



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

N.10


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
2025

Elaborado:
Abril 15 de
2026

	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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	7
5. RELACIONAMIENTO CON LOS ENTES DE CONTROL.....	9
6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	9
6.1 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 2025	9
5.1.1. CLARIDAD Y CALIDEZ	10
5.1.2. COHERENCIA Y COMPLETITUD.....	10
5.1.3. OPORTUNIDAD	10
5.1.3.1. OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR LA OCI	11
6.2 SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DE 2025	15
7. CONCLUSIONES.....	19
8. RECOMENDACIONES.....	19

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	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 CICC
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Informes trimestrales de Gestión y Seguimiento a los requerimientos atendidos por la entidad en el segundo semestre de 2025. Base de datos ACI suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad del segundo semestre de 2025. Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales segundo semestre de 2025.
EMITIDO POR:	ANA LUCÍA BACARES TOLEDO
AUDITOR:	JHONN JAIRO OSPINO DURÁN

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 segundo 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 <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	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 PQRSFD 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 segundo 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 segundo 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

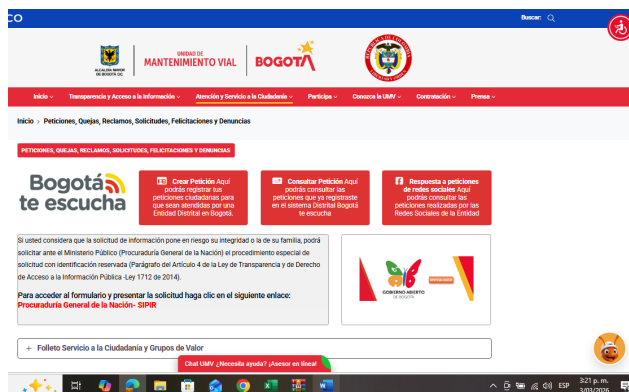
La Oficina de Control Interno evidencia que además del canal físico se cuenta con los siguientes canales:

- 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 3 de marzo de 2026

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	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/porta/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 segundo semestre de 2025, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV) recibió **4.552 PQRSFD**, siendo el canal de mayor uso el **correo electrónico (75,79%)**, seguido de **Bogotá Te Escucha (14,70%)** y redes sociales (4,39%). Las tipologías más frecuentes fueron: **Derecho de petición de interés general (60,98%)**, peticiones entre autoridades (21,86%) y solicitud y proposiciones del concejo (6,68%).

La **Subdirección de Planificación y Conservación** concentró el 52,13% de los requerimientos, seguida de la Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación (21,59%) y la Oficina Jurídica (12,28%).

	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 **7** casos de respuestas extemporáneas con relación a la muestra seleccionada.

El seguimiento a las siete 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 SEGUNDO 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 4.552 PQRSFD en el segundo semestre de 2025. A continuación, el número de peticiones recibidas por mes:

Tabla No. 2 Número de peticiones recibidas por mes

MES	No. PQRSFD
Julio	1005
Agosto	703
Septiembre	806
Octubre	760
Noviembre	657
Diciembre	621
Total general	4552

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 de 2025, el mayor número de peticiones ingresaron por e-mail con 3.450 solicitudes, seguido del canal Bogotá te escucha con 669, redes sociales con 200, chat web con 64, ventanilla de correspondencia con 62, canal telefónico con 49, presencial eventos con 37, presencial oficina con 20 y presencial frentes de obra con 1, como se muestra a continuación:

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

CANAL DE INGRESO	NO. DE PQRSFD	%
VIRTUAL / E-MAIL	3450	75,79 %
VIRTUAL / BOGOTA TE ESCUCHA	669	14,70%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	200	4,39%
VIRTUAL / CHAT WEB	64	1,41%
ESCRITO / VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	62	1,36%
TELEFÓNICO	49	1,08%
PRESENCIAL / EVENTOS	37	0,81%
PRESENCIAL / OFICINA	20	0,44%
PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA	1	0,02%
Total general	4552	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 2025:

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

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN	No.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2776
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	995
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	304
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	143
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	113
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	100
RECLAMOS	79
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	18
SOLICITUD COPIA	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7
QUEJA	6
FELICITACIONES	3
Total general	4552

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 2776; peticiones entre autoridades con 995, solicitud y proposiciones del concejo con 304, solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales con 143, solicitud de información con 113, derecho de petición de interés particular con 100, reclamos con 79 y solicitud de informes por los congresistas con 18. Las tipologías que tienen menor incidencia son: Solicitud copia con 8, denuncia por actos de corrupción con 7, queja con 6, y felicitaciones con 3.

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

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	2373	52,13%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	983	21,59%
140 - Oficina Jurídica	559	12,28%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	297	6,52%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	99	2,17%
113 - Talento Humano	80	1,76%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	43	0,94%
115 - Gerencia de Contratación	42	0,92%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	23	0,51%
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	11	0,24%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	9	0,20%
131 - Gerencia de Producción	7	0,15%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	6	0,13%
117 - Recursos Físicos	5	0,11%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	5	0,11%
100 - Dirección General	3	0,07%
172 - Tesorería	2	0,04%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	2	0,04%
103 - Comunicaciones	2	0,04%
112 - Gestión Documental	1	0,02%
Total General	4552	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 2373, las cuales representan el 52,13% de las peticiones recibidas durante el semestre, seguido de la Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación con 983 solicitudes que representan el 21,59% de las solicitudes y la Oficina Jurídica con 559, que equivalen al 12,28% 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 segundo 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
Julio	323
Agosto	274
Septiembre	284
Octubre	264
Noviembre	238
Diciembre	140
Total, general	1523

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 segundo semestre de 2025:

Tabla No. 7 PQRSFD, por entidad remitente gestionadas por la Oficina Jurídica – II semestre de 2025

ENTIDAD REMITENTE	No.
CONCEJO DE BOGOTÁ	853
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL	298
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	160
CONTRALORIA DE BOGOTÁ	81
OTRO	59
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	48
VEEDURÍA DISTRITAL	15
EN BLANCO	3
CONTRALORIA GRAL. DE LA REPÚBLICA	3
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	3
Total general	1523

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

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 SEGUNDO 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 segundo semestre de 2025 y la tipología asignada. En la siguiente tabla, se muestra el número de PQRSFD seleccionadas por tipología:

Tabla No. 8 Número de peticiones en muestra seleccionada por tipología

TIPOLOGÍA	No. de PQRSFD SELECCIONADA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	76	56,72%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	33	24,63%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	9	6,72%
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES	8	5,97%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	2	1,49%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2	1,49%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0,75%
RECLAMOS	1	0,75%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,75%
QUEJA	1	0,75%
Total general	134	100%

Fuente: Elaboración propia de la 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.

5.1.2. COHERENCIA Y COMPLETITUD

Frente a los criterios de coherencia y completitud, se identificó que 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 que remitió la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad el 16 de enero de 2026, la entidad durante el segundo semestre del 2025 dio respuesta por fuera de términos de Ley a 233 PQRSFD.

Para el cálculo de esta cifra, la OCI tuvo en cuenta la fecha de ingreso de las peticiones Vs la fecha de

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

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

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

www.umv.gov.co

CEI-FM-027

Página 10 de 20

respuesta, seleccionando la fecha menor de envío y/o acuse de recibo de la petición, obteniendo los siguientes resultados por mes:

Tabla No. 9 PQRSFD, incumplidas por mes durante el II semestre de 2025

MES	PQRSFD	PQRSFD POR FUERA DE TÉRMINO	%
Julio	1005	39	16,74%
Agosto	703	41	17,60%
Septiembre	806	52	22,32%
Octubre	760	38	16,31%
Noviembre	657	43	18,45%
Diciembre	621	20	8,58%
Total general	4552	233	100,00%

Fuente: Basada en base de datos ACI remitida el 11/07/2025

Lo anterior, muestra cómo las PQRSFD, recibidas en los meses de noviembre y agosto corresponden al porcentaje más alto de incumplimiento durante el semestre y las recibidas en los meses de diciembre y octubre 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 2025.

Tabla No. 10 PQRSFD, fuera de término de respuesta – II semestre de 2025

DEPENDENCIA	No. de PQRSFD	PQRSFD FUERA DE TÉRMINO	PORCENTAJE
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	2373	92	39,48%
140 - Oficina Jurídica	559	88	37,77%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	983	15	6,44%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	297	13	5,58%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	99	9	3,86%
115 - Gerencia de Contratación	42	6	2,58%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	43	4	1,72%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	23	3	1,29%
131 - Gerencia de Producción	7	2	0,86%
103 - Comunicaciones	2	1	0,43%
113 - Talento Humano	80	0	0
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	11	0	0
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	9	0	0
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	6	0	0
117 - Recursos Físicos	5	0	0
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	5	0	0
100 - Dirección General	3	0	0
172 - Tesorería	2	0	0
114 - Oficina de Tecnologías de la información	2	0	0
112 - Gestión Documental	1	0	0
Total General	4552	233	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 92 y 88 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

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

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

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

www.umv.gov.co

CEI-FM-027

Página 11 de 20

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. <small>MOVILIDAD</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	
	CÓDIGO: CEI-FM-027	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023	

Tabla No. 11 Oportunidad frente a la muestra seleccionada por la OCI – II semestre de 2025

Radicado de Entrada	Dependencia	Tipo de Solicitud	Asunto	Radicado de Salida	Observaciones OCI-Oportunidad
20251120114342	140 - Oficina Jurídica	SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	CUESTIONARIO PROPOSICION 852 DEL 2025	20251400094721	Se proyectó respuesta a los seis (6) días siguientes del ingreso, esto es el 23 de julio de 2025. Sin embargo, el documento fue firmado el 24 de julio de 2025, y el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 8 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 25 de julio de 2025.
20251120165492	132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE INTERVENCION EN LA CALLE 33 ENTRE CARRERA 6 Y CARRERA 7, ENTRE OTRAS	20251320133481	Se dio respuesta a los diez (10) días siguientes del ingreso, esto es el 6 de octubre de 2025. Sin embargo, el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 11 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 7 de octubre de 2025.
20251120169402	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INTERVENCION EN EL ANDEN DE LA CALLE 60 ENTRE LA CARRERA 7 Y 13	20251200140041	Se dio respuesta a los quince (15) días siguientes del ingreso, esto es el 21 de octubre 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 22 de octubre de 2025.
20251120179362	120 - Subdirección de Planificación y Conservación	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE SEÑALIZACION EN LA CALLE 73 ENTRE TRANSVERSAL 106 Y CARRERA 107	20251200144181	Se dio respuesta a los once (11) días siguientes del ingreso, esto es el 30 de octubre de 2025. Por lo tanto, la respuesta y el acuse de recibo fueron extemporáneos ya que se tenían 10 días hábiles legales para dar respuesta.
20251120195002	140 - Oficina Jurídica	SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	SOLICITUD DE INTERVENCION EN LA CALLE 64 SUR # 2C-14 ESTE Y LA CALLE 64 SUR # 2D-70E, EN EL BARRIO LA FISCALA	20251400152411	Se proyectó respuesta a los cinco (5) días siguientes del ingreso, esto es el 19 de noviembre de 2025. Sin embargo, el documento fue firmado el 20 de noviembre de 2025, y el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 6 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 20 de noviembre de 2025.
20251120205462	140 - Oficina Jurídica	SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE SEGMENTOS VIALES CIV 8006039 Y 8006102 RESERVADOS POR LA ENTIDAD	20251400163041	Se proyectó respuesta a los nueve (9) días siguientes del ingreso, esto es el 11 de diciembre de 2025. Sin embargo, el documento fue firmado el 12 de diciembre de 2025, y el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 11 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 15 de diciembre de 2025.

20251120222672	120 Subdirección de Planificación y Conservación	- PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD INFORMACION PROYECTO 2461 "CHAPINERO TRABAJA POR LA MOVILIDAD EN VIAS URBANAS Y RURALES"	DE 20261200002831	Se dio respuesta a los diez (10) días siguientes del ingreso, esto es el 13 de enero de 2026. Sin embargo, el acuse de recibo fue extemporáneo ya que transcurrieron 11 días desde la radicación hasta la fecha de acuse de recibo que fue el 14 de enero de 2026.
----------------	--	------------------------------------	--	----------------------	--

Fuente: Elaboración propia de OCI



FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

6.2 SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DE 2025

Tabla No. 12 Seguimiento a recomendaciones del primer semestre de 2025

Recomendación	Acción Realizada	Evidencia	Análisis OCI
1. Realizar una socialización del presente informe mediante una sesión donde se expongan los puntos más relevantes y las oportunidades de mejora.	El informe de la Oficina de Control Interno (OCI) correspondiente al primer semestre de 2025 fue socializado a todas las dependencias el 29 de agosto de 2025 a través de la plataforma ORFEO. Complementando esta acción, el 30 de septiembre de 2025 se desarrolló una sesión de retroalimentación vía Teams, donde se analizaron los puntos más relevantes del seguimiento a las PQRSFD. El objetivo central de esta sesión fue sensibilizar a las áreas sobre las acciones de mejora y los criterios técnicos requeridos para optimizar la calidad de las respuestas	<ul style="list-style-type: none"> Acta de socialización análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de una muestra de las respuestas a las PQRSFD presentada en el Primer Semestre de 2025, realizada el 30 de septiembre de 2025 Presentación del informe semestral de seguimiento emitido por la OCI, con fecha 25 de septiembre de 2025. Trazabilidad en Orfeo de la socialización del informe emitido por la OCI, con radicado 251600228723 	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia la socialización de los informes atendiendo la recomendación de la OCI.
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: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	Se cuenta con la base de datos ACI, cuya matriz se encuentra formulada y semaforizada, de manera tal que el estado de cada solicitud cambia de color según la fecha de vencimiento: Verde: Trámite normal Amarillo: Alerta temprana Rojo: Urgencia inmediata En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD V1, numeral 14; el componente de Servicio a la Ciudadanía diariamente envía a través del correo electrónico de atención al ciudadano 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 de 2015. En cumplimiento del procedimiento "Gestión de Requerimientos PQRSFD (V1)" y la Resolución 1048 de 2023, la entidad garantiza el fortalecimiento de la coordinación interdependencias mediante la reasignación inmediata en el sistema de gestión documental (ORFEO). El componente de Servicio a la Ciudadanía asegura que cada requerimiento sea direccionado a la dependencia competente, estableciendo las alertas de vencimiento desde el ingreso. Conforme al artículo 30 de la citada resolución, se ha estandarizado un plazo máximo de tres (3) días hábiles para traslados por falta de competencia, asegurando que el	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta con Correos de Seguimiento II Sem. 2025 2025-08-04 Presentación CIGD N°4. 2025-11-05 Presentación CIGD N°5 ACTA N° 4 CIGD 04.08.2025 ACTA N°5 CIGD 05.11.2025 Informe calidad respuestas criterios calidad III TRIM 2025 Informe calidad respuestas criterios calidad IV TRIM 2025 Resolución 1048 2023 - Modifica Reg. Interno de las PQRSFD UMV SRPI-PR-001_V1_Procedimiento_Gestion de Requerimientos_PQRSFD (31) 	De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la OSCS atendió las recomendaciones de la OCI.

<ul style="list-style-type: none"> Incluir reportes periódicos de oportunidad en los comités de control o espacios de seguimiento 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. 	<p>registro en ORFEO permita el seguimiento en tiempo real y la trazabilidad de los casos que requieren validación de terceros.</p> <p>Con el objetivo de mantener altos estándares en la atención, se adelanta un proceso continuo de retroalimentación a las dependencias responsables. Trimestralmente, se socializan informes detallados de calidad que analizan la pertinencia y claridad de las respuestas emitidas. Este ciclo de seguimiento permite orientar de manera periódica a los equipos técnicos, promoviendo una cultura de excelencia en la comunicación institucional y garantizando la coherencia en la información suministrada a las partes interesadas.</p> <p>Trimestralmente, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se presentan los resultados consolidados de la Gestión de PQRSFD. Estos reportes actúan como un ejercicio de retroalimentación para las áreas responsables, analizando indicadores clave como: volumen de peticiones recibidas, temáticas recurrentes, caracterización por canales de atención y distribución geográfica (localidad). Especial énfasis se otorga al principio de oportunidad por dependencia, permitiendo identificar brechas y proponer acciones de mejora inmediata en los tiempos de respuesta.</p> <p>En cumplimiento del procedimiento "Gestión de Requerimientos PQRSFD (V1)", el componente de Servicio a la Ciudadanía realiza alertas preventivas. Mediante notificaciones electrónicas personalizadas, se informa a las dependencias sobre los términos próximos a vencer y aquellos casos que presenten mora. Este seguimiento continuo asegura que el trámite se ajuste a las tipologías y términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, minimizando los riesgos de extemporaneidad</p>		
<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>Imagen de pantallazo donde se puede visualizar con el ejemplo del radicado de entrada 20251120171082 la funcionalidad del acuse de recibo</p>	<p>De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la OSCS atendió las recomendaciones de la OCI.</p>

<p>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.</p>	<p>La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, a través del componente de Servicio a la Ciudadanía, garantiza la notificación de respuestas a peticionarios anónimos mediante su publicación en cartelera física y virtual. Para asegurar la trazabilidad, se realiza un reporte semanal a la oficina de correspondencia con las respectivas fechas de fijación y desfijación. Este procedimiento permite que los acuses de notificación sean cargados oportunamente en el sistema de gestión documental, certificando el cumplimiento de los términos legales de publicidad de los actos administrativos</p>	<p>Imagen de pantallazo donde se puede visualizar con el ejemplo del radicado de entrada 20251120207052 la publicación en cartelera página web de la entidad, del aviso de notificación con fecha de fijación y desfijación.</p>	<p>De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la OSCS atendió las recomendaciones de la OCI.</p>
<p>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 3° del artículo 5° 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. (...)".</p>	<p>El 30 de septiembre de 2025 a través de sesión virtual por teams, se realizó la socialización del Informe de Seguimiento a las PQRSFD – I Semestre 2025 emitido por la OCI, en las que se presentaron las recomendaciones a los asistentes, relacionadas con el procedimiento frente a intervenciones no priorizadas por la UAERMV.</p>	<p>Acta Socialización Informe OCI Primer Semestre 2025 PPT Procedimiento Gestión Requerimientos PQRSFD - Producción, Trámite y Distribución de Documentos</p>	<p>De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la OSCS atendió las recomendaciones de la OCI.</p>
<p>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 Relacionamiento 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 Relacionamiento con partes interesadas en términos de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y completitud.</p>	<p>Con el objetivo de optimizar el flujo de asignación, el componente de Servicio a la Ciudadanía adelantó una mesa de trabajo con el área de Gestión Documental el 24 de septiembre de 2025. En este espacio, se retroalimentó sobre el direccionamiento de las PQRSFD conforme a los procedimientos de "Gestión de Requerimientos" y "Producción, Trámite y Distribución de Documentos". Adicionalmente, el 30 de septiembre de 2025 a través de sesión virtual por teams, se realizó la socialización del Informe de Seguimiento a las PQRSFD – I Semestre 2025 emitido por la OCI, en las que se presentaron las recomendaciones al líder de Gestión Documental, relacionadas con el control y verificación de la asignación reparto de las PQRSFD</p>	<p>Acta Socialización Informe OCI Primer Semestre 2025 ACTA-Retroalimentación Direccionamiento PQRSFD PPT Procedimiento Gestión Requerimientos PQRSFD - Producción, Trámite y Distribución de Documentos Presentación Socialización INFORME OCI I SEM 2025</p>	<p>De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la OSCS atendió las recomendaciones de la OCI.</p>

<p>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.</p>	<p>El 10 de septiembre de se realizó mesa de Trabajo con el enlace de Tecnologías de la Información de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad y el componente de Servicio a la Ciudadanía, en la que se presentó la necesidad de la implementación de la automatización de la base de datos ACI – PQRSFD. El 03 de diciembre de 2025 el enlace OTI de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad envió correo a la Oficina de Tecnología de la Información con la solicitud de automatización de la base de datos del componente de servicio a la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión • Automatización Base de Datos Servicio a la Ciudadanía 10-09-2025 • Correo solicitud automatización BASE DATOS PQRSFD 	<p>De acuerdo con la respuesta otorgada, se evidencia que la OSCS atendió las recomendaciones de la OCI, realizando las gestiones pertinentes.</p>
--	--	--	--

Fuente: Respuesta suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad a través de Orfeo el 16 de enero de 2026 con las evidencias respectivas.



FORMATO - INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CEI-FM-027

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

De las 7 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 2025, se logró verificar el cumplimiento total de las siete (7) acciones.

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 segundo semestre del 2025, la entidad recibió un total de 4552 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 75.79% el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRSFD.
5. Las dependencias que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre de 2025 fueron la Subdirección de Planificación y Conservación con un 52,13%, seguido de la Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación y la Oficina Jurídica con un 21,59% y 12,28% 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 evidenciaron siete (7) casos en los cuales se presenta inconsistencias por extemporaneidad en el recibo efectivo por el peticionario.
8. Se mantiene la calidad en el trato al ciudadano.

8. RECOMENDACIONES

1. Se reitera que se considera oportuno realizar una socialización del presente informe mediante una sesión donde se expongan los puntos más relevantes, las acciones prioritarias que deben adelantarse y los compromisos establecidos, asegurando la participación activa de las áreas responsables. Asimismo, se sugiere definir un plan de trabajo con cronograma y responsables específicos, de manera que el seguimiento continuo por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad a las dependencias permita garantizar respuestas oportunas, con calidad y en concordancia con los lineamientos institucionales.
2. Continuar generando alertas preventivas y seguimiento continuo para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.

3. 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. (...)”.

4. 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.

5. Se recomienda a la Oficina Jurídica implementar y remitir una matriz consolidada de seguimiento con periodicidad semestral, con el fin de mantener uniformidad en la presentación de la información y facilitar su análisis, control y trazabilidad por parte de la Oficina de Control Interno. Lo anterior, teniendo en cuenta que en los soportes remitidos a la OCI se evidenció la entrega de dos matrices separadas: una correspondiente al mes de julio y otra para el período agosto a diciembre, situación que no se ajusta al criterio establecido de consolidación semestral. En consecuencia, se recomienda que la Oficina Jurídica unifique la información en una única matriz por semestre, incorporando de manera organizada todas las actividades, avances y resultados correspondientes al período evaluado. Esto permitirá contar con un registro integral, claro y homogéneo, que facilite la verificación, el seguimiento institucional y la toma de decisiones.

Atentamente,

ANA LUCÍA BACARES TOLEDO

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró: Jhon Jairo Ospino Durán – Abogado – OCI

Este informe se encuentra avalado con la firma electrónica del memorando remitario