	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

N.º 43


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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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


**PERIODO EVALUADO:
ENERO A JUNIO DE 2023**

**Elaborado:
17 DE JUNIO DE 2023**

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
OBJETIVO	3
MARCO LEGAL	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	25

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE DEL INFORME:	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN - PQRSFD
TIPO DE INFORME:	Informe de ley artículo 76 de la ley 1474 de 2011
DESTINATARIOS:	Director General Comité Institucional de Control Interno CICCI
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Informe Trimestral de Gestión y Seguimiento a los requerimientos atendidos por la entidad en el primer semestre de 2023. Base de datos ACI suministrada por APIC del primer semestre 2023.
EMITIDO POR:	ORLANDO CORREA NUÑEZ
AUDITOR:	ROSA LILIANA CABRA SIERRA LUZ ADRIANA FRANCO GARCIA


DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las PQRSFD, recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, durante el primer semestre de 2023 acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en donde se establece:

“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

ALCANCE


El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSFD recibidas por la UAERMV, en el primer semestre de 2023 en atención al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

MARCO LEGAL

Tabla No. 1 Normas que regulan el objeto de seguimiento

NORMA	TEMA
Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1° artículo 23.	Derecho Fundamental de petición
Ley 1755 de 2015, artículo 14°.	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1437 de 2011, artículo 14.	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Resolución No. 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”

Fuente: Elaboración propia de OCI

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento, parte de la identificación de la dependencia que en la UMV tramita y hace seguimiento a las PQRSFD, presentadas por la ciudadanía; pasando por la verificación de los canales de atención con los que cuenta la entidad, la existencia y funcionamiento de link de acceso en la página web para interponer peticiones; el análisis de peticiones recibidas por la entidad en el primer semestre del año y el análisis de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de una muestra de las respuestas a las PQRSFD, presentadas por la ciudadanía en el primer semestre de 2023.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR, GESTIONAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD QUE LA CIUDADANÍA FORMULA A LA ENTIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN.

Es de señalar, que en el mes de mayo de 2023, se expidió el acuerdo No. 02 de 2023 “Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y las funciones de sus dependencias” en el que a través del artículo 6 se estableció en cabeza de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, la función de “Recibir, gestionar y realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que las respuestas que brinden las dependencias correspondientes en los términos de ley.”


Por otro lado, se identifica que para cumplir dicha función y garantizar la participación y derecho de petición de la ciudadanía, la entidad dispone de los siguientes canales de atención:

Canal Físico

De acuerdo con la información publicada en la página Web de la entidad <https://www.umv.gov.co/portal/>, se cuenta con un canal de atención físico ubicado en:

- Sede administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C

Canales Telefónico y Virtuales

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

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

- La línea telefónica (+57) 601-3779555 Ext.1001 -1002
- El correo electrónico de atención al ciudadano atenciónalciudadano@umv.gov.co y,
- Las redes sociales
- Chat virtual

- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – BOGOTÁ TE ESCUCHA**

En la página Web de la UAERMV, link: <https://www.umv.gov.co/portal/>, opción “Atención al Ciudadano”, los ciudadanos pueden presentar sus peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, en el cual es posible interponer peticiones en línea, consultar peticiones registradas en el sistema y a través de las redes sociales. Tal como se indica en la siguiente imagen:

Imagen No. 1 Canal Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha



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

Es de señalar, que si bien los canales de atención indicados con anterioridad, son identificados en la página Web de la entidad, el acto administrativo vigente (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” se encuentra desactualizado, dado que registra diferencia en cuanto a la información de los canales presenciales que a la fecha funcionan en la entidad. Como se muestra a continuación:


	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

Imagen No. 2. Canales oficiales de recepción de peticiones

ARTÍCULO 27. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. Cualquier persona podrá presentar ante la UAERMV peticiones de forma verbal o escrita a través de los siguientes canales oficiales:

N°	CANAL	UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Presencial	Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 57 – 41, torre 8, piso 8 Sede de Atención al Ciudadano: Calle 22d # 120-40 Predio La Elvira, Localidad Fontibón de la ciudad de Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Atención y recepción de documentos y requerimientos, ventanilla de correspondencia
2	Telefónico	Línea de atención al ciudadano: (+57-1) 377 9555 ext 1002 - Línea 195	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Atención, información y radicación de requerimientos
3	Virtual	Formato de SDQS Bogotá te Escucha que se encuentra en la Página Web: https://bogota.gov.co/sdqs/	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial - administrativo.
4		Correo electrónico atencionalciudadano@UAERMV.gov.co	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
5		Chat Virtual	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Atención, información y radicación de requerimientos
6		Redes sociales	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.

Fuente: Resolución 484 de 2020 de la UAERMV

2. ANALISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023


De acuerdo con los informes mensuales de PQRSFD, presentados por la entidad y el análisis propio de OCI, basado en la base de datos ACI, compartida por la Oficina de atención al ciudadano, la UAERMV, recibió un total de 3.547 PQRSFD en el primer semestre de 2023. A continuación, el número de peticiones recibidas por mes:

Tabla No. 2. Número de peticiones recibidas por mes

MES	No. PQRSFD
enero	674
febrero	492
marzo	620
abril	555
mayo	656
junio	550
Total general	3547

Fuente: Basada en la base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSFD.

Respecto de los canales de ingreso de las peticiones recibidas, se identificó que, para el primer semestre del año, el mayor número de peticiones ingresaron por email con 2.143 peticiones,

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

seguido del canal SDQS con 579; ventanilla de correspondencia con 325, redes sociales con 192, canal presencial oficina con 139, chat web con 126, canal telefónico con 37, presencial Gasa con 6. Como se muestra a continuación:

Tabla No. 3. Canales de ingreso de recepción de peticiones primer semestre 2023

Canal de Ingreso	No. PQRSDf	%
VIRTUAL / E-MAIL	2143	60,42%
VIRTUAL / SDQS	579	16,32%
ESCRITO/ VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	325	9,16%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	192	5,41%
PRESENCIAL / OFICINA	139	3,92%
VIRTUAL / CHAT WEB	126	3,55%
TELEFÓNICO	37	1,04%
PRESENCIAL / GASA	6	0,17%
Total, general	3547	100,00%


Fuente: Basada en la base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSDf.

A continuación, se presenta el número de PQRSDf, de acuerdo con tipología recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2023:

Tabla No.4 PQRSDf, por tipología- I semestre 2023

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN	No.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2088
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	571
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	222
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	217
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	215
RECLAMOS	115
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	67
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	22
SOLICITUD COPIA	15
FELICITACIONES	6
QUEJA	5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3
SUGERENCIA	1
Total general	3547

Fuente: Basada en la base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSDf.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MOVILIDAD</small> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

De lo anterior se tiene que las tipologías que representan el mayor número para el semestre son: Derecho de petición de interés General, con 2088; peticiones entre autoridades con 571 peticiones, solicitud de información con 222, derecho de interés particular con 217 y solicitud y proposiciones al concejo con 215. Las tipologías que tienen menor incidencia son felicitaciones con 6; queja con 5; denuncias por actos de corrupción con 3 y sugerencia con 1.


A continuación, la relación de PQRSFD, recibidas por dependencia en el primer semestre del 2023:

Tabla No. 5. PQRSFD, recibidas por dependencia en el primer semestre del 2023

DEPENDENCIA	No.	%
120 - SMVL	2090	58,92%
132 - GI	600	16,92%
140 - OAJ	368	10,37%
110 - SG - Talento Humano	143	4,03%
130 - SPI	105	2,96%
110 - SG - Contratos	101	2,85%
133 - GASA	32	0,90%
150 - OAP	20	0,56%
110 - SG	20	0,56%
100 - DG	15	0,42%
110 - SG - Financiera	12	0,34%
110 - SG - Almacén	10	0,28%
131 - GP	10	0,28%
180 - Oficina Control Disciplinario	8	0,23%
110 - SG - Atención al Ciudadano	7	0,20%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	2	0,06%
110 - SG - Sistemas	2	0,06%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	0,03%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0,03%
Total, general	3547	100%

Fuente: Basada en la base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSFD.

La anterior tabla muestra, que la dependencia que recibió mayor número de peticiones durante el semestre fue la Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local con 2.090, las cuales representan el 58,92% de las peticiones recibidas en el semestre, seguido de la Gerencia de Intervención con 600, las cuales representan el 16,92% del total recibido:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MOVILIDAD</small> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD y CALIDEZ DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTAS POR LA CIUDADANÍA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023.

A través del formato CEM-FM- 029 V1 “Formato selección muestra de auditoría” se definió una muestra óptima de 133 PQRSFD, los cuales se definieron aleatoriamente teniendo en cuenta la participación de todos los procesos que recibieron PQRSFD, durante el primer semestre de 2023 y la tipología asignada. En las siguientes dos tablas, se muestra el número de peticiones seleccionadas por dependencia y el número seleccionado por tipologías:

Tabla No.6. Numero de peticiones en muestra seleccionada por dependencia

DEPENDENCIA	NO. PQRSFD SELECCIONADA	%
120 - SMVL	48	36,09%
110 - SG - Talento Humano	20	15,04%
132 - GI	15	11,28%
140 - OAJ	12	9,02%
110 - SG - Contratos	9	6,77%
150 - OAP	6	4,51%
130 - SPI	5	3,76%
180 - Oficina Control Disciplinario	4	3,01%
131 - GP	3	2,26%
110 - SG - Financiera	2	1,50%
110 - SG - Atención al Ciudadano	2	1,50%
110 - SG - Almacén	2	1,50%
110 - SG	2	1,50%
110 - SG - Sistemas	1	0,75%
133 - GASA	1	0,75%
100 -DG	1	0,75%
Total general	133	100,00%

Fuente: Elaboración propia de OCI

Tabla No 7. Número de peticiones en muestra seleccionada por tipología

TIPOLOGÍA	No. PQRSFD SELECCIONADA	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	54	40,60%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	28	21,05%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	20	15,04%

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	11,28%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	5	3,76%
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	4	3,01%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1,50%
QUEJA	2	1,50%
SOLICITUD COPIA	1	0,75%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1	0,75%
RECLAMOS	1	0,75%
Total general	133	100,00%

Las 133 PQRSFD, fueron consultadas a través del sistema de Gestión Documental ORFEO y en la base de datos ACI, suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, con la finalidad de identificar la, coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas suministradas a los peticionarios.

Para realizar dicha verificación, se tuvo en cuenta la “Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital” en el que se definen los criterios de la siguiente manera:

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

COHERENCIA y COMPLETITUD: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.


CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

3.1 CLARIDAD Y CALIDEZ

Sea lo primero señalar que, dentro del análisis realizado, se tuvo en cuenta para los criterios de claridad y calidez, que las respuestas emitidas fueran comprensibles tanto en redacción como en el lenguaje y terminología utilizada y se emitieran en términos respetuosos. Tras el análisis de estos 2 criterios en la muestra de 133 peticiones, se pudo identificar que la totalidad cumplieron los criterios y las respuestas son emitidas con claridad y calidez.

3.2 COHERENCIA Y COMPLETITUD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

Frente a los criterios de coherencia y completitud, se identificó que de las 133 PQRSFD seleccionadas, ocho (8) no cumplen con los criterios, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA NO. 8. Observaciones OCI- Coherencia y completitud muestra seleccionada.

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI- INCUMPLIMIENTO CRITERIOS COHERENCIA Y COMPLETITUD
202311200 45222	110 - SG - Atención al Ciudadano	RECLAMOS	INCONFORMIDA D POR INTERVENCIÓN EN LA CALLE 63C ENTRE CARRERA 18 Y 19	202311800 47041	La respuesta incumple los criterios dado que la solicitud está encaminada a que se explique por qué se intervino una vía que a consideración del peticionario se encontraba en buen estado, cuando hay otras vías en mal estado. Sin embargo, la respuesta se centra en indicar que la vía mencionada en la solicitud ya se encontraba priorizada, sin explicar al ciudadano por qué esa vía se priorizo antes que otras y cuales fueron esos factores técnicos que se tomaron para priorizarla. No se evidencia respuesta de fondo.
202311200 02012	110 - SG - Contratos	DEREC HO DE PETICI ÓN DE INTERÉ S PARTIC ULAR	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATO DE INTERVENTORIA 1-021 DE 1996, 1- 022 DE 1996, 1- 562 DE 1996	202311500 10771	El peticionario, solicita la información del contrato de forma discriminada. Sin embargo, en la respuesta solo se indica que no es posible discriminar la información de dicha manera, sin indicar las razones de fondo por las cuales no es posible.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial


FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEM-FM-015

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI- INCUMPLIMIENTO CRITERIOS COHERENCIA Y COMPLETITUD
202311200 08352	110 - SG - Contratos	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATOS PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO VIGENCIA ENERO 2022. PRESUPUESTO CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS VIGENCIA ENERO 2022	202311500 14391	La respuesta no se emitió completa para la pregunta No. 20, dado que se preguntó por el número de contratistas que reportaron otros contratos de prestación de servicios con otras entidades de nivel nacional y distrital, y se respondió que no se tenía un consolidado de ese número, a pesar de que la entidad recolecta dicha información para cada uno de los contratos a través del formato de relación de contratos de prestación de servicios. Tampoco se realizó ampliación de plazo para dar respuesta a dicho punto de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
202311200 38232	110 - SG - Talento Humano	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION PERSONAS VINCULADAS A LA ENTIDAD CON DISCAPACIDAD	202311300 37171 202311300 53171	La respuesta es incompleta, dado que también se preguntaba si se han realizado ajustes razonables a unidades o puestos de trabajo especificando que ajustes se han realizado y/o ajustes en compromisos laborales. Pero no se hizo mención alguna sobre este aspecto en la respuesta.
202311200 41402	110 - SG - Talento Humano	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	AUDIENCIA PARA DILUCIDAR TEMA RELACIONADO CON PENSIONES	202311300 44351	La respuesta incumple con el criterio dado que, se solicita una audiencia por el peticionario, pero la entidad no responde en el sentido de indicar el por qué es o no, procedente la solicitud.
202311200 78662	110 - SG - Talento Humano	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE VACANTES DISPONIBLES EN LA PLANTA	202311100 70051	La respuesta no guarda coherencia respecto de la solicitud del ciudadano, la entidad profiere una respuesta sin tener en cuenta que, de acuerdo con la petición y soportes, el competente para responder al peticionario es la


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI- INCUMPLIMIENTO CRITERIOS COHERENCIA Y COMPLETITUD
			TEMPORAL DE LA ENTIDAD		Secretaría de Movilidad, y en consecuencia desconoció el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Ya que no remitió la solicitud por competencia a dicha entidad.
202311200 02832	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE PAGO POR UTILIZACION DE PREDIO EN LA CALLE 72B SUR # 88C 04 BARRIO SAN JORGE	202312000 11341 202312000 19021	La respuesta incumple los criterios, dado que, se solicitaba el pago de un predio que se encuentra sobre una malla vial local de tránsito público o su reubicación. Sin embargo, la entidad emite respuesta que no es de fondo, indicando que el corredor vial sería consultado en las bases de seguimiento y control con la finalidad de determinar la competencia en el proceso constructivo del corredor y que una vez se realizaran las consultas se informaría. Sin embargo, tampoco se evidencia que se informara con posterioridad al peticionario lo pertinente. En la respuesta no se informa de ampliación de plazo para dar respuesta de fondo de acuerdo con el artículo 14 de la ley 1474.
202311200 27142	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN CIV 19007854, 19010499, 19014248, 19010743, ENTRE OTROS	202312000 25671	La respuesta incumple los criterios dado que, la peticionaria solicita intervención de una vía, pero la entidad sustenta su respuesta solo indicando que no está priorizada. Sin argumentar las razones o la posibilidad de intervención en un futuro, o el análisis técnico para poder realizar su priorización

Fuente: Elaboración propia de OCI- Basada en los documentos evidenciados en ORFEO

3.3 OPORTUNIDAD

Sea lo primero indicar, que de acuerdo con la información filtrada por OCI, en la base de datos ACI, la entidad durante el primer semestre del año dio respuesta por fuera de los términos de

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

ley a 117 PQRSFD. Para el cálculo de esta cifra, la OCI, tuvo en cuenta la fecha de ingreso de las peticiones vs la fecha menor de envió y/o acuse de recibo de la petición.

Conteniendo los siguientes resultados por mes:

Tabla No. 9. PQRSFD, incumplidas por mes durante el I semestre 2023

MES	PQRS	PQRS FUERA DE TERMINO	%
enero	674	28	23,93%
febrero	492	18	15,38%
marzo	620	26	22,22%
abril	555	15	12,82%
mayo	656	11	9,40%
junio	550	19	16,24%
Total, general	3547	117	100%


Fuente: Basada en la base de datos ACI

Lo anterior, muestra como las PQRSFD, recibidas en el mes enero corresponden al porcentaje más alto de incumplimiento durante el semestre y las decepcionadas en el mes de mayo, representan el menor porcentaje de incumplimiento con un 9,40%. Respecto del número total de PQRSFD, por fuera de término de respuesta.

A continuación, el número de PQRSF, por fuera de término a cargo de cada dependencia, de acuerdo con la información filtrada en la base de datos ACI, para el primer semestre del 2023.

Tabla No. 10. PQRSFD, fuera de termino de respuesta- I semestre 2023

DEPENDENCIA	No. PQRSFD	PQRS FUERA DE TÉRMINO	%
132 - GI	600	44	37,61%
140 - OAJ	368	30	25,64%
120 - SMVL	2090	22	18,80%
130 - SPI	105	9	7,69%
110 - SG - Talento Humano	143	5	4,27%
133 - GASA	32	3	2,56%
110 - SG	20	1	0,85%
110 - SG - Almacén	10	1	0,85%

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

100 -DG	15	1	0,85%
110 - SG - Contratos	101	1	0,85%
150 - OAP	20	0	0,00%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	0	0,00%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0	0,00%
110 - SG - Sistemas	2	0	0,00%
131 - GP	10	0	0,00%
180 - Oficina Control Disciplinario	8	0	0,00%
110 - SG - Financiera	12	0	0,00%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	2	0	0,00%
110 - SG - Atención al Ciudadano	7	0	0,00%
Total general	3547	117	100%

Fuente: Basada en la base de datos ACI


Lo anterior muestra, que la dependencia con mayor número de respuestas extemporáneas es la Gerencia de Intervención con 44 peticiones, seguido de la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local con 30 y 22 peticiones respectivamente.

3.4 OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR OCI

A continuación, se realiza el reporte en cuanto a la oportunidad, de las PQRSDFD, seleccionadas en la muestra de 133 peticiones. Es de señalar que las observaciones van encaminadas a identificar términos de respuesta superiores a los establecidos por ley, teniendo en cuenta la fecha de recepción de la solicitud y la fecha menor de envío o acuse de recibo de la respuesta. Basadas en la información y documentación que reposa en los expedientes de Orfeo y radicados de cada una de las solicitudes analizadas.

Dentro de los documentos identificados en el Sistema de Gestión documental y los cuales son un criterio para definir la oportunidad de las PQRSDFD, analizadas se encuentran:

- Evidencias de envío de las respuestas suministradas al peticionario.
- Acuses de recibo, tanto de correspondencia como del Sistema Bogotá te escucha
- Evidencia de envío de comunicación de ampliación de plazo.
- Evidencia de envío de comunicación de traslado a la entidad competente y comunicación respectiva al peticionario.
- Evidencia de envío de los anexos referenciados en las respuestas.
- Evidencia de notificación por aviso en caso de respuestas suministradas a anónimos o peticionarios a los que no es posible realizar entrega efectiva de respuesta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

Es así como de la verificación de los factores anteriormente expuestos, se evidencia que, de las 133 PQRSFD analizadas, 20 no cumplen con el criterio de oportunidad, como se muestra a continuación:

Tabla No. 11. Observaciones OCI- oportunidad muestra seleccionada.

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Días hábiles legales para la	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI - OPORTUNIDAD:
202311200 52662	110 - SG	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION PARA CONSULTORIA DE GRADO	10	20231100051331	-Respuesta fuera de términos legales, se emitió la respuesta el 15 de mayo, 4 días después de la fecha oportuna - Si bien se encuentra en Orfeo el acuse de recibo de correspondencia, no se encuentra el de Bogotá te escucha.
202311200 38232	110 - SG - Talento Humano	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION PERSONAS VINCULADAS A LA ENTIDAD CON DISCAPACIDAD	10	20231130037171 20231130053171	-La respuesta no se emitió en términos legales. - En Orfeo no reposa soporte del aviso realizado para notificar al petitionerario
202311200 40652	110 - SG - Talento Humano	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD RECONOCIMIENTO Y PAGO DE PENSION SANCION	15	20231130043921	-La petición fue trasladada por competencia, 14 días después de su recepción desconociendo la ley 1755 de 2015, artículo 21. En donde se establece el término de 5 días para el traslado de la petición al competente.
202311200 41632	110 - SG - Talento Humano	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD SEGUIMIENTO A REUBICACION LABORAL POR VULNERACION A DERECHOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	15	20231130049291	-Respuesta por fuera de término, 6 días posteriores a fecha legal.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEM-FM-015

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Días hábiles legales para la	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI - OPORTUNIDAD:
202311200 02832	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE PAGO POR UTILIZACION DE PREDIO EN LA CALLE 72B SUR # 88C 04 BARRIO SAN JORGE	15	20231200011341 20231200019021	- En Orfeo no reposa soporte del aviso realizado para notificar al peticionario -En base de datos se reporta envío de respuesta por SDQS, sin embargo, no se encuentra la evidencia respectiva en Orfeo.
202311200 07172	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR HUECOS EN LA CALLE 99 CON CARRERA 11A	15	20231200008421	- Se encuentra acuse de recibo de traslado, pero no se registra prueba de envío de respuesta, en pagina web no registra notificación por aviso. - No se encuentra la evidencia de envío de comunicación a peticionario por SDQS.
202311200 27002	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD CANCELACION DEL PROYECTO DE CICLORUTA EN LA RONDA DEL RIO SAN FRANCISCO EN LA CALLE 22A ENTRE CARRERA 54 Y 66 CIUDAD SALITRE ORIENTAL	15	20231200033881	-La respuesta no se emitió en termino, se remitió 2 días después del término legal.
202311200 37192	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANDEN DE LA CARRERA 73A CON CALLE 81 CIV 10006126, 10006323	15	20231300036301 20231300044911	-Respuesta fuera de termino. - No reposa en el Sistema de Gestión Documental el Orfeo, la evidencia de la notificación realizada, sin embargo, es de aclarar que en la pagina Web institucional si se observó.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEM-FM-015

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Días hábiles legales para la	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI - OPORTUNIDAD:
202311200 39312	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR HUECO EN LA CARRERA 19A # 150	15	20231200043661	-Con acuse de recibo con 1 día posterior a la fecha oportuna de respuesta (15/días), verificado por Orfeo se envió correo electrónico a la peticionaria el 19 de abril 2023.
202311200 40842	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CARRERA 5A ESTE # 91 03 SUR - SDQS BTE 1444472023	15	20231200044811	-Se identificó que el correo remitido al IDU fue rebotado, sin que se observe subsanación de reenvío, acorde con lo indicado en la respuesta. -Siendo anónimo no se identificó AVISO por parte de la UAERMV, aun cuando el peticionario aportó correo, la respuesta fue remitida a dicho correo.
202311200 41362	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CALLE 22C # 130	15	20231200046911	-Se emitió respuesta extemporánea dado que la respuesta vencía el 21 de abril y de acuerdo con el radicado se emitió el 26 de abril 2023.
202311200 41992	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CALLE 40 SUR ENTRE AVENIDA BOYACA Y AVENIDA PRIMERO DE MAYO	15	20231200044931	-Se le dio respuesta al peticionario, indicando falta de competencia, posterior a los 5 días, entregado al peticionario 14 días hábiles después, desconociendo el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
202311200 43102	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN LA CALLE 60 A SUR CON CARRERA 19 A CIV: 19006547 ENTRE OTROS CIVS	15	20231200045821 20231200050661	Respuesta por fuera de termino. En la respuesta emitida por la UAERMV, la dirección del peticionario no coincide con los datos suministrados en la petición por éste para efectos de notificaciones, lo cual se corrobora en la certificación de planilla 472 "dirección errada". Sin correo electrónico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial


FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEM-FM-015

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Días hábiles legales para la	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI - OPORTUNIDAD:
			LISTADOS EN EL ADJUNTO			
20231120045092	120 - SMVL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE SEÑALIZACION EXISTENTE Y OTRAS CARACTERISTICAS EN LA CALLE 17 CON CARRERA 68D PARA EL DIA 11 DE OCTUBRE DE 2019	10	20231200045971	-Acuse de recibo por parte del peticionario, supera los 10 días, de respuesta otorgados por la Ley
20231120049992	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PUENTE DE INSTITUTO DE NIÑOS CIEGOS CARRERA 7A ESTE	15	20231200050951 20231200054531	-Aviso extemporáneo. Correo rebotado el 8 de mayo de 2023, y se publicó AVISO en la página de la UMV el 16 de mayo 2023. Art 69: CPACA: "el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días"
20231120063252	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CARRERA 52B # 24 67 SUR	15	20231200063651	-En el Orfeo, no se evidencia el certificado de planilla 472 de la respuesta emitida y con acuse de recibo de la peticionaria.
20231120058772	131 - GP	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	SOLICITUD DE APOYO POR EL NO PAGO DE UNOS DIAS	15	20231310060131	-Traslado extemporáneo, dado que el art 21 de las Ley 1755 de 2015, contempla que, ante la falta de competencia, se


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

Radicado UMV	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Días hábiles legales para la	No. Radicado de respuesta	OBSERVACIONES OCI - OPORTUNIDAD:
		PARTICULAR	TRABAJADOS DEL CONSORCIO MAKIAP			remite dentro de los 5 días después de su recepción.
20231120006162	120 - SMVL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CARRERA 78 ENTRE CALLE 6A BIS Y 8	15	20231320014971	-Respuesta fuera de término.
20231120024482	132 - GI	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CARRERA 106A ENTRE CALLE 153 Y 154A	15	20231320029281 20231320038051	-Respuesta fuera de término. -Se identifico devolución de la respuesta en físico por concepto "cerrado", se verifico el AVISO en la página de la UMV sin embargo no cuenta con el término dispuesto en el art 60 del CPACA 5 días.
20231120051002	180 - Oficina Control Disciplinario	QUEJA	QUEJA CONTRA CELADOR HECTOR FABIO CUNDUMI EN FRENTE DE OBRA EN LA TRANSVERSAL 80 CON CALLE 68A POR AMENAZA CONTRA CIUDADANO	15	20231800047921	-Se evidencia que en Orfeo no se encuentra la respuesta suministrada por la entidad al peticionario. Sin embargo, se deja la anotación en la base de datos ACI que la respuesta fue remitida desde el correo de un funcionario de la oficina OCDI, no obstante, es necesario que la trazabilidad de la petición repose en Orfeo, de acuerdo con lo dispuesto con el propósito de verificar oportunidad, claridad, calidez y oportunidad de la misma.

Fuente: Elaboración propia de OCI- Basada en los documentos evidenciados en ORFEO

De lo anterior se observa que, frente a la oportunidad en la respuesta a las peticiones, se presentan situaciones que requieren de acciones de mejora relacionadas con:

- Ausencia de acuses de recibo en el sistema documental Orfeo, respecto de las respuestas señaladas en la tabla anterior.

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	


- Debilidades en aplicación de los términos establecidos por la ley para realizar traslados de las peticiones en las que no se tiene la competencia.
- Ausencia de acuses de recibo de la plataforma Bogotá te escucha.
- Debilidad en el seguimiento de entrega efectiva de respuesta al peticionario
- Ausencia de notificaciones en el sistema documental Orfeo, cuando el peticionario es anónimo o no es posible llevar a cabo la entrega de la respuesta.

4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE PQRSFD PARA LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LOS RESULTADOS DE FURAG 2021

Sea lo primero, señalar que el día 7 de julio de 2023, de manera presencial se llevó a cabo aplicación de prueba de cumplimiento, con la finalidad de identificar el acatamiento de las recomendaciones realizadas para la política de servicio al ciudadano, relacionadas exclusivamente con la atención de PQRSFD. En donde se realizó la verificación de las siguientes recomendaciones:

TABLA No. 12 Seguimiento recomendación política servicio a la ciudadanía relacionadas con PQRSFD.

RECOMENDACIÓN FURAG 2021	OBSERVACIÓN OCI
Permitir que la consulta y radicación de PQRSFD está habilitada para dispositivos móviles	Se pudo evidenciar que la página web de la entidad, permite a través de dispositivos móviles realizar la consulta y radicación de PQRSFD.
Tener capacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad para la atención de llamadas de personas que hablen otras lenguas o idiomas diferentes al castellano.	Se pudo identificar que la atención del canal telefónico está a cargo de 4 profesionales de la Oficina de Atención al Ciudadano, sin embargo, ninguno de ellos hable un idioma diferente al castellano. Si bien es cierto el procedimiento de atención de PQRSFD, establece (grabación y posterior respuesta para las solicitudes en otros idiomas) Es necesario acatar las recomendaciones realizadas para la política.
Contar con operadores para la atención de personas en condición de discapacidad	Se pudo identificar que el equipo encargado de los canales de atención ha recibido capacitaciones en lenguaje de señas, sin embargo, solo 1 persona considera tener un nivel básico en lenguaje de señas. Razón por la cual es necesario que el equipo se siga capacitando.

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

<p>Contar con aplicaciones móviles, de acuerdo con las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con la ciudadanía</p>	<p>La entidad a la fecha no cuenta con aplicaciones móviles, como estrategia para interactuar de manera virtual con la ciudadanía. Se cuenta con el sitio web y chat virtual. Sin embargo, es necesario se realicen las gestiones necesarias que le permitan a la entidad atender la recomendación realizada.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia de OCI


De lo anterior se observa que, de 4 recomendaciones generadas para la política de servicio al ciudadano relacionadas con la atención de PQRSFD, 1 se acata y 3 requieren de acciones para su cumplimiento.

5. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NUMERAL 4.10 Índice de Transparencia y Acceso a la información pública (ITA) Página Web UMV

A continuación, se registra evaluación de seguimiento realizada al cumplimiento del Numeral 4.10 “Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos” registrada en la página web Institucional, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA:

Tabla No. 12. Cumplimiento numeral 4.1º ITA

NUMERAL ITA	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.	Subsanado durante el término de traslado de informe preliminar	Teniendo en cuenta que durante el traslado del informe preliminar, la dependencia realizó el ajuste del nombre del numeral 4.10 a “Informes trimestrales sobre acceso a la información quejas y reclamos”. Se tendrá por subsanado el numeral.
4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Cumple	Se evidencia en el numeral 4.10.1 “Informe trimestrales de solicitudes de acceso a la información”. En donde se pueden evidenciar el informe del primer trimestre de 2023.

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	


4.10.2. Informe sobre solicitudes de acceso a la información, el cual debe contener lo siguiente:	Cumple	En el numeral 4.10.2 se evidencia el informe de solicitudes de acceso a la información, acompañado de la base de datos ACI, para el trimestre.
4.10.2.a. número de solicitudes recibidas.	Cumple	Se evidencio que, para el primer trimestre de 2023, en el informe sobre solicitudes de acceso a la información en el Numeral 1. se identifica el número de solicitudes de información recibidas por mes, para un total de 96.
4.10.2.b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Cumple	En el informe en el numeral 5 se identifican los traslados por competencia
4.10.2.c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Cumple	El tiempo de respuesta a cada solicitud, se identifica en el anexo del informe "Base de datos I trimestre 2023."
4.10.2.d. número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Cumple	Se contempla en el numeral 4. Reportando que para el trimestre no se negó el acceso a la información.

Fuente: Elaboración propia de OCI- Basada en la información encontrada en la página web de la entidad.

La anterior tabla, muestra que los tres criterios evaluados por ITA, incluidos los literales del numeral 4.10.2, se cumplen.

CONCLUSIONES


1. La entidad tiene definida en su estructura, una oficina de atención al ciudadano encargada de recibir, gestionar y realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que las respuestas que brinden las dependencias correspondientes en los términos de ley.
2. La entidad tiene establecidos canales de atención físicos, telefónicos y virtuales, que permiten a la ciudadanía interponer las diferentes PQRSFD.

	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

3. Para el primer semestre del año, la entidad recibió un total de 3547 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 60.42% el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRSFD.
4. Las dependencias que recibieron mayor número de peticiones durante el semestre fueron la subdirección técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con un 58,92%, seguido de la Gerencia de Intervención y la Oficina Asesora Jurídica, con un 16,92% y 10,37% respectivamente.
5. Del análisis de una muestra de 133 PQRSFD, se identificó que los criterios de coherencia y calidad se incumplieron en 8 PQRSFD y el criterio de oportunidad se incumplió en 20 PQRSFD.
6. Del análisis de la atención a las recomendaciones emitidas por el Índice de Medición de Desempeño Institucional 2021 para la política de servicio al ciudadano, se identificó que de 4 recomendaciones relacionadas con la atención de PQRSFD, solo se ha acatado 1 recomendación y 3 requieren de acciones para procurar su cumplimiento.
7. La entidad cumple con los criterios establecidos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el numeral 4.10.

RECOMENDACIONES

1. Modificar el artículo 27 de la resolución 484 de 2020, con la finalidad que se actualicen los canales oficiales de recepción de peticiones de forma verbal o escrita, de acuerdo con las características actuales de estos.
2. Teniendo en cuenta que para contabilizar el termino de respuesta se toma el termino menor de acuse de recibo respecto del realizado por correspondencia y Bogotá te escucha se realiza las siguientes recomendaciones:
 - Actualizar el procedimiento APIC-PR-001-V13 Procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001, con la finalidad de incluir la actividad de cargue de respuesta al SDQS, de Bogotá te escucha, para la peticiones que son ingresadas por este medio.
 - Incluir una actividad en la que se establece el envío de la respuesta a las PQRSFS, además de correspondencia al equipo de atención al usuario, con la finalidad que se ingrese a Bogotá te escucha en el menor tiempo posible y se puedan disminuir los tiempos de respuesta.
 - Con la finalidad que quede documentado en el Sistema de Gestión de la entidad el menor termino de acuse de recibo, se recomienda cargue en Orfeo, los acuses de recibo arrojados por Bogotá te escuchan.
3. Establecer alertas en la base de datos ACI, que le permitan al proceso verificar que todos las PQRSFD, cuenten con acuse de recibo, o en su defecto con la respectiva notificación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEM-FM-015	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2022	

4. Socializar con las diferentes dependencias los términos para dar traslado por competencia a las PQRSF, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y realizar seguimiento y generar alertas frente al cumplimiento de la normatividad.
5. Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.
6. Sensibilizar a los integrantes de las diferentes dependencias respecto de la aplicación de criterios de coherencia, claridad y calidez en las respuestas suministradas.
7. En cumplimiento del rol de segunda Línea de defensa se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano, realizar seguimiento al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez en muestras de respuesta a PQRSFD, y remitir alertas y recomendaciones a los procesos que presenten incumplimiento de estos.
8. Realizar las acciones necesarias para atender las recomendaciones generadas en la evaluación de FURAG 2021, identificadas en la tabla No. 7
9. Se recomienda a las dependencias de la entidad, generar puntos de control al interior de sus procesos, que permitan el cumplimiento de los criterios de Coherencia, completitud, calidez y oportunidad frente al trámite de PQRSFD, procurando en todo momento el cumplimiento del procedimiento [APIC-PR-001-V13 Procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001](#), particularmente en lo relacionado con la responsabilidad de las dependencias de verificar la entrega efectiva de las respuestas a los peticionarios; cargue en el sistema de Gestión Documental de la entidad de los soportes respectivos; términos para realizar traslados por competencia

Atentamente,

ORLNADO CORREA NUÑEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Adriana Franco Garcia – Contratista OCI
Rosa Liliana Cabra Sierra – Contratista OCI

Radicado mediante memorando 20231600183013 del 26 de julio de 2023