

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL		 Radicado: 20231180266933 Fecha: 14-11-2023 Pág. 1 de 2
	CÓDIGO: DESI-FM-008	VERSIÓN: 13	
	FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO 2022		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA		CÓDIGO		VERSIÓN		JUSTIFICACIÓN		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Indicador	Porcentaje Desatención PQRSFD 10 Días	APIC-IND-001	N.A	7	N.A			X
Indicador	Porcentaje Desatención PQRSFD 10 Días	N.A	SRPI-IND-001	N.A	1	X		
indicador	Tiempo promedio de espera para la atención en el chat virtual	APIC-IND-002	N.A	1	N.A			X
indicador	Tiempo promedio de espera para la atención en el chat virtual	N.A	SRPI-IND-002_V1	N.A	1	X		
Indicador	Tiempo promedio de atención chat virtual	APIC-IND-003	N.A	1	N.A			X
Indicador	Tiempo promedio de atención chat virtual	N.A	SRPI-IND-003	N.A	1	X		
Indicador	Porcentaje Desatención PQRSFD 15 Días	APIC-IND-007	N.A	1	N.A			X
Indicador	Porcentaje Desatención PQRSFD 15 Días	N.A	SRPI-IND-004	N.A	1	X		
Indicador	Satisfacción Actividades de Responsabilidad Social	APIC-IND-006	N.A	5	N.A			X
Indicador	Satisfacción Actividades de Responsabilidad Social	N.A	SRPI-IND-005	N.A	1	X		
DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN								
Se revisaron los indicadores a cargo del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas, donde se ajustó su codificación y los responsables pasando de ser la Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario a ser la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.								

AVALA: LÍDER DE PROCESO (Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	ACOMPANIAMIENTO: ASESOR OAP (Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)
Nombre: Jose Fernando Franco Buitrago	Nombre: Andrea del Pilar Zambrano Barrios	Nombre: Alexander Perea Mena
Cargo: Jefe Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	Cargo: Enlace SRPI	Cargo: Contratista OAP

APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	OBSERVACIONES:	RESPONSABLE DE APROBACIÓN
	Nota: Las observaciones de los documentos a crear, actualizar o anular, quedan registradas en el histórico de Orfeo	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Documento 20231180266933 firmado electrónicamente por:	
JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO	Jefe de Oficina OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD jose.franco@umv.gov.co Fecha firma: 15-11-2023 09:41:45
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS	Contratista OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD andrea.zambrano@umv.gov.co Fecha firma: 14-11-2023 18:30:34
EDGAR ALONSO FORERO CASTRO	Jefe Oficina Asesora de Planeación OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN edgar.forero@umv.gov.co Fecha firma: 20-11-2023 10:17:22
ALEXANDER PEREA MENA	Contratista OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN alexander.perea@umv.gov.co

	FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL		 Radicado: 20231180266933 Fecha: 14-11-2023 Pág. 2 de 2
	CÓDIGO: DESI-FM-008	VERSIÓN: 13	
	FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO 2022		

Fecha firma: 20-11-2023 09:59:20	
 85c9d5878292607f1937a8e188f32959a0b9612bae0850deaf8e0339b734e530 Codigo de Verificación CV: a2614 Comprobar desde: https://www.umd.gov.co/portal/verificar/	