ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008	VERSIÓN: 10
FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA	ACI-IND -004	APIC-IND- 001	04	05		X	
INDICADOR	CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD CIUDADANAS		APIC-IND- 002		01	X		
INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-MODELO DE SOSTENIBILIDAD PARA LA VIGENCIA 2019		APIC-IND -003		01	X		
INDICADOR	SATISFACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS.		APIC-IND -004		01	X		
FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	ACI-FM-004	APIC-FM-001	01	02		X	

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se actualizaron los indicadores de gestión asociados al proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, en razón a la unificación de los procesos de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Partes Interesadas que fue aprobaba por la Resolución 491 de 2018 "Por medio de la cual se adopta la misión, visión, objetivos institucionales, mapa de procesos y política integral de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial".

Se actualizó el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano en cumplimiento al Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de gestión de Calidad, y con el fin de contar con una herramienta de medición acorde con la gestión estratégica del proceso con énfasis en la atención al ciudadano y los componentes de calidad establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio al ciudadano.

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	ACOMPAÑAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma)	(Firma)	(Firma) Andrea del P. Zambrano
Nombre: MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS	Nombre: DIANA PAOLA REAY GOMEZ	Nombre: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO
Cargo: SECRETARIA GENERAL	Cargo: CONTRATISTA SECRETARIA GENERAL	Cargo: CONTRATISTA OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?	FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI [X] NO [ ]	12-03-2019	(Firma)
	OBSERVACIONES:		MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA DE 10 DÍAS HÁBILES*	CÓDIGO	VERSIÓN:
		APIC-IND-001	VERSIÓN: 5

META:	ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS EN UN TIEMPO PROMEDIO MENOR O IGUAL A LO ESTABLECIDO POR LEY, CONFORME A LA TIPIFICACIÓN DISPUESTA PARA LOS DERECHOS DE PETICIÓN	TIPO DE INDICADOR:
		EFICACIA

OBJETIVO:	Garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSFD que ingresan a la Entidad.

DESCRICIÓN	Este indicador mide el tiempo promedio de respuesta de las PQRSFD acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de petición. Para la medición del indicador se tienen en cuenta las PQRSFD con términos de respuesta de Ley de máximo 10 días hábiles.

Fecha de Actualización:	09/01/2019	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		TRIMESTRAL	DÍAS

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS y Sistema de Gestión Documental Orfeo	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	SECRETARÍA GENERAL

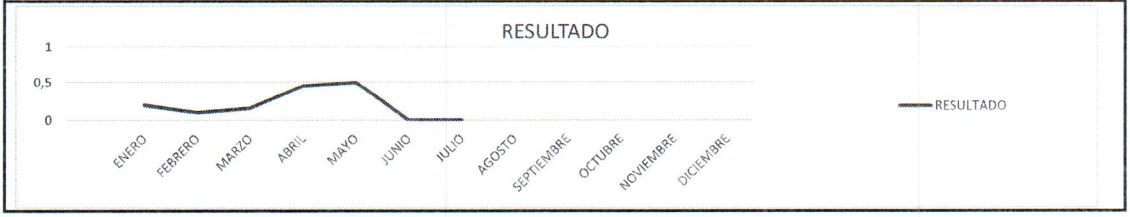
Forma de Cálculo:	(Sumatoría de los días hábiles empleados para dar respuesta a las PQRSFD con término de respuesta de 10 días hábiles / No. de PQRSFD con término de respuesta de 10 días hábiles en el periodo)

LINEA BASE	10 DÍAS	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente		Descendente	X

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	Sumatoria tiempos de respuesta	No. de peticiones en el periodo	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA DE 15 DÍAS HÁBILES*	**CÓDIGO**	**VERSIÓN:**
		APIC-IND-001	VERSIÓN: 5
META:	ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS EN UN TIEMPO PROMEDIO MENOR O IGUAL A LO ESTABLECIDO POR LEY, CONFORME A LA TIPIFICACIÓN DISPUESTA PARA LOS DERECHOS DE PETICIÓN	**TIPO DE INDICADOR:**	
		EFICACIA	
OBJETIVO:	Garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSFD que ingresan a la Entidad.		
DESCRICIÓN	Este indicador mide el tiempo promedio de respuesta de las PQRSFD acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de peticón. Para la medición del indicador se tienen en cuenta las PQRSFD con términos de respuesta de Ley de máximo 15 días hábiles.		
Fecha de Actualización:	09/01/2019	**Frecuencia:**	**Unidad de Medida:**
		TRIMESTRAL	DÍAS

Fuente de Información:	**Proceso(s) generador(es) de la información:**	**Responsable del Indicador:**
Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS y Sistema de Gestión Documental Orfeo	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	SECRETARÍA GENERAL

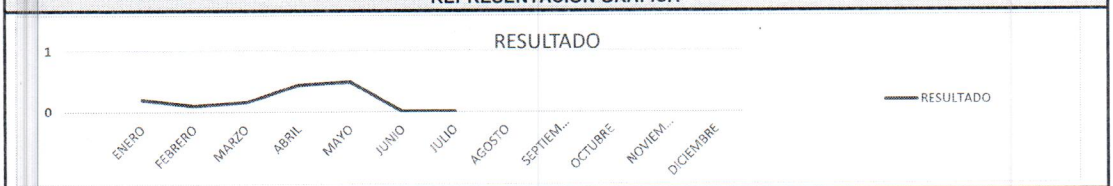
Forma de Cálculo:	(Sumatoría de los días hábiles empleados para dar respuesta a las PQRSFD con término de respuesta de 15 días hábiles / No. de PQRSFD con término de respuesta de 15 días hábiles en el periodo)

LINEA BASE	15 DÍAS	**SENTIDO DEL INDICADOR**	Ascendente		Descendente	X

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	Sumatoria tiempos de respuesta	No. de peticiones en el periodo	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA DE 30 DÍAS HÁBILES*	**CÓDIGO**	**VERSIÓN:**
		APIC-IND-001	VERSIÓN: 5
META:	ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS EN UN TIEMPO PROMEDIO MENOR O IGUAL A LO ESTABLECIDO POR LEY, CONFORME A LA TIPIFICACIÓN DISPUESTA PARA LOS DERECHOS DE PETICIÓN	**TIPO DE INDICADOR:**	
		EFICACIA	
OBJETIVO:	Garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSFD que ingresan a la Entidad.		
DESCRICIÓN	Este indicador mide el tiempo promedio de respuesta de las PQRSFD acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de peticón. Para la medición del indicador se tienen en cuenta las PQRSFD con términos de respuesta de Ley de máximo 30 días hábiles.		
Fecha de Actualización:	09/01/2019	**Frecuencia:**	**Unidad de Medida:**
		TRIMESTRAL	DÍAS

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS y Sistema de Gestión Documental Orfeo	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	SECRETARÍA GENERAL

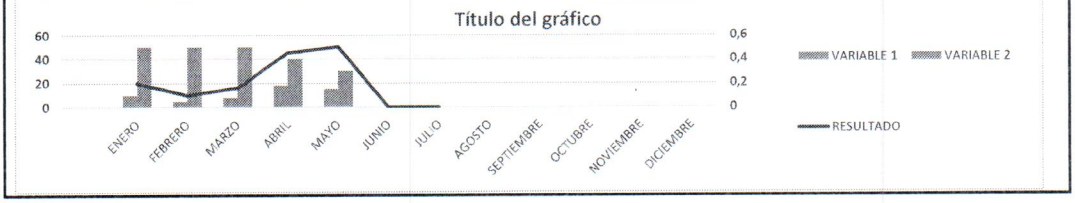
Forma de Cálculo:	(Sumatoría de los días hábiles empleados para dar respuesta a las PQRSFD con término de respuesta de 30 días hábiles / No. de PQRSFD con término de respuesta de 30 días hábiles en el periodo)

LINEA BASE	30 DÍAS	**SENTIDO DEL INDICADOR**	Ascendente		Descendente	X

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	Sumatoria tiempos de respuesta	No. de peticiones en el periodo	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA — Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD CIUDADANAS*	**CÓDIGO**	**VERSIÓN:**
		APIC-IND-002	VERSIÓN: 1

META:	Alcanzar el 75% de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, en cuanto a la claridad de las respuestas en el trámite de PQRSFD.	**TIPO DE INDICADOR:** EFECTIVIDAD
OBJETIVO:	Medir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, frente a la claridad de las respuestas a las PQRSFD, con el fin de implementar acciones de mejoramiento en la gestión de la Entidad.	
DESCRICIÓN	El indicador mide el porcentaje de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con la claridad de las respuestas remitidas por la Entidad a las PQRSFD, de conformidad con la medición realizada a través de la "Encuesta de satisfacción a ciudadana".	

Fecha de Actualización:	09/01/2019	**Frecuencia:**	**Unidad de Medida:**
		SEMESTRAL	PORCENTAJE

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Encuesta de satisfacción ciudadana	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	SECRETARÍA GENERAL

Forma de Cálculo:	(Σ de las respuestas con calificación "Bueno" y "Excelente" / Total de respuestas ciudadanas)

LINEA BASE	N/A	**SENTIDO DEL INDICADOR**	Ascendente	X	Descendente	

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	Sumatoria respuestas ciudadanas con	Total respuestas ciudadanas	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI -FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*Cumplimiento del Plan de acción de responsabilidad social- modelo de sostenibilidad para la vigencia 2019*	**CÓDIGO**	**VERSIÓN:**
		APIC-IND-003	VERSIÓN: 1
META:	Ejecutar el 100% de las actividades formuladas en el plan de acción de responsabilidad social- modelo de sostenibilidad para la vigenica 2019	**TIPO DE INDICADOR:**	
		EFICACIA	
OBJETIVO:	Lograr el desarrollo de la totalidad las actividades programadas del Plan de acción del responsabilidad social- modelo de sostenibilidad para el periodo		
DESCRICIÓN	El indicador pretende medir el numero de actividades ejecutadas del Plan de acción del Modelo de Responsabilidad Social en el periodo sobre el numero de actividades programadas para el periodo.		

Fecha de Actualización:	05/03/2019	**Frecuencia:**	**Unidad de Medida:**
		TRIMESTRAL	PORCENTAJE

Fuente de Información:	**Proceso(s) generador(es) de la información:**	**Responsable del Indicador:**
Plan de acción de Responsabilida Social- Modelo de Sostenibildiad para la vigencia 2019	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	GERENCIA SOCIAL, AMBIENTAL Y DE ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS

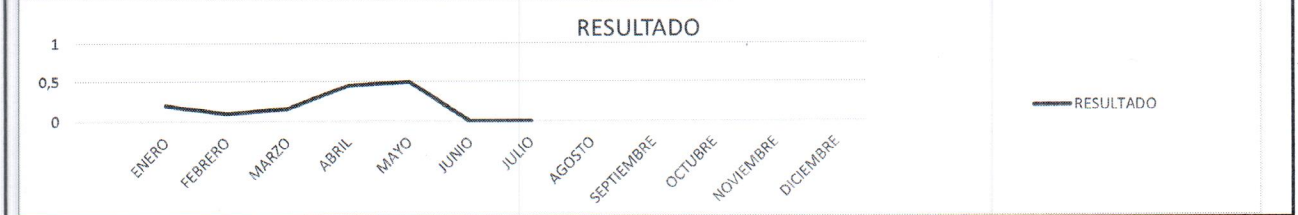
Forma de Cálculo:	(NÚMERO DE ACTIVIDADES DEL PLAN EJECUTADAS EN EL PERIODO /NÚMERO DE ACTIVIDADES DEL PLAN PROGRAMADAS PARA EL PERIODO)*100

LINEA BASE	0%	**SENTIDO DEL INDICADOR**	Ascendente	X	Descendente	

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	No actividades ejecutadas	No actividades programadas	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*SATISFACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS*	**CÓDIGO**	**VERSIÓN:**
		APIC-IND-004	VERSIÓN: 1
META:	LOGRAR EL 80% DE SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	**TIPO DE INDICADOR:**	
		EFECTIVIDAD	
OBJETIVO:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EN CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICAIONES		
DESCRICIÓN	El Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones debe adelantar acciones que permitan a los colaboradores de la entidad conocer la gestión realizada por esta. Por lo tanto resulta importante evaluar la efectivad de los canales de comunicación y de los contenidos creados para los mismos.		
Fecha de Actualización:	09/01/2019	**Frecuencia:**	**Unidad de Medida:**
		SEMESTRAL	PORCENTAJE

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
PLAN DE COMUNICACIONES	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

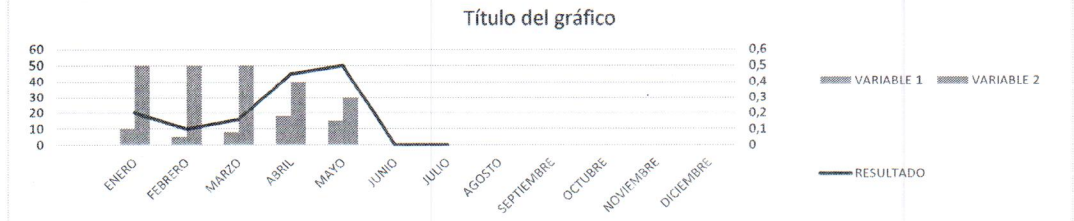
Forma de Cálculo:	(NÚMERO DE RESPUESTAS POSITIVAS/NÚMERO DE ENCUESTADOS)*100

LINEA BASE	PLAN DE COMUNICACIONES	**SENTIDO DEL INDICADOR**	Ascendente	X	Descendente	

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	NÚMERO DE RESPUESTAS POSITIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	CÓDIGO: APIC-FM-001	VERSIÓN: 2
	FECHA DE APLICACIÓN: MARZO 2019	

FECHA	DD	MM	AAAA

La siguiente encuesta pretende medir el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio y del trámite a su Derecho de Petición atendido por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, considerando que su opinión nos ayudará a mejorar nuestra gestión.

Marque con una (x)el canal que utilizó para el registro de su petición a la Entidad:

TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	VIRTUAL (SDQS)	CORREO ELECTRONICO	REDES SOCIALES	NO SABE

Marque con una (x) la respuesta a las siguientes preguntas:

	PREGUNTAS	1: Muy Mala	2: Mala	3: Regular	4: Buena	5: Excelente
1	¿Cómo califica la facilidad para colocar una Petición en la Entidad?					
2	¿Cómo califica la relación que existe entre la respuesta que le enviaron a su derecho de petición y lo que usted solicitó?.					
3	¿Cómo califica la claridad de la respuesta que le enviaron, es decir sí fue de fácil comprensión la información recibida?					
4	¿Cómo califica el tiempo empleado por la Entidad para dar respuesta a su petición?					
5	Si tuvo que llamar o contactar mediante el canal presencial de Atención al Ciudadano de la UAERMV, ¿cómo califica la amabilidad, calidez y trato del profesional que lo (la) atendió?					
6	¿Cómo califica la calidad en general de Atención a la Ciudadanía de la Entidad?					

Si tiene usted alguna sugerencia para que la UAERMV mejore su trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Denuncias - PQRSFD, le agradecemos escriba en este campo: