



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSORA DE
LA CIUDADANÍA**

PERIODO ENERO 2022 – JUNIO 2022

BOGOTÁ D.C. JULIO 2022

Contenido

INTRODUCCIÓN..... 4

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR 5

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía 5

 1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía..... 5

 1.1.1 Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos..... 6

 1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía. 7

 1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. 8

 1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía. 10

 1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad..... 10

 1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. 11

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. 11

 2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política 11

 2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales 12

 2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía..... 12

 2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.17

 2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. 17

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad..... 18

 A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes..... 18



B.	Subtemas frecuentes	19
C.	Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.....	20
D.	Análisis de Calidad y Calidez	22
E.	Conclusiones y recomendaciones.....	24
	Conclusiones:	24
4.	Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:.....	26
4.1	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.	26
4.2	Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.....	27
4.3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.....	27
4.4	Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.....	28
5.1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....	29
5.2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	31
5.3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	32
5.4	Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.....	34
6.	Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.....	35
7.	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas .	35
8.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	35
8.1	Conclusiones.....	35
8.2	Recomendaciones.....	36

INTRODUCCIÓN

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, a través del 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 Distrital 847 de 2019, se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyo ámbito de aplicación es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del Distrito Capital.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, designó mediante la resolución 353 de 2021 al Defensor del Ciudadano, estableciendo las condiciones, lineamientos y sus funciones, en concordancia con los principios que rigen la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía señalados en el artículo 4° del Decreto 847: “ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad”.

En armonía con lo anterior, la UAERMV acogió las funciones del Defensor del Ciudadano, 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 Ciudadanía 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 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.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

En el marco de la Política Pública de Atención y Servicio a la Ciudadanía, y de conformidad con la ley 1755 de 2015, la Defensora de la Ciudadanía ha garantizado que se cumpla con la prestación del servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales, en armonía con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC (Decreto Distrital 197 de 2014) y el documento CONPES 03 de 2019, fundamenta sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad en que los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública; contempla todos los elementos que integran la estrategia de Servicio al Ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios que se ofrecen, garantizar el acceso a la oferta institucional y los derechos de los ciudadanos.

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el período comprendido entre enero de 2022 a junio de 2022, se continuó con la labor de garantizar la implementación de la PPDSC, encontrando los siguientes logros para las líneas estratégicas desde el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones - APIC de la entidad:

- 1) Adoptar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2:** Durante el I semestre de 2022 se realizó actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor V6 de la UAERMV, incluyendo recomendaciones de lenguaje claro de la Veeduría Distrital, y se realizaron ajustes adoptando el Manual de Servicio a la Ciudadanía V2 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Avances: Ejecutado al 100%.

- 2) Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha”:** Durante el primer semestre de 2022 los servidores responsables del manejo, operación y atención de peticiones ciudadanas, asistieron a las jornadas de capacitación funcional de los módulos que hacen parte integral del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Por otra parte, durante el primer semestre de 2022 se realizó sensibilización en gestión de PQRSFD - Resolución 484 de 2020 dirigida a los colaboradores de las dependencias de responsables de emitir respuesta, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Avances: En Ejecución. Porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de

calidad, calidez y manejo del sistema al 94%.

- 3) Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental:** Durante el I semestre de 2022 se ha mantenido la conexión y seguimiento a la operación del sistema de información Orfeo con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en tal sentido para el período en mención se registraron 689 peticiones a través de la herramienta Web Service (Sistema de Gestión Documental Orfeo y Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha).

Avances: En ejecución.

- 4) Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o ajustes razonables tecnológicos (implementación de lógica de centros de relevo), para atender a la población con discapacidad auditiva:** Para el primer semestre de 2022 el componente de Atención al Ciudadano mantiene 2 contratistas cualificados en lengua de señas colombiana y ha mantenido la publicación en la sección de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la página web de la entidad, los ajustes razonables (videos en lenguaje de señas: Canales de atención a la Ciudadanía, Defensor del Ciudadano, Descripción Derecho de Petición, Denuncias por Actos de Corrupción y chat virtual).

- 5) Disponer de espacios idóneos de atención al ciudadano en los puntos de atención por fuera de la Red CADE:** En el primer semestre de 2022 se realizó mesa de trabajo con el equipo de infraestructura, para revisar las necesidades de adecuación y señalización, de acuerdo a la evaluación de la Veeduría y a las recomendaciones del FURAG en los puntos de atención al ciudadano de la sede Elvira y sede Administrativa, teniendo en cuenta lo presupuestado para realizar las modificaciones y adecuaciones durante el segundo semestre de la presente vigencia.

Avances: Ejecutado al 80%.

1.1.1 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:

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 entidad, la cual evidenció que durante el I semestre se enviaron 2429 encuestas de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, de las cuales 278 ciudadanos la respondieron; éstas miden el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio y del trámite a los derechos de petición atendidos por la UAERMV.

- De igual manera, durante el primer semestre de 2022, se realizó encuesta de seguimiento telefónico a través de 222 llamadas aleatorias, con el fin de conocer la

percepción de la ciudadanía frente a la coherencia, claridad, calidez y oportunidad a las respuestas de PQRSFD emitidas por la entidad.

- Comunicaciones y Lenguaje Claro: Se participó en el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro de la Veeduría Distrital a través de las siguientes estrategias:
 - ✓ Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”
 - 1) Traducción de documentos a lenguaje claro: Durante el primer semestre se postularon 3 documentos a la Veeduría Distrital para la traducción a lenguaje claro, en el mes de mayo se recibió retroalimentación y entrega de los documentos por parte de la Veeduría, en las que se evaluaron la proyección de 2 respuestas de PQRSFD y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.
 - 2) Desde el componente de Atención al Ciudadano de la UAERMV, en alianza con la Veeduría Distrital, el 27 de abril de 2022 se realizó taller de Redacción de textos administrativos en materia de Lenguaje claro, dirigido al personal encargado de proyectar respuestas a las peticiones, esto con el fin de garantizar el derecho del acceso a la información para cualquier tipo de persona sin importar su nivel socioeconómico o educativo, de tal manera que la ciudadanía pueda acceder y entender la información consignada en el documento y quede satisfecha con la respuesta.
 - 3) La entidad realizó la actualización del Glosario de 3 términos y se envió al correo electrónico de la Veeduría Distrital el 04 de abril de 2022.
 - 4) La entidad participó en el seminario Web: Lenguaje Claro del Estado en sus comunicaciones, llevado a cabo el 28 de abril de 2022.
 - ✓ Estrategia comunicativa en materia de servicio al ciudadano.
 - 1) Durante el primer semestre de 2022 se participó en reuniones sectoriales para la revisión de la presentación de ejemplos de piezas comunicativas y decisiones de cada entidad para definir la pieza comunicativa a proyectar; estableciendo trabajar de manera independiente, para lo cual la UAERMV determinó realizar video de las competencias de la entidad el cual se desarrollará durante el segundo semestre del año.
 - 2) La entidad participó en el Webinar: Ecosistemas digitales incluyentes y accesibles, llevado a cabo el 26 de mayo de 2022.
 - 3) Se actualizó la ficha de competencias de la UAERMV, la cual fue enviada al correo electrónico de la Veeduría el 29 de abril de 2022.

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, a través del Defensor de la Ciudadanía y el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones – APIC, Componente de Atención al Ciudadano, programa anualmente recursos para la contratación de personal de prestación de servicios de acuerdo a las necesidades del proceso. Por otra parte, se destinan recursos para el desarrollo de otras necesidades del componente de Atención al Ciudadano, las cuales se ejecutan de los diferentes proyectos de inversión y son reportados en el formato de la PPDSC – presupuesto 2022.

Para la vigencia 2022 se cuenta con el proyecto de inversión 7859, con el cual se lleva a cabo el seguimiento continuo a los recursos destinados para el funcionamiento del sistema web service, que articula el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha” y el sistema de Gestión documental Orfeo, el cual permite radicar peticiones ciudadanas desde Orfeo en el sistema Bogotá te Escucha.

Así mismo, se viene realizando seguimiento y mejoras al chat Virtual, el cual permite a la ciudadanía establecer contacto con un colaborador de la entidad en tiempo real, para la resolución de dudas de manera rápida o para la radicación de peticiones en una misma herramienta, y finalmente la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana, que le permiten a la defensora del ciudadano tomar decisiones y establecer procesos de mejora orientados a incrementar la satisfacción.

Como parte del compromiso que la UAERMV tiene con la inclusión ciudadana, durante el primer semestre del año se adelantaron dos actividades para el reconocimiento de la comunidad indígena Wayuu: 1) Traducción de las secciones más frecuentadas y utilizadas por la ciudadanía en la página web de la entidad a la lengua étnica Wayuu. 2) Campaña interna de comunicación sobre la importancia de la diversidad y los grupos étnicos, dirigida a todos los funcionarios y colaboradores de la UAERMV, denominada # los indígenas cuentan. Adicionalmente, se realizó traducción a la señalización de la sede administrativa en lengua étnica Wayuu, como parte de la inclusión y reconocimiento de las lenguas propias de los pueblos indígenas. <https://www.umv.gov.co/portal/suttia/>

1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Como estrategia de control y seguimiento de las actividades planteadas en los diferentes planes de la entidad, se estableció que el plan de acción de procesos del componente de Atención al Ciudadano, sea la herramienta transversal del cual se toman las principales actividades, con el objetivo de que estas mismas se encuentren alineadas con la Política Pública de Atención al Ciudadano.

