



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV

INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y
DENUNCIAS (PQRSFD)
I TRIMESTRE 2023

SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero, febrero y marzo de 2023



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023	3
3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES.....	4
3.1 Denuncias por Actos de Corrupción.....	6
4. TEMAS.....	6
4.1 Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos:.....	7
5. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN	7
5.1 Chat Virtual:	8
6. PQRSFD POR LOCALIDADES	9
7. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	10
8. DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	11
10. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	14
11. DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO	16
12. CONCLUSIONES.....	17
13. RECOMENDACIONES	17

1. 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 enero al 31 de marzo de 2023, 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.

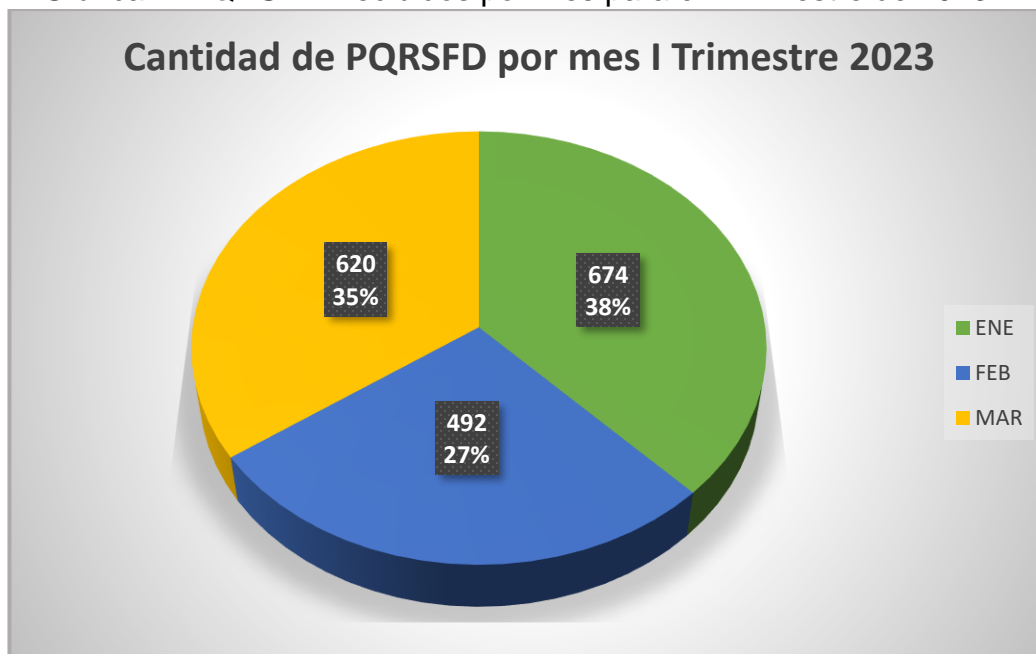
Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio 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 Oficina Asesora Jurídica, Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Secretaría General y Gerencia de Intervención.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2023 con corte a 31 de marzo de 2023.

2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el primer trimestre recepcionó un total de **1786** 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 I Trimestre de 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Tabla N°1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2023

MES	CANTIDAD	%
ENERO	674	38%
FEBRERO	492	27%
MARZO	620	35%
TOTAL	1786	100%

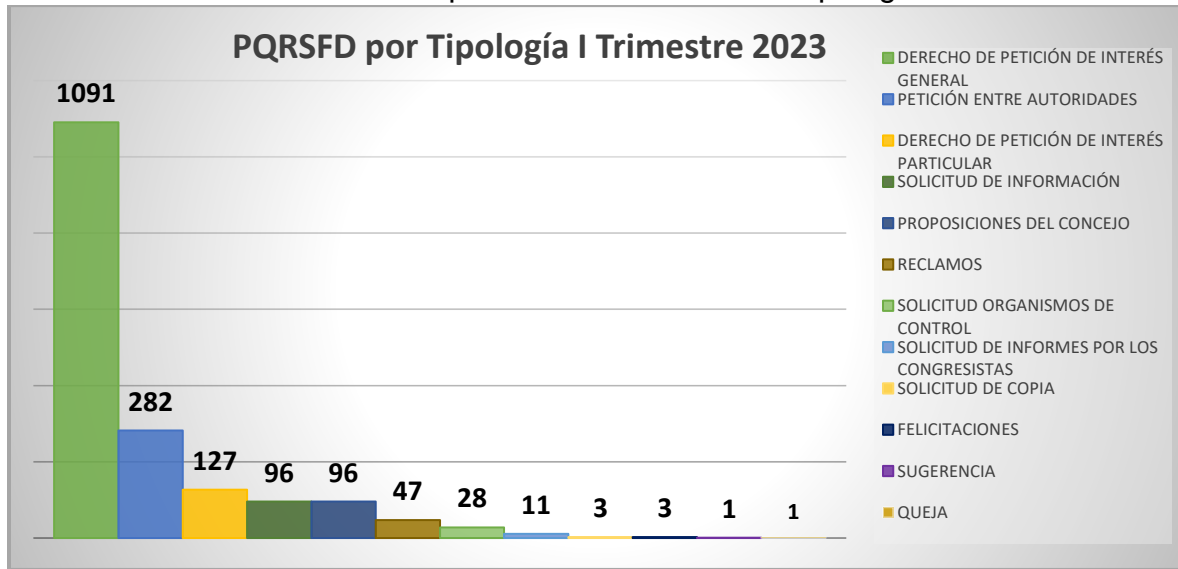
Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Comparando los tres meses, se observa que el mes enero es el que presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 1786 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2023, **(1091)** el 61% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(282)** el 16% corresponde a Petición entre Autoridades, **(127)** el 7% corresponde a Derecho de Petición de Interés Particular, **(96)** el 5% corresponden a Solicitud de Información y Proposiciones del Concejo y **(47)** el 3% corresponde a Reclamos ver gráfica 2 y tabla 2).

Gráfica 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología I Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología I Trimestre 2023

TIPO DE PETICIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	479	258	354	1091	61%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	73	85	124	282	16%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	12	9	7	28	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	25	38	33	96	5%
RECLAMOS	18	18	11	47	3%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	24	37	35	96	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	38	44	45	127	7%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	3	3	0%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	4	3	4	11	1%
FELICITACIONES	0	0	3	3	0%
SUGERENCIA	0	0	1	1	0%
QUEJA	1	0	0	1	0%
TOTAL	674	492	620	1786	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

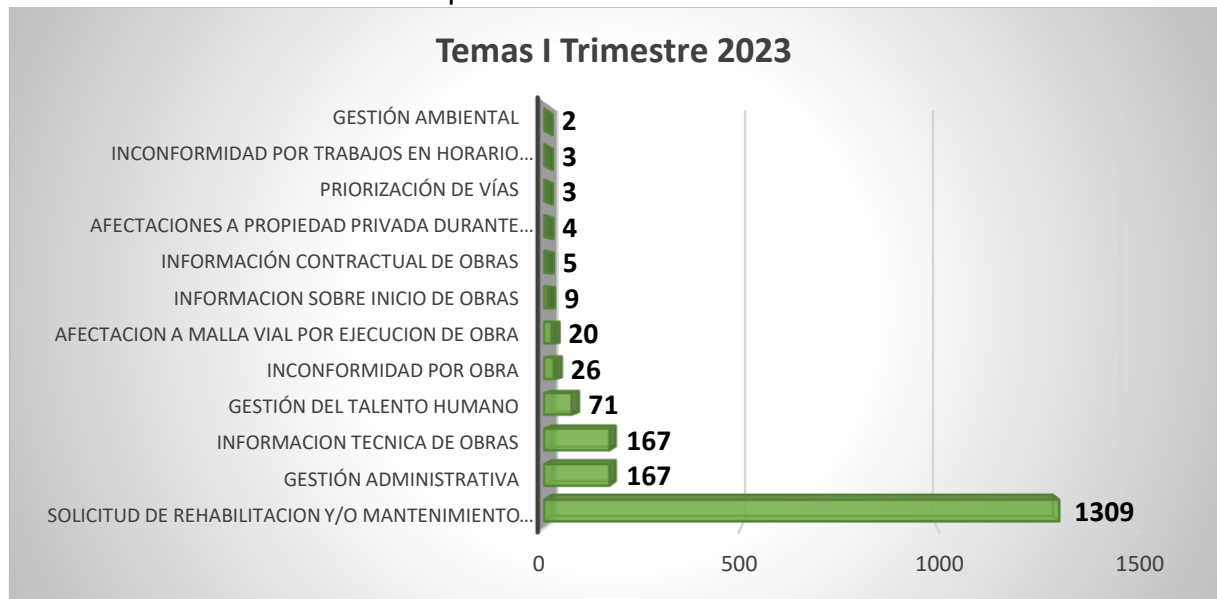
Lo anterior permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante el Derecho de Petición de Interés General, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV; las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades 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 enero al 31 de marzo de 2023, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

4. TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el primer 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 I Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema I Trimestre 2023

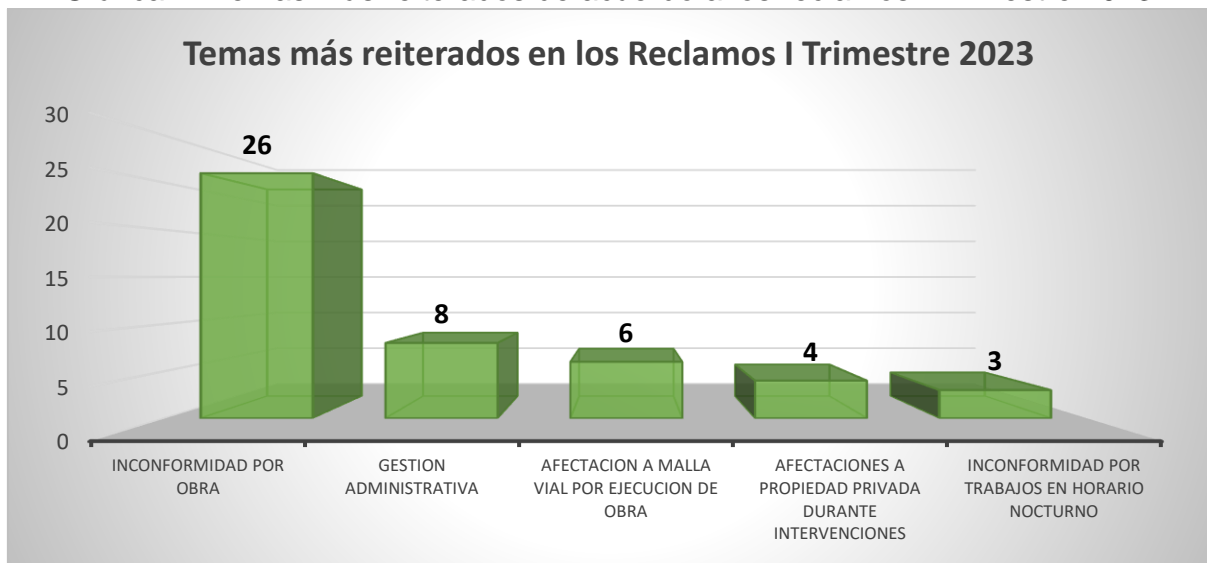
TEMAS	E NE	FEB	MAR	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	535	336	438	1309	73%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	62	52	53	167	9%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14	24	33	71	4%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	39	57	71	167	9%
INCONFORMIDAD POR OBRA	14	7	5	26	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	2	4	3	9	1%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	1	1	1	3	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	1	1	3	5	0%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	4	7	9	20	1%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	0	1	3	4	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	1	0	2	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	1	1	1	3	0%
TOTAL	674	492	620	1786	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 73%, seguido por la Gestión Administrativa y la Información Técnica de Obras con un 9% 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”.

4.1 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 26 peticiones, seguido de la gestión administrativa con 8 peticiones, en tercer lugar, la afectación a malla vial por ejecución de obra con 6 peticiones y en cuarto lugar las afectaciones a propiedad privada con 4 peticiones (ver gráfica 4).

Gráfica 4. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos I Trimestre 2023

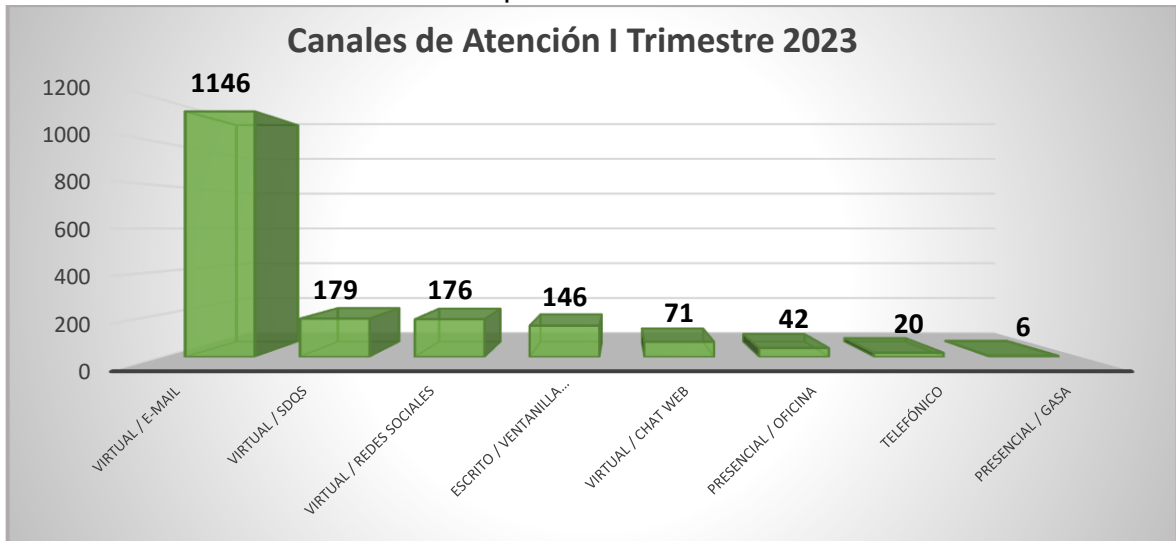


Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

5. 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. La gráfica 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 I Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 4. PQRSFD recibidas por Canal de Atención I Trimestre 2023

CANALES	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	363	373	410	1146	64%
VIRTUAL / SDQS	61	27	91	179	10%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	37	39	70	146	8%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	156	13	7	176	10%
TELEFÓNICO	9	6	5	20	1%
PRESENCIAL / GASA	1	4	1	6	0%
PRESENCIAL / OFICINA	4	15	23	42	2%
VIRTUAL / CHAT WEB	43	15	13	71	4%
TOTAL	674	492	620	1786	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 64% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / SDQS y virtual / redes sociales con un 10%, en tercer lugar, el escrito / ventanilla de correspondencia con un 8% y en cuanto lugar, el virtual / chat web con un 4%.

5.1 Chat Virtual: Durante el primer trimestre de 2023 se realizó seguimiento al funcionamiento del chat virtual, con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mejorando los canales de atención, de tal manera que se conectaron los mensajes directos de las redes sociales Instagram y Facebook con el chat virtual de la entidad, recibiendo a través del Messenger de Facebook 38 mensajes y directamente del chat virtual 193 brindando información y orientación en tiempo real en total a doscientos treinta y uno (231) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de ciento dieciocho (118) segundos, una duración promedio de atención por chat de 17 minutos, cincuenta y dos segundos, (17'52'') y 15 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el primer trimestre se recibieron a través de este canal 71 peticiones (ver tabla 5).

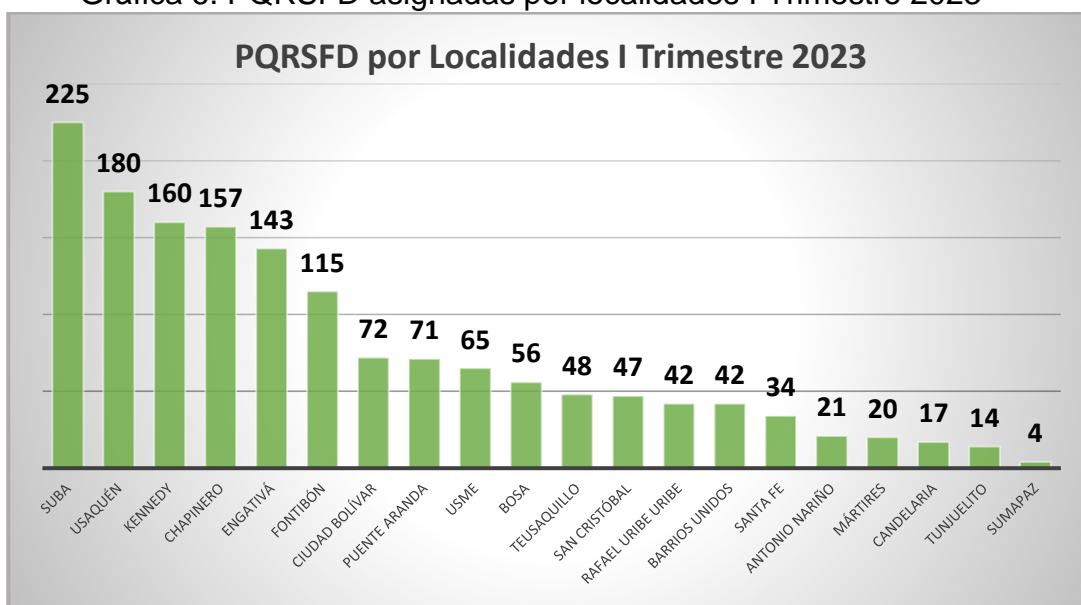
Tabla N° 5. Reporte Chat Virtual – I Trim 2023

Reporte Chat Virtual UMV I Trimestre 2023												
Fecha de inicio: 01.01.2023 Fecha de finalización: 31.03.2023												
Informe global por sitios												
Sitio	Chats aceptados	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	193	3	0	3	6							
Facebook Unidad de Mantenimiento Vial	38	6	0	6	17							
TOTAL	231	9	0	9	23							
Informe del sitio Chat Virtual UMV												
agente	Chats aceptados	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)	Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas	Bloqueo de clientes
Diana Marcela Vega Barrios(diana.vega@umv.gov.co)	193	0	0	3	6	491:30:41	562:39:42	118	0:17:52	15	14	0
TOTAL	193	0	0	3	6	23d 04:33:35	23d 10:39:42	118	0:17:52	15	14	0

Fuente: Reporte Chat virtual I Trimestre 2023 – Web Master

6. 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 primer trimestre fueron Suba con 225, Usaquén con 180, Kennedy con 160, Chapinero con 157, Engativá con 143, y Fontibón con 115. (ver gráfica 6 y tabla 6).

Gráfica 6. PQRSFD asignadas por localidades I Trimestre 2023


Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

 Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 3 – C.P.111071
 PBX:(+57) 601-3779555 - Información: Línea 195

www.umv.gov.co

Tabla N° 6. PQRSFD asignadas por localidades I Trimestre 2023

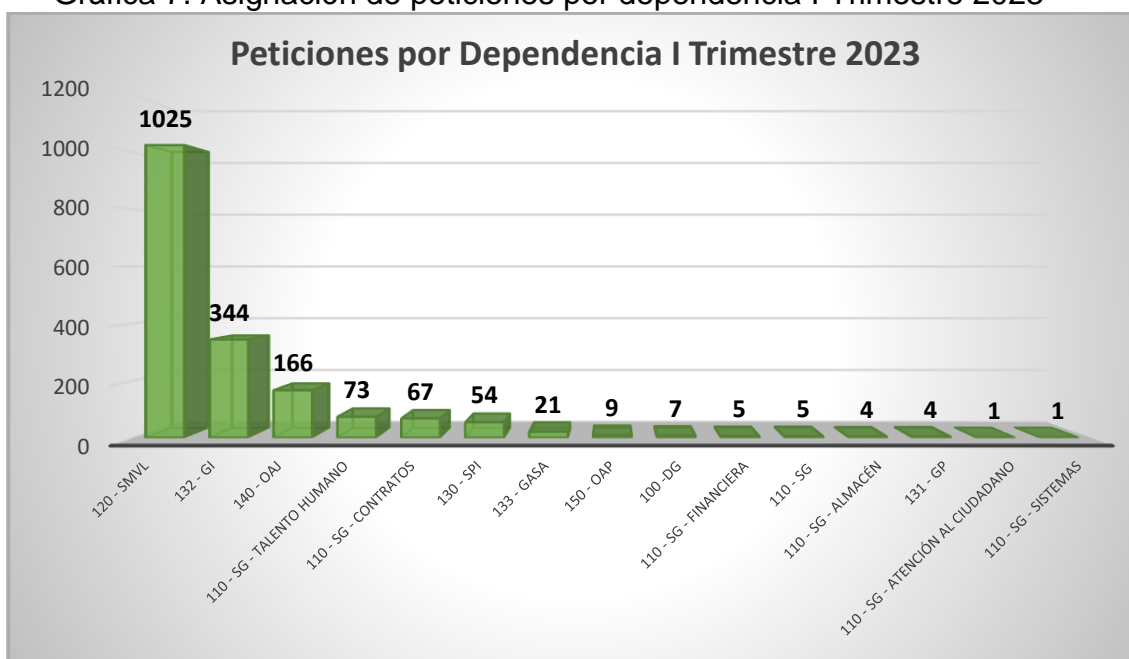
LOCALIDADES	TOTAL
SUBA	225
USAQUÉN	180
KENNEDY	160
CHAPINERO	157
ENGATIVÁ	143
FONTIBÓN	115
CIUDAD BOLÍVAR	72
PUENTE ARANDA	71
USME	65
BOSA	56
TEUSAQUILLO	48
SAN CRISTÓBAL	47
RAFAEL URIBE URIBE	42
BARRIOS UNIDOS	42
SANTA FE	34
ANTONIO NARIÑO	21
MÁRTIRES	20
CANDELARIA	17
TUNJUELITO	14
SUMAPAZ	4
SIN INFORMACIÓN	253
TOTAL	1786

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

7. 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 I Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Tabla N° 7. Asignación de peticiones por dependencia I Trimestre 2023

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - SMVL	1025	57%
132 - GI	344	19%
140 - OAJ	166	9%
110 - SG - Talento Humano	73	4%
110 - SG - Contratos	67	4%
130 - SPI	54	3%
133 - GASA	21	1%
150 - OAP	9	1%
100 -DG	7	0%
110 - SG - Financiera	5	0%
110 - SG	5	0%
110 - SG - Almacén	4	0%
131 - GP	4	0%
110 - SG - Atención al Ciudadano	1	0%
110 - SG - Sistemas	1	0%
TOTAL	1786	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Como se observa en la gráfica anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el primer trimestre fue la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con un total de **1025**, seguido por la Gerencia de Intervención con **344**, en tercer lugar, la Oficina Asesora Jurídica con **166**, y, en cuarto lugar, Talento Humano con **73**.

8. 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 bajo seguimiento con corte a 10 de abril de 2023, fue la Gerencia de Intervención con una petición de 30 días, Talento Humano con una petición de 20 días y Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con una petición de 19 días (ver tabla 8).

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

Dependencia	Derecho Petición Interés General	Derecho Petición Interés Particular	Felicitación	Reclamo	Queja	Sugerencia	Días máximos de respuesta (15 días)	Días mínimos de respuesta (15 días)
120 - SMVL	4	9		3			19	0
132 - GI	12	12		11	13		30	3
140 - OAJ	8	7		3			15	3
110 - SG - Talento Humano	13	8				12	20	1
110 - SG - Contratos		7					14	1
130 - SPI	5	8		5			13	1
133 - GASA	9			7			13	4
150 - OAP		1					1	1
100 - DG			1				2	0
110 - SG - Financiera		6					9	2
110 - SG		15					15	15
131 - GP		12					14	11
Total	9	9	1	6	13	12	30	0

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - 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 bajo seguimiento con corte a 10 de abril de 2023 fueron: Gerencia de Intervención con 18 días y Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial con 16 días (ver tabla 9).

