

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

**JULIO 2019**

En el actual informe se registra la gestión de peticiones ciudadanas realizada por la Entidad durante el período comprendido del 1 al 31 de julio 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.

# 1.- TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de ingreso** | **Registrada** |
| **Periodo** | **PERIODO ACTUAL** |
| **Cuenta de Número petición** | **Suma de Número petición** |
| 180 | 100,00% |

De acuerdo con la información registrada, se puede evidenciar un total de **180** 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** | **Cuenta de Número petición** | **Cuenta de Número petición2** |
| E-MAIL | 17 | 9,44% |
| ESCRITO | 106 | 58,89% |
| PRESENCIAL | 1 | 0,56% |
| REDES SOCIALES | 11 | 6,11% |
| TELEFONO | 1 | 0,56% |
| WEB | 44 | 24,44% |
| **Total general** | **180** | **100,00%** |

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 **180** peticiones registradas se identifica que, los canales más utilizados por la ciudadanía son el Escrito con un 59% y el Web con un 24%. Así mismo, se reporta una cantidad considerable de requerimientos recibidos por el correo electrónico institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co, correspondiente al 9% y por las redes sociales mediante el Twitter institucional: @UMVbogota, correspondiente al 6%.

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 | Registrada |  |
| Periodo | PERIODO ACTUAL |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Número petición** | **Cuenta de Número petición2** |
| CONSULTA | 3 | 1,67% |
| D. PETICION DE INTERES GENERAL | 100 | 55,56% |
| D. PETICION DE INTERES PARTICULAR | 5 | 2,78% |
| QUEJA | 7 | 3,89% |
| RECLAMO | 10 | 5,56% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 1 | 0,56% |
| PETICION ENTRE AUTORIDADES | 54 | 30,00% |
| **Total general** | **180** | **100,00%** |

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 (**180**), 56% corresponde a “Derecho de Petición de Interés General” como tipología más reiterativa por parte de la ciudadanía, seguido por “Petición entre Autoridades” con un 30%. Igualmente, con un aporte considerable de la muestra, se identificó el “Reclamo” con un porcentaje del 5% como una de las tipologías que más se reciben en la Entidad.

Esto permite analizar que, debido a la misionalidad y competencias de la Entidad la mayoría de los requerimientos recibidos corresponden a intereses públicos que benefician a la comunidad en general. Así mismo, se evidencia la relación interinstitucional que existe entre la UAERMV y las demás entidades del sector y del Distrito Capital, la cual resulta fundamental en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad.

No obstante, en el reporte se observa un porcentaje del 4% que corresponde a “Queja”, el cual, una vez consultados los sistemas propios, estos fueron retipificados por la Entidad, de allí que de los siete (7) requerimientos reportados, únicamente uno (1) fue catalogado como queja, el cual surtió el trámite correspondiente ante la dependencia competente.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Estado petición final | Solucionado - Por respuesta definitiva |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **No. Petición** | **No. Petición2** |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 11 | 9,32% |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 9 | 7,63% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 2 | 1,69% |
| PRIORIZACION DE VIAS | 1 | 0,85% |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 78 | 66,10% |
| GESTION AMBIENTAL | 1 | 0,85% |
| INFORMACION TECNICA DE OBRAS | 15 | 12,71% |
| INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS | 1 | 0,85% |
| **Total general** | **118** | **100,00%** |

#

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 **118** peticiones cerradas por respuesta definitiva el 66% 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 muestra se observa la modalidad de “Información Técnica de Obras”, “Gestión Administrativa” y “Gestión del Talento Humano” con un porcentaje de 13%, el 9% y el 7% respectivamente, como subtemas registrados en menor medida pero que también son atendidos por la Entidad. Igualmente, existe una recepción mínima de peticiones relacionadas con: “Inconformidad por Obra”, “Priorización de Vías”, “Gestión Ambiental” e “Información Contractual de Obras”, las cuales evidencian que son las menos requeridas por parte de la ciudadanía.

# 5.- TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estado petición final | Solucionado - Por traslado |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Número petición** | **Cuenta de Número petición2** |
| ACUEDUCTO - EAB | 7 | 6,42% |
| IDU | 39 | 35,78% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 47 | 43,12% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 7 | 6,42% |
| FONCEP | 1 | 0,92% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 2 | 1,83% |
| CATASTRO | 2 | 1,83% |
| CODENSA | 2 | 1,83% |
| IDRD | 1 | 0,92% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 0,92% |
| **Total general** | **109** | **100,00%** |

#

#

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 **109** peticiones registradas, las entidades que cuentan con mayor número de traslados recibidos por parte de la UAERMV son la Secretaría Distrital de Gobierno con un 43% y el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU- con un porcentaje del 36%. 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 -FDL- 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 y la Secretaría de Movilidad, ambos con un porcentaje del 6%. Adicionalmente, se reportan otras entidades a las que sin ser del sector de movilidad se le trasladan peticiones porque la misionalidad de la Entidad no permite realizar la gestión correspondiente.

# 6.- TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Estado petición final | Solucionado - Por Resp. Definitiva |  |  |
|  |  |  |  |
| **Cuenta de Número petición** | **Etiquetas de columna** |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **PERIODO ACTUAL** | **PERIODO ANTERIOR** | **Total general** |
| SECRETARIA GENERAL | 49 | 69 | 118 |
| **Total general** | **49** | **69** | **118** |

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 **118**, de las cuales 69 fueron del periodo actual y 49 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.

De lo anterior se logra deducir que, respecto al periodo anterior se aumentaron los cierres por respuesta definitiva, lo cual se considera un factor positivo en aras de aumentar las respuestas de fondo a los diferentes requerimientos y situaciones presentadas por parte de la ciudadanía.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estado de la petición | Solucionado - Por respuesta definitiva |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Promedio de Días gestión** | **Etiquetas de columna** |  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **DPG** | **DPP** | **QUEJA** | **RECLAMO** | **S. INFO** | **S. COPIA** | **TOTAL GRAL.** |
| SEC. GRAL. |  36  |  44  |  14  |  42  |  46  |  70  |  41  |
| **TOTAL GRAL.** |  **36**  |  **44**  |  **14**  |  **42**  |  **46**  |  **70**  |  **41**  |

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 **41** 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.

No obstante, se han adelantado reuniones y mesas de trabajo con Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de iniciar una prueba piloto para parametrizar el sistema al interior de la Entidad y avanzar progresivamente al cumplimiento de los objetivos propuestos que conlleven a aumentar la satisfacción y confianza ciudadana en la atención y servicio que brindan todas las entidades distritales.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de ingreso | Registrada |  |
| Periodo | PERIODO ACTUAL |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta N° Petición** | **Cuenta N° Petición2** |
| 01 - USAQUEN | 8 | 4,44% |
| 02 - CHAPINERO | 2 | 1,11% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 1 | 0,56% |
| 06 - TUNJUELITO | 1 | 0,56% |
| 07 - BOSA | 1 | 0,56% |
| 08 - KENNEDY | 9 | 5,00% |
| 09 - FONTIBON | 4 | 2,22% |
| 10 - ENGATIVA | 4 | 2,22% |
| 11 - SUBA | 8 | 4,44% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 3 | 1,67% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 1 | 0,56% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 3 | 1,67% |
| 17 - LA CANDELARIA | 1 | 0,56% |
| 18 - RAFAEL URIBE U. | 3 | 1,67% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 2 | 1,11% |
| (en blanco) | 129 | 71,67% |
| **Total general** | **180** | **100,00%** |

#

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 **180** peticiones presentadas ante la Entidad, se evidenció la localidad con el mayor número de peticiones siendo Kennedy con el 5%, seguido por Usaquén y Suba ambos con un 4%. No obstante, existe un porcentaje de 72% que no cuenta con registro de información de la 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 | Registrada |  |
| Periodo | PERIODO ACTUAL |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Número petición** | **Cuenta de Número petición2** |
| 1 | 3 | 1,67% |
| 2 | 9 | 5,00% |
| 3 | 15 | 8,33% |
| 4 | 8 | 4,44% |
| 5 | 2 | 1,11% |
| 6 | 7 | 3,89% |
| (en blanco) | 136 | 75,56% |
| **Total general** | **180** | **100,00%** |

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 **180** peticiones presentadas ante la Entidad, se evidencian que el estrato con más incidencia en la muestra pertenece al estrato 3 con un 8%, seguido del estrato 2 con un 5%. Los estratos 4 y 6 aportan un porcentaje importante a la muestra. No obstante, existe un 83% que no cuenta con dicha información.

Lo anterior permite observar que, para el periodo del presente informe los estratos más bajos son los que más requerimientos presentan a la Entidad, evidenciándose una mayor necesidad de intervención y/o presencia en estos sectores de la ciudad.

Igualmente, 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de ingreso | Registrada |  |
| Periodo | PERIODO ACTUAL |  |
|  |  |  |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Número petición** | **Cuenta de Número petición2** |
| Establecimiento comercial | 1 | 0,56% |
| Jurídica | 68 | 37,78% |
| Natural | 98 | 54,44% |
| (en blanco) | 13 | 7,22% |
| **Total general** | **180** | **100,00%** |

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 **180** requerimientos recibidos, la calidad de los peticionarios corresponde en su mayoría a personas jurídicas con un 54.4% y el 37.7% 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 han establecido estrategias por parte de la Entidad para 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.