



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
MOVILIDAD

---

Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**INFORME DE GESTIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA**

**PERIODO JUNIO 2019 - JUNIO 2020**

**BOGOTÁ D.C**



## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se registran las acciones desarrolladas por la Secretaría General como Defensora de la ciudadanía, designada mediante resolución 055 de 2016, en el marco de las funciones otorgadas por el Decreto Distrital 392 de 2015 *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”* y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lo anterior, en aras de contribuir a la protección de los derechos de la ciudadanía ante establecimiento público, velar por la obtención de la respuesta y resolución de sus requerimientos, así como realizar vigilancia constante en la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial -UAERMV-.

El servicio a la ciudadanía entendido como el derecho al acceso a los servicios que prestan las instituciones del Estado, en condiciones de oportunidad, eficacia, efectividad, dignidad y calidad, implica la implementación de acciones a cargo de las entidades del Distrito que se orienten a la garantía de derechos y a la prestación del servicio a la ciudadanía, en consonancia con los atributos del servicio.

En este contexto, mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC-, mediante la cual se imparten lineamientos y directrices encaminados a la garantía de derechos de la ciudadanía. Así mismo, de conformidad con el Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, se establecieron como funciones del mismo, garantizar la implementación de la PPDSC, así como el cumplimiento de la normatividad en materia servicio a la ciudadanía, velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos, entre otras.

En consonancia con lo anterior, la UAERMV acogió las funciones del Defensor del Ciudadano mediante Resolución 055 del 09 de febrero de 2016, estableciendo que dicho rol estará en cabeza del secretario(a) general de la Entidad. Así las cosas, el presente informe describe las acciones desplegadas por la Defensora de la Entidad, en cumplimiento de sus funciones normativas y en procura de la mejora de la atención y servicio a la ciudadanía.

Adicionalmente, para la construcción de este documento se tuvo en cuenta el compromiso de la Alta Dirección de la Entidad, respecto al cumplimiento en materia de calidad y oportunidad en la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial  
Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial

atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, los cuales se desarrollan mediante los diversos canales habilitados para generar mecanismos de interlocución y comunicación efectiva entre la UAERMV y la ciudadanía. A su vez, dicho compromiso se evidencia en la destinación de recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención a la ciudadanía, incorporando en sus procesos de planeación las necesidades de financiamiento del servicio.

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### GESTIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

#### IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA -PPDSC

Durante el periodo comprendido entre junio de 2019 a junio de 2020, se continuó con la labor de garantizar la implementación de la PPDSC, encontrando los siguientes logros para las líneas estratégicas<sup>1</sup> desde el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones -APIC de la Unidad:

**a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.**

Acorde con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014, esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de: *"(...) son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos"*. Al respecto, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial ha venido desarrollando acciones tales como:

- Bajo el liderazgo del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, durante el mes de septiembre de 2019 se llevó a cabo el "mes del servicio", como una iniciativa dirigida a los colaboradores para la generación de una cultura del servicio al interior de la Entidad.
- Capacitaciones y sensibilizaciones para la generación de una cultura del servicio al interior de la UAERMV. Su principal objetivo es llevar herramientas a las partes interesadas bajo los lineamientos contenidos en la PPDSC, el Manual de Atención a la Ciudadanía y temas de calidad del servicio, con enfoque especial en oportunidad de las respuestas y basados en la metodología transferida por la Veeduría Distrital sobre la traducción de documentos al lenguaje claro.
- Con respecto a los procesos de rendición de cuentas, con el firme propósito de garantizar la transparencia, se incluye un capítulo de atención y servicio a la ciudadanía. Adicionalmente, se apoya este espacio contando con un acompañamiento para la recepción de derechos de petición. En el mes de diciembre de 2019 se llevó a cabo la audiencia pública de manera presencial y en el mes de mayo de 2020 se desarrolló de manera virtual. Estos espacios fueron dirigidos a todas las localidades de la ciudad, generando un aumento año tras año en la participación de la ciudadanía.

---

<sup>1</sup> Fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

- Por otro lado, debido a la emergencia nacional derivada del COVID19, se han redoblado esfuerzos desde el mes de marzo del presente año, desarrollando estrategias para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y garantizar el derecho constitucional de petición. En tal sentido y bajo los lineamientos de Alcaldía Mayor, durante el primer semestre se ha contado con la habilitación del canal virtual (redes sociales institucionales, correo electrónico institucional y el sistema Bogotá te escucha) y el canal telefónico.

