

**INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA ENTIDAD**

**ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2021**

Contenido

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc76492489)

[2. TOTAL PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021 4](#_Toc76492490)

[3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES 5](#_Toc76492491)

[3.1 Denuncias por Actos de Corrupción 6](#_Toc76492492)

[4. TEMAS 6](#_Toc76492493)

[5. CANALES DE ATENCIÓN 8](#_Toc76492494)

[5.1 Chat Web: 9](#_Toc76492495)

[6. LOCALIDADES 10](#_Toc76492496)

[7. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA 12](#_Toc76492497)

[8. DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA 13](#_Toc76492498)

[10. DEFENSOR (A) DEL CIUDADANO 16](#_Toc76492499)

[11. CONCLUSIONES 18](#_Toc76492500)

# INTRODUCCIÓN

En el actual informe se registra el seguimiento y control a los requerimientos atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial –UAERMV, durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2021, tiempo en el cual se gestionaron peticiones ciudadanas y peticiones entre autoridades. A su vez, la información cuantitativa se encuentra articulada con la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de atender las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno para trabajar de manera articulada en las labores de seguimiento a PQRSFD.

Adicionalmente, las acciones descritas a continuación se alinean conjuntamente con las acciones en materia de atención y servicio a la ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y de la Dirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. Igualmente, se avanza en la consecución de objetivos bajo las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano – PPDSC.

Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la Entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio basada en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas que se emiten. Adicionalmente, durante este trimestre se lograron alinear los esfuerzos en materia de atención a las peticiones con los criterios de coherencia, claridad calidez y oportunidad, realizando sensibilización a los Residentes Sociales de la Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2021 con corte a 30 de junio.

# TOTAL PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el segundo trimestre recepcionó un total de **965** requerimientos, los cuales fueron gestionados de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidos por mes para el II Trimestre de 2021

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Tabla N°1. PQRSFD Recibidos por mes para el II Trimestre de 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***MES*** | ***CANTIDAD*** | ***%*** |
| ABRIL | 303 | 32% |
| MAYO | 299 | 31% |
| JUNIO | 363 | 38% |
| **TOTAL** | **965** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Comparando los tres meses, se observa un comportamiento ascendente donde el mes de junio presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

# TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo a la clasificación de la tipología, de las 965 peticiones registradas en la Entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el segundo trimestre de 2021, (**591**) el 61% corresponde aDerecho de Petición de Interés General, **(159)** el 17% corresponde a Petición entre Autoridades, **(83)** el 9% corresponde aSolicitud de Organismos de Control, **(53)** el 6% corresponde a Solicitud y Proposiciones del Concejo (ver gráfica 2 y tabla 2).

Gráfica 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **TOTAL** | **%** |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 160 | 200 | 231 | 591 | 61% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 66 | 42 | 51 | 159 | 17% |
| SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL | 23 | 17 | 43 | 83 | 9% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 15 | 8 | 6 | 29 | 3% |
| RECLAMOS | 15 | 5 | 0 | 20 | 2% |
| PROPOSICIONES DEL CONCEJO | 10 | 18 | 25 | 53 | 6% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 8 | 7 | 7 | 22 | 2% |
| FELICITACIONES | 3 | 0 | 0 | 3 | 0% |
| SOLICITUD DE COPIA | 2 | 0 | 0 | 2 | 0% |
| SUGERENCIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| QUEJA | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **303** | **299** | **363** | **965** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Lo anterior permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante el Derecho de Petición de Interés General, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV; las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del Distrito Capital, teniendo como principal tema la solicitud de intervención vial en los diferentes barrios de la ciudad y en segundo lugar se encuentran las Peticiones entre Autoridades como tipología representativa dentro de la muestra, lo que permite observar la importancia de la relación interinstitucional entre las entidades del sector y del Distrito Capital, en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad.

3.1 Denuncias por Actos de Corrupción**:** A partir del reporte generado por parte del componente de Atención al Ciudadano en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

# TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el segundo trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha (ver gráfica 3 y tabla 3).

