

MEMORANDO

Referencia: OCI- 0160

Fecha: 31/01/2018

PARA: **ALVARO SANDOVAL REYES**
Director General

DE: **EDNA MATILDE VALLEJO GORDILLO**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones PQRSF, recibidas en la Entidad durante el segundo 2º semestre de 2017.

Respetado Arquitecto Sandoval:

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en cuanto a la presentación del informe mensual que se remite a la Veeduría, de manera atenta, se remite para su conocimiento y fines pertinentes, el informe del asunto.

Acatando la Ley de 1712 de 2014 de Transparencia, este informe será enviado al área de comunicaciones para ser publicado en la página web de la Entidad.

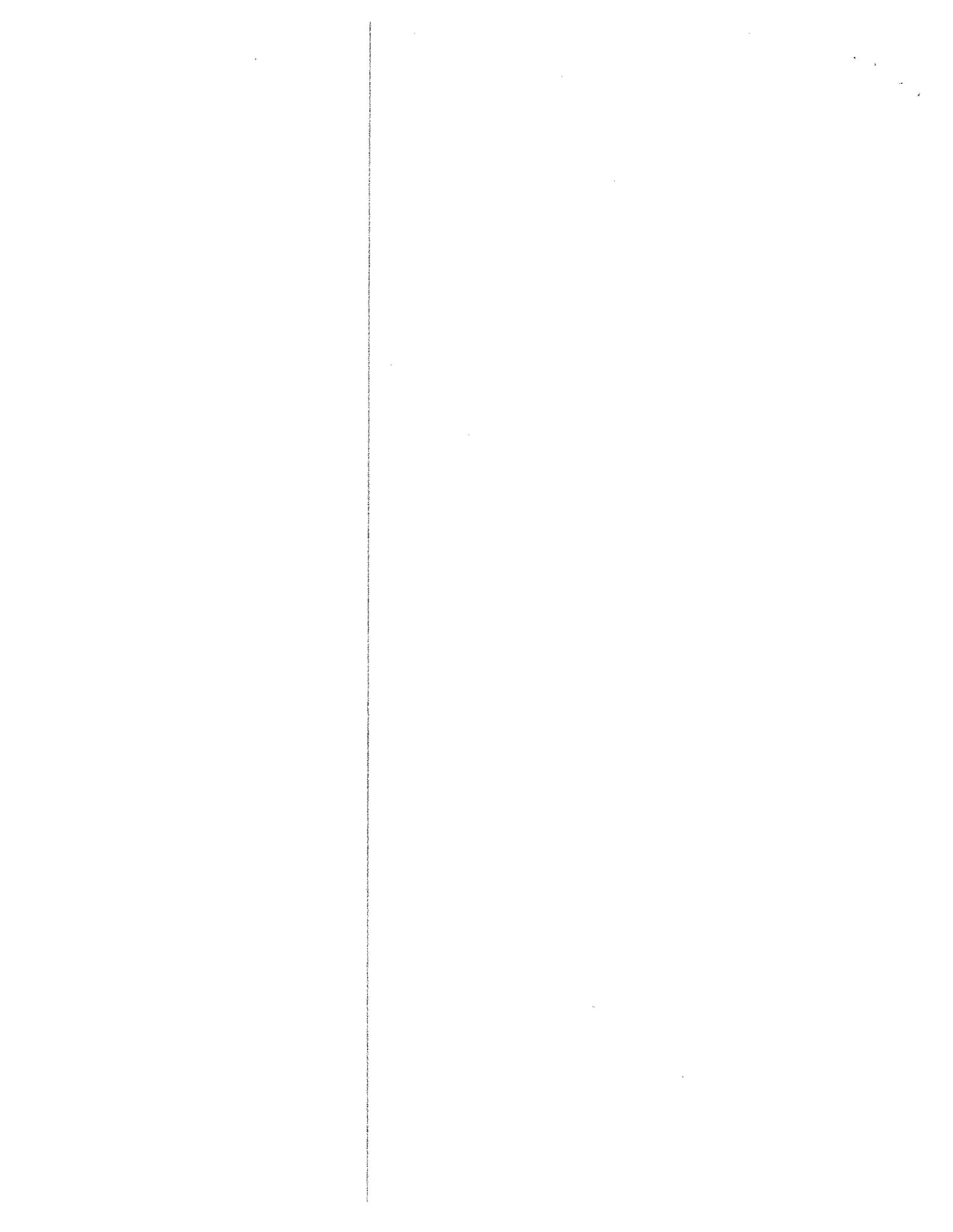
Bogotá Mejor Para Todos,

Cordialmente,


EDNA MATILDE VALLEJO GORDILLO
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexo: (3) folios

Elaboró: Carlos Rey – Contratista OCI.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y
MANTENIMIENTO VIAL**

Fecha:	31 de enero de 2018.
Seguimiento:	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades – PQRSF) en la Entidad.
Responsable:	Secretaría General. (Proceso misional de Atención al Ciudadano).
Objetivo:	<p>I.- Hacer seguimiento a las PQRSF en la Entidad radicados en la entidad durante el segundo semestre de 2017, en cuanto a la presentación oportuna del informe mensual a la Veeduría Distrital, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".</p> <p>II.- Funciones de seguimientos de PQRSF en la entidad.</p> <p>III.- Módulo de atención al ciudadano en la página Web de la Entidad.</p>
Alcance:	En este informe se analizan el número total de solicitudes, canales de información, tipos de solicitudes, así como PQRSF recibidas en la UAERMV durante el 2º semestre del 2017 en cumplimiento de las funciones de seguimiento de las PQRSF establecidas en el Acuerdo 011 de 2010 y estado del módulo de transparencia de la página web de la Entidad.
Criterios del Seguimiento y/o evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." • Acuerdo 011 de 2010: "Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones." • Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." • Decreto 371 de 2010: "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital." 

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y
MANTENIMIENTO VIAL**

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

I.- Seguimiento a las PQRSF durante el segundo semestre del 2017.

En desarrollo del presente informe, se accedió a la página web de la Veeduría Distrital, con el fin de verificar que el proceso de Atención al Ciudadano de la UAERMV, haya enviado el informe mensual de requerimientos ciudadanos, encontrando que se ha reportado oportunamente, acorde con lo establecido en el Decreto 371 de 2010.¹ Se analizaron cada uno de los informes enviados, en los cuales se relacionaron el total de peticiones recibidas mensualmente por la Entidad, canales de interacción, modalidades de tipos de solicitudes, traslados por competencia, tiempos de respuesta entre otros.

Durante el segundo semestre de 2017, la Entidad recibió 953 solicitudes. La distribución entre el tipo de solicitud y el canal empleado por los usuarios, es la siguiente, de acuerdo con información presentada por el proceso y los informes remitidos a la Veeduría Distrital:

Tipología	TOTAL
Consulta	14
Denuncia por Corrupción	2
Interés General	692
Interés Particular	117
Queja	44
Reclamo	53
Solicitud de Información	22
Sugerencia	8
Felicitación	1
TOTAL	953

Fuente: Elaboración OCI.

Canal de Recepción en la Entidad	TOTAL
Página Web de la Entidad	387
Llamada Telefónica	47
Atención Presencial	17
Radicación Escrita	250
Correo Electrónico	248
Buzón	2
Redes Sociales	2
TOTAL	953

Fuente: Elaboración OCI.

¹ "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y
MANTENIMIENTO VIAL

De la información consolidada, se concluye:

1.- Las solicitudes se realizan principalmente por el canal de la página web de la Entidad, seguido de radicación escrita y correo electrónico destinado para tal fin, lo que indica un uso importante de plataformas tecnológicas, en la interacción con la entidad, acorde con las estrategias de comunicaciones de la vigencia 2017.

2.- Dentro de la tipología de consultas, predominan las peticiones de interés general, que están relacionadas con solicitud de intervención en las vías, por lo que es la Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local la dependencia que más peticiones atiende, en promedio. Posteriormente se encuentran peticiones de interés particular, que corresponden a afectaciones por obra y administración del talento humano (trámites de pensionados y trabajadores de la Entidad).

3.- En cuanto a los tiempos de respuesta, encontramos que esta información no hace parte de todos los informes que se remiten a la Veeduría Distrital; en el mes de julio, el promedio de respuesta fue de 19 días; agosto 13 días y diciembre 24 días. **Se llama la atención, sobre el promedio de respuesta para diciembre, ya que bastante alto, lo que puede implicar que las respuestas para este período fueron extemporáneas, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.**

4.- En los informes de julio a octubre, el proceso plantea dentro de las conclusiones, que está en proceso de elaboración un plan de mejoramiento para disminuir los tiempos de respuesta, sin embargo, ese plan nunca fue elaborado ni tampoco se emprendieron acciones para mejorar esta situación al interior de la Entidad.

5.- Con el envío de los formatos, el proceso cumple lo dispuesto en Circular Conjunta 006 de 2017², en el formato allí establecido.

II.- Funciones de seguimientos a PQRSF en la UAERMV.

El Acuerdo 011 de 2010³ señala que la Oficina Asesora Jurídica –OAJ- debe hacer seguimiento a las peticiones que se radican en la entidad. Este mismo documento se asigna al Proceso de Atención al Ciudadano el seguimiento a las quejas, reclamos, solicitudes recibidas.

Hasta el mes de diciembre de 2017, la funcionaria responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, remitió vía correo electrónico relación de las solicitudes pendientes de trámite a los procesos encargados, como un mecanismo de control para evitar vencimientos.

² Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

³ Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y
MANTENIMIENTO VIAL

En cuanto a la OAJ, remite un informe con cortes mensuales en los que se relacionan el total de peticiones recibidas, las que fueron contestadas oportunamente, vencidas y sin respuesta, esta información se clasifica por dependencias. El último informe presentado corresponde al mes de noviembre de 2017, y en él se señala que *"El 70% de las peticiones, esto es, 354 fueron atendidas en el término legal establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en tanto un 30% de las mismas fueron contestadas por fuera de dicho término."*, situación que debe generar una alerta a la alta dirección y sirve para adelantar las acciones pertinentes para evitar que esta situación se siga presentando.

III.- Módulo de atención al ciudadano en la página web.

Acorde con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, se verificó el módulo de atención al ciudadano dentro de la página web, teniendo en cuenta que desde esa plataforma pueden radicarse PQRSF. Al respecto, se estableció:

- Se encuentra el módulo de radicación de PQRSF virtual, que contiene las diferentes opciones para radicación, así como la posibilidad de hacer búsqueda de peticiones en curso y adjuntar archivos a las solicitudes.
- Defensor del Ciudadano: se encuentran las funciones del defensor del ciudadano, información general y de contacto. Es posible descargar la Resolución de delegación y el último informe presentado por este funcionario.
- Está publicado el Manual de Atención al Ciudadano, así como información sobre las sedes y horarios de atención de la Entidad.

RECOMENDACIONES

En atención al seguimiento a las PQRSF realizado, la OCI recomienda:

- 1.- Diseñar controles efectivos con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta a los peticionarios, teniendo en cuenta las consecuencias disciplinarias que pueden surgir por el incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- 2.- Mejorar el procedimiento para descargar las respuestas emitidas por los diferentes procesos de la Entidad, lo que le permite a los procesos de Atención al Ciudadano y Jurídica contar con información confiable y actualizada para el seguimiento e informes que deben presentar, lo anterior, para que la información reportada corresponda a la realidad de la Entidad.
- 4.- 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.
- 5.- Unificar los procedimientos existentes relacionados con recepción, trámite y control de PQRSF, en un solo documento consolidado, que establezca las actividades, controles, responsables e incluya las

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y
MANTENIMIENTO VIAL**

actividades que deben desarrollar los procesos de atención al ciudadano, jurídica y GASA, para centralizar la recepción de solicitudes y poder ejercer mejores controles preventivos para evitar que las PQRSF se resuelvan fuera de términos.

6.- Socializar al interior de la Entidad el Manual de Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas. Esta actividad se debe enfocar no solamente a personal de la sede administrativa, sino a los frentes de obra y no debe limitarse al envío del documento vía correo electrónico.

Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno:	Nombre y firma del auditor:
 Edna Matilde Valleje Gordillo Jefe Oficina de Control Interno	 Carlos Fernando Rey Riveros Abogado – Auditor -

