



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

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

**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y
SOSTENIBILIDAD**

Julio, agosto y septiembre de 2023



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2023	4
3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES.....	4
3.1 Denuncias por Actos de Corrupción.....	5
4. TEMAS.....	5
4.1 Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos:.....	6
5. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN	7
5.1 Chat Virtual:.....	7
6. PQRSFD POR LOCALIDADES	8
7. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	9
8. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	10
9. TENDENCIA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2023	11
10. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	11
11. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO	12
12. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	12
13. CONCLUSIONES.....	14
14. RECOMENDACIONES	15

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 julio al 30 de septiembre 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.

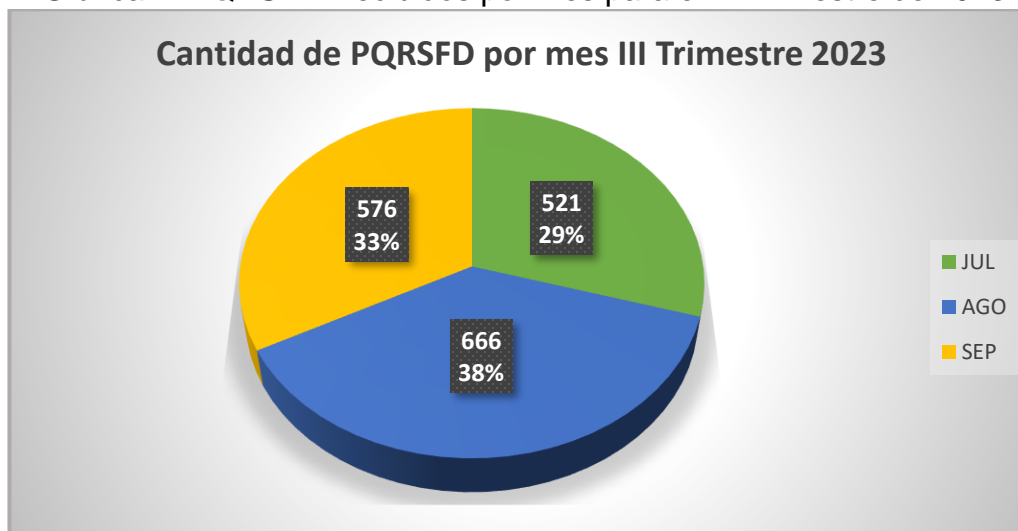
Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio 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 sensibilización a las dependencias responsables 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 septiembre de 2023.

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el tercer trimestre recibió un total de **1763** peticiones, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidos por mes para el III Trimestre de 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

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

MES	CANTIDAD	%
JULIO	521	29%
AGOSTO	666	38%
SEPTIEMBRE	576	33%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

Comparando los tres meses, se observa que el mes de agosto 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 1763 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre de 2023, **(927)** el 53% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(364)** el 21% corresponde a Petición entre Autoridades, **(117)** el 7% corresponde a Solicitud de Información, **(116)** el 7% corresponden a Proposiciones del Concejo, **(92)** el 5% corresponde a Derechos de Petición de interés particular y **(73)** el 4% corresponde a Solicitud Organismos de Control (ver tabla 2).

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

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	927	53%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	364	21%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	117	7%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	116	7%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	92	5%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	73	4%
RECLAMOS	38	2%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	14	1%
SOLICITUD DE COPIA	9	1%
QUEJA	5	0%
FELICITACIONES	4	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	0%
SUGERENCIA	1	0%
TOTAL	1763	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

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 Servicio al Ciudadano en el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre 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 tercer trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

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

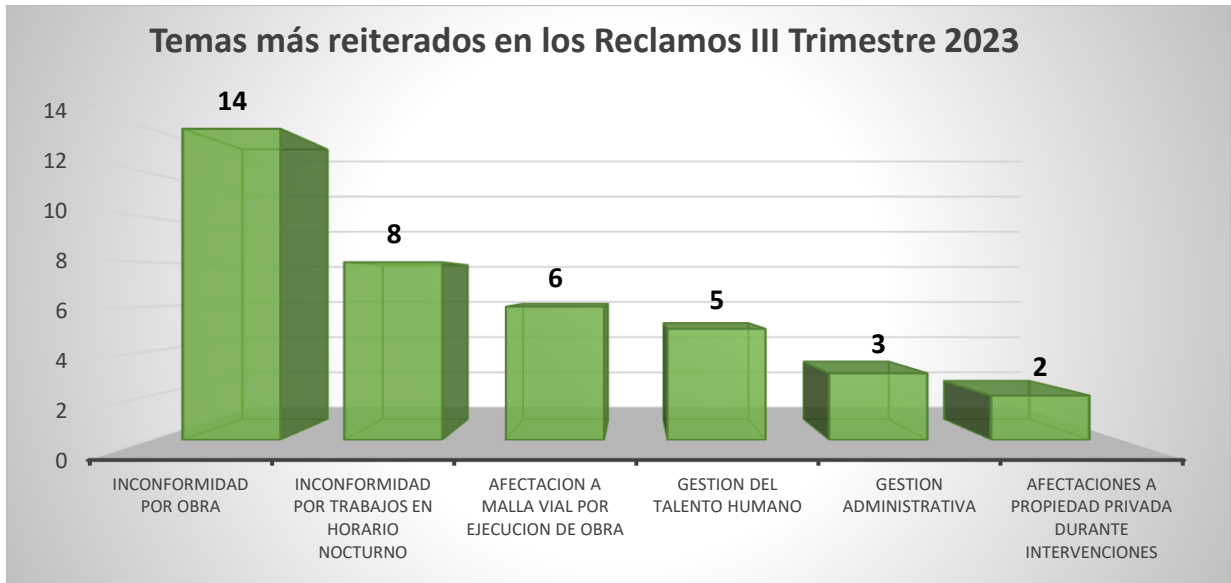
TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1247	71%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	212	12%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	179	10%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	56	3%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	22	1%
INCONFORMIDAD POR OBRA	18	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	9	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	8	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	5	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	3	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	3	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0%
TOTAL	1763	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 71%, seguido por la Gestión Administrativa con un 12% y en tercer lugar con un 10% la Información Técnica de Obras. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo; siendo predominante, en razón del Art. 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 14 peticiones, seguido de la inconformidad por trabajos en horario nocturno con 8 peticiones, en tercer lugar, la afectación a malla vial por ejecución de obra con 6 peticiones y en cuarto lugar la Gestión del Talento Humano con 5 peticiones (ver gráfica 2).

Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos III Trimestre 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

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 tabla muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recepcionadas a través de cada uno.

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	1173	67%
VIRTUAL / SDQS	250	14%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	197	11%
PRESENCIAL / OFICINA	91	5%
VIRTUAL / CHAT WEB	24	1%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	13	1%
TELEFÓNICO	13	1%
PRESENCIAL / FRENTE DE OBRA	2	0%
TOTAL	1763	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 67% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / SDQS con un 14% en tercer lugar, el escrito / ventanilla de correspondencia con un 11% y en cuarto lugar, el presencial / oficina con un 5%.

5.1 Chat Virtual: Durante el tercer 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 23 mensajes y directamente del chat virtual 120 brindando información y orientación en tiempo real en ciento veinte (120) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 7 segundos, una duración promedio de atención por chat de 10 minutos 15 segundos y 21 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el tercer trimestre se recibieron a través de este canal 24 peticiones (ver tabla 5).

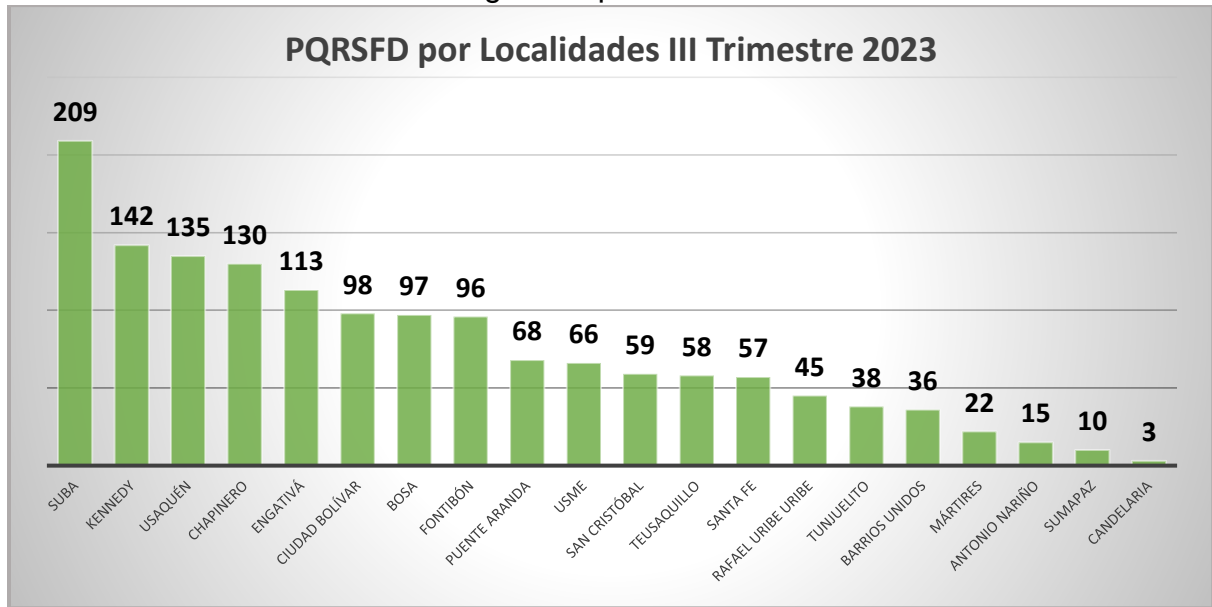
Tabla N° 5. Reporte Chat Virtual – III Trim 2023

Reporte Chat Virtual UMV III Trimestre 2023													
Fecha de inicio: 01.07.2023 Fecha de finalización: 29.09.2023													
Informe global por sitios													
Sitio	Chats aceptados	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión								
Chat Virtual UMV	120	5	0	5	11								
Facebook Unidad de Mantenimiento Vial	23	3	0	3	13								
TOTAL	142	8	0	8	24								
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)	120	0	0	5	11	324:18:16	991:05:18	67	0:10:15	21	6	0	
TOTAL	120	0	0	5	11	27d 10:37:58	41d 07:05:18	67	0:10:15	21	6	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)	23	0	0	3	13	324:18:16	991:05:18	355	09:16:41	0	0	0	
TOTAL	23	0	0	3	13	13d 12:18:16	41d 07:05:18	355	09:16:41	0	0	0	

Fuente: Reporte Chat virtual III Trimestre 2023 – Web Master, corte a 29/09/2023

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 tercer trimestre fueron Suba con 209, Kennedy con 142, Usaquén con 135, Chapinero con 130, Engativá con 113, y Ciudad Bolívar con 98. (ver gráfica 3).

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades III Trimestre 2023


Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

7. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

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

Tabla N° 6. Asignación de peticiones por dependencia II Trimestre 2023

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1052	60%
140 – Oficina Jurídica	258	15%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	203	12%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	75	4%
110 - SG - Talento Humano	57	3%
115 - Gerencia de Contratación	25	1%
172 - Tesorería	13	1%
180 - Oficina Control Disciplinario	12	1%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	12	1%
150 – Oficina Asesora de Planeación	10	1%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	8	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	7	0%
110 - Secretaría General	6	0%
100 - Dirección General	5	0%
117 - Recursos Físicos	5	0%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	4	0%
131 – Gerencia de Producción	3	0%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	3	0%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	2	0%
112 - Gestión Documental	2	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	1	0%
TOTAL	1763	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el tercer trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1052**, seguido por la Oficina Jurídica con **258**, en tercer lugar, la Gerencia de Infraestructura Urbana con **203**, y, en cuarto lugar, la Subdirección de Producción y Apoyo Logístico con **75**.

8. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 1675 peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 95% del total de los requerimientos, el 1,1% fueron resueltos extemporáneamente y el 3,8% restante se encuentra pendiente de respuesta (ver tabla 7).

Tabla 7. Principio de oportunidad por dependencia

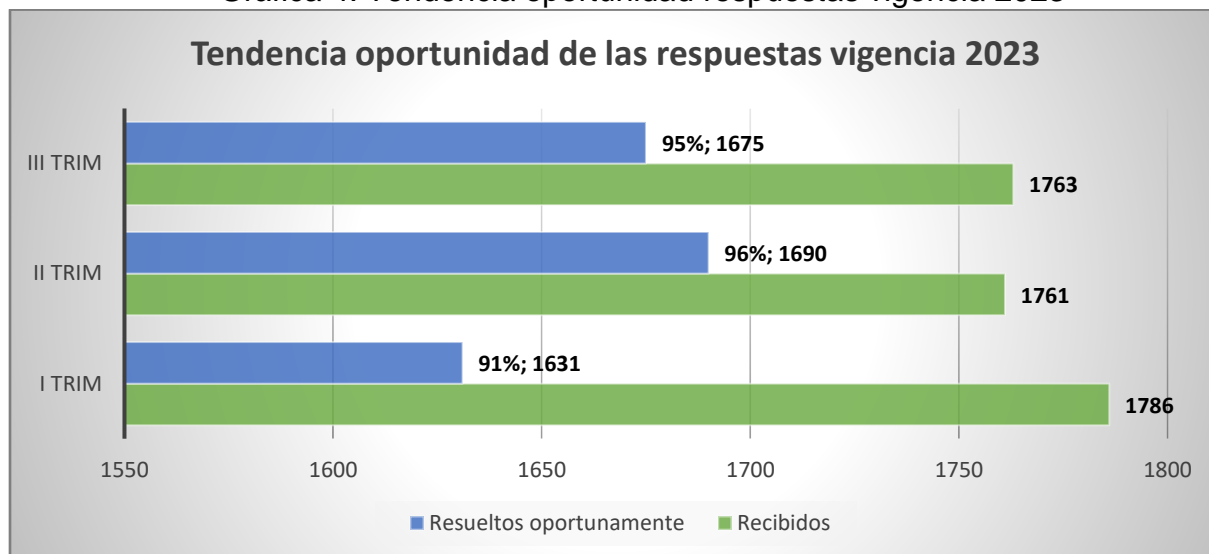
DEPENDENCIA	CUMPLE 95%	NO CUMPLE 1,1%	PENDIENTE DE RESPUESTA 3,8%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1018	6	28	1052
140 - Oficina Jurídica	242	8	8	258
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	187	4	12	203
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	69	1	5	75
110 - SG - Talento Humano	52	0	5	57
115 - Gerencia de Contratación	23	0	2	25
172 - Tesorería	13	0	0	13
180 - Oficina Control Disciplinario	12	0	0	12
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	12	0	0	12
150 - Oficina Asesora de Planeación	10	0	0	10
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	6	2	0	8
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	5	0	2	7
110 - Secretaría General	5	0	1	6
100 -Dirección General	4	0	1	5
117 - Recursos Físicos	5	0	0	5
114 - Oficina de Tecnologías de la información	4	0	0	4
131 - Gerencia de Producción	1	0	2	3
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	3	0	0	3
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	2	0	0	2
112 - Gestión Documental	1	0	1	2
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	1	0	0	1
TOTAL	1675	21	67	1763

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 30/09/2023

9. TENDENCIA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2023

Al realizar el comparativo con respecto al segundo trimestre de 2023, se observa una disminución en la cantidad de peticiones que se responden oportunamente pasando de un 96% a un 95% (ver gráfica 4).

Gráfica 4: Tendencia oportunidad respuestas vigencia 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 04/10/2023

10. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

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	10
RECLAMOS	15	9
QUEJA	15	6
FELICITACIONES	15	1
SUGERENCIA	15	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	6
SOLICITUD DE COPIA	10	7
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	5
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	6
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	5
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	4

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 04/10/2023

11. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio al Ciudadano realizó seguimiento a las respuestas con corte a 04 de octubre 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 III Trimestre 2023

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	1675	95%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	67	4%
Con acuse de recibo extemporáneo	18	1%
Respondida fuera de términos	3	0%
TOTAL	1763	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 04/10/2023

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, se evidencia que **1675** peticiones corresponden al 95% de los requerimientos se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **67** es decir el 4% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **18** requerimientos, es decir el 1% presentan acuse de recibo extemporáneo y **3** requerimientos, es decir el 0% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

12. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1763** peticiones que ingresaron durante el tercer trimestre, **1675** ya tienen respuesta, **15** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **12** 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, **1** petición de Proposiciones del Concejo se encuentra en trámite y dentro de términos, 4 peticiones de Organismos de Control se encuentra en trámite y dentro de término **18** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica, Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico y Gerencia de Infraestructura Rural. **3** peticiones fueron respondidas fuera de términos por parte de la Oficina Jurídica, (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones por dependencia

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	6	28	1018	1052	60%	Revisión con corte a 04/10/2023: 1) Dos (2) Peticiones de interés general, con notificación por aviso extemporáneo Rad: 20231120086872 y 20231120117452. 2) Cuatro (4) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120090282, 20231120104742, 20231120105972 y 20231120107612.

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
140 - Oficina Jurídica	8	8	242	258	15%	Revisión con corte a 04/10/2023: 1) Cuatro(4) Peticiones de Organismos de Control de las cuales 3 presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120100452, 20231120100112, 20231120113142 y 1 se encuentra respondida fuera de términos Rad: 20231120121072 3) Dos (2) Peticiones de Solicitudes de Congresistas de las cuales 1 presenta acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120113092 y 1 está respondida fuera de términos Rad: 20231120112942. 4) Dos (2) peticiones del Concejo de las cuales una presenta acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120097922 y 1 se encuentra respondida fuera de términos Rad: 20231120103092.
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	4	12	187	203	12%	Revisión con corte a 04/10/2023: 1) Una (1) Petición de interés general con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120089632. 2) Tres (3) Peticiones entre Autoridades, las cuales presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120094322, 20231120094332, 20231120108822.
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	1	5	69	75	4%	Revisión con corte a 04/10/2023: 1) Una (1) Petición de solicitud de Información con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120106182
110 - SG - Talento Humano	0	5	52	57	3%	
115 - Gerencia de Contratación	0	2	23	25	1%	
172 - Tesorería	0	0	13	13	1%	
180 - Oficina Control Disciplinario	0	0	12	12	1%	
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	0	12	12	1%	
150 - OAP	0	0	10	10	1%	
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	2	0	6	8	0%	Revisión con corte a 04/10/2023: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120110562 y 20231120119862
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	2	5	7	0%	
110 - SG	0	1	5	6	0%	
100 - DG	0	1	4	5	0%	
117 - Recursos Físicos	0	0	5	5	0%	

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
114 - Oficina de Tecnologías de la información	0	0	4	4	0%	
131 - GP	0	2	1	3	0%	
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	0	0	3	3	0%	
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	0	0	2	2	0%	
112 - Gestión Documental	0	1	1	2	0%	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	1	1	0%	
Total	21	67	1675	1763	100%	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 04/10/2023

13. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1763** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **1675**.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 1763 peticiones y durante el segundo trimestre de 2023, 1761 peticiones, aumentando la cifra en 2 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 tercer trimestre de 2023 se realizó jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020), dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.
- ✓ 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.

14. 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 cinco (5) dependencias las gestionaron fuera de los términos; de las cuales nueve (9) corresponden a peticiones entre autoridades, cuatro (4) a Organismos de Control, tres (3) a Peticiones de Interés General, dos (2) a proposiciones del Concejo e informes de los Congresistas y una (1) a solicitud de información.
- ✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, y Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, inconformidad por trabajos en horario nocturno, afectación a malla vial por ejecución de obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones, 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 antes de su vencimiento, 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 Servicio 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 / Profesional Especializado - Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

