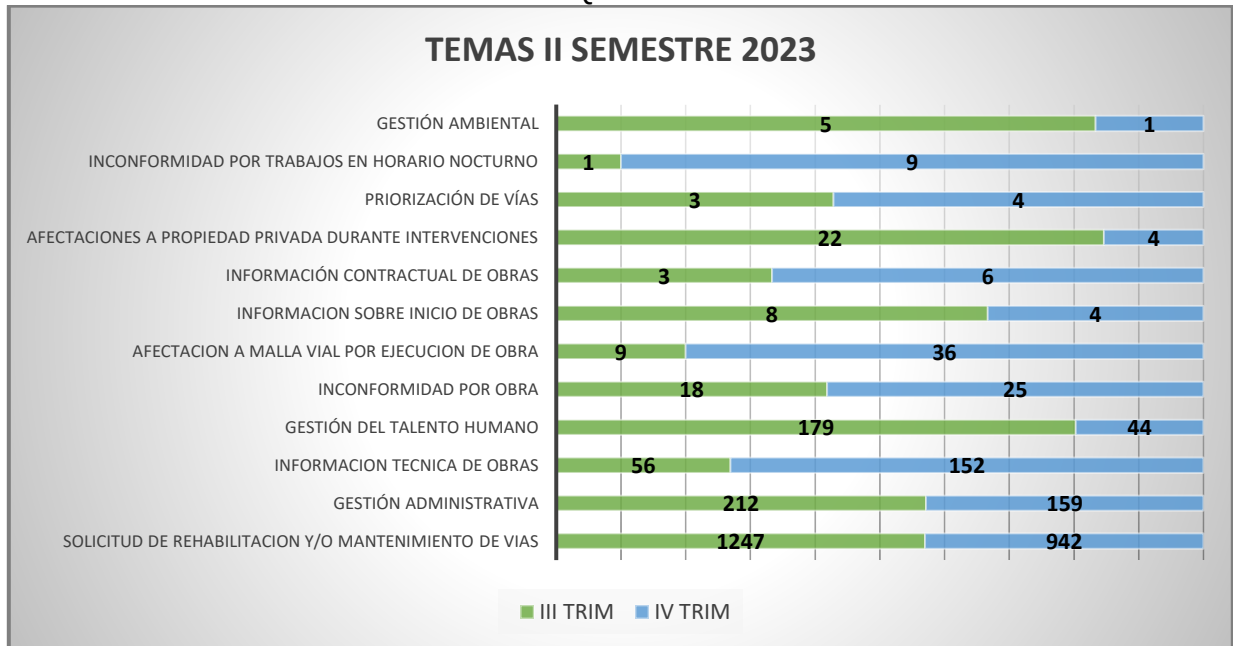
Estos informes fueron remitidos mediante memorando interno a las dependencias y publicados en la página web de la entidad en la sección de ley de transparencia y acceso a la información <https://www.umv.gov.co/portal/informe-de-pgrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Así mismo, en el Comité Directivo de Gestión y desempeño se realizó la presentación de los resultados con el propósito de ser tenido en cuenta en la toma de decisiones.

B. Subtemas frecuentes

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el tercer y cuarto trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver gráfica 2 y tabla 3).

Gráfica 2. Temas PQRSFD II Semestre 2023



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

Tabla. N° 3 Temas PQRSFD II Semestre 2023

TEMAS	III TRIM	IV TRIM	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1247	942	2189	70%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	212	159	371	12%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	56	152	208	7%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	179	44	223	7%
INCONFORMIDAD POR OBRA	18	25	43	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	9	36	45	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	8	4	12	0%
INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS	3	6	9	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	22	4	26	1%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	3	4	7	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	1	9	10	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	5	1	6	0%
TOTAL	1763	1386	3149	100%

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 70%, seguido por la Gestión Administrativa con un 12%, en tercer lugar, con un 7% la Información técnica de Obras y la Gestión del Talento Humano. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo. Siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

C. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Tabla 4: Porcentaje de atención oportuna por dependencia II Semestre 2023

