



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad de Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: DICIEMBRE 2016

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Caracterización	Caracterización de Proceso ACI	ACI-CP-001	ACI-CP-001	5.0	6		X	
Documento Interno	Folleto de Atención al Ciudadano y Partes Interesadas	ACI-DI-001	ACI-DI-001	1.0	2		X	

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

ACI-CP-001: Se actualiza al formato de caracterización establecido por el Proceso SIG. Se verifica el PHVA, se actualizan: alcance, riesgos, documentos asociados, políticas de operación, requisitos normativos, recursos financieros, comunicaciones del proceso, ajustados a la normatividad vigente.

ACI-DI-001: Se actualiza el Folleto de Atención al Ciudadano y Partes Interesadas, a la Bogotá Mejor para Todos. Se cambia el nombre, agregando "Partes Interesadas", debido a que la versión 1.0 no fue aprobada por el Proceso SIG.

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG (En caso de ausencia aprobará el empleado público de más alto nivel del proceso)	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso	ACOMPañAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma) Nombre: BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO Cargo: Secretaria General UAERMV	(Firma) Nombre: JUAN DAVID DUARTE MORALES Cargo: Contratista SG - Enlace del Proceso ACI	(Firma) Nombre: ANGELA MARÍA CORREA COVELLI Cargo: Profesional Especializada OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		FECHA DE APROBACIÓN: 11-08-0A	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (Firma) MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG
	OBSERVACIONES:			
	(Empty space for observations)			

INFORMATION OF NEWSPAPER DOCUMENTS



Faint, mostly illegible text in the upper section of the page, possibly containing a list or index of documents.


Section of text in the middle of the page, containing several lines of faint, illegible characters.

Section of text in the lower middle part of the page, featuring a prominent diagonal line and some handwritten marks.

FD-80-11 100 X

Handwritten signature or name in the bottom left corner, written in blue ink.



Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano		Código	ACI-CP-001
Proceso Atención al Ciudadano		Versión	6
Caracterización de Proceso			

RESPONSABLE DIRECTIVO:	Secretario General 054-3 (SG)		
OBJETIVO:	Recibir, direccionar y hacer seguimiento a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y las partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención definidos por la UAERMV.		
ALCANCE:	El proceso inicia con la recepción del requerimiento PQRSFD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias), a través de cualquiera de los canales de atención con que cuenta la Entidad, para el direccionamiento, análisis, respuesta de fondo con calidad y oportunidad de los requerimientos ciudadanos y la caracterización de la atención, hasta el cierre en los términos de ley establecidos, para su seguimiento y control.		
DEPENDENCIA:	3. Secretaría General		

PROVEEDORES (Internos / Externos)	ENTRADAS	ACTIVIDADES CICLO PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)	SALIDAS (Productos)	CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS (Internos / Externos)
Secretaría General Alcaldía Mayor (SDQS) Organismos de control Veeduría Distrital Alta Dirección UAERMV	Lineamientos de organismos de control Lineamientos Distritales de Atención a la Ciudadanía	Establecer los lineamientos y directrices para la atención de requerimientos PQRSFD.	Manual para la Atención Ciudadana y Partes Interesadas	Dependencias de la entidad Ciudadanía en General Entes de control
Dependencias de la entidad Ciudadanía en General Entes de control	Directrices de Alta Dirección	Definir medios de socialización de los lineamientos y directrices para la atención de requerimientos. Definir los canales de atención de requerimientos ciudadanos.	Manual para la Atención Ciudadana y Partes Interesadas	Dependencias de la entidad Ciudadanía en General
Dependencias de la entidad Ciudadanía en General Dependencia(s) Dependencia(s) competente(s) en dar respuesta al requerimiento	Requerimientos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Trámite de respuesta de Requerimientos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.	Definir los canales de atención de requerimientos ciudadanos.	Registro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Registro de Correspondencia ORFEO de PQRSFD misionales Remisión de requerimientos para respuesta de las dependencias competentes	Dependencia(s) competente(s) en dar respuesta al requerimiento
Dependencia que proyecta y emite la respuesta al requerimiento.	Respuesta de Requerimientos PQRSFD	Recibir la respuesta conforme a los tiempos y contenidos requeridos y dar la aprobación respectiva. Realizar cierre del requerimiento por distintos medios o canales de atención.	Respuesta al requerimiento ciudadano Cierre del requerimiento por el medio en que ingresó el mismo.	Proceso Atención al Ciudadano Ciudadano o institución que interpuso el requerimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
Caracterización de Proceso

ACI-CP-001

Código

Versión

6



PROVEEDORES (Internos / Externos)	ENTRADAS	ACTIVIDADES CICLO PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)	SALIDAS (Productos)	CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS (Internos / Externos)
Proceso Atención al Ciudadano Dependencias y/o procesos de la UAERMV	Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas (Ciudadanía)	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas (Ciudadanos)	Resultados de la Satisfacción Ciudadana	Oficina Asesora de Planeación Alta Dirección
Proceso Atención al Ciudadano Oficina Asesora Jurídica	Consolidado de cierre de respuesta a requerimientos Control y seguimiento de Derechos de Petición por OAJ	Generar informe mensual de estado de requerimientos de los Ciudadanos	Informe mensual de los requerimientos por ACI Informe mensual de Derechos de Petición por OAJ	Alta Dirección Veeduría Distrital Secretaría General Alcaldía Mayor. Entes de control
Dependencias y/o procesos de la UAERMV	Programa de auditorías. Mapa de Riesgos del proceso. Solicitudes (comunicaciones oficiales internas) Petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias del Proceso ACI. Informes del proceso.	Cumplimiento de Indicadores del Proceso Mitigación de Riesgos de Gestión y Corrupción Cumplimiento del Plan de acción del proceso. Revisión de no conformidades o salidas no conformes resultantes de auditorías (internas y externas) Observaciones por la Alta Dirección.	Plan de mejoramiento Informe de resultados de Auditorías Externas e Internas.	Alta Dirección. Entidades Distritales. Organismos de Control. Procesos de la entidad
Proceso Atención al Ciudadano Dependencias y/o procesos de la UAERMV	Analizar la satisfacción ciudadana	Revisar y analizar los resultados de la encuesta de satisfacción de partes interesadas (ciudadanos)	Informe de Satisfacción Ciudadana	Oficina Asesora de Planeación Alta Dirección Veeduría Distrital Secretaría General Alcaldía Mayor
Dependencias y/o procesos de la UMV. Oficina de Control Interno. Veeduría Distrital Secretaría General Alcaldía Mayor.	Resultados del seguimiento y medición del proceso. Autoevaluación del Proceso. Informe de resultados de Auditorías Externas e Internas. Oficios (comunicaciones oficiales externas)	Administración de Riesgos por Proceso Acciones de Mejoramiento (Planes de Mejoramiento de proceso y externo)	Plan de Mejoramiento Acciones de mejora en la atención al ciudadano y en tiempo de respuestas	Alta Dirección. Entidades Distritales. Organismos de Control. Procesos de la entidad

[Handwritten signature]

ACI-CP-001
Página 2 de 5

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano

Proceso Atención al Ciudadano

Caracterización de Proceso

Código	ACI-CP-001
Versión	6



POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Aplicar la Política Distrital de Servicio al Ciudadano
- Los aspectos generales de la entidad, deben estar publicados en la página web institucional: www.umv.gov.co, información que debe estar actualizada ante cualquier cambio importante generado por la Alta Dirección.
- El alcance de la atención al ciudadano es exclusivamente del proceso ACI, donde ingresan los distintos requerimientos por la página web institucional, canal de atención telefónico, personal y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; se responden o son direccionados por el proceso en términos de competencia y se hace seguimiento a la respuesta de los mismos.
- Los mecanismos para la protección de los derechos ciudadanos son consignados en la página web institucional y publicados en cartelera del proceso bajo el direccionamiento del proceso ACI
- Llevar a cabo el trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, aplicando la Ley Antitrámites
- Transparencia en la atención ciudadana y aplicando la Ley anticorrupción
- Los canales de atención ciudadana, en caso de fallar se advierten al proceso de Sistemas de Información y Tecnología
- El Defensor Ciudadano estará en cabeza de la Secretaría General o por quien delegue, y tomará las decisiones pertinentes cuando los ciudadanos se sientan vulnerables, en caso de no recibir la atención adecuada.
- Elaboración de informe según las directrices de la Veeduría Distrital para la toma de decisiones en función de la totalidad de los requerimientos que ingresan mensualmente a la Unidad

PARTICIPANTES (Dependencias o Procesos Relacionados)	PROCEDIMIENTOS PROPIOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS - PROCESO
TODAS LAS DEPENDENCIAS TODOS LOS PROCESOS (Los que intervienen en dar respuesta a los requerimientos PQRSFD que se le hacen a la Unidad).	<ul style="list-style-type: none"> • ACI-PR-001 Procedimiento Requerimientos PQRSFD 	<ul style="list-style-type: none"> ACI-CP-001 Caracterización de Proceso ACI ACI-FM-001 Formato Requerimiento PQRSFD ACI-FM-002 Formato Remisión de PQRSFD ACI-DI-001 Folleto de Atención al Ciudadano ACI-MR-001 Mapa de Riesgos Proceso ACI

INDICADORES	ACTIVOS DE INFORMACIÓN	REGISTROS ASOCIADOS - PROCESO	RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • ACI-IND-001 Atención a Solicitudes Ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de estado de requerimientos Ciudadanos • Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Internos de Gestión • Informes y reportes de estado de requerimientos Ciudadanos • Peticiones , Quejas , Reclamos ,Sugerencias o Felicitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en trazabilidad a las respuestas de los requerimientos de las partes interesadas. • Dar respuestas incompletas, contradictorias, incorrectas o fuera de los tiempos establecidos al ciudadano sobre el requerimiento o solicitud. • No ingresar un requerimiento a la base de datos

REQUISITOS NORMATIVOS

- 1991 Constitución Política de Colombia "EL PUEBLO DE COLOMBIA. En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la
- 2010 Decreto 371 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la Intranet SISEGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano

Proceso Atención al Ciudadano

Caracterización de Proceso

Código ACI-CP-001

Versión 6



- igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana".
- 1995 Ley 190 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- 2005 Circular 023 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Políticas del portal de internet de Bogotá D.C. www.bogota.gov.co"
- 2005 Documento 002 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Manual de Servicio al(la) Ciudadano(a) - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano"
- 2006 Circular 007. Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Directrices para evitar congestiones en épocas de alta afluencia de público en las Entidades Distritales y de la Red CADE - Planes de contingencia de Servicio al Ciudadano".
- 2007 Circular 011 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Utilización línea 195 y actualización guía de trámites y servicios"
- 2007 Circular 012 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Operación del sistema Distrital de quejas y soluciones"
- 2007 Circular 03 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Por el cual se establece una medida tendiente al uso racional y eficiente de energía eléctrica"
- 2008 Circular 033 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema distrital de quejas y soluciones"
- 2008 Circular 034 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Administración del sistema distrital de quejas y soluciones".
- 2008 Circular 035 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Adopción de estándares e indicadores de trámites de las Entidades del Distrito Capital"
- 2009 Decreto 2623 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano


- 2011 Ley 1437 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 2011 Circular 047 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Concepto Unificador No. 1 - Atención de derechos de petición".
- 2012 Decreto 2641 "Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano". Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la 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".
- 2012 Decreto 019 "Ley Antitrámites. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- 2014 Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional".
- 2014 Decreto 197 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- 2015 Ley Estatutaria 1757 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- 2015 Circular 087 Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital "Informe mensual de los requerimientos Ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones".
- 2015 Decreto 392 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- 2015 Ley 1755 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición"
- 2016 Circular 001 Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Manejo nueva Imagen Bogotá para Todos"

RECURSOS

Humanos	Financieros	Físicos	Tecnológicos
Auxiliar Administrativo 407-04 Personal contratista vinculado a la Secretaría General – Proceso ACI	Funcionamiento Proyecto 1171 Proyecto 1171- "Transparencia, Gestión Pública y Atención a Partes Interesadas en la UAERMV"	Estaciones de trabajo para los servidores públicos del Proceso	Equipos de cómputo Impresora Extensión telefónica Línea Directa

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



Macroproceto Gestión de Atención al Ciudadano		Código	ACI-CP-001	
Proceso Atención al Ciudadano		Version	6	
Caracterización de Proceso				

RESPONSABILIDADES DE COMUNICACIONES DEL PROCESO				
Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Receptor
¿Que?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿A quién?
Informes y reportes de estado de requerimientos Ciudadanos	Secretaría General-Proceso Humano	Informe digital en formato emitido por la Veeduría Distrital	Trimestral	Entes de control, Alta Dirección
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	Ciudadanía en general, filtrado por Proceso atención al ciudadano	Documento escrito ó digital	Cada que se requiera	Todas las dependencias de la UAERMV

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso: JUAN DAVID DUARTE MORALES Enlace proceso Atención al Ciudadano	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado:
Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG: ANGELA MARIA CORREA COVELLI Profesional Especializada OAP	Firma:  BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO Secretaría General	Firma:  MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	Versión Inicial	05 de abril de 2010	Representante de la Alta Dirección SIG JEFE OAP
002	Debido a cambios de responsabilidad entre la Subdirección de Mantenimiento Vial y la Oficina Asesora de Planeación se ajustaron las actividades 7 y 8 y la 9 fue eliminada dado que ya no se realiza, además se establece que todas las solicitudes serán recibidas Por la Subdirección de gestión Corporativa –Atención al Ciudadano– en la que se verificará la competencia de la intervención de la vía.	20 de septiembre de 2010	JEFE OAP
003	Se introducen ajustes derivados de la nueva estructura orgánica de la UMV, adoptada mediante Acuerdo 010 y 011 de 2010. En la caracterización se modifican los siguientes ítems: Objetivo, Alcance, Entradas, Proveedores, Responsables, Actividades, Riesgos, Salidas, Clientes, Indicadores, Políticas de operación, Documentos internos y externos, Recursos, Requisitos, Procedimientos, Registros, Comunicaciones	13 de septiembre de 2011	MÓNICA DEL PILAR RUBIO ARENAS
004	Se ajustaron cambios a la versión actual de la caracterización en cuanto a: Actualización de Actividades, Riesgos, Requisitos Legales vigentes, Políticas de Operación, Indicadores, Formatos y normatividad vigente.	Mayo de 2013	JUAN HERNANDO LIZARAZO JARA
005	Se ajustó el ciclo PHVA en la fase HACER donde se ingresó como actividad actualizar base de datos de requerimientos y solicitudes Misionales	Junio de 2014	JUAN HERNANDO LIZARAZO JARA
6	Se actualiza el formato de caracterización establecido por el Proceso SIG. Se verifica el PHVA, se actualizan: alcance, riesgos, documentos asociados, políticas de operación, requisitos normativos, recursos financieros, comunicaciones del proceso, ajustados a la normatividad vigente.	Agosto 2017	Jefe Oficina Asesora de Planeación



Handwritten notes at the top of the page, possibly a title or header.

Handwritten text in the upper middle section.

Handwritten text in the middle section.

Handwritten text in the middle section.

Handwritten text in the middle section.

Large handwritten signature or name in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Handwritten text in the lower middle section.

Large handwritten text block on the right side of the page, possibly a main body of text or a long signature.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ciudadanía es la razón de ser de la Administración Distrital.



Es un deber de todo Servidor Público lograr una Bogotá MEJOR PARA TODOS.



Nuestro objetivo es servirle y prestarle la atención que merece la ciudadanía.

UMV

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

FORTALECIMIENTO DE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Las **PORSFD** se pueden recibir en:

Punto de Atención al Ciudadano UAERMV:

Calle 26 # 57-41 Torre 8 Pisos 7-8

CEMSA - C.P. 111321

Por escrito (correo postal)

Calle 26 # 57-41 Torre 8 Pisos 7-8

Telefónicamente:

(+571) 3779555 - Información: Línea 195

Línea Gratuito de Atención: 018000180202

Correo electrónico:

atencionalciudadano@umv.gov.co

Virtual:

www.umv.gov.co/atencion-al-ciudadano/pors.html

Registro digital del Aplicativo SDOs - Sistema

Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

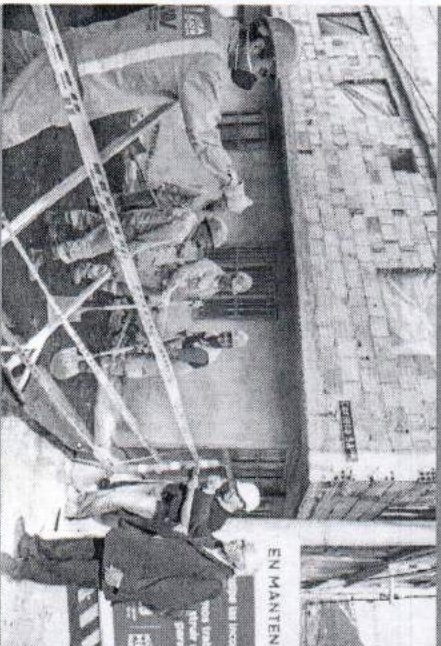
www.bogota.gov.co/sdqs/

Criterio de Transparencia de

Accesibilidad a la Información:

Para la atención de personas en situación de discapacidad física, psíquica o mental, persona con discapacidad auditiva, entre otras (Sentencia de la Corte Constitucional C-548 de 2015), el Servidor Público de la UMV le ayudará a diligenciar el formato establecido: "ACI-FM-001 Formato Requerimiento PORSFD"

La UMV presta atención personalizada en cada uno de los frentes de obra.



UMV

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

UMV

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

Nuestra misión es programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar la rehabilitación y el mantenimiento periódico de la **malla vial local**, así como la atención inmediata cuando se presenten situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en el Distrito Capital.



La UAERMV atenderá las manifestaciones de los ciudadanos y partes interesadas que son de su competencia de manera amable, eficaz y eficiente.



TIPOS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



Petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que establezca la ley.

Queja: Es un derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que establezca la ley.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Felicitación: Es el reconocimiento, por el buen producto y/o servicio ofrecido y/o recibido por parte de un servidor público o de una dependencia de la UAERMV.

Denuncia: Son los posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la UAERMV en el desempeño de sus funciones.

BUSCAMOS LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Nos enfocamos en definir y aplicar mecanismos de medición de la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y/o beneficiarios, ciudadanos y demás partes interesadas para obtener su percepción respecto de los productos misionales ofrecidos, servicios conformes, gestiones e intervenciones en la malla vial realizadas por la UAERMV.

Con el fin de mejorar y orientar a la entidad hacia su satisfacción con calidad y de manera oportuna.



Tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos

Peticiones generales:	15 días.
Trasladados en razón de competencia:	5 días.
Consultas:	30 días
Peticiones entre Autoridades:	10 días
Peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad:	Trámite preferencial