Dentro de las actividades transversales establecidas en el plan de acción de la Política Pública de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2022 se realizaron las siguientes acciones:

- **Actualizar Manual de Atención a la Ciudadanía, incluyendo lenguaje claro de acuerdo a las recomendaciones de la Veeduría**
Durante el I semestre del año se realizó la actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor V6, incluyendo las recomendaciones de lenguaje claro de la Veeduría Distrital. Así mismo, se realizaron ajustes adoptando el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 2 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. El manual en mención fue divulgado a través del correo la UMV te informa, publicado en la página web de la entidad en la sección atención y servicio a la Ciudadanía y en Sisgestión.
- **Realizar informe trimestral de seguimiento telefónico a las respuestas dadas por la entidad - UAERMV a las PQRSFD realizadas por los ciudadanos.**

Durante el primer semestre de 2022 se elaboraron dos informes de seguimiento telefónico aleatorio a las respuestas de PQRSFD emitidas por la entidad, con un total de 302 llamadas efectivas; este seguimiento se plantea con cuatro (4) preguntas, las cuales incluyen aspectos relevantes al momento de realizar la contestación, dichos aspectos son evaluados en un rango de 1 a 5, arrojando un resultado real en la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la respuesta.

- **Realizar capacitación a equipo APIC sobre lengua étnica.**

Durante el I trimestre de 2022, se llevó a cabo jornada de sensibilización en lengua étnica Wayuu al equipo del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones – APIC, conformado por los integrantes de los componentes de Comunicaciones, Gerencia Social Ambiental y de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano.

- **Realizar traducción de los capítulos o el espacio que se identifique en la página web de la entidad en una lengua étnica.**

Durante el primer semestre de 2022 se realizó la traducción de los títulos principales de las secciones más frecuentadas y utilizadas por la ciudadanía en la página web de la entidad a la lengua étnica Wayuu de la siguiente manera:

- 1) Menú Inicio: Títulos principales con el título principal Ley de 2. Transparencia y acceso a la información Pública, títulos programación de obra diurna y nocturna.
- 2) Menú Atención y Servicio a la Ciudadanía: Peticiones quejas reclamos, solicitudes, felicitaciones y Denuncias, canales de atención, sedes y horarios de atención al ciudadano, Manual de Atención a la Ciudadanía, carta trato digno a la ciudadanía, Defensor del Ciudadano y funciones Defensor del Ciudadano.
- 3) Menú Participa: Consulte todo el contenido de rendición de cuentas, observaciones a proyectos administrativos, resultados de la participación, Que es Bogotá te Escucha, Ampliación de términos para atender peticiones.
- 4) Conozca la UMV: Nuestros servicios
- 5) Traducción banner página web de Lenguas Nativas.
- 6) Se realizó el borrador con el link del micrositio UMV lengua Wayuu.
- 7) Se avanzó en la traducción de la carta de trato digno
- 8) Infografía tipos de peticiones
- 9) Traducción de la carta de trato digno
- 10) Link oficial del micrositio UMV lengua Wayuu.

- **Realizar campaña interna de comunicación sobre la importancia de la diversidad y los grupos étnicos.**

Durante el II trimestre de 2022 se llevó a cabo la campaña interna de comunicación sobre la importancia de la diversidad y los grupos étnicos, para lo cual se desarrollaron las siguientes acciones:

1. Tres (3) videos a través de la campaña # los indígenas cuentan.
2. Una (1) Cartilla básica de atención para la comunidad indígena Wayuu

- **Realizar jornadas de relacionamiento ciudadano en frentes de obra activos, articulados con la Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario - GASA para resolver inquietudes y dar a conocer la oferta de servicios de la entidad.**

Durante el I semestre de 2022 se realizaron jornadas de acompañamiento en los frentes de obra de las siguientes localidades:

- ✓ 25/03/2022 Ciudad Bolívar, barrio Barranquitos
- ✓ 14/05/2022 Ciudad Bolívar, barrio Sotavento

- **Participar en las ferias de servicios organizadas por la Alcaldía Mayor o por el sector movilidad**

Durante el II trimestre de 2022 se participó en el evento mes de la prevención Vial para Motociclistas, realizado el día 14 de mayo 2022 en la localidad de Usme.

1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el primer semestre de 2022, como parte del proceso de mejora continua, se coordinaron las acciones necesarias para la actualización de documentos propios del componente de Atención al Ciudadano:

- ✓ Normograma Institucional primer semestre año 2022 - Atención al Ciudadano
- ✓ Manual de Atención al Ciudadano y Grupos de valor versión 6, APIC-MA-001.

1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

- ✓ Como parte del fortalecimiento de las acciones del servicio a la ciudadanía incluidas en los planes de mejoramiento de la entidad, se vienen realizando mesas de trabajo con el equipo de Atención al Ciudadano, en las que se realiza seguimiento a los informes enviados por la Dirección de la Calidad del Servicio, revisando cada una de las peticiones registradas y tomando las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo al interior del grupo y aquellas que deben socializarse con las dependencias encargadas de dar respuesta por parte de la UAERMV, así mismo se proyecta un informe trimestral de respuesta con el análisis y las acciones de mejora realizadas al interior de la UAERMV el cual es enviado a la Dirección de la calidad del servicio.

- ✓ Con el fin de evitar vencimientos en las peticiones, se envían mensajes de alerta preventiva a través de correo electrónico, a los responsables encargados de generar las respuestas.

- ✓ Se envía diariamente a través del correo electrónico de atención al ciudadano, la encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, la cual mide el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio y del trámite a los derechos de petición atendidos por la UAERMV.

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

Actualmente la Unidad de Mantenimiento vial 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, en consecuencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública concluyó que la Unidad de Mantenimiento Vial no es sujeto obligado de la Política Pública de racionalización de trámites.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

- ✓ Trimestralmente se realiza la presentación del comportamiento de las PQRSFD ante el Comité Directivo como parte del proceso de mejoramiento continuo de la UAERMV donde se evidencian las características principales del proceso interno de respuesta de los requerimientos allegados a la UAERMV, tales como: Total de peticiones recibidas en el trimestre, tipología de las peticiones, canales de atención más utilizados, temas más reiterados en el trimestre, localidades con más peticiones ciudadanas, días de respuesta por dependencia, conclusiones y recomendaciones. Lo anterior ha permitido a la Defensora de la Ciudadanía formular acciones de mejora y recomendaciones a la mesa directiva que facilite la interacción entre la entidad y la ciudadanía.
- ✓ A través de memorando se enviaron a los Directivos informes mensuales y trimestrales de PQRSFD con el análisis de resultados, presentación del estado de las peticiones por dependencia y recomendaciones, con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ A través de memorando se envió a los Directivos informe de resultados satisfacción I semestre 2022, el cual se basa en la percepción ciudadana frente al servicio y atención recibida por parte de la entidad durante la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones presentadas, incluyendo un capítulo de conclusiones y recomendaciones con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ A través de memorando se envió a los Directivos el informe trimestral de seguimiento telefónico, en el que se presentan los resultados de la percepción de la ciudadanía frente a la coherencia, claridad, calidez y oportunidad a las respuestas de PQRSFD emitidas por la entidad, incluyendo un capítulo de conclusiones y recomendaciones con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.

- ✓ Trimestralmente se realiza un informe del avance en la implementación de la política pública de atención al ciudadano, en el cual se detallan los principales logros alcanzados, con las acciones de impacto y de cumplimiento directo.

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

- ✓ Mensualmente y trimestralmente se realiza un informe de seguimiento y control a las peticiones ciudadanas allegadas a la UAERMV, donde se evidencia el tiempo promedio de respuesta por dependencia, así mismo aquellas peticiones respondidas fuera de términos, o con acuse de recibo extemporáneo, vencidas y sin respuesta, este informe se articula y se revisa en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica y se socializa con los jefes de cada dependencia, con el fin de que se establezcan las acciones de mejora correspondientes y se dé cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Atención al Ciudadano.
- ✓ En el Comité Directivo se realiza presentación del comportamiento trimestral de las PQRSFD.
- ✓ Se realizaron jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020).
- ✓ La Defensora del Ciudadano, mediante la circular 009 de 2022 socializó lo establecido en la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la República, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, mediante el cual se ampliaban los términos para atender las peticiones que se encontraran en curso o se radicaran durante la emergencia sanitaria, la ley en mención, entró en vigencia a partir del día siguiente a su promulgación. En tal sentido, los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

Se realizó la identificación de riesgos dentro de la entidad que pueden vulnerar los derechos de la ciudadanía, formulando estrategias con base en su nivel de riesgo:

- **Riesgo: alto**
- **Que no se realice un adecuado análisis al requerimiento del ciudadano(a) por parte del colaborador que recibe la petición inicial (tipificación de las peticiones).**

1. Control y seguimiento al riesgo: El colaborador de la Secretaría General, asignado a Atención al Ciudadano, deberá validar diariamente en el aplicativo Orfeo y Bogotá te Escucha

la tipificación adecuada a los requerimientos, para clasificar adecuadamente las peticiones y evitar los reprocesos al momento de reasignar los requerimientos. Como evidencia quedará un registro del aplicativo Orfeo y SDQS de la clasificación inicial y la reclasificación final.

En caso de no realizarse este control, se corregirá inmediatamente y se informará al área correspondiente y se retroalimentará al colaborador responsable para que se tomen a las acciones de mejora correspondientes.

2. El colaborador de la Secretaría General, asignado a Atención al ciudadano, verifica diariamente la base de datos de seguimiento y control a las respuestas PQRSFD y remite los correos de alertas que correspondan a las áreas encargadas de dar respuesta, de acuerdo con lo establecido en los controles del procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD, de tal manera que se pueda hacer el seguimiento a la oportunidad de las respuestas. La evidencia son los correos remitidos a las dependencias responsables y la base de datos ACI 2022 que contiene la información sobre las alertas realizadas.

En caso de identificar peticiones por fuera de los términos legales establecidos, se procede a requerir al colaborador responsable con el fin de que realice la respuesta de manera inmediata y revisar las razones de fondo para dicho incumplimiento.

- **Riesgo: alto**
- **Inadecuada centralización de las peticiones en el proceso para su adecuada asignación y trámite**

1. El colaborador de la Secretaría General, asignado a Atención al Ciudadano, verifica diariamente que la totalidad de requerimientos allegados a la entidad hayan sido reasignados a Atención al Ciudadano, mediante la generación de un reporte del sistema de gestión documental Orfeo, el cual es cruzado contra la bandeja de entrada del correo electrónico de Atención al Ciudadano, verificando que las asignaciones sean equivalentes, Como evidencia se genera el archivo RADICADOS DIARIOS EN ORFEO.

En caso de evidenciar requerimientos de entrada faltantes, se remite como soporte, un correo al proceso de Gestión Documental informando la situación y se verifica en el nuevo envío que dichos radicados hayan sido reasignados. Lo anterior se realiza con el fin de garantizar la centralización de la totalidad de las peticiones en el proceso para su adecuado reparto. La evidencia es el archivo Excel RADICADOS DIARIOS EN ORFEO, el cual debe ser almacenado en la carpeta compartida en One Drive por el proceso. 2. Control y seguimiento al riesgo: El colaborador de la Secretaría General, designado a Atención al Ciudadano, debe validar diariamente el envío de todos los requerimientos ciudadanos recibidos en Bogotá te Escucha a través del correo electrónico de atención al ciudadano para su correspondiente radicación.

2. El colaborador de la Secretaría General, designado a Atención al Ciudadano, debe validar y realizar diariamente el envío de todos los requerimientos ciudadanos recibidos en Bogotá te Escucha a través del correo electrónico de atención al ciudadano para su correspondiente radicación. Como evidencia quedará registro en el correo electrónico de atención al ciudadano y en la matriz de control y seguimiento de envío de peticiones.

En caso de no radicar alguna petición recibida a través de Bogotá te Escucha, se debe notificar a correspondencia para realizar la radicación de manera inmediata y establecer comunicación con la dependencia responsable de generar respuesta con el fin de que se priorice el trámite.

- **Riesgo: moderado**
- **Desarticulación de las dependencias encargadas de desarrollar los espacios de participación ciudadana**

1. El gerente Ambiental, Social y de Atención al Usuario se reunirá con los funcionarios y/o contratista relacionados con los temas participación ciudadana de la entidad bimensualmente, en donde se hará el seguimiento al cronograma propuesto para cada uno estos, evitando así los incumplimientos. Como evidencia de dichos espacios quedarán listados de asistencia de la sesión y el acta con los temas tratados.

En caso de evidenciar que los espacios de participación presentan demora en su implementación, se notificará a la dependencia correspondiente y se generará la alerta de tal forma que se pueda reprogramar las fechas en el cronograma sin afectar el desarrollo de los espacios y que logre cumplir con el propósito correspondiente.

2. El profesional delegado por el gerente ambiental, social y de atención al usuario, al inicio de la formulación del plan de participación ciudadana, solicitará a cada una de las dependencias el envío o la relación de los espacios al cual están asistiendo, en donde se validará si los mismos corresponden a espacios de participación o son otro tipo de encuentros. Posteriormente, Cuatrimestralmente se realizará sensibilización del plan de participación ciudadana de la entidad y de los espacios que allí se describen para dar a conocer los espacios formalizados por la entidad. Como evidencia de esta actividad quedará mesa de trabajo de validación de espacios de participación, la presentación de la sensibilización, el listado de asistencia y los resultados de la encuesta aplicada.

En caso de evidenciar que los colaboradores asisten a espacios diferentes a los consignados en el Plan de Participación Ciudadana de la entidad, se procede a actualizar los documentos correspondientes y formalizar dichos espacios de tal manera que se les pueda hacer seguimiento y control de acuerdo con los procedimientos establecidos.

- **Riesgo: moderado**
- **Debido a la falta de disponibilidad de profesionales para ejecutar los diseños o evaluaciones estructurales y sus actividades asociadas (aforos, ensayos de laboratorio)**

1. El colaborador designado por el (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local revisa y compara cuatrimestralmente en archivos de Excel, el listado de los colaboradores de la SMVL con las necesidades de personal definidas por la Subdirección, con el fin de corroborar que estén incluidos los profesionales suficientes para realizar las actividades que permitan entregar la priorización de segmentos a la SPI, llevando registro en la tabla de Excel dispuesta para tal fin.

En caso de que no se encuentre incluido el personal suficiente se informará a través de un correo electrónico a él (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local, para que se incluya más personal para realizar esta actividad llegado el caso. El registro del control son los correos electrónicos mencionados cuando aplique y el archivo adjunto donde se realizó la revisión.

2. El colaborador designado por el (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local revisa trimestralmente, el avance en las metas de priorización plasmadas en los indicadores de la SMVL, con el fin de verificar que las metas no hayan aumentado o se hayan incumplido, dejando registro en un archivo de Excel.

En caso de que la meta aumente o se esté incumpliendo las metas de priorización, se distribuirán las tareas al equipo de la SMVL para dar prioridad a las actividades de diseño y se informará a través de un correo electrónico a él (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local, para que se incluya más personal para realizar esta actividad llegado el caso. El registro del control son los correos electrónicos mencionados cuando aplique y el archivo adjunto donde se realizó la revisión.

3. El colaborador designado por el (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local revisa y analiza mensualmente el avance de los diseños realizados por el grupo de especialistas de la SMVL, a través de un cuadro de control en archivo de Excel, así como las necesidades en materia de ensayos de laboratorio, con el fin de corroborar que no haya atrasos en dicha actividad, dejando registro en una tabla Excel.

En caso de que el avance sea menor al proyectado se solicitará a la Subdirección Técnica de Producción e Intervención, los ensayos de laboratorio necesarios y se informará a través de un correo electrónico a él (la) subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local, para que se evalúe la contratación de un laboratorio externo llegado el caso. El registro del control son los correos electrónicos mencionados y/o archivo de Excel.

- **Riesgo: moderado**
- **Debido a materiales e insumos que no cumplieran las especificaciones técnicas en los diferentes tipos de intervención que ejecuta la entidad; deficiencia en la operatividad de la maquinaria y equipo, que podrían generar deficiencias en la calidad de las obras ejecutadas.**

1. Los profesionales del grupo de Calidad designados por el Gerente de Intervención serán los encargados de verificar, elaborar las actas de visitas y consolidar mensualmente el cumplimiento del proceso constructivo de acuerdo con la aplicación de los procedimientos, instructivos y demás documentación asociados al proceso de intervención de la malla vial. En caso de que se presenten incumplimientos al proceso constructivo el equipo de Calidad de la Subdirección Técnica STPI con previa aprobación del subdirector impartirá las medidas pertinentes.

Como evidencia queda el Informe técnico de seguimiento a intervenciones radicado en la Subdirección Técnica STPI.

2. Los profesionales del grupo de Calidad designados por el Gerente de Intervención serán los encargados de verificar mensualmente los ensayos de laboratorio que se efectuarán con base en el Acuerdo de Servicio (GLAB-FM-129) entre la Gerencia de Intervención y el Laboratorio. En caso de que se presenten afectaciones a los resultados de los ensayos de Laboratorio los profesionales responsables del Laboratorio con previa aprobación del Subdirector Técnico STPI impartirá las medidas pertinentes.

Como evidencia queda el informe técnico de los Ensayos ejecutados, radicado mensualmente en la Subdirección Técnica STPI.

3. Los profesionales encargados designados por el Gerente de Intervención verifican semanalmente el cumplimiento de las alertas emitidas sobre el estado del funcionamiento de la maquinaria, equipos y la experticia de los operarios. En caso que no sean atendidas y resueltas de manera oportuna, se informará a la Gerencia de producción a través de un correo electrónico o en el comité.

Como evidencia queda el Informe mensual consolidado donde se evidencia los trámites de verificación de seguimiento a maquinaria en frentes de obra que envía la Gerencia de Intervención a la Subdirección Técnica de Producción e Intervención.

- **Riesgo: moderado**
- **Debido a que se presentan imprevistos e incumplimientos en el suministro de equipo, maquinaria e insumos y la falta de reacción a las alertas generadas durante el seguimiento a la programación.**

1. El Gerente de Intervención revisa semanalmente el cumplimiento de la programación e informa al comité técnico el avance de lo programado, la meta misional, territorialización - ejecución y proyección de metas y de esta manera se toman decisiones. Como evidencia queda el correo ¿de? enviado que contiene el avance semanal del cumplimiento a lo programado donde se anexan los cuadros de meta misional, territorialización - ejecución y proyección de metas.

En caso de evidenciar retrasos el comité planteará soluciones que deben ser implementadas por los profesionales designados para dar cumplimiento al programa de trabajo.

2. Los profesionales Directores de Obra designados por el Gerente de Intervención son los encargados de verificar mensualmente que las condiciones del terreno para la ejecución permanezcan como las diagnosticadas inicialmente por la SMVL.

La evidencia formato de verificación y la anotación en la bitácora.

En caso de que las condiciones del terreno encontradas sean diferentes a las diagnosticadas inicialmente; se solicitara por correo a la SMVL realizar visita al segmento vial, para su actualización cuando se requiera, de no ser atendida la solicitud o resueltas de manera oportuna, se suspenden las actividades e informa al Subdirector de Mejoramiento por correo electrónico.

3. Los profesionales Ingenieros de apoyo designados por el Gerente de Intervención son los encargados de consolidar diariamente los reportes enviados por chat que realizarán los profesionales encargados de los frentes de obra del estado del funcionamiento de la maquinaria y equipos y la experticia de los operarios, y se envía los reportes a la Gerencia de Producción, se verifica semanalmente el cumplimiento de las alertas emitidas; En caso que no sean atendidas y resueltas de manera oportuna, se informará a la Gerencia de producción a través de un correo electrónico o en el comité.

Como evidencia queda el Informe mensual consolidado donde se evidencia los trámites de verificación de seguimiento a maquinaria en frentes de obra que envía la Gerencia de Intervención a la Subdirección Técnica de Producción e Intervención

2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

La Defensora del Ciudadano de la UAERMV, coordina las siguientes actividades como parte del proceso de incorporación de atención al ciudadano en los procesos misionales de la entidad:

- El componente de Atención al Usuario en articulación con el área misional de Gerencia Ambiental y de Atención al Usuario de la UAERMV, durante el primer semestre de 2021 realizó dos jornadas de relacionamiento ciudadano en frentes de obra activos, en la localidad de Ciudad Bolívar, barrios Barranquitos y Sotavento, socializando la oferta de servicios de la entidad, canales, sedes y horarios de atención al ciudadano. Así mismo, se resolvieron las inquietudes relacionadas con las competencias de la entidad y la priorización de vías, recepcionando las PQRSFD de los ciudadanos del sector.
- Durante el I semestre de 2022, el componente de Atención al Ciudadano realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020) dirigida a las dependencias de Gerencia de Intervención, Oficina Asesora Jurídica, Talento Humano, Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Oficina Asesora de Planeación, Dirección General, y Atención al Ciudadano, en las que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, ciclo de las PQRSFD dentro de la UAERMV, proceso de elaboración respuesta, notificación de la respuesta, organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones y términos y notificaciones del derecho de petición.

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados:

- Durante el primer semestre de 2022, se tomaron en cuenta los informes mensuales emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que socializan el consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, presentando el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas formuladas por la UAERMV. Con respecto a lo anterior, se realiza la retroalimentación con el equipo de Atención al ciudadano responsable del manejo de la plataforma Bogotá te Escucha y se comparte por correo electrónico a la Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local, como insumo para tomar las acciones de mejora frente a las respuestas emitidas a los ciudadanos.

- Es de resaltar el trabajo del proceso de Atención al ciudadano en la labor continua de realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta, enviando correos recordatorios de alerta preventiva a los profesionales encargados de redactar las respuestas a los ciudadanos.

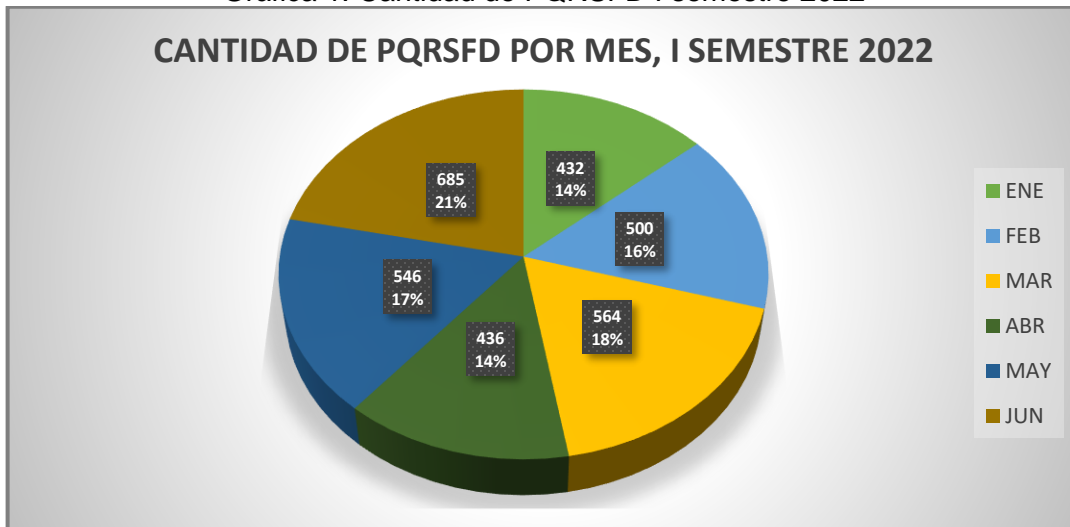
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes

En el período comprendido entre enero de 2022 a junio de 2022 se consolidaron dos informes trimestrales, sobre el comportamiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones –PQRSFD- que gestionó la entidad.

Esto se evidencia en la gestión de los **3163** requerimientos recibidos durante el período en mención, los cuales fueron gestionados de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 491 de 2020y lo contenido en la resolución interna 484 de 2020, tal y como se presenta en la gráfica 1.

Gráfica 1. Cantidad de PQRSFD I semestre 2022



Fuente: Base de datos ACI 2022 – Atención al Ciudadano

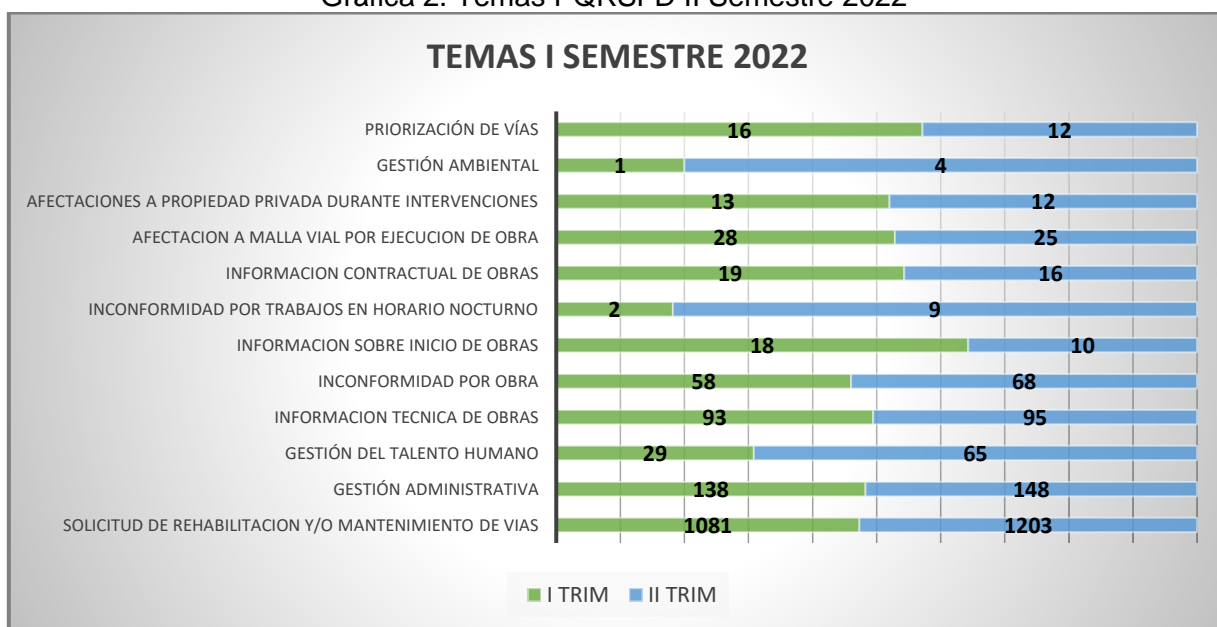
Estos informes fueron remitidos mediante memorando interno a las dependencias y publicados en la página web de la entidad en la sección de ley de transparencia y acceso a la información <https://www.umv.gov.co/porta1/transparencia/#1639000745322-a14a8e2b-e60a>

Así mismo, en el Comité Directivo se realizó la presentación de los resultados con el propósito de ser tenido en cuenta en la toma de decisiones.

B. Subtemas frecuentes

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el primer y segundo trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver gráfica 2 y tabla 1).

Gráfica 2. Temas PQRSFD II Semestre 2022



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla. N° 1 Temas PQRSFD I Semestre 2022

TEMAS	I TRIM	II TRIM	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1081	1203	2284	72%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	138	148	286	9%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	29	65	94	3%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	93	95	188	6%
INCONFORMIDAD POR OBRA	58	68	126	4%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	18	10	28	1%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	2	9	11	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	19	16	35	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	28	25	53	2%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	13	12	25	1%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	4	5	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	16	12	28	1%
TOTAL	1496	1667	3163	100%

