

Defensor de la Ciudadanía

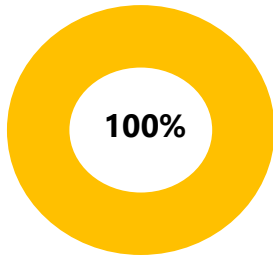
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación
y Mantenimiento Vial - UAERMV



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

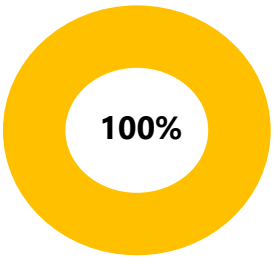


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La entidad ha logrado un avance del 67% en el plan de acción de procesos en la siguientes políticas: Servicio a la Ciudadanía: 50% de avance. Participación Ciudadana: 75% de avance. En cuanto a la Política de Servicio a la Ciudadanía, se destaca: Publicación de infografía en lenguaje claro sobre la gestión de PQRSFD en la sede electrónica y redes sociales. Sensibilización sobre Lengua de Señas, Lectura Fácil y comunicación accesible, impactando a 17 colaboradores del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento de Partes Interesadas. Participación en cuatro ferias organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y Secretaría Distrital de Movilidad, brindando atención, orientación e información a la ciudadanía sobre la misionalidad de la entidad, canales de atención y figura del Defensor de la Ciudadanía. Se elaboró un listado de Productos Esperados e Indicadores de Producto del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con sus respectivos avances.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



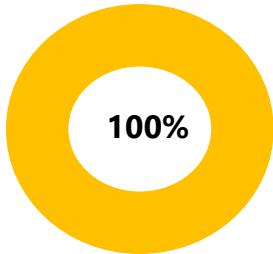
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Al primer semestre de 2025, la entidad reporta un 50 % de avance en la ejecución de las actividades programadas, reflejando buen desempeño en planificación, gestión y uso eficiente de los recursos. Al 30 de junio, se logró un 60 % en la caracterización de grupos de valor que acceden a canales de atención y espacios de participación. El grupo con mayor interacción son personas entre 29 y 45 años, en su mayoría hombres, evidenciando oportunidades para mejorar la inclusión generacional. Este avance es clave para diseñar estrategias focalizadas y acordes a las características de cada grupo. También se fortaleció el relacionamiento con la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión Institucional. Se realizaron dos mesas de trabajo donde se socializó el Modelo de Relacionamiento, la priorización, el plan de acción, el enfoque de género diferencial y territorial, el marco normativo y las actividades previstas, en línea con los objetivos institucionales y necesidades de los grupos de valor.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



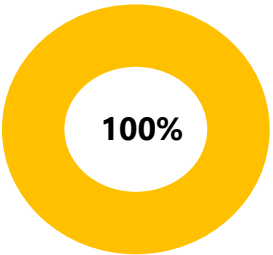
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para la vigencia 2025, se ha asignado un presupuesto total de \$473.942.633 millones de pesos colombianos (COP). De este monto, con corte al 30 de junio de 2025, se ha ejecutado un total de \$249.076.666 millones COP, lo que representa un (52.55%) de avance significativo en la implementación de los recursos proyectados para el año en curso.

Las metas y acciones definidas en el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se han venido desarrollando y ejecutando conforme a lo planeado, avanzando de manera consistente hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos en un 50% para el primer semestre del año. Esta gestión ha sido posible gracias a la adecuada asignación y ejecución de los recursos financieros destinados al modelo, lo que ha permitido consolidar iniciativas orientadas a fortalecer la interacción con la ciudadanía, mejorar los canales de comunicación y aumentar la calidad del servicio prestado.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad mejoró la comunicación asertiva y la calidad de las respuestas a través del fortalecimiento del lenguaje claro. Se participó en el "Laboratorio de Simplicidad Sesión 1" de la Veeduría Distrital y se elaboraron informes trimestrales de seguimiento a la calidad de las respuestas, basados en criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

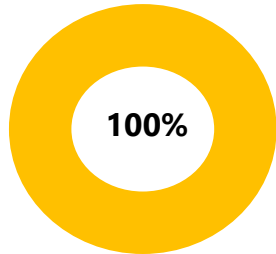
Se lograron avances en la actualización del Folleto Servicio a la Ciudadanía y Grupos de Valor (SRPI-DI-001 V2). Adicionalmente, se elaboró una infografía en lenguaje claro sobre la gestión de las PQRSFD del segundo semestre de 2024, la cual fue publicada en nuestra sede electrónica y redes sociales para informar a la ciudadanía.

Finalmente, se fortaleció la sensibilización en Lengua de Señas, Lectura Fácil y comunicación accesible, dirigida a los colaboradores del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento de Partes Interesadas.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

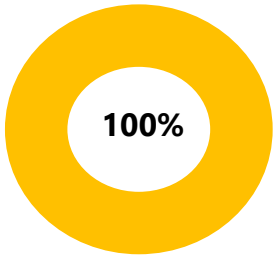


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina de Control Disciplinario Interno de la UAERMV recibió cinco (5) denuncias por presuntos actos de corrupción a través del Sistema Bogotá Te Escucha. Todas fueron radicadas y gestionadas según los protocolos. El tiempo promedio de respuesta inicial fue de un (1) día hábil, y las respuestas se emitieron conforme a la Ley 1755 de 2015 y el Código General Disciplinario. Cuatro (4) denuncias concluyeron con auto inhibitorio y una (1) sigue en evaluación. El Defensor de la Ciudadanía promovió activamente los canales de denuncia mediante videos en la página web y publicaciones en redes sociales. Adicionalmente, se socializó internamente la Directiva Conjunta 005 de 2023 sobre gestión de denuncias y protección al denunciante. También se realizó sensibilización sobre la Política Antisoborno y Antifraude y se asistió a la capacitación sobre la protección al denunciante y la gestión de quejas disciplinarias.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3

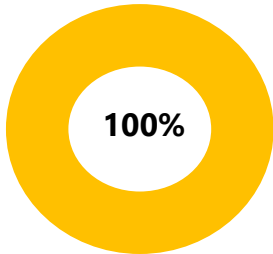


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En el primer semestre de 2025, se gestionaron en total 4.619 peticiones con una tasa de respuesta oportuna del 96%, lo que representa un incremento del 37% respecto al segundo semestre de 2024. El Defensor hizo las siguientes recomendaciones: 1) Mejorar Tiempos de Respuesta: De acuerdo con lo establecido en la ley, 2) Claridad en Comunicaciones: Aplicar lenguaje claro en las respuestas, 3) Atender Reclamos Recurrentes: revisar los reclamos por inconformidad de obra, afectaciones por ejecución, daños a propiedad privada y trabajos nocturnos para optimizar el servicio. Trimestralmente, se presenta el comportamiento de las PQRSFD al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo que le permite al Defensor de la Ciudadanía proponer mejoras directas. Además, se envían informes mensuales y trimestrales a directivos con análisis y recomendaciones, junto con un informe trimestral sobre la percepción ciudadana de nuestras respuestas (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el primer semestre, la entidad registró 3,298 interacciones ciudadanas, clasificadas así: Información: 5% Consulta: 1% Trámite: 79% Participación: 2%. Se consolidaron dos informes con el comportamiento de las PQRSFD que contienen: tipologías, temas, traslados, canales de atención, PQRSFD por localidad, asignaciones por dependencia, principio de oportunidad, días promedio respuesta, estado peticiones por periodo y dependencia, y solicitudes de acceso a la información. Los informes se enviaron por memorando a las dependencias y están disponibles en nuestra web, sección Transparencia y Acceso a la Información. <https://www.umv.gov.co/portal/informe-de-pqrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>. Se generaron 4,268 correos de alerta para seguimiento de respuestas, con un tiempo promedio de atención de 8 días hábiles. Esto resultó en un 96% de respuestas satisfactorias y entregadas dentro de los plazos legales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

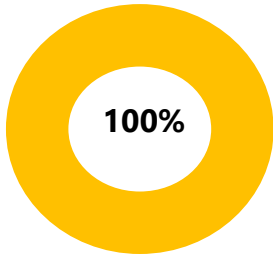


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Defensor de la Ciudadanía: José Fernando Franco Buitrago
Correo electrónico: jose.franco@umv.gov.co
Teléfono de contacto: 6013779555 ext 1001 y 1002

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2025, la Oficina de Comunicaciones difundió activamente materiales gráficos y audiovisuales en redes sociales y canales internos/externos. Estos incluyen videos subtítulos y traducidos a lengua de señas, informando sobre:

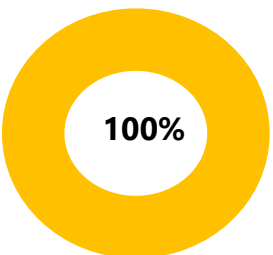
- Tiempos de respuesta a PQRSFD
- Canales de atención
- Resultados de participación ciudadana
- Rol del Defensor del Ciudadano
- Infografía de gestión de PQRSFD (II semestre 2024)
- Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Estas acciones lograron impactaron a aproximadamente 1.920 personas.

Además, nuestro sitio web cuenta con un menú de accesibilidad en la parte superior derecha, diseñado para mejorar la navegación de usuarios con diversas discapacidades. Permite navegar por teclado, ajustar tamaño y fuente del texto, modificar espaciados, cambiar contraste, resaltar enlaces, detener animaciones, aumentar el cursor con línea guía, y ofrece lectura de contenido por voz en tres velocidades.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

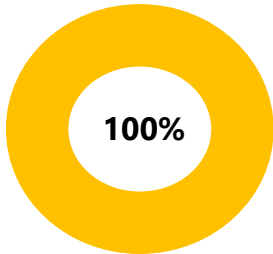
Durante el primer semestre de 2025, desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía se envió memorando a la Gerencia Administrativa y Financiera y Talento Humano para priorizar la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación 2025, así como en los programas de inducción y reinducción, lo siguientes temas derivados de las recomendaciones del MIPG 2023, Política 11: Servicio al Ciudadano: Accesibilidad y relacionamiento con personas en condición de discapacidad. Prevención y superación de la estigmatización de personas en procesos de reincorporación y reintegración.

Adicionalmente, se llevaron a cabo cuatro (4) sesiones virtuales de sensibilización en servicio a la ciudadanía, con una participación del 100% de los servidores de las áreas de atención directa. Las temáticas abordadas incluyeron: trámite y gestión de peticiones (en el marco de la Resolución 1048 de 2023), sensibilización sobre Lengua de Señas, Lectura Fácil y comunicación accesible, y la Política Antisoborno y Antifraude.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

Durante el primer semestre de 2025, la entidad participó activamente en las jornadas de entrenamiento de habilidades para el servicio y capacitaciones “Bogotá te escucha” promovidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de la siguiente manera:

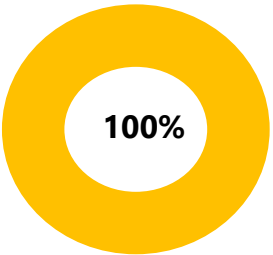
Dos (2) jornadas de entrenamiento enfocadas en protocolos de servicio y en el programa "Conoce y Conecta con la Ciudadanía".

Siete (7) jornadas de capacitación "Bogotá te Escucha", promovidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estas capacitaciones buscaron optimizar los procedimientos de recepción, trámite, clasificación y direccionamiento de peticiones, así como mejorar el uso de la plataforma.

Contamos con una asistencia del 100% de los colaboradores y la coordinadora del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV, logrando una cobertura total en la formación. Esto subraya nuestro compromiso con la mejora continua en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



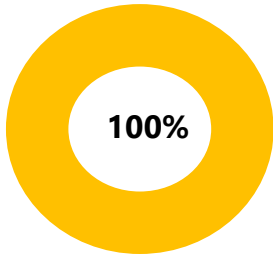
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el semestre, se documentaron los siguientes canales de atención: un punto presencial, una línea telefónica, un chat virtual habilitado en la página web institucional, formulario de PQRS y perfiles activos en redes sociales. En promedio, se atienden 770 solicitudes mensuales, con un 96% de respuestas dentro del plazo legal. Las plataformas digitales cumplen con criterios básicos de accesibilidad y cada canal cuenta con personal idóneo para la atención. Como mejora, se propone implementar un chatbot para preguntas frecuentes. Se realiza seguimiento continuo con indicadores de tiempo de espera y atención en el chat, además de encuestas de satisfacción. Mensualmente, la Líder de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad se reúne con su equipo para monitorear la operación de los canales. Finalmente, con el apoyo de comunicaciones, se difunden los horarios y canales en redes sociales y web, y se actualizó el Folleto "Servicio a la Ciudadanía y Grupos de Valor".

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



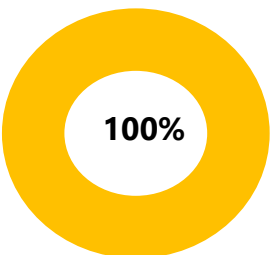
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

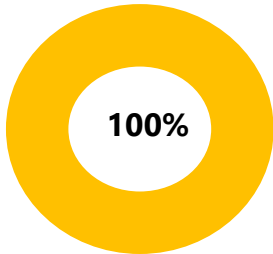
Durante el Segundo semestre el Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV participó en 2 mesas de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía en las que se abordaron los siguientes temas:

- 1. Socialización del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Valor.
- 2. Socialización Estrategia para Fortalecer y Promover la Participación Ciudadana en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV.
- 3. Socialización conceptualización del enfoque de género, diferencial y territorial.
- 4.Socialización Estrategia de Género.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV participó como invitado el 18/03/2025 en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Se anexa listado de asistencia