

**INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA ENTIDAD**

# ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2021

# INTRODUCCIÓN

En el actual informe se registra el seguimiento y control a los requerimientos atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial –UAERMV, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2021, tiempo en el cual se gestionaron peticiones ciudadanas y peticiones entre autoridades. A su vez, la información cuantitativa se encuentra articulada con la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de atender las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno para trabajar de manera articulada en las labores de seguimiento a PQRSFD.

Adicionalmente, las acciones descritas a continuación se alinean conjuntamente con las acciones en materia de atención y servicio a la ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y de la Dirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. Igualmente, se avanza en la consecución de objetivos bajo las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano – PPDSC, en función de esta adopción se actualizó el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD, versión 11.

Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la Entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio basada en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas que se emiten. Adicionalmente, durante este trimestre se lograron alinear los esfuerzos en materia de atención a las peticiones con los criterios de coherencia, claridad calidez y oportunidad con la Dirección General, la Gerencia de Intervención y la Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2021.

# TOTAL PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el primer trimestre recepcionó un total de **820** requerimientos, los cuales fueron gestionados de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2021

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***MES*** | ***CANTIDAD*** | ***%*** |
| ENERO | 172 | 21% |
| FEBRERO | 267 | 33% |
| MARZO | 381 | 46% |
| **TOTAL** | **820** | **100%** |

Comparando los tres meses, se observa un comportamiento ascendente donde el mes de marzo presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

1. **TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES**

De acuerdo a la clasificación de la tipología, de las 820 peticiones registradas en la Entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2021, (**441**) el 54% corresponde aDerecho de Petición de Interés General, **(159)** el 19% corresponde aPetición entre Autoridades, **(79)** el 10% corresponde aSolicitud deinformación, **(34)** el 4% corresponde a Solicitud y Proposiciones del Concejo (ver gráfica 2).

Gráfica 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **TOTAL** | **%** |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 89 | 142 | 210 | 441 | 54% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 1 | 12 | 12 | 25 | 3% |
| FELICITACIONES | 4 | 0 | 0 | 4 | 0% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 40 | 48 | 71 | 159 | 19% |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| RECLAMOS | 14 | 12 | 28 | 54 | 7% |
| SOLICITUD COPIA |  | 1 | 2 | 3 | 0% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 16 | 29 | 34 | 79 | 10% |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 0 | 0 | 3 | 3 | 0% |
| SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES | 1 | 13 | 3 | 17 | 2% |
| SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO | 6 | 10 | 18 | 34 | 4% |
| **TOTAL** | **172** | **267** | **381** | **820** | **100%** |

Lo anterior permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante el Derecho de Petición de Interés General, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV; las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del Distrito Capital, teniendo como principal tema la solicitud de intervención vial en los diferentes barrios de la ciudad y en segundo lugar se encuentran las Peticiones entre Autoridades como tipología representativa dentro de la muestra, lo que permite observar la importancia de la relación interinstitucional entre las entidades del sector y del Distrito Capital, en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad.

Finalmente, las Peticiones entre Autoridades como tipología representativa dentro de la muestra, permite observar la importancia de la relación interinstitucional entre las entidades del sector y del Distrito Capital, en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad.

1. **TEMAS**

En el análisis de los temas contemplados en cada una de las tipologías descritas anteriormente y que hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, se presenta a continuación la distribución de peticiones de acuerdo al tema (ver gráfica 3).

Gráfica 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMAS** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **TOTAL** | **%** |
| AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA | 1 | 0 | 3 | 4 | 0% |
| AFECTACIONES A PREDIOS DURANTE INTERVENCIONES | 2 | 0 | 3 | 5 | 1% |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 36 | 47 | 64 | 147 | 18% |
| GESTION AMBIENTAL | 1 | 2 | 3 | 6 | 1% |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 3 | 20 | 21 | 44 | 5% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 10 | 7 | 16 | 33 | 4% |
| INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO | 1 | 2 | 5 | 8 | 1% |
| INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS | 0 | 3 | 2 | 5 | 1% |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS | 5 | 11 | 14 | 30 | 4% |
| INFORMACION TECNICA DE OBRAS | 6 | 20 | 17 | 43 | 5% |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 107 | 155 | 233 | 495 | 60% |
| **TOTAL** | **172** | **267** | **381** | **820** | **100%** |

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 60%, seguido por la “Gestión Administrativa” con un 18% y en tercer lugar con un 5% la Gestión del Talento Humano y la Información Técnica de obras respectivamente. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo. Siendo predominante, en razón del Art. 109 de la Ley 257 de 2006, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en el Distrito Capital.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. El gráfico muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recepcionadas a través de cada uno (ver gráfica 4).

Gráfica 4. Canales de Atención

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **TOTAL** | **%** |
| ESCRITO/ VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA | 19 | 48 | 61 | 128 | 16% |
| PRESENCIAL / GASA | 6 | 3 | 2 | 11 | 1% |
| PRESENCIAL / OFICINA | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| TELEFÓNICO | 2 | 0 | 5 | 7 | 1% |
| VIRTUAL / E-MAIL | 123 | 181 | 234 | 538 | 66% |
| VIRTUAL / REDES SOCIALES | 1 | 12 | 8 | 21 | 3% |
| VIRTUAL / SDQS | 21 | 20 | 64 | 105 | 13% |
| VIRTUAL /CHAT WEB | 0 | 3 | 5 | 8 | 1% |
| **TOTAL** | **172** | **267** | **381** | **820** | **100%** |

Durante los meses de enero y febrero, debido a la emergencia sanitaria, el Canal Presencial en las oficinas de Atención al Ciudadano de la Sede Administrativa y Sede Operativa la Elvira, no prestó el servicio debido a las restricciones de cuarentena estricta implementadas por el Distrito Capital. A partir del mes de marzo en la UAERM se dio apertura al punto de Atención al Usuario en la Sede Administrativa de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm y en la Sede Operativa de la Elvira, martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm. Es de anotar que este horario está sujeto a variaciones de acuerdo a las condiciones de comportamiento de la pandemia.

Estas y otras decisiones incentivaron a los ciudadanos a hacer uso de los canales virtuales, y a la entidad a ajustar el modelo de operación para responderles de manera efectiva, las estadísticas del proceso así lo demuestran. De modo tal que el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 66% siendo el más utilizado por el ciudadano, seguido del escrito / ventanilla de correspondencia con un 16% y el virtual / SDQS con un 12% y el escrito / ventanilla de Correspondencia con un 13%. No obstante, es importante destacar que con la apertura gradual del canal presencial se reactivó la radicación presencial en la ventanilla de correspondencia.

1. **PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA**

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, están fueron asignadas por competencia a las dependencias de la entidad (ver gráfica 5).

Gráfica 5. Asignación de peticiones por dependencia

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **N°** | **%** |
| 120 – SMVL | 357 | 44% |
| 132 – GI | 207 | 25% |
| 140 – OAJ | 73 | 9% |
| 130 – SPI | 62 | 8% |
| 110 - SG - Talento Humano | 43 | 5% |
| 100 -DG | 20 | 2% |
| 110 - SG – Contratos | 18 | 2% |
| 150 – OAP | 10 | 1% |
| 110 - SG | 9 | 1% |
| 133 – GASA | 9 | 1% |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 3 | 0% |
| 110 - SG – Almacén | 2 | 0% |
| 110 - SG – Financiera | 2 | 0% |
| 110 - SG – Sistemas | 2 | 0% |
| 131 – GP | 2 | 0% |
| 110 - SG - Gestión Documental | 1 | 0% |
| **Total** | **820** | 100% |

Como se observa en la gráfica anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el primer trimestre fue la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con un total de **357,** seguido por la Gerencia de Intervención con **207,** en tercer lugar, la Oficina Asesora Jurídica con **73,** en cuarto lugar, la Subdirección de Producción e Intervención y en quinto lugar Talento Humano con **43**.

## DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Para este período, los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 30 días hábiles, según Decreto 491 de 2021, la dependencia que superó el tiempo legalmente establecido fue Gerencia de Intervención quien con corte a 16 de abril de 2021 tiene una petición vencida con 65 días (ver tabla 1).

Tabla 1. Días de respuesta por dependencia peticiones de 30 días Decreto 491 de 2020

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Derecho Petición Interés General** | **Derecho Petición Interés Particular** | **Felicitación** | **Queja** | **Reclamo** | **Días máximos**  **de respuesta (30 días)** | **Días mínimos  de respuesta (30 días)** |
| 100 -DG | 15 | 0 | 8 | 0 | 0 | 28 | 1 |
| 110 - SG | 0 | 13 | 0 | 3 | 0 | 13 | 3 |
| 110 - SG - Almacén | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| 110 - SG - Contratos | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 26 | 7 |
| 110 - SG - Financiera | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Gestión Documental | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 | 27 | 27 |
| 110 - SG - Sistemas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Talento Humano | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 18 | 2 |
| 120 - SMVL | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 30 | 1 |
| 130 - SPI | 8 | 15 | 0 | 0 | 9 | 25 | 2 |
| 131 - GP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 132 - GI | 13 | 17 | 0 | 0 | 15 | 65 | 2 |
| 133 - GASA | 19 | 0 | 0 | 0 | 22 | 29 | 9 |
| 140 - OAJ | 10 | 17 | 0 | 0 | 0 | 24 | 4 |
| 150 - OAP | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 13 |
| **Total** | **8** | **9** | **8** | **3** | **15** | **34** | **1** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

Con respecto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 20 días hábiles, según Decreto 491 de 2020, la dependencia que superó el tiempo legalmente establecido fue Talento Humano quien con corte a 16 de abril de 2021 tiene una petición respondida dentro de términos y entregada al peticionario de manera extemporánea el día 21 (ver tabla 2).

Tabla 2. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 20 días Decreto 491 de 2020

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Solicitud  Copia** | **Solicitud Información** | **Días máximos  de respuesta (20 días)** | **Días mínimos  de respuesta (20 días)** |
| 100 -DG | 0 | 19 | 20 | 10 |
| 110 - SG | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Almacén | 0 | 7 | 7 | 7 |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Contratos | 5 | 11 | 17 | 5 |
| 110 - SG - Financiera | 0 | 20 | 20 | 20 |
| 110 - SG - Gestión Documental | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Sistemas | 3 | 9 | 9 | 3 |
| 110 - SG - Talento Humano | 0 | 9 | 21 | 2 |
| 120 - SMVL | 0 | 7 | 16 | 1 |
| 130 - SPI | 14 | 11 | 15 | 4 |
| 131 - GP | 0 | 13 | 13 | 13 |
| 132 - GI | 0 | 13 | 19 | 4 |
| 133 - GASA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 140 - OAJ | 0 | 10 | 15 | 5 |
| 150 - OAP | 0 | 10 | 12 | 8 |
| **Total** | **7** | **11** | **21** | **1** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

En cuanto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 10 días hábiles, según Ley 1755 de 2015, las dependencias que superaron el tiempo legalmente establecido con corte a 16 de abril de 2021 fueron: Subdirección de Producción e Intervención con 39 días, Gerencia Ambiental, Social, y de Atención al Usuario con 19 días, Oficina Asesora Jurídica con 18 días, Dirección General con 16 días, Oficina Asesora de Planeación con 15 días, Gerencia de Intervención con 14 días, Talento Humano y Financiera con 13 días respectivamente y finalmente, Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local y Secretaría General con 11 días respectivamente (ver tabla 3).

Tabla 3. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 10 días Ley 155 de 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Petición Entre Autoridades** | **Solicitud y Proposiciones  del Concejo** | **Días máximos de respuesta (10 días)** | **Días mínimos de respuesta (10 días)** |
| 100 -DG | 6 | 0 | 16 | 1 |
| 110 - SG | 10 | 0 | 11 | 6 |
| 110 - SG - Almacén | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 10 | 0 | 10 | 10 |
| 110 - SG - Contratos | 6 | 0 | 10 | 2 |
| 110 - SG - Financiera | 13 | 0 | 13 | 13 |
| 110 - SG - Gestión Documental | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Sistemas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 110 - SG - Talento Humano | 3 | 0 | 13 | 1 |
| 120 - SMVL | 5 | 0 | 11 | 1 |
| 130 - SPI | 7 | 0 | 39 | 1 |
| 131 - GP | 4 | 0 | 4 | 4 |
| 132 - GI | 9 | 0 | 14 | 2 |
| 133 - GASA | 7 | 0 | 19 | 2 |
| 140 - OAJ | 8 | 6 | 18 | 1 |
| 150 - OAP | 11 | 0 | 15 | 6 |
| **Total** | **7** | **6** | **39** | **1** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

En cuanto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben atender dentro de los 5 y 10 días hábiles, según Ley 1755 de 2015, las dependencias que superaron el tiempo legalmente establecido con corte a 16 de abril de 2021 para las solicitudes de Organismos de Control fueron: Dirección General con 8 días y Oficina Asesora de Planeación con 11 días, para el caso de solicitud informe de los Congresistas la Oficina Asesora de Jurídica la respondió a los 9 días (ver tabla 4).