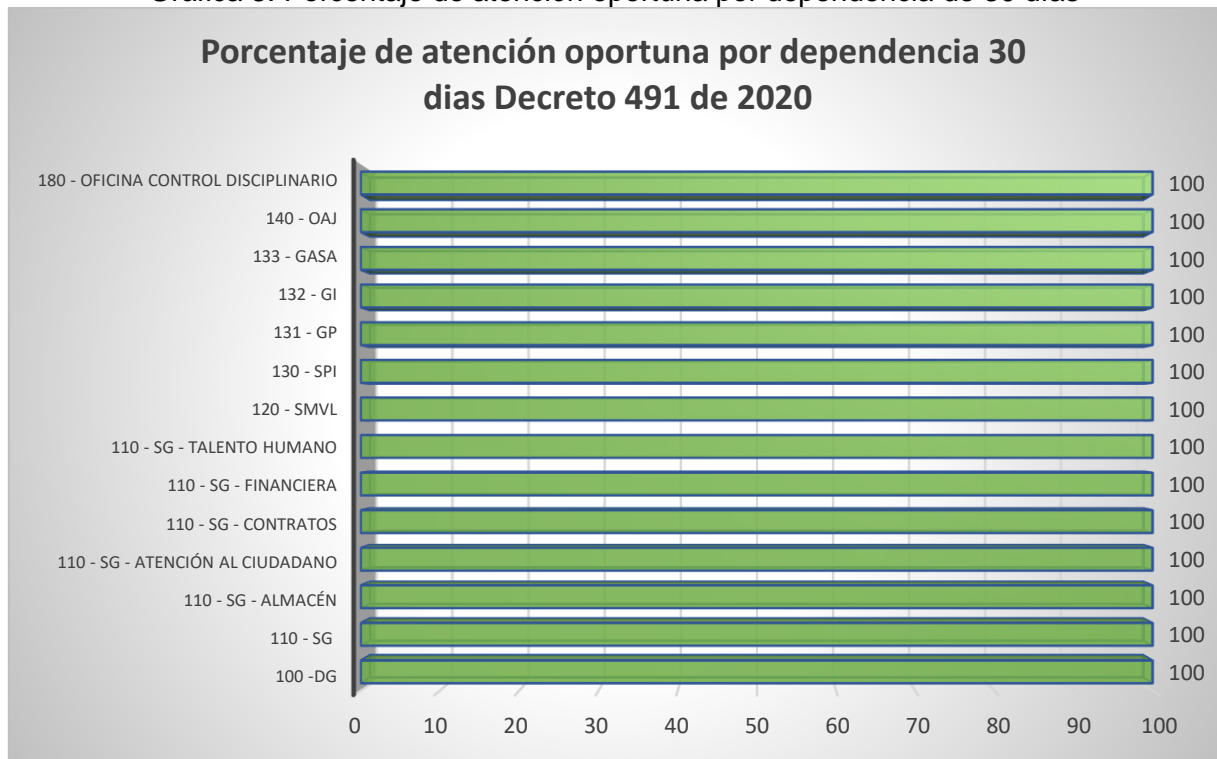
Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 72%, seguido por la Gestión Administrativa con un 9%, en tercer lugar, con un 6% la Información Técnica de obras y en cuarto lugar con un 4% la Inconformidad por obra. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo. Siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

C. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

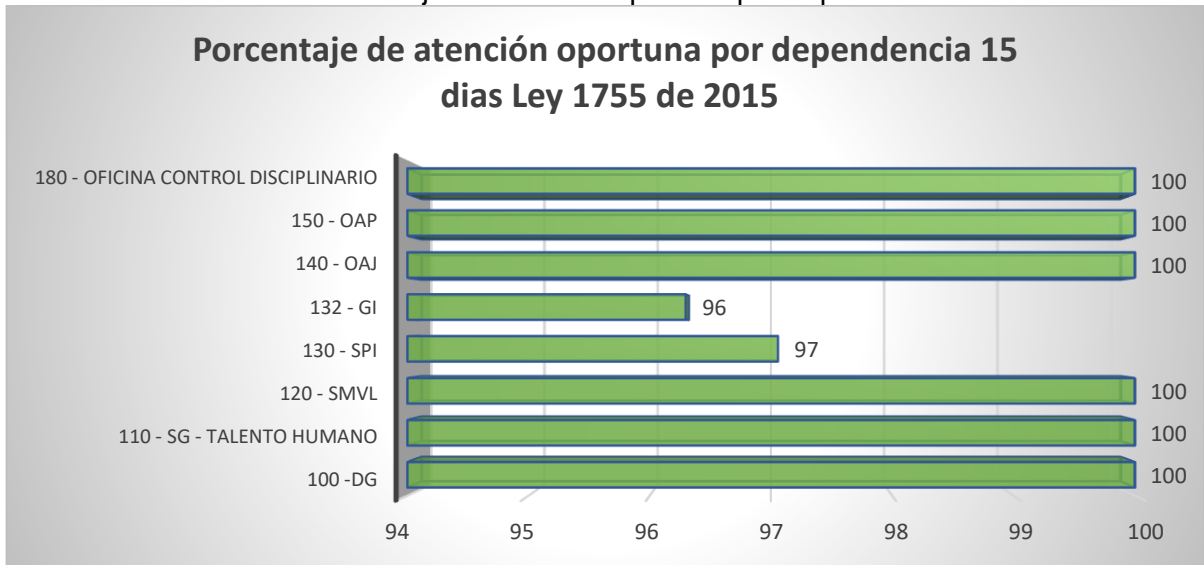
Al evaluar el porcentaje de atención oportuna por dependencia, para las peticiones de 30 días hábiles, se tuvo en cuenta para este semestre la vigencia del Decreto 491 de 2020, con corte hasta el 17 de mayo de 2022, del 18 de mayo en adelante se retomaron los términos de la ley 1755 de 2015. Con respecto a lo anterior, las peticiones de 30 días hábiles presentaron un porcentaje promedio de respuesta del 100% y las peticiones de 15 días hábiles del 99% tal y como se evidencia en las gráficas 3 y 4 respectivamente.

Gráfica 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia de 30 días



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

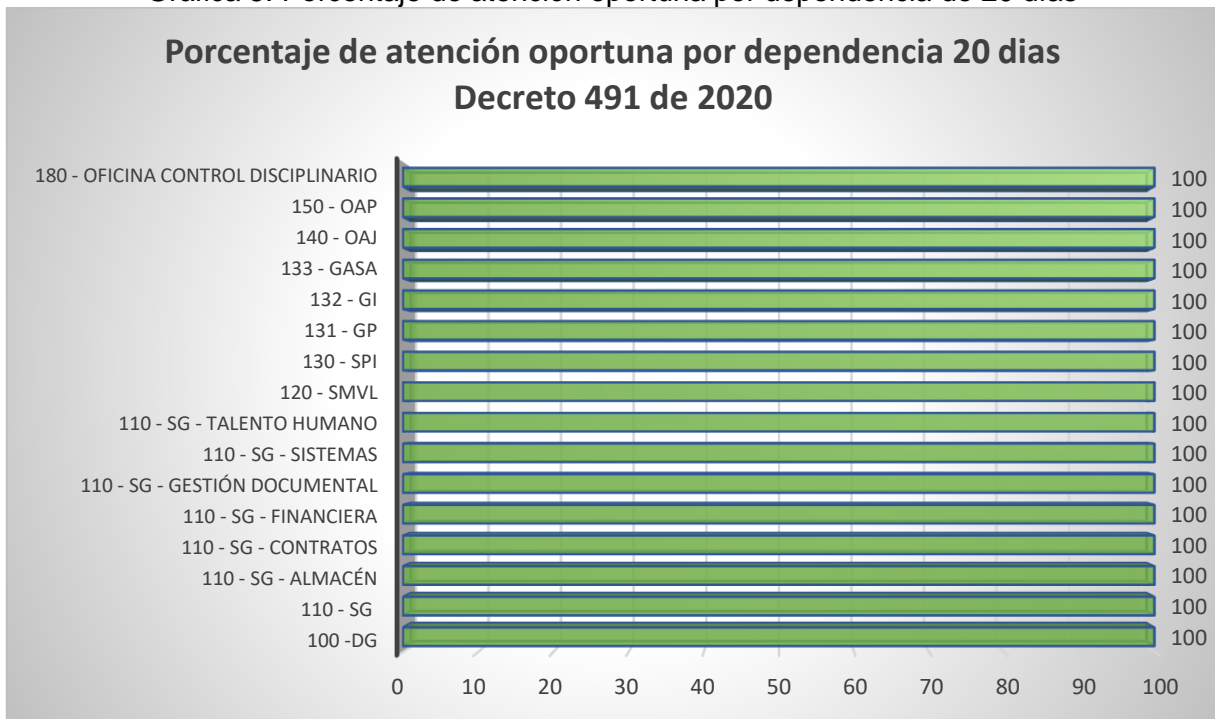
Gráfica 4. Porcentaje de atención oportuna por dependencia de 15 días



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

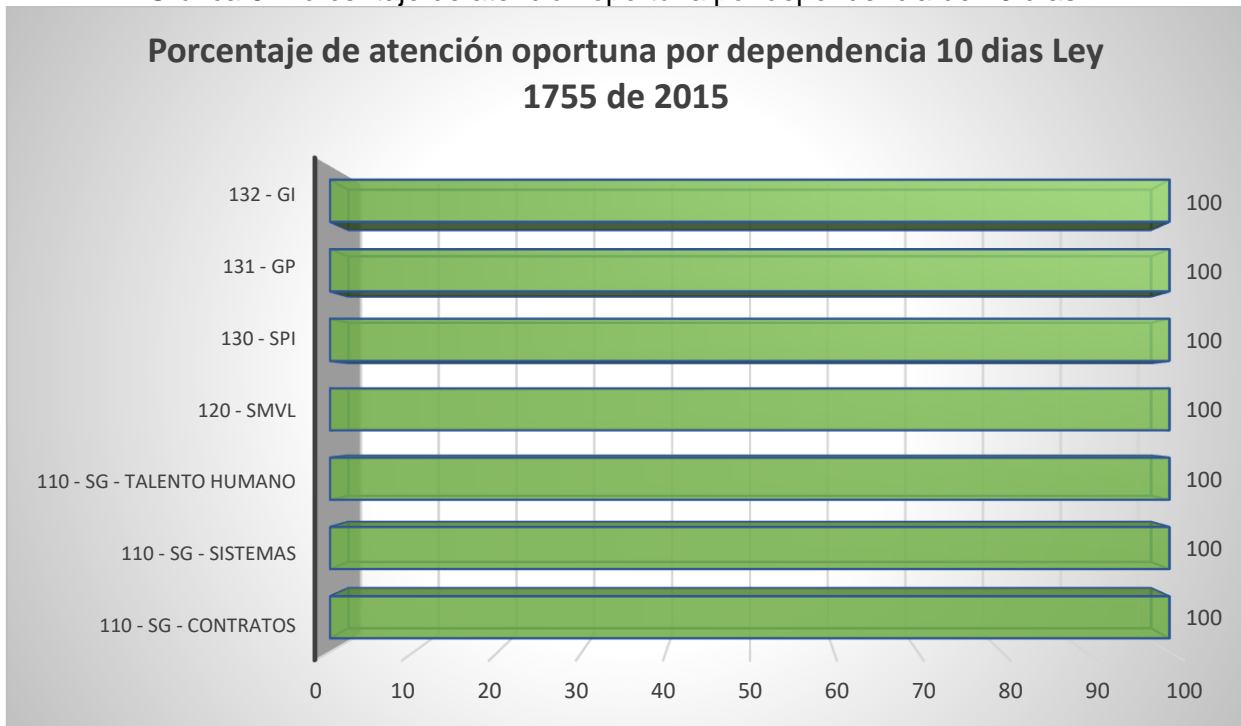
Al evaluar el porcentaje de atención oportuna por dependencia, para las peticiones de 20 días hábiles, se tuvo en cuenta para este semestre la vigencia del Decreto 491 de 2020, con corte hasta el 17 de mayo de 2022, del 18 de mayo en adelante se retomaron los términos de la ley 1755 de 2015. Con respecto a lo anterior, las peticiones de 20 días hábiles presentaron un porcentaje promedio de respuesta del 100% y las peticiones de 10 días hábiles del 100% tal y como se evidencia en las gráficas 5 y 6 respectivamente.

Gráfica 5. Porcentaje de atención oportuna por dependencia de 20 días



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Gráfica 6. Porcentaje de atención oportuna por dependencia de 20 días



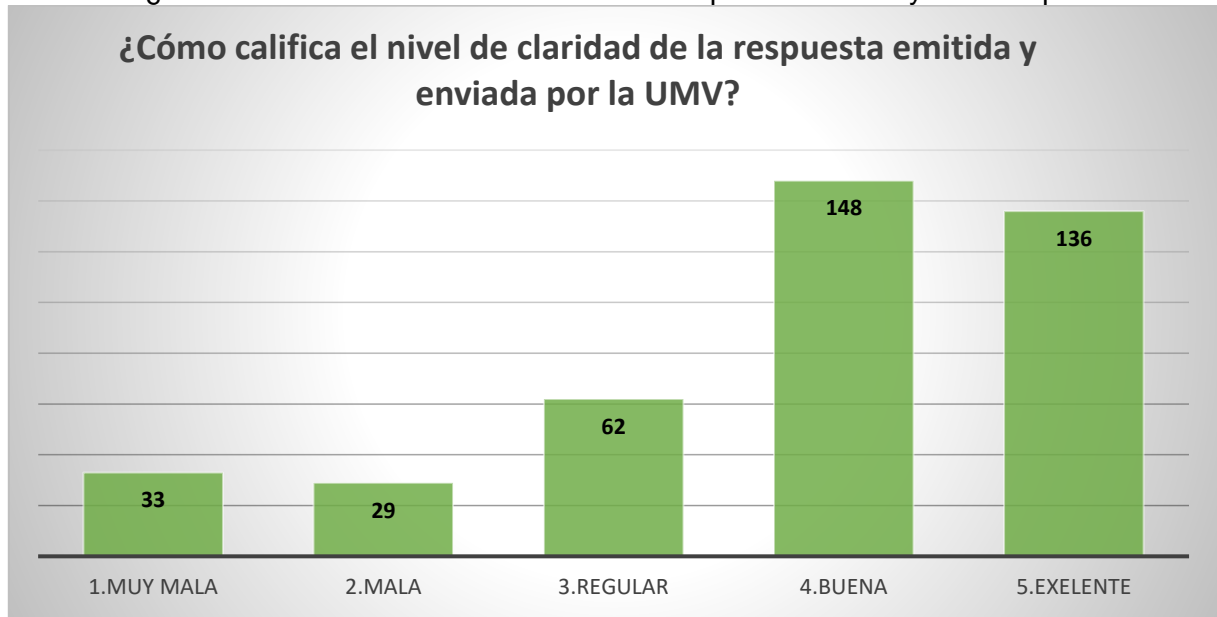
Se evidencia que todas las dependencias presentan un porcentaje de atención oportuna de respuesta al 100% para los términos establecidos por el decreto 491 y ley 1755.

D. Análisis de Calidad y Calidez

Con el objetivo de conocer la opinión ciudadana frente a la calidad y calidez de las respuestas enviadas a los ciudadanos, se implementó una encuesta telefónica, que es realizada diariamente por un colaborador del componente de atención al ciudadano, la cual mide el nivel de satisfacción respecto a la calidad, calidez, coherencia y oportunidad frente a las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos atendidos por la UAERMV.

De acuerdo a lo anterior se consolidaron dos informes trimestrales de registro y seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, en donde se realizó la tabulación, evaluación y análisis de los resultados arrojados por las encuestas, encontrando que, de las 408 encuestas realizadas, 6 llamadas no fueron efectivas. Vale la pena destacar que, para la pregunta relacionada con la claridad de la respuesta, 284 ciudadanos(as) manifestaron sentirse satisfechos, beneficiando a la ciudadanía a la hora de recibir sus respuestas en términos de calidad, claridad, coherencia y lenguaje claro (ver gráfica 7).

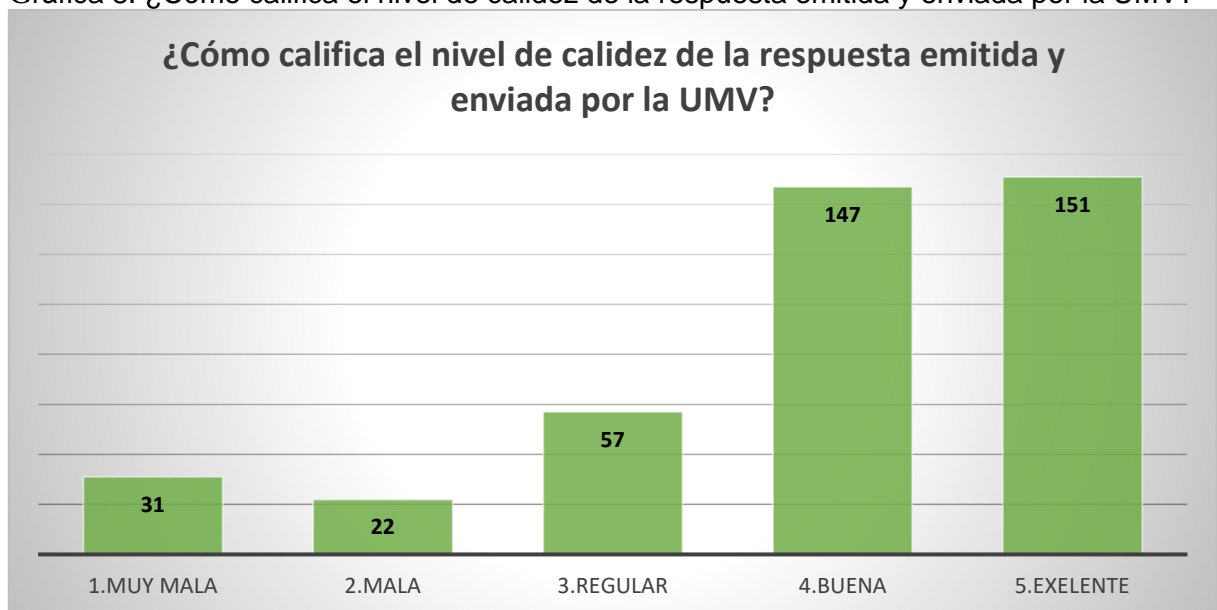
Gráfica 7. ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

La calidez debe entenderse como el trato digno, respetuoso y amable que se brinda a la ciudadanía frente a la respuesta a su petición. La gráfica nos refleja el comportamiento en este aspecto, presentando que la calificación más baja corresponde a 53 respuestas desfavorables versus 298 respuestas favorables, evidenciándose el compromiso de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- AUERMV, por brindar respuestas que contengan este atributo y que impacten positivamente en relación a los objetivos propuestos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía (ver gráfica 8).

Gráfica 8. ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

E. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones:

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este semestre recibió en total **3163** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **3088**.
- ✓ Para este período la Unidad de Mantenimiento Vial recibió **3163** peticiones y durante el segundo semestre de 2021 **3766** peticiones, aumentando la cifra en **600** con respecto al semestre anterior.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días (20 y 30 días Decreto 491 2020 hasta el 17/05/2022), y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este semestre se brindó atención a través del canal presencial en la sede Operativa la Elvira y sede Administrativa y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico. Se continúan emitiendo de manera electrónica las respuestas a los ciudadanos, informando el número de radicado para el respectivo seguimiento.
- ✓ Durante el primer semestre de 2022 se realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020), dirigida a las Dependencias de Gerencia de Intervención, Oficina Asesora Jurídica, Talento Humano, Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Oficina Asesora de Planeación, Dirección General, y Atención al Ciudadano; en la que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, petición presentada en lenguas nativas, ciclo de las PQRSFD dentro de la UAERMV, proceso de elaboración respuesta, organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones y términos y notificaciones del derecho de petición.
- ✓ Se continúa trabajando en la articulación con los equipos que integran el proceso APIC, a efecto de avanzar en las estrategias tendientes a la consecución de objetivos.

Recomendaciones:

- ✓ Se solicita a las dependencias tomar acciones urgentes para cumplir con la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD en los términos de Ley, y que las mismas sean documentadas a través de planes de mejora.
- ✓ Todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera número de salida.
- ✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la

fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).

- ✓ Tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato APIC-FM-003, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en cartelera virtual y física de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se recomienda a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad.
- ✓ A continuación, se reiteran los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Tabla. N° 2 tiempo de respuesta I Semestre 2022.

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia por posibles actos de corrupción	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Fuente: Elaborada por Atención al Ciudadano.

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

Tabla N° 3. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Peticiones entre Autoridades	Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
Solicitud de informes por los concejales	Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los Congresistas	Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitudes de Organismos de Control	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Elaborada por Atención al Ciudadano.

- ✓ Es importante adjuntar la prueba de envío en Orfeo para para aquellas peticiones que son respondidas a través de correo electrónico por parte de las dependencias.
- ✓ Se recomienda a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad.
- ✓ En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 11 y la Resolución 484 de 2020 **“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL”**, cuyos documentos se encuentran publicados en la página web de la entidad.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

4.1 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.

Acciones y resultados:

El equipo de atención al ciudadano y de comunicaciones como órganos integrantes del proceso APIC (Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones) se han articulado gracias a la gestión realizada por la Defensora de la Ciudadanía como estrategia para la divulgación y socialización de las herramientas y características que tiene el servicio al ciudadano como actor transversal en la imagen de la Unidad de Mantenimiento Vial.

- ✓ Durante el primer semestre de 2022 se realizó publicación en la página web de la entidad, sección atención y servicio a la ciudadanía, pestaña canales de atención – canal virtual, la infografía de los pasos para acceder al chat virtual <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/#1653520312190-4e8f03a2-b287> así mismo, esta información fue divulgada a través de las redes sociales de la entidad.
- ✓ Se mantiene publicada la carta de trato digno a la ciudadanía en la página web de la entidad, sección atención y servicio a la ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/carta-del-trato-digno/>
- ✓ En la página web de la entidad se publicó el micrositio en versión lengua Wayuu <https://www.umv.gov.co/portal/suttia/> el cual también fue divulgado a través de las redes sociales de la entidad.
- ✓ Se mantiene la publicación de dos videos construidos en conjunto con todas las entidades que conforman el sector movilidad y sus canales de atención, más una infografía con la información de gestión de peticiones. <https://youtu.be/AoqFEwWjVZU>
<https://youtu.be/WaHHSf9Z8QA> <https://www.umv.gov.co/portal/wp->

<content/uploads/2021/11/Infografia-Derechos-de-Peticion.pdf>

- ✓ La entidad mantiene actualizada la información a la ciudadanía a través de los links de Atención y Servicio a la Ciudadanía y de transparencia y acceso a la información pública en la página web: <https://www.umv.gov.co/portal/> en la cual fue publicada la siguiente información:
- Informes PQRSFD I y II trimestre 2022, informes de solicitud de acceso a la información I, I y II trimestre de 2022, encuesta de satisfacción I Semestre 2022, informe de gestión Defensora de la Ciudadanía período julio 2021 a diciembre 2021, informe Canales de Atención a la Ciudadanía.
<https://www.umv.gov.co/portal/transparencia/#1639000745322-a14a8e2b-e60a>

4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

Durante el primer semestre de 2022 en articulación con la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el componente de Atención al Ciudadano y la Oficina de Talento Humano de la UAERMV, coordinaron acciones para incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC de la entidad, jornadas de cualificación para colaboradores y funcionarios, realizando la correspondiente inscripción al Ciclo 1, módulos 1,2,3 y 4.

El 25 de mayo la entidad participó en la jornada de cualificación del módulo 3 Introducción a las Políticas Públicas: en la que se hizo especial énfasis la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El equipo de Atención al Ciudadano con el propósito de fortalecer sus competencias, durante el primer semestre de 2022 participó en el nodo de formación y capacitación de los procesos 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”. Así mismo, asistió a los demás talleres, cualificaciones y capacitaciones, organizadas por la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y demás temas relacionados con atención al ciudadano incluidos en el Plan Institucional de Capacitación – PIC de la UAERMV de la siguiente manera:

Tabla. N° 4 Sensibilización, formación y capacitación

N°	Fecha	Tipo de Formación
1	17/02/2022	Capacitación Administradores Bogotá te Escucha.
2	10/03/2022	Capacitación Funcional Bogotá te Escucha
3	17/03/2022	Capacitación de Reportes - Bogotá te Escucha.
4	24/03/2022	Cualificación M1 Inducción a lo público
5	22/04/2022	Cualificación M2 Introducción al Servicio a la Ciudadanía
6	27/04/2022	Taller Redacción de Textos Administrativos en Materia de Lenguaje Claro
7	28/04/2022	Seminario Web: Lenguaje Claro del Estado en sus comunicaciones
8	28/04/2022	Capacitación Administradores Bogotá te Escucha
9	19/05/2022	Capacitación de Reportes - Bogotá te Escucha.
10	25/05/2022	Cualificación M3 Introducción a las Políticas Públicas
11	26/05/2022	Webinar: Ecosistemas digitales incluyentes y accesibles
12	09/06/2022	Capacitación Funcional Bogotá te Escucha
13	22/06/2022	Capacitación Administradores Bogotá te Escucha.

Fuente: Elaborada por Atención al Ciudadano

4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados:

- ✓ Actualmente la Unidad de Mantenimiento vial 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. No obstante, el sitio web de Unidad de Mantenimiento Vial presenta un menú de accesibilidad con una opción de acceso que se encuentra ubicada en la parte media derecha de todas las páginas, la cual permite a los usuarios que tienen diferentes tipos de discapacidad mejorar la experiencia de navegación al ayudarles a navegar por teclado, ajustar el tamaño y cambiar las fuentes del texto del sitio web, seleccionar espaciados del texto, cambiar los niveles de contraste, resaltar áreas con enlaces para la ubicación en las secciones, detener animaciones, aumentar el tamaño del cursor incluyendo la activación de línea guía de lectura.
- ✓ Se mantiene la publicación de 6 videos con ajustes razonables en la página web de la entidad, sección de Atención y Servicio a la Ciudadanía, en las siguientes pestañas:
 - PQRSFD: Modalidades del Derecho de Petición, Denuncias por actos de corrupción y Defensora del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/>
 - Canales de Atención a la Ciudadanía: Canales de Comunicación de la Unidad de Mantenimiento Vial, Saber es tu Derecho: Chat Virtual. <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/>
 - Defensor del Ciudadano: Presentación Defensora del Ciudadano. <https://www.umv.gov.co/portal/defensor-del-ciudadano/>
- ✓ Para los contenidos audiovisuales producidos por la entidad se encuentran implementados los subtítulos incorporados (closed caption) así como lengua de señas para las transmisiones realizadas en vivo como la rendición de cuentas zonal.

Las anteriores opciones cubren las experiencias de usuarios con discapacidad visual o ceguera, usuarios de la tercera edad, también a los usuarios con movilidad reducida y discapacidades temporales, el menú de accesibilidad permite activar todas las opciones disponibles o seleccionar específicamente la opción requerida.

Con la implementación de las funcionalidades descritas se está dando el cumplimiento de los requisitos WCAG 2.1. Nivel AA (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

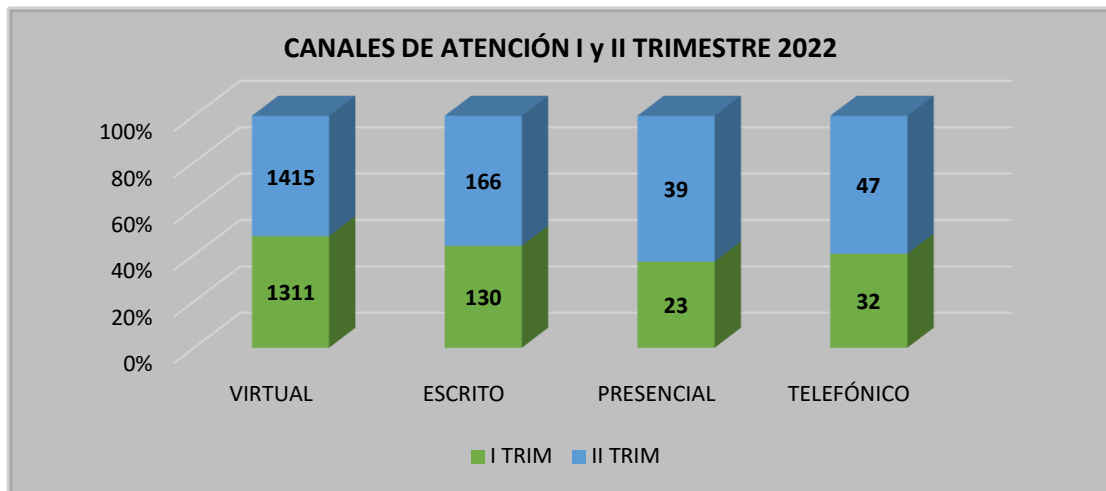
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El contexto generado por la declaratoria de emergencia sanitaria derivada de la Pandemia por Covid-19, restringió la presencialidad y ha venido retomando la atención de manera gradual en las entidades del Distrito, generando un aumento significativo en la recepción de los requerimientos a través del canal virtual; comportamiento evidenciado en las cifras de canales que se presentan en la gráfica número 6.

Gráfica 9. Canales de Atención I Semestre 2022



Fuente: Base de datos ACI 2022 – Atención al Ciudadano

Tabla. N° 5 Canales de Atención I Semestre 2022

TRIM - CANAL	VIRTUAL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL	%
I TRIM	1311	130	23	32	1496	47%
II TRIM	1415	166	39	47	1667	53%
TOTAL	2726	296	62	79	3163	100%

Fuente: Base de Datos ACI 2022 – Atención al Ciudadano

Durante este semestre y debido a la emergencia sanitaria, el canal presencial en las oficinas de Atención a la Ciudadanía brindó el servicio en la Sede Administrativa y Sede Operativa la Elvira, de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm. Estas y otras decisiones incentivaron a los

ciudadanos a hacer uso de los canales virtuales, y a la entidad a ajustar el modelo de operación para responderles de manera efectiva, las estadísticas del proceso así lo demuestran; de modo tal que el canal virtual registró un total de 2726 requerimientos, siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido por el escrito con 296 requerimientos y el telefónico con 79.

Es importante tener en cuenta que para el primer semestre del año, se recibieron doscientos setenta y cinco (275) chats de los cuales se radicaron para trámite sesenta y nueve (69) peticiones, no obstante, es importante mencionar que a través de este canal se brindó información y orientación en tiempo real a doscientos seis (206) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 64 segundos y una duración promedio de atención por chat de 3 minutos, 02 segundos y 29 calificaciones positivas.

Periódicamente se publican en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y página web de la entidad, piezas comunicativas donde se divulgan los canales de interacción con la ciudadanía, informando donde y como se pueden tramitar las PQRSFD, como herramienta informativa que permite garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

Ilustración N° 1 Redes Sociales.



Fuente: Redes Sociales UAERMV <https://fb.watch/euoM81gTac/>



5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

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. No obstante, el sitio web de Unidad de Mantenimiento Vial presenta un menú de accesibilidad con una opción de acceso que se encuentra ubicada en la parte media derecha de todas las páginas, la cual permite a los usuarios que tienen diferentes tipos de discapacidad mejorar la experiencia de navegación al ayudarles a navegar por teclado, ajustar el tamaño y cambiar las fuentes del texto del sitio web, seleccionar espaciados del texto, cambiar los niveles de contraste, resaltar áreas con enlaces para la ubicación en las secciones, detener animaciones, aumentar el tamaño del cursor incluyendo la activación de línea guía de lectura. Igualmente cuenta con el contenido del menú principal, las opciones destacadas y videos explicativos de atención al ciudadano en lengua de señas.

Aunque la UAERMV no cuenta con trámites ni Opas, mensualmente publica la información de los servicios ofertados, en el canal virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía

Mayor de Bogotá y envía el certificado de confiabilidad con la información publicada al correo usuario guía de trámites y servicios.

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados:

Durante el I semestre se desplegaron acciones para promover el uso de los canales de atención de la entidad, dentro de las cuales se realizaron ajustes de diseño al chat virtual para una mayor visualización por parte de la ciudadanía y se promocionó su uso a través de diferentes campañas de comunicación <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/movilidad/movilidad-en-bogota-chat-virtual-de-la-unidad-de-mantenimiento-vial>

Ilustración N° 3 Página Web - Nota de Prensa UAERMV



Fuente: Página web UAERMV <https://www.umv.gov.co/portal/2022/06/15/chat-virtual-el-nuevo-canal-de-la-umv-para-escuchar-a-la-ciudadania/>

Ilustración N° 4 Redes Sociales.



Fuente: Redes Sociales UAERMV

Ilustración N° 5 Redes Sociales.



Fuente: Redes Sociales UAERMV

Se mantiene actualizada la información publicada en la página web de la entidad, sección atención y servicio a la Ciudadanía, con sus canales y horarios de atención. Adicionalmente, se encuentran 2 videos relacionados con los canales de comunicación y campaña saber es tu derecho chat virtual, los cuales se encuentran hablados, subtitrados y traducidos a lengua de señas <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/>

Ilustración N° 6 Página web – Canales de Atención



Fuente: Página web UAERMV

5.4 Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

- ✓ Se cuenta con la herramienta Web Service que articula el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la UAERMV con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, para el primer semestre del año se registraron a través de la herramienta Web Service 689 peticiones ciudadanas, lo que dinamizó el tiempo de respuesta para los ciudadanos garantizando que la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO sea la misma que en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se cuenta con el menú de atención al ciudadano en la página web en el cual podemos encontrar el botón crear petición que tiene acceso directo a Bogotá te escucha como alternativa para interponer una PQRSFD, el botón consultar petición para las peticiones que ya fueron registradas en el sistema y el botón respuesta a peticiones de redes sociales, para consultar la respuesta de las peticiones realizadas a través de dicho canal. Así mismo se encuentran los videos explicativos de: Derecho de Petición, Denuncias por actos de corrupción, defensora del Ciudadano, presentación entidades del sector movilidad, canales de atención del sector movilidad e infografía de descripción y tipo de peticiones <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/>

Ilustración N° 7 Página Web – Sección PQRSFD



Fuente: Página web UAERMV

Avenida Calle 26 No. 57-83 Torre 8, Piso 8 CEMSA – C.P.111321
 PBX:(+57) 601-3779555 - Información: Línea 195
 Sede Operativa - Atención al Ciudadano: Calle 22D No. 120-40 www.umv.gov.co



6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

Acciones y resultados:

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Los informes del Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV, se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente link: <https://www.umv.gov.co/portal/defensor-del-ciudadano/#1630003385708-55fab8e2-8cdb>

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

7.1 Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

En el mes de enero de 2022 se realizó y presentó el informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad “chat virtual” correspondiente a la vigencia 2021. En el módulo de buenas prácticas de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se encuentra publicada esta información.

7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Defensora del Ciudadano de la UAERMV en el período comprendido entre enero de 2022 a junio de 2022, participó en una sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, convocada por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Así mismo, como integrante activa de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, asistió a las reuniones de Plenaria, Nodo Central, Nodos sectoriales de movilidad y Nodos intersectoriales de comunicaciones y Lenguaje Claro y de Formación y Capacitación.

8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

- ✓ Dada la gestión de la Defensora de la Ciudadanía como principal garante de los proyectos de servicio al ciudadano ha coordinado todas las acciones necesarias para garantizar la prestación del servicio y velar por el cumplimiento de las directrices y normas que regula la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- ✓ La Defensora del Ciudadano gestionó la integración entre los equipos de Atención al Ciudadano y Comunicaciones con el objetivo de brindar a la ciudadanía información, clara amable y concisa sobre los servicios y herramientas que ofrece la Unidad de Mantenimiento Vial, desplegando las siguientes acciones:
 - Campaña saber es tu derecho “Silvia de la Calle Segura” en la que se brindó información sobre los tiempos de respuesta a las diferentes modalidades de las peticiones.
 - En articulación con el equipo de Comunicaciones, se diseñó el micro sitio web traducido a lengua Wayuu de las secciones más frecuentadas por la ciudadanía y se realizó la publicación y divulgación por redes sociales del micro sitio para conocimiento de la ciudadanía.
 - Se realizó la campaña interna de comunicación # los indígenas cuentan, sobre la importancia de la diversidad y los grupos étnicos, dirigida a todos los funcionarios y colaboradores de la UAERMV, en la que se rotaron 3 videos informativos sobre la importancia de la cultura indígena y se realizó traducción de la señalización de la Sede Administrativa en lengua étnica Wayuu.
 - Se tradujo la Carta de trato Digno a la ciudadanía y la infografía sobre los tipos de derecho de petición, a lengua Wayuu, la cual fue publicada en el micro sitio Wayuu de la página web de la entidad.
- ✓ Remisión de 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.
- ✓ En aras de contribuir a la calidad y oportunidad de las respuestas que se generan a la ciudadanía, se han remitido correos electrónicos de alerta de peticiones que están próximas a vencerse y/o vencidas al profesional responsable, con copia a su jefe inmediato, en procura de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición.
- ✓ La Defensora de la Ciudadanía, junto con su equipo de colaboradores de atención al ciudadano, desarrolló estrategias concientización y socialización para los integrantes de las áreas misionales de la unidad de Mantenimiento Vial, basadas en temas de lenguaje claro, tiempos de respuesta y tipos de requerimientos con el objetivo de mejorar la atención y repuesta a las peticiones resueltas por dichas dependencias.

8.2 Recomendaciones

- ✓ Mantener el continuo control y seguimiento a los canales de atención mediante el desarrollo de mesas de trabajo al interior del grupo de atención al ciudadano para mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad.
- ✓ Continuar manteniendo las estrategias que se implementaron y las que se ajustaron con el fin de mejorar el tiempo de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y aumentar el nivel satisfacción de nuestros ciudadanos(as).
- ✓ Es necesario continuar realizando jornadas de sensibilización a los servidores y/o colaboradores que se encargan de generar respuestas, con el objetivo de mejorar la calidad de las mismas con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

- ✓ Se recomienda continuar generando campañas de promoción y difusión de información a la ciudadanía, con el apoyo del equipo de comunicaciones con el objetivo de seguir brindado a los ciudadanos(as) información oportuna, clara y objetiva.
- ✓ Continuar promoviendo por los diferentes canales, la figura de la Defensora de la Ciudadanía como principal actor de confianza en la imagen institucional.

Elaborado por: Angela Liliana Malagon / Contratista / Secretaria General / Atención al Ciudadano
Andrés Felipe Lozano / Contratista / Secretaria General / Atención al Ciudadano

Revisado por: Martha Patricia Aguilar / Secretaria General
Angela Liliana Malagon / Contratista / Secretaria General / Atención al Ciudadano

Aprobado por: Martha Patricia Aguilar / Secretaria General