DEPENDENCIA	CUMPLE 96%	NO CUMPLE 3,2%	PENDIENTE DE RESPUESTA 0,7%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1858	13	3	1874
140 - Oficina Jurídica	406	10	0	416
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	401	7	2	410
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	119	2	0	121
113 - Talento Humano	99	1	0	100
115 - Gerencia de Contratación	52	3	0	55
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	24	0	0	24
131 - Gerencia de Producción	22	1	0	23
172 - Tesorería	20	0	0	20
150 - Oficina Asesora de Planeación	17	1	0	18
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	15	0	0	15
180 - Oficina Control Disciplinario	15	0	0	15
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	9	3	0	12
117 - Recursos Físicos	10	0	0	10
100 - Dirección General	8	0	0	8
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	5	3	0	8
110 - Secretaría General	7	0	0	7
114 - Oficina de tecnologías de la información	4	0	0	4
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	4	0	0	4
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	3	0	0	3
112 - Gestión Documental	2	0	0	2
3100	3100	44	5	3149

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

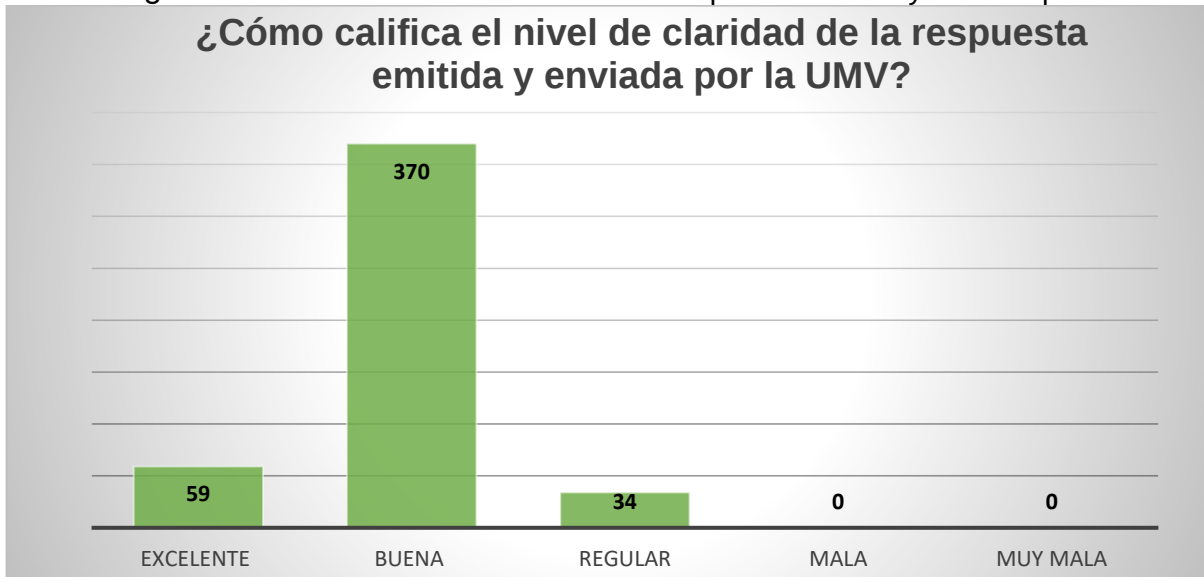
Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que, en el análisis de oportunidad a las respuestas a los derechos de petición, se reporta un cumplimiento del 96% en el índice de atención oportuna en los términos de ley; no obstante, se continuarán realizando las acciones de mejora pertinentes que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento.

D. Análisis de Calidad y Calidez

Con el objetivo de conocer la opinión ciudadana frente a la calidad y calidez de las respuestas enviadas a los ciudadanos, se realiza encuesta telefónica, que es elaborada diariamente por un colaborador del componente de Servicio a la Ciudadanía, la cual mide el nivel de satisfacción respecto a la calidad, calidez, coherencia y oportunidad frente a las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos atendidos por la UAERMV.

