	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

**N.º 14**

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


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL**

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


**PERIODO EVALUADO: JULIO A DICIEMBRE DE 2023**

**Elaborado: febrero - marzo de 2024**

	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

## CONTENIDO

<b>INFORMACIÓN GENERAL:</b> .....	<b>3</b>
<b>DESARROLLO DEL INFORME:</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>MARCO LEGAL</b> .....	<b>4</b>
<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR, GESTIONAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD QUE LA CIUDADANIA FORMULA A LA ENTIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2. ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUDO SEMESTRE DE 2023</b> .....	<b>7</b>
<b>3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 CLARIDAD Y CALIDEZ</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 COHERENCIA Y COMPLETITUD</b> .....	<b>12</b>
<b>3.3 OPORTUNIDAD.</b> .....	<b>15</b>
<b>4. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DE 2023</b> .....	<b>17</b>
<b>5. SEGUIMIENTO INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES.</b>	<b>25</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>26</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>26</b>
<b>Jefe Oficina de Control Interno</b> .....	<b>27</b>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

### INFORMACIÓN GENERAL:

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
<b>TIPO DE INFORME:</b>	Informe de ley artículo 76 de la ley 1474 de 2011
<b>DESTINATARIOS:</b>	Director General Comité Institucional de Control Interno CICCI
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Informes trimestrales de Gestión y Seguimiento a los requerimientos atendidos por la entidad en el segundo semestre de 2023 Base de datos ACI suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad del segundo semestre de 2023 Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales segundo semestre 2023
<b>EMITIDO POR:</b>	Orlando Correa Núñez
<b>AUDITOR:</b>	SANDRA LILIANA MALAVER GALEANO- Profesional Universitario (E) YENIFER ALEJANDRA RAMIREZ SOTO-Contratista


### DESARROLLO DEL INFORME:

#### OBJETIVO

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

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

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

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

## ALCANCE

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

## MARCO LEGAL


**Tabla No. 1**  
**Normas que regulan el objeto de seguimiento**

NORMA	TEMA
Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1° artículo 23.	Derecho Fundamental de petición
Ley 1755 de 2015, artículo 14.	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1437 de 2011, artículo 14.	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Resolución No. 1048 del 28/11/2023	"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"

*Fuente: Elaboración propia de OCI*

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento, parte de la identificación de la dependencia que en la UMV tramita y hace seguimiento a las PQRSFD, presentadas por la ciudadanía, pasando por la verificación de los canales de atención con los que cuenta la entidad, la existencia y funcionamiento de link

	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

de acceso en la página web para interponer peticiones; el análisis de peticiones recibidas por la entidad en el segundo semestre del año y el análisis de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de una muestra de las respuestas a las PQRSFD, presentadas por la ciudadanía en el segundo semestre de 2023.

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

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

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


La entidad cuenta con un canal de atención físico ubicado en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia

La OCI evidencia que además del canal físico se cuentan con los siguientes canales:

- La línea telefónica (+57) 601-3779555 Ext.1001 -1002
- El correo institucional [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)
- Las redes sociales
- Chat virtual

La OCI evidencia que sumado a los anteriores se cuenta con un canal adicional denominado - BOGOTÁ TE ESCUCHA

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</b> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

### Imagen No. 1

### Canal Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá




Fuente: Captura de imagen tomada el 12 de febrero de 2024

El acto administrativo vigente es la Resolución No. 1048 del 28 de noviembre 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”, en su Artículo 27 indica que cualquier persona podrá presentar ante la UAERMV peticiones de forma verbal o escrita o a través de redes sociales de los siguientes canales oficiales:

### Imagen No. 2

### Canales oficiales de recepción de peticiones


N <sup>o</sup>	CANAL	UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Presencial	Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua	Atención y recepción de documentos y requerimientos, ventanilla de correspondencia, Módulo de Atención a la Ciudadanía y Sostenibilidad
2	Telefónico	Línea de Atención a la Ciudadana: (+57) 601 3779555 Ext.1001 -1002, Línea Distrital 195	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua	Atención, información y radicación de requerimientos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de            Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>		FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO		
		CÓDIGO: CEI-FM-027		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023		
3	Virtual	Formato de peticiones Bogotá te Escucha que se encuentra en la Página Web: <a href="https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/">https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/</a>	Opera las 24 horas, se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de PQRSFD
4		Correo electrónico <a href="mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co">atencionalciudadano@umv.gov.co</a> o <a href="mailto:defensor.ciudadano@umv.gov.co">defensor.ciudadano@umv.gov.co</a>	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de PQRSFD
5		Chat Virtual	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.	Orientación, información y recepción de PQRSFD
6		Redes sociales Facebook: @unidad de.mant enimentovial Instagram: @umv.Bogota X: @UMVBOGOTA	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de PQRSFD

Fuente: Artículo 27- Resolución 1048 del 28 de noviembre de 2023

## 2. ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

De acuerdo con los informes mensuales de PQRSFD, presentados por la entidad y el análisis propio de la OCI, fundamentado en la base de datos ACI, compartida por la Oficina de Atención al Ciudadano, la

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>MOVILIDAD</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

UAERV, recibió un total de 3.149 PQRSDF en el segundo semestre de 2023. A continuación, el número de peticiones recibidas por mes:

**Tabla No. 2**

**Número de PQRSDF recibidas por mes durante el II semestre de 2023**

MES	No. PQRSDF
julio	521
agosto	666
septiembre	576
octubre	520
noviembre	505
diciembre	361
<b>Total general</b>	<b>3149</b>

*Fuente: Elaboración propia acorde a base de datos ACI*

Respecto de los canales de ingreso de las peticiones recibidas, se identificó que, para el segundo semestre del año, el mayor número de peticiones ingresaron por email con 2.140 solicitudes, seguido del canal SDQS con 395; ventanilla de correspondencia con 328, canal presencial oficina con 133, redes sociales con 72, chat web con 52, canal telefónico con 23 y presencial/frentes de obra 6 peticiones; tal como se muestra a continuación:


**Tabla No. 3**

**Canales de ingreso de recepción de PQRSDF II semestre de 2023**

CANAL DE INGRESO	No. PQRSDF POR CANAL DE INGRESO	%
VIRTUAL / E-MAIL	2140	67,96%
VIRTUAL / SDQS	395	12,54%
ESCRITO/ VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	328	10,42%
PRESENCIAL / OFICINA	133	4,22%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	72	2,29%
VIRTUAL / CHAT WEB	52	1,65%
TELEFÓNICO	23	0,73%
PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA	6	0,19%
<b>Total general</b>	<b>3149</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia acorde a base de datos ACI*



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Unidad Administrativa Especial de          Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

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

**Tabla No. 4**  
**PQRSFD por tipología – II semestre de 2023**

PQRSDF POR TIPOLOGIAS	No.	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1653	52,49%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	676	21,47%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	210	6,67%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	171	5,43%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	155	4,92%
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	138	4,38%
RECLAMOS	93	2,95%
SOLICITUD COPIA	19	0,60%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	19	0,60%
FELICITACIONES	6	0,19%
QUEJA	5	0,16%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	0,10%
SUGERENCIA	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3149</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia acorde a base de datos ACI*

De lo anterior se tiene que las tipologías que representan el mayor número para el semestre son: Derecho de petición de Interés General, con 1653; peticiones entre autoridades con 676 peticiones, solicitud de información con 210, solicitud y proposiciones del concejo con 171. Las tipologías que tienen menor incidencia son felicitaciones con 6, quejas con 5, denuncia por actos de corrupción 3 y sugerencia 1 petición.

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

**Tabla No. 5**  
**PQRSFD, recibidas por dependencia en el II semestre de 2023**

PQRSDF POR DEPENDENCIA	No.	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1874	59,51%
140 - OJ	416	13,21%


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MOVILIDAD</small> <small>Unidad Administrativa Especial de            Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	410	13,02%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	121	3,84%
113 - Talento Humano	100	3,18%
115 - Gerencia de Contratación	55	1,75%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	24	0,76%
131 - GP	23	0,73%
172 - Tesorería	20	0,64%
150 - OAP	18	0,57%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	15	0,48%
180 - Oficina Control Disciplinario	15	0,48%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	12	0,38%
117 - Recursos Físicos	10	0,32%
100 -DG	8	0,25%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	8	0,25%
110 - SG	7	0,22%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	4	0,13%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	4	0,13%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	3	0,10%
112 - Gestion Documental	2	0,06%
	<b>3149</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia acorde a base de datos ACI

La anterior tabla muestra, que la dependencia que recibió mayor número de peticiones durante el semestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1874, las cuales representan el 59,5% de las peticiones recibidas durante el semestre, seguido de la Oficina Jurídica con 416 solicitudes que representan el 13,2% de las solicitudes y la Gerencia de Infraestructura Urbana con 410, que equivalen al 13% del total recibido.

### 3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023


A través del formato CEI-FM-014-V1 "Formato selección de la muestra de auditoría", se definió de manera aleatoria una **muestra óptima de 132 PQRSFD** radicadas en la Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial -UAERMV- para el II semestre de 2023. Conforme a lo anterior, en la tabla No. 6 se muestra el número de PQRSDF (de la muestra seleccionada) desagregadas por dependencia y por tipología asignada.

	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

**Tabla No. 6**

**PQRSDF por dependencia y tipología**

PQRSDF por dependencia y tipología	No.
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	<b>66</b>
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	58
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	1
131 - GP	1
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	5
140 - OJ	1
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR</b>	<b>2</b>
113 - Talento Humano	1
115 - Gerencia de Contratación	1
<b>PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES</b>	<b>25</b>
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	1
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	12
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	3
131 - GP	1
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	5
140 - OJ	2
150 - OAP	1
<b>RECLAMOS</b>	<b>6</b>
110 - SG	1
113 - Talento Humano	1
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	1
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	3
<b>SOLICITUD COPIA</b>	<b>2</b>
113 - Talento Humano	1
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>10</b>
113 - Talento Humano	1
115 - Gerencia de Contratación	1
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	7
150 - OAP	1
<b>SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS</b>	<b>1</b>
140 - OJ	1
<b>SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES</b>	<b>5</b>
140 - OJ	5

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de          Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	
<b>SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO</b>		<b>15</b>
140 - OJ		15
<b>Total general</b>		<b>132</b>

*Fuente: Elaboración propia acorde a base de datos ACI*

Las 132 PQRSFD, fueron consultadas a través del sistema de Gestión Documental ORFEO y en la base de datos ACI, suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, con la finalidad de identificar la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas suministradas a los peticionarios.

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


- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

### 3.1 CLARIDAD Y CALIDEZ

Sea lo primero señalar que, dentro del análisis realizado, se tuvo en cuenta para los criterios de claridad y calidez, que las respuestas emitidas fueran comprensibles tanto en redacción como en el lenguaje y terminología utilizada y se emitieran en términos respetuosos. Tras el análisis de estos 2 criterios en la muestra de 132 peticiones, se pudo identificar que la totalidad cumplieron los criterios y las respuestas son emitidas con claridad y calidez.

### 3.2 COHERENCIA Y COMPLETITUD

Frente a los criterios de coherencia y completitud, se identificó que de las 132 PQRSFD seleccionadas, 8 PQRSDF no cumplen con los criterios señalados, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

**Tabla No. 7**

**Observaciones de incumplimiento a los criterios de coherencia y completitud**

<b>RADICADO UMV</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>No. RADICADO DE RESPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
20231120094982	150 - OAP	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ESTUDIOS DEFECTIBILIDAD, PREFACTIBILIDAD Y ADETALLE DE LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTUR A PARA EL SECTOR MOVILIDAD CONTRATADOS DESDE 1991	20231500082001	La respuesta se emitió incompleta dado que se solicita la información de los proyectos de inversión desde el año 1991. La entidad remite la información a partir del 2008 y aclarara que en sistema de seguimiento al plan de desarrollo SEGPLAN se registra información desde 2005, sin embargo, no se da respuesta de fondo para lo referente al periodo 1991 al 2004.
20231120096542	132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	INCUMPLIMIENTOS EN LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MANEJO DE TRANSITO PMT EN LACARRERA 72G ENTRE TRANSVERSAL 72F Y 72F BIS	20231320084561	La respuesta se encuentra incompleta dado que en el oficio se solicita que se remita registro fotográfico de las acciones adelantadas al correo <a href="mailto:cguevara@movilidadbogota.co">cguevara@movilidadbogota.co</a> , lo cual no se evidencia en el oficio como copia ni en los acuses de recibo del radicado de respuesta



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


## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023


20231120096792	110 - SG	RECLAMOS	SOLICITUD DE ESTUDIO DE CARGAS LABORALES EN LA UMV	20231100083651	El reclamo del peticionario solicita en el asunto: "solicitud de estudio de cargas laborales" y (...)se realice el estudio pertinente y se tomen medidas frente al caso" (...)la reciente restructuración y las nuevas funciones que fueron asignadas a la UAERM(...)" sin embargo en la respuesta brindada se hace alusión al proceso llevado a cabo por con el rediseño institucional sin que se evidencie el envío del estudio de cargas laborales o que se justifique la no entrega de información por ser clasificada y/o reservada.
20231120116192	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE LA CALLE 64B ENTRECARRERA 71A BIS Y 71D CIV 10009002 - BTE 3710182023	20231200097251	La respuesta es incompleta, se da respuesta en lo concerniente al mantenimiento de la vía y se omite lo que corresponde al control del tráfico de vehículos pesados, para lo cual debió darse traslado oportuno a la Secretaría de Movilidad.
20231120120922	140 - OJ	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD ARREGLO DE ESCALERAS DE LA CARRERA 6A Y 6 CONCALLE 189A	20231400101511	Se incumple en tanto dentro del cuerpo del oficio se indica: "se remite copia de su requerimiento a la Alcaldía local de Usaquén", dentro del acuse de recibo se observa que el envío fue remitido a a la alcaldía de Usme <a href="mailto:alcalde.usme@gobiernobogota.gov.co">alcalde.usme@gobiernobogota.gov.co</a> .

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>		FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO			
		CÓDIGO: CEI-FM-027		VERSIÓN: 1	
		FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023			
20231120122342	130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PARASUBSANAR POR INCUMPLIMIENTO DEL PMT EN LA CARRERA 96I ENTRECALLE 20D Y AV. CALLE 22, ENTRE OTRAS	20231320102411	La respuesta se encuentra incompleta dado que en el oficio se solicita que se remita registro fotográfico de las acciones adelantadas al correo jlflorez@movilidadbogota.gov.co, lo cual no se evidencia en el oficio como copia ni en los acuses de recibo del radicado de respuesta
20231120129392	132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	INCUMPLIMIENTOS EN LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MANEJO DE TRANSITO PMT CALLE 10B ENTRE CARRERA 72A Y 72ABIS A	20231320111001	La respuesta se encuentra incompleta dado que en el oficio se solicita que se remita registro fotográfico de las acciones adelantadas al correo dhermandezt@movilidadboqota.gov.co, lo cual no se evidencia en el oficio como copia ni en los acuses de recibo del radicado de respuesta
20231120136792	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION EN LACALLE 23 ENTRE CARRERA 74B Y 80 A BIS	20231200114341	Se incumple en tanto dentro del cuerpo del oficio se indica: "se remite copia de su requerimiento a la Alcaldía local de Fontibón", dentro del acuse de recibo se observa que el envío fue remitido a la alcaldía de Suba cdi.suba@gobiernobogota.gov.co

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

### 3.3 OPORTUNIDAD.

Para determinar el cumplimiento de los términos dispuestos por la normatividad legal vigente y de los términos que definen el criterio de oportunidad para dar respuesta a PQRSDF, esta dependencia tuvo en cuenta la fecha de ingreso de las peticiones VS la fecha de respuesta de envío y/o acuse de recibo de la petición. Del ejercicio auditor realizado, se logró concluir que de la muestra óptima seleccionada (132 PQRSDF), una (1) PQRSDF no se respondió en términos y una (1) PQRSDF se encuentran sin determinar, toda vez que no fue posible evidenciar el acta de envío y entrega de correo electrónico a través del Servicio Postales Nacionales S.A.S

	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno pretende graficar el porcentaje de materialidad de los resultados de incumplimiento en los términos de respuesta de PQRSDF a través de la tabla No. 8.

**Tabla No. 8**

**PQRSDF de la muestra seleccionada incumplidas por mes durante el II semestre 2023**

MES	PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEMESTRE	MUESTRA	% PQRSDF RECIBIDAS / MUESTRA	PQRSDF FUERA DE TERMINO O SIN DETERMINAR SOBRE LA MUESTRA	%MATERIALIDAD
julio	521	20	4%	0	0%
agosto	666	22	3%	0	0%
septiembre	576	26	5%	0	0%
octubre	520	26	5%	2	8%
noviembre	505	23	5%	0	0%
diciembre	361	15	4%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3149</b>	<b>132</b>	<b>25%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>

*Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno*

A continuación, las PQRSDF que se encuentran por fuera de termino o sin determinar según la dependencia, de acuerdo con el ejercicio auditor realizado por la Oficina de Control Interno a la muestra seleccionada.

**Tabla No. 9**


**PQRSDF de la muestra seleccionada que se encuentran por fuera de termino o sin determinar según la dependencia.**

DEPENDENCIA	No.
<b>Respuesta fuera de términos</b>	
113 - Talento Humano	1
<b>Sin determinar</b>	
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

*Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno*

Sobre este punto, se hace necesario anotar que en la base de datos aportada por la ACI se registran como oportunas las dos (2) PQRSDF que la Oficina de Control Interno verificó como fuera determino o sin determinar. Por lo anterior, es importante que la base de datos que sirve como soporte de seguimiento contenga información verídica, toda vez que este es el insumo institucional de seguimiento y verificación a PQRSDF que llegan a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

#### 4. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DE 2023

**Tabla No. 11**  
**Seguimiento recomendaciones del primer semestre de 2023**

RECOMENDACIÓN	ACCIÓN REALIZADA	EVIDENCIAS	ANÁLISIS OCI
<p>Modificar el artículo 27 de la resolución 484 de 2020, con la finalidad que se actualicen los canales oficiales de recepción de peticiones de forma verbal o escrita, de acuerdo con las características actuales de estos.</p>	<p>Durante el mes de noviembre de 2023 se modificó la resolución 484 de 2020 por la resolución 1048 del 28/11/2023 “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”, y en su artículo 27 se actualizaron los canales oficiales para la recepción de peticiones.</p>	<p>Resolución No. 1048 del 28/11/2023</p> <p>“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL”</p>	<p>Se observa la resolución en mención por medio de la cual se modifica el reglamento interno de las peticiones formuladas en la UAERVM y se actualizan los canales de recepción</p>



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

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

<p>Teniendo en cuenta que para contabilizar el termino de respuesta se toma el termino menor de acuse de recibo respecto del realizado por correspondencia y Bogotá te escucha se realiza las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar el procedimiento APIC-PR-001-V13 Procedimiento de gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001, con la finalidad de incluir la actividad de cargue de respuesta al SDQS, de Bogotá te escucha, para las peticiones que son ingresadas por este medio.</li> <li>-Incluir una actividad en la que se establece el envío de la respuesta a las PQRSFS, además de correspondencia al equipo de atención al usuario, con la finalidad que se ingrese a Bogotá te escucha en el menor tiempo posible y se puedan disminuir los tiempos de respuesta.</li> <li>-Con la finalidad que quede documentado</li> </ul>	<p>*El procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR-001- V13 a la fecha no ha sido actualizado, toda vez que se requería primero efectuar la actualización del reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la UAERMV, el cual fue actualizado el 28/11/2023, en tal sentido esta recomendación va a ser revisada para evaluar su viabilidad en mesa de trabajo previa a la nueva versión del procedimiento, el cual se tiene previsto de actualizar para el primer semestre del presente año.</p> <p>Esta actividad se lleva a cabo diariamente mediante el envío de correos electrónicos por parte del colaborador de Servicio al Ciudadano designado para las reasignaciones en Orfeo, quien le notifica al operador de Servicio al Ciudadano designado para la gestión de la Plataforma Bogotá te Escucha, el total de las peticiones que registran respuesta en el sistema de Gestión Documental Orfeo, con el fin de que se cargue la respuesta en el menor tiempo posible.</p> <p>La plataforma Bogotá te Escucha contiene los eventos de cierre por respuesta definitiva o traslados por competencia a otras entidades, siendo éste</p>	<p>Procedimiento APIC-PR-001- V13 Procedimiento de gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001  Correos electrónicos por parte del colaborador de Servicio al Ciudadano designado para las reasignaciones en Orfeo</p>	<p>Una vez modificado el reglamento interno de peticiones, se debe actualizar el procedimiento APIC-PR- 001- V13 Procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001, con la finalidad de incluir la actividad de cargue de respuesta al SDQS, de Bogotá te escucha, para las peticiones que son ingresadas por este medio.</p> <p>Se reitera que con la finalidad que quede documentado en el Sistema de Gestión de la entidad el menor termino de acuse de recibo, se recomienda cargue en Orfeo, los acuses de recibo arrojados el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas</p>
---	---	--	--



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

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

<p>en el Sistema de Gestión de la entidad el menor termino de acuse de recibo, se recomienda cargue en Orfeo, los acuses de recibo arrojados por Bogotá te escuchan.</p>	<p>la vía para notificar al ciudadano sobre el estado actual del trámite de su petición y también es el medio por el cual la entidad puede realizar la trazabilidad de las peticiones. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que en Bogotá te Escucha solo se registran peticiones de origen ciudadano, es decir las peticiones entre autoridades, o de entes de control no son cargadas en este aplicativo. Por otra parte, en el sistema de gestión documental de la entidad el único soporte válido para el cargue de notificaciones de acuses de recibo es a través del servicio postal 472 que certifica la entrega de las comunicaciones a los peticionarios.</p>		<p>Bogotá te escucha.</p>
--	---	--	---------------------------



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

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

Establecer alertas en la base de datos ACI, que le permitan al proceso verificar que todos los PQRSFD, cuenten con acuse de recibo, o en su defecto con la respectiva notificación.

La base de Datos ACI contiene las fechas de ingreso de la petición, la fecha límite de respuesta, fecha de acuse de recibo SDQS, fecha acuse recibo email certificado, fecha acuse recibo correo físico, y fecha notificación por aviso. Diariamente el colaborador de Servicio al Ciudadano designado para la alimentación de la base de datos ACI, verifica los acuses de recibo publicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, la fecha del cargue de las respuestas en Bogotá te Escucha y las fechas de las publicaciones de los avisos de notificación, registrando la información en la base de datos, en caso de no evidenciar los acuses correspondientes, solicita al área de correspondencia mediante correo electrónico la actualización de la información.

Por otra parte, mensualmente la líder de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento a la base de datos, verificando el estado de las peticiones y los acuses de recibo que estén pendientes de cargue en la base, solicitando mediante correo al colaborador designado su actualización.

Base de datos ACI

Si bien, las alertas se encuentran dentro de la base, debe establecerse una semaforización que permita visibilizar que cada PQRSFD cuente con acuse de recibo o notificación



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVISOD

Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

<p>Socializar con las diferentes dependencias los términos para dar traslado por competencia a las PQRSF, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y realizar seguimiento y generar alertas frente al cumplimiento de la normatividad.</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2023 el componente de Servicio al Ciudadano, realizó dos sensibilizaciones sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta, en las cuales se socializó los términos para dar traslado por competencia a las peticiones de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015: “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad”.</p>	<p>Grabación sensibilización PQRSFD 20/09/2023</p>	<p>Se observa grabación de la presentación realizada el 20/09/2023, se debe continuar con las socializaciones</p>
--	--	--	---



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

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

<p>Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD</p>	<p>Desde el componente de Atención al Ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento Gestión de Requerimientos APIC-PR-001-V12, numeral 17 durante el segundo semestre de 2023 se enviaron mensajes recordatorios de control preventivo a través del correo electrónico a las dependencias competentes de emitir respuesta de acuerdo al tiempo instituido, para lo cual se diligenció en la Base de Datos ACI 2023, todas las PQRSFD que ingresaron a la entidad, registrando la información del ciudadano, el tipo de petición, el tiempo establecido por Ley para dar respuesta y las fechas de los correos de alerta preventiva enviados a cada dependencia.</p>	<p>Correos con mensaje de recordatorio de peticiones para gestión oportuna</p>	<p>Se debe continuar con el envío de las alertas</p>
<p>Sensibilizar a los integrantes de las diferentes dependencias respecto de la aplicación de criterios de coherencia, claridad y calidez en las respuestas suministradas.</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2023 el componente de Servicio al Ciudadano realizó dos sensibilizaciones sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta, en las cuales se abordó el tema relacionado con el proceso de elaboración de las respuestas a las peticiones las cuales deben cumplir con los criterios de calidad: coherencia, claridad, calidez y oportunidad.</p>	<p>Grabación sensibilización PQRSFD 20/09/2023</p>	<p>Se debe continuar con la realización de las sensibilizaciones</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

<p>En cumplimiento del rol de segunda Línea de defensa se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano, realizar seguimiento al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez en muestras de respuesta a PQRSFD, y remitir alertas y recomendaciones a los procesos que presenten incumplimiento de estos.</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2023, se consolidaron dos informes de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD que evalúan los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas por la entidad. A través de memorando se envió a los Directivos y Jefes de Oficina este informe, en el que se presentan los resultados de la percepción de la ciudadanía frente a la coherencia, claridad, calidez y oportunidad a las respuestas de PQRSFD emitidas por la entidad, incluyendo un capítulo de conclusiones y recomendaciones con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes.</p>	<p>Informe PQRSFD Julio-septiembre 2023 Informe PQRSFD Octubre-Diciembre 2023</p>	<p>Se debe evaluar que en el informe trimestral de seguimiento a las PQRSFD se incluya un apartado con las mediciones sobre el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez, no como recomendación y de esta manera remitir alertas y recomendaciones ante el incumplimiento de estos.</p>
--	---	---	---



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

## FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027


VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

<p>Se recomienda a las dependencias de la entidad, generar puntos de control al interior de sus procesos, que permitan el cumplimiento de los criterios de Coherencia, completitud, calidez y oportunidad frente al trámite de PQRSFD, procurando en todo momento el cumplimiento del procedimiento APIC-PR-001-V13 Procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001, particularmente en lo relacionado con la responsabilidad de verificar la entrega efectiva de las respuestas a los peticionarios; cargue en el sistema de Gestión Documental de la entidad de los soportes respectivos; términos para realizar traslados por competencia</p>	<p>A través de los informes mensuales y trimestrales de gestión y seguimiento a las PQRSFD se realizan recomendaciones relacionadas con la notificación de las respuestas a las peticiones, las cuales deben ser enviadas al correo de correspondencia <a href="mailto:correspondencia@umv.gov.co">correspondencia@umv.gov.co</a> para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. Así mismo se les solicita que con el propósito de garantizar la entrega de correspondencia, 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. Como parte de la mejora continua en la gestión de peticiones, el componente de Servicio al Ciudadano en articulación con el área de comunicaciones de la entidad, en el mes de octubre realizó campaña informativa “Notificaciones de las respuestas a las peticiones que se tramitan en la UMV” publicando esta información a través de la intranet, pantallas de tv de la entidad y el correo <a href="mailto:laumvteinforma">laumvteinforma</a>,</p>	<p>Informe PQRSFD Julio- septiembre 2023 Informe PQRSFD Octubre- Diciembre 2023 Acuses de recibo de comunicaciones Notificaciones de entrega no efectiva</p>	<p>Se debe garantizar el cumplimiento de la responsabilidad de las dependencias de verificar la entrega efectiva de las respuestas a los peticionarios; cargue en el sistema de Gestión Documental de la entidad de los soportes respectivos; términos para realizar traslados por competencia</p>
--	---	--	--

Fuente: Respuesta suministrada por la Oficina de Servicio y la Ciudadanía y Sostenibilidad a través de Orfeo el 08 de febrero de 2024.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>MOVILIDAD</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

De las 9 recomendaciones realizadas en el “Informe semestral de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias por posibles actos de corrupción del primer semestre de 2023, se logró verificar el cumplimiento de 5 acciones y 4 continúan en seguimiento.

## 5. SEGUIMIENTO INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES

Una vez consultados los informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales correspondientes al segundo semestre en el link [https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?title=Peticiones+Entidades+Distritales&field\\_anio\\_vigencia\\_documento\\_target\\_id=All](https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?title=Peticiones+Entidades+Distritales&field_anio_vigencia_documento_target_id=All) se observó lo siguiente:

**Tabla No. 12**

### Resumen informes de gestión de peticiones entidades distritales segundo semestre 2023


Me s	No. de peticiones registradas Bogotá te escucha	% Respuesta emitida en términos de la ley	Cumplimiento de criterios		
			Peticiones evaluadas	Peticiones con observaciones	% de cumplimiento
Julio	196	98,3	28	3	89
Agosto	221	98,4	25	2	92
Septiembre	191	100	25	0	100
Octubre	166	100	24	0	100
Noviembre	242	100	25	5	80
Diciembre	153	98,8	26	0	100
<b>Total</b>	<b>1169</b>	<b>99,3</b>	<b>153</b>	<b>10</b>	<b>93,5</b>

*Fuente: Elaboración propia de OCI – Basada en informes de gestión de peticiones de entidades distritales*

El total de peticiones registradas por medio de la plataforma Bogotá te escucha fue de 1169 siendo el mes de noviembre el mes con mayor número de peticiones correspondiente a 242, estas cuales fueron respondidas en totalidad dentro de los términos de la ley, para los criterios para la muestra de 25 peticiones se observó un 80% de cumplimiento, a su vez para el mes de octubre se registraron 166 peticiones, de la muestra de 24 peticiones evaluadas todas cumplieron con los criterios.

La UAERMV presentó un porcentaje promedio de respuesta emitida en términos de la ley de 99,3%, donde se evidencia que se ha venido mejorando en comparación con los meses de julio y agosto.

El porcentaje promedio de cumplimiento tomando en cuenta la muestra evaluada de 153

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de          Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

peticiones registradas es del 93, 5% por lo cual se recomienda incluir dentro del informe trimestral de PQRSFD un apartado que incluya la evaluación de los criterios.


A excepción del mes de noviembre el tema más recurrente para cada mes fue el de movilidad-transporte-malla vial con la tipología Derecho de Petición de Interés General, dentro de los informes mensuales emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía se observa la reiteración de la recomendación *“A las entidades relacionadas con las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Familia, Salud, Impuestos, tasas y contribuciones, Ambiente, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, Gobierno Local, Subsidios, Educación) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos”*

## CONCLUSIONES

1. La entidad tiene definida en su estructura, una oficina de atención al ciudadano encargada de recibir, gestionar y realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que las respuestas que brinden las dependencias correspondientes en los términos de ley.
2. La entidad tiene establecidos canales de atención físicos, telefónicos y virtuales, que permiten a la ciudadanía interponer las diferentes PQRSFD.
3. Para el segundo semestre del año, la entidad recibió un total de 3149 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 68% el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRSFD.
4. Las dependencias que recibieron mayor número de peticiones durante el semestre fueron la Subdirección de Planificación y Conservación Local con un 58,3%, seguido de la Oficina Jurídica y la Gerencia de Infraestructura Urbana, con un 18,2% y 9,8% respectivamente.
5. Del análisis de una muestra de 132 PQRSFD, se identificó que los criterios de coherencia y calidad se incumplieron en 8 PQRSFD.
6. La entidad ha venido mejorando el criterio de oportunidad, dentro de la muestra revisada en el presente informe se observa que las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación y Gerencia de Intervención Urbana finalizan sus radicados poniendo la fecha de revisión en la que se sube el acuse de recibo, acción que constituye una buena práctica para ser implementada en el resto de las dependencias.
7. Para las peticiones registradas en la plataforma de Bogotá te escucha, la UAERMV obtuvo un porcentaje promedio semestral de respuesta emitida en términos de la ley de 99,3% y de cumplimiento de criterios de un 93,5%.

## RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta que para contabilizar el término de respuesta se toma el término menor de acuse de recibo respecto del realizado por correspondencia y Bogotá te escucha se recomienda actualizar el procedimiento APIC-PR-001-V13 Procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD APIC-PR001, con la finalidad de incluir la actividad de carga de respuesta al SDQS, de Bogotá te escucha, para las peticiones que son ingresadas por este medio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de          Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>CÓDIGO: CEI-FM-027</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023</b>	

2. Establecer alertas dentro de la base de datos ACI por medio de semaforización, que le permitan al proceso verificar que todos las PQRSFD, cuenten con acuse de recibo, o en su defecto con la respectiva notificación
3. Evaluar la inclusión dentro del informe trimestral de seguimiento a las PQRSFD de un apartado con las mediciones sobre el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez y de esta manera remitir alertas y recomendaciones ante el incumplimiento de estos.
4. Socializar con las diferentes dependencias los términos para dar traslado por competencia a las PQRSF, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y realizar seguimiento y generar alertas frente al cumplimiento de la normatividad.
5. Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.
6. Sensibilizar a los integrantes de las diferentes dependencias respecto de la aplicación de criterios de coherencia, claridad y calidez en las respuestas suministradas.
7. Verificar la viabilidad de la identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos, de conformidad con las recomendaciones emitidas en los Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales.
8. Socializar el presente informe al interior de las dependencias para tener en cuenta las recomendaciones generadas.
9. Verificar la información que se registra en la base de datos ACI de PQRSDF, toda vez que este es el insumo institucional de seguimiento y verificación a PQRSDF que llegan a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y debe contener información verídica.

Atentamente,

**ORLANDO CORREA NUÑEZ**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Sandra Liliana Malaver Galeano – Profesional Universitario (E) – OCI  
 Yenifer Alejandra Ramírez Soto-Contratista.

Copia: Oficina Asesora de Planeación, Gerencia de Infraestructura Urbana, Secretaría General, Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, Gerencia de Contratación, Gerencia de Infraestructura Rural, Subdirección de Intervención de Infraestructura, Talento Humano, Gerencia de Producción