Gráfica 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMAS** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **TOTAL** | **%** |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 181 | 218 | 253 | 652 | 68% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 75 | 44 | 56 | 175 | 18% |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 5 | 4 | 0 | 9 | 1% |
| INFORMACION TECNICA DE OBRAS | 18 | 15 | 16 | 49 | 5% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 7 | 6 | 13 | 26 | 3% |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS | 7 | 6 | 2 | 15 | 2% |
| INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO | 2 | 0 | 1 | 3 | 0% |
| AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA | 3 | 2 | 5 | 10 | 1% |
| AFECTACIONES A PREDIOS DURANTE INTERVENCIONES | 2 | 1 | 3 | 6 | 1% |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 1 | 2 | 0 | 3 | 0% |
| INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS | 2 | 1 | 14 | 17 | 2% |
| **TOTAL** | **303** | **299** | **363** | **965** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 68%, seguido por la Gestión Administrativa con un 18% y en tercer lugar con un 5% la Información Técnica de obras. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo. Siendo predominante, en razón del Art. 109 de la Ley 257 de 2006, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en el Distrito Capital.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. El gráfico muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recepcionadas a través de cada uno (ver gráfica 4 y tabla 4).

Gráfica 4. Canales de Atención

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 4. Canales de Atención

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANALES** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **TOTAL** | **%** |
| VIRTUAL / E-MAIL | 202 | 193 | 258 | 653 | 68% |
| VIRTUAL / SDQS | 42 | 17 | 23 | 82 | 8% |
| ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA | 48 | 66 | 71 | 185 | 19% |
| VIRTUAL / REDES SOCIALES | 5 | 7 | 1 | 13 | 1% |
| TELEFÓNICO | 2 | 1 | 0 | 3 | 0% |
| PRESENCIAL / GASA | 4 | 15 | 8 | 27 | 3% |
| PRESENCIAL / OFICINA | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| **TOTAL** | **303** | **299** | **363** | **965** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Durante este trimestre y debido a la emergencia sanitaria, el canal presencial en las oficinas de Atención a la Ciudadanía brindó el servicio en la Sede Administrativa de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm y en la Sede Operativa la Elvira, martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm. Es de anotar que este horario está sujeto a variaciones de acuerdo a las condiciones de comportamiento de la pandemia.

Estas y otras decisiones incentivaron a los ciudadanos a hacer uso de los canales virtuales, y a la entidad a ajustar el modelo de operación para responderles de manera efectiva, las estadísticas del proceso así lo demuestran. De modo tal que el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 68% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del escrito / ventanilla de correspondencia con un 19% y el virtual / SDQS con un 8%.

5.1 Chat Web: Es importante mencionar que, aunque no se registraron peticiones a través del canal virtual chat web, si se brindó información y orientación en tiempo real a setenta y cinco (**75**) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 35,65 segundos y una duración promedio de atención por chat de 1 minuto, 40 segundos (ver tabla 5).

Tabla N° 5. Reporte Chat – Web II Trimestre

Fuente: Reporte Chat virtual II Trimestre 2021 – Web Master

## LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el segundo trimestre fueron Engativá con 146, Suba con 104, Kennedy con 89, Usaquén con 67, Chapinero con 61 y Fontibón con 41 (ver gráfica 5 y tabla 6).

Gráfica 5. PQRSFD asignadas por localidades II Trimestre

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 6. PQRSFD asignadas por localidades II Trimestre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOCALIDADES**  | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **TOTAL** | **%** |
| ENGATIVÁ | 35 | 56 | 55 | 146 | 15% |
| KENNEDY | 12 | 35 | 42 | 89 | 9% |
| SUBA | 43 | 29 | 32 | 104 | 11% |
| USAQUÉN | 16 | 23 | 28 | 67 | 7% |
| CHAPINERO | 20 | 18 | 23 | 61 | 6% |
| PUENTE ARANDA | 6 | 10 | 17 | 33 | 3% |
| FONTIBÓN | 20 | 9 | 12 | 41 | 4% |
| USME | 17 | 5 | 6 | 28 | 3% |
| CIUDAD BOLÍVAR | 10 | 5 | 8 | 23 | 2% |
| TEUSAQUILLO | 9 | 5 | 12 | 26 | 3% |
| SAN CRISTÓBAL | 7 | 5 | 10 | 22 | 2% |
| BARRIOS UNIDOS | 7 | 5 | 10 | 22 | 2% |
| SANTA FE | 2 | 4 | 3 | 9 | 1% |
| BOSA | 6 | 3 | 9 | 18 | 2% |
| MÁRTIRES | 4 | 3 | 9 | 16 | 2% |
| TUNJUELITO | 3 | 3 | 3 | 9 | 1% |
| CANDELARIA | 1 | 3 | 3 | 7 | 1% |
| RAFAEL URIBE URIBE | 2 | 2 | 2 | 6 | 1% |
| ANTONIO NARIÑO | 1 | 1 | 5 | 7 | 1% |
| SUMAPAZ | 1 | 0 | 1 | 2 | 0% |
| SIN INFORMACIÓN | 81 | 75 | 73 | 229 | 24% |
| **TOTAL** | **303** | **299** | **363** | **965** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

## PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la UAERMV, están fueron asignadas por competencia a las dependencias (ver gráfica 6 y tabla 7).

Gráfica 6. Asignación de peticiones por dependencia

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 7. Asignación de peticiones por dependencia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL** | **%** |
| 120 – SMVL | 558 | 58% |
| 132 – GI | 134 | 14% |
| 140 – OAJ | 78 | 8% |
| 130 – SPI | 64 | 7% |
| 110 - SG – Contratos | 43 | 4% |
| 100 -DG | 21 | 2% |
| 110 - SG  | 19 | 2% |
| 110 - SG - Talento Humano | 12 | 1% |
| 150 – OAP | 9 | 1% |
| 133 – GASA | 9 | 1% |
| 131 – GP | 6 | 1% |
| 110 - SG - Control Disciplinario | 3 | 0% |
| 110 - SG – Financiera | 2 | 0% |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 2 | 0% |
| 160 – OCI | 2 | 0% |
| 110 - SG - Gestión Documental | 2 | 0% |
| 110 - SG – Almacén | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **965** | **100%** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

Como se observa en la gráfica anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el segundo trimestre fue la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con un total de **558,** seguido por la Gerencia de Intervención con **134,** en tercer lugar, la Oficina Asesora Jurídica con **78,** en cuarto lugar, la Subdirección de Producción e Intervención con **64** y en quinto lugar Contratos con **43**.

## DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Para este período, los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 30 días hábiles, según Decreto 491 de 2021, ninguna de las dependencias superó el tiempo legalmente establecido (ver tabla 8).

Tabla 8. Días de respuesta por dependencia peticiones de 30 días Decreto 491 de 2020

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Derecho Petición Interés General**  | **Derecho Petición Interés Particular** | **Felicitación** | **Queja** | **Reclamo** | **Sugerencia** | **Días máximos** **de respuesta****(30 días)** | **Días mínimos****de respuesta****(30dias)**  |
| 100 -DG | 18 | 29 | 12 |   | 14 |   | 30 | 1 |
| 110 - SG  | 5 | 2 |   |   |   | 29 | 29 | 1 |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 9 |   | 8 |   |   |   | 9 | 8 |
| 110 - SG - Contratos |   | 14 |   |   |   |   | 22 | 5 |
| 110 - SG - Talento Humano | 10 | 11 |   |   |   |   | 25 | 3 |
| 120 - SMVL | 8 | 8 |   |   | 3 |   | 30 | 0 |
| 130 - SPI | 5 | 2 |   |   | 7 |   | 17 | 1 |
| 131 - GP |   | 4 |   | 9 |   |   | 9 | 4 |
| 132 - GI | 13 | 8 |   |   | 15 |   | 30 | 1 |
| 140 - OAJ | 4 |   |   |   |   |   | 5 | 3 |
| **Total** | **8** | **9** | **10** | **9** | **14** | **29** | **30** | **0** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

Con respecto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 20 días hábiles, según Decreto 491 de 2020, las dependencias que superaron el tiempo legalmente establecido con corte a 02 de julio de 2021 fueron: Gerencia de Producción con 21 días y Gerencia de Intervención con 22 días (ver tabla 9).

