

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

N.º 12

**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:
JULIO A DICIEMBRE DE 2024**

**Elaborado:
Febrero de 2025**

Aprobado mediante radicado 20251600053103 del 19 de febrero del 2025

	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	4
2. ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	7
3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	9
3.1 CLARIDAD Y CALIDEZ	10
3.2. COHERENCIA Y COMPLETITUD	10
3.3 OPORTUNIDAD	10
3.3.1. OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR LA OCI	11
4. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DE 2024	13
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	16

 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 Coordinación de Control Interno CICCI
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Informes trimestrales de Gestión y Seguimiento a los requerimientos atendidos por la entidad en el segundo semestre de 2024. Base de datos ACI suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad del segundo semestre de 2024. Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales segundo semestre 2024.
EMITIDO POR:	JUAN HERNANDO LIZARAZO JARA
AUDITOR:	ÁNGELA CAJAMARCA RODRÍGUEZ

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las PQRSFD, recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, durante el segundo semestre de 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 segundo 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 la 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 del link de acceso en la página web para interponer peticiones; el análisis de peticiones recibidas por la entidad en el segundo semestre del 2024 y el análisis de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de una muestra de las respuestas a las PQRSFD, presentadas por la ciudadanía en el segundo semestre de 2024.

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

Es de señalar, que, en el mes de mayo de 2023, se expidió el acuerdo No. 002 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 a la Ciudadanía y Sostenibilidad, la función de "Recibir, gestionar y

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

 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	

realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que a 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

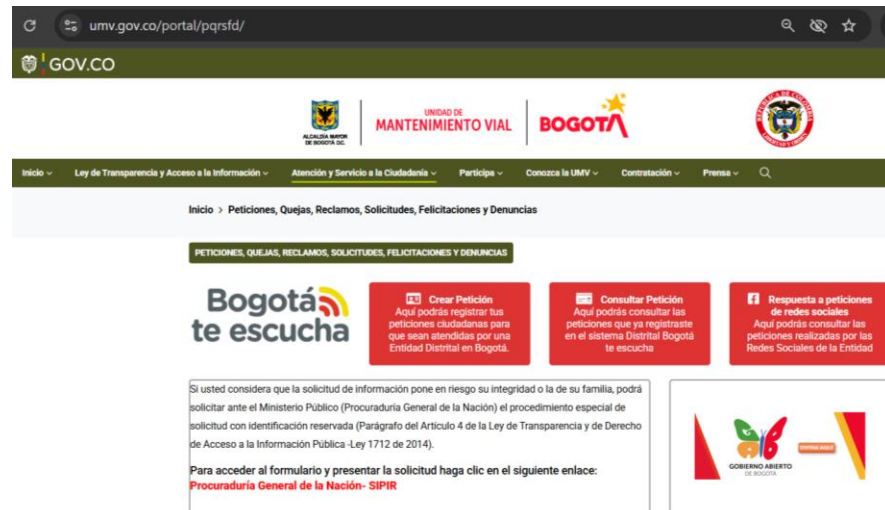
La OCI evidencia que además del canal físico se cuentan con los siguientes canales:

- 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:

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



Captura de imagen tomada el 4 de febrero de 2025

 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	

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	CANAL	UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Presencial	Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. Jornada continua	Atención y recepción de documentos y requerimientos, ventanilla de correspondencia, Módulo de Atención a la Ciudadanía y Sostenibilidad
2	Telefónico	Línea de Atención a la Ciudadana: (+57) 601 3779555 Ext.1001 - 1002, Línea Distrital 195	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua	Atención, información y radicación de requerimientos
3	Virtual	Formato de peticiones Bogotá te Escucha que se encuentra en la Página Web: https://www.umd.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@umd.gov.co defensor.ciudadano@umd.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.mantenimientovial Instagram: @umd.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

	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 SEGUNDO 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 Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, la UAERMV, recibió un total de 3.374 PQRSFD en el segundo semestre de 2024. A continuación, el número de peticiones recibidas por mes:

Tabla No. 2 Número de peticiones recibidas por mes

MES	No. PQRSFD
Julio	668
Agosto	548
Septiembre	490
Octubre	519
Noviembre	544
Diciembre	605
Total general	3374

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 segundo semestre del 2024, el mayor número de peticiones ingresaron por e-mail con 2.784 solicitudes, seguido del canal Bogotá te escucha con 205; ventanilla de correspondencia con 170, eventos con 62, presencial oficina con 54, chat web con 48, redes sociales con 45 y canal telefónico con 6, como se muestra a continuación:

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

CANAL DE INGRESO	NO. DE PQRSFD	%
VIRTUAL / E-MAIL	2784	82,51%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	205	6,08%
ESCRITO / VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	170	5,04%
PRESENCIAL / EVENTOS	62	1,84%
PRESENCIAL / OFICINA	54	1,60%
VIRTUAL / CHAT WEB	48	1,42%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	45	1,33%
TELFÓNICO	6	0,18%
Total general	3374	100

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

A continuación, se presenta el número de PQRSFD, de acuerdo con tipología recibidas por la entidad durante el segundo 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. 4 PQRSFD, por tipología – II semestre de 2024

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN	No.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1783
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	800
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	268
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	204
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	113
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	109
SOLICITUD COPIA	44
RECLAMOS	39
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	9
FELICITACIONES	3
QUEJA	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
Total general	3374

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 1783; peticiones entre autoridades con 800 peticiones, solicitud y proposiciones del concejo con 268, derecho de petición de interés particular con 204, solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales con 113, solicitud de información con 109, solicitud copia con 44 y reclamos con 39. Las tipologías que tienen menor incidencia son: Solicitud de informes por los congresistas con 9, felicitaciones con 3, quejas con 1 y denuncia por actos de corrupción con 1.

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

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	2185	64,76%
140 - Oficina Jurídica	542	16,06%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	195	5,78%
113 - Talento Humano	141	4,18%
115 - Gerencia de Contratación	85	2,52%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	67	1,99%
172 - Tesorería	36	1,07%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	32	0,95%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	27	0,80%
131 - Gerencia de Producción	22	0,65%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	18	0,53%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	7	0,21%
150 - Oficina Asesora de Planeación	6	0,18%
100 - Dirección General	5	0,15%
117 - Recursos Físicos	2	0,06%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	2	0,06%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0,03%
110 - Secretaría General	1	0,03%
Total General	3374	100

 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	

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 2185, las cuales representan el 64,76% de las peticiones recibidas durante el semestre, seguido de la Oficina Jurídica con 542 solicitudes que representan el 16,06% de las solicitudes y la Gerencia de Infraestructura Urbana con 195, que equivalen al 5,78% del total recibido.

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

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

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

TIPOLOGÍA	No. de PQRSFD SELECCIONADA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	65	48,87%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	36	27,07%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13	9,77%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	7,52%
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	5	3,76%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0,75%
SOLICITUD COPIA	1	0,75%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,75%
RECLAMOS	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 Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad - Servicio al Ciudadano, con la finalidad de identificar la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas suministradas a los peticionarios.

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

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

CALIDEZ: Entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario.

 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	

3.1 CLARIDAD Y CALIDEZ

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 dos criterios en la muestra de 133 PQRSFD, 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 133 PQRSFD seleccionadas, cumplen con los criterios.

3.3 OPORTUNIDAD

De acuerdo con la información filtrada por la OCI, en la base de datos ACI ajustada que remitió la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad el 17 de febrero de 2025, la entidad durante el segundo semestre del año dio respuesta por fuera de términos de ley a 48 PQRSFD.

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

Tabla No. 7 PQRSFD, incumplidas por mes durante el II semestre de 2024

MES	PQRSFD	PQRSFD POR FUERA DE TÉRMINO	%
Julio	668	10	20,83%
Agosto	548	17	35,42%
Septiembre	490	3	6,25%
Octubre	519	5	10,42%
Noviembre	544	8	16,67%
Diciembre	605	5	10,42%
Total general	3374	48	100,00%

Fuente: Basada en base de datos ACI remitida el 17/02/2025

Lo anterior, muestra como las PQRSFD, recibidas en los meses de julio y agosto corresponden al porcentaje más alto de incumplimiento durante el semestre y las recibidas en el mes de septiembre 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 segundo 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. 8 PQRSFD, fuera de término de respuesta – II semestre de 2024

DEPENDENCIA	No. de PQRSFD	PQRSFD FUERA DE TÉRMINO	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	2185	22	46,94%
140 - Oficina Jurídica	542	18	36,73%
113 - Talento Humano	141	4	8,16%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	195	1	2,04%
172 - Tesorería	36	1	2,04%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	32	1	2,04%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	27	1	2,04%
TOTAL	3374	48	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 Jurídica con 22 y 18 peticiones respectivamente.

3.3.1. OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR LA 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.
- 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:

 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. 9 Oportunidad frente a la muestra seleccionada por la OCI – II semestre de 2024

Radicado de Entrada	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Radicado de Salida	Observaciones OCI- Oportunidad
20241120102932	140 - Oficina Jurídica	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE INFORMACION Y MESA DE TRABAJO DEL BARRIO PERPETUO SOCORRO	20241400082841	Se dio respuesta a los dos (2) días siguientes del ingreso, esto es el 20 de agosto de 2024. Sin embargo, el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 19 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 12 de septiembre de 2024.
20241120158322	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE INTERVENCION VIAL CARRERA 111A ENTRE CALLE 20B A CALLE 20C	20251200000771	Se dio respuesta dentro de los términos. Sin embargo, no se remitió copia de la misma a la Alcaldía Local.
20241120159462	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO EN LA CALLE 71 DESDE LA CARRERA 9 HASTA LA CARRERA 11 CIV 2002563 Y 2001163	20241200131231	Se dio respuesta dentro de los términos. Sin embargo, no se remitió copia de la misma a la Alcaldía Local.
20241120149772	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION EN LA CALLE 222 INGRESO A LA PARCELACION EL JARDIN	20241200124071	Se dio respuesta dentro de los términos. Sin embargo, no se dio traslado de la misma al IDU.
20241120151782	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD ARREGLO ANDEN CARRERA 24 #23 40	20241200128121	Se dio respuesta dentro de los términos. Sin embargo, no se remitió copia de la misma a la Alcaldía Local.

Fuente: Elaboración propia de OCI

 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 PRIMER SEMESTRE DE 2024

Tabla No. 10 Seguimiento a recomendaciones del primer semestre de 2024

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.	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 de notificaciones de acuses de recibo es a través del servicio postal 472 que certifica la entrega de las comunicaciones a los peticionarios. Teniendo en cuenta que esta recomendación, se solicitará mesa de trabajo al área de Gestión Documental para revisar la viabilidad de los cargues de acuses de recibo arrojados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha a ORFEO, quienes tienen a cargo el procedimiento Producción, Trámite y Distribución de Documentos GDOC-PR-001	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. Se sugiere a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y sostenibilidad que se gestione una mesa de trabajo con el proceso de gestión documental para evaluar las alternativas de incluir como soporte o anexo el pantallazo de cargue de las respuestas en Bogotá te escucha, lo anterior con el fin de tener 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 envío al peticionario para posibles actuaciones disciplinarias y/o judiciales.
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.	El informe semestral de la Oficina de Control Interno fue socializado por Orfeo el 09 de agosto de 2024 a las dependencias con el fin de que se tuvieran en cuenta las recomendaciones generadas por parte de la OCI. Por otra parte, mensualmente se reciben los informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales e informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te Escucha realizados por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, los cuales son retroalimentados al equipo de Servicio a la Ciudadanía y en caso de que se presenten observaciones con la calidad de respuestas emitidas por las dependencias son informados a éstas. Asimismo, mensualmente se realizan mesas de trabajo con el equipo de trabajo de Servicio a la Ciudadanía responsable de la operación de la plataforma Bogotá te Escucha en el que se realiza la retroalimentación	• Radicado No. 20241600216063 del 21 de agosto de 2024. • Actas de mesas de trabajo 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 realizadas el 20 de septiembre de 2024 (Informe de julio), 15 de octubre (Informe de agosto), 31 de octubre (Informe de septiembre), 4 de diciembre (Informe de octubre), 27 de diciembre (Informe de noviembre), 24 de enero (Informe de diciembre)	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia la socialización de los informes atendiendo la recomendación de la OCI.



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
3. 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.	de estos informes para la toma de las acciones de mejora correspondientes. Durante el segundo 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: Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Infraestructura Urbana, Gerencia de Contratación, Talento Humano, Tesorería, Oficina de Control Disciplinario Interno y Servicio a la Ciudadanía. En estas sensibilizaciones 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" en cuya presentación se incluye el siguiente apartado: ¿QUÉ HACER CUANDO EL ASUNTO SOLICITADO SEA COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD? Por otra parte, en los informes mensuales y trimestrales de PQRSFD, en el capítulo de recomendaciones se indica 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 remititorio al peticionario.	Link de grabaciones de las sensibilizaciones gestión de PQRSFD III y IV trimestre 2024. Listado de asistencia de la sensibilización gestión de PQRSFD realizada el 27 de septiembre de 2024. Listado de asistencia de la sensibilización gestión de PQRSFD realizada el 16 de diciembre de 2024. Presentación denominada trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, con fecha de septiembre de 2024 Presentación denominada trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, con fecha de diciembre de 2024. Informes mensuales de PQRSFD correspondientes al II semestre de 2024 Informes trimestrales de PQRSFD correspondientes al II semestre de 2024 68 correos generando alertas recordando la fecha de vencimiento de las PQRSFD	Se verificó que en los informes y en las sensibilizaciones realizadas se hace énfasis en los términos para dar traslado de las PQRSFD por competencia, adicionalmente mediante correos electrónicos se generan las alertas correspondientes.
4. 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 V1, numeral 14; el componente de Servicio a la Ciudadanía diariamente continúa enviando a través del correo electrónico mensajes recordatorios de control preventivo, a las 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.	68 correos generando alertas recordando la fecha de vencimiento de las PQRSFD	Se verificó que por medio 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 está próxima a vencer de acuerdo con los términos de la Ley 1755 de 2015, además solicitando que se informe la gestión adelantada y que se dé respuesta a la petición.
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	Desde el proceso de Gestión Documental, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información, se implementó una nueva función en el Gestor Documental (Orfeo) para mejorar el	Funcionalidades adicionales en ORFEO para verificar los acuses de recibo	Se verificó en Orfeo las implementaciones de las nuevas funciones.

 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
la trazabilidad y lectura adecuada de la atención de las PQRSFD en los términos de Ley	control y seguimiento de las respuestas emitidas por los usuarios a las PQRSFD. Esta funcionalidad garantiza que un radicado de entrada asociado a un radicado de salida no pueda ser finalizado sin que se haya cargado el acuse de recibido, el cual debe ser gestionado por el personal de la Ventanilla Única de Correspondencia. • Para la vigencia actual, se han contemplado mejoras adicionales, entre ellas: • Inclusión de un motivo de rechazo. • Opción para eliminar acuses. • Gestión de radicados restringidos. • Funcionalidad de "Con copia a". De esta manera, el sistema refuerza la trazabilidad y el control en la gestión de PQRS, optimizando los procesos y garantizando un mejor seguimiento de la documentación.		
6. 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 agosto de 2024 a las dependencias con el fin de que se tuvieran en cuenta las recomendaciones generadas por parte de la OCI.	Radicado No. 20241600216063 del 21 de agosto de 2024.	De acuerdo con la evidencia aportada y la verificación realizada, se reitera que se considera oportuno realizar una socialización por medio de una sesión donde 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 a la Ciudadanía y Sostenibilidad a través de Orfeo el 04 de febrero de 2025 y correo electrónico del 13 de febrero de 2025 con las evidencias respectivas.

De las 6 recomendaciones realizadas en el "Informe semestral de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias por posibles actos de corrupción del primer semestre de 2024, se logró verificar el cumplimiento total de 4 acciones y el cumplimiento parcial de 2 acciones, las cuales continúan en seguimiento.

CONCLUSIONES

1. La entidad tiene definida en su estructura, una oficina de atención al ciudadano encargada de recibir, gestionar y realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que las respuestas que brinden las dependencias correspondientes en los términos de ley.
2. La entidad tiene establecidos canales de atención físicos, telefónicos y virtuales, que permiten a la ciudadanía interponer las diferentes PQRSFD.
3. Para el segundo semestre del 2024, la entidad recibió un total de 3374 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 82.51% el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRSFD.

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

4. Las dependencias que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre de 2024 fueron la Subdirección de Planificación y Conservación con un 64,76%, seguido de la Oficina Jurídica y la Gerencia de Infraestructura Urbana, con un 16,06% y 5,78% respectivamente.

5. Del análisis de una muestra de 133 PQRSFD, se identificó que los criterios de coherencia y calidad se cumplieron en su totalidad.

6. La entidad ha venido mejorando el criterio de oportunidad, sin embargo, dentro de la muestra revisada en el presente informe se evidenció cinco (5) casos en los cuales se presenta inconsistencias como: a) Un (1) caso de extemporaneidad en el recibo efectivo por el peticionario, b) Un (1) caso donde no se realizó el traslado a la entidad competente y c) Tres (3) casos donde no se remitió copia de las respuestas a las alcaldías locales.

RECOMENDACIONES

1. Realizar la socialización a los funcionarios de la Entidad de 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.

2. Se reitera que se considera oportuno realizar una socialización del presente informe por medio de una sesión donde 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.

3. Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.

4. 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.

5. Socializar el presente informe al interior de las dependencias para tener en cuenta las recomendaciones generadas.

6. Continuar garantizando que cuando el peticionario sea un anónimo, se cargue la constancia de publicación del aviso con fijación y desfijación en la cartelera de la Entidad.

Atentamente,

JUAN HERNANDO LIZARAZO JARA
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Ángela Cajamarca Rodríguez – Ingeniera civil – OCI