 



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

**INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)**

**III TRIMESTRE 2022**

**SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Julio, agosto y septiembre de 2022**

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc116982893)

[2. TOTAL PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2022 3](#_Toc116982894)

[3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES 4](#_Toc116982895)

[3.1 Denuncias por Actos de Corrupción 5](#_Toc116982896)

[4. TEMAS 6](#_Toc116982897)

[4.1 Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos: 7](#_Toc116982898)

[5. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN 7](#_Toc116982899)

[5.1 Chat Virtual: 8](#_Toc116982900)

[6. PQRSFD POR LOCALIDADES 9](#_Toc116982901)

[7. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA 10](#_Toc116982902)

[8. DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA 11](#_Toc116982903)

[10. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA 14](#_Toc116982904)

[11. DEFENSOR (A) DEL CIUDADANO 16](#_Toc116982905)

[12. CONCLUSIONES 17](#_Toc116982906)

[13. RECOMENDACIONES 18](#_Toc116982907)

# 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 julio al 30 de septiembre de 2022, 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, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio basada en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas que se emiten. Por otra parte, 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 las dependencias de Contratos, Secretaría General, Financiera, Sistemas, Gestión Documental y 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 2022 con corte a 30 de septiembre de 2022.

# TOTAL PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2022

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el tercer trimestre recepcionó un total de **1661** peticiones, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en 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 III Trimestre de 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla N°1. PQRSFD Recibidos por mes para el III Trimestre de 2022

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***MES*** | ***CANTIDAD*** | ***%*** |
| JULIO | 569 | 34% |
| AGOSTO | 531 | 32% |
| SEPTIEMBRE | 561 | 34% |
| **TOTAL** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

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

# TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 1661 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre de 2022, (**955**) el 57% corresponden aDerecho de Petición de Interés General, **(280)** el 17% corresponde a Petición entre Autoridades, **(96)** el 6% corresponde a Solicitud de información y Proposiciones del Concejo y **(84)** el 5% corresponde a Reclamos y Derecho de Petición de interés particular ver gráfica 2 y tabla 2).

Gráfica 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología III Trimestre 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología III Trimestre 2022

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **TOTAL** | **%** |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 354 | 283 | 318 | 955 | 57% |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 86 | 110 | 84 | 280 | 17% |
| SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL | 17 | 11 | 15 | 43 | 3% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 25 | 35 | 36 | 96 | 6% |
| RECLAMOS | 29 | 26 | 29 | 84 | 5% |
| PROPOSICIONES DEL CONCEJO | 19 | 36 | 41 | 96 | 6% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 32 | 21 | 27 | 80 | 5% |
| SOLICITUD DE COPIA | 2 | 0 | 7 | 9 | 1% |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 0 | 3 | 3 | 6 | 0% |
| FELICITACIONES | 4 | 4 | 1 | 9 | 1% |
| QUEJA | 1 | 0 |  | 1 | 0% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 0 | 2 | 0 | 2 | 0% |
| **TOTAL** | **569** | **531** | **561** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - 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 julio al 30 de septiembre de 2022, se recibieron dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción.

# TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el tercer trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver gráfica 3 y tabla 3).

Gráfica 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema III Trimestre 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema III Trimestre 2022

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMAS** | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **TOTAL** | **%** |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS | 430 | 375 | 393 | 1198 | 72% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 30 | 54 | 54 | 138 | 8% |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 31 | 17 | 18 | 66 | 4% |
| INFORMACION TECNICA DE OBRAS | 36 | 49 | 48 | 133 | 8% |
| INCONFORMIDAD POR OBRA | 18 | 16 | 18 | 52 | 3% |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS | 3 | 1 | 6 | 10 | 1% |
| INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO | 3 | 2 | 1 | 6 | 0% |
| INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS | 4 | 5 | 5 | 14 | 1% |
| AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA | 8 | 1 | 10 | 19 | 1% |
| AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES | 3 | 1 | 4 | 8 | 0% |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| PRIORIZACIÓN DE VÍAS | 2 | 10 | 4 | 16 | 1% |
| **TOTAL** | **569** | **531** | **561** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 72%, seguido por la Gestión Administrativa y la Información técnica de obras con un 8% y en tercer lugar con un 4% la Gestión del Talento Humano. 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. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, 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, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

* 1. Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos: Durante el período analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con la inconformidad por obra con un total de 49 peticiones, seguido de la gestión administrativa con 11 peticiones, en tercer lugar, la afectación a malla vial por ejecución de obra y las afectaciones a propiedad privada durante intervenciones con 8 peticiones y en cuarto lugar la inconformidad por trabajos en horario nocturno con 6 peticiones (ver gráfica 4).

Gráfica 4. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos III Trimestre 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

## PQRSFD POR CANAL 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 5 y tabla 4).

Gráfica 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención III Trimestre 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 4. PQRSFD recibidas por Canal de Atención III Trimestre 2022

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANALES** | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **TOTAL** | **%** |
| VIRTUAL / E-MAIL | 398 | 371 | 406 | 1175 | 71% |
| VIRTUAL / SDQS | 52 | 46 | 37 | 135 | 8% |
| ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA | 46 | 50 | 43 | 139 | 8% |
| VIRTUAL / REDES SOCIALES | 24 | 21 | 30 | 75 | 5% |
| TELEFÓNICO | 18 | 3 | 16 | 37 | 2% |
| PRESENCIAL / GASA | 3 | 7 | 4 | 14 | 1% |
| PRESENCIAL / OFICINA | 12 | 7 | 7 | 26 | 2% |
| VIRTUAL / CHAT WEB | 16 | 26 | 18 | 60 | 4% |
| **TOTAL** | **569** | **531** | **561** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 71% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / SDQS y el escrito / ventanilla de correspondencia con un 8% y, en tercer lugar, el virtual / redes sociales con un 5%.

5.1 Chat Virtual: Durante el mes de julio se conectaron los mensajes directos de la red social Instagram con el chat virtual de la entidad recibiendo a través de este medio 20 mensajes, en Messenger de Facebook 50 mensajes y directamente del chat virtual 218, brindando información y orientación en tiempo real en total a doscientos dieciocho (218) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 60 segundos, una duración promedio de atención por chat de 20 minutos, y 17 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el tercer trimestre se recepcionaron a través de este canal 60 peticiones (ver tabla 5).

Tabla N° 5. Reporte Chat Virtual – III Trim 2022



Fuente: Reporte Chat virtual III Trimestre 2022 – Web Master

## PQRSFD POR 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 tercer trimestre fueron Suba con 242, Engativá con 212, Kennedy con 129, Chapinero con 112, Fontibón con 99 y Ciudad Bolívar con 95. (ver gráfica 6 y tabla 6).

Gráfica 6. PQRSFD asignadas por localidades III Trimestre 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 6. PQRSFD asignadas por localidades III Trimestre 2022

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOCALIDADES** | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **TOTAL** | **%** |
| ENGATIVÁ | 80 | 70 | 62 | 212 | 13% |
| SUBA | 87 | 73 | 82 | 242 | 15% |
| USAQUÉN | 36 | 22 | 27 | 85 | 5% |
| KENNEDY | 42 | 42 | 45 | 129 | 8% |
| CHAPINERO | 37 | 37 | 38 | 112 | 7% |
| FONTIBÓN | 34 | 40 | 25 | 99 | 6% |
| USME | 29 | 17 | 17 | 63 | 4% |
| CIUDAD BOLÍVAR | 35 | 32 | 28 | 95 | 6% |
| TEUSAQUILLO | 12 | 13 | 22 | 47 | 3% |
| SAN CRISTÓBAL | 18 | 19 | 11 | 48 | 3% |
| BARRIOS UNIDOS | 6 | 9 | 8 | 23 | 1% |
| RAFAEL URIBE URIBE | 13 | 12 | 13 | 38 | 2% |
| BOSA | 23 | 16 | 31 | 70 | 4% |
| PUENTE ARANDA | 22 | 16 | 34 | 72 | 4% |
| SANTA FE | 12 | 17 | 9 | 38 | 2% |
| MÁRTIRES | 8 | 7 | 7 | 22 | 1% |
| CANDELARIA | 3 | 5 | 7 | 15 | 1% |
| TUNJUELITO | 7 | 10 | 9 | 26 | 2% |
| ANTONIO NARIÑO | 5 | 1 | 8 | 14 | 1% |
| SUMAPAZ | 3 | 4 | 2 | 9 | 1% |
| SIN INFORMACIÓN | 57 | 69 | 76 | 202 | 12% |
| **TOTAL** | **569** | **531** | **561** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - 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 7 y tabla 7).

Gráfica 7. Asignación de peticiones por dependencia III Trimestre 2022

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 7. Asignación de peticiones por dependencia III Trimestre 2022

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL** | **%** |
| 120 - SMVL | 958 | 58% |
| 132 - GI | 277 | 17% |
| 140 - OAJ | 168 | 10% |
| 130 - SPI | 105 | 6% |
| 110 - SG - Talento Humano | 63 | 4% |
| 110 - SG - Contratos | 45 | 3% |
| 100 -DG | 12 | 1% |
| 150 - OAP | 9 | 1% |
| 133 - GASA | 7 | 0% |
| 180 - Oficina Control Interno Disciplinario | 3 | 0% |
| 110 - SG - Almacén | 3 | 0% |
| 110 - SG | 3 | 0% |
| 110 - SG - Financiera | 3 | 0% |
| 131 - GP | 2 | 0% |
| 110 - SG - Sistemas | 1 | 0% |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano | 1 | 0% |
| 110 - SG - Gestión Documental | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

Como se observa en la gráfica anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el tercer trimestre fue la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con un total de **958,** seguido por la Gerencia de Intervención con **277,** en tercer lugar, la Oficina Asesora Jurídica con **168,** y, en cuarto lugar, la Subdirección de Producción e Intervención con **105.**

## DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Para este período, los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 15 días hábiles, según Ley 1755 de 2015, la dependencia que superó el tiempo legalmente establecido con corte a 06 de octubre de 2022 fue la Gerencia de Intervención con una petición de 33 días, y la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial con una petición de 16 días (ver tabla 8).

Tabla 8. Días de respuesta por dependencia peticiones de 15 días Ley 1755 de 2015

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **Denuncia por actos corrupción** | **Derecho petición interés general** | **Derecho petición interés particular** | **Felicitación** | **Reclamos** | **Quejas** | **Días máximos respuesta** | **Días mínimos respuesta** |
| **(15 días)** | **(15 días)** |
| 120 - SMVL |  | 4 | 5 |  | 4 |  | 16 | 0 |
| 132 - GI |  | 12 | 14 | 15 | 13 |  | 33 | 2 |
| 140 - OAJ |  | 3 |  |  |  |  | 3 | 3 |
| 130 - SPI |  | 5 | 13 |  | 9 |  | 15 | 1 |
| 110 - SG - Talento Humano |  |  | 9 |  |  |  | 15 | 3 |
| 110 - SG - Contratos |  |  | 7 |  |  |  | 14 | 0 |
| 100 -DG |  |  |  | 1 |  |  | 2 | 0 |
| 133 - GASA |  | 6 |  |  | 5 |  | 6 | 4 |
| 110 - SG Control disciplinario | 3 |  |  |  |  | 10 | 10 | 0 |
| 110 - SG |  |  | 12 |  |  |  | 14 | 7 |
| 110 - SG - Financiera |  |  | 8 |  |  |  | 9 | 10 |
| 131 - GP |  |  |  |  | 9 |  | 9 | 9 |
| 110 - SG - Atención al Ciudadano |  |  | 8 |  |  |  | 8 | 8 |
| **Total** | **3** | **6** | **10** | **8** | **8** | **10** | **12** | **4** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022- Atención al Ciudadano

Con respecto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben responder dentro de los 10 días hábiles, según Decreto Ley 1755 de 2015, las dependencias que superaron el tiempo legalmente establecido con corte a 06 de octubre de 2022 fueron: Gerencia de Intervención y Contratos con 11 días (ver tabla 9).

Tabla 9. Días de respuesta por dependencia, peticiones de 10 días Ley 1755 de 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SOLICITUD COPIA** | **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** | **Días máximos  respuesta (10 días)** | **Días mínimos  respuesta (10 días)** |
|
| 120 - SMVL | 3 | 4 | 10 | 1 |
| 132 - GI |  | 9 | 11 | 4 |
| 140 - OAJ |  | 10 | 10 | 10 |
| 130 - SPI | 4 | 6 | 10 | 1 |
| 110 - SG - Talento Humano | 6 | 4 | 9 | 2 |
| 110 - SG - Contratos | 1 | 7 | 11 | 1 |
| 150 - OAP |  | 8 | 10 | 5 |
| 133 - GASA |  | 10 | 10 | 10 |
| 110 - SG - Financiera |  | 9 | 9 | 9 |
| 110 - SG - Sistemas | 4 |  | 4 | 4 |
| 110 - SG - Gestión Documental | 10 |  | 10 | 10 |
| **Total** | **5** | **7** | **9** | **5** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022- Atención al Ciudadano

En cuanto a los días máximos de respuesta para las peticiones entre autoridades y solicitudes del Concejo 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 06 de octubre de 2022 fueron: Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial con 26 días, Gerencia de Intervención y Almacén con 13 días, Subdirección de Producción e Intervención con 12 días y Oficina Asesora Jurídica 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  respuesta**  **(10dias)** | **Días mínimos  respuesta**  **(10dias)** |
|
| 120 - SMVL | 4 |  | 26 | 1 |
| 132 - GI | 9 |  | 13 | 2 |
| 140 - OAJ | 7 | 6 | 11 | 0 |
| 130 - SPI | 5 |  | 12 | 1 |
| 110 - SG - Talento Humano | 2 |  | 3 | 1 |
| 110 - SG - Contratos | 3 |  | 5 | 1 |
| 100 -DG | 10 |  | 10 | 10 |
| 150 - OAP | 7 |  | 10 | 3 |
| 133 - GASA | 8 |  | 10 | 3 |
| 110 - SG - Almacén | 11 |  | 13 | 8 |
| 131 - GP | 4 |  | 4 | 4 |
| **Total** | **6** | **6** | **11** | **3** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - Atención al Ciudadano

En cuanto a los días máximos de respuesta para las peticiones que se deben atender dentro de los 5 días, 1 y 10 días hábiles, según Ley 1755 de 2015, la dependencia que superó el tiempo legalmente establecido con corte a 06 de octubre de 2022 fue la Gerencia de Intervención con 11 días (ver tabla 11).

Tabla 11. Días de respuesta por dependencia, peticiones de entre 1 y 10 días Ley 155 de 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SOLICITUD INFORMES**  **POR LOS CONGRESISTAS**  **(5) días** | **SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL**  **(1-10 días)** | **Días máximos  respuesta**  **(1- 10 días)** | **Días mínimos  respuesta**  **(1- 10 días)** |
|
| 120 - SMVL |  | 3 | 3 | 2 |
| 132 - GI |  | 7 | 11 | 3 |
| 140 - OAJ | 4 | 3 | 7 | 2 |
| 130 - SPI |  | 4 | 4 | 4 |
| 110 - SG - Contratos |  | 4 | 10 | 0 |
| 100 -DG |  | 4 | 8 | 2 |
| 150 - OAP |  | 5 | 10 | 1 |
| **Total** | **4** | **4** | **7** | **2** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022- Atención al Ciudadano

1. **ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO**

El componente de Atención al Ciudadano realizó seguimiento a las respuestas con corte a 06 de octubre de 2022, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015) (ver tabla 12).

Tabla 12. Estado de las peticiones III Trimestre 2022

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ESTADO PQRSFD** | **Cantidad** | **%** |
| Con respuesta dentro de términos | 1579 | 95% |
| En trámite, dentro de términos para dar respuesta | 46 | 3% |
| Con acuse de recibo extemporáneo | 26 | 2% |
| Respondida fuera de términos | 10 | 1% |
| **TOTAL** | **1661** | **100%** |

Fuente: Bases de Datos ACI 2022- Atención al Ciudadano

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, se evidencia que **1579** peticiones corresponden al 95% de los requerimientos se han cerrado con respuesta dentro de los términos**, 46** es decir el 3% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **26** requerimientos, es decir el 2% presentan acuse de recibo extemporáneo y finalmente, **10** requerimientos, es decir el 1% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

## ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1661** peticiones que ingresaron durante el tercer trimestre, **1579** ya tienen respuesta, **31** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **3** peticiones de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **8** peticiones entre autoridades de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **4** peticiones de proposiciones del Concejo se encuentran en trámite y dentro de términos, **26** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Gerencia de Intervención, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Subdirección de Producción e Intervención, y Almacén, **10** peticiones fueron respondidas fuera de términos por parte de las dependencias Gerencia de Intervención, Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Subdirección de Producción e Intervención y Contratos, (ver tabla 13).

Tabla 13. Estado de las peticiones por dependencia



Fuente: Bases de Datos ACI 2022 - 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 salvaguardar 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 Secretaria General de la entidad que ostenta la figura de Defensora del Ciudadano, tales como:

* Punto Atención al Ciudadano Sede Administrativa: Se brindó servicio hasta el 04/08/2022 en la Calle 26 N° 57-41 piso 8 / Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm. y de 2:00 pm a 4:30 pm.  A partir del 09/08/2022 se realizó el traslado de Sede Administrativa a la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 / Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua, a este punto de atención se le realizó adecuación de acuerdo a la contemplado en la NTC 6047 de 2013, para el acceso peatonal y ascensores que facilitan el acceso a los ciudadanos en condiciones de discapacidad, teniendo en cuenta a las personas con movilidad reducida o en estado de discapacidad. Señalización de ingreso, iluminada, clara, legible, digiturno para la asignación de turnos, ventanilla de correspondencia para la radicación de documentos, sala de espera, con disponibilidad de sillas prioritarias, disponibilidad de baños públicos y baño para personas con discapacidad.
* Punto Atención al Ciudadano Sede la Elvira: Se brindó servicio hasta el 02/09/2022 en la Calle 22 D N° 120 -40 / Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm. y de 2:00 pm a 4:30 pm, teniendo en cuenta que este punto tenía baja afluencia de ciudadanía y por su ubicación se convertía en una barrera de acceso geográfica, por lo cual se tomó la decisión del cierre y brindar el servicio en la nueva Sede Administrativa, la cual cuenta con dos módulos de atención uno de ellos dispuesto para la atención preferencial.
* A partir del 05 de septiembre se habilitó el botón de agendamiento de cita presencial en la página web de la entidad, en el que la ciudadanía puede agendar sus citas presenciales.
* El área de Comunicaciones ha impulsado diferentes estrategias de comunicación externa a través de las redes sociales, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan los canales de atención para la interposición de sus requerimientos.
* Se realizó seguimiento telefónico aleatorio a las respuestas PQRSFD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitación y denuncias), elaborando el informe correspondiente el cual fue publicado en la página web de la entidad sección Ley de transparencia y acceso a la información <https://www.umv.gov.co/portal/informe-resultados-de-encuesta-telefonica/>
* Se realizó la 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 continúan remitiendo correos electrónicos de alerta preventiva para las peticiones que están próximas a vencer y/o vencidas al profesional responsable, con copia a su jefe inmediato, en procura de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición.
* Se ha garantizado la atención a la ciudadanía mediante el canal presencial, virtual, telefónico y escrito.
* Durante el III trimestre se realizó la actualización del Procedimiento Gestión de Requerimientos V12, el cual fue divulgado a través del correo la UMV te informa y publicado en Sisgestión.
* Se actualizó la carta de trato digno a la ciudadanía, de acuerdo a las recomendaciones de la Veeduría Distrital, en materia de lenguaje claro.
* 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 **1661** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **1579.**
* Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recepcionó 1661 peticiones y durante el segundo trimestre 1667 peticiones, disminuyendo la cifra en 6 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 Ley 1755 de 2015 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 tercer trimestre de 2022 se realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020), dirigida a las dependencias de Contratos, Secretaría General, Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario, Financiera, Sistemas y Gestión Documental; en la que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales, ciclo de las PQRSFD dentro de la UAERMV, proceso de elaboración respuesta, organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones y términos y notificaciones del derecho de petición.
* 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.

## RECOMENDACIONES

* Informar a los responsables de generar respuesta, sobre el aumento en los días de gestión de las peticiones, ya que, para este trimestre, seis (6) dependencias las atendieron fuera de los términos; de las cuales quince (15) corresponden a peticiones entre autoridades, nueve (9) a peticiones de interés general, cuatro (4) a reclamos, tres a Organismos de Control, y tres (3) proposiciones del Concejo.
* Se recomienda a las dependencias Gerencia de Intervención y Subdirección de Producción e Intervención, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectaciones a malla vial por ejecución de obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones e inconformidad por trabajos en horario nocturno, con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes dirigidas a optimizar la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.
* Se recomienda fortalecer los procesos de inducción, reinducción y jornadas de cualificación para mejorar la prestación del servicio frente a los servicios que oferta la entidad, teniendo en cuenta los grupos de valor y las características de la ciudadanía.
* Se recomienda la solicitud a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos de ley, tomar acciones urgentes para cumplir con la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD, y que las mismas sean documentadas a través de planes de mejora.
* Se solicita que todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de un número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera un número de salida.
* Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).
* Se solicita a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia [correspondencia@umv.gov.co](mailto:correspondencia@umv.gov.co) para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. En caso de que por omisión o error se envíe desde otro correo, se adjunte la prueba de envío en Orfeo.
* Para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, se solicita que las respuestas a peticiones por parte de las dependencias y sus anexos se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.
* 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.
* Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato APIC-FM-003, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en cartelera virtual de Atención al Ciudadano.
* Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
* A continuación, se relacionan los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Tabla N° 14. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones

|  |  |
| --- | --- |
| **Modalidad** | **Tiempo de Respuesta** |
| Derecho de Petición de Interés General | 15 días hábiles |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15 días hábiles |
| Queja | 15 días hábiles |
| Reclamo | 15 días hábiles |
| Sugerencia | 15 días hábiles |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | 15 días hábiles |
| Felicitación | 15 días hábiles |
| Solicitud de acceso a la información | 10 días hábiles |
| Solicitud de copias | 10 días hábiles |
| Consulta | 30 días hábiles |

Fuente: Ley 1755 de 2015

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

Tabla N° 15. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

|  |  |
| --- | --- |
| **Modalidad** | **Tiempo de Respuesta** |
| 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 por 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. |

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 12 <https://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/ESTRATEGICOS/APIC/APIC-PR-001_V12_Procedimiento_gestion_de_requerimientos_PQRSFD_APIC-PR001.xls> 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”**, <https://www.umv.gov.co/portal/wp-content/uploads/2021/02/RESOLUCION-484-2020-PARA-FIRMAR-SEIS-FIRMADOIC-2.pdf>

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