- Se remitieron las Encuestas de Satisfacción Ciudadana como mecanismo para la medición de la percepción ciudadana frente al servicio que presta la Entidad. La tabulación y análisis de la información se realiza de manera semestral, con el fin de evidenciar acciones de mejora que se requieran para aumentar los niveles de satisfacción frente a los servicios que presta la Unidad.

**b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.**

La PPDSC define esta línea estratégica como la obligación de garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción con la ciudadanía (canal presencial, virtual y telefónico), cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia, con el fin de ofrecer información y gestionar lo necesario para atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos recibidos.

Al respecto, la UAERMV cuenta con las siguientes condiciones que propician la accesibilidad y suficiencia de la ciudadanía a los canales de atención:

- **Canal presencial:**

Desde la vigencia 2019, se cuenta con un punto especializado de atención y servicio a la ciudadanía, ubicado en la sede operativa de la Entidad, el cual cumple con los requisitos estipulados en la Norma Técnica Colombiana NTC 6074 y con el personal capacitado para el análisis y gestión de los requerimientos ciudadanos.

De acuerdo con la aplicación de normativa NTC 6047 (accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública - requisitos) y el Decreto 197 de 2014 que establece la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, la UAERMV realizó una revisión de las condiciones de sus espacios físicos encontrando que:

### **ZONA 1:**

- Ingreso: Actualmente se cuenta con adecuaciones que garantizan el acceso peatonal y vehicular al punto de atención ciudadana (andenes, rampas, estacionamientos, sala de espera, digiturno y puertas). En tal sentido, cualquier persona tiene facilidad de acceso en condiciones de seguridad, con la mayor autonomía y confort posibles.
- Vestíbulo: Antes del ingreso, es necesario que el ciudadano(a) se anuncie en la entrada de la sede operativa de la Entidad, donde allí solicita asesoría para dirigirse al punto de atención ciudadana.
- Información: En el punto de atención ciudadana se encuentran las personas encargadas de suministrar de manera clara la información de trámites y servicios que presta el punto de atención, así como la orientación clara para que el ciudadano(a) acceda al servicio solicitado.
- Radicación o correspondencia: Es un punto de servicio que hace parte del Proceso de Gestión Documental, en el cual se reciben y se radican las comunicaciones, peticiones y solicitudes que se presentan ante la Entidad, tanto de la ciudadanía como de los órganos de control, las autoridades judiciales y los entes oficiales o particulares, con el fin de obtener la información solicitada. El horario de atención es de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

### **ZONA 2:**

- Sala de espera: Espacio designado en el cual los ciudadanos esperan cómodamente sentados mientras llega su turno para ser atendidos. Se cuenta con un espacio amplio, el cual permite la libre circulación de personas en condición de discapacidad.
- Servicios complementarios: En las instalaciones del punto de atención ciudadana, se encuentran como servicios complementarios, una máquina dispensadora de snacks, una máquina dispensadora de café, fotocopidora, fuentes de agua potable, baños públicos, un baño público para personas en condición de discapacidad, teléfonos, mesas para diligenciamiento y salas de conferencia o salas de reuniones.

### **ZONA 3:**

- Sala de atención especial: Los módulos requeridos para la atención a trámites y servicios de la Entidad, permiten que también se brinde una atención personalizada a los ciudadanos que requieren consultas confidenciales o de carácter privado.

**ZONA 4:**

- Administración: El punto de atención ciudadana se encuentra conformado por un espacio aislado del ruido y de las circulaciones del área de atención.
- Servicios generales internos: Para los contratistas y/o servidores públicos, se cuenta con baños y cafetería interna. Así mismo, el espacio laboral es agradable y facilita el desarrollo de las tareas misionales y estratégicas de la entidad en materia del servicio ciudadano.
- Instalaciones básicas: Se cuenta con la debida iluminación, ventilación, acústica, sistema de seguridad y vigilancia, buzón, teléfono, equipos de cómputo, impresora, internet y adecuación necesaria para garantizar el cumplimiento idóneo de atención a la ciudadanía.

Adicional a lo anterior, se relacionan en el siguiente cuadro de evaluación de los requisitos contemplados para las zonas de servicios a la ciudadanía, así:

CATEGORÍA	REQUISITO	CUMPLE SI/NO
<b>ZONA DE RECEPCIÓN</b>		
INGRESO	Espacio reservado para establecimiento accesible	SI
	Senderos a la edificación	SI
	Acceso desde paradero de servicio público	NO
	Circulación vertical	SI
	Sistemas de acceso de seguridad	SI
	Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
Señalización	SI	
VESTÍBULO	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial  
Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial

	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	NO
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
	Señalización	SI
INFORMACIÓN	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Sistemas de asignación de turnos	SI
	Organizadores de filas	NA
	Indicación visual de áreas vidriadas	NA
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
Señalización	SI	
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Organizadores de filas	NO
	Indicación visual de áreas vidriadas	SI
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI





	Contraste visual	NO
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
	Señalización	SI
<b>ZONA DE PERMANENCIA</b>		
SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Organizadores de filas	NO
	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Mobiliarios sala de espera	SI
	Auditorios y asientos similares	SI
	Tableros de información	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Mesas para diligenciamiento	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
Generalidades de orientación e información	NO	
Señalización	SI	
	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	NA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial  
Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	SI
	Salas de conferencia y salas de reuniones	SI
	Teléfonos	SI
	Mesas para diligenciamiento	SI
	Acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, etc	SI
	Sistemas de acceso de seguridad	SI
	Centro de copiado	SI
	Fuentes de agua potable	SI
	Bancos o módulos de recaudo	NA
	Centros de documentación	NA
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI
	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
Generalidades de orientación e información	NO	
Señalización	SI	
<b>ZONA DE ATENCIÓN</b>		
MÓDULOS DE ATENCIÓN	Pasillos internos	SI
	Circulación vertical	SI
	Puertas y ventanas	SI
	Organizadores de filas	NA
	Indicación visual de áreas vidriadas	NA
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	SI
	Auditorios y asientos similares	SI
	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	SI
	Superficies de pisos y paredes	SI
	Contraste visual	SI

	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	NO
	Iluminación	SI
	Equipos, controles e interruptores	SI
	Aspectos de gestión y mantenimiento	SI
	Generalidades de orientación e información	SI
	Señalización	SI

Por todo lo anterior, se concluye que actualmente el punto de atención ciudadana de la UAERMV cumple satisfactoriamente con la gran mayoría de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos). Cabe aclarar que, debido a la emergencia nacional por el COVID19, no hay atención al público mediante este canal.

Por otro lado, dentro del canal presencial se cuenta con una forma adicional de atender y servir a la ciudadanía; este se realiza mediante los servidores(as) de la Entidad que están en terreno fuera de las sedes, directamente en los frentes de obra, donde se busca atender los requerimientos de la comunidad, en caso de no ser solucionado en el momento, se suministra el formato de Requerimientos (APIC-FM-002-V5) para su posterior radicación e información del número de radicado al ciudadano(a) por el canal acordado, de no ser así, se orienta de manera clara y precisa a la ciudadanía sobre los demás canales habilitados por la Entidad para interponer de manera formal sus requerimientos.

#### **Canal telefónico:**

La UAERMV articula este canal con el Distrito Capital, a través de la Línea de Servicio 195, donde nuestros grupos de interés pueden acceder a ésta y obtener información de su interés. Así mismo, con el propósito de facilitar cada vez más el acercamiento de la Entidad hacia la ciudadanía, se dispone de una línea telefónica fija, a través de la cual se suministra la información misional y se atienden los requerimientos ciudadanos. La línea habilitada para la atención y servicio a la ciudadanía es: (571) 377 9555 Ext. 1002, horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Bogotá, Colombia.

Adicionalmente, a fin de garantizar la prestación del servicio, durante la emergencia nacional por el COVID19, la línea de atención continúa funcionando con un punto adicional para la recepción de llamadas telefónicas.

### **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 con accesibilidad permanente.

A través de este canal se integran todos los medios de servicio y atención a la ciudadanía, tales como: página web institucional (sistema Bogotá te escucha), correo electrónico institucional, redes sociales institucionales. A continuación, se dan a conocer los medios y herramientas disponibles para la ciudadanía que acuden por estos medios:

**PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:** La entidad tiene dispuesta la página web institucional <https://www.umv.gov.co/portal/>, donde se podrá consultar la información misional de la Entidad, así como información relacionada con la Atención y Servicio a la Ciudadanía.

**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS “BOGOTÁ TE ESCUCHA”:** Es una herramienta virtual que se encuentra a disposición de la ciudadanía en la página web institucional de la Entidad, ubicada en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/> “Bogotá Te Escucha”; a través del cual se puede interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias -PQRSFD-. Por medio de esta herramienta la ciudadanía puede realizar por sus propios medios, el seguimiento al trámite de su requerimiento.

**CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:** El correo electrónico institucional habilitado por la UAERMV para recibir PQRSFD es: [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co).

**REDES SOCIALES:** En la UAERMV se cuenta con estos medios de comunicación, alineándose a la vanguardia con las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, como un medio de fácil acceso entre los grupos de interés y la Entidad; a través del cual se pueden realizar consultas rápidas relacionadas con las obras, horarios de atención, socialización de información, entre otras. Son canales de atención ciudadana mediante redes sociales de la UAERMV, los siguientes enlaces:

- <https://twitter.com/umvbogota>
- <https://www.facebook.com/unidadde.mantenimientovial>
- <https://www.youtube.com/user/UMVBOG>
- Instagram: @umv.bogota

- **Canal escrito:**

La ciudadanía cuenta con la ventanilla de correspondencia que opera en la sede administrativa de la Entidad, mediante la cual se reciben diferentes requerimientos para su radicación y trámite correspondiente. Debido a la emergencia nacional por el COVID19, este canal se encuentra actualmente restringido. Adicionalmente, con el fin de garantizar la continuidad del servicio de correspondencia de la Entidad, se ha implementado el correo institucional: [correspondencia@umv.gov.co](mailto:correspondencia@umv.gov.co)

**c. Cualificación de los equipos de trabajo.**

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 determina que: *“La Administración Distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”*. Frente a esta línea estratégica, la Unidad ha implementado las siguientes acciones:

- Cualificación en lenguaje de señas colombiano, dirigido a los colaboradores que tienen algún tipo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores en materia de la PPDSC, lenguaje claro, gestión de requerimientos y manual de atención a la ciudadanía y partes interesadas.
- Continuación del proceso contractual para garantizar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía mediante los diferentes canales habilitados por la Entidad.
- Asistencia a las capacitaciones funcionales y de administradores del SDQS “Bogotá Te Escucha”, llevadas a cabo por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Jornada de orientación rendición de cuentas dirigida por la Veeduría Distrital.

**d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.**

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC define la necesidad de *“dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos”*. Con respecto a este lineamiento se están realizando las siguientes acciones:

- Como miembros activos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se asistió a los nodos intersectoriales de comunicaciones y lenguaje claro, de articulación de PQRS y de formación y capacitación.
- Se adelantó mesa de trabajo en el mes de febrero de 2020 con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor, relacionadas con el proceso de implementación del web service como herramienta de articulación entre el sistema Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental ORFEO.
- Asistencia a las capacitaciones funcionales y de administradores del SDQS “Bogotá Te Escucha”, llevadas a cabo por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Acompañamiento al Consejo Local de Gobierno de la Alcaldía Local de Santa Fe.
- Asistencia al SúperCADE Móvil en las localidades de Bosa, Tunjuelito, Fontibón y Rafael Uribe Uribe, espacio que lidera la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Mesa de trabajo de articulación y competencias institucionales con el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU y la Dirección de la Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor.
- Se reporta mensualmente a la Veeduría Distrital, la gestión de los requerimientos tramitados por la Entidad mediante el Sistema Bogotá Te Escucha.

#### **Acciones complementarias:**

- Presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre comportamiento y gestión de las PQRS correspondiente al primer trimestre de 2020.
  - Seguimiento al cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta a los derechos de petición.
  - Se realizaron mesas de trabajo articulando los equipos de trabajo que conforman Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, con el fin de garantizar una adecuada gestión frente a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.
  - Elaboración de informe de evaluación y mejora de los canales de atención a la ciudadanía.
  - Actualización del procedimiento de requerimientos internos dado los cambios generados por la emergencia nacional por el COVID19, con el fin de contribuir en la reducción de los tiempos de respuestas a los derechos de petición.
  - Realización de los informes semestrales sobre el análisis y evaluación de las encuestas de satisfacción ciudadana.
- e. Recursos destinados por la entidad para la gestión en materia de atención y servicio a la ciudadanía.**

En cuanto a la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía que permitieron el posicionamiento estratégico del proceso en la Entidad y en el Distrito Capital, conforme a lo establecido en el Decreto 197 de 2015, se contó con el proyecto de inversión 1171 “Transparencia, gestión pública y servicio al ciudadano”, en el componente “Dimensiones MIPG”, en especial con lo relacionado con la dimensión 3: “Gestión con valores para resultados”, lo cual contribuyó notablemente en el mejoramiento de la gestión interna, a partir del fortalecimiento de atención y servicio a la ciudadanía, en busca de aumentar en los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

Así mismo, de conformidad con el proyecto de inversión 1181 “Modernización institucional” se garantizó el aseguramiento de recursos para la realización de adecuaciones en el punto de atención a la ciudadanía, ubicado en la nueva sede operativa de la Entidad, con el fin de propiciar el acceso óptimo de la ciudadanía a las instalaciones y garantizar un servicio cualificado en la materia.

**f. Seguimiento estratégico al proceso de atención al ciudadano.**

La Entidad mediante la Resolución 491 de noviembre de 2018, dispuso en su artículo quinto: *“adoptar el MAPA DE PROCESOS...”*, en el cual, Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones es un proceso estratégico que realiza la gestión de atención y servicio a la ciudadanía, permitiendo su posicionamiento y fortalecimiento institucional como un eje transversal que involucra a todos los actores de la UAERMV, de quienes se requiere que actúen de manera articulada conforme a lo lineamientos brindados para la prestación de un servicio óptimo de cara a la ciudadanía.

Para llevar a cabo el seguimiento estratégico del proceso, se cuenta con actividades plasmadas en el plan de acción, Plan de Adecuación y Sostenibilidad, Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, indicadores de gestión, planes de mejoramiento interno y de calidad, mapa de riesgos y seguimiento a la Política de Servicio a la Ciudadanía – MIPG.

**g. Cumplimiento de las normas legales en el desarrollo de trámites y servicios.**

En búsqueda de velar con el cumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los servicios que presta la Entidad, el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones realizó la actualización del normograma durante el primer semestre 2020, el cual se encuentra a disposición para ser consultado en el link <http://www.umv.gov.co/portal/sisgestion/>. Esta herramienta contiene las normas de vigilancia del Defensor del Ciudadano y demás lineamientos legales emitidos en materia de atención y servicio a la ciudadanía.

## CONCLUSIONES

- Durante los cambios derivados por la emergencia nacional por el COVID, se ha garantizado la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.
- Durante el primer semestre de la presente anualidad, se observa el despliegue de diversas medidas administrativas por parte de la Defensora del Ciudadano(a), con el firme propósito de contribuir a la garantía de la prestación efectiva del servicio y atención a la ciudadanía.
- Se han implementado acciones para la implementación de la PPDSC en la Entidad, adoptándose los lineamientos respectivos, a fin de reconocer el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta la Entidad.
- Se reconoce la inclusión del enfoque de derechos mediante la aplicación del manual de atención a la ciudadanía y partes interesadas, así como la actualización de los documentos internos del proceso de atención y servicio a la ciudadanía, los cuales permiten que cualquier ciudadano sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad, pueda acceder a los servicios prestados por la Entidad.
- Se reconoce el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, como herramienta líder en la centralización de la totalidad de las peticiones ciudadanas que se ponen en conocimiento de la Entidad y de las demás entidades del orden distrital.
- Se han realizado esfuerzos exitosos desde la Defensora del Ciudadano(a), en cuanto al fortalecimientos de los diferentes medios habilitados por la Entidad para la recepción e interacción con la ciudadanía.
- Se han realizado actividades para cualificar las competencias de los colaboradores de la Entidad que tienen a su cargo la atención y servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de la Veeduría Distrital y los demás estándares vigentes en la materia.
- Se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, como un marco de referencia para el diseño, planeación, seguimiento y evaluación dentro del proceso de atención y servicio a la ciudadanía de la Entidad.
- Se han destinado los recursos financieros necesarios para avanzar en el fortalecimiento y coadyuvar en la materialización del sistema distrital de atención a la ciudadanía en el Distrito Capital.