

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL -UAERMV**

**ABRIL 2019**

En el actual informe se registra la gestión realizada en el período comprendido del 1 al 30 de abril de 2019, donde se encuentra la totalidad de requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención ciudadana habilitados por la Entidad y el Sistema Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., teniendo en cuenta los parámetros sugeridos por la Veeduría Distrital.

# 1.- TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** |
| PROPIOS | 173 |
| SDQS | 213 |
| **Total general** | **386** |

De acuerdo con la información registrada en los sistemas propios de la Entidad (173 peticiones) y el Sistema Bogotá Te Escucha (213 peticiones), se puede evidenciar un total de **386** peticiones recibidas en la Entidad, las cuales se encuentran debidamente centralizadas e identificadas, 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 permite establecer 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| APP-APLICACIÓN MÓVIL | 2 | 0% |
| PRESENCIAL | 4 | 1% |
| REDES SOCIALES | 11 | 3% |
| TELEFONO | 11 | 3% |
| E-MAIL | 14 | 4% |
| WEB | 104 | 27% |
| ESCRITO | 240 | 62% |
| **Total general** | **386** | **100%** |

Lo anterior permite observar que, mediante los canales de atención ciudadana habilitados por la Entidad, el canal escrito es el más utilizado para interponer peticiones, con un porcentaje del 62%, seguido por el canal web con un porcentaje del 27%. Así mismo, se evidencia que los canales menos utilizados para interponer peticiones son la App-Aplicación móvil con un porcentaje del 0% y el presencial, con un porcentaje del 1%.

Así mismo, se analiza que las redes sociales, el teléfono y el e-mail, son canales que se han ido fortaleciendo en la recepción de peticiones, como resultado de los esfuerzos institucionales para ampliar el acceso de los ciudadanos a la Entidad.

# 3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| FELICITACIÓN | 2 | 1% |
| SOLICITUD DE COPIA | 2 | 1% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 2 | 1% |
| SUGERENCIA | 4 | 1% |
| CONSULTA | 5 | 1% |
| RECLAMO | 16 | 4% |
| QUEJA | 21 | 5% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 39 | 10% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 41 | 11% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 254 | 66% |
| **Total general** | **386** | **100%** |

Lo anterior permite observar que, del total de los requerimientos recibidos en la Entidad, el 66% representa el Derecho de Petición de Interés General como tipología más reiterativa por parte de la ciudadanía. Igualmente, el Derecho de Petición de Interés Particular (11%), la Petición entre Autoridades (10%), la Queja (5%) y el Reclamo (16%), corresponden a otras tipologías que en su conjunto representan un grueso importante del total de peticiones recibidas y gestionadas por la Entidad en el mes de abril.

Las demás tipologías referenciadas, tales como: felicitación (1%), solicitud de copia (1%) y solicitud de acceso a la información (1%), corresponden a la minoría de los requerimientos conocidos por la Entidad.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS | 1 | 0% |
| AFECTACION A PREDIOS DURANTE INTERVENCIONES | 1 | 0% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 5 | 1% |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 7 | 2% |
| INFORMACIÓN TÉCNICA DE OBRAS | 10 | 3% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 14 | 4% |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 170 | 44% |
| SIN REGISTRO | 178 | 46% |
| **Total general** | **386** | **1** |

Los datos anteriores, permiten observar que la mayoría de los subtemas registrados en los sistemas propios y el Bogotá Te Escucha, corresponden a la solicitud de rehabilitación y/o mantenimiento de vías con un porcentaje del 44%, traslado a entidades distritales con un 4% e información técnica de obras (3%). No obstante, se cuenta con un subregistro del 46%, del cual no se cuenta con la información respectiva.

Igualmente, en este grupo se encuentran en menor proporción los subtemas de información contractual de obras, afectación a predios durante intervenciones e inconformidad por obras, con un porcentaje del 1%.

# 5.- TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| SIN REGISTRO | 4 | 29% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 3 | 21% |
| IDU | 3 | 21% |
| TRANSMILENIO | 2 | 14% |
| ACUEDUCTO - EAB | 1 | 7% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 7% |
| **Total general** | **14** | **14** |

De acuerdo con la información registrada, se evidencia que dentro de las peticiones trasladas por no competencia a otras entidades, el 21% corresponde en igual porcentaje a la Secretaria de Movilidad y al IDU, teniendo en cuenta que son entidades del sector de movilidad, con las que se trabaja de manera articulada. No obstante, el 29% de estas peticiones no cuentan con el registro respectivo.

Igualmente, entre otras entidades trasladadas, se registra Transmilenio con un porcentaje del 14% y, el Acueducto – EAB y la Secretaría de Gobierno con menor porcentaje.

# 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Promedio de DG** |
| FELICITACIÓN | 4 |
| SUGERENCIA | 4 |
| CONSULTA | 7 |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 9 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 11 |
| QUEJA | 11 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 12 |
| RECLAMO | 13 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 13 |
| **Total general** | **11** |

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 11 días hábiles. Esto indica que la Entidad cumple con los plazos legalmente establecidos, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

En ese sentido, las felicitaciones y sugerencias contaron con el menor tiempo de respuesta (4 días). Así mismo, los reclamos y las solicitudes de acceso a la información contaron con el mayor tiempo de respuesta (13 días).

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



(en blanco)

9 - FONTIBON

8 - KENNEDY

7 - BOSA

4 - SAN CRISTOBAL

3 - SANTA FE

2 - CHAPINERO

19 - CIUDAD BOLIVAR

17 - LA CANDELARIA

16 - PUENTE ARANDA

15 - ANTONIO NARIÑO

13 - TEUSAQUILLO

12 - BARRIOS UNIDOS

11 - SUBA

10 - ENGATIVA

1 - USAQUEN

0

20

40

60

80

100

120

140

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| 03 - SANTA FE | 1 | 0% |
| 17 - LA CANDELARIA | 1 | 0% |
| 15 - ANTONIO NARIÑO | 1 | 0% |
| 09 - FONTIBON | 2 | 1% |
| 06 - TUNJUELITO | 2 | 1% |
| 14 - LOS MARTIRES | 2 | 1% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 2 | 1% |
| 02 - CHAPINERO | 3 | 1% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 4 | 1% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 4 | 1% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 7 | 2% |
| 10 - ENGATIVA | 8 | 2% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 8 | 2% |
| 08 - KENNEDY | 9 | 2% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 12 | 3% |
| 01 - USAQUEN | 13 | 3% |
| 11 - SUBA | 16 | 4% |
| Sin Registro | 291 | 75% |
| **Total general** | **386** | **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 75% de la muestra. No obstante, de los datos registrados, la localidad con mayor número de peticiones es Suba con un 4%, seguido de Usaquén con un 3% y Puente Aranda con un 3%. Así mismo, las localidades que registran menos peticiones son Santa Fe, La Candelaria y Antonio Nariño con un 0%.

# 8.- PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| 1 | 6 | 2% |
| 2 | 15 | 4% |
| 3 | 43 | 11% |
| 4 | 14 | 4% |
| 5 | 10 | 3% |
| 6 | 7 | 2% |
| Sin Registro | 291 | 75% |
| **Total general** | **386** | **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 75%, se cuenta con la siguiente información: El 11% del estrato del objeto de las peticiones pertenecen al estrato 3, seguido del 4%, correspondiente a los estratos 2 y 4. El estrato 1 y 6 son los que menos peticiones registran con un porcentaje del 2%.

# 9.- TIPO DE PETICIONARIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro petición** | **%** |
| Establecimiento comercial | 4 | 1% |
| Sin registro | 30 | 8% |
| Jurídica | 52 | 13% |
| Natural | 300 | 78% |
| **Total general** | **386** | **386** |

En esta gráfica se puede observar respecto al tipo de peticionario que, el 78% de personas son de tipo natural, el 13% son jurídicas y el 1% son establecimientos comerciales, los cuales sumarían a persona jurídicas, obteniendo un 14% del total de la muestra. Existe un subregistro no identificado del 8%, pendiente por verificar.

# 10.- CALIDAD DEL REQUIRIENTE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Nro. Petición** | **%** |
| ANÓNIMO | 37 | 10% |
| IDENTIFICADO | 349 | 90% |
| **Total general** | **386** | **100%** |

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.

# 11.- 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.