Tabla 4. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 5 y 10 días Ley 155 de 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Solicitud Organismos de Control** | **Solicitud Informes de los Congresistas** | **Días máximos de respuesta (5- 10 días)** | **Días mínimos de respuesta (5-10 días)** |
| 100 -DG | 1 | 0 | 8 | 5 |
| 140 - OAJ | 0 | 1 | 9 | 4 |
| 150 - OAP | 1 | 0 | 11 | 3 |
| **Total** | **2** | **1** | **11** | **3** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

1. **ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA**

El proceso de Atención al Ciudadano realizó seguimiento a las respuestas con corte a 16 de abril de 2021, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos de ley, encontrando que de las **820** peticiones que ingresaron en el primer trimestre de 2021, **756** tienen respuesta dentro de términos, **36** se encuentran en trámite y dentro de términos, **25** peticiones fueron respondidas de manera extemporánea y **3** se encuentran vencidas y sin respuesta, por lo que la Entidad debe trabajar para disminuir esta cifra e implementar buenas prácticas (ver tabla 5).

Tabla 5. Estado de las peticiones por dependencia

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Vencidas** | **Extemporáneas** | **Dentro del Término  para dar Respuesta** | **Con Respuesta dentro de Términos** | **Total Peticiones  por Dependencia** | **%** |
| 100 -DG | 0 | 2 | 1 | 17 | **20** | 2% |
| 110 - SG | 0 | 1 | 0 | 8 | **9** | 1% |
| 110 - SG - Almacén | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** | 0% |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 0 | 0 | 0 | 3 | **3** | 0% |
| 110 - SG - Contratos | 0 | 0 | 2 | 16 | **18** | 2% |
| 110 - SG - Financiera | 0 | 1 | 0 | 1 | **2** | 0% |
| 110 - SG - Gestión Documental | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0% |
| 110 - SG - Sistemas | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** | 0% |
| 110 - SG - Talento Humano | 0 | 2 | 1 | 40 | **43** | 5% |
| 120 - SMVL | 0 | 1 | 10 | 346 | **357** | 44% |
| 130 - SPI | 1 | 5 | 1 | 55 | **62** | 8% |
| 131 - GP | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** | 0% |
| 132 - GI | 1 | 2 | 20 | 184 | **207** | 25% |
| 133 - GASA | 0 | 2 | 0 | 7 | **9** | 1% |
| 140 - OAJ | 1 | 6 | 0 | 66 | **73** | 9% |
| 150 - OAP | 0 | 3 | 0 | 7 | **10** | 1% |
| **Total** | **3** | **25** | **36** | **756** | **820** | 100% |

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

## LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el primer trimestre fueron Suba con 102, Engativá con 84, Usaquén con 81, Chapinero con 64 y Kennedy con 60 (ver gráfica 6).

Gráfica 6. PQRSFD asignadas por localidades I Trimestre

Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **TOTAL** |
| Antonio Nariño | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Barrios Unidos | 2 | 5 | 7 | 14 |
| Bosa | 3 | 10 | 13 | 26 |
| Candelaria | 2 |  | 1 | 3 |
| Chapinero | 10 | 26 | 28 | 64 |
| Ciudad Bolívar | 5 | 2 | 16 | 23 |
| Engativá | 27 | 25 | 32 | 84 |
| Fontibón | 6 | 8 | 11 | 25 |
| Kennedy | 10 | 15 | 35 | 60 |
| Mártires |  | 4 | 2 | 6 |
| Puente Aranda | 4 | 5 | 13 | 22 |
| Rafael Uribe Uribe | 3 | 2 | 2 | 7 |
| San Cristóbal | 4 | 5 | 14 | 23 |
| Santa Fe | 3 | 6 | 7 | 16 |
| Suba | 17 | 28 | 57 | 101 |
| Sumapaz | 1 |  | 3 | 4 |
| Teusaquillo | 12 | 12 | 13 | 37 |
| Tunjuelito | 5 | 2 | 3 | 10 |
| Usaquén | 16 | 36 | 29 | 81 |
| Usme | 12 | 4 | 15 | 32 |
| Sin información | 28 | 71 | 78 | 177 |
| **TOTAL** | **172** | **267** | **381** | **820** |

## DEFENSOR (A) DEL CIUDADANO

Dentro de la Entidad se debe garantizar en cada una de las actividades de todos los colaboradores el respeto por los Derechos Humanos de la ciudadanía. Los mecanismos de protección ciudadana permiten la protección de posibles casos de abusos por parte de las entidades públicas, problemas con el producto o servicio adquirido y cuando haya vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia, que se ejercen mediante acción judicial, y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior.

Durante este trimestre se realizaron mesas de trabajo con el equipo de Comunicaciones en las que se realizaron avances para la presentación de propuesta de campaña de difusión sobre la figura del Defensor del Ciudadano para la vigencia 2021.

En tal sentido, durante el período de este informe se han adelantado diferentes acciones por parte de la Secretaría General de la Entidad que ostenta la figura de Defensora del Ciudadano, tales como:

\*Remisión de Encuestas de Satisfacción Ciudadana como mecanismo para la medición de la percepción ciudadana frente al servicio que presta la Entidad. La tabulación y análisis de la información se realiza de manera semestral.

\*En aras de contribuir a la calidad y oportunidad de las respuestas que se generan a la ciudadanía, se han remitido correos electrónicos de alerta de peticiones que están próximas a vencerse y/o vencidas al profesional responsable, con copia a su jefe inmediato, en procura de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición.

\*Debido a la emergencia nacional por el COVID-19, se ha garantizado la atención a la ciudadanía mediante el canal virtual, telefónico y de manera gradual se retomó la atención presencial a partir del mes de marzo en la Sede Administrativa de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm y Sede Operativa la Elvira martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm guardando todos los protocolos y medidas de bioseguridad.

\*Se actualizó el procedimiento de gestión de requerimientos PQRSFD versión 11, el cual fue divulgado y socializado durante el mes de marzo de 2021.

\*Adicional a lo anterior, en caso de identificar un ciudadano(a) al cual se presuma una vulneración de derechos humanos se procederá conforme al Manual de Atención al Ciudadano y Grupos de Valor.

## CONCLUSIONES

* Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **820** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **756.**
* Para este trimestre la Unidad de Mantenimiento Vial recepcionó **820** peticiones y el trimestre anterior **1190,** disminuyendo en **320** con respecto al trimestre anterior.
* En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días (ahora 20 y 30 días Decreto 491 2020), y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
* Durante el mes de enero se realizaron reuniones virtuales de pruebas Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas Bogotá te Escucha y radicación Orfeo. A partir del 01/02/2021 la UAERMV inició la radicación de peticiones ciudadanas en el ambiente de producción, lo que dinamizó el tiempo de respuesta para los ciudadanos garantizando que la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO sea la misma que en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
* Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este trimestre se avanzó en la apertura gradual del canal presencial en la Sede Operativa la Elvira y Sede Administrativa y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico, así mismo a partir del 04 de enero de 2021 se implementó la fase de producción del chat virtual en horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Se continúan emitiendo de manera electrónica las respuestas a los ciudadanos, informando el número de radicado para el respectivo seguimiento
* Durante este trimestre se realizó la actualización del procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD versión 11.
* Durante el primer trimestre de 2021 se realizó jornada de capacitación y sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones dirigida a las dependencias de Dirección General y Gerencia de Intervención en la que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, ciclo de las PQRSFD dentro de la UMV, proceso de elaboración respuesta y organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones.
* Se continúa trabajando en la articulación con los equipos que integran el proceso APIC, a efecto de avanzar en las estrategias tendientes a la consecución de objetivos.

1. **RECOMENDACIONES**

* Informar a los responsables de generar respuesta, sobre el aumento en los días de gestión de las peticiones, ya que para este trimestre diez (10) dependencias las atendieron fuera de los términos; de las cuales dos (2) corresponden a solicitudes de Organismos de Control, una (1) a solicitud de informes de los Congresistas, (23) a peticiones entre autoridades, una (1) a solicitud de información y una (1) a un reclamo.
* Tener en cuenta que las peticiones de solicitudes de Organismos de Control por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.
* Tener en cuenta que la solicitud de Informes de los Congresistas se debe responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
* Tener en cuenta que la solicitud de Informes por los concejales se debe responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
* Tener en cuenta que las peticiones entre Autoridades, se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles y que éstas deben atenderse de acuerdo a lo contemplado en la Ley 1755 de 2015.
* Acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Atención al Ciudadano a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.
* Se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 11 el cual fue actualizado durante el mes de marzo y el cual se encuentra publicado Sisgestión.
* Para el trámite de peticiones es pertinente consultar la Resolución 484 de 2020 **“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL”**