

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

**OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 octubre al 31 de diciembre 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** |
| Octubre | 479 | 49% |
| Noviembre | 290 | 29% |
| Diciembre | 243 | 24% |
| Total trimestre | 1012 | 100% |

De acuerdo con la información registrada, para este periodo se puede evidenciar un total de **1.012** 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** | **Registrada** |
| **Periodo** | **PERIODO ACTUAL** | **PORCENTAJE** |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **N° petición** | **%** |
| ESCRITO | 525 | 52% |
| TELEFÓNICO | 6 | 1% |
| VIRTUAL | 453 | 45% |
| PRESENCIAL | 28 | 3% |
| **Total general** | **1012** | **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 **1.012** requerimientos registrados se identifica que, los canales más utilizados por la ciudadanía son el “Escrito” con un 52%, seguido del “Virtual” con un 45%. 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 cuenta con la realización de socializaciones de la Carta de Trato Digno (Resolución 464 de 2018) adoptada por la Entidad. Se realizaron piezas comunicativas mediante las cuales se difundieron en las pantallas internas de la Entidad, las cifras más relevantes de peticiones gestionadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2019.

# 3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de ingreso** | **Registrada** |  |
| **Periodo** | **PERIODO ACTUAL** |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **N° Petición** | **%** |
| CONSULTA | 2 | 0% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 891 | 88% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 22 | 2% |
| QUEJA | 1 | 0% |
| RECLAMO | 36 | 4% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 12 | 1% |
| SUGERENCIA | 1 | 0% |
| PETICION ENTRE AUTORIDADES | 43 | 4% |
| FELICITACIÓN | 4 | 0% |
| **Total general** | **1012** | 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, (**1.012**), 88% 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 4% y el “Reclamo” con el mismo porcentaje.

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.

# 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 | 43 | 4,3% |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 47 | 5% |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 2 | 0,2% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 51 | 5,% |
| INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS | 10 | 1% |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS | 29 | 3% |
| INFORMACIÓN TÉCNICA DE OBRAS | 29 | 3% |
| SOLICITUD DE REHABILITACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 798 | 79% |
| INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO | 3 | 0% |
| **Total general** | **1012** | **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 **1.012** peticiones gestionadas por el 79% 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%), e “Inconformidad por Obra” (5%), como subtemas registrados menormente pero que también aportan un valor importante a los requerimientos atendidos por la Entidad.

# 07. ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIOAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES

* El número de peticiones recibidas y gestionadas en la Entidad para el trimestre comprendido entre octubre y diciembre de 2019, fue menor en comparación con el tercer trimestre de la misma vigencia, con una diferencia de 105 requerimientos.
* 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.

* 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 Rodríguez Ramírez.