De acuerdo a lo anterior se consolidaron dos informes trimestrales de registro y seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, bajo una muestra de 463 encuestas en donde se realizó la tabulación, evaluación y análisis de los resultados. Vale la pena destacar que, para la pregunta relacionada con la claridad de la respuesta, 429 ciudadanos(as) manifestaron sentirse satisfechos, beneficiando a la ciudadanía a la hora de recibir sus respuestas en términos de claridad (ver gráfica 3).

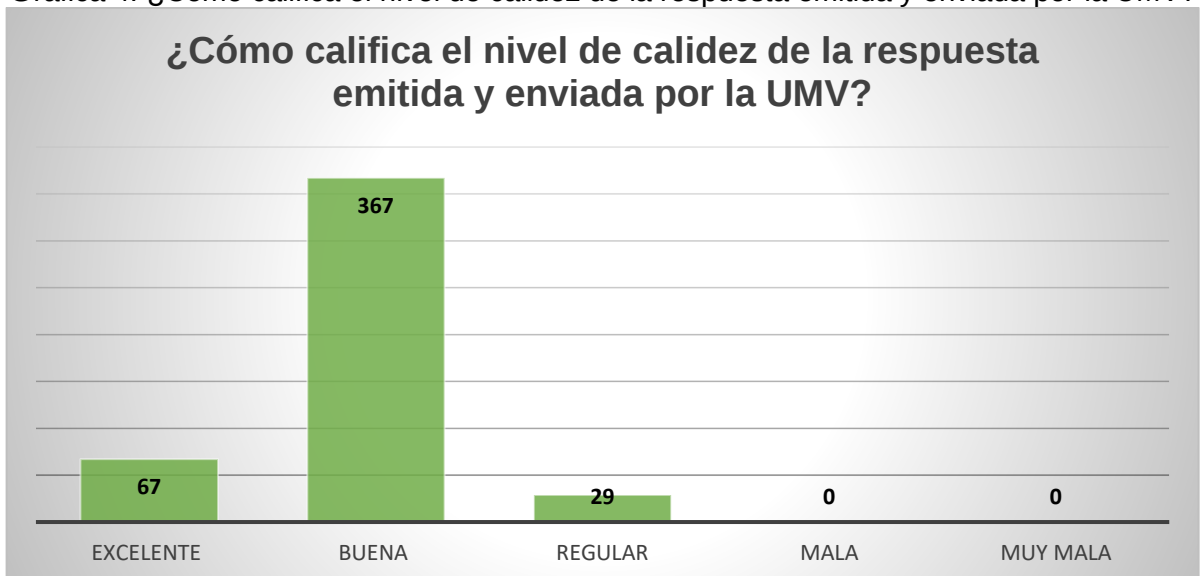
Gráfica 3. ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Semestre 2023

La calidez debe entenderse como el trato digno, respetuoso y amable que se brinda a la ciudadanía frente a la respuesta a su petición. La gráfica nos refleja el comportamiento en este aspecto, presentando que la calificación más baja corresponde a 29 respuestas desfavorables versus 434 respuestas favorables, evidenciándose el compromiso de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- AUERMV, por brindar respuestas que contengan este atributo y que impacten positivamente en relación a los objetivos propuestos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía (ver gráfica 4).

Gráfica 4. ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Semestre 2023

E. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones:

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este semestre recibió en total **3149** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva y dentro de términos **3100**.
- ✓ Para este período la Unidad de Mantenimiento Vial recepcionó **3149** peticiones y durante el primer semestre de 2023 **3547** peticiones, disminuyendo la cifra en **398** con respecto al semestre anterior.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15, y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este semestre se brindó atención a través del canal presencial en la sede Administrativa, y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico. Se continúan emitiendo de manera electrónica las respuestas a los ciudadanos(as), informando el número de radicado para el respectivo seguimiento.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2023 se realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones dirigida a las Dependencias de Subdirección de Planificación y Conservación, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, Gerencia de Infraestructura Urbana, Gerencia de Infraestructura Rural, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Producción, Gerencia de Contratación, Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación, Gerencia de Maquinaria y Equipos, Secretaría General, Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Control Disciplinario, Oficina de Tecnologías de la información, Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, Talento Humano, Gestión Documental, Tesorería y Recursos Físicos; en las que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, ciclo de las PQRSFD dentro de la UAERMV, proceso de elaboración respuesta, notificación de la respuesta, organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones y términos, consecuencias por no atender un derecho de petición y sustento normativo.

