

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

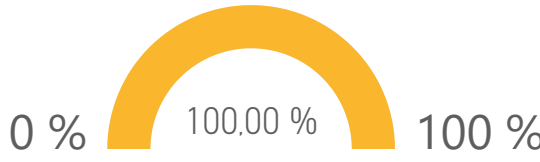
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



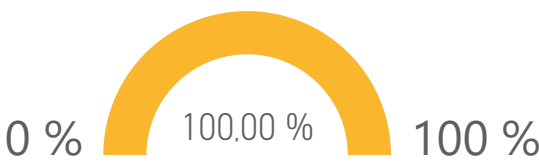
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

▲
Para el segundo semestre se realizó un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad con su correspondientes avances.

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2024, la Entidad ha avanzado dentro de la ruta estratégica del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, en la realización de dos mesas de trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía y aprobación de reglamento interno de la siguiente manera:

1. 19/09/2024 primera mesa de trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía en la que se presentó y aprobó el reglamento interno.
2. 19/11/2024 Segunda Mesa de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía en la que se realizó la presentación del diagnóstico de participación ciudadana UMV.

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

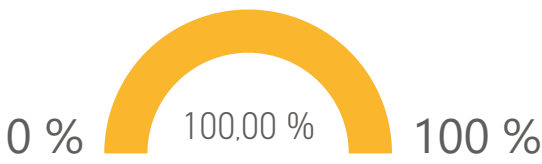
La entidad asignó recursos en el presupuesto anual para cumplir con las metas de las políticas de servicio a la ciudadanía, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción a través del proyecto de inversión 8095. Este proyecto tiene como meta mantener, optimizar y modernizar el modelo integrado de planeación y gestión en la entidad. Para lo cual se elaboró una tabla en Excel que detalla el presupuesto anual para salarios y honorarios de personal que desarrollan actividades relacionadas con estas políticas.

Además, para la Política de Participación Ciudadana se apropió un valor de \$288.000 millones dentro del presupuesto anual de recursos de inversión para cumplir con la meta de diseñar e implementar una estrategia de promoción a la participación ciudadana con enfoque de género, diferencial y territorial, del Proyecto de Inversión 8808, formulado en el marco del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Camina Segura".

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

▲
Durante el segundo semestre de 2024 la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, fortaleció el uso de las herramientas de lenguaje claro mejorando la comunicación asertiva y la calidad de las respuestas a la ciudadanía. Se participó en el taller "Fundamentos en Lenguaje Claro e Incluyente" brindado por la Veeduría Distrital y se postuló el formato de gestión de requerimientos PQRSFD para traducción a lenguaje claro, recibiendo la correspondiente retroalimentación y evaluación.

Se lograron avances en la actualización documental y su socialización, actualizando el formatos de Requerimientos PQRSFD SRPI-FM-002 V3 y Encuesta de Satisfacción y Servicio a la Ciudadanía SRPI-FM-001 V3, incluyendo criterios de caracterización ciudadana y lenguaje claro.

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, a través de la figura del Defensor de la Ciudadanía, durante el segundo semestre de 2024, implentó acciones para promover el uso de los canales de atención de la entidad. Entre estas acciones se incluye la publicación de videos en la página web relacionados con los canales de atención y denuncias por actos de corrupción.

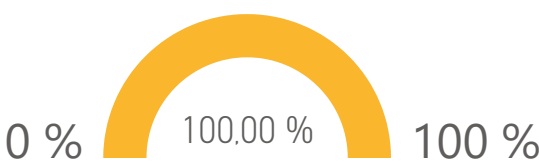
De forma periódica se publican piezas comunicativas en las redes sociales, con el objetivo de difundir los canales de interacción con la ciudadanía y brindar información sobre cómo y dónde tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSFD). Esto permite garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

Por otra parte, la Líder de Servicio a la Ciudadanía socializó a su equipo de Trabajo la Directiva conjunta 005 de 2023, que establece las directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, y protección de identidad del denunciante. Además, se revisó y actualizó la suscripción de los compromisos de confidencialidad y no divulgación de la información de acuerdo con las indicaciones de la Directiva 005 de 2023

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

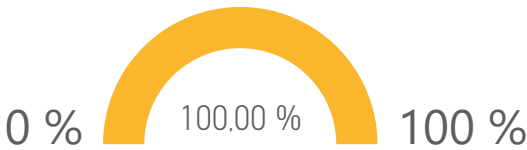
Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, trimestralmente presenta el comportamiento de las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como parte del proceso de mejoramiento continuo de la UAERMV. Se analiza el total de peticiones recibidas, tipología, canales de atención, temas más reiterados, localidades con más peticiones, días de respuesta por dependencia. Esto ha permitido al Defensor de la Ciudadanía formular recomendaciones a la mesa directiva para mejorar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.

Además, se envían informes mensuales y trimestrales de PQRSFD a los Directivos con análisis de resultados y recomendaciones para tomar acciones de mejora. También se envía un informe trimestral de seguimiento a las respuestas de las PQRFD, con resultados de la percepción de la ciudadanía sobre la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas de PQRSFD, incluyendo conclusiones y recomendaciones.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Conforme a lo establecido en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2024, la Oficjna de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, consolidó dos informes trimestrales, sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSFD) que gestionó la entidad. Los informes presentan información detallada sobre el total de PQRSFD, incluyendo tipologías, temas, traslados por competencia, canales de atención, PQRSFD por localidades, peticiones asignadas por dependencia, principio de oportunidad, días promedio de respuesta, estado de las peticiones en el período, estado de las peticiones por dependencia, solicitudes de acceso a la información, conclusiones y recomendaciones. Los informes se remitieron mediante memorando a las dependencias y se publicaron en la página web de la entidad en la sección de ley de transparencia y acceso a la información <https://www.umd.gov.co/portal/informe-de-pqrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

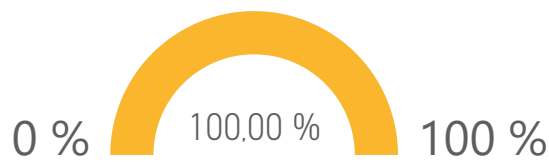
Además, se presentan los resultados de la Gestión de PQRSFD de manera trimestral en el Comité Institucional de Gestión y desempeño para informar y apoyar la toma de decisiones. También se tiene implementando un sistema de alertas vía correo electrónico para mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas; estas alertas se envían al profesional responsable y a su jefe inmediato, cuándo una petición está próxima a vencerse o ya ha vencido. De esta manera, se busca garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición.

Finalmente, la herramienta de seguimiento establecida en Bogota te escucha, por parte de la Secretaría General de la Alcaldía de Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, saldrá a producción durante el primer semestre de 2025 y ésta le permitirá al Defensor de la Ciudadanía realizar el monitero y seguimiento a las peticiones ciudadanas.

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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 como estrategia para la divulgación y socialización de las herramientas y características que tiene el servicio a la ciudadanía como actor transversal en la imagen de la Entidad.

Durante el segundo semestre 2024 se divulgaron piezas gráficas y videos (subtitulados y traducidos a lengua de señas) en las diferentes redes sociales y canales de comunicación internos y externos; con información sobre los canales de atención de la entidad, carta trato digno a la ciudadanía, servicio de interpretación virtual SERVIR y funciones del Defensor de la ciudadanía, para lo cual se desplegaron las siguientes acciones:

1) Divulgación canales de atención:

https://x.com/umvbogota/status/1873731264768839832?s=48&t=NR1CCAGkWgMGfWEoR_msMw

<https://youtu.be/HutLT4mH0wE>

<https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion>

2) Divulgación Defensor de la Ciudadanía

<https://www.youtube.com/watch?v=7ujcBKytcms>

https://www.youtube.com/watch?v=x_qsztB-QtU&pp=ygUDdW12

<https://www.umv.gov.co/portal/>

<https://intranet.umv.gov.co/>

2) Divulgación servicio de interpretación virtual "SERVIR" para atender a la población con discapacidad auditiva:

https://youtu.be/_UYZuU7eVX4?t=9

3) Carta de trato digno a la ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/carta-del-trato-digno/>

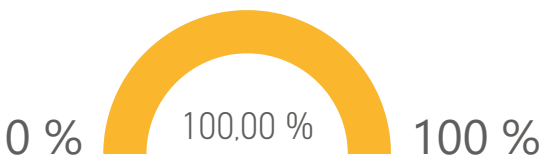
4) Video Defensor del Ciudadano el cual fue publicado en la página web de la entidad y en las pantallas de tv de la Entidad:

<https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/defensor-del-ciudadano/#1630002886447-fff40f4c-2a08>

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



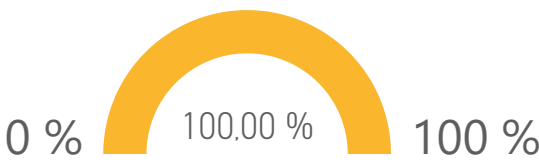
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

- La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad promueve la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía. Durante el segundo semestre se desplegaron las siguientes acciones:
- * En el marco del Plan Instuticional de Capacitación de la UMV y del contrato suscrito con la Universidad Militar Nueva Granada, durante el mes de septiembre de 2024 se relizó el curso "Cultura Política de Servicio al Ciudadano".
 - *El componente de Servicio a la ciudadanía realizó dos jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 1048 de 2023).
 - * Desde el componente de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV, en articulación con la Veeduría Distrital, se realizó el taller de Fundamentos en Lenguaje Claro e Incluyente.
 - * Desde el componente de Servicio a la Ciudadanía en articulacion con el componente de Participación Ciudadana, se realizó sensibilización en lengua de señas Colombiana, dirigida a los integrantes del Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas (Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Responsabilidad Social).

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

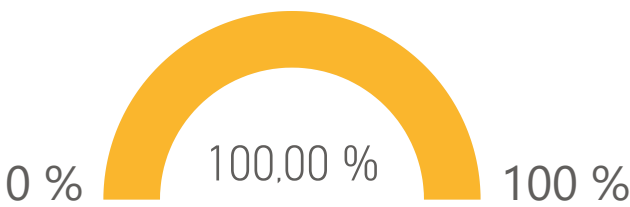


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadanía y Sostenibilidad de la UAERMV promueve al interior de la entidad la participación en las sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de Servicio a la Ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en las tematicas de servicio a la ciudadanía y Sistema Gestión peticiones Ciudadanas.

Durante el segundo semestre la entidad participó activamente en los 3 ciclos de cualificación en Servicio a la Ciudadanía, asistiendo a 16 módulos. Las certificaciones de participación del I Semestre fueron entregadas en el mes de septiembre de la siguiente manera Ciclo 2: 6 certificados y Ciclo 3: 24 certificados.

Por otra parte se participó en 7 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"



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, ha dispuesto de los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

Presencial: Sede Administrativa: Calle 26 N° 69 – 76, Edificio Elemento, Torre AIRE, piso 3. De lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm. Jornada Continua.

Telefónico: Línea 601-3779555 Ext. 1001 – 1002. De lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm. Jornada Continua.
Línea 195

Virtual:

* Página Web Institucional: A través del formulario de peticiones Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” las 24 horas: <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/>

- * Correo electrónico Radicaciones: ventanillaelectronica@umv.gov.co
- * Correo electrónico Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co
- * Correo electrónico Defensor del Ciudadano: defensor.ciudadano@umv.gov.co
- *Correo electrónico Denuncias Corrupción: denuncias.corrupcion@umv.gov.co
- *Chat virtual: <https://www.umv.gov.co/portal/>

Redes Sociales:

- *Facebook: https://www.facebook.com/unidadde.mantenimientovial/?locale=es_LA
- *Instagram: <https://www.instagram.com/umv.bogota>
- *X: <https://x.com/umvbogota?s=21&t=zXWqR8tpjRB0hvUeSYCLgA>
- *YouTube: <https://www.youtube.com/@UMVBogota>
- *TikTok: <https://www.tiktok.com/@umv.bogota>

La Líder de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad con el equipo de trabajo, mensualmente realiza reuniones de seguimiento a la operación de los canales de atención, las cuales quedan registradas en las actas de reunión. Durante el IV Trimestre se realizó el informe de canales de atención a la ciudadanía período enero-septiembre de 2024, en el que se describen los principales avances, logros y oportunidades de mejora.

Unidad Administativa Especial de Rehabilitación y Mantenimient...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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.

Mediante radicado número 20195010380961 del 6 de diciembre de 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública, emitió concepto de la no aplicabilidad de la Política Pública de racionalización de trámites al interior de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV.