



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) I TRIMESTRE 2024

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial – UAERMV

Abril 2024

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	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 PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2022 A 2024 .....	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 enero al 31 de marzo de 2024, 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.

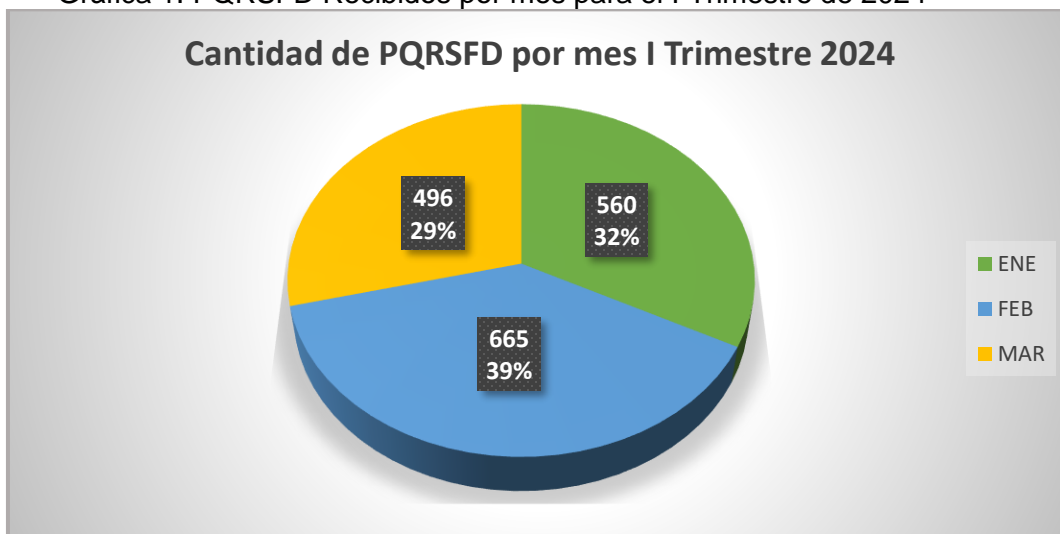
Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio 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 2024 con corte a 31 de marzo de 2024.

## 2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el primer trimestre recibió un total de **1721** 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 I Trimestre de 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

Tabla N°1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2024

MES	CANTIDAD	%
ENERO	560	32%
FEBRERO	665	39%
MARZO	496	29%
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

Comparando los tres meses, se observa que el mes de febrero 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 1721 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2024, **(973)** el 57% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(317)** el 18% corresponden a Petición entre Autoridades, **(145)** el 8% corresponde a Derecho de Petición de interés particular, **(95)** el 6% corresponden a Proposiciones del Concejo, **(86)** el 5% corresponden a Solicitud de Información y **(55)** el 3% corresponden a Reclamos (ver tabla 2).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Tabla N° 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología I Trimestre 2024

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	973	57%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	317	18%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	145	8%
SOLICITUDE Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	95	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	86	5%
RECLAMOS	55	3%
LICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	33	2%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0%
FELICITACIONES	4	0%
SOLICITUD DE COPIA	3	0%
QUEJA	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

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 enero al 31 de marzo de 2024, se recibieron cuatro (4) 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 primer 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).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Tabla N° 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema I Trimestre 2024

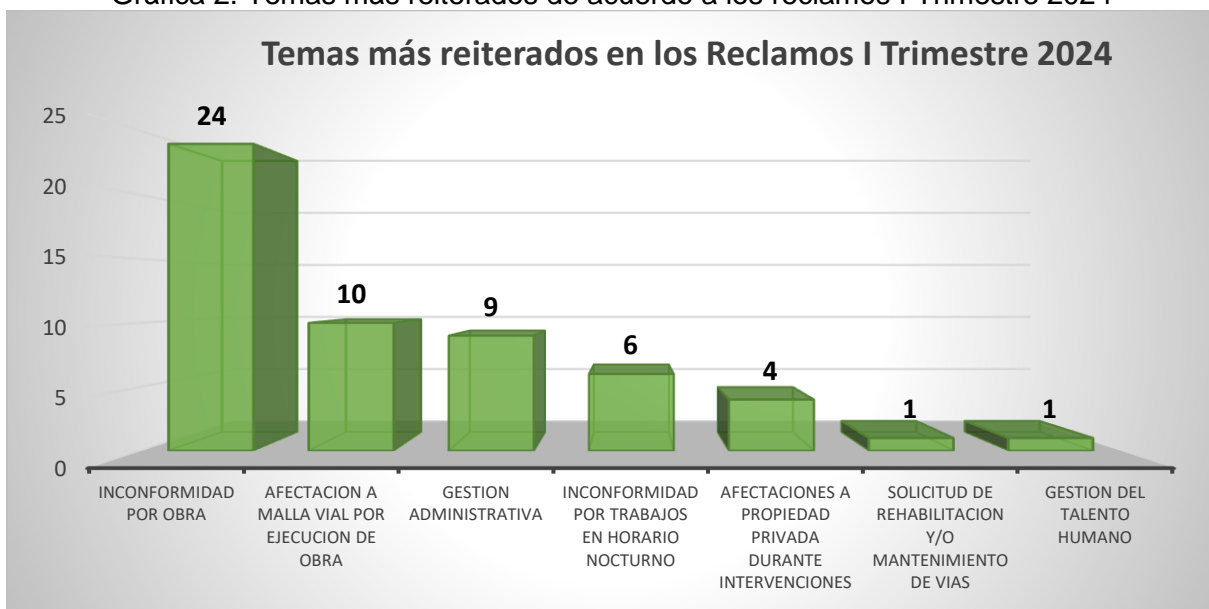
TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1223	71%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	235	14%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	152	9%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	37	2%
INCONFORMIDAD POR OBRA	24	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	23	1%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	10	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	6	0%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	4	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	4	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	2	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 71%, seguido por la Gestión Administrativa con un 14%. 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 24 peticiones, seguido de la afectación a malla vial por ejecución de obra con 10 peticiones, en tercer lugar, la Gestión Administrativa con 9 peticiones y en cuarto lugar la inconformidad por trabajos en horario nocturno con 6 peticiones (ver gráfica 2).

Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos I Trimestre 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 1265 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 enero 452, febrero 512 y marzo 301 (ver tabla 4).

Tabla N° 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARIA DE GOBIERNO	593
IDU	528
SECRETARIA MOVILIDAD	57
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	43
UAESP	8
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7
SECRETARIA DE EDUCACION	6
CODENSA	4
TRANSMILENIO	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	3
JBB - JARDIN BOTANICO	2
VANTI	2
SECRETARIA DEL HABITAT	2
CATASTRO	1
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1
IDRD	1
METRO DE BOGOTA S.A.	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>1265</b>

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 31/03/2024

### 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 I Trimestre 2024

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	1086	63%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	310	18%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	123	7%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	104	6%
VIRTUAL / CHAT WEB	34	2%
PRESENCIAL / OFICINA	24	1%
PRESENCIAL / EVENTOS	18	1%
TELEFÓNICO	17	1%
PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/04/2024

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 63% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 18%, en tercer lugar, el escrito / ventanilla de correspondencia con un 7% y en cuanto lugar, el virtual / redes sociales con un 6%.

**5.1 Chat Virtual:** Durante el primer trimestre de 2024 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, brindando información y orientación en tiempo real a ciento siete (107) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 21 segundos, una duración promedio de atención por chat de 9 minutos 37 segundos y 11 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el primer trimestre se recepcionaron a través de este canal 34 peticiones (ver tabla 6).





Tabla N° 6. Reporte Chat Virtual – I Trimestre 2024

Reporte Chat Virtual UMV I Trimestre 2024												
Fecha de inicio: 01.01.2024 Fecha de finalización: 31.03.2024												
Informe global por sitios												
Sitio	Chats aceptados	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	107	8	0	8	7							
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</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
Diana Marcela Vega(anqje.ortiz@umv.gov.co)	107	0	1	8	7	341:50:54	380:57:16	81	0:09:37	11	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>14d 08:50:42</b>	<b>15d 20:57:16</b>	<b>81</b>	<b>0:09:37</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Fuente: Reporte Chat virtual I Trimestre 2024 – Web Master, corte a 31/03/2024

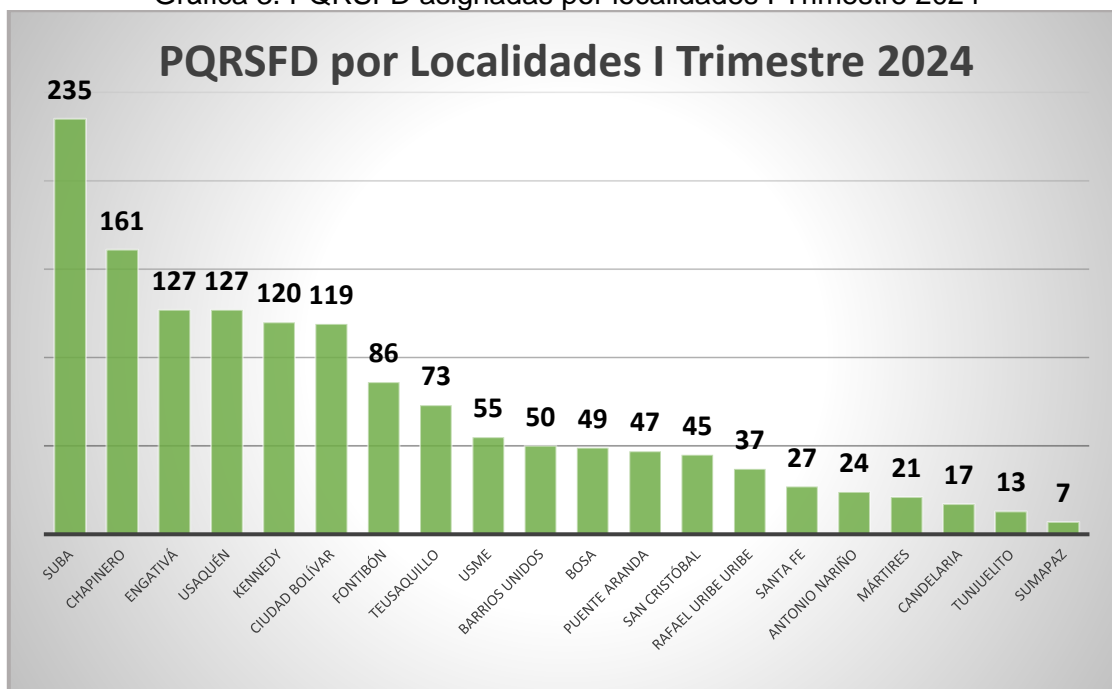
## 7. PQRSFD POR LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el primer trimestre fueron Suba con 235, Chapinero con 161, Engativá y Usaquén con 127, Kennedy con 120, Ciudad Bolívar con 119 y Fontibón con 86. (ver gráfica 3).

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)

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades I Trimestre 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

## 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 I Trimestre 2024

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1092	63%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	179	10%
140 - Oficina Jurídica	166	10%
115 - Gerencia de Contratación	92	5%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	51	3%
113 - Talento Humano	41	2%
172 - Tesorería	32	2%
131 - Gerencia de Producción	23	1%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	10	1%
150 - Oficina Asesora de Planeación	8	0%
180 - Oficina Control Disciplinario	7	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	7	0%
100 -Dirección General	4	0%
117 - Recursos Físicos	4	0%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	2	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	2	0%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 31/03/2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el primer trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1092**, seguido por la Gerencia de Infraestructura Urbana con **179**, en tercer lugar, la Oficina Jurídica con **166**, y, en cuarto lugar, la Gerencia de Contratación con **92**.

## 9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 1672 peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 97% del total de los requerimientos, el 2% fueron resueltos extemporáneamente y el 0,69% restante se encuentra pendiente de respuesta (ver tabla 8).

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 97%	NO CUMPLE 2%	PENDIENTE DE RESPUESTA 0,69%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1074	11	7	<b>1092</b>
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	167	9	3	<b>179</b>
140 - Oficina Jurídica	156	10	0	<b>166</b>
115 - Gerencia de Contratación	90	2	0	<b>92</b>
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	50	1	0	<b>51</b>
113 - Talento Humano	39	0	2	<b>41</b>
172 - Tesorería	32	0	0	<b>32</b>
131 - Gerencia de Producción	21	2	0	<b>23</b>
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	10	0	0	<b>10</b>
150 - Oficina Asesora de Planeación	8	0	0	<b>8</b>
180 - Oficina Control Disciplinario	7	0	0	<b>7</b>
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	7	0	0	<b>7</b>
100 -Dirección General	4	0	0	<b>4</b>
117 - Recursos Físicos	2	2	0	<b>4</b>
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	2	0	0	<b>2</b>
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	2	0	0	<b>2</b>
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	1	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1672</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>1721</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024

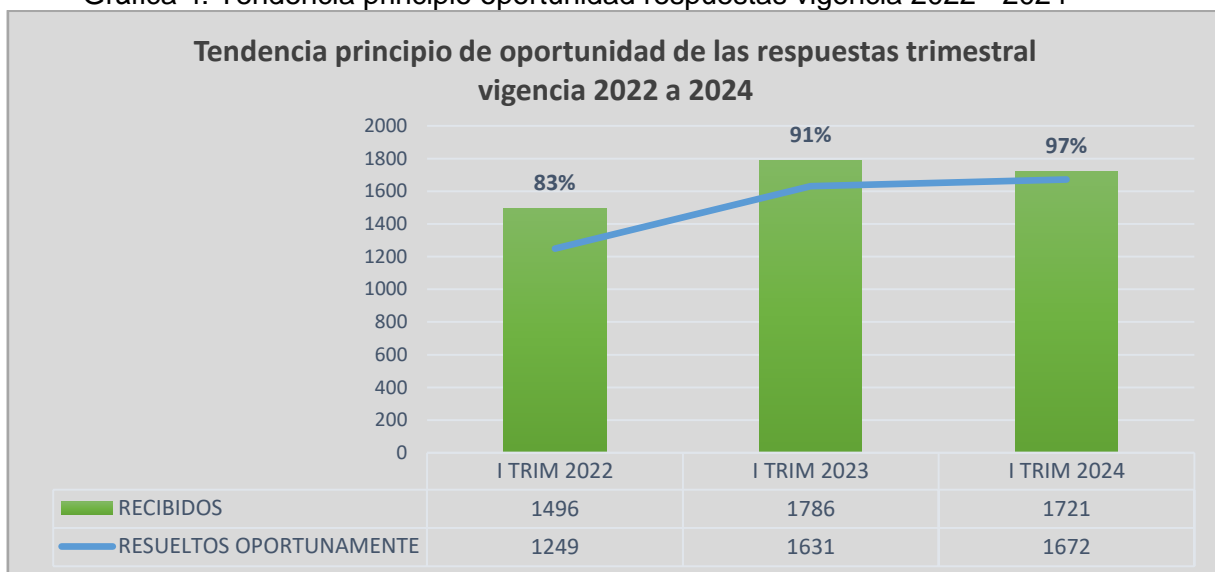
### Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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)

## 10. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2022 A 2024

De acuerdo a los balances de las vigencias 2022 a 2024 y en comparativo para el primer trimestre, se afirma que para el 2024, se evidencia un aumento en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 83% a un 97% (ver gráfica 4).

Gráfica 4: Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2022 - 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024

## 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	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	7
RECLAMOS	15	9
QUEJA	15	1
FELICITACIONES	15	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	6
SOLICITUD DE COPIA	10	10
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	6
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	5
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	7
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	4

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024

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 10 de abril 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 I Trimestre 2024

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	1672	97%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	12	1%
Con acuse de recibo extemporáneo	31	2%
Respondida fuera de términos	5	0%
Vencida y sin respuesta	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre, se evidencia que **1671** peticiones corresponden al 97% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **12** es decir el 1% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **31** requerimientos, es decir el 2% presentan acuse de recibo extemporáneo, **5** requerimientos, es decir el 0% fueron respondidos fuera de los términos de ley, y **1** requerimiento se encuentra vencido y sin respuesta.

## 13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1721** peticiones que ingresaron durante el primer trimestre, **1672** ya tienen respuesta, **12** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **31** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia de Infraestructura Urbana, Oficina Jurídica, Gerencia de Contratación, - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico y Gerencia de Producción; **5** peticiones fueron respondidas fuera de términos por parte de la Oficina Jurídica, Gerencia de Contratación, y Recursos Físicos y finalmente, 1 petición se encuentra vencida y sin respuesta por parte de Recursos Físicos (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	11	7	1074	1092	63%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Cuatro (4) Peticiones de Interés General de las cuales dos presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120009942, 20241120023382 y dos presentan notificación por aviso extemporáneo Rad: 20241120027172, 20241120030662. 2) Siete (7) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120002322, 20241120011352, 20241120023642, 20241120024192, 20241120024342, 20241120033282, 20241120036592.
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	9	3	167	179	10%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Dos (2) Peticiones de Interés General con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120006722, 20241120014042. 3) Siete (7) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120018392, 20241120018482, 20241120020512, 20241120022802, 20241120024882, 20241120025172, 20241120031032.
140 - Oficina Jurídica	10	0	156	166	10%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Una (1) Petición de Solicitud de Copia, respondida fuera de términos Rad: 20241120014302. 2) Una (1) Petición entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120014082. 3) Dos (2) Peticiones de Organismos de Control con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120009832, 20241120030442. 4) Seis (6) Peticiones del Concejo, de las cuales cuatro presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120011472, 20241120012562, 20241120014992, 20241120031402 y dos se encuentran respondidas fuera de términos Rad:20241120011512, 20241120027242.
115 - Gerencia de Contratación	2	0	90	92	5%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Una (1) Petición de Interés Particular, respondida fuera de términos Rad: 20241120024722. 2) Una (1) Petición de Solicitud de Información con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120017962.
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	1	0	50	51	3%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Una (1) Petición entre Autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120025882.
113 - Talento Humano	0	2	39	41	2%	
172 - Tesorería	0	0	32	32	2%	
131 - Gerencia de Producción	2	0	21	23	1%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120026642, 20241120028482.
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	0	10	10	1%	
150 - Oficina Asesora de Planeación	0	0	8	8	0%	
180 - Oficina Control Disciplinario	0	0	7	7	0%	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	7	7	0%	
100 - Dirección General	0	0	4	4	0%	
117 - Recursos Físicos	2	0	2	4	0%	Revisión con corte a 10/04/2024: 1) Una (1) Petición de Solicitud de Información respondida fuera de términos Rad: 20241120024512. 2) Una (1) Petición entre Autoridades, vencida y sin respuesta Rad: 20241120021062
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	0	0	2	2	0%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	0	2	2	0%	
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	0	0	1	1	0%	
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>1672</b>	<b>1721</b>	<b>100%</b>	

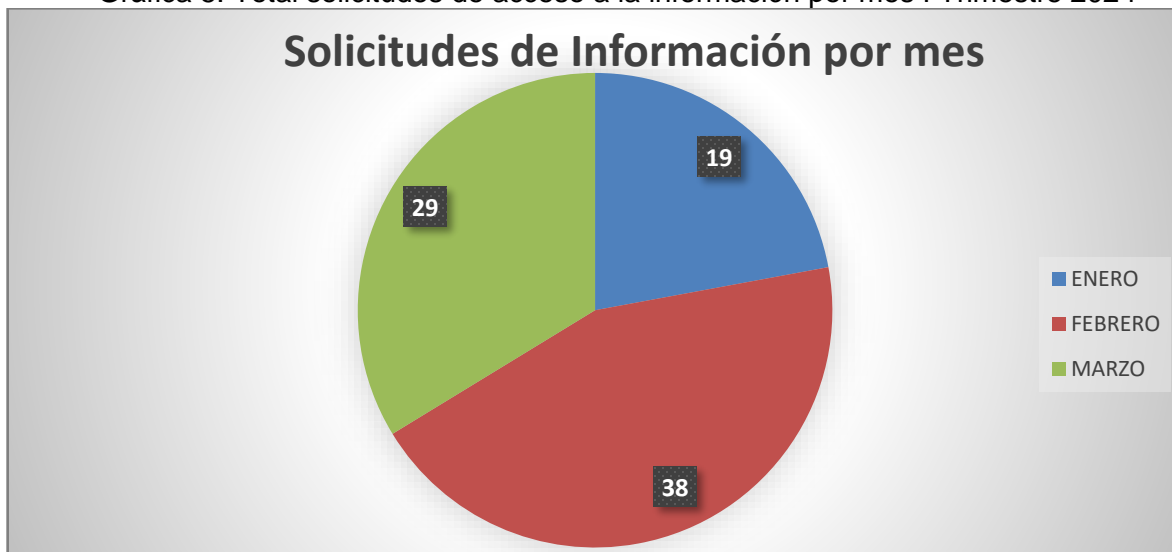
Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024

### Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el primer trimestre de 2024, la entidad recibió un total de **86** 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; todas estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran respondidas (ver gráfica 5).

Gráfica 5: Total solicitudes de acceso a la información por mes | Trimestre 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024

**13.1 Temas solicitudes acceso información:** Se presenta la distribución de las solicitudes de información, de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el primer trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información técnica de obras con un 69%, seguido por la Gestión Administrativa con un 20%, en tercer lugar, la Gestión del Talento Humano con un 6% y en cuarto lugar la Información sobre inicio de Obras con un 3%. (ver tabla 12).

Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información | trimestre 2024

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS	59	69%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	17	20%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	6%
INFORMACIÓN SOBRE INICIO DE OBRAS	3	3%
INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio al Ciudadano, corte a 10/04/2024



## 15. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1721** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta definitiva **1672**.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 1721 peticiones y durante el cuarto trimestre de 2023, 1386 peticiones, aumentando la cifra en 335 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 primer trimestre de 2024 se realizó una jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad y se realizó entrega de la cartilla ABC para gestionar y tramitar las peticiones en la UMV
- ✓ 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, realizó campaña del ranking de respuestas oportunas a las PQRSFD II Semestre 2023, resultado que fue publicado a través de la intranet, pantallas de tv de la entidad y correo laumvteinforma, destacando a las dependencias que respondieron las peticiones con oportunidad, e invitando a las demás dependencias a hacer parte del pódium de respuestas oportunas. Por otra parte, se realizó entrega de una mención de reconocimiento a las dependencias que respondieron las peticiones oportunamente.

## 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 tres (3) dependencias las gestionaron fuera de los términos; de las cuales dos (2)

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial





corresponden a peticiones del Concejo, una (1) a Solicitud de Copia, una (1) a Solicitud de Información y una (1) Petición de Interés Particular.

- ✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana, Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad y Gerencia Administrativa y Financiera, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectación a malla vial por ejecución de obra, inconformidad por trabajos en horario nocturno, y gestión administrativa; con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes dirigidas a optimizar la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.
- ✓ Se solicita que todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de un número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera un número de salida.
- ✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).
- ✓ Se solicita a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia [correspondencia@umv.gov.co](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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



ciudadano (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:

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.

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)



En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 1 [https://www.umv.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001\\_V1\\_Procedimiento\\_Gestion\\_de\\_Requerimientos\\_PQRSFD.xls](https://www.umv.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001_V1_Procedimiento_Gestion_de_Requerimientos_PQRSFD.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)