



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PERÍODO ENERO - SEPTIEMBRE DE 2024

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Noviembre 2024

Tabla de Contenido

1. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3
1.1. Canal Presencial.....	4
1.1.1. Principales avances y logros:.....	5
1.2. Canal Telefónico.....	13
1.2.1. Principales avances y logros:.....	14
1.3. Canal Virtual.	14
1.3.1. Principales avances y logros:.....	14
1.4. Canal Escrito.	14
2. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	15
3. TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .	16
4. LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	18
4.1. Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”	18
5. PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN, CUALIFICACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	19
6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	19
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	20
7.1. Canal Presencial.....	20
7.1.1. Recomendaciones FURAG	23
7.2. Canal Telefónico	23
7.3. Canal Virtual.....	23
7.4. Canal Escrito	23
8. CONCLUSIONES.....	24

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 Servicio a la Ciudadanía, 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 Servicio a la Ciudadanía	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: https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/	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”	www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/	Operando	Portal habilitado las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención a la ciudadanía.
	Correo Electrónico Institucional	atencionalciudadano@umv.gov.co	Operando	El correo electrónico se encuentra habilitado

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	ESTADO ACTUAL	HORARIO DE ATENCIÓN
	Correo Electrónico Defensor del Ciudadano	defensor.ciudadano@umv.gov.co		las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención a la ciudadanía.
	Chat Virtual	https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm.
	Redes Sociales Institucionales	Facebook: @unidadde.mantenimientovial Instagram: @umv.Bogota TikTok: @umv.bogota X: @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 a la ciudadanía.

Fuente: Componente Servicio a la Ciudadanía

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 Servicio a la Ciudadanía 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 2024 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 2. Comparativo, total de atenciones presenciales 2023-2024

ATENCIONES PRESENCIALES	Año 2023	Año 2024
Meses	Sede Administrativa	Sede Administrativa
ENERO	7	12
FEBRERO	13	5
MARZO	24	7
ABRIL	8	9
MAYO	12	11
JUNIO	10	10
JULIO	5	11
AGOSTO	15	14
SEPTIEMBRE	8	10
Total	102	89

Fuente: Base de Datos ACI 2023-2024- Servicio a la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

En el comparativo anterior se ve reflejado el número total de atenciones presenciales entre los meses de enero a septiembre de los años 2023 y 2024, arrojando como resultado una disminución de atenciones a la ciudadanía de un **12.7%**. 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 – 2024

TEMAS	I TRIM	II TRIM	III TRIM	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1223	1367	1278	3868	74%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	235	175	186	596	11%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	152	145	142	439	8%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	37	39	54	130	2%
INCONFORMIDAD POR OBRA	24	8	17	49	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	23	17	4	44	1%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	10	8	15	33	1%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	4	14	3	21	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	6	1	0	7	0%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	4	1	2	7	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	2	1	4	7	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	1	2	0%
TOTAL	1721	1776	1706	5203	100%

Fuente: Base de datos ACI 2024 – Servicio a la Ciudadanía

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 74, seguido por la Gestión Administrativa con un 11%, en tercer lugar, la Información Técnica de Obras con un 8% y, en cuarto lugar, la Gestión del Talento Humano con un 2%. Esto permite analizar que, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 30 de septiembre de 2024, se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías.

1.1.1. Principales avances y logros:

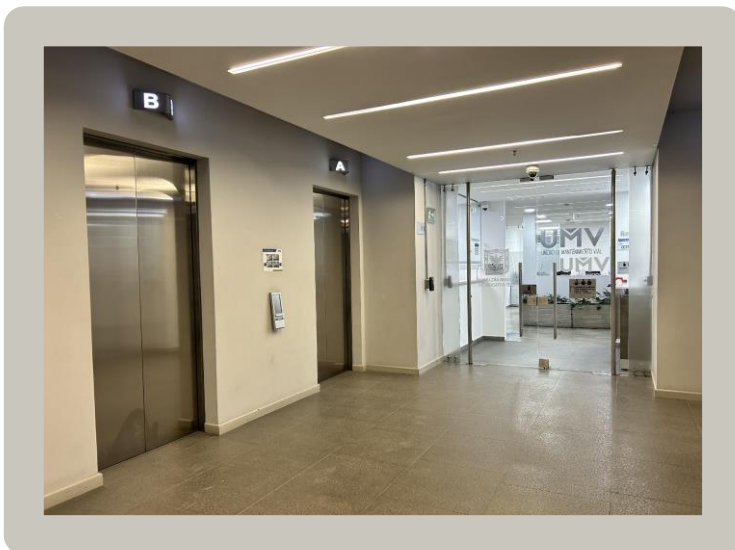
Sede Administrativa

Se realizaron adecuaciones físicas en el punto de Atención a la Ciudadanía 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:

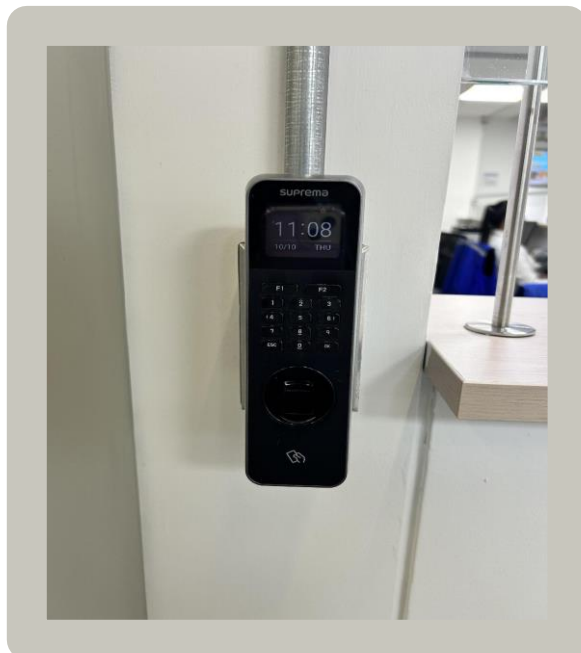
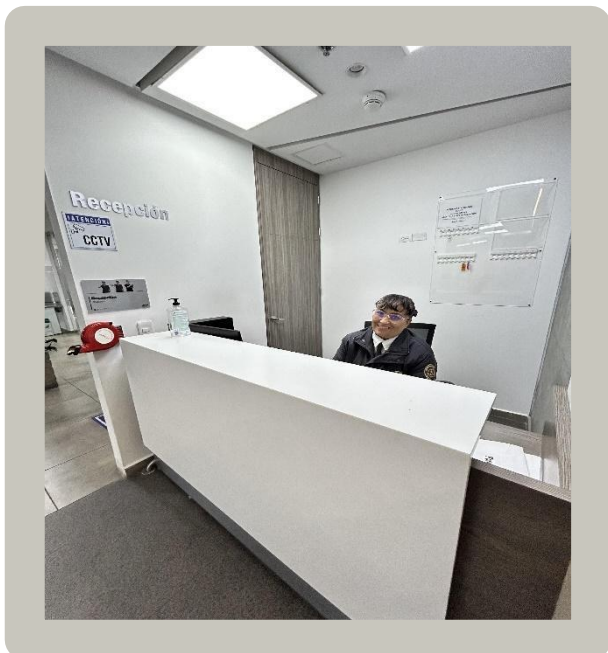
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

- Se cuenta con acceso peatonal y ascensores, que facilitan el acceso a la ciudadanía, 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

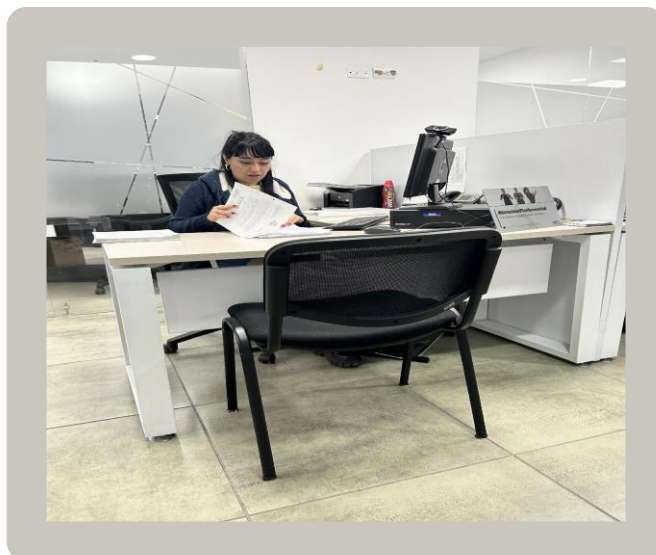
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

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.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

- 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

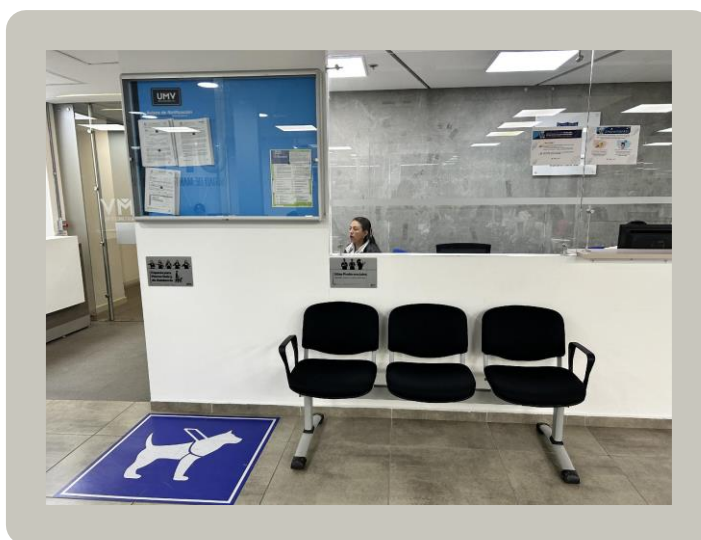
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
 Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

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.



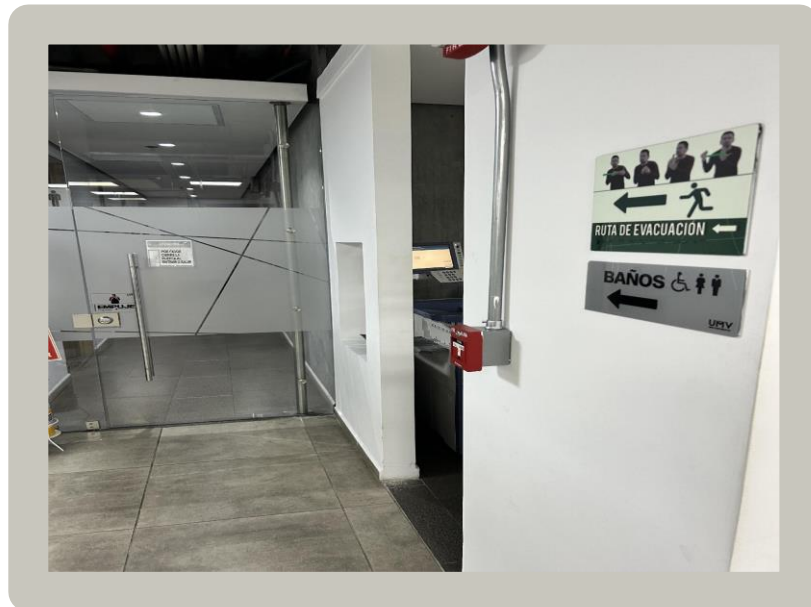
- En el módulo de atención preferencial del punto de atención a la ciudadanía se instaló señalización, con el símbolo gráfico de accesibilidad con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co



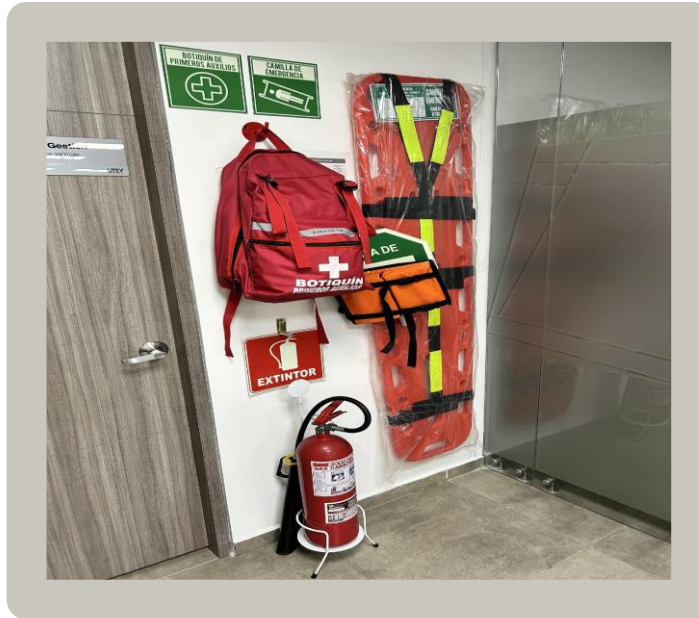
- Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indican las rutas de evacuación del punto de atención.



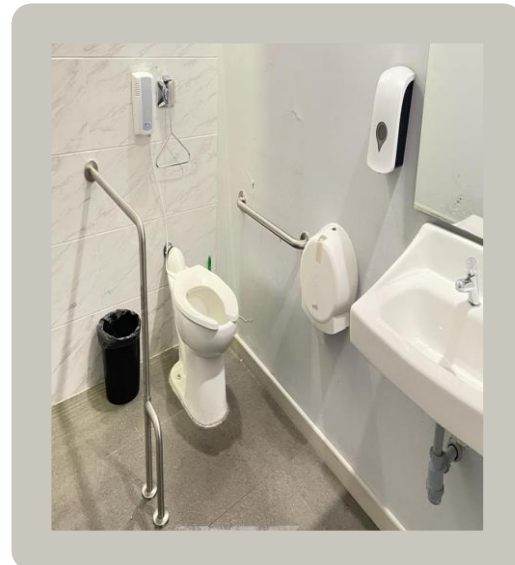
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

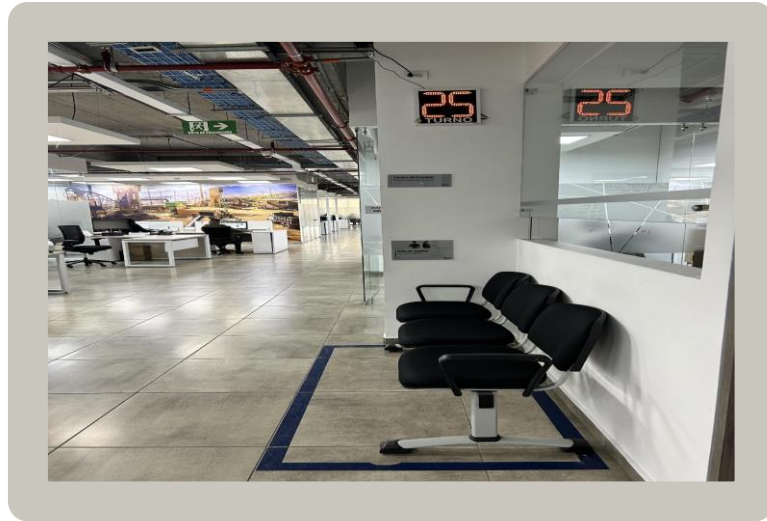
- Elementos de primeros auxilios visibles y accesibles.



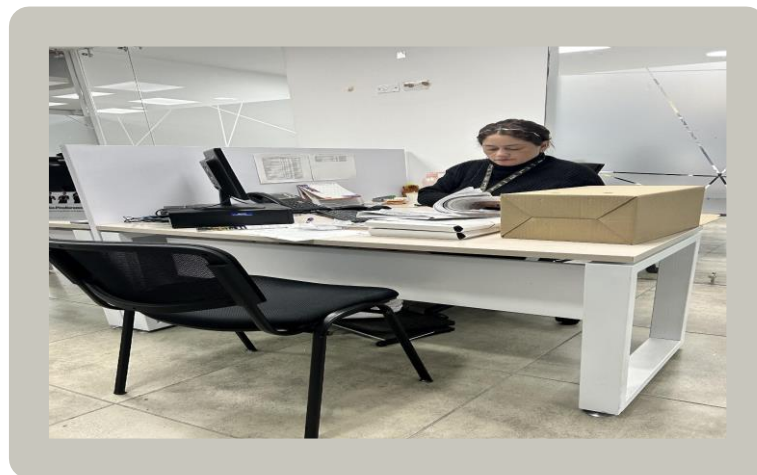
- Disponibilidad de baños públicos y baño para personas con discapacidad con los requerimientos técnicos para su uso, durante el primer semestre 2024 se adecuaron las barras de agarre.



- 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 cuenta con 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 2024 once (11) ciudadanos agendaron su cita para recibir atención a través del canal presencial en el punto Atención a la Ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/>.
- Se realizó solicitud de requerimientos técnicos específicos de accesibilidad al medio físico para el punto de servicio a la ciudadanía en la entidad.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

- Se cuenta con el contrato de “Prestación del servicio de interpretación en línea – SIEL y soporte técnico a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, para atender a la población con discapacidad auditiva”.
- Se solicitó mediante memorando al área de Recursos Físicos de la entidad la instalación de señalización táctil /podotáctil de alerta y guías con contraste de color que facilite a personas con discapacidad visual el desplazamiento hacia los módulos de atención de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 - Accesibilidad en medio físico - señalización táctil.
- Se solicitó mediante memorando al área de Recursos Físicos de la entidad la instalación y adecuación del mapa de ubicación que cuente con alto relieve, sistema braille y/o en sistema de audio y video, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 6047 numeral 45.

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 Servicio a la Ciudadanía 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 2024 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 4. Comparativo total atenciones telefónicas 2023-2024

ATENCIONES TELEFÓNICAS	Año 2023	Año 2024
Mes	Sede Administrativa	Sede Administrativa
ENERO	65	45
FEBRERO	78	62
MARZO	67	52
ABRIL	48	79
MAYO	51	38
JUNIO	46	37
JULIO	63	24
AGOSTO	71	48
SEPTIEMBRE	58	33
Total	547	418

Fuente: Base de Datos ACI 2023-2024- Servicio a la Ciudadanía

En la tabla comparativa se puede analizar, que para el año 2024 se generó una

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

disminución del **24%** en las atenciones telefónicas a la ciudadanía respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

1.2.1. Principales avances y logros:

- Se mantiene 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 Servicio a la Ciudadanía para su correcto uso.
- Se realizó sensibilización a los colaboradores de Servicio a la Ciudadanía, para que, al finalizar la prestación del servicio en el canal telefónico, inviten a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción, ingresando en la página web de la entidad sección atención y servicio a la ciudadanía, pestaña encuesta de satisfacción.

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: carta trato digno a la ciudadanía, servicio de interpretación virtual SERVIR y funciones del Defensor de la ciudadanía.
- Se solicitó al área de comunicaciones la actualización de los siguientes videos: Derechos de petición, Denuncias por hechos de Corrupción y Canales de Atención.
- Como material de apoyo y consulta, se diseñó y entregó a las dependencias de la Entidad la cartilla ABC para gestionar y tramitar las peticiones en la UMV.

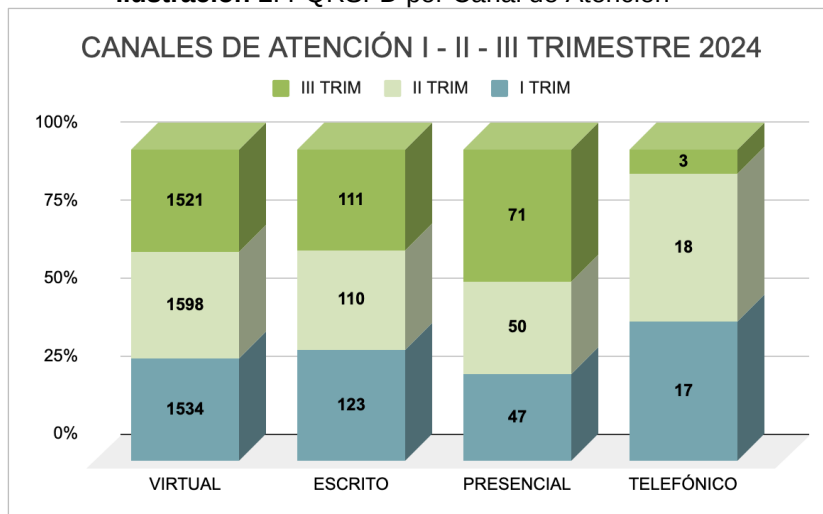
1.4. Canal Escrito.

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 2024 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 2024- Servicio a la Ciudadanía

Tabla 5. PQRSFD por Canal de Atención

TRIM - CANAL	VIRTUAL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL	%
I TRIM	1534	123	47	17	1721	33%
II TRIM	1598	110	50	18	1776	34,1%
III TRIM	1521	111	71	3	1706	32,7%
TOTAL	4635	344	168	38	5203	100%

Fuente: Base de Datos ACI 2024- Servicio a la Ciudadanía

Durante el período enero a septiembre de 2024 el canal virtual fue el más utilizado por la ciudadanía, registrando un total de 4635 requerimientos, seguido por el escrito con 344 requerimientos y en tercer lugar el presencial con 168.

Es importante tener en cuenta que, durante el período comprendido entre enero a septiembre de 2024, se brindó información y orientación en tiempo real a trescientos cuarenta y cinco (345) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 85 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos, 43 segundos y 58 calificaciones positivas, recibiendo a través de este canal ciento cincuenta (95) peticiones.

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

El componente de Servicio a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, actualmente cuenta con 4 contratistas y un profesional especializado de los cuales tres 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 a la Ciudadanía

Canal de Atención		Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
Presencial		Equipo técnico que brinda apoyo semanal a estos dos canales	Se encuentran designados tres contratistas, para la sede administrativa, entre sus obligaciones están:	1
Telefónico			Brindar orientación e información a la ciudadanía acerca de los servicios que presta la UAERMV, atender sus necesidades, tomar sus peticiones, entre otros.	
Virtual	E-mail y Redes Sociales	1 contratista	Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están: 1) Recepcionar y enviar a radicar las PQRSFD, recibidas a través de correo electrónico al área de correspondencia. 2) Notificar a través de correo electrónico al peticionario(a) el número de radicado para su correspondiente seguimiento. 3) Recepcionar y enviar a radicar las PQRSFD, recibidas a través de redes sociales. 4) Notificar a través de correo electrónico el número de radicado al colaborador encargado de redes sociales del área de comunicaciones. 5) Publicar diariamente en la página web de la entidad las peticiones y respuestas de redes sociales, con radicado de entrada y de salida Orfeo. Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.	

Canal de Atención		Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
	Bogotá te Escucha y Chat virtual	1 contratista	Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están: 1) Revisar diariamente las peticiones que ingresan a Bogotá te Escucha y realizar los traslados por competencia a las entidades responsables. 2) Asignar y clasificar las peticiones que son competencia de la UAERMV. 3) Enviar las peticiones que ingresan directamente a Bogotá te Escucha al correo de atención al ciudadano para la radicación a través de Orfeo. 4) Registrar las peticiones de origen ciudadano a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha. 5) Realizar seguimiento a las respuestas. 6) Cargar las respuestas y realizar los respectivos cierres en Bogotá te Escucha. 4) Atender a través del chat virtual a la ciudadanía que realiza consultas, solicita información, e interpone peticiones en línea. Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.	Es necesario contar con un colaborador más, para apoyar el chat virtual.
	Escrito	1 contratista	La ciudadanía radica los documentos en la ventanilla de correspondencia y las peticiones son enviadas al contratista de atención al ciudadano encargado de realizar la reasignación y gestión de peticiones escritas a través del sistema de gestión documental Orfeo, dentro de sus obligaciones se encuentran las siguientes: 1) Verificar que los requerimientos cumplan con los requisitos regulados en la ley y en el procedimiento establecido. 2) Registrar a través del Web Service, las peticiones en Orfeo y Bogotá te Escucha. 2) Registrar en la Base de Datos ACI 2024. 3) Reasignar a través de Orfeo la petición a la dependencia competente. 4) Hacer seguimiento al trámite y respuesta de los requerimientos a través de correos de alerta preventiva. Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.	

Fuente: Elaboración propia – Servicio a la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
 Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

4. LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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 Defensor del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/pgrsfd/>
- Canales de Atención: Canales de Comunicación de la Unidad de Mantenimiento Vial, Chat Virtual UMV: <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/>
- Defensor del Ciudadano: Presentación Defensor del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/pgrsfd/defensor-del-ciudadano/#1630002886447-fff40f4c-2a08>
- 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 la siguiente estrategia:

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

- 1) Traducción de documentos a lenguaje claro: Durante el período de enero a septiembre de 2024 se postuló a la Veeduría Distrital 2 documentos para la traducción a lenguaje claro, recibiendo la correspondiente retroalimentación, evaluación y entrega del formato de requerimientos PQRSFD y la Encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía.
- 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 mayo, se realizó el taller de Fundamentos en Lenguaje Claro e incluyente.
- 3) Se asistió a dos (2) talleres brindados por la Veeduría Distrital: Diseño Universal para Sistemas Señaléticos en Puntos de Servicio a la Ciudadanía, y Comunicaciones Empáticas.

- 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 a la Ciudadanía de la UAERMV, en articulación con Talento Humano, en octubre de 2024 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 Militar Nueva Granada.

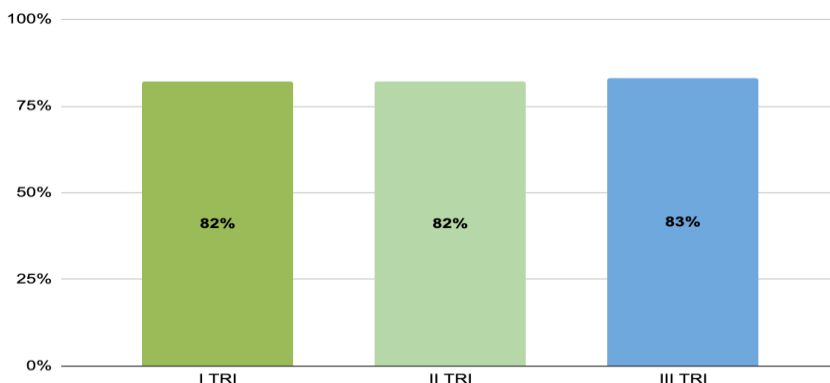
5. PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN, CUALIFICACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

El equipo de Servicio a la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de enero a septiembre 30 de 2024, asistió en 11 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”. Por otra parte, participó en tres Ciclos de Cualificación integrados por 11 Módulos con temáticas de Servicio a la Ciudadanía, los cuales fueron 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 2024, 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 268 encuestas y un 82% de satisfacción, para el II trimestre bajo una muestra de 290 encuestas y un 82% de satisfacción y para el III trimestre bajo muestra de 270 encuestas y un 83% de satisfacción.

Ilustración 2. Satisfacción ciudadana por trimestre – 2024



Fuente: Informes de Satisfacción de Atención y Servicio a la Ciudadanía ene.- sep. 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

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 2024, 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 a la ciudadanía, en especial, a aquel punto presencial destinado a brindar atención a la ciudadanía, 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.
Zona 1 - Recepción Área que facilita el control del ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y de atención se congestionen	1.1 Ingreso	1.1.1 Adecuaciones para el acceso peatonal	1.1.1.2 Disponibilidad de rampas o ascensores que faciliten el acceso de los ciudadanos 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

Zona	Área / Concepto		Puntos Por fuera de la Red CADE	
			Dirección del punto	Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.
			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 de información y/o los módulos de asignación de turnos	Sí
		1.2.3 Solicitud de turnos	1.2.3.1 Módulos o espacios para la asignación de turnos	Sí
	1.3 Radicación o correspondencia	1.3.1 Radicación o correspondencia	1.3.1.1 Disponibilidad de punto de radicación o correspondencia	Sí
Zona 2 - Permanencia Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denominan también espacios de antesala	2.1 Sala de espera o hall de filas	2.1.1 Sala de espera	2.1.1.1 Disponibilidad de sillas de espera. Mínimo 4 por cada módulo de atención	Sí
			2.1.1.2 Disponibilidad de sillas prioritarias destinadas para 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

Zona	Área / Concepto		Puntos Por fuera de la Red CADE	
			Dirección del punto	Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.
			2.1.1.4 Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que permitan identificar la distribución de espacios y de áreas del punto de atención, así como el lugar en el que debe esperar cada ciudadano para la gestión de su trámite o servicio	Sí
			2.1.1.5 Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indiquen las rutas de evacuación del punto de atención	Sí
			2.1.1.6 Elementos de primeros auxilios visibles y fácilmente accesibles	Sí
			2.1.1.7 Zona para elementos técnicos, centro de cómputo y acceso a conectividad, donde la norma lo requiera	Sí
		2.1.2 Servicios complementarios	2.1.2.1 Disponibilidad de baños públicos por cada nivel del punto de atención	Sí
			2.1.2.2 Disponibilidad de baños públicos habilitados para personas con discapacidad	Sí
Zona 3 - Atención Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio	3.1 Módulos de atención	3.1.1 Módulos de atención	3.1.1.1 Sistema audiovisual para indicar el número de turno activo o nombre del ciudadano a atender	Sí
			3.1.1.2 Silla interlocutora	Sí
			3.1.1.3 Silla ergonómica para el funcionario	Sí
			3.1.1.4 Escritorio con superficie de trabajo	Sí

Fuente: Criterios de espacio idóneo PPDSS-2024

Con este diagnóstico, se identifican los puntos que serán objeto de construcción y/o

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

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

- Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención de centros integrados de servicio para las ciudadanías.
- Implementar dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
- Implementar paraderos y estacionamientos para personas con discapacidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
- Utilizar 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) para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas.

7.2. Canal Telefónico

Teniendo en cuenta que se cuenta con extensiones, 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.

7.3. 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 a la ciudadanía 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.

7.4. 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 2024 la entidad recepcionó 5203 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 vía e-mail.
- ✓ Se han venido desarrollando mesas de trabajo con la Oficina de Servicio a la Ciudadanía 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 Servicio a la Ciudadanía: PQRSFD.
- ✓ Se revisaron los resultados del FURAG 2023, 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 realizó la actualización documental y divulgación del Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD SRP-PR-001 V1.
- ✓ Se actualizaron los formatos de Requerimientos PQRSFD SRPIFM-002 V2 y Encuesta de Satisfacción y Servicio a la Ciudadanía SRP-FM-001 V2, incluyendo criterios de caracterización ciudadana.

Proyectó: Verónica Marianna Bello Mora / Contratista – Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

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