



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Enero 2025



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024	4
3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES	4
4. TEMAS	5
5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA.....	7
6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN	8
7. PQRSFD POR LOCALIDADES	9
8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	10
9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	10
10. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2022 A 2024	11
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
15. CONCLUSIONES	16
16. RECOMENDACIONES.....	16

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



1. INTRODUCCIÓN

En el actual informe se registra el seguimiento y control a los requerimientos atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial –UAERMV, durante el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 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 a la Ciudadanía – 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 del período octubre a diciembre de 2024, efectuando seguimiento con corte a **15 de enero de 2025**, para efectos de control y seguimiento a las respuestas.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

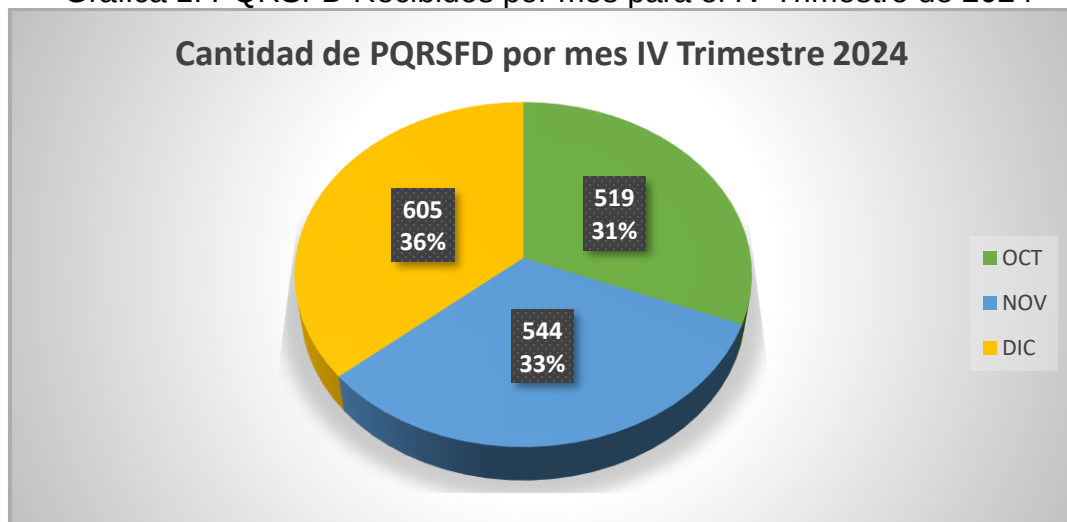
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el tercer trimestre recibió un total de **1668** peticiones, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidos por mes para el IV Trimestre de 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

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

MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	519	31%
NOVIEMBRE	544	33%
DICIEMBRE	605	36%
TOTAL	1668	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía corte a 31/12/2024

Comparando los tres meses, se observa que el mes de diciembre 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 1668 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el cuarto trimestre de 2024, **(941)** el 56% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(372)** el 22% corresponden a Peticiones entre Autoridades, **(132)** el 8%

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



corresponden a Propositiones del Concejo, **(71)** el 4% corresponden a Petición de interés Particular y **(55)** el 3% corresponden a Solicitud de información.

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

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	941	56%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	372	22%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	132	8%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	71	4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	55	3%
SOLICITUD COPIA	40	2%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	27	2%
RECLAMOS	21	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	7	0%
FELICITACIONES	2	0%
TOTAL	1668	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

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 a la Ciudadanía en el período comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

4. TEMAS

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

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1304	78%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	106	6%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	97	6%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	83	5%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	23	1%
INCONFORMIDAD POR OBRA	20	1%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	12	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	10	1%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	10	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	1	0%
RECLAMO - HABEAS DATA	1	0%
GESTION AMBIENTAL	1	0%
TOTAL	1668	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 78%, seguido por la Información Técnica de Obras y la Gestión Administrativa con un 6% cada una respectivamente. 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 inconformidad por obra con un total de 12 peticiones, seguido de afectaciones a propiedad privada durante intervenciones con 4 peticiones, en tercer lugar, la afectación a malla vial por ejecución de obra con 2 peticiones (ver gráfica 2).

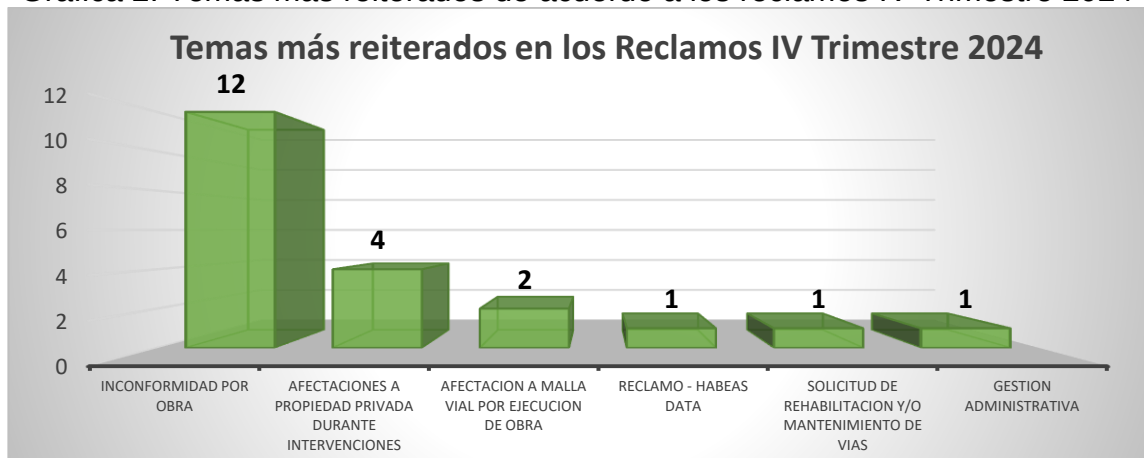
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 377 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de octubre 155, noviembre 107 y diciembre 115 (ver tabla 4).

Tabla N° 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA DE GOBIERNO	194
IDU	103
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	29
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	27
UAESP	5
CODENSA	2
METRO DE BOGOTÁ S.A.	2
JBB - JARDIN BOTÁNICO	2
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	2
SECRETARÍA GENERAL	2
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1
TRANSMILENIO	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA JURÍDICA	1
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1
CATASTRO	1
IDIGER	1
TOTAL	377

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 31/12/2024

6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. La tabla muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recepcionadas a través de cada uno.

Tabla N° 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención IV Trimestre 2024

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	1406	84%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	96	6%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	59	4%
PRESENCIAL / OFICINA	31	2%
VIRTUAL / CHAT WEB	30	2%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	29	2%
PRESENCIAL / EVENTOS	14	1%
TELEFÓNICO	3	0%
TOTAL	1668	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 84% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 6%, y en tercer lugar, el escrito / ventanilla correspondencia con un 4%.

5.1 Chat Virtual: Durante el cuarto 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 trece (113) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 8 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos 16 segundos y 14 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el cuarto trimestre se recepcionaron a través de este canal 30 peticiones (ver tabla 6).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

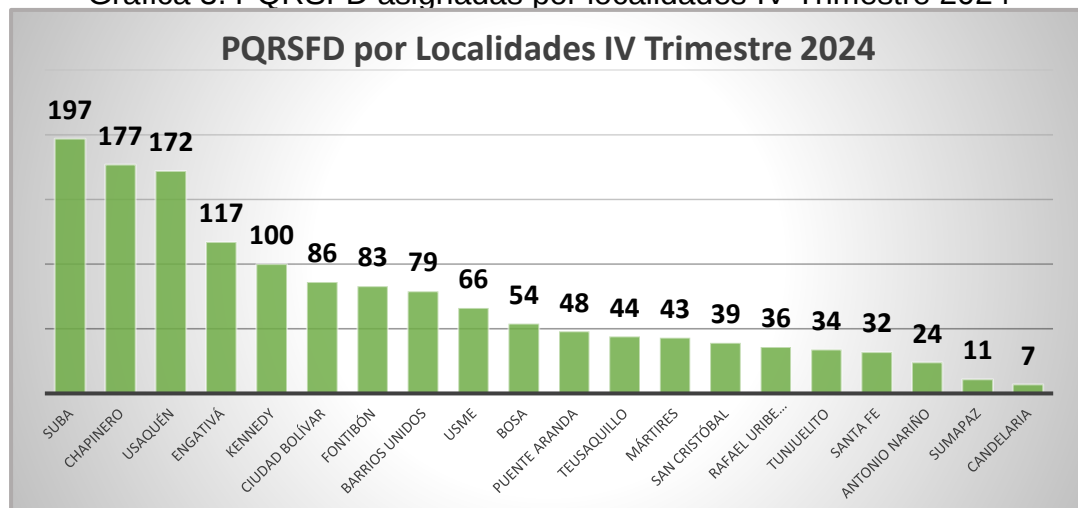
Reporte Chat Virtual UMV IV Trimestre 2024													
Fecha de inicio: 01.10.2024 Fecha de finalización: 31.12.2024													
Informe global por sitios													
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	113	0	4	0	4	5							
TOTAL	113	0	4	0	4	5							
Informe del sitio Chat Virtual UMV													
agente	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)	Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas	Bloqueo de clientes
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	113	0	0	0	4	5	376:08:23	563:21:40	68,24	0:08:16	14	10	0
TOTAL	113	0	0	0	4	5	15d 17:51:26	23d 11:21:40	68,24	0:08:16	14	10	0

Fuente: Reporte Chat virtual IV Trimestre 2024 – Web Master, corte a 31/12/2024

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 cuarto trimestre fueron Suba con 197, Chapinero con 177, Usaquén con 172, Engativá con 117 y Kennedy con 100 (ver gráfica 3).

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades IV Trimestre 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

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

Tabla N° 7. Asignación de peticiones por dependencia IV Trimestre 2024

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1130	68%
140 - Oficina Jurídica	250	15%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	90	5%
113 - Talento Humano	86	5%
115 - Gerencia de Contratación	27	2%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	20	1%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	15	1%
131 - Gerencia de Producción	12	1%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	12	1%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	9	1%
172 - Tesorería	5	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	3	0%
150 - Oficina Asesora de Planeación	3	0%
100 - Dirección General	3	0%
117 - Recursos Físicos	2	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	0%
TOTAL	1668	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2024

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el cuarto trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1130**, seguido por la Oficina Jurídica con **250**, en tercer lugar, la Gerencia de Infraestructura Urbana con **90** y, en cuarto lugar, Talento Humano con **86**.

9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 1648 peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 98,8% del total de los requerimientos, el 0,9% fueron resueltos extemporáneamente y el 0,2% restante se encuentra pendiente de respuesta (ver tabla 8).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 98,8%	NO CUMPLE 0,9%	PENDIENTE DE RESPUESTA 0,2%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1122	7	1	1130
140 - Oficina Jurídica	244	5	1	250
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	90	0	0	90
113 - Talento Humano	82	3	1	86
115 - Gerencia de Contratación	27	0	0	27
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	20	0	0	20
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	14	0	1	15
131 - Gerencia de Producción	12	0	0	12
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	12	0	0	12
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	8	1	0	9
172 - Tesorería	5	0	0	5
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	3	0	0	3
150 - Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	3
100 - Dirección General	3	0	0	3
117 - Recursos Físicos	2	0	0	2
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	0	0	1
TOTAL	1648	16	4	1668

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2024

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 cuarto trimestre, se afirma que para el 2024, se evidencia un aumento en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 96% a un 99% (ver gráfica 4).

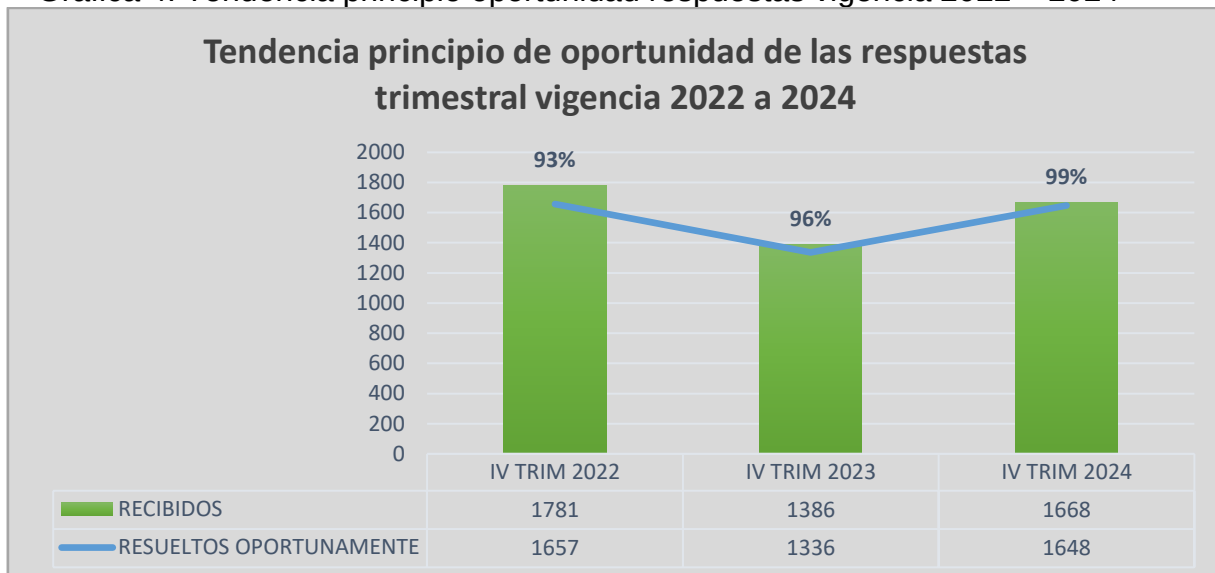
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Gráfica 4: Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2022 – 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2025

11. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

Para este período, se evidencia la capacidad de gestión de la UAERMV, a partir de los días que la Entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad (ver tabla 9).

Tabla 9. Días promedio de respuesta por dependencia Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	12
RECLAMOS	15	9
FELICITACIONES	15	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	6
SOLICITUD COPIA	10	9
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	5
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	5
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	3
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	4

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a las respuestas con corte a 15 de enero de 2025, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones IV Trimestre 2024

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	1648	99%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	4	0%
Con acuse de recibo extemporáneo	14	1%
Respondida fuera de términos	2	0%
Vencida y sin respuesta	0	0%
TOTAL	1668	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2025

De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre, se evidencia que **1648** peticiones corresponden al 99% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **4** es decir el 0% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **14** requerimientos, es decir el 1% presentan acuse de recibo extemporáneo y **2** requerimientos, es decir el 0% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1668** peticiones que ingresaron durante el cuarto trimestre, **1648** ya tienen respuesta, **4** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **14** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica, Talento Humano y Gerencia de Infraestructura Rural **2** peticiones están respondidas fuera de términos por parte de Oficina Jurídica y Talento Humano (ver tabla 11).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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	7	1	1122	1130	68%	Revisión con corte a 15/01/2025: 1) Tres (3) Peticiones de Interés General, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120125862, 20241120136172, 20241120138172. 2) Una (1) Petición de solicitud de información, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120156362 3) Tres (3) Peticiones entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120124972, 20241120143292, 20241120160292
140 - Oficina Jurídica	5	1	244	250	15%	Revisión con corte a 15/01/2025: 1) Dos(2) Peticiones entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120125292, 20241120135502. 2) Tres (3) Peticiones del Concejo, de las cuales una está respondida fuera de términos Rad: 20241120146302 y dos presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120123252, 20241120148192.
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	0	0	90	90	5%	
113 - Talento Humano	3	1	82	86	5%	Revisión con corte a 15/01/2025: 1) Tres (3) Peticiones de Interés Particular, de las cuales una está respondida fuera de términos Rad: 20241120147992 y dos presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120143902, 20241120144162
115 - Gerencia de Contratación	0	0	27	27	2%	
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	0	0	20	20	1%	
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	0	1	14	15	1%	
131 - Gerencia de Producción	0	0	12	12	1%	
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	0	12	12	1%	
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	1	0	8	9	1%	Revisión con corte a 15/01/2025: 1) Una (1) Petición de Interés General con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20241120139182.
172 - Tesorería	0	0	5	5	0%	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	3	3	0%	
150 - Oficina Asesora de Planeación	0	0	3	3	0%	
100 - Dirección General	0	0	3	3	0%	
117 - Recursos Físicos	0	0	2	2	0%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	0	1	1	0%	
Total	16	4	1648	1668	100%	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

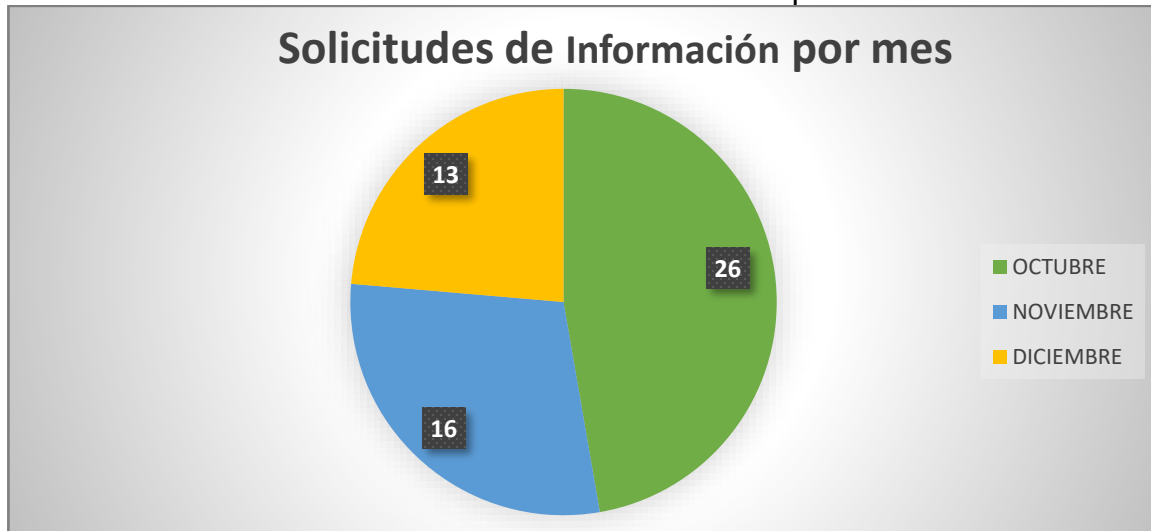
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el cuarto trimestre de 2024, la entidad recibió un total de **55** 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 IV Trimestre 2024



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2025

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 cuarto trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información técnica de obras con un 47%, seguido por la Gestión Administrativa con un 24% y, en tercer lugar, la Información Contractual de Obras con un 16% (ver tabla 12).

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

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS	26	47%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	13	24%
INFORMACIÓN CONTRACTUAL DE OBRAS	9	16%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	9%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1	2%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/01/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

15. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1668** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta oportuna **1648** y de manera extemporánea 16, lo que refleja una oportunidad en las respuestas del 99%.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recepcionó 1668 peticiones y durante el tercer trimestre 1706 peticiones, disminuyendo la cifra en 38 con respecto al trimestre anterior.
- ✓ De las 1668 peticiones que ingresaron en el cuarto trimestre, la dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1122, lo que representa el 99% del total de peticiones con respuesta en el período de análisis, seguido por la Oficina Jurídica con 244, que corresponde a un 98%. Acorde a lo anterior se puede evidenciar que estas dos dependencias respondieron el 82% de las peticiones gestionadas en la entidad.
- ✓ Se registraron un total de 1313 peticiones correspondientes a las tipologías de Derecho de Petición de Interés General y Petición entre Autoridades, representando el 79% del total de peticiones recibidas en el cuarto trimestre.
- ✓ 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.
- ✓ Durante el cuarto 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.

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Requerimientos PQRSFD de la entidad, ya que para este trimestre tres (3) dependencias las gestionaron fuera de los términos; de las cuales cinco (5) corresponden a peticiones entre autoridades, cuatro (4) a Peticiones de Interés General, tres (3) a Peticiones de Interés Particular y Peticiones del Concejo y una (1) Petición de Información.

✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana y Subdirección de Planificación y Conservación, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones y afectaciones a malla vial por ejecución de obra; 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 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 recomienda acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Servicio a la Ciudadanía a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.

✓ 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 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.

✓ 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.

✓ Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRP-FM-003-V1, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

(atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención a la Ciudadanía.

✓ Se recomienda tener presente que cuando se trate de una petición que no sea competencia de la UAERMV y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

✓ Se recomienda 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.

✓ Continuar con la articulación interna entre los enlaces de los dependencias y el componente de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente las peticiones.

✓ 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:

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla N° 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Peticiones entre Autoridades	Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
Solicitud de informes por los concejales	Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los Congresistas	Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitudes de Organismos de Control	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 1 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
Revisó: Andrea del Pilar Zambrano Barrios
Aprobó: José Fernando Franco Buitrago

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co