



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

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO / DEPENDENCIA

CÓDIGO: CEI-FM-030

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

VIGENCIA:	PROCESO:	DEPENDENCIA:
2023	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS - APIC	SECRETARÍA GENERAL-SG
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA RELACIONADA CON EL PROCESO:		
Objetivo Institucional asociado:	Mejorar el estado de la malla vial local, intermedia, rural y de la ciclo-infraestructura de Bogotá D.C. a través de la formulación e implementación de un modelo de conservación.	
Objetivo del proceso:	Gestionar de manera efectiva, mediante acciones socialmente responsables, la relación con los grupos de valor, atendiendo sus peticiones y promoviendo su participación con el fin de mantener una adecuada comunicación que permita posicionar la identidad e imagen institucional de la UAERMV en aras de generar mayores niveles de satisfacción.	
Alcance del proceso:	Inicia con la identificación y caracterización de grupos de valor pasando por el análisis y captura de sus expectativas y necesidades, siguiendo con la generación de alternativas de atención, propiciando espacios de participación a los grupos de valor y realizando la medición de los niveles de satisfacción de los mismos, de tal manera que finalice con el desarrollo de acciones de divulgación y comunicación.	

1. EVALUACIÓN DEL PROCESO:			
Acto Administrativo aplicable:	Circular No. 001 del 03 de enero de 2024 CRITERIOS TÉCNICOS PARA LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR ÁREAS (PROCESOS) O DEPENDENCIAS 2023		
CRITERIOS / COMPROMISOS:		MEDICIÓN DE CRITERIOS:	
ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	PUNTAJE MÁXIMO	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	PUNTAJE OBTENIDO
1) CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN	Máximo 4 puntos	Resultado del Plan de Acción (Suministrado por la OAP) con los resultados de 2023 de cada proceso. Presentó resultado del PA: 100% (Rango 96% - 100%)	4.0



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

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO / DEPENDENCIA

CÓDIGO: CEI-FM-030

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

2) OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	Máximo 2 puntos	Reportes: Plan de Acción e indicadores con frecuencia trimestral. Plan de Acción: En fechas a tiempo e Indicadores en fechas a tiempo =2 El proceso cumplió al 100% con sus reportes El proceso reportó en el plazo establecido los avances de los indicadores y plan de acción, mediante correos electrónicos.	2.0
3) CONFIABILIDAD EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA	Máximo 4 puntos	Soporte de actividades ejecutadas: Plan de acción e indicadores Entregó evidencia: Completas PA y completos IND=4 -El proceso tiene completas las evidencias de indicadores -El proceso tiene completas las evidencias del plan de acción	4.0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO:			10



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO / DEPENDENCIA

CÓDIGO: CEI-FM-030

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO:

1. CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN:

Continuar con el cumplimiento de las actividades programadas del plan de acción, metas, planes, programas, proyectos y/o compromisos según resulte pertinente, para ello se valorarán los resultados derivados de los indicadores y demás elementos de medición objetiva empleados en la entidad.

2. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN:

Continuar con la entrega oportuna de los productos a través de la verificación de la programación establecida.

3. CONFIABILIDAD EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA:

Plan de acción:

Recomendación:

Continuar con el reporte y cumplimiento oportuno para cada una de las actividades formuladas en el plan de acción, relacionando la evidencia para así cumplir con la confiabilidad de la información.

Indicadores:

Recomendaciones:

Continuar con el reporte y cumplimiento oportuno para cada una de las actividades formuladas en el plan de acción, sin embargo, es pertinente realizar algunas recomendaciones, respecto de los indicadores a efectos de cumplir con la confiabilidad de la información.

1. Indicador APIC-IND-002 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL CHAT VIRTUAL.

El indicador es una expresión cuantitativa, que me permite establecer el nivel de alcance del objetivo planteado en el plan de acción, motivo por el cual, una vez observado el indicador propuesto, se puede establecer que el mismo, no refleja la disminución en el tiempo de espera para la atención a la parte interesada. Nótese que, de acuerdo con el objetivo propuesto, una de las variables es la sumatoria del tiempo de las personas atendidas, y no el tiempo de espera de cada una de las personas interesadas, quienes podrían no ser atendidas por el tiempo de espera en respuesta del (a) asesor(a) de servicio al ciudadano del Chat Virtual de la UMV. Por lo anterior se recomienda revisar la formulación del indicador, de manera tal que permita una medición más objetiva del nivel de alcance del objetivo.



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO / DEPENDENCIA

CÓDIGO: CEI-FM-030

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

2. Indicador APIC-IND-001 TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CHAT VIRTUAL.

Aunque el indicador arroja un nivel de medida satisfactorio por el planteamiento realizado. Debe observarse que, por tratarse de un indicador de eficacia, el mismo, aunque refleja el tiempo indicado de respuesta, no refleja la consecución del objetivo buscado o nivel de satisfacción del ciudadano, aclarando que todas las respuestas dadas a la ciudadanía no pueden ser muchas veces complacientes con la parte interesada. Por lo cual se recomienda plantear el indicador de manera tal que se refleje el nivel de satisfacción al ciudadano, sin que implique la complacencia total del mismo, por la imposibilidad que pueda presentarse; y consecuentemente se enriquezca la gestión de la entidad en la atención a la ciudadanía o parte interesada.

3. Indicador APIC-IND-001 PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 10 DÍAS HÁBILES.

Una vez revisado el indicador se encuentra que el mismo, permite establecer la oportunidad en la atención de las PQRSFD con término de atención de 10 días hábiles.

4. Indicador APIC-IND-004 PERCEPCIÓN DE LOS CONTENIDOS PUBLICADOS EN CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD.

Una vez revisado el indicador, se encuentra que el mismo cumple con criterios objetivos de medición, para evaluar su nivel de cumplimiento.



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

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO / DEPENDENCIA

CÓDIGO: CEI-FM-030

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

--

APROBACIÓN POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

APROBACIÓN POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:		
	APROBADO POR:	EVALUADORES OCI:
24/01/2024	(Firma)	(Firma)
FECHA DE LA EVALUACIÓN	Nombre: Orlando Correa Núñez	Nombre: Sandra Liliana Malaver Galeano – Nuvia Janeth Gómez Bermúdez
	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo: Profesional Universitario (E) - Contratista

Documento 20241600029773 firmado electrónicamente por:

Avenida Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - Piso 3 - C.P. 111071
PBX:(+57) 601-3779555 - Información: Línea 195
Sede Operativa - Atención al Ciudadano: Calle 22D No. 120-40
www.umv.gov.co

CEI-FM-030
Página 5 de 6



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

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO / DEPENDENCIA

CÓDIGO: CEI-FM-030

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

SANDRA LILIANA MALAVER GALEANO	Profesional Universitario (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO sandra.malaver@umv.gov.co Fecha firma: 31-01-2024 10:51:41
NUVIA JANNETH GOMEZ BERMUDEZ	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO nuvia.gomez@umv.gov.co Fecha firma: 31-01-2024 11:41:14
ORLANDO CORREA NUÑEZ	Jefe Oficina de Control Interno OFICINA DE CONTROL INTERNO orlando.correa@umv.gov.co Fecha firma: 31-01-2024 11:57:30
 780751ae8d18b850e01a0fec85d342c91aecea9838b027acee919d8e0c7ab5f1 Codigo de Verificación CV: 37a39 Comprobar desde: https://www.umv.gov.co/portal/verificar/	