



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

RESOLUCIÓN No. 464 DE 23 OCT 2018

“Por la cual se actualiza la Resolución No. 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas por el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo 10 del 12 de octubre de 2010 expedido por el Consejo Directivo de la Entidad, concordante con las funciones establecidas en el artículo 2 del Acuerdo 11 del 12 de octubre de 2010 expedido igualmente por el Consejo Directivo de la Entidad.

CONSIDERANDO

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad para las entidades del orden nacional, departamental y municipal, de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención a la ciudadanía.

Que el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 establece que cada entidad debe “Expedir, hacer y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

Que el Decreto Distrital 371 de 2010 establece los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, para lo cual dispuso de una reglamentación tendiente al fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano; atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; participación ciudadana, y control social.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO 1° ADOPCIÓN: Actualizar la Resolución 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno para la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación de Mantenimiento Vial, así:

CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS UAERMV

La UAERMV es una Entidad del orden distrital y descentralizada de carácter técnico con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y con patrimonio propio adscrita al Sector Movilidad, creada mediante Acuerdo 257 de 2010.

Continuación de la RESOLUCIÓN No. 464 DE 23 OCT 2018
 “Por la cual se modifica la Resolución No. 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”.

Tiene como misión conservar la malla vial local construida, atiende situaciones imprevistas que dificultan la movilidad y brinda apoyo interinstitucional, con el propósito de mejorar la movilidad y disminuir la accidentabilidad en beneficio de una mejor calidad de vida de los ciudadanos.

Las funciones básicas de la UAERMV según el Art. 109 del Acuerdo 257 “Naturaleza jurídica, objeto y funciones básicas de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”, son:

- Programar y ejecutar los planes y proyectos de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial local.
- Suministrar la información para mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Malla Vial del Distrito Capital, con toda la información de las acciones que se ejecuten.
- Programar y ejecutar las acciones de mantenimiento y aquellas que sean necesarias para atender las situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en la red vial de la ciudad.
- Atender la construcción y desarrollo de obras específicas que se requieran para complementar la acción de otros organismos y entidades como la Secretaría de Ambiente y el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias – FOPAE o quienes hagan sus veces.

Nuestros grupos de interés son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos, servicios o desempeño asociado a la entidad, por esta razón se promueve la participación e inclusión de estas, partiendo de su debido reconocimiento.

PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN
Colaboradores	Se refiere al personal que tiene un vínculo laboral y/o con quien se establece un contrato para la prestación de un servicio con la entidad; dando cumplimiento a la misionalidad, a través de sus conocimientos y habilidades.
Ciudadanía	Aquellos que requieren de los productos y/o servicios misionales, entre los cuales se deben cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente e imagen institucional. Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Distrital.



Continuación de la RESOLUCIÓN No. 464 DE 23 OCT 2018
“Por la cual se modifica la Resolución No. 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”.

Usuarios Beneficiarios	Se reconoce a las personas que habitan en la ciudad, que se ubican y/o transitan en las inmediaciones de las obras de intervención (mantenimiento y rehabilitación) que adelanta la Entidad y que se benefician directamente de las mismas.
Proveedores	Son todas aquellas personas (naturales y jurídicas) con las cuales se establece un contrato para la adquisición de productos o prestación de sus servicios.
Gobierno Corporativo	Es quien se encarga de la toma de decisiones y revisión de temas concernientes al cumplimiento de la misionalidad y sostenibilidad económica, social y ambiental de la Entidad.
Órganos de Control	Son las entidades que se encargan de hacer vigilancia y control de la reglamentación determinada por parte de la Administración distrital y nacional.
Aliados Estratégicos	Son instituciones con las cuales se trabaja de forma articulada, para el cumplimiento de un objetivo en común.

Se entiende por Población Vulnerable al grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

En cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano reiteramos que nuestro interés y obligación es brindar una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable.

De esta forma, se dan a conocer los derechos y deberes, así como los medios que la UAERMV pone a disposición para facilitar la atención de requerimientos.

El ciudadano tiene derecho a:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna en forma considerada y diligente.



Continuación de la RESOLUCIÓN No. 454 DE 23 OCT 2018
"Por la cual se modifica la Resolución No. 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial".

- Tener acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así como ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de persona en situación de discapacidad, niño, niña o adolescente, mujer gestante, adulto mayor, o en general cualquier persona que se encuentre en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.
- Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Entidad.
- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, siempre que el medio lo permita.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo el ciudadano tiene el deber de:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos, trabajadores oficiales y autoridades oficiales y autoridades públicas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad para acceder a los servicios.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



Continuación de la RESOLUCIÓN No. 464 DE 23 OCT 2018
"Por la cual se modifica la Resolución No. 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial".

- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad; para obtener la atención solicitada.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

Para la recepción de requerimientos la UAERMV la ciudadanía tiene habilitados los siguientes canales de atención:

- Presencial (Buzón): Punto de Atención al Ciudadano UAERMV: Calle 26 No. 57-41 Pisos 7-8 Edificio Colciencias Teléfono: 3779550
- Escrito: (correo postal) Calle 26 No. 57-41 Pisos 7-8 - Edificio Colciencias
- Virtual: registro en la web institucional UMV <https://www.umd.gov.co/portal/pqrsfd/> correo electrónico: atencionalciudadano@umd.gov.co
- Línea de atención distrital:195 que ofrece la posibilidad de acceder a toda la información sobre la Administración Distrital vía chat, para que la ciudadanía tenga interacción con la Alcaldía mayor de Bogotá, Secretarías y sus Entidades adscritas.
- Registro digital del Aplicativo "Bogotá Te Escucha" - SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

La UAERMV cuenta con un criterio de Transparencia de Accesibilidad a la información para la atención de personas de situación de discapacidad física, psíquica o mental, persona con discapacidad auditiva, entre otras (Sentencia de la Corte Constitucional C-548 de 2015), para lo cual el servidor público que le atienda le ayudará a diligenciar el formato establecido ACI-FM-001-V6 Formato Requerimiento PQRSFD.

Además de los canales dispuestos, la Unidad presta atención personalizada en cada uno de los frentes de trabajo, por medio de los residentes sociales designados por la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario.

Los deberes de la UAERMV son los siguientes:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen a las sedes de la Entidad dentro del horario de atención.



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

Continuación de la RESOLUCIÓN No. 464 DE 23 OCT 2018
“Por la cual se modifica la Resolución No. 194 de 2017, por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”.

- Establecer un sistema, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender peticiones ciudadanas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

ARTICULO 2. DIVULGACIÓN. Publicar la presente Resolución en la página web de la Entidad, punto de atención al ciudadano y ser difundida en los frentes de trabajo, para su obligatorio cumplimiento.

ARTICULO 3. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ALVARO SANDOVAL REYES

Director General

Revisó: Luz Dary Castañeda - Secretaria General (E)
Ángela Roa - Abogada OAJ
José Franco Buitrago - Gerente Ambiental Social y de Atención al Usuario
Proyectó: Vanessa Soto - Diana Moreno - Alejandra Aguirre - Contratistas UAERMV

- 04 - AG