Tabla 9. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 20 días Decreto 491 de 2020

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Solicitud Copia** | **Solicitud Información** | **Días máximos** **de respuesta (20 días)** | **Días mínimos** **de respuesta****(20dias)**  |
| 100 -DG |   | 11 | 19 | 4 |
| 110 - SG  |   | 6 | 8 | 4 |
| 110 - SG – Contratos | 18 |   | 18 | 18 |
| 110 - SG – Financiera |   | 18 | 18 | 18 |
| 120 – SMVL |   | 6 | 12 | 1 |
| 130 – SPI |   | 13 | 16 | 9 |
| 131 – GP |   | 21 | 21 | 21 |
| 132 – GI |   | 12 | 22 | 4 |
| 140 – OAJ |   | 18 | 18 | 18 |
| 150 – OAP |   | 4 | 4 | 4 |
| **Total** | **18** | **11** | **22** | **1** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

En cuanto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 10 días hábiles, según Ley 1755 de 2015, las dependencias que superaron el tiempo legalmente establecido con corte a 02 de julio de 2021 fueron: Dirección General con 13 días, Contratos con 21 días, Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local con 14 días, Subdirección de Producción e Intervención con 18 días, Gerencia de Intervención con 17 días, Oficina Asesora de Planeación con 11 días (ver tabla 10).

Tabla 10. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 10 días Ley 155 de 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Petición Entre Autoridades** | **Solicitud y Proposiciones del Concejo** | **Días máximos de respuesta****(10 días)** | **Días mínimos** **de respuesta****(10dias)**  |
| 100 -DG | 7 |   | 13 | 1 |
| 110 - SG  | 0 |   | 0 | 0 |
| 110 - SG – Almacén | 8 |   | 8 | 8 |
| 110 - SG – Contratos | 16 |   | 21 | 11 |
| 110 - SG - Gestión Documental | 7 |   | 7 | 7 |
| 110 - SG - Talento Humano | 3 |   | 3 | 2 |
| 120 – SMVL | 6 | 8 | 14 | 1 |
| 130 – SPI | 5 |   | 18 | 0 |
| 131 – GP | 7 |   | 10 | 5 |
| 132 – GI | 9 |   | 17 | 3 |
| 133 – GASA | 5 |   | 9 | 1 |
| 140 – OAJ | 6 | 5 | 10 | 1 |
| 150 – OAP | 8 |   | 11 | 2 |
| 160 – OCI |   | 4 | 4 | 4 |
| **Total** | **7** | **5** | **21** | **0** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

En cuanto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben atender dentro de los 5 y 10 días hábiles, según Ley 1755 de 2015, las dependencias que superaron el tiempo legalmente establecidos con corte a 02 de julio de 2021 para las solicitudes de Organismos de Control fueron: Contratos con

13 días, Gestión Documental con 14 días y Gerencia de Intervención con 17 días. Para el caso de solicitud informe de los Congresistas, ninguna dependencia superó el tiempo legalmente establecido (ver tabla 11).

Tabla 11. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 5 y 10 días Ley 155 de 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Solicitud** **Informes de los Congresistas** | **Solicitud Organismos de Control** | **Días máximos de respuesta(5- 10 días)** | **Días mínimos de respuesta(5-10 días)** |
| 100 -DG |  | 4 | 5 | 4 |
| 110 - SG  |  | 3 | 6 | 3 |
| 110 - SG – Contratos |  | 5 | 13 | 5 |
| 110 - SG - Control Disciplinario |  | 3 | 3 | 3 |
| 110 - SG – Financiera |  | 2 | 2 | 2 |
| 110 - SG - Gestión Documental |  | 14 | 14 | 14 |
| 110 - SG - Talento Humano |  | 4 | 6 | 4 |
| 120 – SMVL |  | 5 | 8 | 5 |
| 130 – SPI |  | 2 | 2 | 2 |
| 132 – GI |  | 9 | 17 | 9 |
| 140 – OAJ | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 150 – OAP |  | 8 | 8 | 8 |
| 160 – OCI |  | 5 | 5 | 5 |
| **Total** | **5** | **5** | **17** | **5** |

 Fuente: Bases de Datos ACI 2021- Atención al Ciudadano

1. **ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA**

El proceso de Atención al Ciudadano realizó seguimiento a las respuestas con corte a 02 de julio de 2021, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos de ley, encontrando que de las **965** peticiones que ingresaron en el segundo trimestre de 2021, **825** tienen respuesta dentro de términos, **119** se encuentran en trámite y dentro de términos, **18** peticiones fueron respondidas de manera extemporánea y **3** se encuentran vencidas y sin respuesta, por lo que la Entidad debe trabajar para disminuir esta cifra e implementar buenas prácticas (ver tabla 12).

Tabla 12. Estado de las peticiones por dependencia

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Vencidas** | **Extemporáneas** | **Dentro del Término para dar Respuesta** | **Con Respuesta dentro de Términos** | **Total Peticiones por Dependencia** | **%** |
| 100 -DG | 0 | 1 | 0 | 20 | **21** | 2% |
| 110 - SG  | 0 | 0 | 4 | 15 | **19** | 2% |
| 110 - SG - Almacén | 0 | 0 | 0 | 1 | **1** | 0% |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** | 0% |
| 110 - SG - Contratos | 0 | 7 | 3 | 33 | **43** | 4% |
| 110 - SG - Financiera | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** | 0% |
| 110 - SG - Gestión Documental | 0 | 1 | 0 | 1 | **2** | 0% |
| 110 - SG - Control Disciplinario | 0 | 0 | 0 | 3 | **3** | 0% |
| 110 - SG - Talento Humano | 0 | 0 | 0 | 12 | **12** | 1% |
| 120 - SMVL | 1 | 2 | 91 | 464 | **558** | 58% |
| 130 - SPI | 0 | 2 | 4 | 58 | **64** | 7% |
| 131 - GP | 0 | 1 | 1 | 4 | **6** | 1% |
| 132 - GI | 2 | 3 | 5 | 124 | **134** | 14% |
| 133 - GASA | 0 | 0 | 4 | 5 | **9** | 1% |
| 140 - OAJ | 0 | 0 | 7 | 71 | **78** | 8% |
| 150 - OAP | 0 | 1 | 0 | 8 | **9** | 1% |
| 160 - OCI | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** | 0% |
| **Total** | **3** | **18** | **119** | **825** | **965** | 100% |

Fuente: Bases de Datos ACI 2021 - Atención al Ciudadano

## DEFENSOR (A) DEL CIUDADANO

Dentro de la Entidad se debe garantizar en cada una de las actividades de todos los colaboradores el respeto por los Derechos Humanos de la ciudadanía. Los mecanismos de protección ciudadana permiten la protección de posibles casos de abusos por parte de las entidades públicas, problemas con el producto o servicio adquirido y cuando haya vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia, que se ejercen mediante acción judicial, y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior.

En tal sentido, durante el período de este informe se han adelantado diferentes acciones por parte de la Secretaría General de la Entidad que ostenta la figura de Defensora del Ciudadano, tales como:

\*Durante este trimestre se realizaron mesas de trabajo con el equipo de Comunicaciones en las que se acordó realizar campaña de comunicación interna y externa sobre peticiones presentadas en Lenguas Nativas Resolución 484 de 2020 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL” y campaña de Comunicación Interna y Externa Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor: Protocolo para la atención a Etnias.

\*Se realizaron mesas de trabajo con Talento Humano, Control Interno Disciplinario, Planeación y Gestión Documental para revisar y dar cumplimiento a la Directiva 001 2021 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/oexistencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”. De modo tal que durante el mes de junio se implementó en la página web de la entidad el canal de denuncias de corrupción.

* Se efectuó mesa de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica para realizar la actualización de 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” en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 847 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, y se dictan otras disposiciones”*. El proyecto borrador actualmente se encuentra en revisión.

\*Remisión de Encuestas de Satisfacción Ciudadana como mecanismo para la medición de la percepción ciudadana frente al servicio que presta la Entidad. La tabulación y análisis de la información se realiza de manera semestral.

\*En aras de contribuir a la calidad y oportunidad de las respuestas que se generan a la ciudadanía, se han remitido correos electrónicos de alerta de peticiones que están próximas a vencerse y/o vencidas al profesional responsable, con copia a su jefe inmediato, en procura de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición.

\*Debido a la emergencia nacional por el COVID-19, se ha garantizado la atención a la ciudadanía mediante el canal virtual, telefónico y de manera gradual se ha retomado la atención presencial en la Sede Administrativa de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm y Sede Operativa la Elvira martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm guardando todos los protocolos y medidas de bioseguridad.

\*Adicional a lo anterior, en caso de identificar un ciudadano(a) al cual se presuma una vulneración de derechos humanos se procederá conforme al Manual de Atención al Ciudadano y Grupos de Valor.

## CONCLUSIONES

* Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **965** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **809.**
* Para este período la Unidad de Mantenimiento Vial recepcionó **965** peticiones y durante el primer trimestre **820,** aumentando en **145** con respecto al trimestre anterior.
* En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días (ahora 20 y 30 días Decreto 491 2020), y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
* Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este trimestre se brindó atención a través del canal presencial en la Sede Operativa la Elvira y Sede Administrativa y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico. Se continúan emitiendo de manera electrónica las respuestas a los ciudadanos, informando el número de radicado para el respectivo seguimiento.
* Durante el segundo trimestre de 2021 se realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020), dirigida a los residentes sociales de la Gerencia Social Ambiental y de Atención al Usuario, en la que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, petición presentada en lenguas nativas, ciclo de las PQRSFD dentro de la UMV, proceso de elaboración respuesta y organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones.
* Desde el componente de Atención al Ciudadano de la UAERMV, en alianza con la Veeduría Distrital, el 23 de abril de 2021 se realizó taller de “Producción de Textos” en materia de Lenguaje claro, dirigido al personal encargado de proyectar respuestas a las peticiones, esto con el fin de garantizar el derecho del acceso a la información para cualquier tipo de persona sin importar su nivel socioeconómico o educativo, de tal manera que la ciudadanía pueda  acceder y entender la información consignada en el documento y quede satisfecha con la respuesta.
* Se continúa trabajando en la articulación con los equipos que integran el proceso APIC, a efecto de avanzar en las estrategias tendientes a la consecución de objetivos.
1. **RECOMENDACIONES**
* Informar a los responsables de generar respuesta, sobre el aumento en los días de gestión de las peticiones, ya que para este trimestre ocho (8) dependencias las atendieron fuera de los términos; de las cuales trece (13) corresponden a peticiones entre autoridades, diez (10) a solicitudes de Organismos de Control, y dos (2) a solicitud de información.
* Todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera número de salida de la misma.
* Es necesario recordar los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Modalidad** | **Tiempo de Respuesta** | **Decreto 491 de 2020 Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica (temporalmente)** |
| Derecho de Petición de Interés General | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Queja | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Reclamo | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Sugerencia | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Felicitación | 15 días hábiles | Pasa a 30 días hábiles |
| Solicitud de acceso a la información | 10 días hábiles | Pasa a 20 días hábiles |
| Solicitud de copias | 10 días hábiles | Pasa a 20 días hábiles |
| Consulta | 30 días hábiles | Pasa a 35 días hábiles |

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

* *Peticiones entre Autoridades:* Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
* *Solicitud de Informes por los Concejales:* Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
* *Solicitud de Informes de los Congresistas:* Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
* *Peticiones de solicitudes de Organismos de Control*: Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.
* Es importante adjuntar la prueba de envío en Orfeo para para aquellas peticiones que son respondidas a través de correo electrónico por parte de las dependencias.
* Se recomienda acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Atención al Ciudadano a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.
* En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 11 y la Resolución 484 de 2020 **“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL”**, cuyos documentos se encuentran publicados en la página web de la entidad.

Proyectó: Angela Liliana Malagon Morales / Contratista - Atención al Ciudadano