



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIGENCIA 2024

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Enero 2025



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



TABLA DE CONTENIDO

1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	3
1.1. Canal Presencial.....	3
1.1.1 Principales avances y logros:	4
1.2. Canal Telefónico.....	10
1.2.1 Principales avances y logros.....	11
1.3. Canal Virtual.....	11
1.3.1 Principales avances y logros	12
1.4. Canal Escrito	12
2. ESPACIO DE DIÁLOGO “UMV DE PUERTAS ABIERTAS - DEFENSOR DEL CIUDADANO” 12	
3. PARTICIPACIÓN EN FERIAS ITINERANTES GOBIERNO AL TERRITORIO y Ferias a tu Servicio.....	13
4. FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO.....	13
5. GESTIÓN DE PQRSFD	14
6. CAMPAÑA RANKING DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSFD	14

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co





INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, aúna sus esfuerzos para mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios que se ofrecen, garantizar el acceso a la oferta institucional y los derechos de la ciudadanía. A continuación, se presentan las buenas prácticas en materia del servicio al ciudadano desarrolladas por la UAERMV durante el año 2024.

1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 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 sus sedes de atención las cuales son atendidas 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 diciembre de 2024 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla N° 1 Total, atenciones presenciales por punto de atención

ATENCIONES PRESENCIALES	SEDE ADMINISTRATIVA
ENERO	12
FEBRERO	5
MARZO	7
ABRIL	9
MAYO	11
JUNIO	10
JULIO	11
AGOSTO	14
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	17
NOVIEMBRE	14
DICIEMBRE	8
Total	128

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2024

Con respecto a lo anterior se puede evidenciar que el mes que más atenciones ciudadanas tuvo en el período fue octubre.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

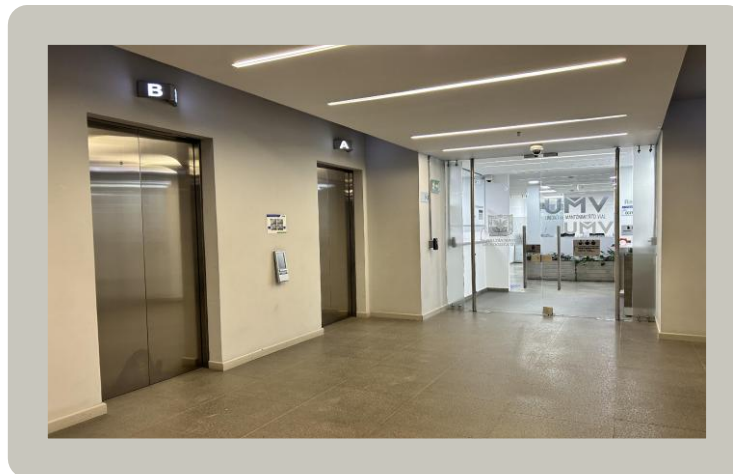
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1.1.1 Principales avances y logros:

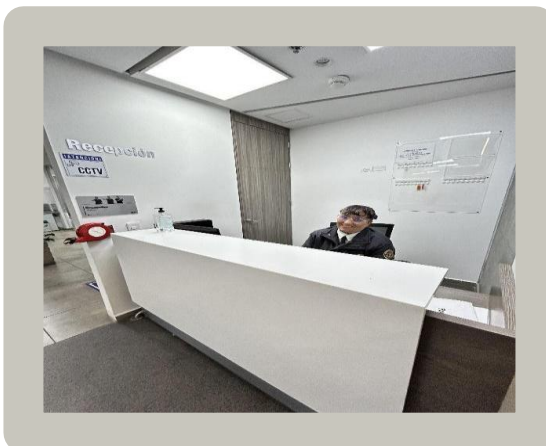
Sede Administrativa

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:

- Se cuenta con acceso peatonal y ascensores, que facilitan el acceso a los ciudadanos, brindando condiciones adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidad.



- Área de control de ingreso y salida con detector de huella digital.



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

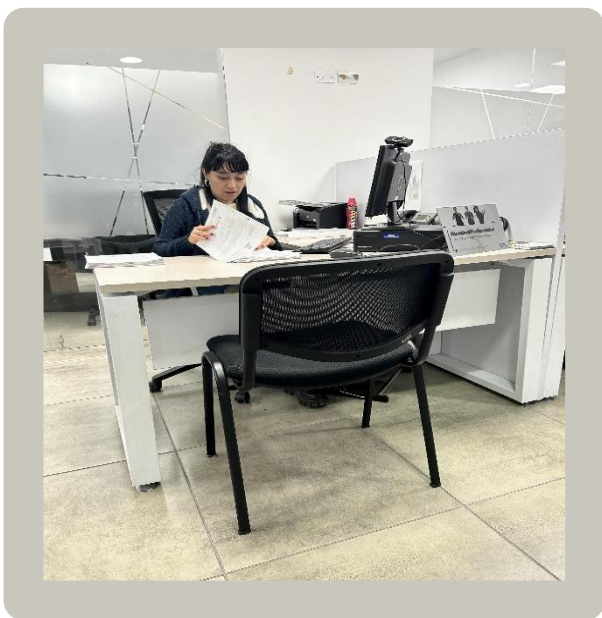
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- Para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad, se cuenta con señalización de ingreso, iluminada, clara, legible, que cuenta con demarcación inclusiva: Alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas (lengua de señas, y lengua étnica Wayuu).



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



- Personas con discapacidad
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres gestantes.
- Personas mayores.
- Personas con niños o niñas en brazo
- Personas con problemas de seguridad y/o protección.
- Personas con enfermedades terminales o catastróficas.
- Personas de la fuerza pública.
- Personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- Cuidadores y cuidadoras del distrito capital.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

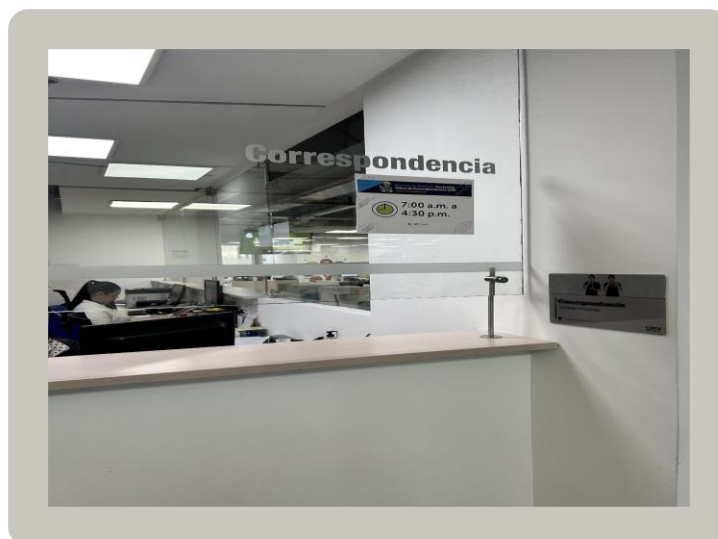
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- 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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

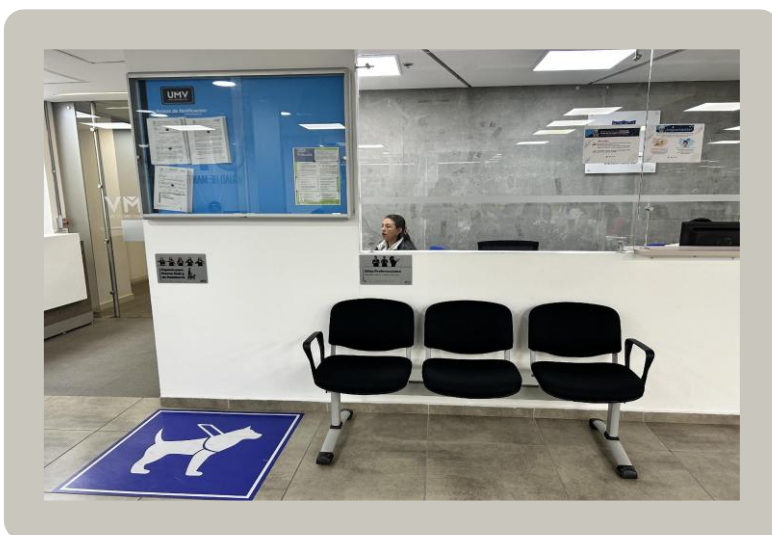
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

ruedas o accesorios de movilidad instalando señalización vertical y horizontal con adhesivo con el símbolo internacional de accesibilidad como lo determina la NTC 6047.



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



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



➤ 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



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



➤ Se realizó la adecuación del mapa de ubicación, en alto relieve y sistema braille



➤ Elementos de primeros auxilios visibles y accesibles.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

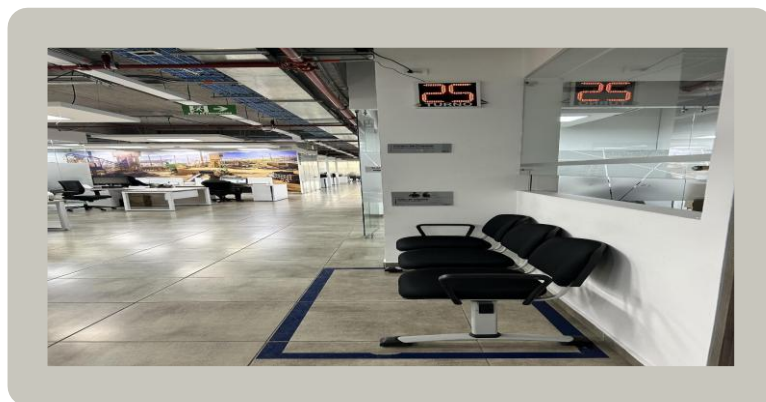
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

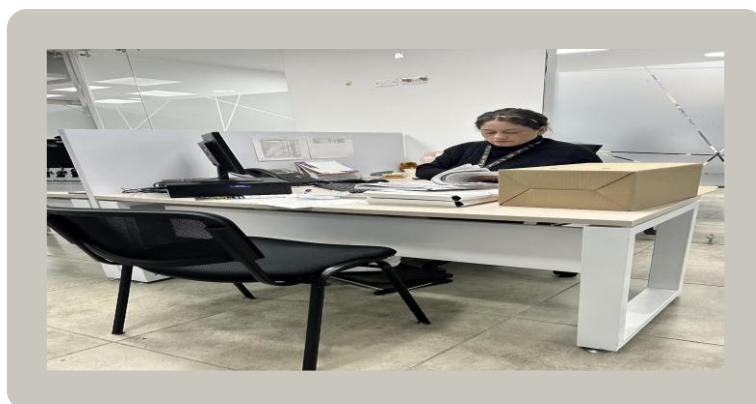
- Disponibilidad de baños públicos y baño para personas con discapacidad con los requerimientos técnicos para su uso



- 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.



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



En cumplimiento de lo establecido en la resolución 1519 se mantiene habilitado 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 diciembre 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.
- 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”.
- En el punto de atención a la ciudadanía de la Sede Administrativa, se dispone de la cartilla en lengua de señas para la atención inicial de personas con discapacidad auditiva <https://intranet.umv.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Cartilla-saludo-de-sen%CC%83as-5.pdf> .
- 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 Servio 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 diciembre de 2024 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera:

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla N° 2. Total, atenciones telefónicas por punto de atención

ATENCIONES TELEFÓNICAS	TOTAL
ENERO	45
FEBRERO	62
MARZO	52
ABRIL	79
MAYO	38
JUNIO	37
JULIO	24
AGOSTO	48
SEPTIEMBRE	33
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	25
Total	461

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2024

Con respecto a lo anterior se puede evidenciar que el mes que más atenciones ciudadanas tuvo en el período fue abril.

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.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1.3.1 Principales avances y logros:

- Se realizó 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.

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. ESPACIO DE DIÁLOGO “UMV DE PUERTAS ABIERTAS - DEFENSOR DEL CIUDADANO”

En el mes de julio se llevó a cabo este espacio de diálogo. Durante 2 horas y 30 minutos ininterrumpidos la ciudadanía presentó sus inquietudes con un orden para el uso de la palabra, e inmediatamente el Defensor brindó una respuesta con el apoyo técnico por parte de un profesional del Sistema de Información Geográfica Misional y de Apoyo - SIGMA, en este espacio participaron **20** ciudadanos(as) recibiendo **8** peticiones.



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

3. PARTICIPACIÓN EN FERIAS ITINERANTES GOBIERNO AL TERRITORIO y Ferias a tu Servicio

El Defensor de la ciudadanía verificó que durante la vigencia 2024, el componente de Servicio al Ciudadano, articulara la participación de la Unidad de Mantenimiento Vial – UAERMV, en las ferias distritales convocadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en las que se brindó orientación, información y toma de peticiones a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla N° 3. Ferias de servicios y eventos sector Movilidad

Ferias itinerantes “Gobierno al Territorio” 2024					
Evento	Localidad	Lugar	N° Ciudadanos que acudieron	N° PQRSFD Recibidos	
Primera Feria Itinerante	Usme, Ciudad Bolívar, Bosa, Tunjuelito y Rafael Uribe.	Parque la Aurora	6	3	
Segunda Feria Itinerante	Barrios Unidos Usaquén, Suba, Chapinero, y Teusaquillo.	Parque el Cuadrado	1	1	
Tercera Feria Itinerante	Santa Fé, Candelaria, Mártires y San Cristóbal.	Parque Tercer Milenio	1	1	
Cuarta Feria Itinerante	Fontibón, Engativá, Puente Aranda Antonio Nariño y Kennedy.	Plaza Fundacional Fontibón	7	0	
Feria a tu servicio	Suba	Parque Berlín	10	0	
Feria a tu servicio	Santa Fé	Parque Nacional	2	1	

Fuente: Elaborada por Servicio a la Ciudadanía.

4. FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO

En cumplimiento a la línea estratégica de cualificación para los colaboradores de servicio a la ciudadanía de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, el equipo de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV, con el propósito de fortalecer sus competencias, durante la vigencia 2024 participó en 10 jornadas de inducción y reinducción, para mejorar los procedimientos de recepción, trámite, clasificación, direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de igual forma, asistió a 11 módulos de cualificación del Ciclo 1, 2 y 3, organizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2 talleres de Lenguaje Claro brindados por la Veeduría Distrital y 1 cursos virtuales incluidos en el Plan Institucional de Capacitación – PIC de la UAERMV y del contrato suscrito con la Universidad Nacional de Colombia.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

5. GESTIÓN DE PQRSFD

Durante la vigencia 2024, se recibieron en total **6871** requerimientos, los cuales fueron gestionados de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado la Ley 1755 de 2015, para lo cual el equipo de Servicio a la Ciudadanía emite alertas semanales de vencimiento a las PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) para cada área o dependencia de la UAERMV; esta práctica tiene como objetivo prevenir posibles retrasos en las respuestas a la ciudadanía y buscar continuamente la mejora en los tiempos de respuesta,

Por otra parte, se realizaron 4 jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 1048 de 2023). 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.



6. CAMPAÑA RANKING DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSFD

Como parte de la mejora continua en la gestión de peticiones, el componente de Servicio a la Ciudadanía en articulación con el área de comunicaciones de la Entidad, realizó campaña del ranking de respuestas oportunas a las PQRSFD I Semestre 2024, 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.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co