



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV

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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y
SOSTENIBILIDAD

Abril, mayo y junio 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	4
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. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	11
10. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	12
11. CONCLUSIONES.....	14
12. RECOMENDACIONES	14

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 abril al 30 de junio de 2023, tiempo en el cual se gestionaron peticiones ciudadanas y peticiones entre autoridades.

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.

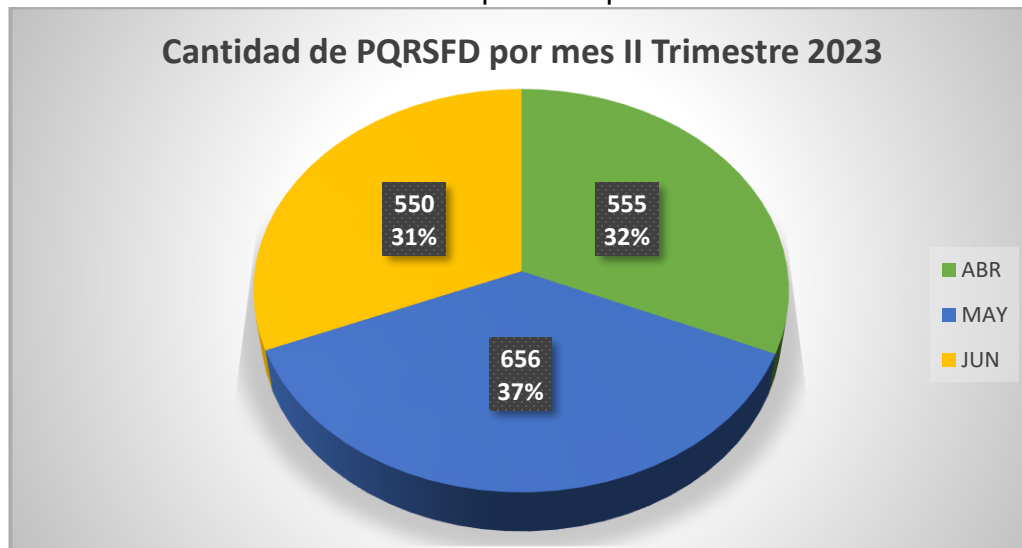
Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio 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 jornada de cualificación del Ciclo 1 Módulo 4 Gestión de Peticiones Ciudadanas dirigida a los colaboradores de las dependencias encargadas de emitir respuesta en la entidad.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2023 con corte a 30 de junio de 2023.

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el segundo trimestre recibió un total de **1761** 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 II Trimestre de 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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

MES	CANTIDAD	%
ABRIL	555	32%
MAYO	656	37%
JUNIO	550	31%
TOTAL	1761	100%

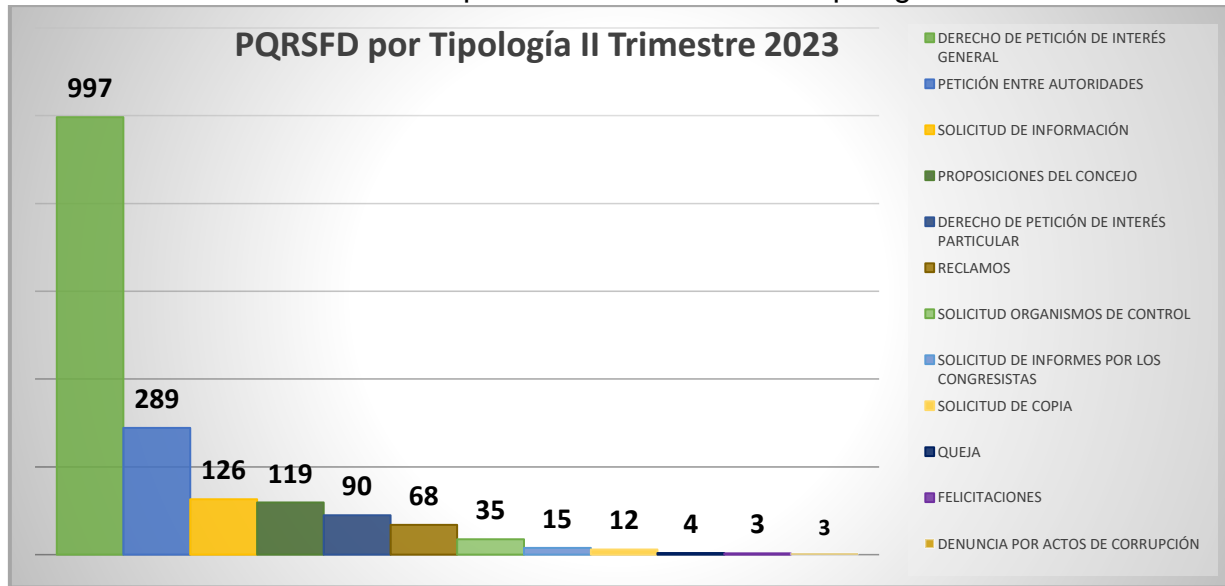
Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Comparando los tres meses, se observa que el mes de mayo 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 1761 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el segundo trimestre de 2023, **(997)** el 57% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(289)** el 16% corresponde a Petición entre Autoridades, **(126)** el 7% corresponde a Solicitud de Información, **(119)** el 7% corresponden a Proposiciones del Concejo y **(90)** el 5% corresponde a Derechos de Petición de interés particular y **(68)** el 4% corresponde a Reclamos ver gráfica 2 y tabla 2).

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



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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

TIPO DE PETICIÓN	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	297	405	295	997	57%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	97	88	104	289	16%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	3	17	15	35	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	43	43	40	126	7%
RECLAMOS	24	19	25	68	4%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	44	42	33	119	7%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	34	31	25	90	5%
SOLICITUD DE COPIA	1	4	7	12	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	7	6	2	15	1%
FELICITACIONES	1	1	1	3	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	2	3	0%
QUEJA	3	0	1	4	0%
TOTAL	555	656	550	1761	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

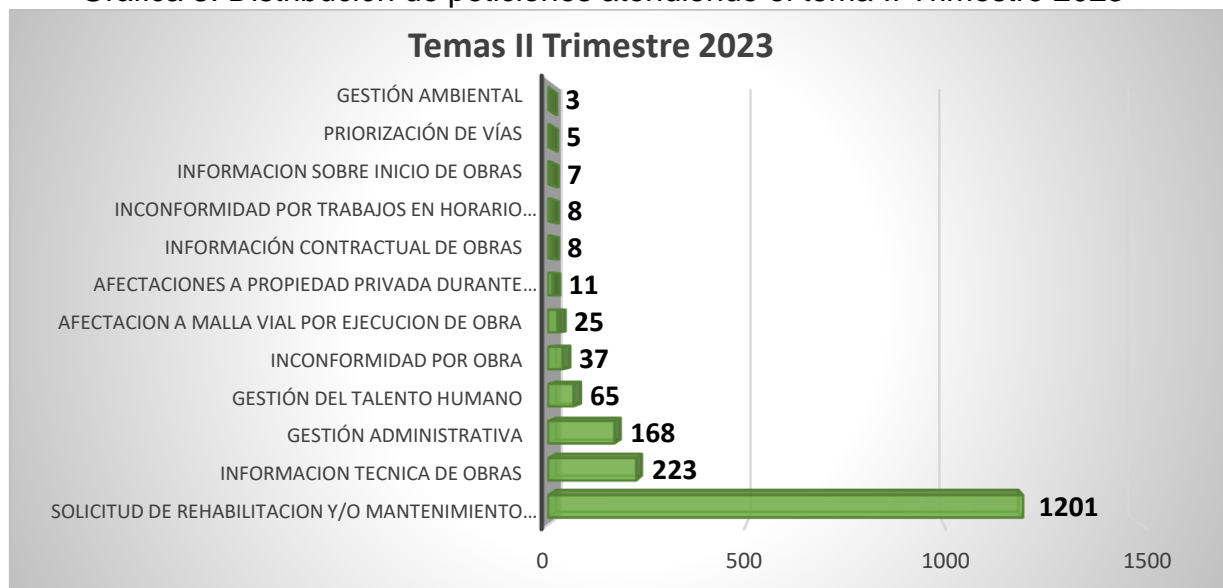
Lo anterior permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante el Derecho de Petición de Interés General, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV; las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades 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 abril al 30 de junio de 2023, se recibieron tres (3) 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 segundo 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 II Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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

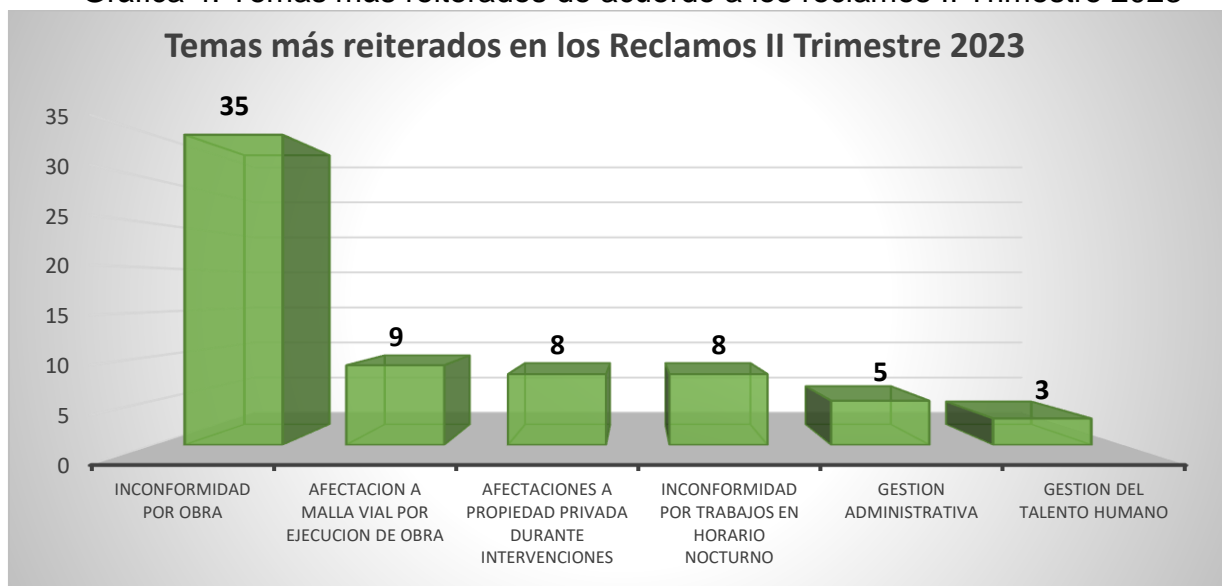
TEMAS	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	358	487	356	1201	68%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	57	55	56	168	10%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	29	17	19	65	4%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	79	66	78	223	13%
INCONFORMIDAD POR OBRA	14	12	11	37	2%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	3	2	2	7	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	3	2	3	8	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	3	4	1	8	0%
AFECCION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	6	6	13	25	1%
AFECCIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	1	3	7	11	1%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	1	1	3	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	1	1	3	5	0%
TOTAL	555	656	550	1761	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 68%, seguido por la Información Técnica de Obras con un 13% y en tercer lugar con un 10% la Gestión Administrativa. 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 35 peticiones, seguido de la afectación a malla vial por ejecución de obra con 9 peticiones, en tercer lugar, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones e inconformidad por trabajos en horario nocturno con 8 peticiones y en cuarto lugar la Gestión administrativa con 5 peticiones (ver gráfica 4).

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

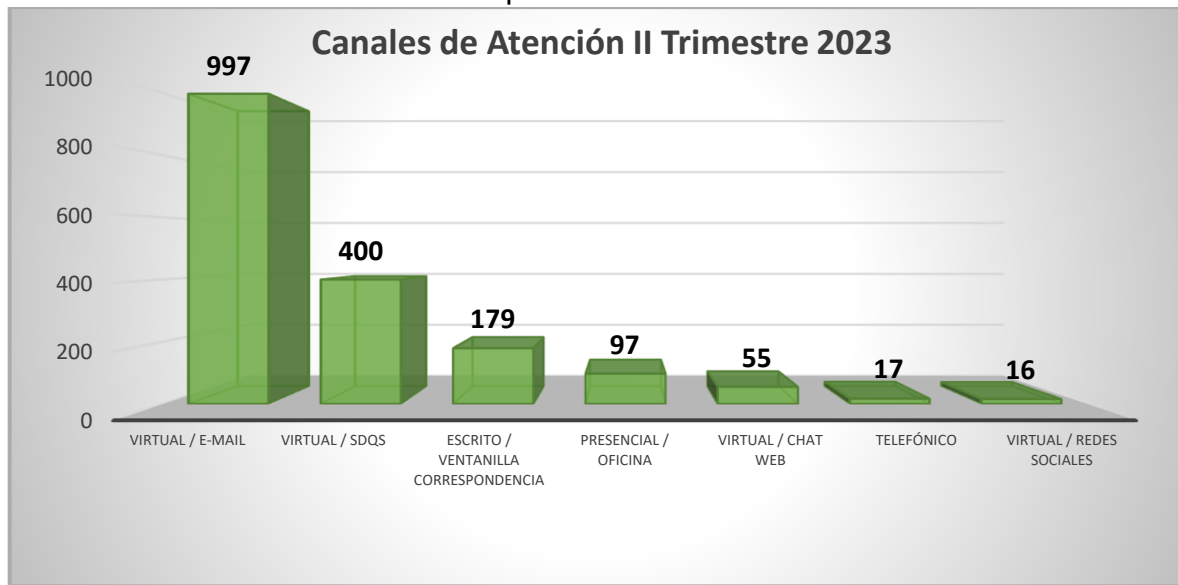


Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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 II Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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

CANALES	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	357	361	279	997	57%
VIRTUAL / SDQS	105	169	126	400	23%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	53	43	83	179	10%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	6	5	5	16	1%
TELEFÓNICO	3	6	8	17	1%
PRESENCIAL / OFICINA	17	46	34	97	6%
VIRTUAL / CHAT WEB	14	26	15	55	3%
TOTAL	555	656	550	1761	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 57% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / SDQS con un 23% en tercer lugar, el escrito / ventanilla de correspondencia con un 10% y en cuanto lugar, el presencial / oficina con un 6%.

5.1 Chat Virtual: Durante el segundo 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 24 mensajes y directamente del chat virtual 171 brindando información y orientación en tiempo real en ciento setenta y uno (171) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de un minuto 19 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos y 23 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el segundo trimestre se recibieron a través de este canal 16 peticiones (ver tabla 5).

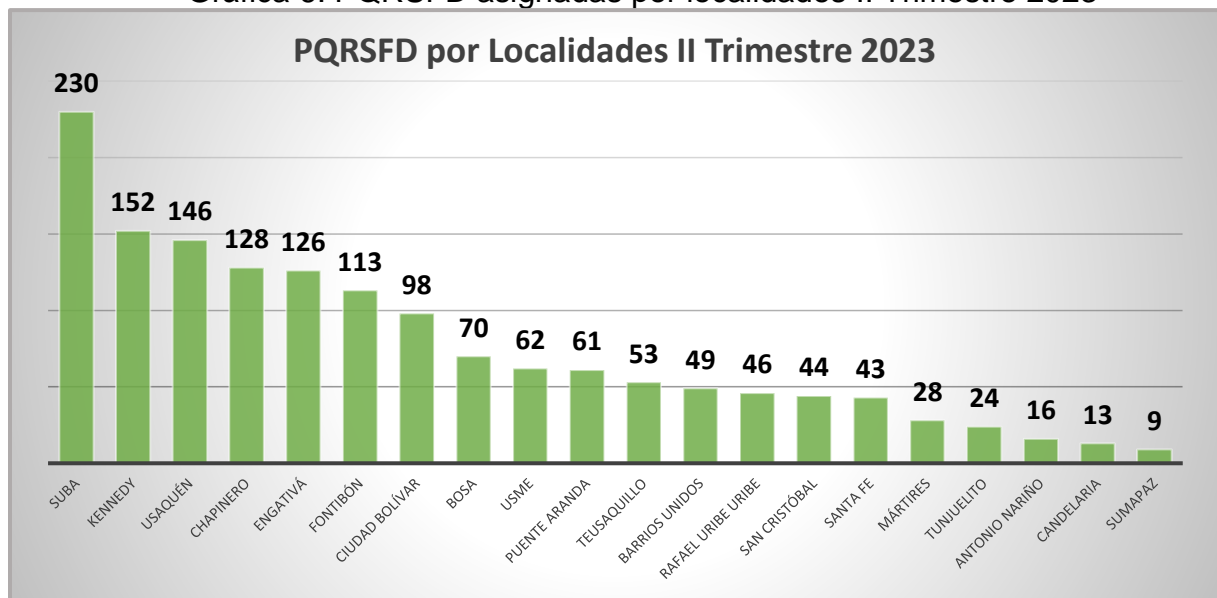
Tabla N° 5. Reporte Chat Virtual – II Trim 2023

Reporte Chat Virtual UMV II Trimestre 2023												
Fecha de inicio: 01.04.2023 Fecha de finalización: 30.06.2023												
Informe global por sitios												
Sitio	Chats aceptados	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	171	14	0	14	10							
Facebook Unidad de Mantenimiento Vial	24	1	0	1	11							
TOTAL	195	15	0	15	21							
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
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	171	0	1	14	10	389:17:44	980:49:08	79	0:08:19	23	10	0
TOTAL	171	0	1	14	10	25d 07:00:01	40d 20:49:08	79	0:08:19	23	10	0
Informe del sitio Facebook Unidad de Mantenimiento Vial												
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
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	24	0	1	1	11	389:17:44	980:49:08	92	07:24:38	0	0	0
TOTAL	24	0	1	1	11	16d 05:17:44	40d 20:49:08	92	07:24:38	0	0	0

Fuente: Reporte Chat virtual II 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 segundo trimestre fueron Suba con 230, Kennedy con 152, Usaquén con 146, Chapinero con 128, Engativá con 126, Fontibón con 113, Ciudad Bolívar con 98, Bosa con 70, Usme con 62, Puente Aranda con 61, Teusaquillo con 53, Barrios Unidos con 49, Rafael Uribe Uribe con 46, San Cristóbal con 44, Santa Fe con 43, Martirés con 28, Tunjuelito con 24, Antonio Nariño con 16, Candelaria con 13, Sumapaz con 9.

Gráfica 6. PQRSFD asignadas por localidades II Trimestre 2023


Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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

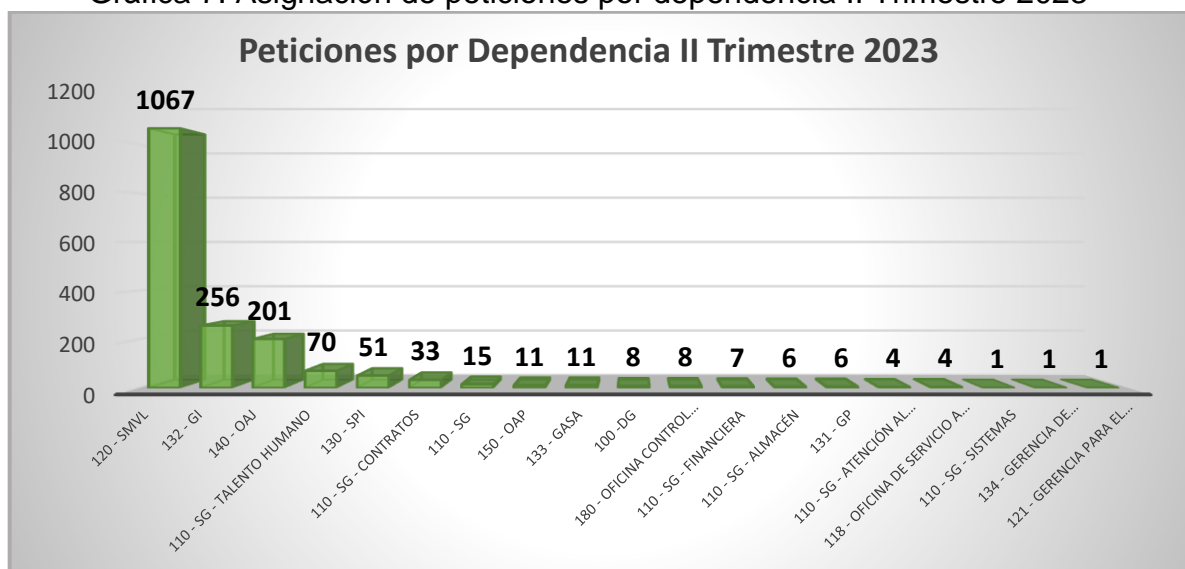
LOCALIDADES	TOTAL
SUBA	230
KENNEDY	152
USAQUÉN	146
CHAPINERO	128
ENGATIVÁ	126
FONTIBÓN	113
CIUDAD BOLÍVAR	98
BOSA	70
USME	62
PUENTE ARANDA	61
TEUSAQUILLO	53
BARRIOS UNIDOS	49
RAFAEL URIBE URIBE	46
SAN CRISTÓBAL	44
SANTA FE	43
MÁRTIRES	28
TUNJUELITO	24
ANTONIO NARIÑO	16
CANDELARIA	13
SUMAPAZ	9
SIN INFORMACIÓN	250
TOTAL	1761

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 II Trimestre 2023



Fuente: Bases de Datos ACI 2023 - Atención al Ciudadano

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

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - SMVL	1067	61%
132 - GI	256	15%
140 - OAJ	201	11%
110 - SG - Talento Humano	70	4%
130 - SPI	51	3%
110 - SG - Contratos	33	2%
110 - SG	15	1%
150 - OAP	11	1%
133 - GASA	11	1%
100 -DG	8	0%
180 - Oficina Control Disciplinario	8	0%
110 - SG - Financiera	7	0%
110 - SG - Almacén	6	0%
131 - GP	6	0%
110 - SG - Atención al Ciudadano	4	0%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	4	0%
110 - SG - Sistemas	1	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	0%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0%
TOTAL	1761	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 segundo trimestre fue la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local con un total de **1067**, seguido por la Gerencia de Intervención con **256**, en tercer lugar, la Oficina Asesora Jurídica con **201**, y, en cuarto lugar, Talento Humano con **70**.

8. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Para este período, se evidencia la capacidad de gestión de la UAERMV, a partir de los días que la Entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad (ver tabla 8).

Tabla 8. Días promedio de respuesta por dependencia Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	8
RECLAMOS	15	7
QUEJA	15	8
FELICITACIONES	15	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	6
SOLICITUD DE COPIA	10	8
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	5
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	7
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	6
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	4

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 13 de julio de 2023, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015) (ver tabla 9).

Tabla 9. Estado de las peticiones II Trimestre 2023

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	1690	96%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	27	2%
Con acuse de recibo extemporáneo	30	2%
Respondida fuera de términos	14	1%
TOTAL	1761	100%

Fuente: Bases de Datos ACI 2023- Atención al Ciudadano

De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre, se evidencia que **1690** peticiones corresponden al 96% de los requerimientos se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **27** es decir el 2% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **30** requerimientos, es decir el 2% presentan acuse de recibo extemporáneo y **14** requerimientos, es decir el 1% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

10. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1761** peticiones que ingresaron durante el segundo trimestre, **1690** ya tienen respuesta, **19** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **2** peticiones de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **4** peticiones entre autoridades de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **2** peticiones de Organismos de Control se encuentran en trámite y dentro de términos, **30** 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 Secretaría General, **14** 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, Talento Humano y Subdirección de Producción e Intervención, (ver tabla 10).

Tabla 10. 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	11	7	1049	1067	61%	Revisión con corte a 13/07/2023: 1) Tres (3) Peticiones de interés general, con notificación por aviso extemporáneo Rad: 20231120043102, 20231120049992 y 20231120068082. 2) Dos (2) Peticiones de solicitud de información respondidas fuera de términos Rad: 20231120056302 y 20231120071482. 3) Seis (6) Peticiones entre autoridades, de las cuales 4 presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120045092, 20231120071802, 20231120075262, 20231120082382 y 2 están respondidas fuera de términos Rad:20231120056452, 20231120075252.
132 - GI	8	6	242	256	15%	Revisión con corte a 13/07/2023: 1) Una (1) Petición de interés general, con notificación por aviso extemporáneo Rad: 20231120050812. 2) Una (1) petición de solicitud de información con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120076642. 3) Seis (6) Peticiones entre autoridades de las cuales 5 presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120062592, 20231120066612, 20231120075242, 20231120080032, 20231120081672 y 1 está respondida fuera de términos Rad: 20231120069432.
140 - OAJ	15	5	181	201	11%	Revisión con corte a 13/07/2023: 1) Una (1) Petición de interés particular con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120065452. 2) Cinco (5) Peticiones entre Autoridades, de las cuales 4 presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120045012, 20231120058782, 20231120064042, 20231120079362 y 1 está respondida fuera de términos Rad: 20231120079112. 3) Una (1) Petición de Organismos de Control con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120085222. 4) Ocho (8) Peticiones del Concejo, de las cuales 4 están respondidas fuera de términos Rad: 20231120045542, 20231120049692, 20231120084192, 20231120084242 y 4 tienen acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120075582, 20231120082152, 20231120082202, 20231120082882.
110 - SG - Talento Humano	3	4	63	70	4%	Revisión con corte a 13/07/2023: 1) Una (1) Petición de solicitud de Información respondida fuera de términos Rad: 20231120052592. 2) Una (1) Petición entre autoridades respondida fuera de términos Rad: 20231120051972. 3) Una (1) Petición del Concejo respondida fuera de términos Rad: 20231120064522
130 - SPI	6	2	43	51	3%	Revisión con corte a 13/07/2023: 1) Dos (2) Peticiones de solicitud de información, 1 presenta notificación por aviso extemporáneo Rad: 20231120047062 y 1 fue respondida fuera de términos Rad: 20231120049782. 2) Cuatro (4) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120046922, 20231120047542, 20231120068862, 20231120074662.
110 - SG - Contratos	0	0	33	33	2%	
110 - SG	1	0	14	15	1%	Revisión con corte a 13/07/2023: 1) Una (1) Petición de solicitud de información con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120052662
150 - OAP	0	0	11	11	1%	
133 - GASA	0	0	11	11	1%	
100 -DG	0	0	8	8	0%	
180 - Oficina Control Disciplinario	0	0	8	8	0%	
110 - SG - Financiera	0	0	7	7	0%	
110 - SG - Almacén	0	0	6	6	0%	
131 - GP	0	3	3	6	0%	
110 - SG - Atención al Ciudadano	0	0	4	4	0%	
118 - OSCS	0	0	4	4	0%	
110 - SG - Sistemas	0	0	1	1	0%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	0	1	1	0%	
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	0	0	1	1	0%	
Total	44	27	1690	1761	100%	

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

11. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1761** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **1690**.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recepcionó 1761 peticiones y durante el primer trimestre de 2023, 1786 peticiones, disminuyendo la cifra en 25 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 II trimestre de 2023 la Unidad de Mantenimiento Vial en articulación con la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realizó jornada de cualificación del Ciclo 1 Módulo 4 Gestión de Peticiones Ciudadanas dirigida a los colaboradores de las dependencias encargadas de emitir respuesta en la entidad. Lo anterior con el fin de mejorar las respuestas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- ✓ 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.

12. 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 seis (6) dependencias las gestionaron fuera de los términos; de las cuales veintidós (22) corresponden a peticiones entre autoridades, nueve (9) a proposiciones del Concejo, siete (7) a solicitud de información, cuatro (4) a peticiones de interés general, una (1) a Petición de Interés Particular y Solicitud de Organismos de Control cada una.
- ✓ Se recomienda a las dependencias Gerencia de Intervención, Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial y Subdirección de Producción e

Intervención, 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.
- ✓ 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° 11. 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° 12. 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



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

