

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

N.º 35

**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 2025**

**Elaborado:
Agosto de 2025**

Aprobado mediante radicado 20251600228723 del 12 de agosto 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
1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	4
2.1 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
3. RESUMEN EJECUTIVO	6
4. SEGUIMIENTO DETALLADO DE SOLICITUDES	7
4.1 ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025	7
5. RELACIONAMIENTO CON LOS ENTES DE CONTROL	9
6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
6.1 ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025	11
5.1.1. CLARIDAD Y CALIDEZ	11
5.1.2. COHERENCIA Y COMPLETITUD	12
5.1.3. OPORTUNIDAD	12
5.1.3.1. OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR LA OCI	13
6.2 SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	14
7. CONCLUSIONES	16
8. 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:	Directora 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 primer semestre de 2025. Base de datos ACI suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad del primer semestre de 2025. Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales primer semestre de 2025.
EMITIDO POR:	ALEXANDRA QUITIAN ALVAREZ
AUDITOR:	ÁNGELA CAJAMARCA RODRÍGUEZ

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al seguimiento y evaluación de las PQRSFD, recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, durante el primer semestre de 2025 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”.

Con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

 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. METODOLOGÍA

Para verificar el trámite otorgado a las PQRSD radicadas en la entidad se verifica en la Página Oficial de la entidad, la oportunidad (trimestral) en la publicación del informe por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la Entidad.

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 primer semestre de 2025 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 2025.

Lo anterior con el fin de encontrar estrategias que permitan una mejora por parte de los procesos encargados de dar respuesta a las PQRSFD, teniendo en cuenta el siguiente 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

 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	

2.1 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. 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 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 Oficina de Control Interno 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 Oficina de Control Interno 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 23 de julio 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.umv.gov.co/portafolio/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: @unidaddemantenimientovial 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

3. RESUMEN EJECUTIVO

Durante el primer semestre de 2025, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV) recibió **4.619 PQRSFD**, siendo el canal de mayor uso el **correo electrónico (78,8%)**, seguido de **Bogotá Te Escucha (9,9%)** y redes sociales (3,9%). Las tipologías más frecuentes fueron: **Derecho de petición de interés general (57,8%)**, peticiones entre autoridades (19,3%) y peticiones de interés particular (8,6%).

La **Subdirección de Planificación y Conservación** concentró el 68,6% de los requerimientos, seguida de la Oficina Jurídica (12,5%) y Talento Humano (7,8%).

 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	

En cuanto a la calidad de las respuestas, el análisis de una muestra de 134 casos evidenció cumplimiento total en los criterios de **claridad, coherencia y calidez**. Sin embargo, se identificaron **142 respuestas extemporáneas (3,1%)**, especialmente en marzo y mayo.

El seguimiento a las seis recomendaciones del informe anterior mostró **cumplimiento total**, destacando acciones de socialización interna, alertas preventivas y mejoras en trazabilidad documental.

4. SEGUIMIENTO DETALLADO DE SOLICITUDES

4.1 ANÁLISIS DE PQRSFD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025

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 4.619 PQRSFD en el primer semestre de 2025. A continuación, el número de peticiones recibidas por mes:

Tabla No. 2 Número de peticiones recibidas por mes

MES	No. PQRSFD
Enero	560
Febrero	633
Marzo	644
Abril	974
Mayo	956
Junio	852
Total general	4619

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 de 2025, el mayor número de peticiones ingresaron por e-mail con 3.640 solicitudes, seguido del canal Bogotá te escucha con 458, redes sociales con 180, ventanilla de correspondencia con 91, chat web con 76, presencial oficina con 73, eventos con 58 y canal telefónico con 43, como se muestra a continuación:

Tabla No. 3 Canales de ingreso de recepción de peticiones primer semestre de 2025

CANAL DE INGRESO	NO. DE PQRSFD	%
VIRTUAL / E-MAIL	3640	78,80 %
VIRTUAL / BOGOTA TE ESCUCHA	458	9,92%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	180	3,90%
ESCRITO / VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	91	1,97%
VIRTUAL / CHAT WEB	76	1,65%
PRESENCIAL / OFICINA	73	1,58%
PRESENCIAL / EVENTOS	58	1,26%
TELFÓNICO	43	0,93%
Total general	4619	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 2025:

Tabla No. 4 PQRSFD, por tipología – I semestre de 2025

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN	No.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2669
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	893
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	398
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	350
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	157
RECLAMOS	65
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	63
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	15
SOLICITUD COPIA	5
FELICITACIONES	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
CONSULTA	1
QUEJA	1
Total general	4619

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 2669; peticiones entre autoridades con 893, derecho de petición de interés particular con 398, solicitud y proposiciones del concejo con 350, solicitud de información con 157, reclamos con 65, solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales con 63 y solicitud de informes por los congresistas con 15. Las tipologías que tienen menor incidencia son: Solicitud copia con 5, felicitaciones con 1, denuncia por actos de corrupción con 1, consulta con 1 y quejas con 1.

A continuación, la relación de PQRSFD, recibidas por dependencia en el primer semestre de 2025:

Tabla No. 5 PQRSFD, recibidas por dependencia en el primer semestre de 2025

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	3170	68,63%
140 - Oficina Jurídica	577	12,49%
113 - Talento Humano	359	7,77%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	277	6,00%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	67	1,45%
115 - Gerencia de Contratación	49	1,06%
131 - Gerencia de Producción	34	0,74%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	25	0,54%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	19	0,41%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	8	0,17%
150 - Oficina Asesora de Planeación	7	0,15%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	6	0,13%
172 - Tesorería	5	0,11%
100 - Dirección General	4	0,09%
117 - Recursos Físicos	4	0,09%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	3	0,06%
110 - Secretaría General	2	0,04%

 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	

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	0,02%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0,02%
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,02%
Total General	4619	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 3170, las cuales representan el 68,63% de las peticiones recibidas durante el semestre, seguido de la Oficina Jurídica con 577 solicitudes que representan el 12,49% de las solicitudes y Talento Humano con 359, que equivalen al 7,77% del total recibido.

5. RELACIONAMIENTO CON LOS ENTES DE CONTROL

La Oficina Jurídica de acuerdo a las funciones asignadas en el artículo 4, numeral 8, del Acuerdo 02 de 2023 del Consejo Directivo, tiene a su cargo “Hacer seguimiento, controlar y consolidar las respuestas dirigidas al Concejo de Bogotá, Congreso de la República y entes de control.”. Por lo anterior, para el cumplimiento de dicha función, se validó desde la OCI que la Oficina Jurídica ha implementado la matriz de seguimiento de peticiones GJUR-FM-013-V2.

Del análisis propio de la OCI, fundamentado en la matriz de seguimiento, compartida por la Oficina Jurídica, se tiene que dieron respuesta a 800 PQRSFD en el primer semestre de 2025. A continuación, el número de peticiones gestionadas por mes:

Tabla No. 6 Número de peticiones gestionadas por mes por la Oficina Jurídica

MES	No. PQRSFD
Enero	108
Febrero	150
Marzo	123
Abril	107
Mayo	156
Junio	156
Total general	800

Fuente: Basada en la matriz de seguimiento de peticiones de la Oficina Jurídica

A continuación, se presenta el número de PQRSFD, de acuerdo con tipología gestionadas por la oficina jurídica durante el primer semestre de 2025:

 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	

Tabla No. 7 PQRSFD, por tipología gestionadas por la Oficina Jurídica – I semestre de 2025

TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	No.
DP SOLICITUD DE INFORMACIÓN (Solicitudes de intervenciones viales de JAL, Congreso, Concejo, Fiscalía, Contralorías, Personería y Procuraduría)	541
ENTIDAD DE CONTROL 5 (Citación a mesa de trabajo de Concejo, Congreso, Contralorías, Personería, Procuraduría, Veeduría y JAL)	71
PROPOSICIÓN CONCEJO DE BOGOTÁ D.C	56
ENTIDAD DE CONTROL 10 (Citación a sesión e invitaciones de acompañamiento a mesas de trabajo de JAL, Concejo; personería, Veeduría Distrital)	38
ENTIDAD DE CONTROL 3 (Citación a debate, solicitud de mesa de trabajo de Contraloría, Concejo, JAL, Congreso y Personería)	27
ENTIDAD DE CONTROL 1 (Solicitud de mesa de trabajo y solicitud de presencia institucional de Contraloría, Concejo y JAL)	16
ENTIDAD DE CONTROL 2 (Citación a mesa de trabajo de Concejo, Contraloría, Personería y JAL)	15
(EN BLANCO)	12
DP CONSULTA (Solicitudes de recorridos y mesas de trabajo de Concejo y JAL)	12
DP INTERÉS GENERAL (Citación a visita técnica de Concejo y JAL)	5
DP INTERÉS PARTICULAR (Solicitud de mesa de gestión territorial de Concejo y JAL)	3
PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA	2
ENTIDAD DE CONTROL 15 (Requerimiento de mesa de trabajo del Concejo)	1
PETICIONES OPOSICIÓN	1
PETICIÓN ANTE AUTORIDAD PÚBLICA	0
Total general	800

Fuente: Basada en la matriz de seguimiento de peticiones de la Oficina Jurídica

A continuación, se presenta el número de PQRSFD, de acuerdo con la entidad remitente gestionadas por la Oficina Jurídica durante el primer semestre de 2025:

Tabla No. 8 PQRSFD, por entidad remitente gestionadas por la Oficina Jurídica – I semestre de 2025

ENTIDAD REMITENTE	No.
CONCEJO DE BOGOTÁ	491
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL	182
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	48
OTRO	38
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	15
CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	12
EN BLANCO	6
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	4
VEEDURÍA DISTRITAL	3
FISCALÍA GRAL. DE LA NACIÓN	1
CONTRALORÍA GRAL. DE LA REPÚBLICA	0
Total general	800

Fuente: Basada en la matriz de seguimiento de peticiones de la Oficina Jurídica

 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	

6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

6.1 ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSFD, PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025

A través del formato CEI-FM-014-V1 “Formato selección de la muestra de auditoría” se detalló una muestra óptima de 134 PQRSFD, la cual se definió aleatoriamente teniendo en cuenta la participación de todos los procesos que recibieron PQRSFD durante el primer semestre de 2025 y la tipología asignada. En la siguiente tabla, se muestra el número de PQRSFD seleccionadas por tipología:

Tabla No. 9 Número de peticiones en muestra seleccionada por tipología

TIPOLOGÍA	No. de PQRSFD SELECCIONADA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	87	64,93%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	17	12,69%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14	10,45%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	6	4,48%
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	3	2,24%
RECLAMOS	3	2,24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	2,24%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1	0,75%
Total general	134	100%

Fuente: Elaboración propia de OCI

Las 134 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.

5.1.1. 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 134 PQRSFD, se pudo identificar que la totalidad cumplieron los criterios y las respuestas son emitidas con claridad y calidez.

 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	

5.1.2. COHERENCIA Y COMPLETITUD

Frente a los criterios de coherencia y completitud, se identificó que de las 134 PQRSFD seleccionadas, cumplen con los criterios.

5.1.3. 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 4 de agosto de 2025, la entidad durante el primer semestre del 2025 dio respuesta por fuera de términos de Ley a 142 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. 10 PQRSFD, incumplidas por mes durante el I semestre de 2025

MES	PQRSFD	PQRSFD POR FUERA DE TÉRMINO	%
Enero	560	7	4,90%
Febrero	633	7	4,90%
Marzo	644	70	48,95%
Abril	974	13	9,79%
Mayo	956	27	18,88%
Junio	852	18	12,59%
Total general	4619	142	100,00%

Fuente: Basada en base de datos ACI remitida el 04/08/2025

Lo anterior, muestra cómo las PQRSFD, recibidas en los meses de marzo y mayo corresponden al porcentaje más alto de incumplimiento durante el semestre y las recibidas en los meses de enero y febrero 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 2025.

Tabla No. 11 PQRSFD, fuera de término de respuesta – I semestre de 2025

DEPENDENCIA	No. de PQRSFD	PQRSFD FUERA DE TÉRMINO	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	3170	97	68,53%
140 - Oficina Jurídica	577	19	13,29%
113 - Talento Humano	359	7	4,90%
131 - Gerencia de Producción	34	4	2,80%

 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		
DEPENDENCIA	No. de PQRSFD	PQRSFD FUERA DE TÉRMINO	%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	67	3	2,10%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	19	3	2,10%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	277	3	2,10%
172 - Tesorería	5	2	1,40%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	3	1	0,70%
115 - Gerencia de Contratación	49	1	0,70%
150 - Oficina Asesora de Planeación	7	1	0,70%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo	25	1	0,70%
TOTAL	4619	142	100%

Fuente: Basada en base de datos ACI remitida el 4 de agosto de 2025

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 97 y 19 peticiones respectivamente.

5.1.3.1. 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. 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. 12 Oportunidad frente a la muestra seleccionada por la OCI – I semestre de 2025

Radicado de Entrada	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Radicado de Salida	Observaciones OCI-Oportunidad
20251120039102	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DE SOLICITUD DE ARREGLO DE LA VIA DEL SECTOR LA CAMPIÑA UBICADA EN LA CARRERA 72 H ENTRE CALLES 39 A,B,Y C HASTA LA CALLE 40 SUR	20251200040201	Se dio respuesta a los quince (15) días siguientes del ingreso, esto es el 10 de abril de 2025. Sin embargo, el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 16 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 11 de abril de 2025.

Fuente: Elaboración propia de OCI

6.2 SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Tabla No. 13 Seguimiento a recomendaciones del segundo semestre de 2024

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
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.	El informe semestral de la Oficina de Control Interno II semestre 2024, fue socializado por Orfeo el 21 de febrero de 2025 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 de estos informes para la toma de las acciones de mejora correspondientes.	- Radicado No. 20251600053103 del 21 de febrero de 2025. - 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	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia la socialización de los informes atendiendo la recomendación de la OCI.
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	El 25 de junio de 2025 a través de sesión virtual por teams, se realizó la socialización del Informe de Seguimiento a las PQRSFD – II Semestre 2024 emitido por la OCI, en las que se presentaron los puntos más importantes y las acciones que se deben adelantar para mejorar la calidad y oportunidad en las respuestas.	Acta de socialización del 25 de junio de 2025	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia la socialización realizada a las dependencias que dan respuesta a los 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	

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
oportunidad y con calidad.			
3. 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.	Correos de requerimientos realizados por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad a las dependencias que deben dar respuesta a los PQRSFD	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia la trazabilidad de requerimientos realizada a las dependencias que dan respuesta a los 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.	Desde el proceso de Gestión Documental, se cuenta con la función en el Gestor Documental (Orfeo) para mejorar el 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. De esta manera, el sistema refuerza la trazabilidad y el control en la gestión de PQRSFD, optimizando los procesos y garantizando un mejor seguimiento de la documentación.	En Orfeo se evidencia la funcionalidad de acuse de recibo	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que en Orfeo se tiene activa la funcionalidad de acuse de recibo
5. Socializar el presente informe al interior de las dependencias para tener en cuenta las recomendaciones generadas.	El informe semestral de la Oficina de Control Interno II semestre 2024, fue socializado por Orfeo el 21 de febrero de 2025 a las dependencias con el fin de que se tuvieran en cuenta las recomendaciones generadas por parte de la OCI.	Radicado No. 20251600053103 del 21 de febrero de 2025.	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia la socialización del informe semestral atendiendo la recomendación de la OCI.
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.	La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad a través del componente de servicio a la ciudadanía, es la encargada de gestionar la publicación en cartelera física y virtual las respuestas a peticiones anónimas y avisos de notificación con la fecha de fijación y desfijación. Semanalmente esta oficina remite por correo electrónico a la oficina de correspondencia de la entidad, las publicaciones de las respuestas que contienen la fecha de fijación y desfijación, para asegurar que el respectivo acuse de notificación sea cargado al sistema una vez realizada la publicación	Trazabilidad de correo con soportes de avisos pendientes para cargue en Orfeo.	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad remite correos a correspondencia con los avisos de notificación de desfijado. Adicionalmente, presentaron ejemplo del radicado de entrada 20251120100372 con la publicación en cartelera página web de la entidad, del aviso de notificación con fecha de fijación y desfijación:

Fuente: Respuesta suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad a través de Orfeo el 11 de julio 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 segundo semestre de 2024, se logró verificar el cumplimiento total de las seis (6) acciones.

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

7. 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 definido el procedimiento GJUR-PR-013 para que la Oficina Jurídica gestione de forma eficiente y oportuna, la información necesaria para la consolidación de las respuestas dirigidas al Concejo de Bogotá D.C, Juntas Administradoras Locales y, Congreso de la República y demás entidades de control.
3. La entidad tiene establecidos canales de atención físicos, telefónicos y virtuales, que permiten a la ciudadanía interponer las diferentes PQRSFD.
4. Para el primer semestre del 2025, la entidad recibió un total de 4619 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 78.80% el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRSFD.
5. Las dependencias que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2025 fueron la Subdirección de Planificación y Conservación con un 68,63%, seguido de la Oficina Jurídica y Talento Humano, con un 12,49% y 7,77% respectivamente.
6. Del análisis de una muestra de 134 PQRSFD, se identificó que los criterios de coherencia y calidad se cumplieron en su totalidad.
7. La entidad ha venido mejorando el criterio de oportunidad, sin embargo, dentro de la muestra revisada en el presente informe se evidenció Un (1) caso de extemporaneidad en el recibo efectivo por el peticionario.
8. Se mantiene la calidad en el trato al ciudadano.

8. RECOMENDACIONES

1. Realizar una socialización del presente informe mediante una sesión donde se expongan los puntos más relevantes y las oportunidades de mejora.
2. Mantener y reforzar las prácticas que han permitido el cumplimiento de los criterios de coherencia, calidad y buen trato al ciudadano en la atención de las PQRSFD, y fortalecer las acciones orientadas a garantizar el cumplimiento pleno del criterio de oportunidad. Para ello, se sugiere:
 - Implementar un sistema de seguimiento y alertas tempranas para controlar los plazos de respuesta, priorizando la atención de los casos próximos a vencer y evitando extemporaneidades.
 - Fortalecer la coordinación interdependencias, garantizando el traslado inmediato de las solicitudes a las áreas responsables, con especial atención a los casos que requieren validación o respuesta por parte de terceros.
 - Dar continuidad a las orientaciones y retroalimentación periódica a las dependencias responsables, para mantener los estándares de coherencia y calidad en las respuestas.
 - Incluir reportes periódicos de oportunidad en los comités de control o espacios de seguimiento

 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	

institucional, para retroalimentar a las áreas responsables y propiciar acciones de mejora.

- Continuar generando alertas preventivas y seguimiento continuo para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.

3. 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.

4. 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.

5. Cuando no sea posible para la UAERMV incluir en la priorización actual las intervenciones solicitadas en las PQRSFD, en cumplimiento del artículo 1 de la ley 1755 de 2015 que modifica el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, se debe dar traslado del requerimiento a la Alcaldía Local correspondiente para que desde su competencia revise sus proyectos de intervención para las vías de las peticiones, y de esta manera amplíen la información al respecto y les brinden una respuesta directa. Lo anterior de conformidad con el numeral 3º del artículo 5º del Acuerdo 740 de 2019, entre los deberes a cargo de las alcaldías locales, están los siguientes: “(...) 3) Adelantar el diseño, construcción y conservación de la malla vial local e intermedia, del espacio público y peatonal local e intermedio; así como de los puentes peatonales y/o vehiculares que pertenezcan a la malla vial local e intermedia, incluyendo los ubicados sobre cuerpos de agua. (...)”.

6. Fortalecer los controles que permitan validar que las PQRSFD sean asignadas mediante el sistema de gestión documental (ORFEO) al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas para su verificación y reparto, con el fin de evitar que se sigan presentando casos en que gestión documental asigna directamente las PQRSFD a la Oficina Jurídica y con el objeto que estas puedan ser evaluadas por el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con partes interesadas en términos de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y completitud.

7. Implementar la automatización de la base de datos ACI, con el fin de reducir la ocurrencia de errores humanos en el registro de las fechas de ingreso y garantizar la exactitud en el consolidado del criterio de oportunidad en la atención de las PQRSFD.

Atentamente,

ALEXANDRA QUITIAN ALVAREZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ángela Cajamarca Rodríguez – Ingeniera civil – OCI