



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UMV

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



# INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIGENCIA 2023

## OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial – UAERMV

Enero 2024

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....          | 3  |
| 1.1. Canal Presencial.....  | 3  |
| 1.1.1 Principales avances y logros: .....                                   | 3  |
| 1.2. Canal Telefónico .....   | 9  |
| 1.2.1 Principales avances y logros .....                                    | 10 |
| 1.3. Canal Virtual .....  | 10 |
| 1.3.1 Principales avances y logros .....                                    | 10 |
| 1.4. Canal Escrito .....  | 10 |
| 2. ESPACIO DE DIÁLOGO “LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA MÁS CERCA DE TI” ..... | 11 |
| 3. PARTICIPACIÓN EN FERIAS ITINERANTES “GOBIERNO AL TERRITORIO” .....       | 11 |
| 4. FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO.....               | 11 |
| 5. CAMPAÑA RANKING DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSFD .....           | 12 |

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, aúna sus esfuerzos para mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios que se ofrecen, garantizar el acceso a la oferta institucional y los derechos de la ciudadanía. A continuación, se presentan las buenas prácticas en materia del servicio al ciudadano desarrolladas por la UAERMV durante el año 2023.

### 1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### 1.1. Canal Presencial

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, brindando el servicio en sus sedes de atención las cuales son atendidas por el equipo de Atención al Ciudadano de lunes a viernes, en el horario de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.

Durante el período de enero a diciembre de 2023 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

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

| ATENCIONES PRESENCIALES | SEDE ADMINISTRATIVA |
|-------------------------|---------------------|
| ENERO                   | 7                   |
| FEBRERO                 | 14                  |
| MARZO                   | 24                  |
| ABRIL                   | 8                   |
| MAYO                    | 12                  |
| JUNIO                   | 10                  |
| JULIO                   | 5                   |
| AGOSTO                  | 15                  |
| SEPTIEMBRE              | 8                   |
| OCTUBRE                 | 8                   |
| NOVIEMBRE               | 7                   |
| DICIEMBRE               | 3                   |
| <b>Total</b>            | <b>121</b>          |

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2023

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

#### 1.1.1 Principales avances y logros:

##### Sede Administrativa

Se realizaron adecuaciones físicas en el punto de Atención al Ciudadano de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma técnica NTC 6047, el cual se encuentra ubicado

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

en la sede Administrativa de la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 / Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, jornada continua:

- Se cuenta con acceso peatonal y ascensores, que facilitan el acceso a los ciudadanos, brindando condiciones adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidad.
- Área de control de ingreso y salida con detector de huella digital.

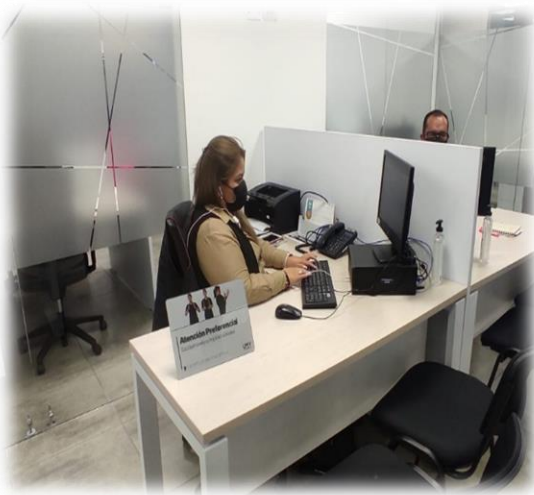


- Para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad, se implementó señalización de ingreso, iluminada, clara, legible, que cuenta con demarcación inclusiva: Alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas (lengua de señas, y lengua étnica Wayuu).



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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

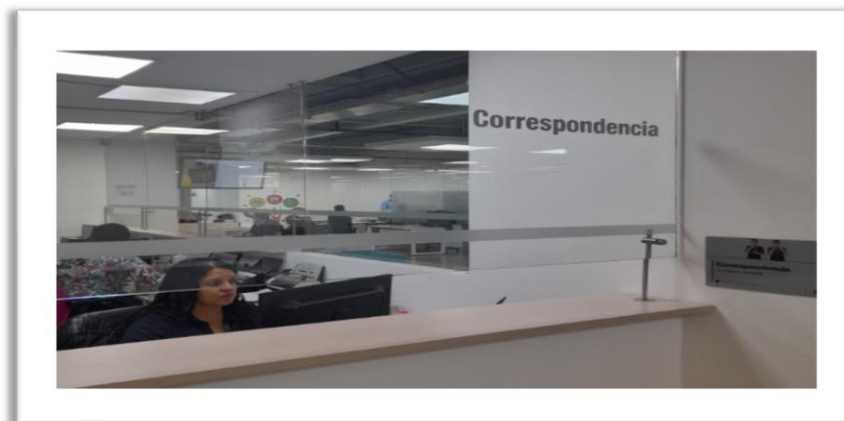


- Personas con discapacidad
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres gestantes.
- Personas mayores.
- Personas con niños o niñas en brazo
- Personas con problemas de seguridad y/o protección.
- Personas con enfermedades terminales o catastróficas.
- Personas de la fuerza pública.
- Personas en estado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

- Acorde con las necesidades del servicio, se instaló un digiturno para asignación del turno regular de acuerdo con el orden de llegada.



- Disponibilidad de ventanilla de correspondencia para la radicación de documentos.



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia  
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)

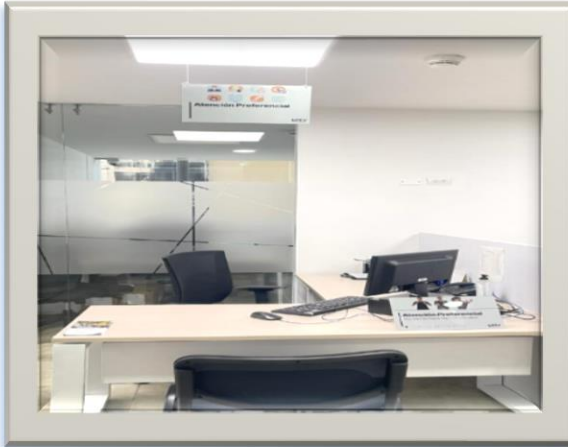
- Se adecuó sala de espera, con disponibilidad de sillas con apoyabrazos para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie, área libre y amplia para personas con discapacidad, que permite la ubicación y manipulación de sillas de ruedas o accesorios de movilidad instalando señalización vertical y horizontal con adhesivo con el símbolo internacional de accesibilidad como lo determina la NTC 6047.



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



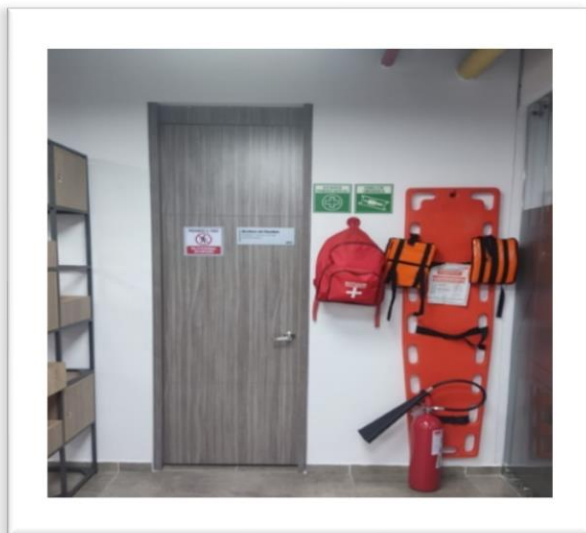
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



- En el módulo de atención preferencial del punto de atención al ciudadano se instaló señalización, con el símbolo gráfico de accesibilidad con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad



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



- Elementos de primeros auxilios visibles y accesibles.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia  
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)

- Disponibilidad de baños públicos y baño para personas con discapacidad con los requerimientos técnicos para su uso, durante el primer semestre 2023 se adecuaron las barras de agarre.



- Sistema audiovisual para indicar el número de turno activo a atender.



- Dos módulos de atención con escritorios y superficies de trabajo, sillas ergonómicas para el funcionario y sillas interlocutoras.



En cumplimiento de lo establecido en la resolución 1519 se mantiene habilitado el botón de agendamiento de cita presencial en la página web de la Entidad, a través del cual la ciudadanía puede agendar sus citas presenciales. Durante enero a diciembre de 2023 trece (13) ciudadanos agendaron su cita para recibir atención a través del canal **Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**





presencial en el punto Atención al Ciudadano  
<https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/>

- Se actualizó el diagnóstico de necesidades de adecuación y señalización para el punto de atención al ciudadano de la Sede Administrativa.
- En el punto de atención al ciudadano de la Sede Administrativa, se implementó la cartilla en lengua de señas para la atención inicial de personas con discapacidad auditiva <https://intranet.umv.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Cartilla-saludo-de-sen%CC%83as-5.pdf> .
- El 08/11/2023 se implementó el servicio de interpretación en Línea - SIEL, en la Entidad, con la suscripción del acta de inicio de contrato cuyo objeto es: “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LÍNEA – SIEL Y SOPORTE TECNICO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV, PARA ATENDER A LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

## 1.2. Canal Telefónico

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, para esto se cuenta con la línea 601-3779555 Ext.1001 y 1002 la cual es atendida por el equipo de Atención al Ciudadano de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, jornada continua.

Durante el período de enero a diciembre de 2023 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera:

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

| ATENCIONES TELEFÓNICAS | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| ENERO                  | 65         |
| FEBRERO                | 78         |
| MARZO                  | 67         |
| ABRIL                  | 48         |
| MAYO                   | 51         |
| JUNIO                  | 46         |
| JULIO                  | 63         |
| AGOSTO                 | 71         |
| SEPTIEMBRE             | 58         |
| OCTUBRE                | 66         |
| NOVIEMBRE              | 50         |
| DICIEMBRE              | 27         |
| <b>Total</b>           | <b>690</b> |

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2023

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

### 1.2.1 Principales avances y logros:

- Durante el primer trimestre de la vigencia se realizó la implementación de la grabación de llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción, mediante la configuración del aplicativo. La Oficina de Tecnologías de la Información capacitó al equipo de Atención al Ciudadano para su correcto uso.
- En articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se avanzó en la implementación de la encuesta telefónica, la cual evalúa la satisfacción del servicio, a través de la grabación del mensaje de encuesta y la solicitud del servicio al operador telefónico de la entidad, dicha gestión se encuentra en trámite.

### 1.3. Canal Virtual

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC- con el objetivo de facilitar la información a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos ciudadanos(as) con accesibilidad permanente. Dentro de este canal se administra el correo electrónico de atención al ciudadano, el cual es el más utilizado por la ciudadanía, seguido del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en tercer lugar, se encuentran las redes sociales y finalmente el Chat virtual.

#### 1.3.1 Principales avances y logros:

- Se realizó una campaña para el buen uso del Chat Virtual por medio de un video que fue publicado en la Intranet y en correo institucional laumvteinforma.
- Se solicitó al área de comunicaciones una rotación mensual por redes sociales sobre la siguiente información a la ciudadanía: canales de atención, carta de trato digno y chat virtual.
- Se solicitó al área de comunicaciones la actualización de los siguientes videos: Conozca el Defensor del Ciudadano, Cuándo acudir al Defensor del Ciudadano, Chat Virtual y Tiempos de respuesta a las PQRSFD.
- Se solicitó al área de comunicaciones el diseño del documento “ABC para Gestionar y Tramitar las Peticiones en la UMV” para ser publicado en la Intranet, la página Web y laumvteinforma.

### 1.4. Canal Escrito

La entidad presta servicio a la ciudadanía a través de la ventanilla de correspondencia en la Sede Administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3, en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.

## 2. ESPACIO DE DIÁLOGO “LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA MÁS CERCA DE TI”

En el mes de marzo se llevó a cabo este espacio de diálogo. Durante 2 horas ininterrumpidas la ciudadanía presentó sus inquietudes con un orden para el uso de la palabra, e inmediatamente la Defensora brindó una respuesta con el apoyo técnico por parte de un profesional del Sistema de Información Geográfica Misional y de Apoyo - SIGMA, en este espacio participaron **33** ciudadanos(as) recepcionando **11** peticiones.

## 3. PARTICIPACIÓN EN FERIAS ITINERANTES “GOBIERNO AL TERRITORIO”

El Defensor de la ciudadanía verificó que durante la vigencia 2023, el componente de Atención al Ciudadano, articulara la participación de la Unidad de Mantenimiento Vial – UAERMV, en las ferias distritales convocadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en las que se brindó orientación, información y toma de peticiones a la ciudadanía de la siguiente manera:

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

| Ferias itinerantes “Gobierno al Territorio” 2023 |   |                                  |                             |                     |
|--|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Evento   | Localidad   | Lugar                            | N° Ciudadanos que acudieron | N° PQRSFD Recibidos |
| Primera Feria Itinerante                         | localidades de Usme, Bosa, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Rafael Uribe Uribe. | Plaza Fundacional de Bosa        | 9                           | 5                   |
| Segunda Feria Itinerante                         | Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos, Teusaquillo y Suba.                     | Plazoleta la Mariposa            | 4                           | 1                   |
| Tercera Feria Itinerante                         | localidades San Cristóbal, Los Mártires, Santa Fe y Candelaria.             | Plazoleta del barrio 20 de julio | 12                          | 2                   |
| Cuarta Feria Itinerante                          | localidades Kennedy, Engativá, Fontibón, Puente Aranda y Antonio Nariño.    | Parque Dindalito Bella Vista     | 14                          | 1                   |

Fuente: Elaborada por Servicio al Ciudadano.

## 4. FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO

En cumplimiento a la línea estratégica de cualificación para los colaboradores de servicio a la ciudadanía de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, el equipo de Servicio al Ciudadano de la UAERMV, con el propósito de fortalecer sus competencias, durante la vigencia 2023 participó en 13 jornadas de inducción y reinducción, para mejorar los procedimientos de recepción, trámite, clasificación, direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de igual forma, asistió a 11 módulos de cualificación del Ciclo 1, 2 y 3, organizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 1 taller de Lenguaje Claro brindado por la Veeduría Distrital y 4 cursos virtuales incluidos en el Plan Institucional de Capacitación – PIC de la UAERMV y del contrato suscrito con la Universidad Nacional de Colombia.

Tabla N° 4. Formación y Cualificación

| N° | Fecha      | Tipo de Formación  |
|----|------------|--|
| 1  | 17/02/2023 | Capacitación Administradores Bogotá te Escucha                                   |
| 2  | 21/02/2023 | Capacitación Funcional Bogotá te Escucha   |
| 3  | 21/02/2023 | Cualificación Ciclo 1: M1 Introducción a lo Público                              |
| 4  | 07/03/2023 | Cualificación Ciclo 1: M2 Introducción al Servicio a la Ciudadanía               |
| 5  | 08/03/2023 | Novedades Bogotá te Escucha  |
| 6  | 16/03/2023 | Capacitación Reportes Bogotá te Escucha  |
| 7  | 21/03/2023 | Cualificación Ciclo 1: M3 Introducción a las Políticas Públicas                  |
| 8  | 24/03/2023 | Taller de fundamentación en lenguaje claro                                       |
| 9  | 13/04/2023 | Cualificación Ciclo 1: M4 Gestión de Peticiones Ciudadanas                       |
| 10 | 20/04/2023 | Capacitación Administradores Bogotá te Escucha                                   |
| 11 | 12/05/2023 | Cualificación Ciclo 2: M1 Empoderando mis habilidades para el servicio           |
| 12 | 20/05/2023 | Capacitación Reportes Bogotá te Escucha  |
| 13 | 25/05/2023 | Cualificación Ciclo 2: M2 Conflicto y Mediación en el Servicio                   |
| 14 | 01/06/2023 | Cualificación Ciclo 2: M3 Estrategias para el manejo de ciudadanía               |
| 15 | 15/06/2023 | Capacitación Administradores Bogotá te Escucha                                   |
| 16 | 07/07/2023 | Capacitación Reportes Bogotá te Escucha  |
| 17 | 10/08/2023 | Capacitación Funcional Bogotá te Escucha   |
| 18 | 14/09/2023 | Capacitación Reportes Bogotá te Escucha  |
| 19 | 24/10/2023 | Capacitación Administradores Bogotá te Escucha                                   |
| 20 | 09/11/2023 | Capacitación Funcional Bogotá te Escucha   |
| 21 | 14/11/2023 | Capacitación Reportes Bogotá te Escucha  |
| 22 | 10/07/2023 | Cualificación Ciclo 2: M4 Comunicación Asertiva, Lenguaje Claro e incluyente     |
| 23 | 14/08/2023 | Cualificación Ciclo 3: M1: Ética y transparencia                                 |
| 24 | 14/09/2023 | Cualificación Ciclo 3: M2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio  |
| 25 | 17/10/2023 | Cualificación Ciclo 3: M3: Inteligencia Emocional y Social en el servicio        |
| 26 | 13/09/2023 | Curso Política de Servicio al Ciudadano  |
| 27 | 21/09/2023 | Curso Cultura de Servicio a la Ciudadanía  |
| 28 | 06/10/2023 | Curso Fortalecimiento habilidades Blandas para Directivos                        |
| 29 | 27/10/2023 | Curso Fortalecimiento de competencias y habilidades blandas para Administrativos |
| 30 | 11/11/2023 | Curso Redacción y Producción de Textos en Lenguaje Claro                         |

Fuente: Elaborada por Servicio al Ciudadano.

## 5. CAMPAÑA RANKING DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSFD

Como parte de la mejora continua en la gestión de peticiones, el componente de Servicio al Ciudadano en articulación con el área de comunicaciones de la Entidad, realizó campaña del ranking de respuestas oportunas a las PQRSFD I Semestre 2023, resultado que fue publicado a través de la intranet, pantallas de tv de la entidad y correo laumvteinforma, destacando a las dependencias que respondieron las peticiones con oportunidad, e invitando a las demás dependencias a hacer parte del pódium de respuestas oportunas. Por otra parte, se realizó entrega de una mención de reconocimiento a las dependencias que respondieron las peticiones oportunamente.

Elaborado por: Angela Liliana Malagon Morales / Profesional Especializado / Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía

Revisado por: José Fernando Franco Buitrago / Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad  
Angela Liliana Malagon Morales / Profesional Especializado / Oficina de Servicio a la Ciudadanía Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía

Aprobado por: José Fernando Franco Buitrago / Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UMV  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

