



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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial – UAERMV

Enero 2024

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL CUARTO 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. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA.....	7
6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN .....	8
5.1 Chat Virtual:.....	8
7. PQRSFD POR LOCALIDADES .....	9
8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA .....	10
9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD .....	11
10. TENDENCIA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2023.....	12
11. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	12
12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO .....	13
13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	13
14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	15
13.1 Temas solicitudes acceso información: .....	15
15. CONCLUSIONES .....	16
16. RECOMENDACIONES.....	16

## 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 octubre al 31 de diciembre 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.

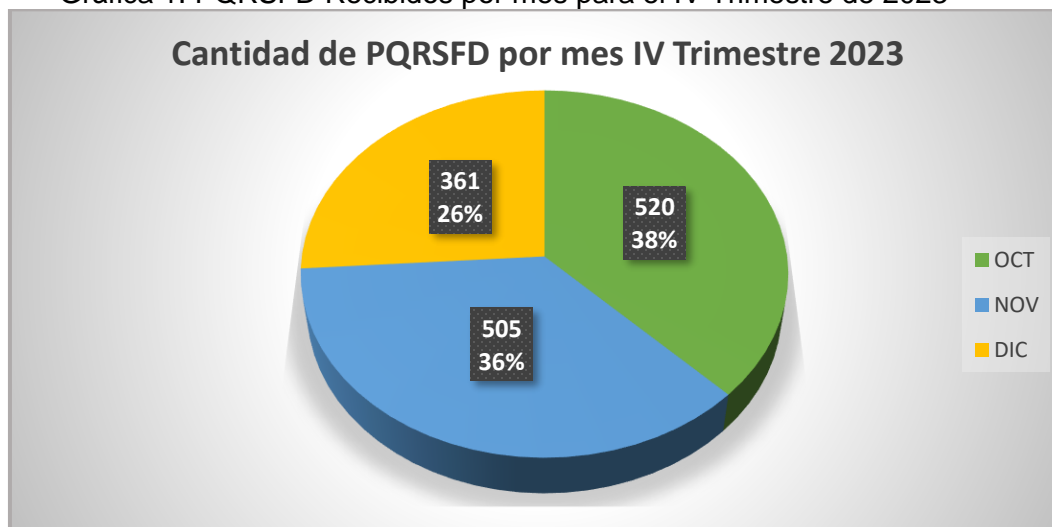
Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio 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 31 de diciembre de 2023.

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el cuarto trimestre recibió un total de **1386** 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 IV Trimestre de 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

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

MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	520	38%
NOVIEMBRE	505	36%
DICIEMBRE	361	26%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

Comparando los tres meses, se observa que el mes de octubre 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 1386 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el cuarto trimestre de 2023, **(726)** el 52% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(312)** el 23% corresponden a Petición entre Autoridades, **(93)** el 7% corresponde a Solicitud de Información, **(65)** el 5% corresponden a Solicitud de Organismos de Control, **(63)** el 5% corresponden a Derechos de Petición de interés particular y **(55)** el 4% corresponden a Proposiciones del Concejo y Reclamos cada uno respectivamente (ver tabla 2).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	726	52%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	312	23%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	93	7%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	65	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	63	5%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	55	4%
RECLAMOS	55	4%
SOLICITUD DE COPIA	10	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	0%
FELICITACIONES	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

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 octubre al 31 de diciembre de 2023, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

#### 4. TEMAS

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

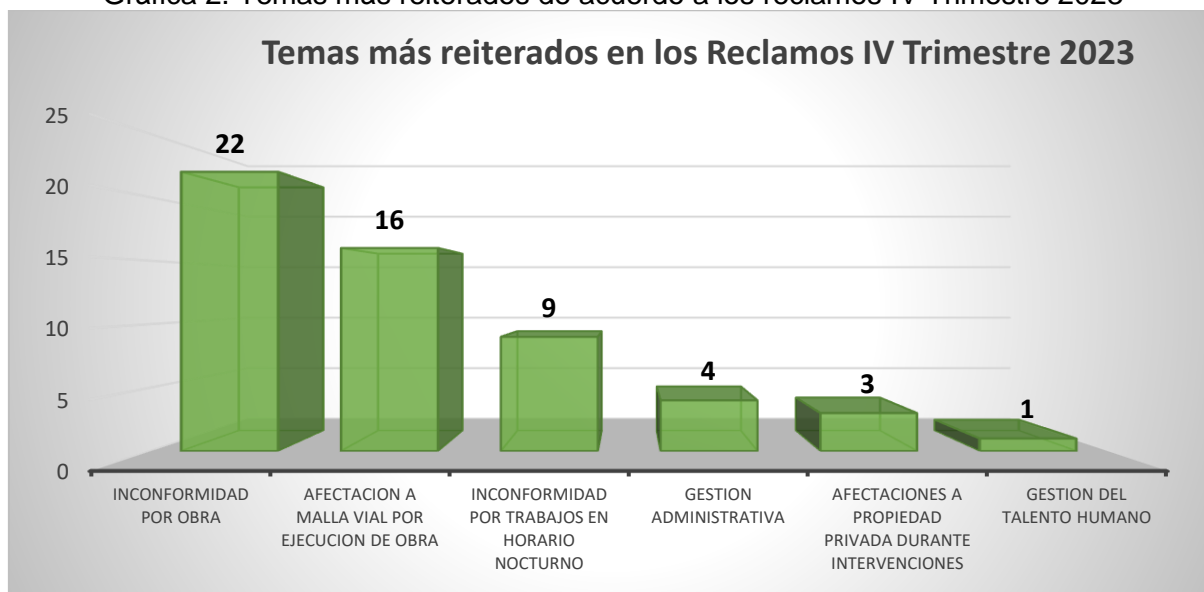
TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	942	68%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	159	11%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	152	11%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	44	3%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	36	3%
INCONFORMIDAD POR OBRA	25	2%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	9	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	6	0%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	4	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	4	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	4	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 68%, seguido por la Gestión Administrativa y la Información Técnica de Obras con un 11%. 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 22 peticiones, seguido de la afectación a malla vial por ejecución de obra con 16 peticiones, en tercer lugar, inconformidad por trabajos en horario nocturno con 9 peticiones y en cuarto lugar la Gestión Administrativa con 4 peticiones (ver gráfica 2).

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



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 339 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de octubre 113, noviembre 132 y diciembre 94 (ver tabla 4).

Tabla N° 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA DE GOBIERNO	125
IDU	117
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	48
ACUEDUCTO EAAB ESP	23
UAESP	8
TERMINAL DE TRANSPORTE	4
CODENSA	4
SECRETARIA DEL HABITAT	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
ETB	1
IDRD	1
JARDIN BOTÁNICO	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DE DE SALUD	1
TRANSMILENIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 31/12/2023

### Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## 6. 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° 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención IV Trimestre 2023

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	967	70%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	145	10%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	131	9%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	59	4%
PRESENCIAL / OFICINA	42	3%
VIRTUAL / CHAT WEB	28	2%
TELEFÓNICO	10	1%
PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 70% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 10% en tercer lugar, el escrito / ventanilla de correspondencia con un 9% y en cuanto lugar, el virtual / redes sociales con un 4%.

**5.1 Chat Virtual:** Durante el cuarto 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 34 mensajes y directamente del chat virtual 104 brindando información y orientación en tiempo real en ciento veinte (104) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 23 segundos, una duración promedio de atención por chat de 9 minutos 11 segundos y 18 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el cuarto trimestre se recepcionaron a través de este canal 28 peticiones (ver tabla 6).



Tabla N° 6. Reporte Chat Virtual – IV Trimestre 2023

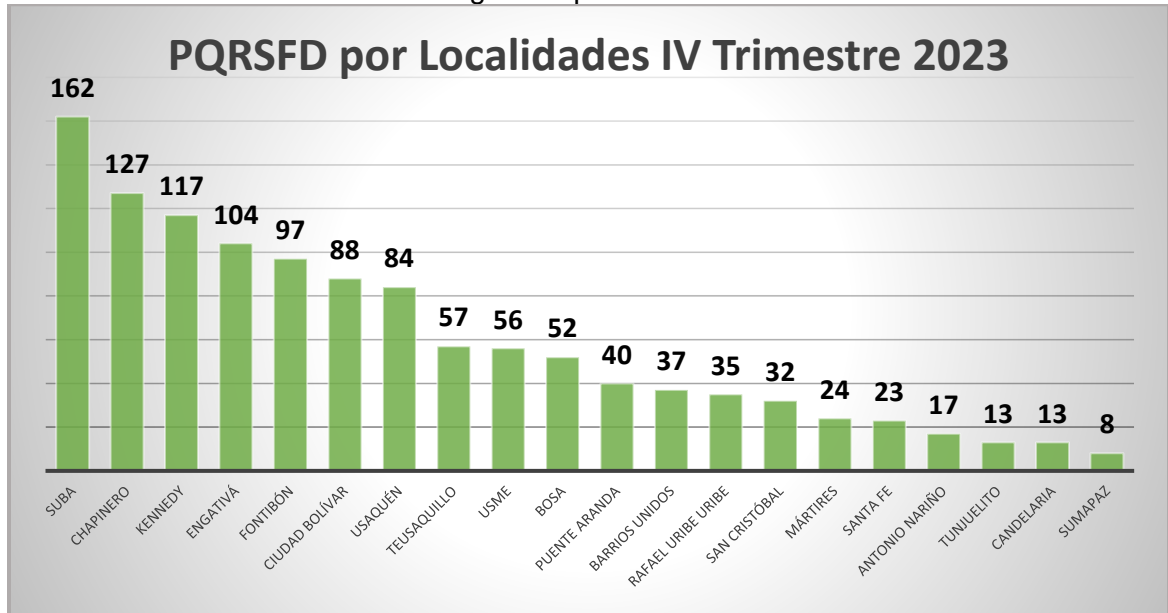
Reporte Chat Virtual UMV IV trimestre 2023												
Fecha de inicio: 01.10.2023 Fecha de finalización: 29.12.2023												
Informe global por sitios												
Sitio	Chats aceptados	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	104	8	0	8	8							
Facebook Unidad de Mantenimiento Vial	34	1	0	2	21							
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>29</b>							
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)	138	0	0	10	29	311:09:39	1199:10:31	83	0:09:11	18	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>13d 12:20:15</b>	<b>49d 23:10:31</b>	<b>83</b>	<b>0:09:11</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
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)	34	0	0	2	21	311:09:39	1199:10:31	222	16:06:14	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>12d 23:09:39</b>	<b>49d 23:10:31</b>	<b>222</b>	<b>16:06:14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: Reporte Chat virtual IV Trimestre 2023 – Web Master, corte a 29/12/2023

## 7. PQRSFD POR LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, se evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el cuarto trimestre fueron Suba con 162, Chapinero con 127, Kennedy con 117, Engativá con 104, Fontibón con 97, y Ciudad Bolívar con 88. (ver gráfica 3).

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades IV Trimestre 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

## 8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la UAERMV, éstas fueron asignadas por competencia a las dependencias (ver tabla 7).

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

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	831	60%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	198	14%
140 - Oficina Jurídica	158	11%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	46	3%
113 - Talento Humano	43	3%
115 - Gerencia de Contratación	30	2%
131 - Gerencia de Producción	21	2%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	12	1%
150 - Oficina Asesora de Planeación	8	1%
172 - Tesorería	7	1%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	7	1%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	7	1%
117 - Recursos Físicos	5	0%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	4	0%
180 - Oficina Control Disciplinario	3	0%
100 -Dirección General	3	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	2	0%
110 - Secretaría General	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/12/2023

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el cuarto trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **831**, seguido por la Gerencia de Infraestructura Urbana con **198**, en tercer lugar, la Oficina Jurídica con **158**, y, en cuarto lugar, la Subdirección de Producción y Apoyo Logístico con **46**.

## 9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 1336 peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 96% del total de los requerimientos, el 0,79% fueron resueltos extemporáneamente y el 2,8% restante se encuentra pendiente de respuesta (ver tabla 8).

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 96%	NO CUMPLE 0,79%	PENDIENTE DE RESPUESTA 2,8%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	814	2	15	<b>831</b>
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	188	2	8	<b>198</b>
140 - Oficina Jurídica	152	1	5	<b>158</b>
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	39	0	7	<b>46</b>
113 - Talento Humano	42	1	0	<b>43</b>
115 - Gerencia de Contratación	27	1	2	<b>30</b>
131 - Gerencia de Producción	21	0	0	<b>21</b>
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	11	0	1	<b>12</b>
150 - Oficina Asesora de Planeación	7	1	0	<b>8</b>
172 - Tesorería	7	0	0	<b>7</b>
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	7	0	0	<b>7</b>
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	3	3	1	<b>7</b>
117 - Recursos físicos	5	0	0	<b>5</b>
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	4	0	0	<b>4</b>
180 - Oficina Control Disciplinario	3	0	0	<b>3</b>
100 -Dirección General	3	0	0	<b>3</b>
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	2	0	0	<b>2</b>
110 - Secretaría General	1	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1336</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>1386</b>

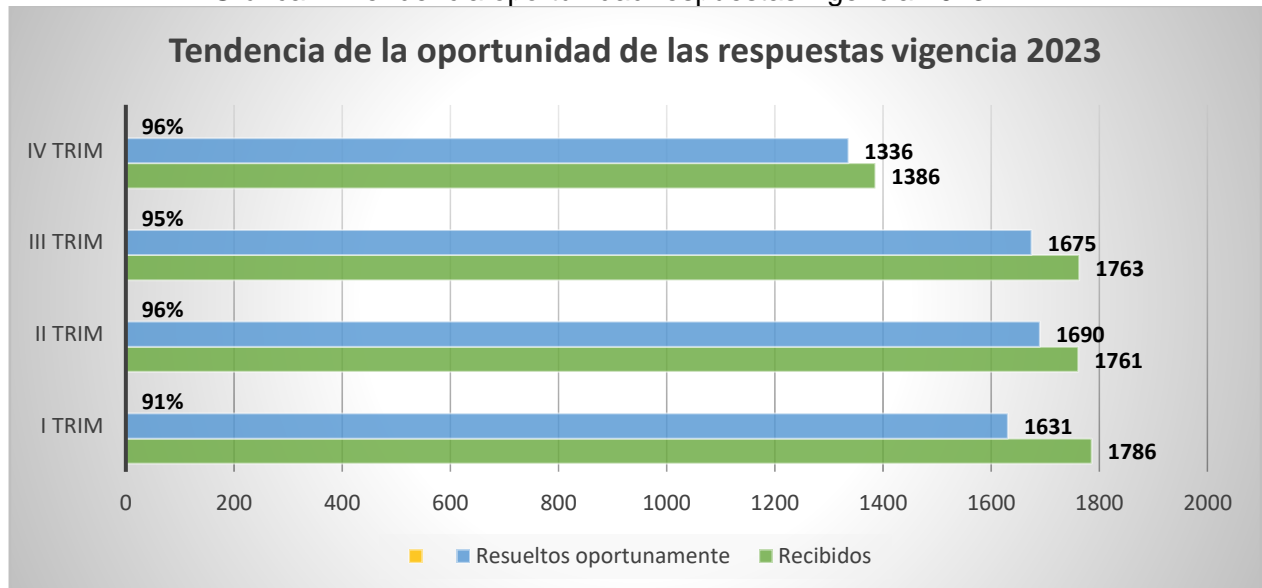
Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

### Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## 10. TENDENCIA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2023

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

Gráfica 4: Tendencia oportunidad respuestas vigencia 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

## 11. 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 9).

Tabla 9. 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	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	8
RECLAMOS	15	9
FELICITACIONES	15	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	6
SOLICITUD DE COPIA	15	7
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	15	6
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	4
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	5
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	10	3

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## 12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio al Ciudadano realizó seguimiento a las respuestas con corte a 05 de enero de 2024, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones IV Trimestre 2023

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	1336	96%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	39	3%
Con acuse de recibo extemporáneo	6	1%
Respondida fuera de términos	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre, se evidencia que **1336** peticiones corresponden al 96% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **39** es decir el 3% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **6** requerimientos, es decir el 1% presentan acuse de recibo extemporáneo y **5** requerimientos, es decir el 0% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

## 13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1386** peticiones que ingresaron durante el cuarto trimestre, **1336** ya tienen respuesta, **23** 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, **11** peticiones entre autoridades de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **3** peticiones de Organismos de Control se encuentra en trámite y dentro de términos **6** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia de Infraestructura Urbana. Oficina Jurídica, Talento Humano, Gerencia de Contratación, Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Intervención de la Infraestructura, **3** peticiones fueron respondidas fuera de términos por parte de la Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia de Contratación, y Subdirección de Intervención de la Infraestructura (ver tabla 11).

Tabla 11. 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	2	15	814	831	60%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades 1 con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120145182 y 1 respondida fuera de términos Rad: 20231120156672
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	2	8	188	198	14%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Una (1) Petición de Solicitud de Información con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120141962. 3) Una (1) Petición entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120130852.
140 - Oficina Jurídica	1	5	152	158	11%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Una (1) Petición de Organismos de Control con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120147272.
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	0	7	39	46	3%	
113 - Talento Humano	1	0	42	43	3%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Una (1) Petición de Consulta con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120153732.
115 - Gerencia de Contratación	1	2	27	30	2%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Una (1) petición de interés particular respondida fuera de términos Rad: 20231120134212.
131 - Gerencia de Producción	0	0	21	21	2%	
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	1	11	12	1%	
150 - Oficina Asesora de Planeación	1	0	7	8	1%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Una (1) Petición entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20231120131372
172 - Tesorería	0	0	7	7	1%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	0	7	7	1%	
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	3	1	3	7	1%	Revisión con corte a 05/01/2024: 1) Una (1) Petición de interés general respondida fuera de términos Rad: 20231120139032. 2) Una (1) Petición de Solicitud de información respondida fuera de términos Rad: 20231120128292. 3) Una (1) Petición entre autoridades respondida fuera de términos Rad: 20231120137352.
117 - Recursos físicos	0	0	5	5	0%	
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	0	0	4	4	0%	
180 - Oficina Control Disciplinario	0	0	3	3	0%	
100 -Dirección General	0	0	3	3	0%	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	2	2	0%	
110 - Secretaría General	0	0	1	1	0%	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>1336</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

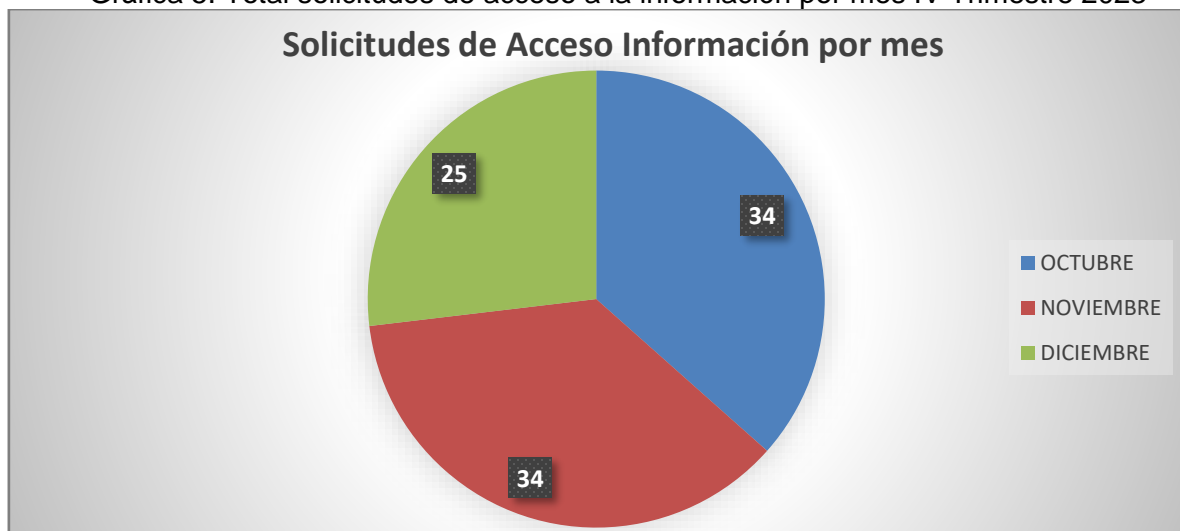
## Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia  
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)

## 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el cuarto trimestre de 2023, la entidad recibió un total de **93** solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, sin evidenciarse que se haya negado la información; 02 de estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran en trámite y dentro de los términos para dar respuesta (ver gráfica 5).

Gráfica 5: Total solicitudes de acceso a la información por mes IV Trimestre 2023



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

**13.1 Temas solicitudes acceso información:** Los temas más consultados por la ciudadanía durante el cuarto trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información técnica de obras con un 71%, seguido por la Gestión Administrativa con un 15%, en tercer lugar, la Información sobre inicio de Obras con un 6% y, en cuarto lugar, la Gestión del Talento Humano con un 4% Infraestructura (ver tabla 12).

Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información IV trimestre 2023

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS	66	71%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14	15%
INFORMACIÓN SOBRE INICIO DE OBRAS	6	6%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	4%
INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS	2	2%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 05/01/2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



## 15. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1386** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **1386**.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 1386 peticiones y durante el tercer trimestre de 2023, 1763 peticiones, disminuyendo la cifra en 377 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 cuarto trimestre de 2023 se realizaron dos jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

## 16. 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 1048 de 2023 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad, ya que para este trimestre siete (7) dependencias las gestionaron fuera de los términos; de las cuales cinco (5) corresponden a peticiones entre autoridades, tres (3) a Peticiones de Solicitud de Información, dos (2) a Peticiones de Interés Particular, y una (1) a Organismos de Control.
- ✓ 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.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial





- ✓ Se solicita que todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de un número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera un número de salida.
- ✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).
- ✓ Se solicita a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia [correspondencia@umv.gov.co](mailto:correspondencia@umv.gov.co) para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. En caso de que por omisión o error se envíe desde otro correo, se adjunte la prueba de envío en Orfeo.
- ✓ 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 SRP-FM-003-V1, 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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)) para la publicación en las carteleras física y 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:

### Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Tabla N° 13. 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° 14. 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](https://www.umv.gov.co/sisgestion2019/Documentos/ESTRATEGICOS/APIC/APIC-PR-001_V13_Procedimiento_gestion_de_requerimientos_PQRSFD_APIC-PR001.xls) y la Resolución 1048 de 2023 “Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

Proyectó: Angela Liliana Malagon Morales / Profesional Especializado - Servicio al Ciudadano

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia  
 Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)