

Doctor  
Álvaro Sandoval Reyes,  
Director General  
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial  
Ciudad

**Asunto: Informe solicitudes y requerimientos primer semestre 2017.**

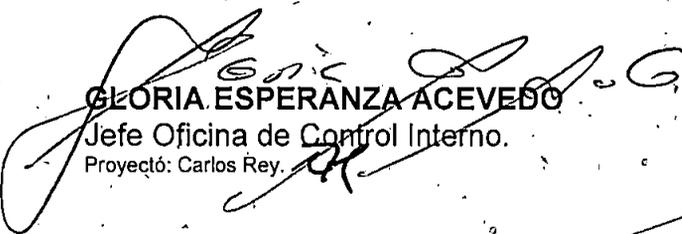
Respetado Arquitecto:

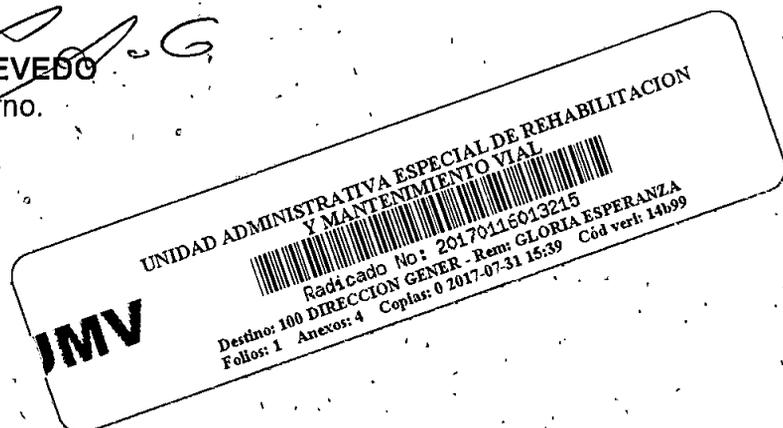
En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con la información suministrada por el proceso de atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno rinde informe sobre el estado de las PQRSF en la Entidad.

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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO

<b>Fecha:</b>	30 de julio de 2017.
<b>Seguimiento:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones en la Entidad.
<b>Responsable:</b>	Secretaría General y Procesos Misionales.
<b>Audidores:</b>	Carlos Fernando Rey Riveros – Contratista OCI -
<b>Objetivo:</b>	Verificar el estado de las PQRSF en la Entidad, canales de información y acceso a la página web de la Entidad.
<b>Alcance:</b>	PQRSF recibidas durante el 1er semestre del 2017.
<b>Criterios de la Seguimiento y/o evaluación.</b>	Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Página Web de la Entidad.

### SITUACIONES ENCONTRADAS

#### 1.- Relación de PQRSF durante el primer semestre del 2017.

Durante el primer semestre de 2017 la Entidad recibió 1193 comunicaciones. La distribución entre el tipo de solicitud y el canal empleado por los usuarios, es la siguiente:

Tipología	TOTAL
Consulta	11
Denuncia por Corrupción	3
Interés General	857
Interés Particular	117
Queja	56
Reclamo	100
Solicitud de Información	25
Sugerencia	19
Felicitación	5

Canal de Recepción en la Entidad	TOTAL
Página Web de la Entidad	475
Llamada Telefónica	100
Atención Presencial	31
Radicación Escrita	214
Correo Electrónico	352
Buzón	21

## INFORME DE SEGUIMIENTO

De la información consolidada, se evidencia, que las solicitudes relacionadas con la actividad misional de la Unidad se realizan mayoritariamente por escrito, seguidas del empleo de plataformas tecnológicas, como como la página web de la UVM y el SDQS.

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 siendo el más empleado, para los demás tipos de peticiones diferentes a las misionales, así como para solicitudes de otras entidades y organismos de control.

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):

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:

El módulo de atención al ciudadano está conformado por 6 pestañas, dentro de las que se encuentran:

a.- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias.

Se encuentra el módulo de radicación de PQRSF virtual, que contiene las diferentes opciones para radicación. Adicionalmente, se encuentra la opción para hacer búsqueda queja, petición o reclamo. Adicionalmente, se encuentra la opción de adjuntar archivos a las solicitudes.

De igual manera, se encuentra una breve descripción de las principales funciones del Defensor del Ciudadano, a fin de que sea conocida por las partes interesadas.

b.- Defensor del Ciudadano.

En este aparte se encuentran todas las funciones del Defensor del Ciudadano, de igual manera, la información general y de contacto del defensor. Se encuentran los links para descargar la resolución de delegación del defensor y el último informe de gestión presentado.

c.- Manual de Atención al Ciudadano. Se encuentra una presentación de este documento, así como el link para descargarlo. El Manual fue aprobado en el 2013, por lo que está desactualizado en cuanto a normatividad/aplicable, tiempos de respuesta, nuevos procedimientos y formatos de la Entidad, Defensor del Ciudadano, entre otras, por lo que se recomienda su revisión y actualización.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

d.- Sedes y horarios de atención. Contiene la dirección de cada una de las series de la Entidad, con mapa de ubicación y horario de atención a los usuarios.

e.- Notificaciones. Se encuentran listados de citaciones, avisos, trámites coactivos y notificaciones judiciales. Se trata de una de las maneras de realizar la notificación de actos administrativos de conformidad con la Ley 1437 de 2011. De igual manera, se informa la dirección de correo electrónica destinada exclusivamente para notificaciones judiciales, en concordancia con el artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo.

f.- Preguntas y respuestas frecuentes.

Contiene 10 preguntas con sus respuestas sobre aspectos misionales de la Entidad, que muestran de manera clara y concreta la misión, competencia y funciones que debe adelantar la Entidad.

Se destaca la pregunta No. 7: "Qué vías tiene proyectado intervenir la UAERMV este año?" La respuesta de la Entidad es: "El consolidado de los segmentos viales priorizados en la presente vigencia, se presenta en el listado adjunto.(ojo definir)". (SIC). No aparece listado adjunto de segmentos priorizados o de programación de intervención, por lo que se debe definir qué tipo de información se va a presentar, al tratarse de un tema sensible y ser los temas que más son consultados a la Entidad.

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.

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.

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO

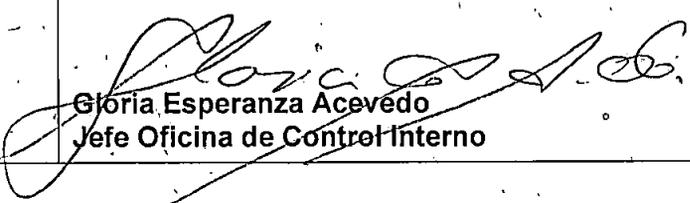
Se verificó cada uno de los informes enviados, en los cuales se relacionan el total de peticiones recibidas en el mes por la Entidad, canales de interacción, modalidades de o tipos de solicitudes, traslados por competencia, tiempos de respuesta entre otros.

Con esta remisión de información, el proceso cumple lo dispuesto en Circular 087 de 2015, en el formato allí establecido.

## 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.- 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.
- 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.

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