

**INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**

**JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2019**

**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 del 1 de julio al 31 de agosto de 2019, tiempo en el cual se gestionaron peticiones ciudadanas, traslados de entidades distritales y peticiones entre autoridades.

Adicionalmente, se describen las acciones adelantadas en alianza con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, para avanzar conjuntamente en la implementación de 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 y los lineamientos emitidos por los demás entes rectores en materia de servicio y atención ciudadana.

Así mismo, de manera articulada con el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones –APIC-, se han adelantado una serie de acciones y actividades para fortalecer el proceso de atención y servicio a la ciudadanía tanto al interior de la Entidad, como en espacios externos con la comunidad, los cuales agregan valor a lo público y robustecen la capacidad de la Entidad para responder a las necesidades ciudadanas.

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. Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente de información el sistema de gestión documental ORFEO, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Base de Datos ACI.

# 1.- TOTAL PETICIONES TRIMESTRALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Periodo** | **N° petición** | **% petición** |
| Julio | 376 | 34% |
| Agosto | 325 | 29% |
| Septiembre | 416 | 37% |
| Total trimestre | 1117 | 100,00% |

De acuerdo con la información registrada, para este periodo se puede evidenciar un total de **1117** requerimientos gestionadas por la Entidad, las cuales se encuentran debidamente identificados, de conformidad con el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

Adicionalmente, dichos requerimientos se encuentran debidamente centralizados en la Secretaría General de la UAERMV, dependencia que tiene a cargo el proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía.

# 2.- CANALES DE INTERACCIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de ingreso** | **Registrada** |  |
| **Periodo** | **PERIODO ACTUAL** |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **N° petición** | **%** |
| ESCRITO | 560 | 50% |
| TELEFÓNICO | 2 | 0% |
| VIRTUAL | 530 | 47% |
| PRESENCIAL | 25 | 2% |
| **Total general** | **1117** | **100%** |

# 

De conformidad con la información relacionada, se evidencia el total de peticiones registradas por la Entidad de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la Entidad, por parte de la ciudadanía. En ese sentido, para el período del presente informe del total de los **1.117** requerimientos registrados se identifica que, los canales más utilizados por la ciudadanía son el “Escrito” con un 50%, seguido del “Virtual” con un 47%. Adicionalmente, el canal “Telefónico” y el canal “presencial” son los menos utilizados.

En este punto es importante resaltar que, el canal virtual abarca las redes sociales, el correo electrónico institucional, las redes sociales institucionales y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, razón por la cual influye el alto nivel de peticiones que se recepcionan por estos medios.

Adicionalmente, a efecto de continuar fortaleciendo el uso de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad, desde el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones –APIC- se aunaron esfuerzos para el diseño, impresión y divulgación de folletos que contienen información sobre las sedes de la Entidad, horario y canales para interponer requerimientos ciudadanos. A la fecha estos folletos se han socializado internamente en la Entidad y ante la ciudadanía en escenarios como el SuperCADE Móvil, diálogos ciudadanos, socializaciones en territorio, entre otros espacios; con el firme objetivo de dar a conocer los medios que facilitan la recepción de requerimientos.

Adicionalmente, se realizaron piezas comunicativas mediante las cuales se difundieron los canales de atención presencial, escrito, virtual y telefónico, con el fin de que tanto los colaboradores de la Entidad como la ciudadanía conozcan y acudan a estos medios. Igualmente, mediante estas estrategias se busca generar una cultura del servicio basada en el reconocimiento de agentes sujetos de derecho que reconocen el valor de lo público.

En síntesis, se espera que mediante estas estrategias la ciudadanía en general, encuentre en la Entidad la facilidad y confiabilidad necesaria para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

De lo anterior, se relaciona una muestra del trabajo realizado:



# 3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de ingreso** | **Registrada** |  |
| **Periodo** | **PERIODO ACTUAL** |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **N° Petición** | **%** |
| CONSULTA | 2 | 0,2% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 859 | 76,8% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 36 | 3,2% |
| QUEJA | 5 | 0,4% |
| RECLAMO | 48 | 4,3% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 13 | 1,2% |
| SOLICITUD DE COPIA | 3 | 0,3% |
| SUGERENCIA | 1 | 0,1% |
| PETICION ENTRE AUTORIDADES | 144 | 12,9% |
| FELICITACIÓN | 3 | 0,3% |
| **Total general** | **1117** | 100% |

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición. Los datos relacionados permiten observar que, del total de los requerimientos recibidos en la Entidad durante el tercer trimestre de 2019, (**1.117**), 77% corresponde a “Derecho de Petición de Interés General” como tipología más reiterativa por parte de la ciudadanía, seguido por las “Peticiones entre autoridades” con un 13%. Igualmente, con un aporte considerable para la muestra, se identificó el “Reclamo” con el 4% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con porcentajes del 3%.

Esto permite analizar que, debido a la misionalidad y competencia de la UAERMV, las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del Distrito Capital, catalogadas como Derechos de Petición de Interés General. De allí, la importancia del proceso de atención y servicio a la ciudadanía como eje estratégico de la Entidad.

Adicionalmente, 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.

En este ítem, es importante resaltar la realización de diferentes tips realizados en conjunto con el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, con el de coadyuvar a la cualificación y divulgación de las diferentes tipologías que tiene los requerimientos. Estos tips se han difundido en la página web de la Entidad, así como en las capacitaciones y sensibilizaciones realizadas los días 18 de septiembre y 3 de octubre de 2019 en materia de atención y servicio a la ciudadanía, las cuales contaron con una amplia participación de delegados de las diferentes dependencias de la Entidad y de las personas residentes de obra, quienes tienen una interacción constante con la ciudadanía.

Adicionalmente, se bridaron conocimientos conceptuales de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; normatividad y lineamientos que rigen el derecho de petición, protocolos de atención y servicio a la ciudadanía, competencias y misionalidad de la Entidad, enfoque de derechos, entre otros aspectos determinantes a la hora de interactuar con la ciudadanía.

En adición, estas jornadas tuvieron un valor agregado enfocado a la generación de una cultura de atención y servicio a la ciudadanía, lo cual implica la integralidad total de la Entidad para lograr materializar la confianza, transparencia y satisfacción ciudadana.

****



# 4.- SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estado petición final** | **Solucionado - Por Resp. Definitiva** | |
| **Etiquetas de fila** | **N° petición** | **%** |
| AFECTACION A PREDIOS DURANTE INTERVENCIONES | 2 | 0,2% |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 58 | 5,2% |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 6 | 0,5% |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 7 | 0,6% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 40 | 3,6% |
| INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS | 10 | 0,9% |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS | 9 | 0,8% |
| INFORMACIÓN TÉCNICA DE OBRAS | 49 | 4,4% |
| PRIORIZACIÓN DE VÍAS | 9 | 0,8% |
| SOLICITUD DE REHABILITACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 925 | 82,8% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 1 | 0,1% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 1 | 0,1% |
| **Total general** | **1117** | **100%** |

# 

En esta sección se presenta el total de respuestas brindadas por la Entidad, discriminadas por los subtemas de las peticiones. En ese sentido, según los datos registrados, en la gráfica se permite observar que, de las **1.117** peticiones gestionadas por el 83% de los subtemas más reiterados corresponden a “Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías”.

Lo anterior, 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.

Adicionalmente, dentro de la gráfica se observa la modalidad de “Gestión Administrativa” (5%), “Información técnica de obras” (4%) e “Inconformidad por Obra” (3%), como subtemas registrados menormente pero que también aportan un valor importante atendidos por la Entidad.

# 7.- TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado de la petición** | **Solucionado - Por respuesta definitiva** | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Prom. Días gestión** | **Etiquetas de columna** | | |  |  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **DPG** | **DPP** | **QUEJA** | **RECLAMO** | **FELICITACION** | **SUGERENCIA** | **Total general** |
| SECRETARIA GENERAL | 12 | 9 | 16 | 14 | 6 | 11 | 11 |
| **Total general** | 12 | 9 | 16 | 14 | 6 | 11 | **11** |

Para este punto relacionado con los tiempos promedio de respuesta a las diversas peticiones que gestiona la Entidad, debe tenerse en cuenta que, los datos que refleja la tabla permiten identificar que el promedio general de respuesta a las diferentes peticiones es de **11** días, tiempo que se tarda la Entidad desde que se radican las peticiones hasta que se notifican a los peticionarios, el cual a la fecha se realiza de manera oportuna para cada tipología.

No obstante de lo anterior, desde la Secretaría General, dependencia que tiene a cargo el proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía se continúan realizando acciones para el fortalecimiento de la atención y servicio a la ciudadanía mediante acciones tales como:

* Contratación de tres personas que contribuirán al ejercicio de seguimiento y control riguroso

de las peticiones de la Entidad, así como el despliegue de estrategias para fortalecer este proceso de cara a los lineamientos emitidos por los entes rectores en la materia y la normatividad legal vigente.

* Taller sobre Lenguaje Claro el día 26 de julio de 2019, con asistencia de colaboradores de las diferentes dependencias de la Entidad. Esto permitió fortalecer las competencias de los servidores públicos frente a la importancia de manejar la información de manera clara para que la ciudadanía en general, logre comprender bajo elementos de calidad, claridad, calidez y oportunidad, las respuestas que brinda la UAERMV a los diversos requerimientos que se presentan. La comunicación sencilla, eficaz y amable, promueve el aumento de los niveles de satisfacción ciudadana, lo que a su vez, contribuye a la garantía del derecho a la información pública.
* Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales con la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
* Formalización del Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía en agosto de 2019, el cual fue actualizado conforme 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 y los lineamientos emitidos por los demás entes rectores en materia de servicio y atención ciudadana.
* Formalización del Procedimiento de Gestión de Requerimientos en agosto de 2019.
* Asistencia al SuperCADE Móvil el 13 de septiembre de 2019 en la localidad de Tunjuelito.
* Transferencia de conocimientos y capacitación del Sistema de Información Geográfica, de Apoyo y Misional –SIGMA al personal de la línea 195 y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
* Articulación interna entre las diferentes dependencias en materia de atención y servicio a la ciudadanía.
* Aplicación de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

# 11.- CONCLUSIONES

* El número de peticiones recibidas y gestionadas en la Entidad aumenta progresivamente, por lo que se logra identificar como aspecto positivo y generador de confianza entre la institucionalidad y la ciudadanía.
* El número de peticiones mensuales registradas en la Entidad son en su mayoría relacionadas con las solicitudes de rehabilitación y mantenimiento de vías, esto en coherencia con la naturaleza y objeto de la Entidad, de conformidad con el del Art. 109 de la Ley 257 de 2006.
* Se continúa fortaleciendo el canal virtual, lo que refiere a la eficacia de los medios tecnológicos como herramienta más utilizada por la ciudadanía.
* Los Derechos de Petición de Interés General son los más relevantes para la Entidad, teniendo en cuenta la necesidad que expresa la comunidad para que las calles y vías de la ciudad se encuentren en óptimas condiciones para la libre circulación tanto vehicular como

peatonal.

* Se expresa la importancia de fomentar la relación interinstitucional, especialmente con las entidades del sector y los Fondos de Desarrollo Local, a efecto de contribuir articuladamente a garantizar el ejercicio constitucional del derecho de petición. De la misma manera, este aspecto resulta importante para evitar el desgaste administrativo y trabajar mancomunadamente en la satisfacción ciudadana y fortalecimiento institucional.
* Mediante las diferentes acciones desplegadas en materia de atención y servicio a la ciudadanía, se ha logrado contribuir al desarrollo de una cultura del valor de lo público y de la importancia de servir a la comunidad desde agente institucional como desde el sentido humano.

Elaboró: Marcela Rodriguez Ramírez