



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial  
Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

---

# Unidad Administrativa Especial Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS ATENDIDOS POR LA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**

**JUNIO 2019**

En el actual informe se registra la gestión de peticiones ciudadanas realizada por la Entidad durante el período comprendido del 1 al 30 de junio de 2019, teniendo en cuenta el reporte “Gestión de Peticiones” del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y los sistemas propios, de conformidad con los parámetros sugeridos por la Veeduría Distrital y lo estipulado en el Decreto 371 de 2010.

Calle 26 No.57 – 41 Torre 8, Piso 7-8  
CEMCA – C.P. 111321  
PBX:3779555 – Información: Línea 195  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)

GDO-FM-005 V 3.0  
Página 1 de 12

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 1.- TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

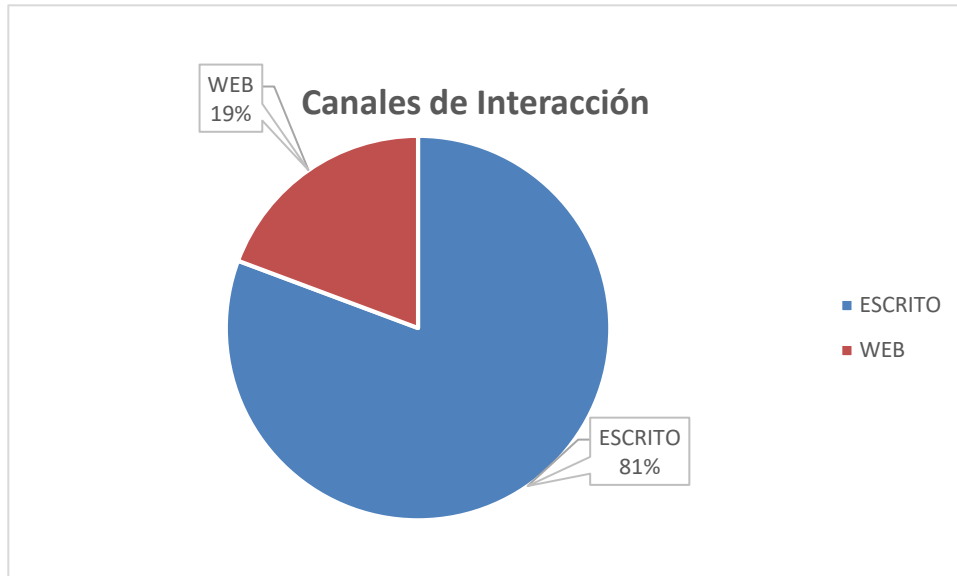
| Tipo de ingreso           | Registrada              |
|---------------------------|-------------------------|
| Periodo                   | PERIODO ACTUAL          |
| Cuenta de Número petición | Suma de Número petición |
| 259                       | 100,00%                 |

De acuerdo con la información registrada, se puede evidenciar un total de **259** peticiones registradas por la Entidad, como principal indicador de cumplimiento del 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 e identificados por la Secretaría General de la UAERMV, dependencia que tiene a cargo el proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía. Para este período no se reportó información sobre veedurías ciudadanas.

## 2.- CANALES DE INTERACCIÓN

| Tipo de ingreso      | Registrada     |                |
|----------------------|----------------|----------------|
| Periodo              | PERIODO ACTUAL |                |
| Etiquetas de fila    | N° petición    | %              |
| ESCRITO              | 209            | 80,69%         |
| WEB                  | 50             | 19,31%         |
| <b>Total general</b> | <b>259</b>     | <b>100,00%</b> |



De conformidad con la información suministrada, 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 las **259** peticiones registradas se identifica que, los canales más utilizados por la ciudadanía son el Escrito con un 81% y el Web con un 19%. Así mismo, no se registraron peticiones mediante los demás canales de atención habilitados por la Entidad.

Lo anterior permite evidenciar que, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha es un canal fortalecido mediante el cual la ciudadanía siente confianza a la hora de interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones -PQRSDF.

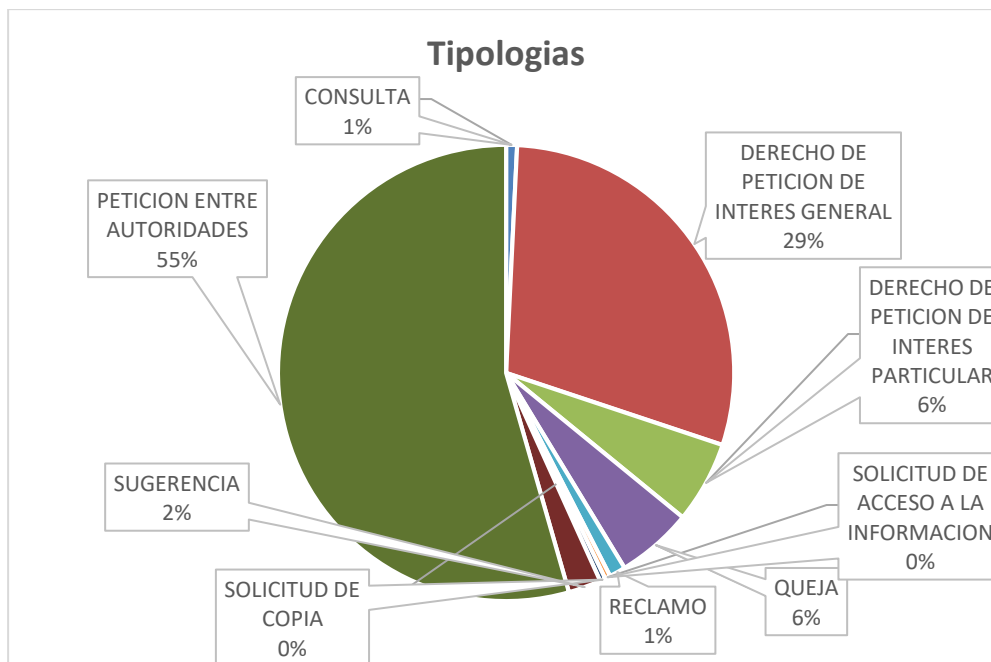
Así mismo, en aras de garantizar la centralización de las peticiones en dicho sistema, así como en el sistema interno de gestión documental de la Entidad, todas las peticiones recibidas se radican formalmente para la asignación de un número de radicado, mediante el cual las personas responsables brindarán las respuestas correspondientes a las diferentes peticiones. Dicha información se registra debidamente en el sistema Bogotá Te Escucha.



### 3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES

| Tipo de ingreso<br>Periodo | Registrada<br>PERIODO ACTUAL |
|----------------------------|------------------------------|
|----------------------------|------------------------------|

| Etiquetas de fila                         | N° Petición | %              |
|---|-------------|----------------|
| CONSULTA                                  | 2           | 0,77%          |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 76          | 29,34%         |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15          | 5,79%          |
| QUEJA                                     | 14          | 5,41%          |
| RECLAMO                                   | 3           | 1,16%          |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 1           | 0,39%          |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 1           | 0,39%          |
| SUGERENCIA                                | 6           | 2,32%          |
| PETICION ENTRE AUTORIDADES                | 141         | 54,44%         |
| <b>Total general</b>                      | <b>259</b>  | <b>100,00%</b> |





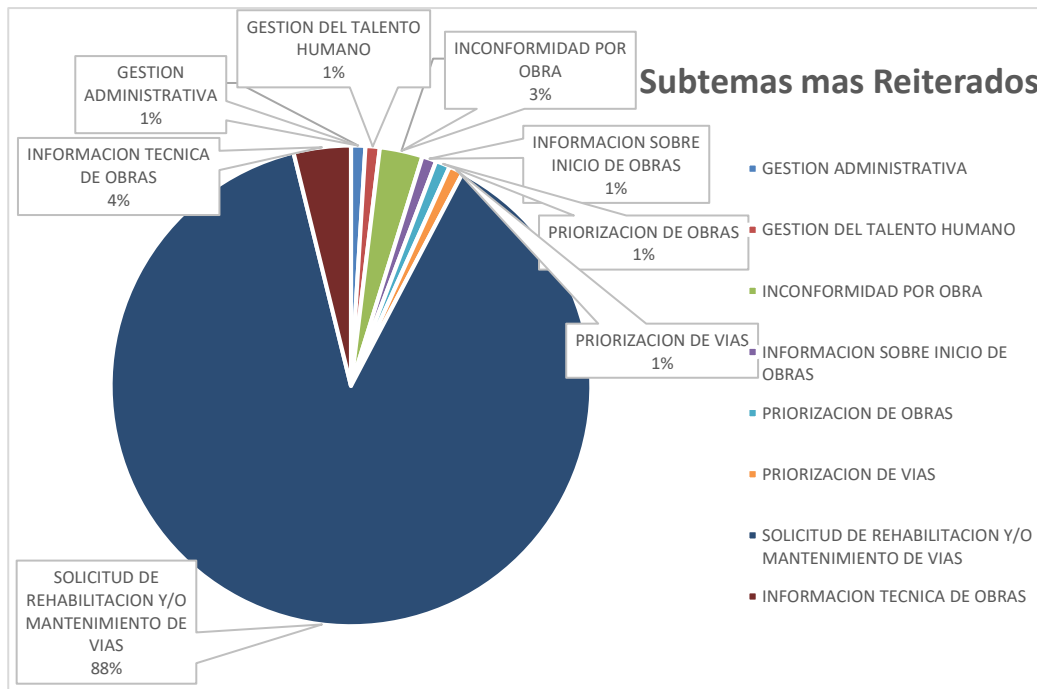
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición. Los datos relacionados permiten observar que, del total de los requerimientos recibidos en la Entidad (**259**), 55% corresponde a “Peticiones Entre Autoridades” como tipología más reiterativa por parte de la ciudadanía, seguido por las “Derecho de Petición de Interés General” con un 29%. Igualmente, con un aporte considerable para la muestra, se identificó el “Derecho de Petición de Interés Particular” y el y la “Queja” con porcentajes del 6%, como tipologías de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

Esto permite analizar que, la relación interinstitucional entre las entidades del sector y del Distrito Capital, resulta fundamental en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad. Así mismo, debido a la misionalidad y competencia de la UAERMV, las peticiones que en un porcentaje importante se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del distrito capital, razón por la cual se catalogan como Derechos de Petición de Interés General.

Adicionalmente, en este punto debe tenerse en cuenta que, la tipificación de los requerimientos allegados mediante el Sistema Bogotá Te Escucha la realizan los peticionarios y a la fecha dicho Sistema no permite la re-tipificación para esta Entidad, razón por la cual algunas de las peticiones pueden variar en su tipología. Por tal razón, se ha solicitado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor la necesidad de realizar los ajustes necesarios.

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

| Estado petición final                                 | Solucionado - Por Resp. Def. |                |
|---|------------------------------|----------------|
|   | Nº petición                  | %              |
| GESTION ADMINISTRATIVA                                | 1                            | 0,96%          |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO                            | 1                            | 0,96%          |
| INCONFORMIDAD POR OBRA                                | 3                            | 2,88%          |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS                     | 1                            | 0,96%          |
| PRIORIZACION DE OBRAS                                 | 1                            | 0,96%          |
| PRIORIZACION DE VIAS                                  | 1                            | 0,96%          |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 92                           | 88,46%         |
| INFORMACION TECNICA DE OBRAS                          | 4                            | 3,85%          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>104</b>                   | <b>100,00%</b> |



En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por los subtemas de las peticiones. Se utilizan las respuestas definitivas considerando que es el momento donde efectivamente se da una respuesta de fondo al peticionario(a) y se cierra la petición. En ese sentido, según los datos registrados en las gráficas se permite observar que, de **104** peticiones cerradas por respuesta definitiva el 88% de los subtemas más reiterados corresponden a “Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías”.

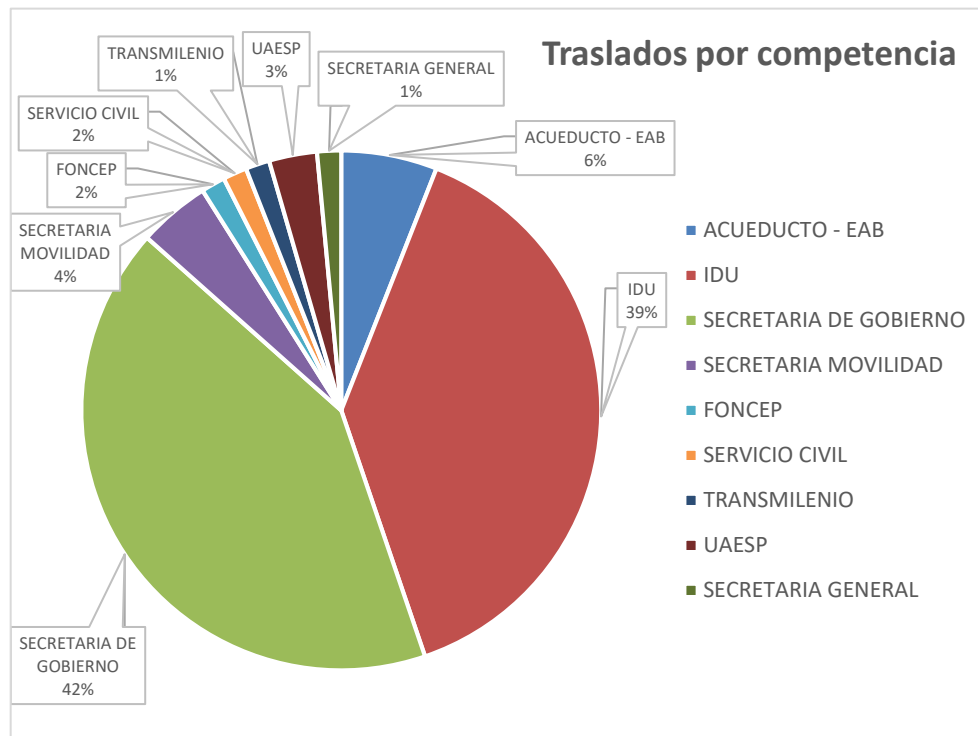
Lo anterior, en razón del Art. 109 de la Ley 257 de 2006, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, así como la atención inmediata de todo el subsistema de la 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 “Información Técnica de Obras” e “Inconformidad por Obra” ambos con un porcentaje de 4% y 3%, respectivamente, como subtemas registrados menormente pero que también son atendidos por la Entidad.



## 5.- TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Estado petición final  |             | (Varios elementos) |  |
|------------------------|-------------|--------------------|--|
| Etiquetas de fila      | N° Petición | %                  |  |
| ACUEDUCTO - EAB        | 4           | 5,97%              |  |
| IDU                    | 26          | 38,81%             |  |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 28          | 41,79%             |  |
| SECRETARIA MOVILIDAD   | 3           | 4,48%              |  |
| FONCEP                 | 1           | 1,49%              |  |
| SERVICIO CIVIL         | 1           | 1,49%              |  |
| TRANSMILENIO           | 1           | 1,49%              |  |
| UAESP                  | 2           | 2,99%              |  |
| SECRETARIA GENERAL     | 1           | 1,49%              |  |
| <b>Total general</b>   | <b>67</b>   | <b>100,00%</b>     |  |





En este ítem se evidencia el total de traslados realizados por la Entidad, discriminadas por entidad de destino. En consecuencia, se logra analizar que, de las **67** peticiones registradas, las entidades que cuentan con mayor número de traslados recibidos por parte de la UAERMV son la Secretaría Distrital de Gobierno y el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU- con un porcentaje del 42% y el 39% respectivamente. Esto teniendo en cuenta que, como se analizó el ítem anterior, la mayoría de las peticiones corresponden a solicitudes de rehabilitación y/o mantenimiento de vías, actividad que también desarrollan los Fondos de Desarrollo Local y el IDU.

Adicionalmente, dentro de la gráfica se observan otras entidades a las que se les han realizado traslados por no competencia, pero con una incidencia mínima, tales como: Acueducto EAB (6%), Secretaría de Movilidad (4%), Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (3%), entre otras.

## 6.- TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

| Estado petición final     |                      | Solucionado - Por respuesta definitiva |               |  |
|---------------------------|----------------------|--|---------------|--|
| Cuenta de Número petición | Etiquetas de columna |  | Total general |  |
|                           | PERIODO ACTUAL       | PERIODO ANTERIOR                       |               |  |
| SECRETARIA GENERAL        | 81                   | 23                                     | 104           |  |
| <b>Total general</b>      | <b>81</b>            | <b>23</b>                              | <b>104</b>    |  |

En este ítem se presenta el total de respuestas definitivas de la Entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones. Se utiliza exclusivamente el momento de respuesta en esta sección, pues es el cierre donde efectivamente se emite respuesta de fondo a la ciudadanía. No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

En tal sentido, se evidencia en la gráfica que el total de peticiones cerradas corresponde a **104**, de las cuales 84 fueron del periodo actual y 23 del periodo anterior. Dichos requerimientos se concentran en la Secretaría General de la Entidad, toda vez que el proceso de atención y servicio a la ciudadanía está a cargo de esta dependencia. Así mismo, se cuenta con dos usuarios administradores del Sistema Bogotá Te Escucha, las mismas personas que integran dicho proceso.





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

### Estado de la petición Solucionado - Por respuesta definitiva

| Prom. Días gestión   | Etiquetas de columna |           |           |           | ACCESO A INFO | COPIA     | Total general |
|----------------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                      | Etiquetas de fila    | DPG       | DPP       | QUEJA     |               |           |               |
| SECRETARIA GENERAL   | 27                   | 24        | 31        | 21        | 26            | 16        | 27            |
| <b>Total general</b> | <b>27</b>            | <b>24</b> | <b>31</b> | <b>21</b> | <b>26</b>     | <b>16</b> | <b>27</b>     |

Para este punto relacionado con los tiempos promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia de las diversas peticiones que gestiona la Entidad, debe tenerse en cuenta que, como se indicó en el numeral anterior, mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha no es viable conocer las peticiones tramitadas por dependencia para esta Entidad, toda vez que internamente dicho sistema cuenta con dos únicos usuarios administradores que gestionan lo pertinente y asisten el tema de atención y servicio a la ciudadanía, proceso que se encuentra a cargo de la dependencia de Secretaría General.

Realizada esta aclaración, los datos que refleja la tabla permiten identificar que el promedio general de respuesta a las diferentes peticiones es de **27** días, tiempo que se tarda la Entidad en cargar las respuestas al Sistema Bogotá Te Escucha, el cual a la fecha no se realiza de manera oportuna debido a la concentración del Sistema.

## 8.- PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

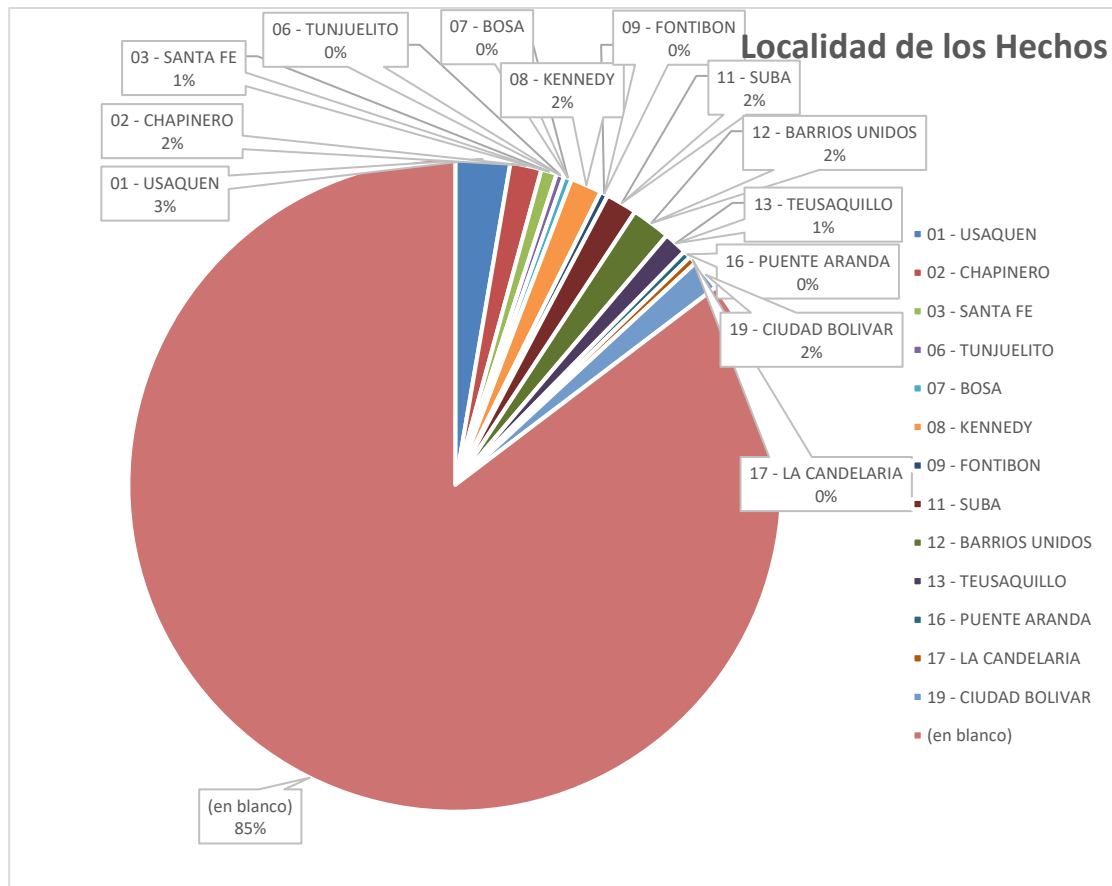
| Tipo de ingreso   | Registrada     |       |  |
|-------------------|----------------|-------|--|
| Periodo           | PERIODO ACTUAL |       |  |
| Etiquetas de fila | N° Petición    | %     |  |
| 01 - USAQUEN      | 7              | 2,70% |  |
| 02 - CHAPINERO    | 4              | 1,54% |  |
| 03 - SANTA FE     | 2              | 0,77% |  |
| 06 - TUNJUELITO   | 1              | 0,39% |  |
| 07 - BOSA         | 1              | 0,39% |  |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial  
Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial

|                      |            |                |
|----------------------|------------|----------------|
| 08 - KENNEDY         | 4          | 1,54%          |
| 09 - FONTIBON        | 1          | 0,39%          |
| 11 - SUBA            | 4          | 1,54%          |
| 12 - BARRIOS UNIDOS  | 5          | 1,93%          |
| 13 - TEUSAQUILLO     | 3          | 1,16%          |
| 16 - PUENTE ARANDA   | 1          | 0,39%          |
| 17 - LA CANDELARIA   | 1          | 0,39%          |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR  | 4          | 1,54%          |
| (en blanco)          | 221        | 85,33%         |
| <b>Total general</b> | <b>259</b> | <b>100,00%</b> |





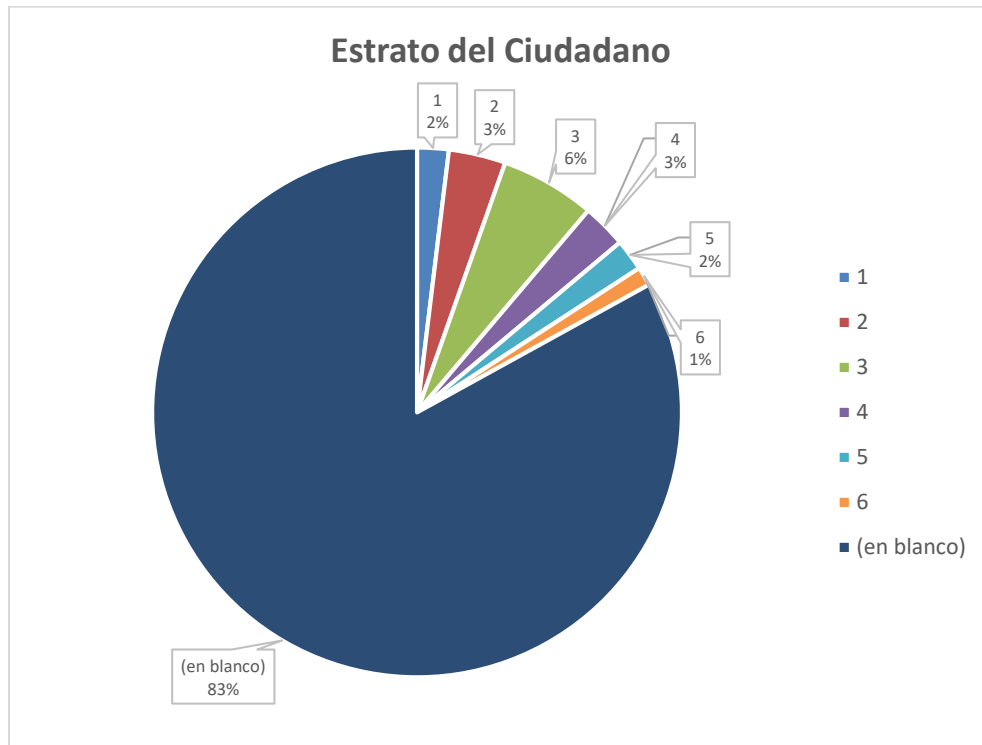
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición. Para el periodo analizado, de las **259** peticiones presentadas ante la Entidad, se evidenció la localidad con el mayor número de peticiones siendo Usaquén con el 3%. Seguidamente, se reportan las localidades de Barrios Unidos, Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy y Chapinero con 2% cada una.

No obstante, existe un porcentaje de 85% que no cuenta con registra información de localidad de los hechos.

En este punto se hace necesario revisar con Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las acciones pertinentes y/o pasos a seguir para reportar dicha información y conocer detalladamente la participación de las localidades correspondientes a las peticiones presentadas.

## 9.- PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

| Tipo de ingreso<br>Periodo | Registrada<br>PERIODO ACTUAL |                |        |
|----------------------------|------------------------------|----------------|--------|
| Etiquetas de fila          | N° Petición                  |                | %      |
| 1                          | 5                            |                | 1,93%  |
| 2                          | 9                            |                | 3,47%  |
| 3                          | 15                           |                | 5,79%  |
| 4                          | 7                            |                | 2,70%  |
| 5                          | 5                            |                | 1,93%  |
| 6                          | 3                            |                | 1,16%  |
| (en blanco)                | 215                          |                | 83,01% |
| <b>Total general</b>       | <b>259</b>                   | <b>100,00%</b> |        |



En este ítem se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, según el estrato y tipo de requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la Entidad. Para el periodo analizado, de las **259** peticiones presentadas ante la Entidad, se evidencian que el estrato con más incidencia en la muestra pertenece al 3 con un 6%, seguido del estrato 2 y 4, ambos con un porcentaje del 3%.

No obstante, existe un porcentaje importante del 83% que no cuenta con dicha información. En este punto se hace necesario revisar con Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las acciones pertinentes y/o pasos a seguir para reportar dicha información y conocer detalladamente la participación de las localidades correspondientes a las peticiones presentadas.

## 10.- CALIDAD DEL REQUIRIENTE



|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| <b>Tipo de ingreso</b> | <b>Registrada</b>     |
| <b>Periodo</b>         | <b>PERIODO ACTUAL</b> |

| <b>Etiquetas de fila</b> | <b>Cuenta de Número petición</b> | <b>Cuenta de Número petición2</b> |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Jurídica                 | 147                              | 56,76%                            |
| Natural<br>(en blanco)   | 100<br>12                        | 38,61%<br>4,63%                   |
| <b>Total general</b>     | <b>259</b>                       | <b>100,00%</b>                    |

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la Entidad. En ese sentido, de los **259** requerimientos recibidos, la calidad de los peticionarios corresponde en su mayoría a personas jurídicas con un 56.7% y el 38.6% corresponde a personas naturales. Así mismo, existe un 4.6% que no registró dicha información.

## 11.- CONCLUSIONES

- ✓ Se puede concluir respecto al informe mensual del periodo anterior que, el número de peticiones presentadas para este período aumentó, lo que significa que la ciudadanía tuvo mayor necesidad de dirigirse a la Entidad teniendo en cuenta la misionalidad de esta.
- ✓ El Sistema Bogotá Te Escucha continúa siendo un sistema fortalecido en el que se registran las peticiones ciudadanas, lo que contribuye a la centralización de la información para el óptimo seguimiento por parte de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en articulación con la Veeduría Distrital.
- ✓ Se debe continuar fortaleciendo el cargue del cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha, con el propósito de reflejar el promedio real del tiempo de respuesta, de conformidad con los términos legales establecidos.
- ✓ Es necesario continuar trabajando en la construcción del web máster, herramienta que contribuirá a la articulación entre el Orfeo y el Bogotá Te Escucha, lo que repercutirá en la disminución de los subregistros actualmente existentes.
- ✓ Por la naturaleza de la Entidad, las peticiones que reiterativamente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del Distrito Capital, concluyendo así, que la gestión realizada genera un impacto en la calidad de vida de las personas, motivo por el cual es importante brindar una atención y servicio de calidad.