Recomendaciones:

- ✓ Se solicitó a las dependencias tomar acciones urgentes para cumplir con la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD en los términos de Ley, y que las mismas sean documentadas a través de planes de mejora.
- ✓ Todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera número de salida.

- ✓ Se recomendó dejar evidencia en el sistema de Gestión Documental Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o petionario(a).
- ✓ Se solicitó a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia correspondencia@umv.gov.co para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. En caso de que por omisión o error se envíe desde otro correo, se adjunte la prueba de envío en Orfeo.
- ✓ Con el propósito de garantizar la entrega de correspondencia, se solicitó que las respuestas a peticiones y sus anexos por parte de las dependencias, se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.
- ✓ Se recomendó acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Servicio a la Ciudadanía a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.
- ✓ Tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el petionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRP-FM-003-V1, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se recomendó a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia. En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomendó consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 13 y la Resolución 1048 de 2023 *“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”*.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El equipo de servicio a la ciudadanía y de comunicaciones como órganos integrantes de la Entidad, se han articulado gracias a la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071

PBX:(+57) 601-3779555 - Información: Línea 195

www.umv.gov.co

como estrategia para la divulgación y socialización de las herramientas y características que tiene el servicio al ciudadano como actor transversal en la imagen de la Unidad de Mantenimiento Vial.

- ✓ Durante el segundo semestre de 2023 se mantuvo la publicación la carta de trato digno a la ciudadanía en la página web de la entidad, sección atención y servicio a la ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/carta-del-trato-digno/> así como también se encuentra publicada en la cartelera física institucional de Servicio a la Ciudadanía.

Ilustración N° 1 Carta Trato Digno a la Ciudadanía



Fuente: Página web de la UAERMV

- ✓ Durante el segundo semestre de 2023 se actualizó en la página web el video con los pasos para acceder al chat virtual, <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/#1653520312190-4e8f03a2-b287> así mismo, esta información fue divulgada a través de las redes sociales de la entidad.

Ilustración N° 2 Pasos para acceder al chat virtual



Fuente: Página web de la UAERMV

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071
PBX:(+57) 601-3779555 - Información: Línea 195
www.umv.gov.co

- ✓ En la página web de la entidad se mantiene la publicación del folleto de Atención al ciudadano https://www.umv.gov.co/portal/wp-content/uploads/2023/01/APIC-DI-001_V_4_Folleto_atencion_al_ciudadano_y_partes_interesadas1024_1.jpg

Ilustración N° 3 Folleto Atención al Ciudadano

Solicitud de acceso a la información: Es el requerimiento con el que se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa, que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad Solicitud de copias: Es la reproducción y entrega de documentos, que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad, como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles Consulta: Es la solicitud de información para orientar a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. Tiempo de respuesta: 30 días hábiles	Aplicativo SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha www-bogota.gov.co/sdqs/ Agendamiento de citas presenciales: https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/ Correo electrónico de atención al ciudadano: atencionalciudadano@umv.gov.co Correo electrónico Defensor del ciudadano: defensor.ciudadano@umv.gov.co Correo denuncias de corrupción: denuncias.corrupcion@umv.gov.co Facebook: unidadde.mantenimientovial Instagram: @umv.bogota Twitter: @UMVbogota	 Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Atención a la Ciudadanía Sede Administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 Línea de Atención al Ciudadano: 601) 3779555 Ext. 1001 y 1002 Chat virtual: https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/ Logos: UMV, BOGOTÁ
---	--	---

