

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE**

Secretaria General

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL -  
UAERMV**

Avenida Calle 26 No. 57 - 83 Torre 8 Piso 8

Correo electrónico: [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN  
EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -  
BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2022**

**Referenciado:** 1-2022-22507,1-2022-22508

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 31 de julio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2022.

**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

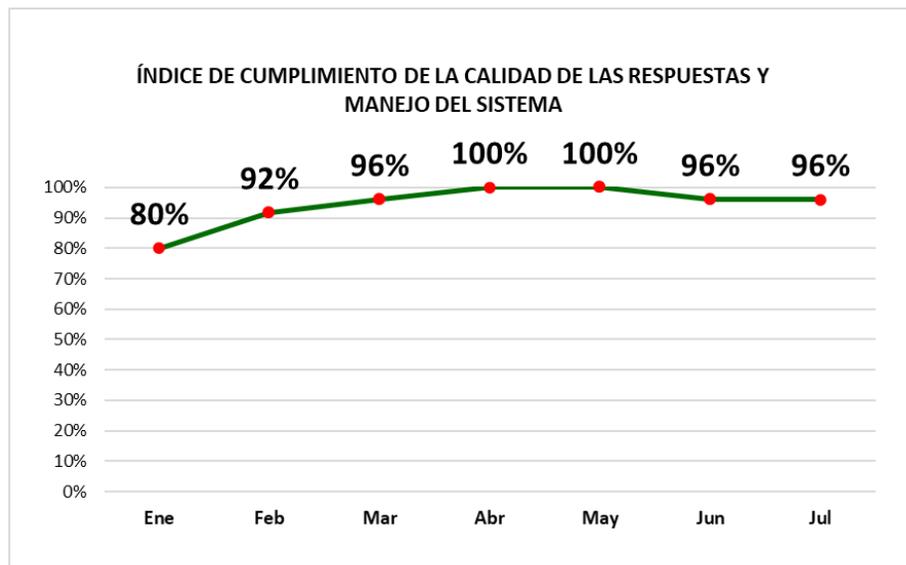
El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las peticiones cerradas en el mes de julio de 2022, por parte de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	1 (4%)	96%	94%

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	25	0	25	0	25	0	24	1	25	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%	100%	0%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

## Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analiza la respuesta emitida por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

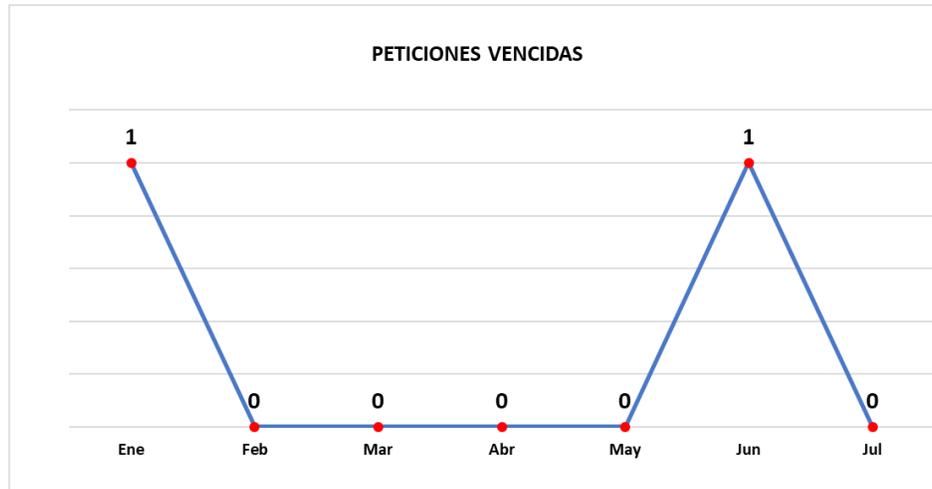
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2491822022	SECRETARÍA GENERAL	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, la Entidad a corte 31 de julio de 2022 no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Al respecto, una vez efectuado el seguimiento de las peticiones vencidas, se evidencia que en la petición No. 2151222022 la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV responde dentro de los plazos establecidos por la ley. Lo anterior, debido a que recibió por traslado la petición de otra entidad, a la cual previamente la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV había emitido respuesta de fondo al peticionario en Bogotá Te Escucha.

Por consiguiente, como se observa en la siguiente gráfica, hubo recuperación en el cumplimiento de brindar respuesta a las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley en el sistema Bogotá Te Escucha.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 2022 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **26** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendiente por cargue del acto administrativo motivado.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de julio de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JULIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de julio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **96%**. Lo anterior, debido a que el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad es **OPORTUNIDAD** con 4%.

Al respecto, para el periodo de análisis se presentó una observación, el cual fue puesto en conocimiento en el informe del mes anterior con radicado 2-2022-21639 del 26 de junio de 2022, con respecto a los traslados fuera de los términos, por lo tanto, respetuosamente elevamos nuevamente la solicitud en realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener el 100% de calidad y oportuna gestión de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

#### PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA JULIO DE 2022

Dado que la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha<sup>2</sup> durante el mes de julio de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado, razón por la cual los invitamos a seguir mejorando las acciones en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

#### 4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a la visita de monitoreo realizada durante la vigencia 2022:

La Entidad presentó plan de mejoramiento el 03 de julio de 2022 con radicado 1-2022-16832, respecto de las observaciones realizadas en la visita de monitoreo llevada a cabo el 20 de abril de 2022 en el Punto de Atención Sede Principal Carrera 13 No. 54 - 13, las cuales se relacionan a continuación:

Observación	Fecha Entrega	Observaciones
La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente (Uniforme, Carné, maquillaje, cabello, uñas y elementos adicionales)	A partir de la fecha (27/07/2022)	Se evidencia cumplimiento de acuerdo al registro fotográfico enviado con número radicado 1-2022-22507 del 05 de agosto 2022.
El servidor pregunta al ciudadano al finalizar la interacción si hay algo más que pueda hacer el y finaliza expresando una despedida formal	A partir de la fecha (27/07/2022)	Se evidencia de acuerdo a lo informado retroalimentación a los colaboradores de la entidad adjuntando como soporte acta de reunión y listado de asistencia enviado con número radicado 1-2022-22507 del 05 de agosto 2022.
Observaciones asociadas a infraestructura	Nueva sede a partir del 9/08/2022	De acuerdo a lo informado en comunicado con radicado 1-2022-22507 del 05 de agosto 2022, las verificaciones se realizarán en las próximas visitas de monitoreo desde esta dirección.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

<sup>2</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."



*Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.*

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - ORLANDO CORREA NUÑEZ -  
atencionalciudadano@umv.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR