

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

Fecha de presentación de Informe: 19/10/20

Nombre de Espacio de Participación Ciudadana	Reunión con comunidad en el marco de la Feria Virtual de Servicio al Ciudadano de Córdoba.
Nombre de la actividad	Feria Virtual de Servicio al Ciudadano
Objetivo de la actividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un encuentro con la ciudadanía sobre los canales de atención del Ministerio 2. Brindar información de algunos trámites y, servicios.
Grupo de Valor Beneficiado	Gremios de Transporte, Transportadores, ciudadanos interesados, ciudadanía en general.
Lugar de realización	Virtual - Reunión a través de Teams
Fecha	08/10/2020
No. Participantes	El Teams Live tuvo un alcance de 75 personas.
Evidencias	<p>a. Vídeo grabación de la actividad. (Ver adjunto)</p> <p>b. Caracterización de usuarios interesados en el tema (Ver anexo).</p> <p>c. Pieza comunicativa elaborada por el grupo de comunicaciones.</p> 
Nombre(s) de servidores públicos que asistieron al evento	Equipo de Servicio al Ciudadano Ministerio de Transporte. Secretaria General Gloria Ortiz. Director de Transporte y Tránsito John Jairo Correa. Directora Territorial Córdoba Elizabeth del Socorro Calume. (Apoyo el grupo de grupo de tecnología y comunicaciones).
Área responsable de reportar informe de la actividad	Grupo de Servicio al Ciudadano Ministerio de Transporte.

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

2. Preguntas realizadas por los asistentes

	Pregunta o inquietud	Nombre del participante
1.	¿Cuáles son los tipos de archivos que acepta esta herramienta?	Ciudadano anónimo. ¹
2.	¿Cuál es el tamaño máximo permitido para adjuntar los documentos y cuántos deja a la vez?	Ciudadano anónimo.
3.	¿Qué otras aplicaciones o herramientas que nos permiten hacer un mejor manejo de los documentos cuando superan los tamaños y cantidades permitidas ¿nos podrías contar más sobre esto?	Ciudadano anónimo.
4.	¿Qué pasa si el correo con el que se registró ya no se puede abrir porque se lo cerraron?	Ciudadano anónimo.
5.	¿La entidad cuenta con un correo electrónico donde pueda radicar peticiones?	Ciudadano anónimo.
6.	¿Cómo funciona el correo electrónico?	Ciudadano anónimo.
7.	¿Cuáles son las líneas telefónicas?	Elkin Collazos.
8.	¿De cuánto tiempo disponen los ciudadanos en cada videollamada?	Viviana Lara.
9.	¿Cada cuánto puede un usuario agendar una cita?	Ciudadano anónimo.
10.	¿Cómo pueden acceder los usuarios si no tienen Microsoft Teams descargado en su equipo?	Ciudadano anónimo.

¹ El ciudadano podía ingresar al Teams Live como anónimo o con nombre propio.

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

3. Respuesta a cada pregunta e inquietud

	Respuesta	Nombre de Funcionario y Área
1.	El tipo de archivos que acepta esta herramienta son pdf, Excel, power point, imágenes (jpg, tif y png), aunque se recomienda que sean en pdf si es posible.	Directora Territorial Córdoba Elizabeth del Socorro Calume.
2.	El tamaño máximo que soporta la herramienta es de 30 MB y todos los archivos a la vez que no superen este tamaño.	Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano María del Carmen Vivas.
3.	Existen diferentes aplicaciones o herramientas que le facilitan tanto al usuario como al ministerio la recepción de documentos que superen estas características, uno es: 1. ilovepdf, permite como se comentó unir, separar, convertir, eliminar páginas, comprimir y reparar archivos. 2. tenemos los drives, que al ser compartidos permiten la carga de archivos muy pesados que superan el tamaño permitido y al ser compartidos a través de un link. 3. CamScanner, un escáner portátil en su celular que le permite escanear cualquier tipo de documento, convirtiéndolo en pdf y optimizando su tamaño.	Colaboradora del MT Ludy García Madrid.
4.	Lo que se puede hacer es acceder a la cuenta, hacer la verificación del correo electrónico y actualizarlo, el ciudadano lo que debe hacer es comunicarse con nuestro call center 3240800 op. 1 para poder realizar la respectiva actualización.	Colaboradora del MT Ludy García Madrid.
5.	El ministerio de transporte a través del grupo de servicio al ciudadano tenemos a disposición un correo para recibir pqrs y demás documentos es servicioalciudadano@mintransporte.gov.co	Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano María del Carmen Vivas.
6.	El correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co es el único autorizado para recibir pqrsd – peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias en la entidad, solicitudes de trámites y otras. una vez el ciudadano envía su petición y se hace el proceso de radicación, a vuelta de correo le llega una notificación con la información de su radicado.	Colaboradora del MT Ludy García Madrid.
7.	Tenemos la línea gratuita nacional 01 8000 112042 y la línea de transparencia 01 8000 110950. la diferencia entre la una y la otra es que en la 01 8000 112042 nuestros usuarios pueden recibir orientación a sus	Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano María del Carmen Vivas.

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

	dudas e inquietudes sobre los trámites y servicios del ministerio de transporte. a diferencia de la 01 8000 110950 que sirve para que los ciudadanos hagan sus denuncias sobre posibles actos no éticos que hayan evidenciado al interior de la entidad. estas son operadas por agentes con las competencias necesarias para atender a la ciudadanía. recuerden, son totalmente gratuitas.	
8.	El tiempo máximo para cada videollamada es de 10 minutos, por ese motivo es necesario que los ciudadanos sean concretos en sus dudas e inquietudes y tener a la mano sus documentos necesarios para aprovechar al máximo el tiempo.	Directora Territorial Córdoba Elizabeth del Socorro Calume.
9.	Un usuario puede agendar una cita cada 15 días, si lo hace antes, su cita será cancelada.	Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano María del Carmen Vivas.
10.	Se deben dirigir al correo que les llegó con el enlace, hacen clic derecho encima y seleccionar la opción copiar hipervínculo. luego abren Chrome, este se reconoce porque es un círculo con colores amarillo y rojo (señalarlo con el mouse), una vez disponible este navegador, en donde se ponen las direcciones web se pega, puede ser haciendo clic derecho encima y seleccionando la opción, luego oprimen la tecla enter del teclado, al cargar la página hacen clic en cancelar y la opción de ver en internet. ahí deben esperar que el agente que va a hacer la atención se conecte para que los admita a la reunión.	Colaboradora del MT Ludy García Madrid.

4. ¿Se cumplió con el objetivo del Espacio de Participación Ciudadana? Sí

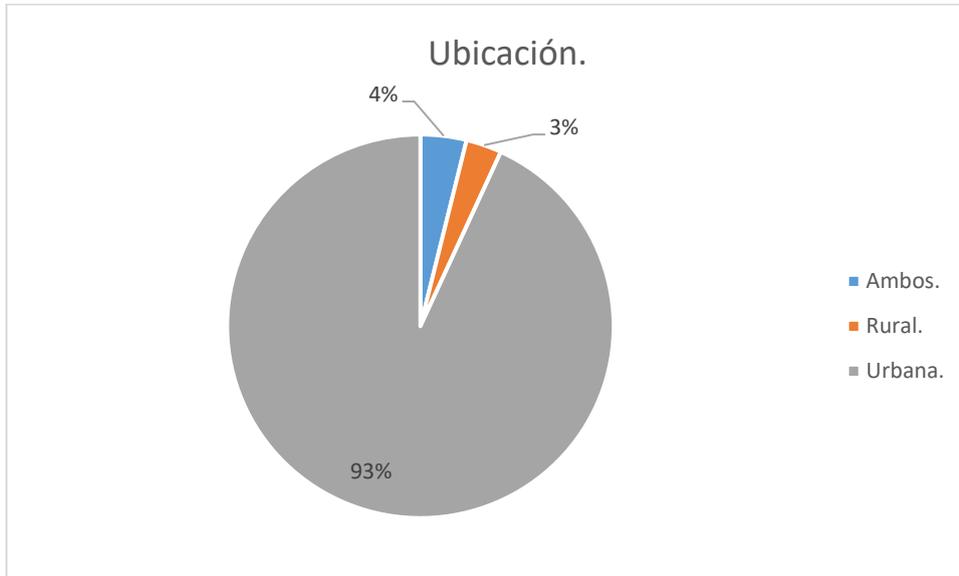
Conclusiones:

El espacio permitió interactuar a través de Teams Live en tiempo real con los ciudadanos que se conectaron para recibir la información sobre los canales de atención del Ministerio de Transporte en el marco de la Feria Virtual de Servicio al Ciudadano de Córdoba, se respondieron algunas preguntas de acuerdo al criterio del moderador teniendo en cuenta el tiempo que se tenía para realizar la actividad, el vídeo correspondiente se adjunta en este informe.



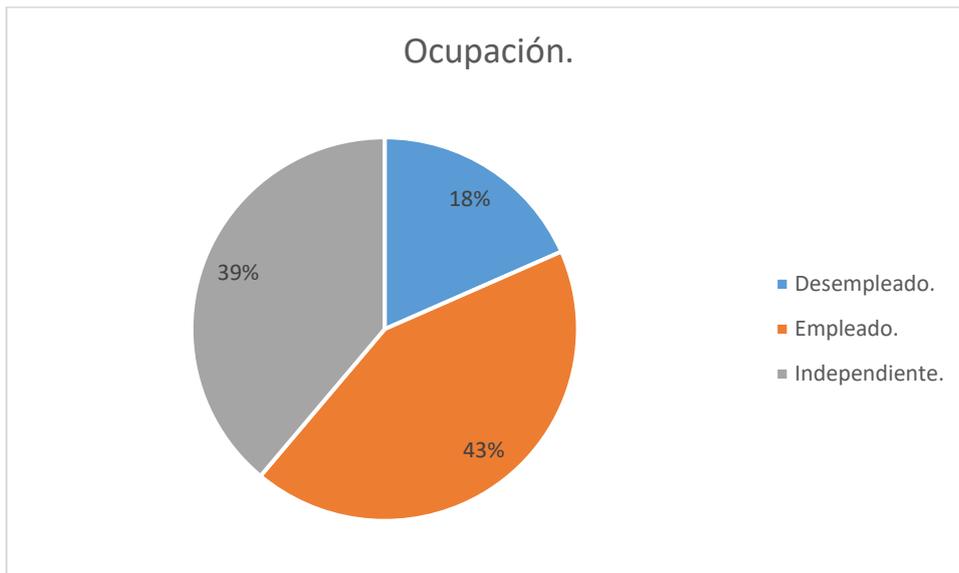
Nombre y firma de funcionario que presenta Informe

 La movilidad es de todos Mintransporte	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002



3. Ocupación.

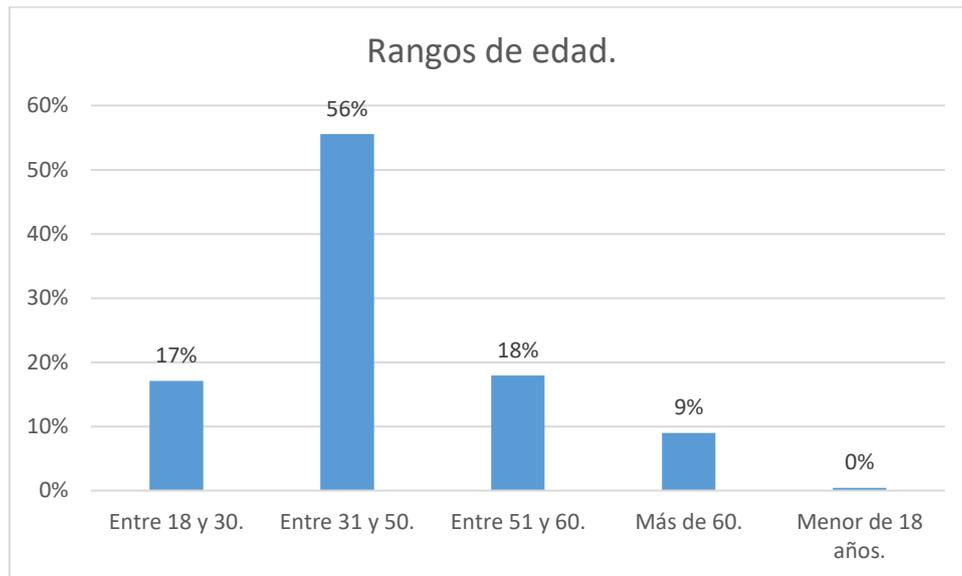
El 43% de los interesados se encuentra empleado, mientras que el 39% trabaja como independiente y el 18% se encuentra desempleado.



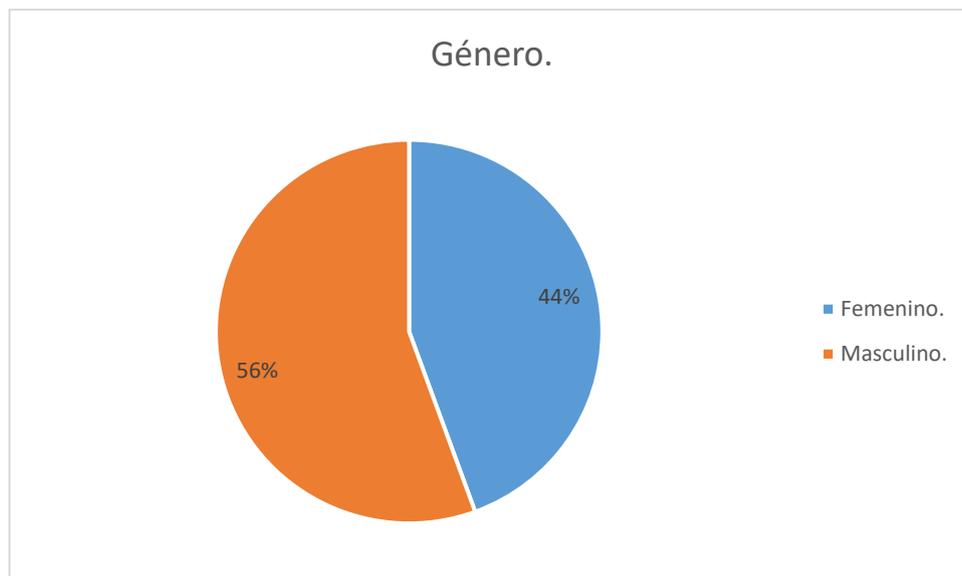
	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

4. Edad.

La mayoría de los interesados se encuentran entre los 31 y 50 años de edad.



5. Género.



6. Nivel de Escolaridad.

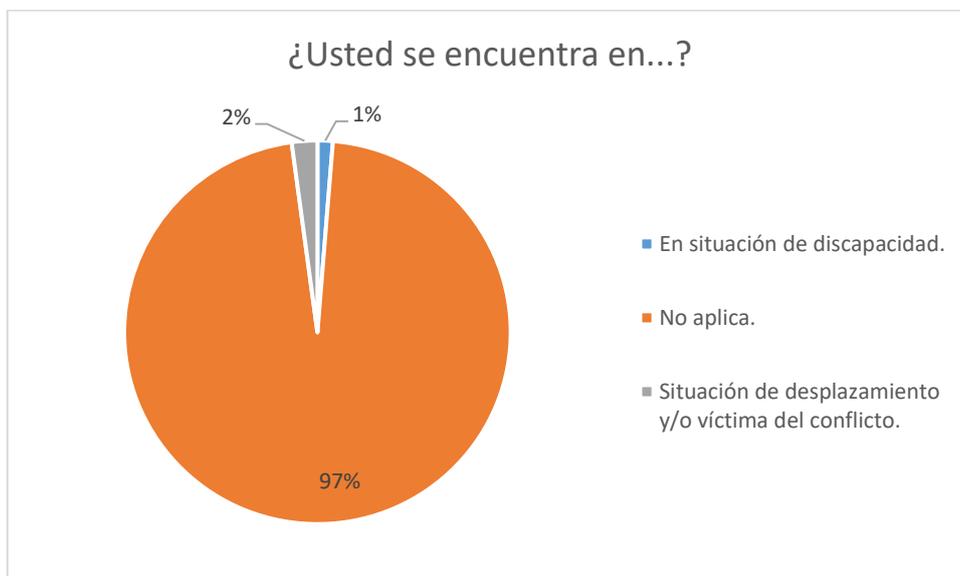
El 53% de los interesados tiene educación universitaria, el 12% cuenta con posgrado, el 33% cuentan con secundaria y solamente el 1% con primaria.

 La movilidad es de todos Mintransporte	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002



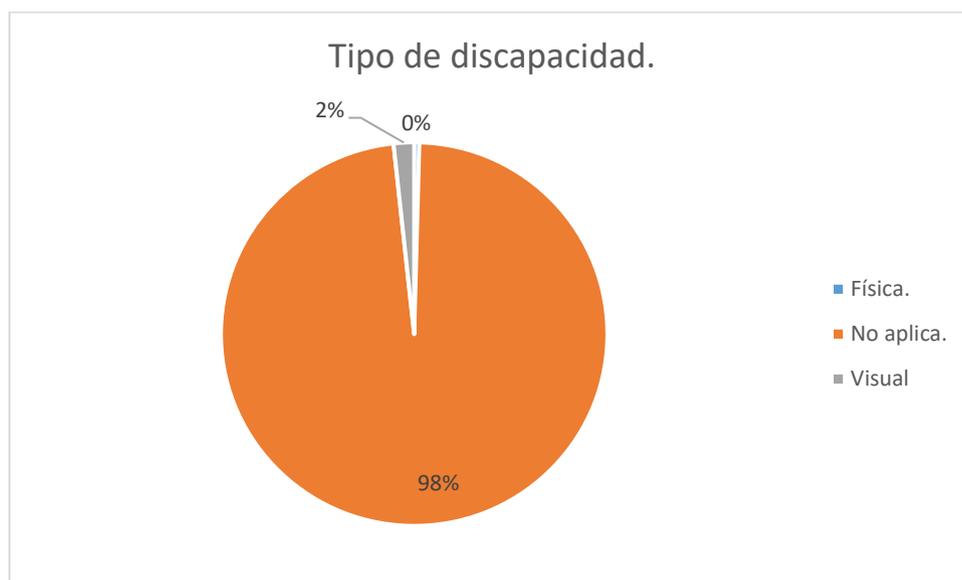
7. A la pregunta: ¿Usted se encuentra en...?

El 1% de los interesados se encuentra en situación de discapacidad y el 2% en situación de desplazamiento y/o víctima del conflicto armado.

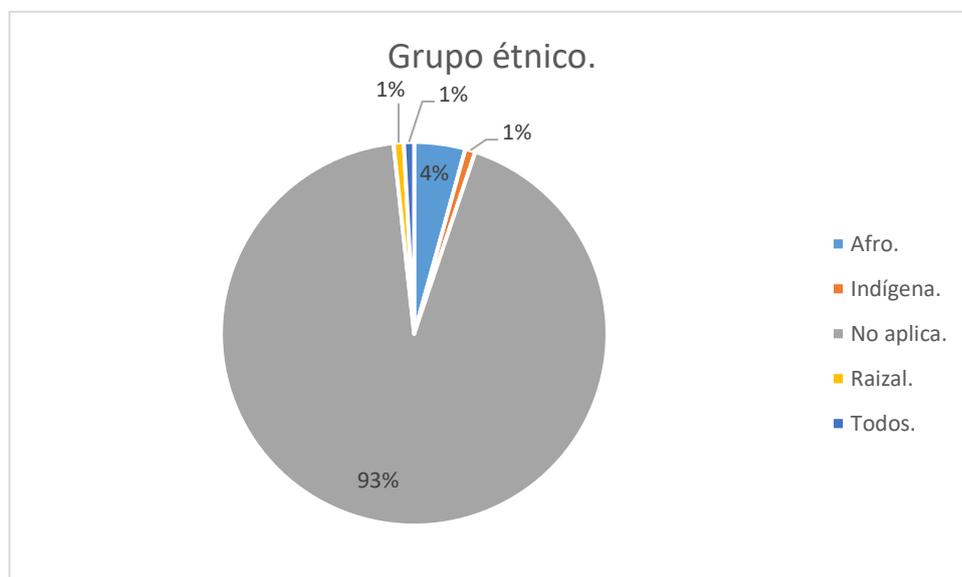


 La movilidad es de todos Mintransporte	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

9. Tipo de discapacidad.

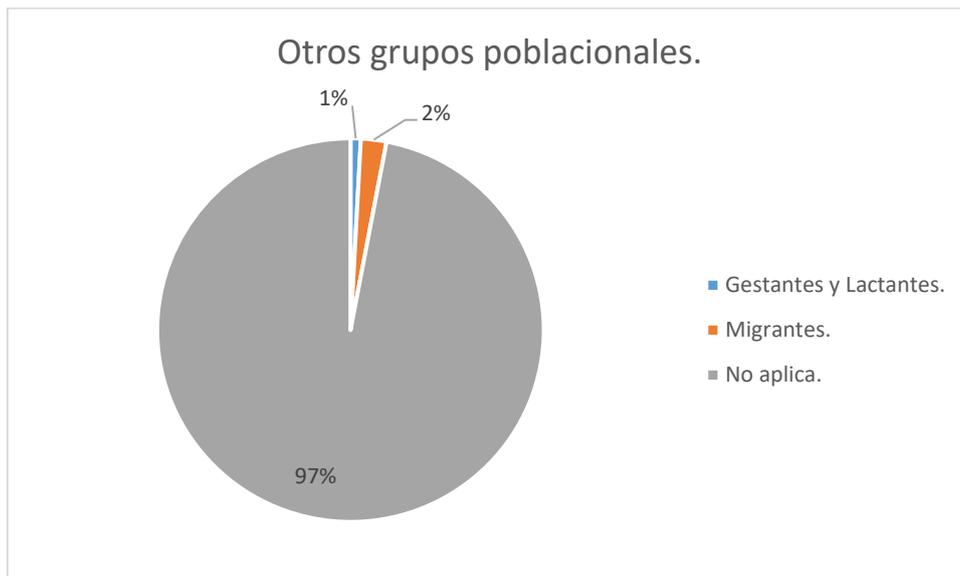


10. Grupos étnicos.

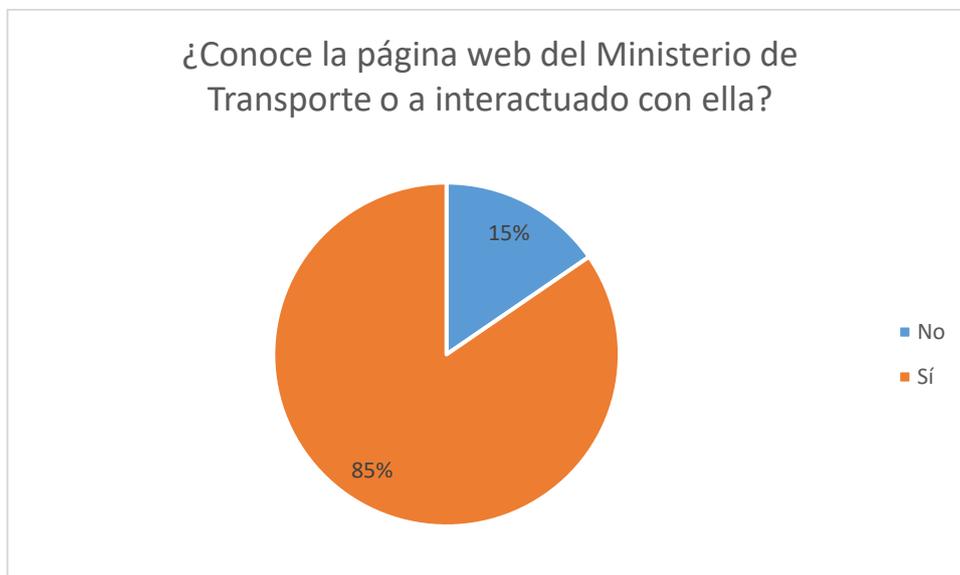


 La movilidad es de todos Mintransporte	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002

11. Otros grupos poblacionales.

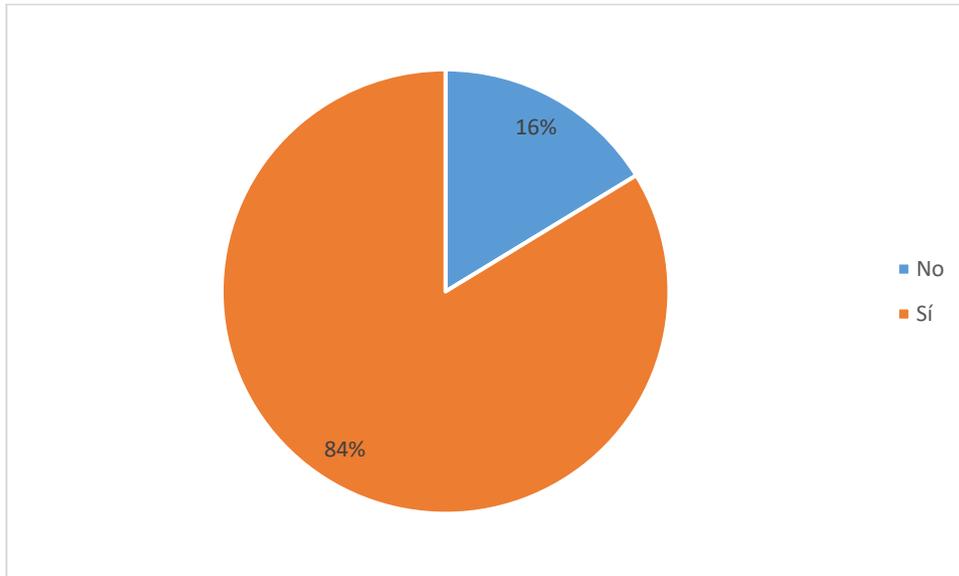


12. ¿Conoce la página web del Ministerio de Transporte o a interactuado con ella?



13. ¿En los últimos 3 meses a interactuado con la página del Ministerio de Transporte?

 La movilidad es de todos Mintransporte	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	Versión: 002



14. Si la anterior respuesta fue afirmativa ¿Con que objetivo ingresó a la página o a interactuado con ella?