Fuente: Página web de la UAERMV

- En la página web sección de inicio, se encuentra ubicado el botón de agendamiento de cita presencial, de acuerdo a lo establecido en la resolución 1519 de 2020. Durante este semestre tres (3) 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 mantiene la publicación de dos videos construidos en conjunto con todas las entidades que conforman el sector movilidad y sus canales de atención, más una infografía con la información de gestión de peticiones. <https://youtu.be/AoqFEwWjVZU>
<https://youtu.be/WaHHSf9Z8QA> <https://www.umv.gov.co/portal/wp-content/uploads/2021/11/Infografia-Derechos-de-Peticion.pdf>
- ✓ La entidad mantiene actualizada la información a la ciudadanía a través de los links de Atención y Servicio a la Ciudadanía y de transparencia y acceso a la información pública en la página web: <https://www.umv.gov.co/portal/> en la cual fue publicada la siguiente información:
- Informes PQRSFD III y IV trimestre 2023, informes de solicitud de acceso a la información III y IV trimestre de 2023, encuesta de satisfacción III y IV trimestre 2023, informe de resultados encuesta telefónica III y IV trimestre, informe de gestión Defensora de la Ciudadanía período enero 2023 a junio 2023, informe canales de atención a la ciudadanía enero septiembre 2023, <https://www.umv.gov.co/portal/transparencia/#planeacion-presupuesto-informes>

4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

Durante el segundo semestre de 2023 en articulación con la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el componente de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina de Talento Humano de la UAERMV, coordinaron acciones para incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC de la entidad, jornadas de cualificación para colaboradores y funcionarios, realizando la correspondiente inscripción al Ciclo 2, módulos 1,2,3 y 4 y Ciclo 3 módulos 1,2 y 3:

Tabla 5: Jornadas de Cualificación PPDSC II Semestre 2023

Ciclo	Fecha	Módulo
Ciclo 2	10/07/2023	M4 Comunicación Asertiva, Lenguaje Claro e incluyente
Ciclo 3	14/08/2023	M1: Ética y transparencia
	14/09/2023	M2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio
	17/10/2023	M3: Inteligencia Emocional y Social en el servicio

Fuente: Elaborada por Servicio a la Ciudadanía.

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El equipo de Servicio a la Ciudadanía con el propósito de fortalecer sus competencias, durante el segundo semestre de 2023 participó en el nodo de formación y capacitación de los procesos 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 los demás talleres, cualificaciones y capacitaciones, organizadas por la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y demás temas relacionados con atención al ciudadano incluidos en el Plan Institucional de Capacitación – PIC de la UAERMV y del contrato suscrito con la Universidad Nacional de Colombia de la siguiente manera:

Tabla. N° 6 Sensibilización, formación y capacitación

N°	Fecha	Tipo de Formación
1	07/07/2023	Capacitación Reportes Bogotá te Escucha
2	10/08/2023	Capacitación Funcional Bogotá te Escucha
3	14/09/2023	Capacitación Reportes Bogotá te Escucha
4	24/10/2023	Capacitación Administradores Bogotá te Escucha
5	09/11/2023	Capacitación Funcional Bogotá te Escucha
6	14/11/2023	Capacitación Reportes Bogotá te Escucha
7	10/07/2023	Cualificación Ciclo 2: M4 Comunicación Asertiva, Lenguaje Claro e incluyente
8	14/08/2023	Cualificación Ciclo 3: M1: Ética y transparencia
9	14/09/2023	Cualificación Ciclo 3: M2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio
10	17/10/2023	Cualificación Ciclo 3: M3: Inteligencia Emocional y Social en el servicio
11	13/09/2023	Curso Política de Servicio al Ciudadano

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071

PBX:(+57) 601-3779555 - Información: Línea 195

www.umv.gov.co

N°	Fecha	Tipo de Formación
12	21/09/2023	Curso Cultura de Servicio a la Ciudadanía
13	06/10/2023	Curso Fortalecimiento habilidades Blandas para Directivos
14	27/10/2023	Curso Fortalecimiento de competencias y habilidades blandas para Administrativos
15	11/11/2023	Curso Redacción y Producción de Textos en Lenguaje Claro

Fuente: Elaborada por Servicio a la Ciudadanía

4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados:

- ✓ Actualmente la Unidad de Mantenimiento vial no cuenta con trámites ni OPAS dada su misionalidad y funciones no evidencia procedimientos que cumplan con los atributos considerados como tramites ni otros procedimientos administrativos – OPAS. No obstante, el sitio web de Unidad de Mantenimiento Vial presenta un menú de accesibilidad con una opción de acceso que se encuentra ubicada en la parte media derecha de todas las páginas, la cual permite a los usuarios que tienen diferentes tipos de discapacidad mejorar la experiencia de navegación al ayudarles a navegar por teclado, ajustar el tamaño y cambiar las fuentes del texto del sitio web, seleccionar espaciados del texto, cambiar los niveles de contraste, resaltar áreas con enlaces para la ubicación en las secciones, detener animaciones, aumentar el tamaño del cursor incluyendo la activación de línea guía de lectura.
- ✓ 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, Tiempos de respuesta para las peticiones y Defensor del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/pgrsfd/>
 - 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/#1630002886447-fff40f4c-2a08>
 - Quienes somos: Que es la UMV <https://www.umv.gov.co/portal/quienes-somos-2/>
- ✓ Para los contenidos audiovisuales producidos por la entidad se encuentran implementados los subtítulos incorporados (closed caption) así como lengua de señas para las transmisiones realizadas en vivo como la rendición de cuentas zonal.

Las anteriores opciones cubren las experiencias de usuarios con discapacidad visual o ceguera, usuarios de la tercera edad, también a los usuarios con movilidad reducida y discapacidades temporales, el menú de accesibilidad permite activar todas las opciones disponibles o seleccionar específicamente la opción requerida.

Con la implementación de las funcionalidades descritas se está dando el cumplimiento de los requisitos WCAG 2.1. Nivel AA (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

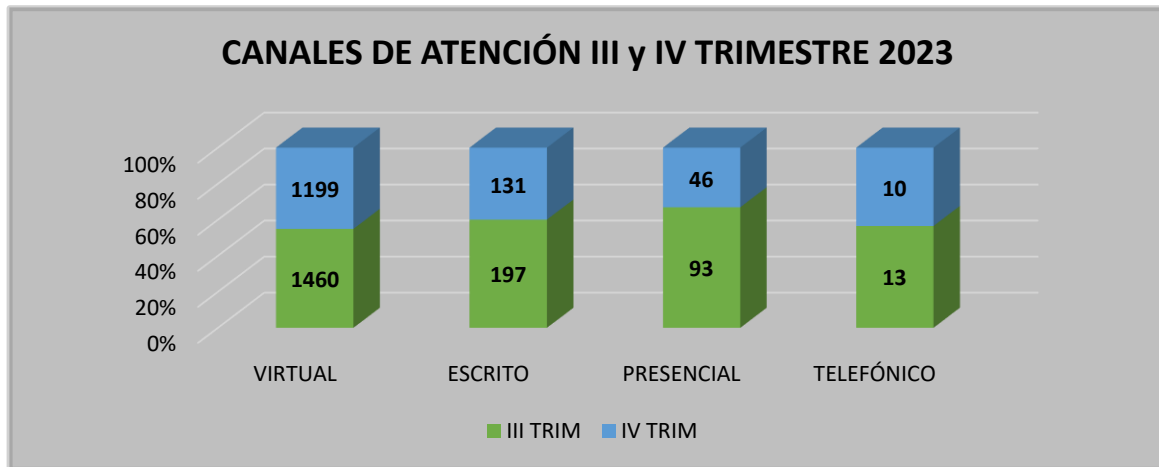
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos

5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

A continuación, se presenta el comportamiento durante el segundo semestre del año 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.

Gráfica 5. Canales de Atención II Semestre 2023



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

Tabla. N° 7 Canales de Atención II Semestre 2023

TRIM - CANAL	VIRTUAL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL	%
III TRIM	1460	197	93	13	1786	56%
IV TRIM	1199	131	46	10	1386	44%
TOTAL	2659	328	139	23	3149	100%

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

De manera general la ciudadanía ha obtenido atención y servicio de manera continua, a la fecha se tienen habilitados todos los canales de atención. Es importante mencionar que para este semestre a través del canal virtual se registró un total de 2659 requerimientos, siendo el más utilizado por la ciudadanía seguido por el escrito con 328 requerimientos y el presencial con 139.