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

Dependencia	Solicitud Información	Solicitud Copia	Días máximos de respuesta (10 días)	Días mínimos de respuesta (10 días)
120 - SMVL	5		16	1
132 - GI	9		18	1
140 - OAJ	6		10	3
110 - SG - Talento Humano	6	3	9	2
110 - SG - Contratos	7		10	4
130 - SPI	5		9	1
133 - GASA	5		6	3
150 - OAP	6		10	4
100 - DG	8		8	7
110 - SG	9		9	9
110 - SG - Atención al Ciudadano	0		0	0
Total	6	3	18	0

Fuente: Bases de Datos ACI 2023- 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

bajo seguimiento con corte a 10 de abril de 2023 fueron: Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial con 21 días, Gerencia de Intervención con 20 días, Oficina Asesora Jurídica con 15 días, Subdirección de Producción e Intervención, Almacén y Gerencia Social Ambiental y de Atención al Usuario con 12 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 (10 días)
120 - SMVL	5		21	1
132 - GI	9		20	4
140 - OAJ	7	7	15	0
110 - SG - Talento Humano	4		7	2
130 - SPI	6		12	2
133 - GASA	8		12	4
150 - OAP	2		5	1
100 -DG	5		5	5
110 - SG	3		3	3
110 - SG - Almacén	7		12	4
110 - SG - Sistemas	3		3	3
Total	6	7	21	0

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - 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 bajo seguimiento con corte a 10 de abril de 2023 fueron: Contratos con 15 días y Gerencia de Intervención con 13 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 (5 - 10 días)	Días mínimos respuesta (5 - 10 días)
120 - SMVL		5	9	2
132 - GI		6	13	5
140 - OAJ	4	9	10	1
110 - SG - Talento Humano		5	5	5
130 - SPI		4	4	4
110 - SG - Contratos		6	15	2
110 - SG		5	5	5
100 -DG		5	5	5
Total	4	6	15	1

Fuente: Bases de Datos ACI 2023- Atención al Ciudadano

9. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Atención al Ciudadano realizó seguimiento a las respuestas con corte a 10 de abril de 2023, 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 I Trimestre 2023

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	1631	91%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	106	6%
Con acuse de recibo extemporáneo	27	2%
Respondida fuera de términos	21	1%
Vencida y sin respuesta	1	0%
TOTAL	1786	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023- Atención al Ciudadano

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre, se evidencia que **1631** peticiones corresponden al 91% de los requerimientos se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **106** es decir el 6% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **27** requerimientos, es decir el 2% presentan acuse de recibo extemporáneo, **21** requerimientos, es decir el 1% fueron respondidos fuera de los término de ley y finalmente, **1** requerimiento se encuentra vencido y sin respuesta.

10. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1786** peticiones que ingresaron durante el primer trimestre, **1631** ya tienen respuesta, **69** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **8** peticiones de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **22** peticiones entre autoridades de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **7** peticiones de proposiciones del Concejo se encuentran en trámite y dentro de términos, **27** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Gerencia de Intervención, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Producción e Intervención, y Almacén, **21** peticiones fueron respondidas fuera de términos por parte de las dependencias Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Gerencia de Intervención, Oficina Asesora Jurídica, Contratos y Gerencia Social Ambiental y de Atención al Usuario, (ver tabla 13).

Tabla 13. Estado de las peticiones por dependencia

Dependencia	Extemporás o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
120 - SMVL	3	58	964	1025	57%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Una (1) Petición de interés general, respondida fuera de términos Rad: 20231120027002. 2) Dos (2) Peticiones entre autoridades, de las cuales 1 se encuentra respondida fuera de términos Rad: 20231120005402 y 1 tiene acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120006812.
132 - GI	30	18	296	344	19%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Nueve (9) Peticiones de interés general, de las cuales 5 presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120000202, 20231120006162, 20231120011052, 20231120013312, 20231120024482 y 4 están respondidas fuera de términos Rad: 20231120006682, 20231120015732, 20231120016482 y 20231120018992. 2) Un (1) Reclamo con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120003622. 3) Diecinueve (19) Peticiones entre autoridades de las cuales 5 están respondidas fuera de términos Rad: 20231120011782, 20231120012642, 20231120015062, 20231120015102, 20231120022372 y 14 con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120009572, 20231120009862, 20231120010102, 20231120010342, 20231120010692, 20231120011392, 20231120012902, 20231120012982, 20231120013672, 20231120014362, 20231120014412, 20231120016052, 20231120017732, 20231120021352. 4) Una (1) Petición de Organismos de Control, vencida y sin respuesta Rad: 20231120037922.
140 - OAJ	10	12	144	166	9%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades, respondidas fuera de términos Rad: 20231120006572 y 20231120006772. 2) Dos (2) peticiones del Congreso, de las cuales 1 fue respondida fuera de términos Rad: 20231120013292 y 1 tiene acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120026032. 3) Seis (6) Peticiones del Concejo, de las cuales 2 están respondidas fuera de términos Rad: 20231120005682, 20231120020592 y 4 tienen acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120004222, 20231120009162, 20231120011662, 20231120022702.
110 - SG - Talento Humano	0	10	63	73	4%	
110 - SG - Contratos	1	0	66	67	4%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Una(1) Petición de Organismos de Control respondida fuera de términos Rad: 20231120000772.
130 - SPI	1	2	51	54	3%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Una(1) Petición entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120025892.
133 - GASA	3	1	17	21	1%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Tres (3) Peticiones entre autoridades respondidas fuera de términos Rad: 20231120035032, 20231120035092 y 20231120035102.
150 - OAP	0	1	8	9	1%	
100 - DG	0	1	6	7	0%	
110 - SG - Financiera	0	1	4	5	0%	
110 - SG	0	0	5	5	0%	
110 - SG - Almacén	1	0	3	4	0%	Revisión con corte a 10/04/2023: 1) Una (1) Petición entre autoridades con acuse de recibo extemporaneo Rad: 20231120030492.
131 - GP	0	2	2	4	0%	
110 - SG - Atención al Ciudadano	0	0	1	1	0%	
110 - SG - Sistemas	0	0	1	1	0%	
Total	49	106	1631	1786	100%	

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

11. 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:

- ✓ El 29/03/2023 se llevó a cabo el espacio de diálogo "Defensor(a) de la Ciudadanía más cerca de ti". Durante 2 horas ininterrumpidas los ciudadanos(as) presentaron sus inquietudes con un orden para el uso de la palabra, e inmediatamente la Defensora presentó una respuesta con el apoyo técnico por parte de un profesional del Sistema de Información Geográfica Misional y de Apoyo - SIGMA, en este espacio participaron 33 ciudadanos(as) recepcionando 11 PQRSFD.
- ✓ El área de Comunicaciones ha impulsado diferentes estrategias de comunicación externa a través de las redes sociales, con el objetivo de que la ciudadanía conozca 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 trimestral.
- ✓ 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.
- ✓ Se actualizó el procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR-001-V13, el cual se encuentra publicado en Sisgestión.

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

12. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1786** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **1631**.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 1786 peticiones y durante el cuarto trimestre de 2022, 1781 peticiones, aumentando la cifra en 5 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 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 primer trimestre de 2023 se realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020), dirigida a las dependencias de Oficina Asesora Jurídica, Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, Secretaría General y Gerencia de Intervención; 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.

13. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos de ley, tomar acciones de mejora para cumplir con la oportunidad en las respuestas,

en concordancia con la Resolución 484 de 2020 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad, ya que para este trimestre siete (7) dependencias las gestionaron fuera de los términos; de las cuales veintiocho (28) corresponden a peticiones entre autoridades, diez (10) a peticiones de interés general, seis (6) a proposiciones del Concejo, dos (2) a Organismos de Control, dos (2) a solicitud informe de Congresistas y una (1) a Reclamos.

- ✓ Se recomienda a las dependencias Gerencia de Intervención y Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectación 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 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 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 las peticiones recibidas a través de redes sociales, tener en cuenta la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”
- ✓ Con el propósito de garantizar la entrega de correspondencia, se solicita que las respuestas a peticiones y sus anexos por parte de las dependencias, 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-V3, 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 13 https://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/ESTRATEGICOS/APIC/APIC-PR-001_V13_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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ 