**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO**

**A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN - PQRSFD**

**PERIODO ENERO A JUNIO DE 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV**

**Bogotá D.C., agosto de 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. OBJETIVO 3](#_Toc50646755)

[2. ALCANCE 3](#_Toc50646756)

[3. ACTIVIDADES REALIZADAS 3](#_Toc50646757)

[4. MARCO LEGAL 4](#_Toc50646758)

[5. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON LOS QUE CUENTA LA UAERMV 6](#_Toc50646759)

[5.1. Canales Físicos 6](#_Toc50646760)

[5.2 Canales Telefónico y Virtuales 7](#_Toc50646761)

[5.3 Canal Virtual: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – BOGOTÁ TE ESCUCHA 7](#_Toc50646762)

[6. IDENTIFICACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS QUE EN LA UAERMV TRAMITAN Y HACEN SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD RECIBIDAS 8](#_Toc50646763)

[7. INFORMES DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD PRESENTADOS DURANTE EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2020. 11](#_Toc50646764)

[7.1 INFORMES INTERNOS 11](#_Toc50646765)

[7.1.1 Informe Interno Mensual presentado por Secretaría General- SG a la Veeduría Distrital. 12](#_Toc50646766)

[7.1.2 Informes Internos emitidos y cifras reportadas por la Oficina Asesora Jurídica-OAJ a la Dirección General-DG 15](#_Toc50646767)

[7.1.3 Informe Interno Trimestral de Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Atendidos por la Entidad publicado en la página de Transparencia de la UAERMV 18](#_Toc50646770)

[7.1.4. Verificación del cumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSFD - primer semestre 2019 y primer semestre 2020. 19](#_Toc50646771)

[7.2 INFORMES EXTERNOS 22](#_Toc50646772)

[8. APLICACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER PETICIONES A PARTIR DEL 30 DE MARZO DE 2020 29](#_Toc50646773)

[9. NUEVAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO ACORDE CON EL DECRETO DISTRITAL 847 DE 2019 30](#_Toc50646774)

[10. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA OCI EN EL I SEMESTRE 2019 32](#_Toc50646775)

[11.CONCLUSIONES 34](#_Toc50646776)

[12. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES 36](#_Toc50646777)

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO**

**A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN – PQRSFD**

**PERIODO ENERO-JUNIO DE 2020**

# **OBJETIVO**

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción - PQRSFD que recibió la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, durante el periodo enero a junio de 2020, se atendieron de acuerdo con las normas legales vigentes y, en caso de ser necesario, emitir las recomendaciones a que haya lugar.

# **ALCANCE**

El presente informe resume las actividades realizadas por la Oficina de Control Interno-OCI para verificar el trámite de las PQRSFD recibidas en la UAERMV durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2020, incluyendo la identificación de las dependencias a cargo de tramitarlas, los informes internos y externos que se emiten al respecto y el cumplimiento en los tiempos de respuesta; para este último aspecto, se incluye la comparación de los resultados con el mismo periodo 2019.

# **ACTIVIDADES REALIZADAS**

De acuerdo con el alcance previsto, para la elaboración de este informe se llevaron a cabo las siguientes actividades:

* Identificación de los canales de atención al ciudadano: descripción de los puntos de recepción físicos, virtuales, telefónicos y de centralización de PQRSFD.
* Identificación de las dependencias encargadas del trámite y seguimiento a las respuestas de las PQRSFD, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución interna 316 de septiembre 20 de 2017.
* Revisión de los informes presentados por la Secretaría General - SG y por la Oficina Asesora Jurídica – OAJ de la UAERMV, al seguimiento de PQRSFD, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento APIC – PR – 001 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PQRSFD versión 10 y la Circular Conjunta 006 de 2017 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital.
* Comparación de cifras reportadas en el Informe Mensual de Requerimientos Ciudadanos Atendidos emitido por la SG y los reportados en el Informe Mensual Respuestas a los Derechos de Petición y Solicitudes de Entes de Control elaborado por OAJ.
* Análisis de los resultados de la información consolidada por OCI a partir de los informes mensuales de seguimiento a PQRSFD presentados por la OAJ a la Dirección General -DG de la UAERMV y comparación de los resultados para el mismo periodo de2019.
* Análisis de los Informes presentados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de la gestión de peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – BOGOTÁ TE ESCUCHA.
* Análisis de las comunicaciones recibidas por la UAERMV de la Dirección Distrital de Calidad, en cuanto a las peticiones pendientes por cerrar en el sistema y el seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.
* Análisis del Decreto Distrital 847 de 2019, regulación y asignación de funciones a la figura de Defensor del Ciudadano.
* Seguimiento a las recomendaciones emitidas por la OCI en 2019 y lo corrido de 2020, derivadas auditorías, informes de seguimiento y el reporte presentado en los Comités Institucionales de Coordinación de Control Interno de la UAERMV respecto de los vencimientos en tiempo reportados por la OAJ en sus informes mensuales.

# **MARCO LEGAL**

El marco legal vigente sobre el cual se fundamenta la presentación de este informe se resume en la tabla 1.

TABLA 1. MARCO LEGAL VIGENTE PARA ATENCIÓN DE PQRSFD

|  |  |
| --- | --- |
| **NORMA** | **EPÍGRAFE** |
| Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1° artículo 23. | Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (…) |
| Ley 1474 de 2011, artículo 76°. | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Ley 1712 de 2014, artículo 4°. | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1755 de 2015, artículo 14°. | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| **NORMA** | **EPÍGRAFE** |
| Decreto Distrital 371 de 2010 artículo 3° numeral 3. | Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. |
| Circular 006 de 2017 conjunta de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital. | Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos. |
| Acuerdo 011 de 2010 Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. | Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad AdministrativaEspecial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones |
| Resolución 055 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. | Por la cual se delega la figura de Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. |
| Resolución 316 de 2017 de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. | Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. |
| Circular 024 de 2017 de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial | Recomendaciones generales respecto del cumplimiento de los términos de las peticiones presentadas ante la Unidad. |
| Circular 03 de 2018 de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. | Recomendaciones generales respecto del cumplimiento de los términos de las peticiones presentadas ante la Unidad. |
| Decreto Distrital 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. | Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |
| Decreto 417 de 2020 de la Presidencia de la República. | Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional |
| Decreto Legislativo No. 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho | Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. |
| Circular Externa No. 001 de 2020 del Archivo General de la Nación. | Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. |
| **NORMA** | **EPÍGRAFE** |
| Circular 014 de 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. | Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” |
| Resolución No. 103 de 2020 Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. | Por medio de la cual se suspenden los términos procesales en las actuaciones administrativas de jurisdicción coactiva al interior de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial UAERMV como consecuencia de la emergencia sanitaria por el COVID- 19. |

Fuente. Elaboración propia OCI a partir de la normatividad vigente para el asunto objeto de evaluación

# IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON LOS QUE **CUENTA** LA UAERMV

## **5.1. Canales Físicos**

De acuerdo con el folleto de atención al ciudadano publicado en la página Web <https://www.umv.gov.co/portal/> y la Resolución 316 de 2017 de la UAERMV, la entidad cuenta con dos puntos de atención personalizada para la recepción de PQRSFD de peticiones escritas, en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., así:

* Sede administrativa Calle 26 No. 57-41, Torre 8 Piso 8 –ventanilla de correspondencia.
* Oficina de Atención al Ciudadano, en la sede operativa La Elvira ubicada en la Calle 22d # 120-40 localidad de Fontibón.



Fuente: <https://www.umv.gov.co/portal/>

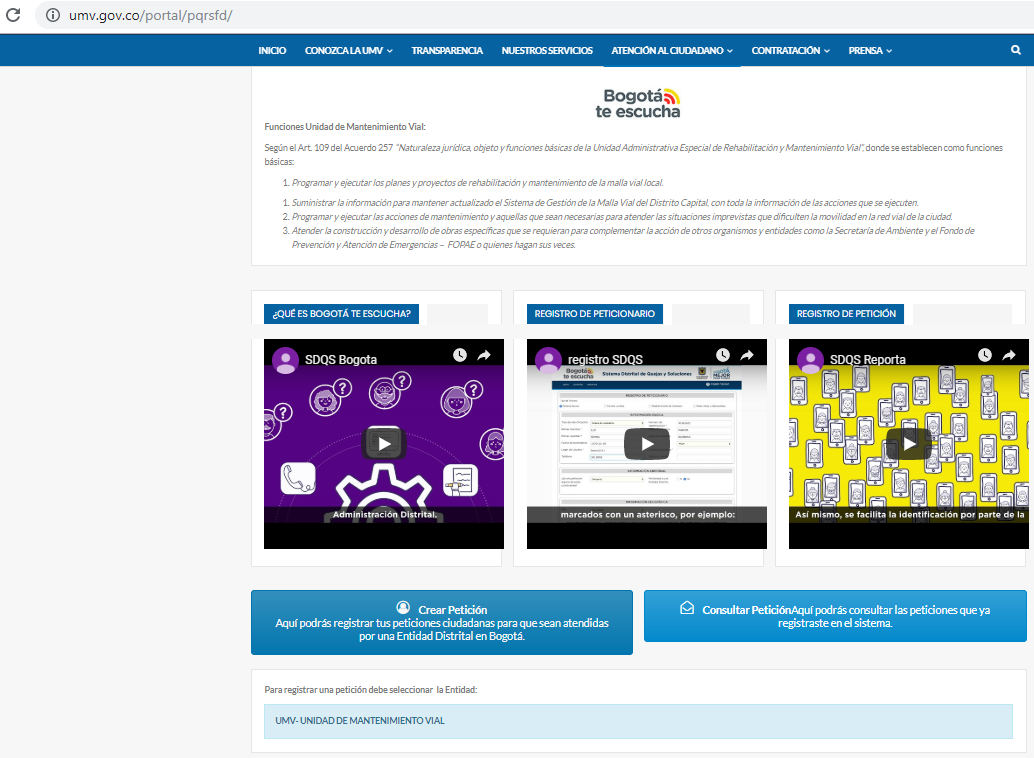
## **5.2 Canales Telefónico y Virtuales**

La ciudadanía en general puede contactar y consultar en la entidad cualquier tipo de requerimiento a través de los otros canales habilitados para ello, así:

* La línea telefónica 3779555 extensión 1002.
* El correo electrónico de atención al ciudadano [atenciónalciudadano@umv.gov.co](mailto:atenciónalciudadano@umv.gov.co) y,
* Las redes sociales Facebook: unidad de mantenimiento vial, Instagram: @UMV.

## **5.3 Canal Virtual: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones a través de la página Web de la UAERMV, link: <https://www.umv.gov.co/portal/>, opción *“Atención al Ciudadano*”, pestaña de *“Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias”,*  link del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, tal como se indica en la siguiente imagen:



Fuente: <https://www.umv.gov.co/portal/>

# IDENTIFICACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS QUE EN LA UAERMV TRAMITAN Y HACEN SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD RECIBIDAS

RECEPCIÓN DE PQRSFD

El Proceso ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES - APIC establece en su procedimiento APIC– PR – 001 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PQRSFD VERSIÓN 10, que las siguientes dependencias, según su competencia, tienen asignada la recepción de PQRSFD:

* Secretaría General-SG: en puntos de atención físicos y correo electrónico.
* Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario -GASA: en frentes de obra a través de los profesionales que ejecutan la gestión social en obra.
* Oficina Asesora de Planeación –OAP: las solicitudes que llegan por redes sociales.

Al respecto, la Resolución interna 316 de 2017[[1]](#footnote-2), establece en su artículo 13:

***“… ARTÍCULO 13. RECEPCIÓN.*** *Las peticiones presentadas a través de los canales oficiales serán recibidas por la Secretaría General que registrará la información, asignará el número de radicación correspondiente en el Sistema documental ORFEO, la clasificará, la asignará a la dependencia que por competencia deba responder la petición…*

*…*

***PARÁGRAFO SEGUNDO:*** *Las peticiones que ingresen de manera directa por el SDQS y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registradas en el aplicativo Orfeo por la Secretaría General o la dependencia que haga sus veces…”*

TRÁMITE DE RESPUESTA A PQRSFD:

Al respecto, la Resolución interna 316 de 2017, establece en su artículo 14:

***“… ARTÍCULO 14. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA, RESOLVER O ATENDER LAS PETICIONES.*** *Las peticiones presentadas se asignarán para trámite a través del aplicativo ORFEO, a las dependencias según las competencias propias al interior de la Entidad. Para estos efectos serán tenidos en cuenta los Acuerdos 10 y 11 de 2010, la Resolución 331 de 2016 y demás normas que los modifiquen o adicionen…”*

REPORTES SEMANALES:

Al respecto, la Resolución interna 316 de 2017, establece en su artículo 21:

*“ARTÍCULO* ***21. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES****. La Secretaría General o la dependencia que haga sus veces, deberá reportar semanalmente a la Oficina Asesora Jurídica, de acuerdo con el formato que ésta establezca, las peticiones recibidas, instrumento que servirá de insumo para realizar el seguimiento y control a las peticiones radicadas en la entidad…”*

INFORME MENSUAL:

El Acuerdo 011 de 2010[[2]](#footnote-3) de la UAERMV, Título II FUNCIONES, Capítulo I. DIRECCIÓN GENERAL, Artículo 3° OFICINA ASESORA JURÍDICA, Numeral 9° establece entre sus funciones: *“…Hacer seguimiento y* control *a la atención de los Derechos de petición que se dirijan a la entidad…”.*

Así mismo, en el Procedimiento GJUR-PR-009-V3 CONTROL DE DERECHOS DE PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN se indica que el producto generado es un informe mensual que evidencie el número de peticiones recibidas, peticiones vencidas, peticiones pendientes de respuesta y las dependencias a cargo; el “*Informe mensual de respuestas a los derechos de petición y solicitudes de entes de control”* será dirigido al Director General con copia a todos los directivos con el fin de adoptar las medidas pertinentes.

INFORME SEMESTRAL:

En el marco del rol **LIDERAZGO ESTRATÉGICO***[[3]](#footnote-4)*establecido en el Decreto 648 de 2017[[4]](#footnote-5), corresponde a la Oficina de Control Interno – OCI verificar que se atiendan las PQRSFD, de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento de Artículo 76 de Ley 1474 de 2011, que ordena:

*“… La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…”*

De acuerdo con la normatividad citada, se consolidó en la tabla 2 el resumen del trámite, la atención y los reportes que se generan en la atención a PQRSDF en la UAERMV:

**TABLA 2. TRÁMITE, REPORTES Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN** | **SECRETARÍA GENERAL -SG** | **OFICINA ASESORA JURÍDICA-OAJ** | **OFICINA DE CONTROL INTERNO-OCI** |
| **RECIBIR** | * Radica en ORFEO las peticiones allegadas a la entidad incluyendo las que recibe la Gerencia GASA en obra y las que recibe OAP por redes sociales. | NA | NA |
| **HACER**  **SEGUIMIENTO** | * Remite información semanal a la OAJ sobre las peticiones allegadas. | Recibe de SG información semanal de las peticiones allegadas. | Vigila el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de PQRSFD. |
| **ACCIÓN** | **SECRETARÍA GENERAL -SG** | **OFICINA ASESORA JURÍDICA-OAJ** | **OFICINA DE CONTROL INTERNO-OCI** |
| **ELABORAR INFORMES** | * Informe Mensual de Requerimientos Ciudadanos Atendidos a la Veeduría Distrital | * Informe mensual de seguimiento de PQRSFD presentado a la Dirección General | * Emite reportes sobre el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSFD al Comité CICCI. * Emite informes de seguimiento semestral a las PQRSFD |

Fuente: Elaboración propia a partir de: Resolución interna 316 de 2017. Acuerdo UAERMV - 011 de 2010, Procedimiento interno Gestión de Requerimientos PQRSFD – código APIC – PR – 001 Versión 10. Ley 1474 de 2011, Decreto Nacional 648 de 2017.

Del cuadro anterior, se observa que la UAERMV tiene definidos los roles y responsabilidades para recepción, tramité, seguimiento y reporte que se requieren para atender las PQRSFD, regulados por la normatividad interna, de acuerdo con la competencia de las dependencias, para dar cumplimiento a políticas nacionales y distritales, referentes a la atención de PQRSFD.

# INFORMES DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD PRESENTADOS DURANTE EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2020.

Como parte del seguimiento en materia de PQRSFD, a continuación, se realizará el análisis y verificación de los informes internos que emite la UAERMV y los externos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en relación con la gestión de la entidad al respecto.

## **7.1 INFORMES INTERNOS**

Como parte de los informes analizados se encuentran: 1) los Informes mensuales presentados por SG a la Veeduría Distrital; 2) Informes mensuales remitidos por la OAJ a la DG; y, 3) el Informe Trimestral de Gestión y Seguimiento a los requerimientos atendidos publicados por SG en la página de Transparencia de la UAERMV.

### **7.1.1 Informe Interno Mensual presentado por Secretaría General- SG a la Veeduría Distrital.**

La SG publica en la página Web de la Veeduría Distrital, el Informe Mensual de Requerimientos Ciudadanos, en cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010[[5]](#footnote-6) Artículo 3° numeral 3 que establece:

***“… Artículo******3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS (SIC), EN EL DISTRITO CAPITAL****. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de estos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

*…*

*3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad…”*

En desarrollo del presente informe, esta oficina accedió a la página Web de la Veeduría Distrital a través del link http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#, para verificar el cumplimiento del decreto mencionado y acorde con los lineamientos de la Circular 006 de 2017[[6]](#footnote-7), obtuvo el estado de las publicaciones que se indica en la tabla 3.

**TABLA 3. INFORMES PQRSFD EMITIDOS POR SG A LA VEEDURÍA DISTRITAL Y OBSERVACIONES REGISTRADAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **FECHA DE REPORTE** | **PQRSFD REPORTADOS POR LA SG** | **ESTADO QUE REPORTA LA VEEDURÍA DISTRITAL** | **OBSERVACIONES TOMADAS DE LA PÁGINA DE LA VEEDURÍA DISTRITAL** |
| **Enero** | Febrero 20 | 148 | Aprobado | NO SE PRESENTAN OBSERVACIONES |
| **Febrero** | Marzo 24 | 120 | Aprobado | SE REALIZA UN BUEN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN. SE DEBEN TENER PRESENTES LOS TIEMPOS DE PRESENTACIÓN DEL INFORME, QUE CORRESPONDEN A LOS 15 PRIMEROS DÍAS HÁBILES DE CADA MES. APROBADO CON EXTEMPORANEIDAD. |
| **PERIODO** | **FECHA DE REPORTE** | **PQRSFD REPORTADOS POR LA SG** | **ESTADO QUE REPORTA LA VEEDURÍA DISTRITAL** | **OBSERVACIONES TOMADAS DE LA PÁGINA DE LA VEEDURÍA DISTRITAL** |
| **Marzo** | Abril 27 | 97 | Aprobado | SE REALIZA UN BUEN ANÁLISIS |
| **Abril** | Mayo 27 | 33 | Aprobado | SE REALIZA UN BUEN ANÁLISIS. SE RECOMIENDA CARGAR LA INFORMACIÓN DURANTE LOS 15 PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES PARA NO REGISTRAR EXTEMPORANEIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES. |
| **Mayo** | Junio 24 | 138 | Aprobado | NO SE REALIZAN OBSERVACIONES |
| **Junio** | Julio 30 | 212 | Aprobado | SE DEBE TENER ESPECIAL CUIDADO CON LA INFORMACIÓN QUE SE REPORTA EN EL ANÁLISIS, YA QUE EL PERIODO EVALUADO NO CORRESPONDE AL MES DE ABRIL SINO AL MES DE JUNIO. ES NECESARIO QUE SE MEJORE EL TIEMPO DE PUBLICACIÓN YA QUE SE REALIZA, EXTEMPORANEO. |
| **Total** | | **748** | | |

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes publicados en la aplicación de la Veeduría Distrital a través del link [http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/)

Del resumen anterior, se obtiene, que la UAERMV presento seis (6) informes para el periodo evaluado, de los cuales todos fueron aprobados; sin embargo, se evidencia que la totalidad fueron presentados con extemporaneidad, de acuerdo con el termino establecido en la Circular 006 del 06 de marzo de 2017 “…*el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaria General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.”*

Así mismo, se concluye que la entidad reportó 748peticiones recibidas durante el primer semestre de 2020; se aclara que, OCI confirmó que los informes presentados obedecen a lineamientos de la Veeduría Distrital donde se hace énfasis en tipología, tipos de consulta y canales de interacción.

Al comparar las cifras del primer trimestre 2020 reportadas a la Veeduría Distrital, con las reportadas en el **INFORME DE EVALUACIÓN AL PRIMER ESPACIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS REALIZADO EL 28 DE MAYO DE 2020 – OCI,** intervención que hizo la Secretaría General, minutos 44.18 al 45:10, se reportó que el número de PQRSFD atendidas en el trimestre fue de 585 distribuidas como se indica en las siguientes imágenes tomadas de la presentación:



Fuente: <http://www.umv.gov.co/portal/rendicion-de-cuentas/>

Al comparar las cifras del numeral anterior, con las reportadas por SG el 28 de mayo de 2020, se encuentran las siguientes diferencias:

**TABLA 4. DIFERENCIAS ENTRE EL REPORTE PQRSFD EMITIDOS POR SG A LA VEEDURÍA DISTRITAL Y EL PRIMER ESPACIO DE RdC**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **PQRSFD REPORTADOS POR LA SG A LA VEEDURÍA DISTRITAL** | **REQUERIMIENTOS REPORTADOS EN EL I ESPACIO DE RdC 28/05/2020** | **OBSERVACIONES TOMADAS DE LA PÁGINA DE LA VEEDURÍA DISTRITAL** |
| **Enero** | 148 | 155 | En el espacio de RdC se reportan 7 más |
| **Febrero** | 120 | 254 | En el espacio de RdC se reportan 134 más |
| **Marzo** | 97 | 176 | En el espacio de RdC se reportan 97 más |
| **TOTAL TRIMESTRE** | **365** | **585** | **En el espacio de RdC se reportan 220 más** |

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes que se citan

Del cuadro anterior, se concluye que la información suministrada a través del primer espacio de rendición de cuentas realizada el 28 de mayo de 2020 para el primer trimestre del 2020, presenta diferencias con los registrado para la Veeduría Distrital; lo anterior, indica que 220 peticiones posiblemente no fueron reportadas a la Veeduría Distrital.

### **7.1.2 Informes Internos emitidos y cifras reportadas por la Oficina Asesora Jurídica-OAJ a la Dirección General-DG**

Con fundamento en los Informes Mensuales de PQRSDF emitidos por OAJ se obtuvo que, en el primer semestre de 2020, se presentaron a la DG seis (6) informes, tal como se indica en la tabla 5:

**TABLA 5. INFORMES DE SEGUIMIENTO A PQRSFD EMITIDOS POR OAJ A DG**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO DEL**  **INFORME** | **INFORME MENSUAL DE RESPUESTAS A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y**  **SOLICITUDES** | | |
| **NO. DE RADICADO ORFEO** | **FECHA DE**  **EMISIÓN** | **NO. DE SOLICITUDES REPORTADAS**  **RECIBIDAS** |
| **ENERO** | 20201400008733 | Febrero 24 | 155 |
| **FEBRERO** | 20201400015953 | Marzo 30 | 254 |
| **MARZO** | 2020140002506 | Abril 20 | 186 |
| **ABRIL** | 20201400031433 | Mayo 21 | 73 |
| **MAYO** | 20201400037303 | Junio 23 | 185 |
| **JUNIO** | 20201400044193 | Julio 23 | 234 |
| **TOTAL, DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020** | | | **1087** |

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes emitidos por la OAJ según los radicados enunciados

No obstante, no estar estipulada la fecha de presentación de estos los informes, se observa que todos se remitieron con más de 20 días calendario a la fecha de corte.

### **7.1.2.1 Comparación de las cifras registradas en los informes reportados por SG y OAJ durante el primer semestre de 2020.**

Producto del análisis y consolidación de las cifras reportadas por SG en los informes publicados en la página Web de la Veeduría Distrital y los informes de seguimiento PQRSFD emitidos por la OAJ a la DG, se consolidó el total de las peticiones allegadas a la UAERMV para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, en la tabla 6:

**TABLA 6. CIFRAS EN LOS INFORMES DE LA OAJ Y LA SG**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO DEL INFORME** | **INFORMES EMITIDOS POR OAJ A LA DG** | | | **INFORMES RENDIDOS POR SG A LA VEEDURÍA DISTRITAL** | **DIFERENCIA** |
| **No. DE RADICADO ORFEO** | **FECHA DE EMISIÓN** | **No. DE SOLICITUDES REPORTADAS** | **No. DE SOLICITUDES REPORTADAS** |
| **Enero** | 20201400008733 | Febrero 24 | 155 | 148 | 7 |
| **Febrero** | 20201400015953 | Marzo 30 | 254 | 120 | 134 |
| **Marzo** | 2020140002506 | Abril 20 | 186 | 97 | 89 |
| **Abril** | 20201400031433 | Mayo 21 | 73 | 33 | 40 |
| **Mayo** | 20201400037303 | Junio 23 | 185 | 138 | 47 |
| **Junio** | [20201400044193](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200820104309o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=INFORME+MENSUAL+DE+SEGUIMIENTO&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=20&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | Julio 23 | 234 | 212 | 22 |
| **TOTAL** |  |  | 1087 | 748 | **339** |

Fuente. Elaboración a partir de los informes emitidos por la SG y la OAJ

De la información anterior se obtiene que, en los informes presentados por la OAJ, el total de las peticiones radicadas en la entidad, durante el primer semestre de 2020, fue de **1087** y según los informes reportados por SG a la Veeduría Distrital fue 748con unadiferencia de 339 peticiones radicadas; así mismo, en cada mes se presenta diferencia.

### **7.1.2.2 Comparación de cifras reportadas en ambos informes por tipología**

Teniendo en cuenta que los informes no registran las mismas tipologías, como parte del análisis se tomaron 3 de ellas que son comparables: derechos de petición de interés general, de interés particular y de solicitud de información.

De los datos obtenidos, al compararlos para cada uno de los meses se obtuvieron los resultados que registran las tablas 7 y 8, y se confirma diferencia entre las cifras reportadas en cada informe,

**TABLA 7. COMPARACIÓN DE REGISTROS EN TRES TIPOLOGÍAS**

**TOMADAS DE INFORMES DE LA OAJ Y LA SG**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **REPORTE** | **DERECHOS DE PETICIÓN** | | **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** |
| **INTERES**  **GENERAL** | **INTERES**  **PARTICULAR** |
| **Enero** | SG | 62 | 3 | 0 |
| OAJ | 118 | 4 | 4 |
| **Febrero** | SG | 85 | 4 | 2 |
| OAJ | 193 | 12 | 20 |
| **Marzo** | SG | 50 | 14 | 2 |
| OAJ | 146 | 12 | 3 |
| **Abril** | SG | 15 | 10 | 1 |
| OAJ | 39 | 8 | 9 |
| **Mayo** | SG | 50 | 71 | 4 |
| OAJ | 47 | 64 | 20 |
| **Junio** | SG | 80 | 103 | 5 |
| OAJ | 61 | 98 | 15 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las cifras tomadas de los informes emitidos por SG y OAJ

De la comparación anterior se obtiene que en la totalidad de tipología por meses se encuentra diferencia respecto de las cifras aportadas por la OAJ, en los informes remitidos a la DG y los informes remitidos por la SG a la Veeduría Distrital.

**TABLA 8. COMPARACIÓN TOTAL POR TIPOLOGÍA, INFORMES SG – OAJ**

**Periodo enero – junio de 2020**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECRETARIA GENERAL** | | | **OFICINA ASESORA JURÍDICA** | | |
| **Derechos**  **Petición**  **Interés**  **General** | **Derechos**  **Petición**  **Interés**  **Particular** | **Solicitud de información** | **Derechos**  **Petición**  **Interés**  **General** | **Derechos Petición**  **Interés**  **Particular** | **Solicitud de Información** |
| **342** | **205** | **14** | **595** | **198** | **71** |
| **561** | | | **864** | | |

Fuente: elaboración propia OCI

De los cuadros anteriores, se observa que, al comparar las tipologías para derechos de petición de interés general, de interés particular y las solicitudes de información, entre los informes emitidos por la SG y OAJ, existe una diferencia de 303 peticiones; no obstante, los dos informes registran información del mismo periodo.

### **7.1.3 Informe Interno Trimestral de Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Atendidos por la Entidad publicado en la página de Transparencia de la UAERMV**

En la página Web de la entidad, en el link de transparencia, numeral 9.8 “Informe de PQRSFD y Solicitudes de acceso a la Información, se encuentran publicados los informes trimestrales de PQRSFD, de enero a marzo de 2020 y abril a junio de 2020.

De acuerdo con la información que se registra en estos documentos, se muestra el número de PQRSFD tramitados por la UAERMV en el primer y segundo trimestre de 2020, en la tabla 9.

**TABLA 9. CIFRAS DEL INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA ENTIDAD PUBLICADO EN LA PÁGINA DE TRANSPARENCIA.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE** | **PERIODO** | **N. PETICIONES** |
| **I trimestre** | Enero | 155 |
| Febrero | 254 |
| Marzo | 176 |
| **II Trimestre** | Abril | 73 |
| Mayo | 185 |
| Junio | 234 |
| **Total PQRSFD** | | **1077** |

Fuente. Elaboración propia a partir de los informes trimestrales de gestión y seguimiento a los requerimientos atendidos por la entidad en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/transparencia/>

De la anterior tabla se desprende que la entidad para los dos primeros trimestres de 2020 recibió un total de 1077 PQRSFD.

En comparación con las cifras aportadas en los informes remitidos por la OAJ a la DG, se obtienen las tablas 10 y 11:

**TABLA 10. COMPARACIÓN CIFRAS REPORTADAS EN INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO E INFORMES REMITIDOS POR LA OAJ A LA DG.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA UMV** | **INFORMES REMITIDOS POR LA OAJ A LA DG** | **DIFERENCIA** |
| **ENERO** | 155 | 155 | 0 |
| **FEBRERO** | 254 | 254 | 0 |
| **MARZO** | 176 | 186 | 10 |
| **ABRIL** | 73 | 73 | 0 |
| **MAYO** | 185 | 185 | 0 |
| **JUNIO** | 234 | 234 | 0 |
| **Total** | **1077** | **1087** | **10** |

Fuente: Elaboración propia OCI

De la tabla anterior se concluye que existe una diferencia de 10 PQRSFD, entre los dos informes, inconsistencia encontrada en los informes del mes de marzo, ya que, para este mes en el informe remitido por la OAJ a la DG, se registraron 186 PQRSFD, en comparación con las 176 PQRSFD, registradas para el mismo mes en el Informe Trimestral de Gestión y Seguimiento.

**TABLA 11. COMPARACIÓN TOTAL DE REGISTROS POR TIPOLOGÍA, INFORMES SG – OAJ - Trimestre I y II de 2020**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS REQUEREMIENTOS ATENDIDOS POR LA UMV** | | | **INFORMES REMITIDOS POR LA OAJ A LA DG** | | |
| **TRIMESTRE** | **Derechos**  **Petición**  **Interés**  **General** | **Derechos**  **Petición**  **Interés**  **Particular** | **Solicitud de información** | **Derechos**  **Petición**  **Interés**  **General** | **Derechos Petición**  **Interés**  **Particular** | **Solicitud de Información** |
| **I TRIMESTRE** | 442 | 23 | 27 | 457 | 28 | 27 |
| **II TRIMESTRE** | 149 | 170 | 46 | 147 | 170 | 44 |
| **TOTAL, TRIMESTRES** | **591** | **193** | **73** | **604** | **198** | **71** |

Fuente: Elaboración propia OCI

De la información anterior, se concluye que en los informes internos comparados, se encuentra diferencias entre las tipologías analizadas, para la tipología Derechos de petición de interés General, se tiene una diferencia de 13 peticiones, para la tipología Derechos de Petición de Interés Particular, hay una diferencia de 5 peticiones y para Solicitudes de Información hay una diferencia de 2 peticiones.

### **7.1.4. Verificación del cumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSFD - primer semestre 2019 y primer semestre 2020.**

Dado que los informes que reporta la OAJ registran como parte de su contenido vencimientos, resultado de la consolidación, OCI comparó las cifras del primer semestre 2019 y con el primer semestre 2020.

Al consolidar los resultados de los informes emitidos por la OAJ a la DG, para identificar periodo, dependencia y total recibidos por mes, se obtuvieron las cifras que se indican en las tablas 12 y 13:

**TABLA 12. CONSOLIDADO DE DERECHOS DE PETICIÓN UAERMV – I SEMESTRE 2019**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **DEPENDENCIA** | | | | | | | | | | **TOTAL**  **RECIBIDOS POR MES** | **TOTAL, VENCIDOS POR MES** |
| **DG** | **GI** | **GP** | **OAJ** | **SG** | **SMMVL** | **SPI** | **GASA** | **OAP** | **OCI** |
| **ENERO** | 1 | 27 | 0 | 16 | 172 | 104 | 18 | 3 | 3 | 0 | 344 | 87 |
| **FEBRERO** | 2 | 54 | 8 | 27 | 135 | 166 | 13 | 8 | 1 | 0 | 414 | 51 |
| **MARZO** | 11 | 76 | 0 | 29 | 154 | 199 | 12 | 0 | 1 | 1 | 483 | 37 |
| **ABRIL** | 7 | 76 | 1 | 29 | 123 | 264 | 13 | 0 | 2 | 0 | 515 | 47 |
| **MAYO** | 7 | 92 | 0 | 58 | 94 | 223 | 16 | 1 | 1 | 0 | 492 | 54 |
| **JUNIO** | 4 | 54 | 0 | 33 | 55 | 137 | 13 | 1 | 1 | 0 | 298 | 28 |
| **TOTAL** | **32** | **379** | **9** | **192** | **733** | **1093** | **85** | **13** | **9** | **1** | **2546** | **304** |
| **%** | **1%** | **15%** | **0%** | **7%** | **29%** | **43%** | **3%** | **1%** | **0%** | **0%** | **12%** | |

**Fuente informes emitidos por la OAJ: 20191400017913, 20191400017903, 20191400022643, 20191400027713, 20191400031983, 20191400034373**

De la información anterior se concluye que durante el primer semestre 2019, la entidad recibió **2.546** peticiones y que en tres (3) dependencias se atendieron 2.215 de ellas que representan el 87.0%; en su orden fueron: SMMVL con 1093 (42.9%), SG con 733 (28.8%) y GI con 389 (14.9%), además se observa que el porcentaje de incumplimiento en la entidad, en términos de respuesta, para este semestre fue del **12%**.

**TABLA 13. CONSOLIDADO DE DERECHOS DE PETICIÓN UAERMV - ISEMESTRE 2020**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **DEPENDENCIA** | | | | | | | | | | **TOTAL, RECIBIDOS POR MES** | **TOTAL, VENCIDOS POR MES** |
| **DG** | **GI** | **GP** | **OAJ** | **SG** | **SMVL** | **SPI** | **GASA** | **OAP** | **OCI** |
| ENERO | 5 | 53 | 1 | 4 | 12 | 62 | 16 | 0 | 2 | 0 | 155 | 4 |
| FEBRERO | 6 | 65 | 2 | 12 | 20 | 132 | 11 | 5 | 1 | 0 | 254 | 7 |
| MARZO | 1 | 48 | 0 | 5 | 12 | 87 | 28 | 3 | 2 | 0 | 186 | 4 |
| ABRIL | 1 | 12 | 0 | 10 | 15 | 29 | 2 | 2 | 2 | 0 | 73 | 0 |
| MAYO | 0 | 26 | 2 | 29 | 72 | 44 | 10 | 2 | 0 | 0 | 185 | 1 |
| JUNIO | 6 | 26 | 1 | 12 | 111 | 60 | 13 | 4 | 1 | 0 | 234 | 4 |
| TOTAL | 19 | 230 | 6 | 72 | 242 | 414 | 80 | 16 | 8 | 0 | 1087 | 20 |
| **%** | **2%** | **21%** | **1%** | **7%** | **22%** | **38%** | **7%** | **1%** | **1%** | **0%** | **1.8%** | |

**Fuente informes emitidos por la OAJ:** 20201400008733, 20201400015953, 2020140002506, 20201400031433, 20201400037303

De la información anterior se concluye que durante el primer semestre 2020, la entidad recibió **1087** peticiones y que en tres (3) dependencias se atendieron 886 de ellas que representan el 81%; en su orden fueron: SMMVL con 414 (38. %), SG con 242 (22%) y GI con 230 (21%), además se observa que el porcentaje de vencimientos en términos de respuesta, para este semestre fue del **1.8%**.

Se concluye que el porcentaje de vencimientos, en términos de respuesta disminuyo en 10,2% en el primer semestre de 2020 respecto al primer semestre 2019; no obstante, el número de peticiones radicadas en el primer semestre de 2020 fue inferior al 50% con respecto al primer semestre de 2019.

Con base en los informes de seguimiento presentados por la OAJ, se consolidaron los derechos de petición recibidos y vencidos en términos de respuesta, por dependencias, como se observa en la tabla 14:

**TABLA 14. PQRSFD REPORTADAS VENCIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **No. DE PETICIONES RECIBIDAS** | **No. DE PETICIONES VENCIDAS** | **% VENCIMIENTO** |
| **DG** | 19 | 1 | 0,09% |
| **GI** | 230 | 3 | 0,27% |
| **STPI** | 80 | 4 | 0,36% |
| **SG** | 242 | 7 | 0,64% |
| **GP** | 6 | 1 | 0,09% |
| **OAJ** | 72 | 0 | 0% |
| **GASA** | 16 | 3 | 0,27% |
| **SMMVL** | 414 | 0 | 0% |
| **OAP** | 8 | 1 | 0,09% |
| **OCI** | 0 | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **1087** | **20** | **1,8%** |

Fuente: Elaboración partir de los informes emitidos por la OAJ radicados: 20201400008733, 20201400015953, 2020140002506, 20201400031433, 20201400037303

De la información anterior se obtiene que siete **(7)** dependencias en la entidad, presentan porcentajes de vencimiento en términos de respuesta a las peticiones ciudadanas. Las dependencias que presentan el mayor número de vencimientos son STPI con cuatro peticiones vencidas y SG con siete peticiones vencidas.

De otra parte, aunque el procedimiento [***GJUR-PR-009-V3 Procedimiento Control de Derechos de Peticiones y Solicitudes de Información***](http://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/APOYO/JUR/GJUR-PR-009-V3_Procedimiento_Control_de_Derechos_de_Peticiones_y_Solicitudes_de_Informacion.xls), indica que el informe mensual, producido por la OAJ, que evidencia el número de peticiones recibidas, peticiones vencidas, peticiones pendientes de respuesta, deberá ser copiado a todos los directivos, se confirma que durante el primer semestre de 2020, OCI no recibió copia de ninguno de los informes presentados para la vigencia evaluada.

## **7.2 INFORMES EXTERNOS**

Esta oficina consultó el INFORME DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE PETICIONES CIUDADANAS DEL DISTRITO CAPITAL como parte de los informes externos que evalúan el cumplimiento por parte de las entidades en términos de oportunidad, claridad, coherencia y calidez de las respuestas a PQRSDF, sobre el cual se presenta el siguiente análisis:

**7.2.1. Informe Externo de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital a través del Sistema Distrital - BOGOTÁ TE ESCUCHA.**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en calidad de ente validador del grado de cumplimiento de Decreto 371 de 2010, realiza el seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía ante las entidades distritales, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” como herramienta de gestión para la administración, seguimiento y control de tiempos y calidad de respuestas.

NÚMERO DE PETICIONES REGISTRADAS PARA LA UAERMV

Según el informe citado, el número de peticiones registradas por la UAERMV, para el periodo de análisis, en el Sistema Bogotá te escucha es el que se indica en la tabla 15:

**Tabla 15. INFORMES PQRSFD EMITIDOS POR LA UAERMV A TRAVÉS DEL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **No. TOTAL PETICIONES** | **PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR MOVILIDAD** | | | | **PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO** | |
| **ENERO** | 77 | 3.55% | | | | 0,49% | |
| **FEBRERO** | 120 | 5,01% | | | | 0.53% | |
| **MARZO** | 97 | 4,46% | | | | 0,39% | |
| **ABRIL** | 33 | 1,78% | | | | 0,12% | |
| **MAYO** | 138 | 6,17% | | | | 0,44% | |
| **JUNIO** | 212 | 6,18% | | | | 0,64% | |
| **TOTAL** | **465** | | **% Participación I Semestre** | **4,53%** | **% Participación I Semestre** | | **0,44%** |

Fuente: Elaboración propia tomada de los reportes por entidades distritales publicados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor a través del Sistema Bogotá Te Escucha, link <https://bogota.gov.co/sdqs/informes-sistema>

De acuerdo con las cifras reportadas por el Sistema Bogotá te escucha, la UAERMV recibió un total de 465 PQRSFD con un porcentaje de participación en el Sector Movilidad del 4,53% y a nivel distrital del 0,44%.

Respecto de los resultados reportados por la SG a la Veeduría Distrital en la plataforma “Red de quejas y reclamos”, tabla 3 de este informe, se observa una diferencia de 71 PQRSFD, tal como se muestra en la tabla 16:

**TABLA 16. CONSOLIDADO REPORTE SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA VS INFORME MENSUAL DE PQRSFD VEEDURIA DISTRITAL- I PERIODO 2020**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **CIFRAS** | | **DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA -INFORME MENSUAL DE PQRSFD** | | **PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010** |
| REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES **(tabla 14)** | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRSFD  **(tabla 3)** | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRSFD |
| **ENERO** | 77 | 148 | 71 | N. A | 52,0% |
| **FEBRERO** | 120 | 120 | N. A | N. A | 100% |
| **MARZO** | 97 | 97 | N. A | N. A | 100% |
| **ABRIL** | 33 | 33 | N. A | N. A | 100% |
| **MAYO** | 138 | 138 | N.A | N.A | 100% |
| **JUNIO** | 212 | 212 | N.A | N.A | 100% |

Fuente: Elaboración tomada de los reportes por entidades Distritales publicados por la Secretaría General Distrital a través del Sistema Bogotá te escucha a través del link <https://bogota.gov.co/sdqs/informes-sistema>

No obstante lo anterior, en el informe analizado, la UAERMV para el mes de enero de 2020 registró un total de 77 peticiones en el Sistema Bogotá Te escucha y 71 no fueron cargadas al sistema por las inconsistencias de la plataforma y las instrucciones dadas al respecto en la Circular 014 de 2020[[7]](#footnote-8).

“…*Se seguirá presentando el informe en la plataforma destinada para este fin en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamo* [*http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#*](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/) *donde se realizara la carga del reporte de Bogotá te escucha y se realizara el análisis correspondiente, definiendo en la opción “Sistemas Propios” aquellas peticiones que no fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por motivo de la estabilización del Sistema…*”

Por lo anterior la diferencia de 71 peticiones surge como consecuencia de la estabilización del Sistema Bogotá te escucha y fueron reportadas a la Veeduría Distrital de acuerdo con lo establecido en la circular mencionada

EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

En los informes consolidados que emite la Secretaría General de la Alcaldía Mayor a través del Sistema Bogotá Te escucha, indica que toma una muestra de las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades del Distrito Capital y con ellas se evalúa el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

En cada informe, se han dejado consignadas las entidades que *“… deben mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y el uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas…”,* tal como se muestra en las siguientes imágenes tomadas de cada documento emitido para el periodo evaluado:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Fuente: <https://bogota.gov.co/sdqs/informes-sistema>

Durante el semestre enero-junio de 2020, la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá presentó a la UAERMV observaciones sobre el cumplimiento de los criterios anteriores porque el 10% o más de la muestra analizada, en las respuestas evaluadas, se han identificado aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros, como se muestra a continuación:

Producto de este análisis, cada mes la DDC ha emitido dos (2) comunicaciones independientes a la UAERMV donde informa en cada una:

1. Peticiones pendientes por cerrar en el sistema: para el periodo analizado la entidad recibió 4 comunicaciones de la DDC.
2. Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Bogotá te Escucha, para el periodo analizado la entidad recibió de la DDC 5 comunicaciones.

El resumen de las nueve (9) comunicaciones recibidas, identificadas por esta oficina en ORFEO, se resume en la siguiente tabla 17:

**TABLA 17. COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

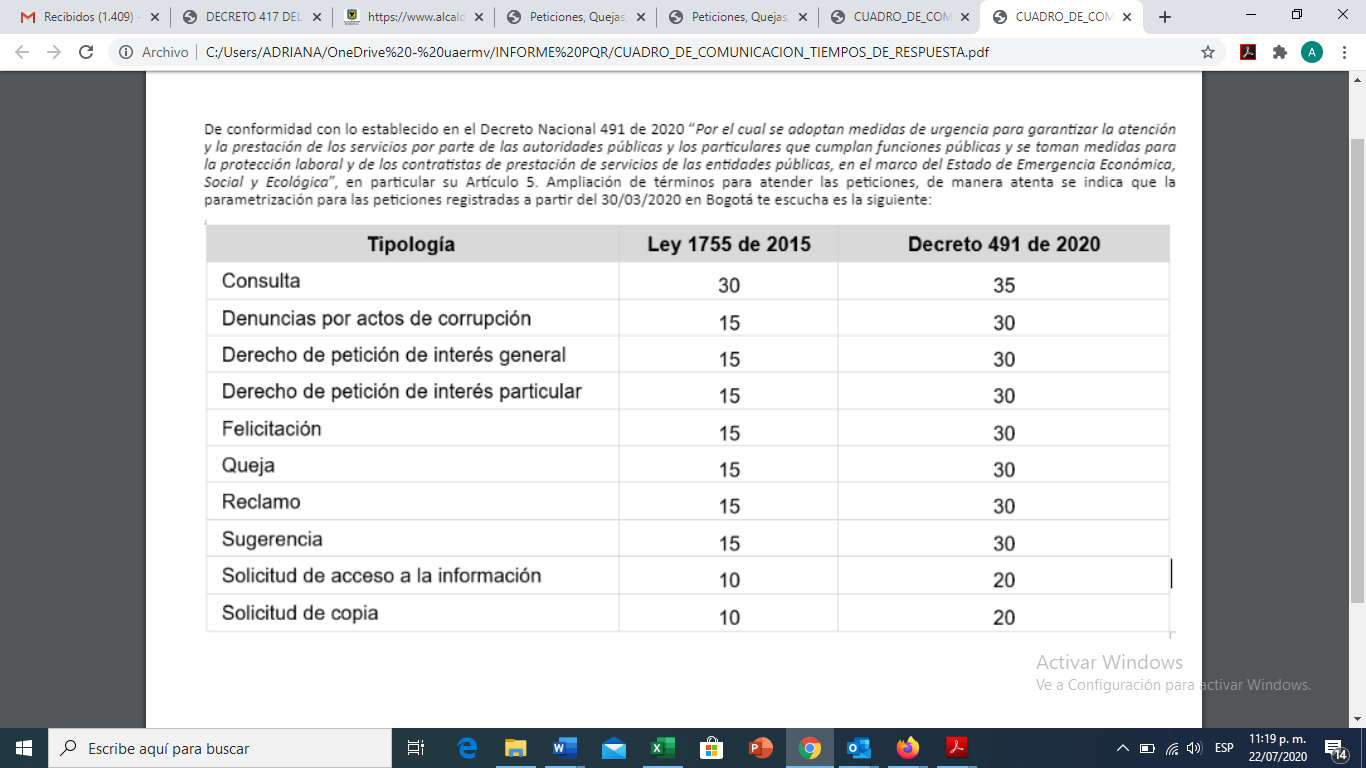
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **TEMA** | **COMUNICACIÓN RECIBIDA**  **No de ORFEO** | **RESPUESTA EMITIDA**  **No de ORFEO** |
| **PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE** | | | |
| 1 | Peticiones pendientes de cierre Según los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | Se informa … que la entidad a 31 de enero de 2020 presentaba 153 peticiones pendientes de cierre, 128 de la vigencia 2019 y 25 de la vigencia 2020.  Orfeo. [20201120024392](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200817114338o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=peticiones+pendientes+de+cierre+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=17&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | No se registra respuesta |
| 2 | Peticiones pendientes de cierre Según los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | Se informa … que la entidad al 29 de febrero de 2020 presentaba 119 peticiones pendientes de cierre, 68 de la vigencia 2019 y 51 de la vigencia 2020.  Orfeo: [20201120029972](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200817114338o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=peticiones+pendientes+de+cierre+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=17&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | No Se registra Respuesta |
| 3 | Peticiones pendientes de cierre Según los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | Se informa … que la entidad a 31 de marzo de 2020 presentaba 73 peticiones pendientes de cierre. 53 de la vigencia 2019 y 20 de la vigencia 2020.  Orfeo: [20201120033912](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200817114338o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=peticiones+pendientes+de+cierre+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=17&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | La Secretaría General de la UAERMV da respuesta a través del radicado [20201180023241](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200817114338o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=peticiones+pendientes+de+cierre+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=17&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2)y [20201180026861](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200817114338o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=peticiones+pendientes+de+cierre+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=17&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) |
| 4 | Peticiones pendientes de cierre Según los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | Se informa … que la entidad a 31 de julio de 2020 presenta 5 peticiones pendientes de cierre. 2 de la vigencia 2019 y 3 de la vigencia 2020.  Orfeo:[20201120050192](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200818084049o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=peticiones+pendientes+de+cierre&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=18&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | No se registra respuesta |
| **SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE RESPUESTAS Y MANEJO DE BOGOTÁ TE ESCUCHA** | | | |
| 1 | Seguimiento de calidad de las respuestas y manejo de Bogotá te escucha | Se informa … que se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1635 requerimientos cerrados en el mes de febrero de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.  Para este mes se realizó el análisis de 25 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Del total de requerimientos analizados, 6 es decir el (24%) de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, y 2 es decir el 8% falla en el manejo de Bogotá Te Escucha…”  Orfeo: 20201120032332. | La Secretaría General de la UAERMV da respuesta a través del radicado [20201180023001](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200818015248o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=20201180023001&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=18&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) |
| **No.** | **TEMA** | **COMUNICACIÓN RECIBIDA**  **No de ORFEO** | **RESPUESTA EMITIDA**  **No de ORFEO** |
| **SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE RESPUESTAS Y MANEJO DE BOGOTÁ TE ESCUCHA** | | | |
| 2 | Seguimiento de calidad de las respuestas y manejo de Bogotá te escucha | Se informa … que se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 2169 requerimientos cerrados en el mes de marzo de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.  Para este mes se realizó el análisis de 29 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Del total de requerimientos analizados 10 es decir el (34%) de la muestra, no cumplen con algunos de los criterios de calidad y calidez y 3 (10%) falla en el manejo de Bogotá Te Escucha.  Orfeo:[20201120034912](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200818084049o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=seguimiento+a+la+calidad+de+las+respuestas+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=18&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | La Secretaría General de la UAERMV da respuesta a través del radicado 202021180023001 |
| 3 | Seguimiento de calidad de las respuestas y manejo de Bogotá te escucha | Se informa … que se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1544 requerimientos cerrados en el mes de abril de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.  Para este mes se realizó el análisis de 19 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Del total de requerimientos analizados, 7 es decir el 37% de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y 2 (11%) falla en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.  Orfeo: [20201120039022](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200818084049o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=seguimiento+a+la+calidad+de+las+respuestas+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=18&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | La Secretaría General de la UAERMV da respuesta a través del radicado [20201180026701](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200818084049o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=seguimiento+a+la+calidad+de+las+respuestas+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=18&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) |
| 4 | Seguimiento de calidad de las respuestas y manejo de Bogotá te escucha | Se informa … que se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1811 requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.  Para este mes se realizó el análisis de 24 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Del total de requerimientos analizados 15 es decir el (63%) de la muestra, no cumplen con algunos de los criterios de calidad y calidez y 6 (25%) falla en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.  Orfeo: 202011200422752 | No se registra respuesta |
| **No.** | **TEMA** | **COMUNICACIÓN RECIBIDA**  **No de ORFEO** | **RESPUESTA EMITIDA**  **No de ORFEO** |
| **SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE RESPUESTAS Y MANEJO DE BOGOTÁ TE ESCUCHA** | | | |
| 5 | Seguimiento de calidad de las respuestas y manejo de Bogotá te escucha | Se informa … que se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1799 requerimientos cerrados en el mes de junio de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.  Para este mes se realizó el análisis de 24 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Del total de requerimientos analizados 10 es decir el (42%) de la muestra, no cumplen con algunos de los  criterios de calidad y calidez y 10 (42%) falla en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.  Orfeo: [20201120047332](https://orfeo.umv.gov.co/orfeopg/busqueda/busquedaPiloto.php?PHPSESSID=200818084049o1906954254LUZFRANCO&FormName=Search&FormAction=search&s_RADI_NUME_RADI=&s_DOCTO=&s_SGD_EXP_SUBEXPEDIENTE=&s_solo_nomb=All&s_RADI_NOMB=seguimiento+a+la+calidad+de+las+respuestas+&s_entrada=9999&s_desde_dia=1&s_desde_mes=1&s_desde_ano=2020&s_hasta_dia=18&s_hasta_mes=8&s_hasta_ano=2020&s_TDOC_CODI=9999&s_RADI_DEPE_ACTU=&Busqueda=Buscar#2) | No se registra respuesta |

Fuente: Comunicaciones recibidas de la DDC: Orfeo 20201120024392, 20201120029972, 20201120033912, 20201180023241, 20201180026861, 20201120050192, 20201180023001,20201120032332,20201120034912,20201120039022.

# APLICACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER PETICIONES A PARTIR DEL 30 DE MARZO DE 2020

A través del Decreto Legislativo No. 491 de 2020[[8]](#footnote-9), el Gobierno Nacional amplió los términos para que las entidades atendieran las peticiones señaladas en la Ley 1755 de 2015[[9]](#footnote-10); lo anterior, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada debido a que los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 resultaban insuficientes dadas las medidas de aislamiento social obligatorio tomadas por el Gobierno Nacional en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a través de Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 de la Presidencia de la República.

En cumplimiento de esta norma, en la página Web de la UAERMV, link: <https://www.umv.gov.co/portal/>, opción *“Atención al Ciudadano*”, pestaña de *“Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias”:* Ampliación de Términos para Atender la Peticiones, se indica a los ciudadanos que de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020, los tiempos para atender las peticiones registradas a partir del 30 de marzo de 2020 son los siguientes:



Fuente: <https://www.umv.gov.co/portal/>

Con lo anterior, se confirma que la UAERMV atendió lo establecido en el decreto citado.

# NUEVAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO ACORDE CON EL DECRETO DISTRITAL 847 DE 2019

La figura de defensor del ciudadano fue reglamentada en el Decreto Distrital 392 de 2015[[10]](#footnote-11), en esta normatividad se estableció que en todas las entidades y organismos del Distrito debe existir un defensor de la ciudadanía, función que debe ser ejercida por el representante legal de la entidad o un delegado del nivel directivo.

En cumplimiento de lo anterior, en la UAERMV se expidió la Resolución Interna 055 de 2016 *“Por la cual se delega la figura de Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y se asignan funciones.”*

En 2019, se expidió el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”* en el cual se derogó el Decreto 392 de 2015 y se asignaron nuevas funciones al defensor de la ciudadanía, así:

* En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad.
* En las entidades que registren un volumen significativo de requerimientos, se podrá conformar mediante acto interno un grupo interno de trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la entidad.
* Crea la obligación para el representante legal de definir los lineamientos al interior de la entidad con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica y de talento humano.
* Crea la obligación de realizar seguimiento a través del Consejo Directivo o la instancia que se considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.
* Las entidades Distritales, deben adoptar las nuevas funciones del Defensor del Ciudadano.

Así mismo, en su artículo 32 estableció:

“… *Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los nueve (9) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del presente decreto.*

*Parágrafo. Se deberán hacer los respectivos ajustes a los procesos y/o procedimientos internos a que haya lugar para la efectiva implementación de decreto...”*

Tras verificar en el normograma de la UAERMV, se identificó que a la fecha no se ha realizado la adopción y actualización de las funciones del Defensor Ciudadano de acuerdo con la norma en comento.

De otra parte, es de resaltar que la Veeduría Distrital a través de la Circular 007[[11]](#footnote-12) profirió una alerta temprana respecto del cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 y normas concordantes en los siguientes términos:

*“… La veeduría Distrital como entidad de control y en el marco de sus funciones, hace un llamado de carácter preventivo para que se disponga de los recursos necesarios para dar cumplimiento a los mandatos normativos mencionados con la presente, y estará atenta sobre los avances respectivos,* **especialmente los dirigidos a la implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, el desarrollo idóneo de sus funciones y la creación del grupo de trabajo que posiblemente deba implementarse***…” (negrilla fuera del texto)*

# 10. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA OCI EN EL I SEMESTRE 2019

Para el I semestre de 2019, a través del memorando 20191600044313 del 18 de septiembre de 2019 - Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Solicitudes, y Felicitaciones (PQRSFD), esta oficina emitió las recomendaciones que se indican en la tabla 18, de las cuales se solicitó a la SG reportar su implementación con el fin de incluirlas en este informe.

A través del radicado 20201100052943 del 13 de agosto de 2020, la Secretaría General realizó el reporte de las actividades realizadas para atender las recomendaciones emitidas en el informe de seguimiento del periodo enero-junio de 2019; lo cual se resume en la tabla 18:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **RECOMENDACIÓN OCI** | **RESPUESTA SG JULIO 2020**  Radicado 20201100052943 del 13 de agosto de 2020 |
|
| 1 | Articular el procedimiento que consolida las cifras de la OAJ con los datos reportados por la SG en materia de PQRSFD, a fin de que los informes unifiquen las cifras y haya consistencia en los reportes. | De acuerdo a esta recomendación y en el marco de la articulación entre la Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica, desde el mes de mayo de 2019 se unificó la fuente de información para la elaboración de informes cualitativos y cualitativos, frente a los diferentes requerimientos que gestiona la Entidad. En consecuencia, se compartió la base de datos ACI a la OAJ para la consulta, seguimiento y control de la oportunidad de las respuestas. |
| 2 | Ejercer un seguimiento riguroso, por parte del directivo a cargo, en el contenido de los informes SDQS y PQRSFD, para evitar observaciones, rechazos y/o reprocesos por imprecisiones en los mismos. | Desde la Secretaría General se realiza la supervisión a los compromisos de la Entidad en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital; para este caso al informe mensual que se carga en el enlace: http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/ y que tiene como fuente de información la matriz de reporte del sistema Bogotá Te Escucha que mensualmente remite la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.  Por otro lado, frente a los informes trimestrales de gestión de PQRS, éstos son revisados, socializados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (I trimestre 2020) y, remitidos a la Dirección General y demás dependencias de la Entidad para conocimiento y fines pertinentes. |
| **No.** | **RECOMENDACIÓN OCI** | **RESPUESTA SG JULIO 2020**  Radicado 20201100052943 del 13 de agosto de 2020 |
|
| 3 | Actualizar la Resolución 316 de 2017 “*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial´´,* acorde con la información vigente para la UAERMV. | Se realizó mesa de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica el día 19 de febrero de 2020, en la cual se revisó la metodología para la actualización de la Resolución 316/ de 2017. Como resultado, se acordó la realización de un documento borrador por parte de Secretaría General. No obstante, dada la emergencia nacional por el COVID19, este documento se encuentra en construcción debido a los cambios y ajustes realizados a la gestión de requerimientos en la Entidad para garantizar la prestación del servicio. Igualmente, se tiene proyectada su entrega para el mes de septiembre de 2020. |
| 4 | [Cumplir el procedimiento GJUR-PR-009-V3 Procedimiento Control de Derechos de Peticiones y Solicitudes de Información, para que el informe que emite OAJ sea remitido a todos los directivos.](http://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/APOYO/JUR/GJUR-PR-009-V3_Procedimiento_Control_de_Derechos_de_Peticiones_y_Solicitudes_de_Informacion.xls) | Se cumple con esta recomendación. La Secretaría General - APIC - Atención a la Ciudadanía, remite semanalmente un correo electrónico a la OAJ con la información actualizada de consulta para la construcción de los informes mensuales de PQRS. |
| 5 | Se reitera, la necesidad de fortalecer el seguimiento a la oportunidad en las respuestas; teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 8 del art. 35 de la Ley 734 de 2002, el cual cita las prohibiciones del servidor público: *“Omitir, retardar, o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.* | Con el firme propósito de fortalecer el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a los derechos de petición que gestiona la Entidad, de manera continua se realiza el seguimiento a los tiempos legalmente establecidos, mediante el envío de correos electrónicos de alerta a los colaboradores responsables de emitir las respuestas correspondientes. |
| **No.** | **RECOMENDACIÓN OCI** | **RESPUESTA SG JULIO 2020**  Radicado 20201100052943 del 13 de agosto de 2020 |
|
| 6 | La Dirección General deberá evaluar la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan, en el caso que se sigan registrando vencimientos, dado que esta situación ha sido de conocimiento de los directivos, jefes de oficina, gerentes y personal del proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones APIC. | Esta recomendación corresponde a la Dirección General. |

Fuente: Radicado 20201100052943

# 11.CONCLUSIONES

1. La UAERMV dispone de los canales y medios adecuados para la prestación del servicio de atención al ciudadano y partes interesadas, así como para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRSFD con lo cual se garantiza el acceso a los ciudadanos y la atención acorde con lo que establece la Ley de Transparencia 1712 de 2014[[12]](#footnote-13) y en cumplimiento de la Ley 1474[[13]](#footnote-14) de 2011, artículo 76.
2. En la normatividad vigente interna, se encuentran reglamentadas las funciones por dependencias para la recepción, atención, trámite, reportes y seguimiento de las PQRSFD, con una adecuada distribución de los roles.
3. La Secretaría General presenta el **Informe Mensual de Requerimientos Ciudadanos Atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial,** a la Veeduría Distrital, de seis (6) informes presentados en el I semestre de 2020, todos fueron aprobados; sin embargo, en su totalidad fueron presentados con extemporaneidad.
4. La Oficina Asesora Jurídica presenta el I**nforme Mensual de Respuestas a los Derechos de Petición y Solicitudes de Entes de Control** ante la Dirección General, de seis (6) informes presentados en el I semestre de 2020; no obstante, no estar estipulada la fecha de publicación para los informes, se observa que todos los reportes se remitieron con posterioridad a 20 días de la fecha de corte.
5. El procedimiento [***GJUR-PR-009-V3 Procedimiento Control de Derechos de Peticiones y Solicitudes de Información***](http://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/APOYO/JUR/GJUR-PR-009-V3_Procedimiento_Control_de_Derechos_de_Peticiones_y_Solicitudes_de_Informacion.xls)***,*** establece *“El informe será dirigido al Director General con copia a todos los directivos con el fin de adoptar las medidas pertinentes”*, no obstante, esta oficina no ha recibido copia de ninguno de los informes emitidos. Los informes consultados para este reporte fueron solicitados mediante correo electrónico a la profesional de OAJ que se encuentra a cargo de su elaboración y sus contenidos consultados a través de ORFEO.
6. Según los resultados del análisis OCI, al comparar los informes que emiten la SG y la OAJ se concluye persisten diferencias en términos de cifras, dado que al compararlos se obtienen diferentes datos; en particular, las cifras reportadas a la Veeduría Distrital son menores que los que se reportan a la DG.
7. De la consolidación de los informes mensuales emitidos por la OAJ, primer semestre de 2019 y 2020, la OCI concluye que la UAERMV emitió respuestas con tiempos vencidos en ambos períodos (12% en 2019 y 1.8% en 2020); se destaca la gestión dado que se registró una disminución en vencimientos de 10.2 puntos porcentuales.
8. Tras la consolidación de los informes presentados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, se observa que la UAERMV requiere mejorar los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la información en las respuestas que emite.
9. De la comparación de los informes internos y externos en materia de PQRSFD, se identificaron diferencias en términos de cifras e identificación de tipologías de las peticiones.
10. Las recomendaciones emitidas por esta oficina en el informe de PQRSFD del primer semestre de 2019, en general fueron acogidas; no obstante, en porcentajes muy inferiores a los reportados el año anterior se continúan presentando diferencias en la unificación de cifras, en los reportes que se remiten y vencimiento en términos de respuestas; así mismo, de los informes en materia de PQRSDF realizados por la OAJ a la DG no se recibieron copia en OCI.

# OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

# Con fundamento en las conclusiones anteriores, esta oficina emite las siguientes recomendaciones que parten de las observaciones que se detallan, las cuales serán objeto de seguimiento en la siguiente evaluación, la cual está prevista para el mes de enero de 2021:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **TEMA** | **OBSERVACIÓN** | **RECOMENDACIÓN** |
| 1 | **INFORMES INTERNOS DE PQRSFD** | Del análisis de los informes Internos presentados por la OAJ (Informe mensual dirigido a la Dirección General) y la SG (Informe trimestral de Gestión de PQRSFD e Informe mensual a la Veeduría DISTRITAL) se identificó que el número de PQRSFD, no es consistente en los informes al igual que la identificación de tipologías de cada una de las peticiones. | Continuar articulando el procedimiento que consolida las cifras los informes que emite la OAJ (Informe mensual de PQRSFD) con los datos reportados por la SG en materia de PQRSFD, (Informe trimestral, Informe Red de quejas y Reclamos”) a fin de que los informes unifiquen las cifras y haya consistencia en los reportes. |
| *2* | **CUMPLIMIENTO DEL TERMINO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES ANTE LA VEEDURIA DISTRITAL** | Se identificó la extemporaneidad de la totalidad de informes presentados a la Veeduría Distrital a través de la plataforma “Red de quejas y reclamos” los mismos se presentaron fuera de los términos establecidos en el Circular 006 del 06 de marzo de 2017. | Ejercer un seguimiento riguroso, por parte del directivo a cargo, en la presentación del informe PQRSFD presentado a la Veeduría Distrital, con la finalidad de evitar la extemporaneidad de los reportes y por consiguiente posible incumplimiento de lo establecido en la Circular 006 del 06 de marzo de 2017 que establece que este informe debe ser presentado a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. |
| *3* | **CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO GJUR-PR-009-V3** | De la verificación de los radicados de Orfeo a través de los cuales la OAJ remitió los Informes mensuales a la DG, se identificó que, para el primer semestre de 2020, los informes no fueron remitidos con copia a la OCI. | Cumplir con el procedimiento [*GJUR-PR-009-V3 Procedimiento Control de Derechos de Peticiones y Solicitudes de Información*](http://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/APOYO/JUR/GJUR-PR-009-V3_Procedimiento_Control_de_Derechos_de_Peticiones_y_Solicitudes_de_Informacion.xls)***,*** para que el informe que emite OAJ sea remitido a todos los directivos. |
| **No.** | **TEMA** | **OBSERVACIÓN** | **RECOMENDACIÓN** |
| *4* | **TÉRMINO DE REMISIÓN DE LOS INFORMES DE LA OAJ EN MATERIA DE PQRSFD A LA DG** | De la verificación de los radicados de Orfeo a través de los cuales la OAJ remitió los Informes mensuales a la DG, se identificó que los informes fueron remitidos con más de 20 días posterior a la fecha de Corte. | Actualizar el procedimiento [*GJUR-PR-009-V3 Procedimiento Control de Derechos de Peticiones y Solicitudes de Información*](http://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/APOYO/JUR/GJUR-PR-009-V3_Procedimiento_Control_de_Derechos_de_Peticiones_y_Solicitudes_de_Informacion.xls)***,*** con la finalidad que se defina un término prudencial para que la OAJ, remita el informe mensual a la DG. |
| *5* | **CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE RESPUESTA DE PQRSFD** | Del análisis de los informes Internos presentados por la OAJ y la SG en materia de PQRSFD, se identificaron vencimientos en los términos para dar respuesta a PQRSFD en 1,8%. (20 de 1087 recibidas), se resalta la gestión interna de todos los colaboradores a cargo de esta actividad para bajar 10.2% con respecto al año anterior. | Continuar con el seguimiento a la oportunidad en las respuestas con el fin de eliminar los vencimientos en las peticiones que se reciban. |
| *6* | **COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD.** | Se identificó que, para el primer semestre de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital, y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de comunicaciones radicadas ante la entidad identificaron que un % de las respuestas dadas a las peticiones presentadas ante la UAERMV no cumplen con alguno de los criterios de calidad, calidez y manejo de Bogotá Te Escucha…” | Establecer controles en las dependencias o procesos generadores de las respuestas que permitan, mejorar los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la información. |
| **No.** | **TEMA** | **OBSERVACIÓN** | **RECOMENDACIÓN** |
| *7* | **CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DISTRITAL 847 DE 2019** | Tras la verificación del normograma de la Entidad, se identificó que no se ha realizado la adopción y actualización de funciones del Defensor Ciudadano de acuerdo con el Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. | Modificar la Resolución 055 de 2016 “Por la cual se delega la figura de Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y se asignan funciones” con la finalidad que se adopte e implemente el Decreto 847 de 2019[[14]](#footnote-15)en el que se actualizaron las funciones del defensor ciudadano y se derogó el Decreto 392 de 2015.[[15]](#footnote-16) |
| *8* | **MARCO NORMATIVO ANEXO 1 MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA*.*** | *De la verificación del Anexo* No. 1 del Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía, (Marco normativo), se identificó normas derogadas y ausencia de nueva normatividad en materia de PQRSFD. | Realizar la verificación y actualización del marco normativo Anexo No. 1 del Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía, acorde con la normatividad vigente para la UAERMV. |

Acatando la Ley de Transparencia 1712 de 2014, este informe será enviado a la Oficina Asesora de Planeación para ser publicado en el link de Transparencia de la entidad.

Esta oficina queda atenta a cualquier información o aclaración adicional que se requiera con relación al contenido de este informe.

Cordialmente,

**EDNA MATILDE VALLEJO GORDILLO**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Adriana Franco García – Abogada contratista – OCI

Informado mediante radicado 20201600059553 de fecha 27-08-2020 Informe de a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias I semestre 2020

1. Resolución 316 de 2017 de la Unidad Administrativa Especial de rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV. “*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”* [↑](#footnote-ref-2)
2. Acuerdo 011 de 2010, de la Unidad Administrativa Especial de rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV *´´Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.* [↑](#footnote-ref-3)
3. Guía rol de las unidades u Oficinas de Control Interno, auditoría interna o quien haga sus veces, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP 2019 – folio 11

   *“ … Servir de soporte estratégico para la toma de decisiones del nominador y del representante legal de la UAERMV, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan retardar el cumplimiento de los objetivos de la entidad...”* [↑](#footnote-ref-4)
4. **Decreto 648 de 2017** “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”

   *…*

   *Artículo 17. Modifíquese el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, el cual quedará así:*

   *…*

   *Artículo 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control…”* [↑](#footnote-ref-5)
5. Decreto Distrital 371 de 2010 ´´Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital´´ [↑](#footnote-ref-6)
6. Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital. Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos. [↑](#footnote-ref-7)
7. Circular 014 de 2020, de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual se establecen “inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha.” [↑](#footnote-ref-8)
8. Decreto Legislativo No. 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.* [↑](#footnote-ref-9)
9. Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”. [↑](#footnote-ref-10)
10. Derogado por el artículo 34 del Decreto Distrital 847 de 2019. [↑](#footnote-ref-11)
11. Circular 007 del 28 de julio de 2020 de la Veeduría Distrital “*Por la cual se profiere alerta temprana – Cumplimiento Decreto Distrital 847 de 2019 y normas concordantes”*  [↑](#footnote-ref-12)
12. 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” [↑](#footnote-ref-13)
13. Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”. [↑](#footnote-ref-14)
14. Decreto 847 de 2019, de la Alcaldía Mayor de Bogotá *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.”* [↑](#footnote-ref-15)
15. *Decreto 392* de 2015, de la Alcaldía Mayor de Bogotá. “*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.”* [↑](#footnote-ref-16)