Es importante tener en cuenta que, para el segundo semestre del año, a través del chat virtual se brindó información y orientación en tiempo real a doscientos ochenta y tres (283) inquietudes presentadas por la ciudadanía, de los cuales se radicaron para tramite veintiocho (28) peticiones, con un tiempo promedio de primera respuesta de un (1) minuto, veinte (20)

segundos, una duración promedio de atención por chat de siete (7) minutos, treinta y dos (32) segundos y 47 calificaciones positivas.

Periódicamente se publican en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y página web de la entidad, piezas comunicativas donde se divulgan los canales de interacción con la ciudadanía, informando donde y como se pueden tramitar las PQRSFD, como herramienta informativa que permite garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

Ilustración N° 4 Redes Sociales.



Fuente: Redes Sociales UAERMV

Ilustración N° 5 Página web – Defensor del Ciudadano



Fuente: Página web UAERMV

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

Actualmente la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV no cuenta con trámites ni OPAS dada su misionalidad y funciones no evidencia procedimientos que cumplan con los atributos considerados como tramites ni otros procedimientos administrativos – OPAS. No obstante, el sitio web de Unidad de Mantenimiento Vial presenta un menú de accesibilidad con una opción de acceso que se

encuentra ubicada en la parte media derecha de todas las páginas, la cual permite a los usuarios que tienen diferentes tipos de discapacidad mejorar la experiencia de navegación al ayudarles a navegar por teclado, ajustar el tamaño y cambiar las fuentes del texto del sitio web, seleccionar espaciados del texto, cambiar los niveles de contraste, resaltar áreas con enlaces para la ubicación en las secciones, detener animaciones, aumentar el tamaño del cursor incluyendo la activación de línea guía de lectura. Igualmente cuenta con el contenido del menú principal, las opciones destacadas y videos explicativos de atención al ciudadano en lengua de señas.

Aunque la UAERMV no cuenta con trámites ni OPAS, mensualmente publica la información de los servicios ofertados, en el canal virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se envía el certificado de confiabilidad con la información publicada al correo usuario guía de trámites y servicios.

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados:

Durante el II semestre se desplegaron acciones para promover el uso de los canales de atención de la entidad, dentro de las cuales se realizaron piezas comunicativas relacionadas con el chat virtual, carta de trato digno a la ciudadanía, agendamiento de citas y Defensor del Ciudadano.

Ilustración N° 6 Redes Sociales.



Fuente: Redes Sociales UAERMV

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071
 PBX: (+57) 601-3779555 - Información: Línea 195
www.umv.gov.co

Ilustración N° 7 Redes Sociales.



Fuente: Redes Sociales UAERMV

Se mantiene actualizada la información publicada en la página web de la entidad, sección atención y servicio a la Ciudadanía, con sus canales y horarios de atención. Adicionalmente, se encuentran 2 videos relacionados con los canales de comunicación y chat virtual, los cuales se encuentran hablados, subtítulos y traducidos a lengua de señas <https://www.umd.gov.co/portal/canales-de-atencion/>

Ilustración N° 8 Página web – Canales de Atención



Fuente: Página web UAERMV

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071
PBX: (+57) 601-3779555 - Información: Línea 195
www.umd.gov.co

5.4 Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

- ✓ Se cuenta con la herramienta Web Service que articula el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la UAERMV con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, para el segundo semestre del año se registraron a través de la herramienta Web Service 537 peticiones ciudadanas, 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.
- ✓ Se cuenta con el menú de atención al ciudadano en la página web en el cual podemos encontrar el botón crear petición que tiene acceso directo a Bogotá te escucha como alternativa para interponer una PQRSFD, el botón consultar petición para las peticiones que ya fueron registradas en el sistema y el botón respuesta a peticiones de redes sociales, para consultar la respuesta de las peticiones realizadas a través de dicho canal.
- ✓ Así mismo se encuentran los videos explicativos de: Derecho de Petición, Denuncias por actos de corrupción, Defensor del Ciudadano, presentación entidades del sector movilidad, canales de atención del sector movilidad e infografía de descripción y tipo de peticiones <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/>

Ilustración N° 9 Página Web – Sección PQRSFD



Fuente: Página web UAERMV

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 - C.P.111071

PBX: (+57) 601-3779555 - Información: Línea 195

www.umv.gov.co

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

Acciones y resultados:

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Los informes del Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV, se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente link: <https://www.umv.gov.co/portal/defensor-del-ciudadano/#informes-de-gestion>

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

7.1 Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

Anexo al presente informe, se envía el informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad correspondiente a la vigencia 2023.

7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

El Defensor del Ciudadano de la UAERMV en el período comprendido entre julio de 2023 a diciembre de 2023, participó en una sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, participó en una sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, convocada por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Así mismo, como integrante activo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, asistió a las reuniones de Plenaria, Nodo Central, Nodos sectoriales de movilidad y Nodos intersectoriales de Formación y Capacitación.

8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

- ✓ Dada la gestión del Defensor del Ciudadano como principal garante de los proyectos de servicio al ciudadano ha coordinado todas las acciones necesarias para garantizar la prestación del servicio y velar por el cumplimiento de las directrices y normas que regula la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ El Defensor de la Ciudadanía gestionó la integración entre los equipos de Servicio a la Ciudadanía y Comunicaciones con el objetivo de brindar a la ciudadanía información, clara

amable y concisa sobre los servicios y herramientas que ofrece la Unidad de Mantenimiento Vial, desplegando las siguientes acciones:

- Actualización videos: Tiempos de Respuesta a las PQRSFD, Conozca el Defensor del Ciudadano, Cuándo acudir al Defensor del Ciudadano y Chat Virtual.
- Socialización Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor, redes sociales de la entidad
- Cartilla en lengua de señas UMV
- ✓ El componente de Servicio al Ciudadano en articulación con el área de comunicaciones de la Entidad, realizó campaña del ranking de respuestas oportunas a las PQRSFD I Semestre 2023.
- ✓ Se han ejecutado 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 con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de la Veeduría Distrital y los demás estándares vigentes en la materia.
- ✓ Se reconoce la inclusión del enfoque de derechos mediante la aplicación del manual de atención a la ciudadanía y grupos de valor, así como la actualización de los documentos internos del componente de 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.
- ✓ En aras de contribuir a la calidad y oportunidad de las respuestas que se generan a la ciudadanía, se han remitido correos electrónicos de alerta de peticiones que están próximas a vencerse y/o vencidas al profesional responsable, con copia a su jefe inmediato, en procura de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición.
- ✓ El Defensor de la Ciudadanía, junto con su equipo de colaboradores de servicio a la ciudadanía, desarrolló estrategias de sensibilización y socialización para los integrantes de las áreas misionales de la Unidad de Mantenimiento Vial, basadas en temas de lenguaje claro, tiempos de respuesta y tipos de requerimientos con el objetivo de mejorar la atención y repuesta a las peticiones resueltas por dichas dependencias.

8.2 Recomendaciones

- ✓ Mantener el continuo control y seguimiento a los canales de atención mediante el desarrollo de mesas de trabajo al interior del equipo de trabajo de Servicio a la Ciudadanía para mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad.
- ✓ Continuar manteniendo las estrategias que se implementaron y las que se ajustaron con el fin de mejorar el tiempo de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y aumentar el nivel satisfacción de nuestros ciudadanos(as).
- ✓ Es necesario continuar realizando jornadas de sensibilización a los servidores y/o colaboradores que se encargan de generar respuestas, con el objetivo de mejorar la calidad de las mismas con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

- ✓ Se recomienda continuar generando campañas de promoción y difusión de información a la ciudadanía, con el apoyo del equipo de comunicaciones con el objetivo de seguir brindado a los ciudadanos(as) información oportuna, clara y objetiva.
- ✓ Continuar promoviendo por los diferentes canales, la figura del Defensor de la Ciudadanía como principal actor de confianza en la imagen institucional.

Elaborado por: Angela Liliana Malagon Morales / Profesional Especializado / Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía

Revisado por: José Fernando Franco Buitrago / Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad
Angela Liliana Malagon Morales / Profesional Especializado / Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía

Aprobado por: José Fernando Franco Buitrago / Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad