

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

N.º2024- 51

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**PERIODO EVALUADO:
ENERO A JUNIO DE 2024**

**Elaborado:
Agosto de 2024**

Radicado en Orfeo 20241600216063 el día 21 de agosto de 2024

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

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	4
MARCO LEGAL	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
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	5
2. ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024	8
3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MEUSTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024	11
3.1 CLARIDAD Y CALIDEZ	12
3.2 COHERENCIA Y COMPLETITUD	12
3.3 OPORTUNIDAD	13
3.3.1. OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR OCI	14
4. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	17
5. SEGUIMIENTO INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES	20
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	21

 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	

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE DEL INFORME:	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
TIPO DE INFORME:	Informe de ley artículo 76 de la ley 1474 de 2011
DESTINATARIOS:	Director General Comité Institucional de Control Interno CICCI
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Informes trimestrales de Gestión y Seguimiento a los requerimientos atendidos por la entidad en el primer semestre de 2024. Base de datos ACI suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad del primer semestre de 2024. Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales primer semestre 2024.
EMITIDO POR:	ORLANDO CORREA NUÑEZ
AUDITOR:	Diana Carolina Barrero Flórez

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 primer semestre de 2024 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.

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”.

 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	

ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSFD recibidas por la UAERMV, en el primer semestre de 2024 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 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 primer semestre de 2024.

 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	

1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR, GESTIONAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD QUE LA CIUDADANÍA 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
- 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:

 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	

Imagen No. 1 Canal Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá



Captura de imagen tomada el 24 de julio 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: **CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES** *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

Nº		UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Presencial	Calle 26 No. 69-76, Edificio	Lunes a viernes de	Atención y recepción de documentos y
		Elemento, Torre AIRE - piso 3	7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua	requerimientos, ventanilla de correspondencia, Módulo de Atención a la Ciudadanía y Sostenibilidad

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

CEI-FM-027
Página 6 de 22

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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		
N°		UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
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
3	Virtual	Formato de peticiones Bogotá te Escucha que se encuentra en la Página Web: https://www.umv.gov.co/portal/ pqrsfd/	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 atencionalciudadano@umv.gov.co defensor.ciudadano@umv.gov.co	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 1:00pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.	Orientación, información y recepción de PQRSFD
6		Redes sociales Facebook: @unidadde.mant enimientovial 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: Resolución 1048 del 28/11/2023

 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	

2. ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

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 UAERV, recibió un total de 3.149 PQRSFD en el primer semestre de 2024. A continuación, el número de peticiones recibidas por mes:

Tabla No. 2 Número de peticiones recibidas por mes

MES	No. PQRSFD
Enero	560
Febrero	665
Marzo	496
Abril	574
Mayo	609
Junio	593
Total general	3497

Fuente: Basada en Base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSFD

Respecto de los canales de ingreso de las peticiones recibidas, se identificó que, para el primer semestre del año el mayor número de peticiones ingresaron por email con 2.459 solicitudes, seguido del canal Bogotá te escucha con 471; ventanilla de correspondencia con 233, redes sociales con 125, chat web con 77, canal presencial oficina con 50, presencial/eventos 41, canal telefónico con 35 y presencial/Frentes de obra 6 peticiones, como se muestra a continuación:

Tabla No. 3 Canales de ingreso de recepción de peticiones primer semestre de 2024

CANAL DE INGRESO	NO. DE PQRSFD	%
VIRTUAL / E-MAIL	2459	70,3%
VIRTUAL / BOGOTA TE ESCUCHA	471	13,5%
ESCRITO/ VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	233	6,7%
PRESENCIAL / OFICINA	50	1,4%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	125	3,6%
VIRTUAL / CHAT WEB	77	2,2%
TELEFÓNICO	35	1,0%
PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA	6	0,2%
Total general	3497	100

Fuente: Basada en base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSFD

 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	

A continuación, se presenta el número de PQRSFD, de acuerdo con tipología recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2024:

Tabla No. 4 PQRSFD, por tipología – I semestre de 2024

TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	No.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1497
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	732
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	160
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	190
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	255
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	93
RECLAMOS	87
SOLICITUD COPIA	3
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	13
FELICITACIONES	4
QUEJA	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7
Total general	3497

Fuente: Basada en base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSFD

De lo anterior se tiene que las tipologías que representan el mayor número para el semestre son: Derecho de petición de Interés General, con 1497; peticiones entre autoridades con 732 peticiones, solicitud de información con 160, solicitud y proposiciones del concejo con 190. Las tipologías que tienen menor incidencia son denuncia por actos de corrupción con 7, quejas con 6 y felicitaciones con 4.

A continuación, la relación de PQRSFD, recibidas por dependencia en el primer semestre de 2024:

 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	

Tabla No. 5 PQRSFD, recibidas por dependencia en el primer semestre de 2024

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	2231	63,8%
140 - Oficina Jurídica	416	11,9%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	329	4,1%
115 - Gerencia de Contratación	144	4,1%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	105	3,0%
113 - Talento Humano	86	2,5%
172 - Tesorería	48	1,4%
131 - Gerencia de Producción	43	1,2%
150 - Oficina Asesora de Planeación	18	0,5%
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	17	0,5%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	14	0,4%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	11	0,3%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	8	0,2%
117 - Recursos Físicos	7	0,2%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	6	0,2%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	6	0,2%
100 - Dirección General	4	0,1%
110 - secretaria general	2	0,1%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	0,03%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0,03%
Total General	3497	100

Fuente: Basada en base de datos ACI, e informes mensuales de PQRSFD

La anterior tabla muestra, que la dependencia que recibió mayor número de peticiones durante el semestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 2231, las cuales representan el 63,8% de las peticiones recibidas durante el semestre, seguido de la Oficina Jurídica con 416 solicitudes que representan el 11,9% de las solicitudes y la Gerencia de Infraestructura Urbana con 329, que equivalen al 4,1% del total recibido.

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

3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MEUSTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

A través del formato CEI-FM-014-V1 “Formato selección de la muestra de auditoría” se definió una muestra óptima de 133 PQRSFD, los cuales se definieron aleatoriamente teniendo en cuenta la participación de todos los procesos que recibieron PQRSFD, durante el primer semestre de 2024 y la tipología asignada. En la siguiente tabla, se muestra el número de peticiones seleccionadas por tipologías:

Tabla No. 6 Número de peticiones en muestra seleccionada por tipología

TIPOLOGÍA	No. de PQRSFD SELECCIONADA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	74	55,6%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	29	21,8%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10	7,5%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	7	5,2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	4,5%
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	3	2,2%
RECLAMOS	3	2,2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,75%
Total general	133	100%

Fuente: Elaboración propia de OCI

Las 133 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.

Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre AIRE - Piso 3 - CP 111071

PBX: (+57) 601-3779555 - Información: Línea 195

Sede Operativa - Atención al Ciudadano: Calle 22D No. 120-40

www.umd.gov.co

CEI-FM-027

Página 11 de 22

 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	

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 133 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, dos (2) no cumplen con los criterios, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 7 Observaciones OCI – Coherencia y completitud muestra seleccionada

Radicado de Entrada	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Radicado de Salida	Observaciones OCI-Oportunidad
20241120002122	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE VIAS	20241200004151	Se evidenció que la repuesta no da respuesta a las solicitudes realizadas por el peticionario y no guarda coherencia con el asunto debido a que en el petición la referencia es "REF. ART 23 C.N. METRO DE BOGOTÁ, MOVILIDAD IDU, PLAN DE DESARROLLO, PERSONERÍA Y CONTRALORIA DE BOGOTÁ" y el asunto en la respuesta con radicado 20241200004151 es "MOVILIDAD DESAMOS CITA CONUNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL Y MOVILIDAD DIRECTORES A FIN DE NUESTRO APOORTE A PLAN DE DESARROLLO DE SU ADMINISTRACIÓN QUE INICIA EN ESTE MOMENTO."
20241120075072	132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN CARRERA 15	20241320065831	No se dio respuesta completamente a lo requerido por el peticionario que solicito:

 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				
		INTERÉS GENERAL	ENTRE CALLE 49 Y CALLE 50		Por lo anterior, se solicita: "1. Informen si van a seguir realizando este tipo de obras en estas horas que afectan la tranquilidad y el derecho a un descanso. 2. Se solicita el arreglo del andén que dañaron y han dejado así." Se dio acuse de recibo el 02/07/2024 cargado en la plataforma.

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

3.3. OPORTUNIDAD

Sea lo primero indicar, que de acuerdo con la información filtrada por OCI, en la base de datos ACI, la entidad durante el primer semestre del año dio respuesta por fuera de términos de ley a 81 PQRSFD.

Para el cálculo de esta cifra, la OCI tuvo en cuenta la fecha de ingreso de las peticiones vs la fecha de respuesta la fecha menor de envío y/o acuse de recibo de la petición, conteniendo los siguientes resultados por mes:

Tabla No. 8 PQRSFD, incumplidas por mes durante el I semestre 2024

MES	PQRSFD	PQRSFD POR FUERA DE TÉRMINO	%
Enero	560	7	8,6%
Febrero	665	22	27,1%
Marzo	496	8	9,8%
Abril	574	8	9,8%
Mayo	609	22	27,1%
Junio	593	14	17,2%
Total general	3497	81	100

Fuente: Basada en base de datos ACI

Lo anterior, muestra como las PQRSFD, recibidas en los meses de febrero y mayo corresponden al porcentaje más alto de incumplimiento durante el semestre y las recibidas en el mes de enero representan el menor porcentaje de incumplimiento respecto del número total de PQRSFD, por fuera de término de respuesta.

A continuación, se relacionan los PQRSFD, por fuera de término a cargo de cada dependencia de acuerdo con la información filtrada en la base de datos de ACI para el primer semestre de 2024.

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

Tabla No. 9 PQRSFD, fuera de término de respuesta – I semestre de 2024

DEPENDENCIA	No. de PQRSFD	PQRSFD FUERA DE TÉRMINO	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	2220	36	44,4%
140 - Oficina Jurídica	416	18	22,2%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	338	11	13,5%
113 - Talento Humano	86	4	4,9%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	104	3	3,7%
131 - Gerencia de Producción	43	3	3,7%
117 - Recursos Físicos	8	3	3,7%
115 - Gerencia de Contratación	144	2	2,5%
150 - Oficina Asesora de Planeación	18	1	1,2%
TOTAL	3497	81	100%

Fuente: Basada en base de datos ACI

Lo anterior muestra que la dependencia con mayor número de respuestas extemporáneas es la Subdirección de Planificación y Conservación, seguida de la Oficina Asesora Jurídica con 36 y 18 peticiones respectivamente.

3.3.1. OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR OCI

Dentro de los documentos identificados en el Sistema de Gestión Documental y los cuales son un criterio para definir la oportunidad de las PQRSFD, analizadas se encuentran:

- Evidencias de envío de las respuestas suministradas al peticionario.
- Acuses de recibo, tanto de correspondencia como del sistema Bogotá te Escucha.
- Evidencia de envío de comunicación de ampliación de plazo.

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

CEI-FM-027
Página 14 de 22

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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	

- Evidencia de envío de comunicación de traslado a la entidad competente y comunicación respectiva a peticionario.
- Evidencia del envío de los anexos referenciados en las respuestas.
- Evidencia de notificación por aviso en caso de respuestas suministradas a peticionarios a los que no es posible realizar entrega efectiva de respuesta.

Es así como una vez realizada la verificación de los factores anteriormente expuestos, se observó lo siguiente:

Radicado de Entrada	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Radicado de Salida	Observaciones OCI-Oportunidad
20241120006542	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CARRERA 40A # 1H 97	20241200006371	Se dio respuesta a los tres (3) días siguientes del ingreso, esto es, el 23 de enero de 2024. Sin embargo, es un anónimo y no se cargó en Orfeo la constancia de publicación del aviso con fijación y desfijación en la cartelera de la Entidad.
20241120076722	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE LA AVENIDA CALLE 134 #. 17 - 55	20241200063921	Se dio respuesta a los cuatro (4) días siguientes de ingreso, esto es, el 25 de junio de 2024. Sin embargo, es un anónimo y no se cargó en Orfeo la constancia de publicación del aviso con fijación y desfijación en la cartelera de la Entidad.
20241120071982	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CARRERA 15 ESTE CON CALLE 48 SUR	20241200062841	De acuerdo con la verificación realizada se evidenció que se realizó la publicación por aviso al no contar con la dirección del peticionario y la publicación quedó dentro de los 15 días para dar respuesta a la solicitud. Sin embargo, se recomienda asociar el radicado 20241200065651 para contar con la trazabilidad completa desde el ingreso hasta la notificación efectiva de la respuesta.
20241120016502	132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CARRERA 7 CON CALLE 193	20241320022681	Se dio respuesta el 04 de marzo de 2024, a los 15 días del ingreso. Sin embargo, no existe evidencia en ORFEO de la publicación en la cartelera de la Entidad de la publicación del aviso debido que se trataba de un anónimo.
20241120017672	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CALLE 12B DESDE LA CARRERA 24 A 20	20241200017001	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que el acuse de recibido fue cargado en Orfeo el 31/07/2024. De otra parte, es de anotar que el seguimiento que se realiza en la gestión de PQRSFD es de forma transversal y es por ello que cuando se realiza el

 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	

Radicado de Entrada	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Radicado de Salida	Observaciones OCI-Oportunidad
					traslado del informe preliminar se envían a la totalidad de responsables, y la recomendación se realiza para que los actores involucrados tomen las acciones de forma articulada en pro de la mejora continua de los procesos, así como garantizar la atención efectiva a los derechos de petición de los ciudadanos.
20241120067752	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION EN LA CARRERA 16 CON CALLE 58	20241200055891	Se dio respuesta el 05/06/2024 el mismo día del ingreso. Sin embargo, no se cargó en la plataforma de Orfeo la constancia de publicación del aviso por ser anónimo en la cartelera de la Entidad.
20241120023282	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CARRERA 97 # 42F SUR BARRIO JAZMIN OCCIDENTAL	20241200020711	Verificada nuevamente los radicados de entrada y salida se evidenció la respuesta y entrega efectiva al destinatario el 29/02/2024, esto es, a los cinco (5) días del ingreso.
20241120025282	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CARRERA 56 ENTRE CALLE 152 Y 163 - BTE 479872024	20241200021871	Se dio respuesta el 01/03/2024 el mismo día del ingreso. Sin embargo, no se cargó en la plataforma de Orfeo la constancia de publicación del aviso en la cartelera de la Entidad por tratarse anónimo.
20241120036262	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA TRANSVERSAL 80B # 61I SUR Y DIAGONAL 66 SUR	20241200033871	Se dio respuesta el 02 de abril de 2024 a los seis (6) días del ingreso y se recibió efectivamente el 18 de abril de 2024 cuando la fecha de vencimiento correspondía al 15 de abril de 2024 y no se identificó en la base como extemporáneo, se cargó en la plataforma constancia de entrega física.
20241120037402	120 Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION DE LA CARRERA 1 ESTE ENTRE CALLE 23A Y 22C Y CALLE 23A ENTRE CARRERA 1 ESTE Y 2 ESTE	20241200032701	Se dio respuesta el 27 de marzo de 2024 a cuatro (4) días del ingreso y se evidenció en ORFEO con constancia de entrega física del 19/04/2024, por fuera de los quince (15) días.
20241120009832	140 - Oficina Jurídica	SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	20241400013901	Se dio respuesta el 09/02/2024 a los 10 días del ingreso. Se recibió efectivamente el 20/04/2024 fue recibida de forma extemporánea, se cargó en ORFEO el Certimail de 472.

 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	

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

Tabla No. 10 Seguimiento recomendaciones del segundo semestre de 2023

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
1. 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 recomienda-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.	Desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, se informa que el procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD SRPI-PR- 001, V1, fue actualizado en abril de 2024, de conformidad con la Resolución 1048 de 2023 y Directiva 005 de 2023. Con respecto al cargue en Orfeo de los acuses de recibo arrojados el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, no es posible incluir este soporte toda vez que para el proceso de Gestión Documental de la entidad el único soporte válido para el cargue notificaciones de acuses de recibo es a través del servicio postal 472 que certifica la entrega de las comunicaciones a los peticionarios.	Procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD SRPI-PR- 001, V1, actualizado el 11 abril de 2024 en la plataforma SISGESTIÓN.	Se observa la actualización del procedimiento conforme a lo dispuesto en la Resolución N° 1048 de 2023, sin embargo, se recomienda a realizar el cargue en la plataforma ORFEO los acuses de recibo arrojados el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, debido a que el sistema de Gestión Documental debe contener la trazabilidad del manejo de la gestión de las PQRSFD y puedan ser consultadas por los funcionarios y colaboradores a efectos de conocer el efectivo envió al peticionario para posibles actuaciones disciplinarias y/o judiciales.
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	La base de datos ACI 2024 contiene los siguientes campos para determinar si las peticiones cuentan con el acuse de recibo: - Fecha Acuse Recibo SDQS - Fecha Acuse Recibo E-Mail Certificado - Fecha Acuse Recibo Correo Físico - Fecha Notificación por Aviso Diariamente un operador de Servicio a la Ciudadanía realiza seguimiento a las respuestas de las peticiones a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y actualiza manualmente la información, diligenciando los campos de acuerdo con los ítems anteriormente relacionados. Esta base se encuentra formulada con la fecha menor de acuse para determinar el tiempo de entrega.	Base de datos ACI	De acuerdo con la verificación de la base de datos si se evidencia que se si están realizando las alertas tempranas y se incluyeron los campos de: - Fecha Acuse Recibo E-Mail Certificado - Fecha Acuse Recibo Correo Físico - Fecha Notificación por Aviso Lo anterior, permite llevar un control de que se emita respuesta y se reciba por el peticionario de forma efectiva la contestación a su PQRSFD.
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	De conformidad con la recomendación, esta no puede ser atendida debido a que la entidad no cuenta con el personal suficiente en el componente de Servicio a la Ciudadanía para realizar esta actividad, toda vez	No Aplica	De acuerdo con la respuesta otorgada, se recomienda socializar a los funcionarios de la Entidad los Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales realizados por la Dirección Distrital de Calidad de

 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	

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
remitir alertas y recomendaciones ante el incumplimiento de estos	que en promedio trimestralmente se reciben 1500 peticiones. Sin embargo, se continuará realizando sensibilización a las dependencias para que las respuestas se proyecten cumpliendo los criterios, de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.		Servicio, así como el informe semestral de la Oficina de Control Interno en los cuales se evalúan los criterios de coherencia, claridad y calidez con el fin de realizar la retroalimentación de las debilidades y fortalezas a efectos de tomar las acciones correspondientes.
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.	Durante el primer semestre de 2024 se realizaron dos sensibilizaciones sobre el trámite y gestión de los derechos de petición, dirigida al personal de las siguientes dependencias responsables de administrar y generar la respuesta a los requerimientos: Gerencia de Infraestructura Urbana, Gerencia de Producción, Subdirección de Planificación y Conservación, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Secretaria general, Gerencia Administrativa y Financiera, Talento Humano, Gestión Documental, Almacén, Gerencia de Contratación, Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica y Servicio a la Ciudadanía. En estos espacios se socializó 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" y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD, numeral 1 ¿Es competencia de la entidad? Por otra parte, el 09 de mayo de 2024, a través del correo la umv te informa se socializó la actualización del procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD SRPI-PR-001 V1, el cual también se encuentra publicado en SIGGESTIÓN para su consulta.	*Correo de divulgación del 09/05/2024 de la actualización del Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD *Presentación en Microsoft Power Point con título "Trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – Resolución 1048 2023" con su respectivo Listado de Asistencia del 19/04/2024 con título de "SENSIBILIZACION PQRSFD" *Presentación en Microsoft Power Point con título "TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES FORMULADAS ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL" con su respectiva grabación y Listado de Asistencia del 20/06/2024 con título de "Sensibilización en Gestión de Peticiones (PQRSFD)"	Se verificó la socialización de la normatividad en general que regula el derecho de petición, el ciclo de la PQRSFD en la UMV, el proceso de elaboración y notificación, así como el incumplimiento de los términos de respuesta se incurre en una falta disciplinaria. Sin embargo, no se evidenció que se hiciera referencia a los términos de traslado de las PQRSFD. De otra parte, no se evidencia en las evidencias aportadas del seguimiento y generación de alertas frente al cumplimiento de la normatividad, que podrían realizarse a través de verificaciones periódicas con las dependencias con mayor incidencia en incumplimiento de términos y no cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y coherencia.
5. Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.	En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD V 1, numeral 14; el componente de Servicio a la ciudadanía diariamente continúa enviando a través del correo electrónico mensajes recordatorios de control preventivo, a las	47 correos generando alertas recordando la fecha de vencimiento de la PQRSFD	Se verificó que por medios de los correos electrónicos desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad se remiten mensajes a los funcionarios a cargo de las PQRSFD informando que esta próxima a vencer de acuerdo con los términos de la Ley 1755 de 2015 así como se informe la

 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	

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
	dependencias que tienen peticiones próximas a vencer y a las peticiones que sobrepasaron los tiempos de respuesta de acuerdo con las tipologías y los tiempos establecidos en la ley 1755.		gestión adelantada y que se dé respuesta a la petición.
6. Sensibilizar a los integrantes de las diferentes dependencias respecto de la aplicación de criterios de coherencia, claridad y calidez en las respuestas suministradas	Durante el primer semestre de 2024 se realizaron dos sensibilizaciones sobre el trámite y gestión de peticiones los derechos de petición, dirigida al personal de las siguientes dependencias responsables de administrar y generar la respuesta a los requerimientos: Gerencia de Infraestructura Urbana, Gerencia de Producción, Subdirección de Planificación y Conservación, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Secretaría general, Gerencia Administrativa y Financiera, Talento Humano, Gestión Documental, Almacén, Gerencia de Contratación, Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica y Servicio a la Ciudadanía. En estas sensibilizaciones se incluyó el tema relacionado con el proceso de elaboración de respuesta a las peticiones, las cuales deben contener los criterios de coherencia, claridad y calidez	No Aplica	Se evidenció que se adelanta la sensibilización por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad respecto los criterios de coherencia, claridad y calidez en las sesiones realizadas en 19/04/2024 y 20/06/2024 evaluadas en el numeral 4 de la presente tabla.
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.	Mensualmente se reciben por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá los informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, los cuales son revisados y retroalimentados con el equipo de Servicio a la Ciudadanía, tomando las acciones correctivas correspondientes, para avanzar en la cualificación y trámite de las respuestas que emite la entidad.	Cinco (5) Actas de Reunión de Retroalimentación Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, con los respectivos informes consolidados remitidos por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio.	No se dio respuesta a lo requerido a la OCI, debido a lo que se solicita que se identifiquen los principales temas por lo que se presentan peticiones y así establecer las acciones y estrategias para brindar una respuesta oportuna y de calidad al ciudadano.

 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	

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
8. Socializar el presente informe al interior de las dependencias para tener en cuenta las recomendaciones generadas	Este informe fue socializado por Orfeo el 09 de abril de 2024 a las dependencias con el fin de que se tuvieran en cuenta las recomendaciones generadas por parte de la OCI.	Captura de pantalla de evidencia socialización del informe en ORFEO	De acuerdo con la evidencia aportada y la verificación realizada, se considera oportuno realizar una socialización por medio de una sesión que se expongan los puntos más importantes y las acciones que se deben adelantar, así como el seguimiento continuo que se debe realizar por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad a las dependencias para garantizar las respuestas en oportunidad y con calidad.

Fuente: Respuesta suministrada por la Oficina de Servicio y la Ciudadanía y Sostenibilidad a través de Orfeo el 09 de julio de 2024 y correo electrónico del 26 de julio de 2024.

De las 8 recomendaciones realizadas en el “Informe semestral de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias por posibles actos de corrupción del segundo semestre de 2023, se logró verificar el cumplimiento de 3 acciones y 5 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 [Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos | Sede Electrónica - Secretaría General](#) se observó lo siguiente:

Tabla No. 11 Resumen informes de gestión de peticiones entidades distritales primer semestre 2024

Mes	No. de peticiones registradas Bogotá te escucha	% Respuesta emitida en términos de la ley	Cumplimiento de criterios		
			Peticiones evaluadas	Peticiones con observaciones	% de cumplimiento
Enero	295	97,8	26	0	100
Febrero	312	98,1	26	1	96
Marzo	216	97,4	26	0	100
Abril	295	100	26	0	100
Mayo	217	100	26	0	100
Junio	236	100	26	0	100
Total	1571	98,8	153	1	99,3

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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	

distritales

El total de peticiones registradas por medio de la plataforma Bogotá te escucha fue de 1571 siendo febrero el mes con mayor número de peticiones correspondiente a 312, estas tuvieron un 98,1% de respuestas dentro de los términos de la ley, para los criterios para la muestra de 26 peticiones se observó un 96% de cumplimiento.

La UAERMV presentó un porcentaje promedio de respuesta emitida en términos de la ley de 98,8%, donde se evidencia que se ha venido mejorando en comparación con los meses de enero, febrero y marzo.

Se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento, así como los controles que contribuyan al cumplimiento de los términos en la respuesta de la PQRSFD así como en la aplicación de los criterios de calidad, calidez y manejo del Sistema Distrital.

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 primer semestre del año, la entidad recibió un total de 3497 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 70.3% 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 con un 63,8%, seguido de la Oficina Jurídica y la Gerencia de Infraestructura Urbana, con un 11,9% y 4,1% respectivamente.
5. Del análisis de una muestra de 133 PQRSFD, se identificó que los criterios de coherencia y calidad se incumplieron en 2 PQRSFD.
6. La entidad ha venido mejorando el criterio de oportunidad, sin embargo, dentro de la muestra revisada en el presente informe se evidenció diez (10) casos en los cuales se presenta inconsistencias como: a) No cargue en la plataforma ORFEO de la notificación por aviso tratándose de anónimos; b) No se evidencia el recibo efectivo por parte del peticionario; y c) extemporaneidad en el recibo efectivo por el peticionario.
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 98,8% y de cumplimiento de criterios de un 99,3%.

RECOMENDACIONES

1. Se reitera la recomendación del segundo semestre de 2023 “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 recomienda-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.”

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

2. Realizar la socialización a los funcionarios de la Entidad los Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales realizados por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, así como el informe semestral de la Oficina de Control Interno en los cuales se evalúan los criterios de coherencia, claridad y calidez con el fin de realizar la retroalimentación de las debilidades y fortalezas a efectos de tomar las acciones correspondientes.
3. Se reitera la recomendación realizada en el Informe del segundo semestre de 2023 *“Socializar con las diferentes dependencias los términos para dar traslado por competencia a las PQRSF,(Sic) de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y realizar seguimiento y generar alertas frente al cumplimiento de la normatividad.”*
4. Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.
5. Fortalecer los controles que permitan articular con Gestión Documental el cargue de la totalidad de las constancias de envío efectivo y notificación de la respuesta al peticionario con el fin de garantizar la trazabilidad y lectura adecuada de la atención de las PQRSFD en los términos de Ley.
6. Socializar el presente informe al interior de las dependencias para tener en cuenta las recomendaciones generadas.

Atentamente,

ORLANDO CORREA NUÑEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Carolina Barrero Flórez – Abogada – OCI