



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 REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

MAYO 2019

En el actual informe se registra la gestión realizada en el período comprendido del 1 al 31 de mayo de 2019, donde se encuentran la totalidad de requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención habilitados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., teniendo en cuenta los parámetros sugeridos por la Veeduría Distrital.

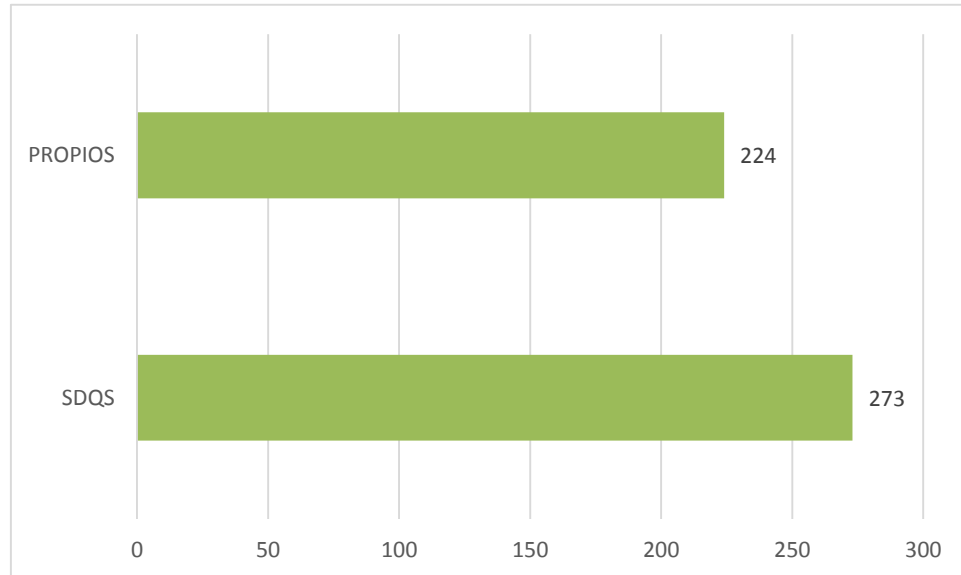
Calle 26 No.57 – 41 Torre 8, Piso 7-8
CEMCA – C.P. 111321
PBX:3779555 – Información: Línea 195
www.umv.gov.co

GDO-FM-005 V 3.0
Página 1 de 12

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



1.- TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



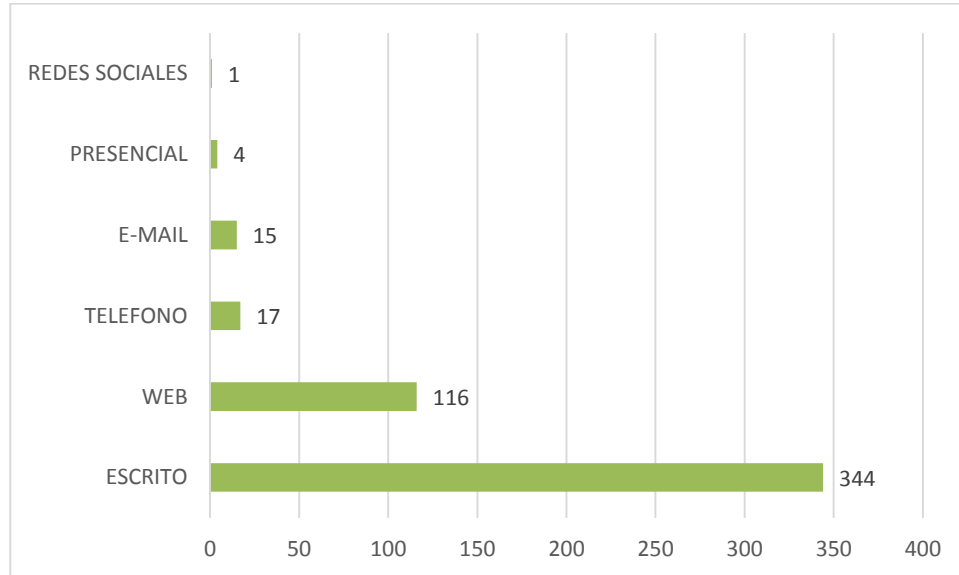
Etiquetas de fila	Nro. Petición
PROPIOS	224
SDQS	273
Total general	497

De acuerdo con la información registrada en los sistemas propios de la Entidad (224 peticiones) y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (273 peticiones), se puede evidenciar un total de **497** peticiones recibidas, las cuales se encuentran debidamente centralizadas e identificadas en la Secretaría General de la Entidad, 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, la gráfica establece que el Sistema Bogotá Te Escucha cuenta con una mayor cantidad de peticiones registradas, el cual permite al ciudadano verificar en cualquier momento y desde cualquier lugar, el estado y la gestión adelantada de los requerimientos presentados.



2.- CANALES DE INTERACCIÓN

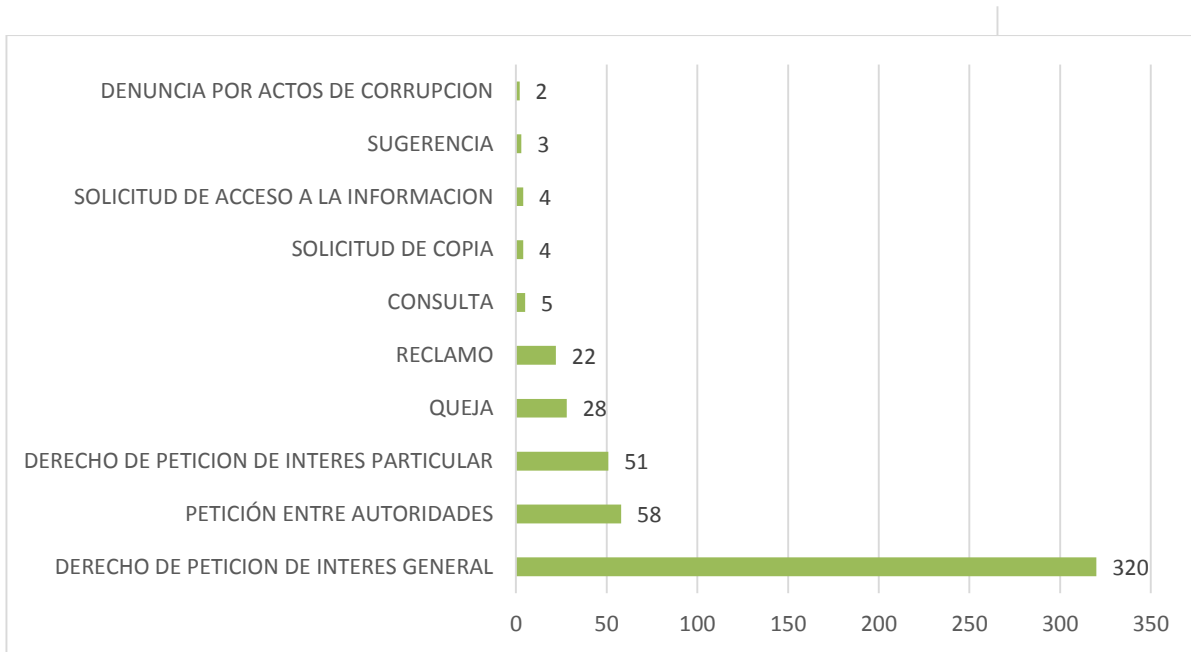


CANAL	No. PETICIONES	%
E-MAIL	15	3%
ESCRITO	344	69%
PRESENCIAL	4	1%
REDES SOCIALES	1	0%
TELEFONO	17	3%
WEB	116	23%
Total general	497	100%

1. El canal escrito cuenta con un porcentaje del 69% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas durante el período, en segundo lugar se encuentra el canal web con un porcentaje del 23% y los demás canales con un porcentaje mucho menor respecto a los anteriores, evidenciándose que para este periodo mediante redes sociales no se obtuvo ninguna petición.



3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES



TIPOLOGIAS	No. PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	320	64%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	58	12%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	51	10%
QUEJA	28	6%
RECLAMO	22	4%
CONSULTA	5	1%
SOLICITUD DE COPIA	4	1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1%
SUGERENCIA	3	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0%
Total general	497	100%



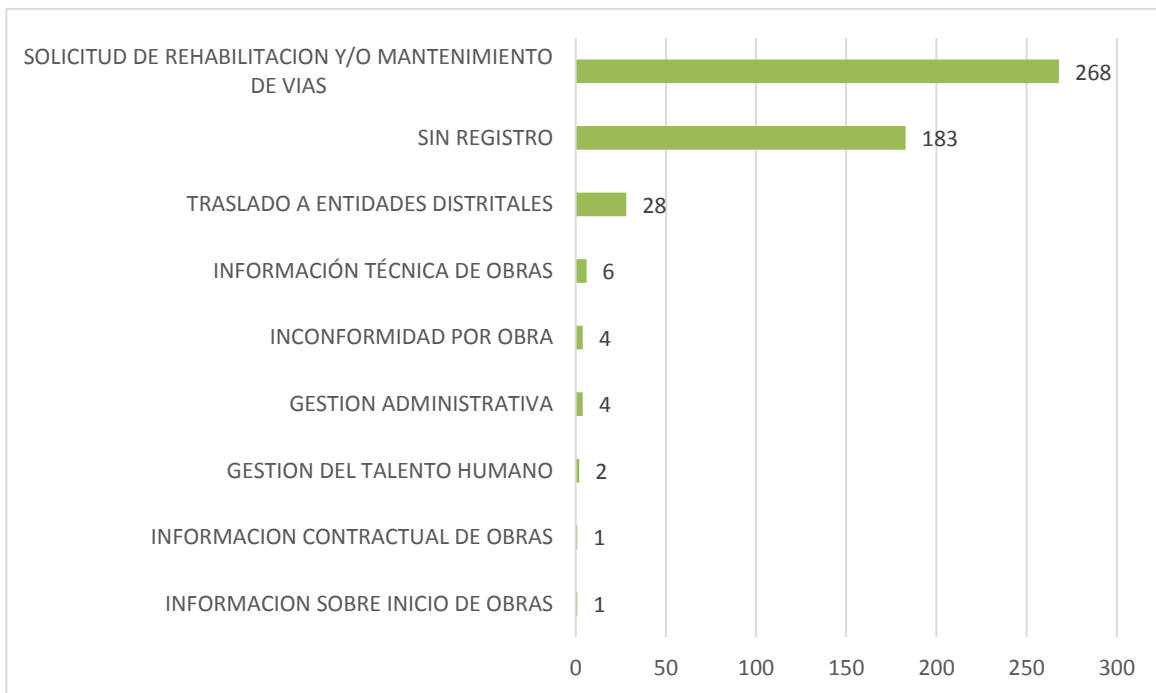
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

Lo anterior permite observar que, del total de los requerimientos recibidos en la Entidad, el 64% representa el Derecho de Petición de Interés General como tipología más reiterativa por parte de la ciudadanía. Igualmente, las Peticiones Entre Autoridades con un 12 % y el Derecho de Petición de Interés Particular (10%), son las tipologías que más se presentaron durante este periodo.

Las demás tipologías referenciadas, tales como: sugerencia (1%), solicitud de información (1%), solicitud de copia (1%) y consulta (1%), son las menos recepcionadas por parte de la Entidad. Para este periodo no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

4.- SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO



SUBTEMA	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	268	54%
SIN REGISTRO	183	37%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	28	6%
INFORMACIÓN TÉCNICA DE OBRAS	6	1%
GESTION ADMINISTRATIVA	4	1%
INCONFORMIDAD POR OBRA	4	1%

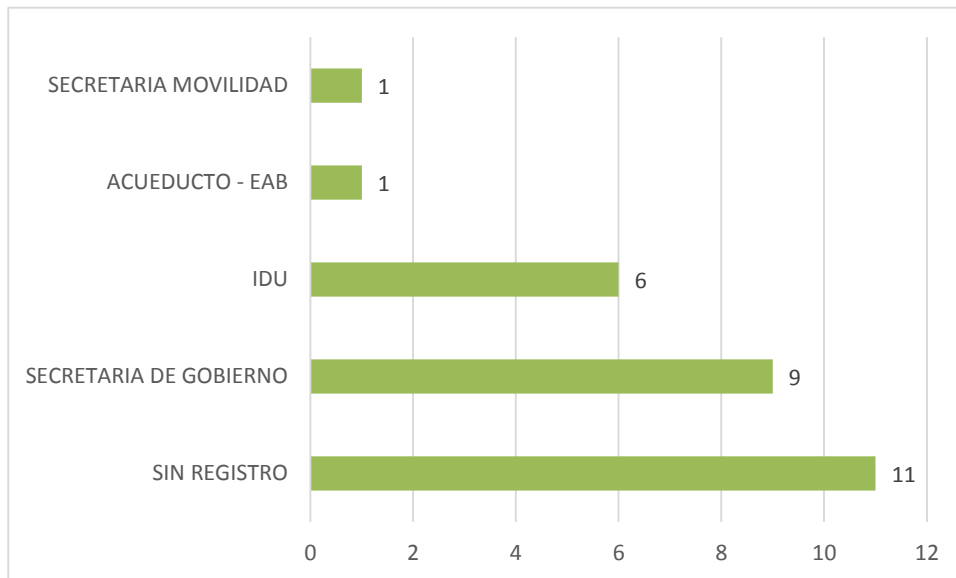


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	1	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	1	0%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	0%
TOTAL	497	100%

Los datos anteriores, permiten observar que la mayoría de los subtemas registrados en los sistemas propios y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, corresponden a la solicitud de rehabilitación y/o mantenimiento de vías con un porcentaje del 54%, sin registro un 37% y traslado a entidades distritales un 6%. Los demás subtemas corresponden a una proporción mucho menos, teniendo en cuenta que las necesidades de la ciudadanía se centran en las anteriormente mencionadas.

5.- TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA



ENTIDAD	No. PETICIONES	%
SIN REGISTRO	11	39%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	32%
IDU	6	21%
ACUEDUCTO - EAB	1	4%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	4%
TOTAL	28	100%



De acuerdo con la información registrada, se evidencia que dentro de las peticiones trasladadas por no competencia a otras entidades, el 32% corresponde en igual porcentaje a la Secretaría de Gobierno y el 21% corresponde al IDU. No obstante, se observa que el 39% de estas peticiones no cuentan con el registro respectivo.

Igualmente, entre otras entidades trasladadas, se registra Acueducto y Secretaría de Movilidad con un porcentaje del 4%, menor al registrado en el periodo anterior.

8.- TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

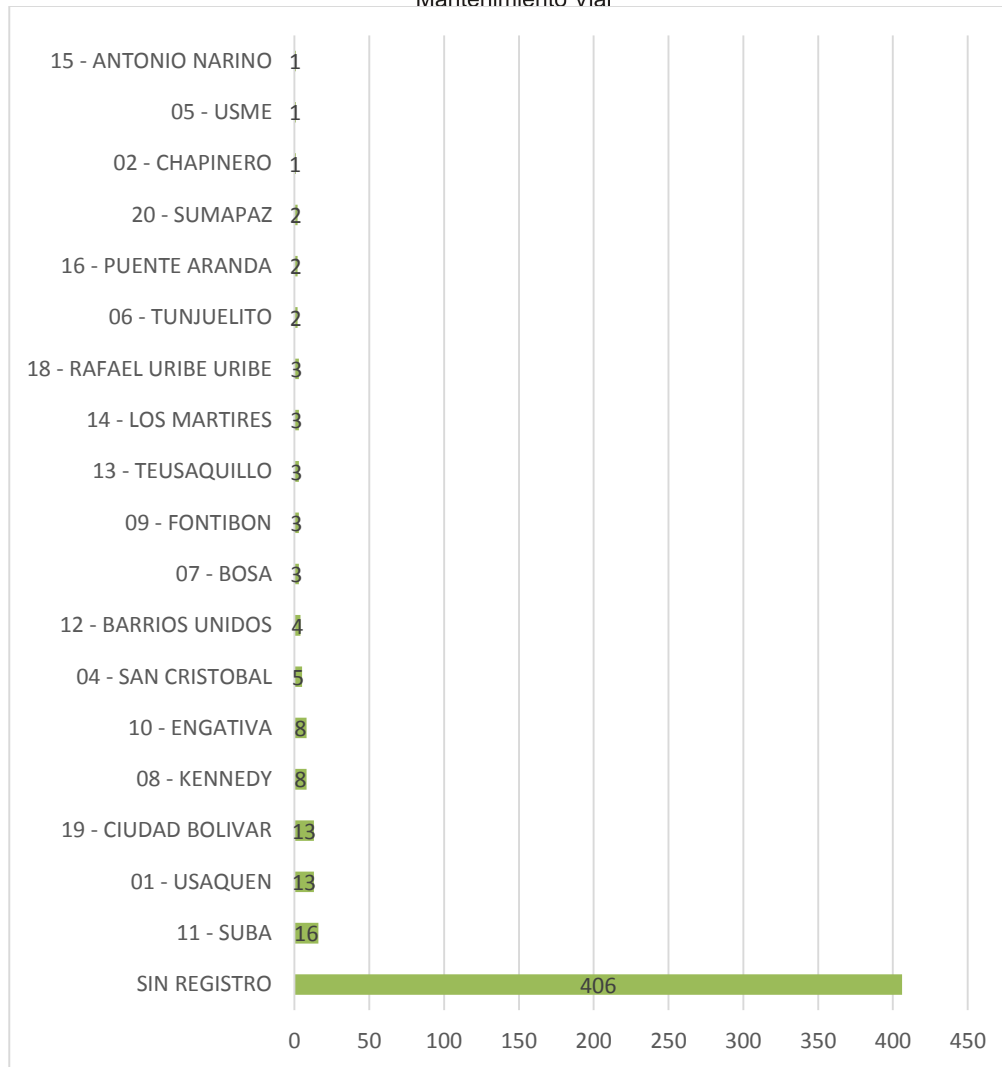
Etiquetas de fila	Promedio de Días
FELICITACIÓN	34
CONSULTA	29
QUEJA	23
RECLAMO	21
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14
SUGERENCIA	12
PETICION ENTRE AUTORIDADES	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2
Total general	15

El cuadro anterior refleja que, durante el período del presente informe el promedio de respuesta a las diferentes peticiones recibidas en la Entidad fue de 15 días hábiles. Esto indica que la Entidad cumple con los plazos legalmente establecidos, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

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



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



Etiquetas de fila	Nro. Petición	%
SIN REGISTRO	406	82%
11 - SUBA	16	3%
01 - USAQUEN	13	3%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	3%
08 - KENNEDY	8	2%
10 - ENGATIVA	8	2%

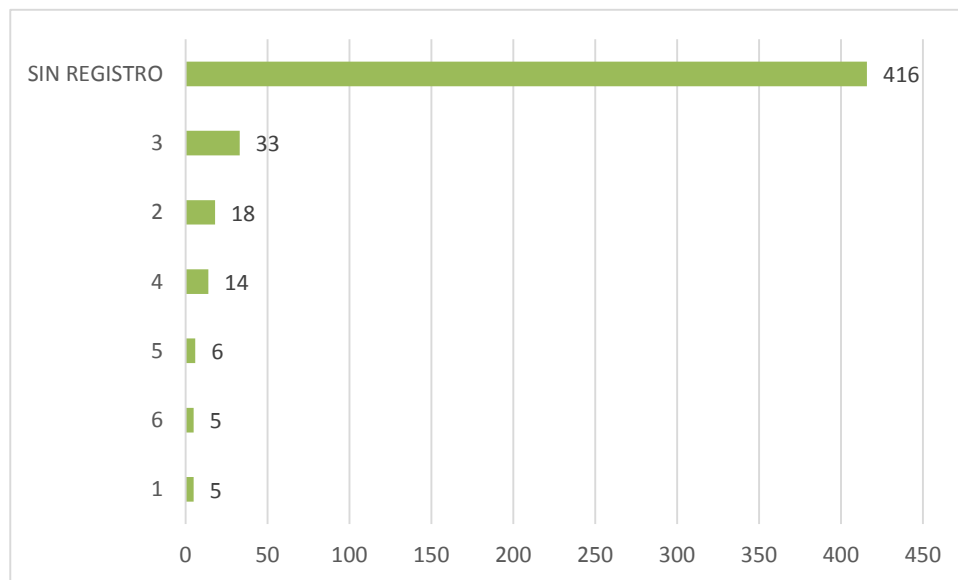


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

04 - SAN CRISTOBAL	5	1%
12 - BARRIOS UNIDOS	4	1%
07 - BOSA	3	1%
09 - FONTIBON	3	1%
13 - TEUSAQUILLO	3	1%
14 - LOS MARTIRES	3	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	1%
06 - TUNJUELITO	2	0%
16 - PUENTE ARANDA	2	0%
20 - SUMAPAZ	2	0%
02 - CHAPINERO	1	0%
05 - USME	1	0%
15 - ANTONIO NARINO	1	0%
Total general	497	100%

Los datos anteriores, muestran un número considerable de peticiones que no registran la localidad de los hechos objeto de las diversas peticiones, reflejándose en un 82% de la muestra. No obstante, de los datos registrados, las localidades con mayor número de peticiones registradas son Suba, Usaquén y Ciudad Bolívar con un 3%, seguido por Kennedy y Engativá con un 2%.

10.- PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO PETICIONARIO

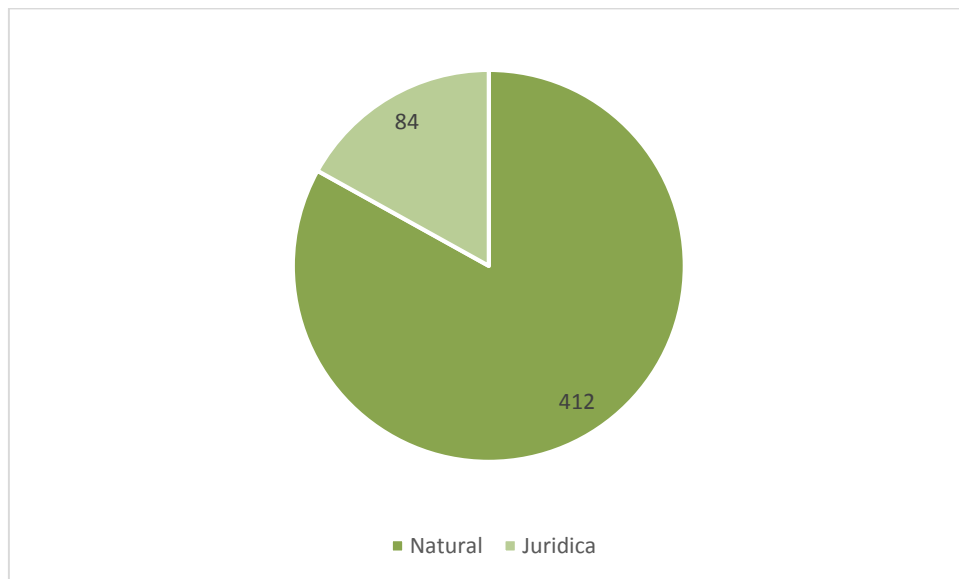




Etiquetas de fila	Nro. Petición	%
1	5	1%
6	5	1%
5	6	1%
4	14	3%
2	18	4%
3	33	7%
SIN REGISTRO	416	84%
Total general	497	100%

Dentro de la información reportada por parte de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, donde en su mayoría no especifican el estrato socioeconómico del lugar de los hechos, correspondiente al 84%, sin embargo, se cuenta con la siguiente información: El 7% del estrato del objeto de las peticiones pertenecen al estrato 3, seguido del 4%, correspondiente a los estratos 2, el 3% al estrato 4 y, los estratos 5 y 6 son los que menos peticiones registran con un porcentaje del 1%.

10.- TIPO DE PETICIONARIO

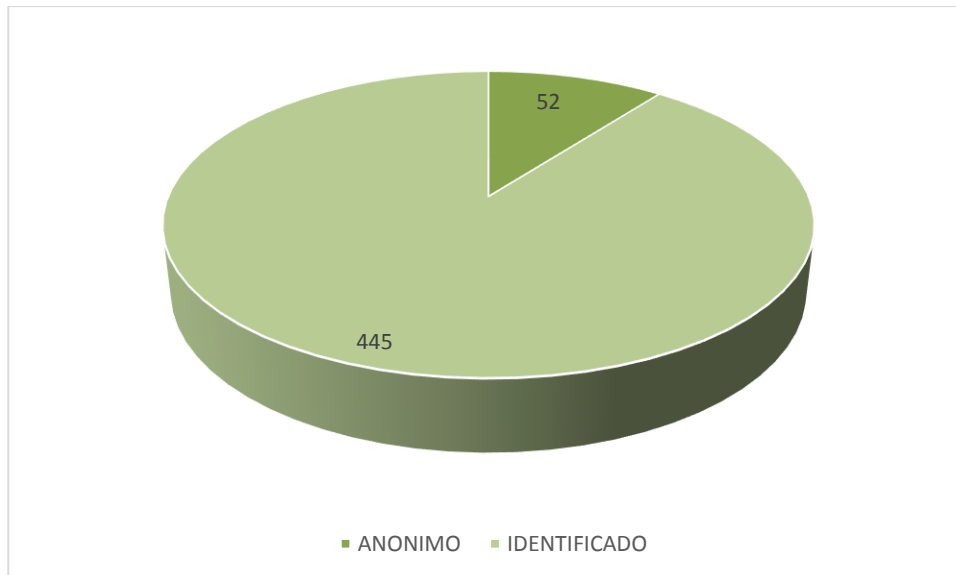




Tipo de Peticionario	No. Peticiones	%
Natural	412	83%
Juridica	84	17%
Establecimiento comercial	1	0%
Total general	497	100%

En esta gráfica se puede observar respecto al tipo de peticionario que, el 83% de personas son de tipo natural y el 17%.

11.- CALIDAD DEL REQUIRIENTE



Etiquetas de fila	Número petición	%	
ANONIMO	52	10%	
IDENTIFICADO	445	90%	
Total general	497	100%	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Rehabilitación y
Mantenimiento Vial

Dentro de la calidad de los peticionarios que presentaron requerimientos ante la Entidad, el 10% corresponde a personas que se identificaron como anónimo. Así mismo, el 90% de las personas registraron sus datos de identificación. Lo anterior representa que, en una gran mayoría los peticionarios eligen interponer sus peticiones presentando sus datos completos de identificación, lo que facilita la notificación respectiva de la gestión realizada por la Entidad.

12.- CONCLUSIONES

- ✓ Se puede concluir respecto a los informes mensuales de los periodos anteriores que, el número de peticiones presentadas ante la Entidad va aumentando de manera progresiva.
- ✓ El Sistema Bogotá Te Escucha continúa siendo el sistema en el que se registra la mayoría de las peticiones, 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 los canales de atención, tales como: redes sociales, teléfono y correo electrónico.
- ✓ Es necesario continuar trabajando en la construcción del web máster, el cual contribuirá a la articulación entre el Orfeo y el SDQS, lo que repercutirá en la disminución de los subregistros actualmente existentes.
- ✓ Los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas se ajustan positivamente a las normas estipuladas para garantizar el derecho constitucional de petición.