



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad de Mantenimiento Vial

Doctor
Álvaro Sandoval Reyes
Director General (E)
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Ciudad

Asunto: Informe solicitudes y requerimientos segundo semestre 2016.

Respetado Arquitecto:

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con la información suministrada por el proceso de atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno rinde informe sobre el estado de las PQRSF en la Entidad, en documento adjunto en 2 folios.

De igual manera, se ponen en consideración de la Alta Dirección recomendaciones tendientes a una mejora continua en el mencionado proceso.

Por una Bogotá Mejor Para Todos,

Cordialmente,


GLORIA ESPERANZA ACEVEDO

Jefe Oficina de Control Interno.

Proyectó: Carlos Rey

25- 30/01/2017





INFORME DE SEGUIMIENTO

Fecha:	30 de enero de 2017.
Seguimiento:	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones en la Entidad.
Responsable:	Secretaría General y Procesos Misionales.
Audidores:	Carlos Fernando Rey Riveros – Contratista OCI -
Objetivo:	Verificar el estado de las PQRSF en la Entidad, canales de información y acceso a la página web de la Entidad.
Alcance:	PQRSF recibidas durante el 2º semestre del 2016.
Criterios de la, Seguimiento y/o evaluación.	Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Página Web de la Entidad.

SITUACIONES ENCONTRADAS

1.- Relación de PQRSF durante el segundo semestre del 2016.

Durante el segundo semestre de 2016 la Entidad recibió 4341 comunicaciones entre solicitudes y felicitaciones, la distribución por tipo y canal utilizado es la siguiente:

Tipología	Subtema	canal de recepción	Sistema de registro PQR	TOTAL
Petición de Interés general	Solicitudes y requerimientos enviados por los ciudadanos relacionadas con el mantenimiento, pavimentación, rehabilitación, reparcho y arreglo de vías de la ciudad	Web	SDQS	520
		E-mail	ORFEO	86
		Presencial/telefónica	ORFEO	49
		Escrito	ORFEO	694
Petición de interés particular	Solicitudes relacionadas con certificaciones de tiempo de servicio, devengados, información laboral de ex trabajadores y funcionarios activos, permisos y vacaciones	Web	ORFEO	44
		Presencial	ORFEO	724
		Escrito	ORFEO	1232
Felicitación	Por arreglo de vías	Escrito	ORFEO	37



INFORME DE SEGUIMIENTO

Solicitud de información	Solicitudes relacionadas con información de intervenciones realizadas a diferentes localidades, igualmente requieren informes sobre contratos de prestación de servicios, investigaciones, asuntos disciplinarios y convenios.	Escrito	ORFEO	955
--------------------------	--	---------	-------	-----

De la información consolidada, se evidencia, como primera medida, que las solicitudes relacionadas con la actividad misional de la Unidad se realizan mayoritariamente por escrito o empleando medios electrónicos, como la página web de la Alcaldía Mayor o la de la UMV.

De igual manera, la atención telefónica y presencial se emplean principalmente, para presentar peticiones de interés particular de ex servidores (especialmente de la antigua Secretaría de Obras Públicas) y servidores activos y contratistas.

El canal escrito sigue fundamental para el trámite de solicitudes misionales y para las solicitudes de interés particular, de igual manera, por este medio se radican solicitudes de otras entidades y organismos de control.

2.- Seguimiento Módulo "Atención al Ciudadano" en la página web de la Entidad.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, se hizo seguimiento a la atención al ciudadano dentro del menú de la página web de la Entidad, evidenciando:

- Radicación de PQRSF virtual. En este caso, cuando se va a solicitar el mantenimiento y rehabilitación de vías locales, aparece una nota al final que indica: "Por favor haga click aquí para consultar el documento de convenciones para ingresar la dirección correctamente". Sin embargo, este link no hace remisión a documento alguno, lo que puede generar inconvenientes y dudas al usuario al momento de radicar la solicitud a la Entidad.

- En cuanto al Defensor al Ciudadano, en la descripción se hace referencia a la Resolución 371 de 2011, sin embargo, al descargar el documento en pdf, se trata de la Resolución 055 de 2016. Adicionalmente, la información de contacto del Defensor está desactualizada, por cuanto en los datos se menciona al anterior Secretario General de la Entidad.

- Aparece un link "Manual de Atención al Ciudadano" que no remite a documento alguno dentro de la misma página.

3.- Seguimiento módulo de transparencia.

Con fundamento en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario, dentro del menú del módulo de transparencia de la página web de la Entidad, se encuentra un capítulo denominado "Atención y Participación Ciudadana"; teniendo en cuenta la relación que dicha información guarda con el objeto del presente informe, se hace seguimiento a la información allí publicada, encontrando:

- En el documento "Canales y medios de participación", no se nombran las redes sociales de la Entidad, ni el blog informativo, por lo que el usuario no tiene información para acceder a las mismas.
- El horario de atención publicado en el documento "CANALES Y MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA" no corresponde al vigente en la Unidad, de conformidad con la Resolución 015 de enero 19 de 2017.
- La publicación que contiene la información general y de contacto del Defensor del Ciudadano, está desactualizada por cuanto hace referencia al anterior Secretario General de la Entidad.
- El formato de PQRSF publicado en la página web esta desactualizado en relación con el aprobado por el SIG y que se encuentra en el SISGESTION.
- No se evidencia protocolo de atención al público.
- No se encontró publicado el procedimiento de participación ciudadana.
- En cuanto a respuestas a PQRSF, solamente se encuentra 1 documento publicado, lo cual no guarda relación con la información reportada por el proceso.

4.- Manual de Atención al Ciudadano. Se analizó el documento que se encuentra publicado en la página web de la UMV, en su versión 01 de 2013; este documento se encuentra desactualizado en lo referente a la normatividad establecida en la Ley 1755 de 2015, Ley de Transparencia y documentación interna del proceso que ha sido modificada.

5.- Envío información de PQRSF a la Veeduría Distrital.

Con el propósito de hacer seguimiento a la obligación que tiene el proceso de atención al ciudadano de reportar mensualmente a la veeduría las PQRS recibidas, la OCI cuenta con un

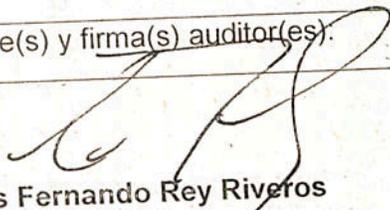
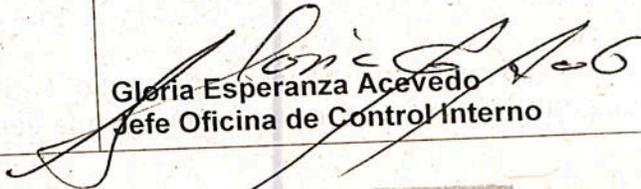
INFORME DE SEGUIMIENTO

usuario parametrizado para realizar esta verificación, encontrando que la información se ha reportado oportunamente.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar el seguimiento al manejo de PQRSF, la OCI recomienda:

- 1.- Teniendo en cuenta que la mayoría de solicitudes se refieren a la misionalidad de la Entidad, se debe mejorar los tiempos de respuesta a los peticionarios.
- 2.- Divulgar el modelo de priorización empleado por la Entidad para intervenir en la malla vial local de la ciudad, lo que permitirá a la ciudadanía conocer al detalle la manera como se adelanta esta actividad y la forma de participar en la misma.
- 3.- El proceso de Atención al Ciudadano no dispone del aplicativo SIGIDU, no se tiene acceso directo a la información de los segmentos viales solicitados, por ejemplo: Tipo de malla vial (para definir la competencia).
- 4.- Mejorar el procedimiento para descargar las respuestas emitidas por los diferentes procesos de la Entidad, lo que le permite al proceso de Atención al Ciudadano contar con información confiable y actualizada.
- 5.- Fortalecer el proceso de atención al ciudadano, a fin de contar con recursos humanos y tecnológicos que permitan hacer más rápida y eficiente la atención a ciudadanos y partes interesadas.
- 6.- Mantener actualizada la página web de la Entidad y el módulo de transparencia, teniendo en cuenta que permitir una consulta sencilla de la información allí contenida puede disminuir el número de peticiones radicadas en físico, que implican mayores costos administrativos.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
 Carlos Fernando Rey Riveros Abogado Contratista	 Gloria Esperanza Acevedo Jefe Oficina de Control Interno

