



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

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

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el numeral 2º y 3º del artículo 6 del Acuerdo 002 de 2023¹, expedido por el Consejo Directivo de la UAERMV, y demás disposiciones concordantes y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia establece en los artículos 23 y 74, el derecho fundamental de petición como garantía de todas las personas a formular peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales, así como el derecho de acceder a los documentos públicos.

Que la Ley 190 de 1995² dispone en su artículo 55 que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo (entiéndase Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y que su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015³, las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1266 de 2008, modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021, estableció “disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, entre otras, que impactan lo relacionado con peticiones y reclamos frente a datos sensibles.

¹ **Acuerdo 002 de 2023.** “Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y las funciones de sus dependencias”

² **Ley 190 de 1995.** “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.”

³ **Ley 1755 De 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

Que el numeral 1° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 2080 de 2021, define que toda persona tiene derecho ante las autoridades a “Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto”.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁴, establece la obligatoriedad que en toda entidad pública exista una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, así como contar con un enlace de quejas y reclamos de fácil acceso en su página web. Este debe ser concordante con la estrategia de Gobierno Digital conforme la estructura que establece el Decreto 1008 de 2018⁵.

Que la Ley 1712 de 2014⁶, reglamenta el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del mismo y las excepciones a la publicidad de información para los sujetos obligados a que se refiere el artículo 5° de la mencionada ley.

Que el Decreto 1166 de 2016 tiene por objeto regular la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el Acuerdo Distrital 731 de 2018 promovió “acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

Que la Secretaría Jurídica Distrital, a través de la Directiva 005 de 2019, reglamentó el “Tratamiento de datos personales – autorizaciones, datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes, cámaras y videos de seguridad, sanciones y recomendaciones”.

Que el artículo 30 del Decreto Distrital 140 de 2021, dispone que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene las siguientes funciones: *Administrar y*

⁴ 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.

⁵ “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

⁶ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

coordinar el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presenciales, virtuales y telefónicos) adscritos a la Secretaría General y la aplicación en éstos de la política distrital de servicio a la ciudadanía.

Que la Directiva Distrital 001 de 2021 establece “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”

Que el Decreto Distrital 371 de 2010 "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", en sus artículos 2, 3, 4 y 5, establece lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital, en temas como la contratación, la respuesta a solicitudes ciudadanas, la atención de peticiones, la participación ciudadana y el control interno.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. diseñó e implementó el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015, en el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia".

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como una herramienta que busca orientar a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.

Que el Decreto Distrital 293 de 2021 modifica los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones, las cuales deben ser aplicables a las Entidades del Distrito.

Que, en mérito de lo expuesto, se



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

RESUELVE:

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. Reglamentar y adoptar el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UAERMV, dentro del marco de sus competencias, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Decreto Distrital 293 de 2021 y en la normativa vigente aplicable a la materia.

ARTÍCULO 2. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Las peticiones que se presenten ante la UAERMV se clasifican en:

- a. Petición en interés general: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace para proteger el bien común y en razón del interés general.
- b. Petición en interés particular: Es la solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
- c. Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- d. Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- e. Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la UAERMV.
- f. Denuncia por posibles actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- g. Felicitación: Manifestación de un ciudadano o ciudadana en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- h. Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- i. Solicitud de copias: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos, de conformidad con lo establecido en las resoluciones internas Nos. 133 y 134 de 2018.

- j. Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- k. Recurso: Es la manifestación de inconformidad con una decisión previamente adoptada por la entidad, la cual se somete a las disposiciones de los artículos 74 a 86 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

ARTÍCULO 3. DE LAS PETICIONES ENTRE AUTORIDADES. Corresponden a otra clase de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable de acuerdo con la entidad o autoridad solicitante.

- a. Petición entre autoridades: Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.
- b. Solicitud de informes por los Congresistas: Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.
- c. Solicitud de informes por los Concejales: Los Concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.
- d. Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales: Solicitudes que realizan entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.

PARÁGRAFO: Por la connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

ARTÍCULO 4. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Las peticiones se resolverán dentro de los siguientes términos salvo norma especial que así lo disponga:

MODALIDAD PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESOLVER
--------------------	------------------------



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

Derecho de petición en interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Derecho de petición en interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia por posibles actos de corrupción	15 días hábiles siguientes a su recepción
Felicitación	15 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de copias	10 días hábiles siguientes a su recepción
Consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los concejales	10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los congresistas	5 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	5 días hábiles siguientes a su recepción

PARÁGRAFO PRIMERO: Para las solicitudes de organismos de control y entidades jurisdiccionales, por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los términos para resolver se entienden hábiles y se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando no fuere posible resolver las peticiones dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato y antes del vencimiento del término general o especial, los motivos del retraso, precisando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 5. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la UAERMV implica el ejercicio del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo, por lo tanto, es un deber de los servidores públicos de la Entidad atender las peticiones en los términos y condiciones establecidos en la ley.

ARTÍCULO 6. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener, por lo menos:



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las cuales fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el solicitante actúe por intermedio de apoderado, deberá acompañar su petición de poder que reúna los requisitos y formalidades establecidas en el artículo 74 y siguientes del Código General del Proceso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La dependencia responsable de dar respuesta a la petición tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente o documentos que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la UAERMV.

ARTÍCULO 7. PETICIONES INCOMPLETAS EN LA RADICACIÓN. Al momento de recepcionar una petición, el encargado de la ventanilla única deberá verificar que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. En caso de que la información resulte insuficiente o incompleta, de manera inmediata deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano o ciudadana no accede a la recomendación, la petición deberá ser radicada.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las peticiones que se radican de manera virtual, se realizan a través de la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA, en cumplimiento del decreto 425 DE 2016 y el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 que establece que dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015; se radican en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única y toman el tratamiento de PETICIONES INCOMPLETAS RADICADAS.

ARTÍCULO 8. PETICIONES INCOMPLETAS RADICADAS. Cuando el servidor público que deba resolver la solicitud constate que la petición se encuentra incompleta, ilegible o ininteligible, o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para resolver de fondo la petición y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, procederá a requerir al peticionario dentro de los diez (10) días



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad, para que la complete o adicione.

PARÁGRAFO PRIMERO: El ciudadano contará con un (1) mes para complementar la información. A partir del día siguiente, en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Transcurrido el término otorgado para completar la información sin que el ciudadano hubiere procedido de conformidad, se entenderá que ha desistido de manera tácita a su petición. En este caso, la UAERMV deberá declarar el desistimiento mediante acto administrativo que deberá ser notificado personalmente y se procederá al archivo del expediente. Contra el acto administrativo únicamente procederá recurso de reposición.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando el ciudadano informe a la UAERMV que desiste de su petición, la UAERMV podrá continuar con el trámite de la solicitud, si la información es de interés público.

ARTÍCULO 9. DESISTIMIENTO. Si transcurrido el término de un (1) mes otorgado al solicitante, sin que complementa la petición, esta se entenderá desistida. El solicitante también podrá desistir de su petición en cualquier tiempo antes de que se adopte decisión definitiva sin que ello impida que pueda presentar una nueva solicitud en el mismo sentido. La UAERMV continuará el trámite de oficio si lo considera necesario por razones de interés público.

ARTÍCULO 10. FALTA DE COMPETENCIA. Cuando se trate de una petición que no es competencia de la UAERMV de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

ARTÍCULO 11. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental y se evidencie la existencia de un perjuicio irremediable o esté en peligro inminente la vida o integridad de un ciudadano.

PARÁGRAFO. El peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

ARTÍCULO 12. ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES. Peticiones presentadas por personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

ARTÍCULO 13. PETICIÓN PRESENTADA EN LENGUAS NATIVAS. Los trámites de las peticiones presentadas en otras lenguas o dialectos a través de los canales de atención dispuestos por la UAERMV, se dejará constancia de su recepción y deberán ser recibidas. La respuesta se emitirá en la misma lengua o dialecto.

PARÁGRAFO. - Cuando no se cuente con intérprete para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 14. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información de interés general o consulta, la UAERMV emitirá una única respuesta que publicará en su página web y se entregará copia de la respuesta a quien la solicite.

ARTÍCULO 15. PETICIÓN IRRESPECTUOSA, OSCURA Y REITERATIVAS. Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la UAERMV podrá rechazarla. Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en los términos señalados en la presente resolución.

PARÁGRAFO. En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la UAERMV podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 16. DENUNCIAS POR POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN. La UAERMV dispone del correo denuncias.corrupcion@umv.gov.co para que los ciudadanos presenten denuncias por posibles hechos de corrupción realizados por funcionarios o contratistas o colaboradores de la Entidad tales como soborno, cohecho, malversación, tráfico de influencias, extorsión, fraude, obstrucción de la justicia y demás conductas que se puedan tipificar.

ARTÍCULO 17. PETICIONES ANÓNIMAS. Cuando se presente ante la UAERMV una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición. La publicación de las peticiones anónimas se realiza por medio de la página web de la entidad y las carteleras



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

físicas de la Sede Administrativa para conocimiento y consulta del ciudadano o ciudadana que interpuso la petición anónima.

ARTÍCULO 18. PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS A TRAVES DE REDES SOCIALES. Las peticiones elevadas por la ciudadanía a través de las cuentas Facebook, X, Instagram y cualquier otra, deberán ser recibidas por el Proceso de Comunicaciones Estratégicas en el manejo de las redes sociales de la Entidad, quienes harán el envío a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad para el respectivo registro y gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 004 de 2021, Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

Las redes sociales dispuestas por la UAERMV para recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias son las siguientes:

1. Facebook: @unidadde.mantenimientovial
2. Instagram: @umv.bogota
3. X: @UMVbogota

ARTÍCULO 18. QUEJAS ANÓNIMAS. Cuando se presente ante la UAERMV una queja anónima se le dará el tratamiento dispuesto en el artículo 86 de la ley 1952 de 2019), artículo 38 de la Ley 190 de 1995, y 27 de la Ley 24 de 1992, en atención la Directiva 006 de 17 de septiembre de 2019, proferida por el Alcalde Mayor de Bogotá.

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN RESERVADA. Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad de la UAERMV, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley. Tendrá carácter reservado la información que involucre los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, historia laboral, los expedientes personales y demás registros de personal que obren en los archivos de la UAERMV , así como los datos referentes a la información financiera y comercial, y demás datos tales como los señalados en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y 24 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las Tablas de Retención Documental TRD y la Matriz de Activos de Información de la UAERMV, y demás normas concordantes. Cuando se solicite información de carácter reservado se indicará al petitionario la imposibilidad de brindarla. En caso de insistencia, la dependencia que tenga bajo su responsabilidad documento información reservada procederá conforme lo establece el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

ARTÍCULO 20. DOCUMENTOS PÚBLICOS. Los documentos relacionados con el funcionamiento de la UAERMV, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, además del organigrama de la UAERMV podrán ser consultados en la página web de la Unidad: www.umv.gov.co. Cuando una solicitud se refiera a consulta de documentos debidamente publicados, el funcionario competente para emitir la respuesta indicará la fecha de publicación en la Gaceta Distrital o en la página web donde repose el documento.

ARTÍCULO 21. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 22. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. La UAERMV, protegerá el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de la UAERMV.

PARÁGRAFO PRIMERO: Política de Protección de Datos Personales. A los datos personales recolectados de los peticionarios, se les aplicará la Política de Protección de Datos Personales de la UAERMV.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Tratamiento de Datos Personales. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

PARÁGRAFO TERCERO: La recolección, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la UAERMV se hará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales y de acuerdo con las normas vigentes en esta materia.

ARTÍCULO 23. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. La UAERMV garantizará el derecho de las personas naturales o jurídicas para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada. Este derecho aplica a información almacenada en registros o banco de datos de todo tipo, ya sea en instituciones públicas o privadas, y en registros informáticos o no. El derecho habeas data puede cobijar también el concepto de derecho al olvido, esto es, el derecho a eliminar información que se considera obsoleta por el transcurso del tiempo y ha perdido su utilidad.



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

ARTÍCULO 24. LENGUAJE CLARO. Con el propósito de facilitar la comunicación entre los ciudadanos, la UAERMV procederá a identificar los temas o contenidos que necesita comunicar, deberán ser de fácil comprensión para la ciudadanía, manejar un lenguaje positivo, presentar la información con objetividad y citar las fuentes de información consultadas.

ARTÍCULO 25. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE FOTOCOPIAS. Se adopta lo establecido en el artículo 1° de la Resolución 133 de 10 de abril de 2018, *“Por la cual se modifica el artículo 10 de la Resolución 316 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”* o aquella que la modifique o derogue.

ARTÍCULO 26. EVENTOS EN LOS QUE NO PROCEDE EL COBRO. No habrá lugar al cobro de copias o mecanismo de reproducción en los siguientes casos:

- Quando la solicitud de copia verse sobre los antecedentes administrativos de actos demandados, en los términos del párrafo primero del artículo 175 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Quando la solicitud provenga de una autoridad administrativa, en estricto cumplimiento de sus funciones.
- Quando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y el peticionario suministre el medio tecnológico.
- Quando la expedición de copias deba hacerse como consecuencia de una orden judicial.
- Quando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y el peticionario suministre el medio tecnológico.

CAPÍTULO II. RECEPCIÓN Y TRÁMITE

ARTÍCULO 27. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. Cualquier persona podrá presentar ante la UAERMV peticiones de forma verbal o escrita o a través de redes sociales de los siguientes canales oficiales:

N°	CANAL	UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Presenci	Calle 26 No. 69-76, Edificio	Lunes a viernes de	Atención y recepción de documentos y



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

N°	CANAL	UBICACIÓN / RUTA	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
	al	Elemento, Torre AIRE - piso 3	7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua	requerimientos, ventanilla de correspondencia, Módulo de Atención a la Ciudadanía y Sostenibilidad
2	Telefónico	Línea de Atención a la Ciudadana: (+57) 601 3779555 Ext.1001 -1002, Línea Distrital 195	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua	Atención, información y radicación de requerimientos
3	Virtual	Formato de peticiones Bogotá te Escucha que se encuentra en la Página Web: https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/	Opera las 24 horas, se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de PQRSFD
4		Correo electrónico atencionalciudadano@umv.gov.co defensor.ciudadano@umv.gov.co	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de PQRSFD
5		Chat Virtual	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.	Orientación, información y recepción de PQRSFD
6		Redes sociales Facebook: @unidadde.mantenimientovial Instagram: @umv.Bogota X: @UMVBOGOTA	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de PQRSFD



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

PARÁGRAFO PRIMERO: El horario de atención al ciudadano de la UAERMV será de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. Las peticiones recibidas por cualquier medio fuera del horario establecido para la atención al público se entenderán recibidos al día hábil siguiente.

ARTÍCULO 28. RECEPCIÓN. Las peticiones presentadas a través de los canales oficiales serán recibidas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad quien:

1. registrará la información, enviará para radicación a la ventanilla de correspondencia, se asignará el número de radicación correspondiente en el sistema de información documental ORFEO.
2. posteriormente servicio al ciudadano clasificará y asignará a la dependencia que por competencia deba responder la petición.

Cuando se trate de peticiones verbales, el servidor público que brinde la atención y orientación recibirá, tramitará y dejará registro del trámite realizado en el aplicativo o formato establecido por la UAERMV.

Cuando quien presente una petición verbal solicite constancia de la misma, el servidor público que la recibe, la expedirá de forma sucinta, de acuerdo con el formato que adopte la Entidad para tal fin. Si la persona manifiesta no saber escribir, el servidor público transcribirá la petición, con los datos que el ciudadano brinde y estas peticiones seguirán el trámite de las escritas.

PARÁGRAFO PRIMERO: Toda petición debe ser radicada a través de los canales oficiales para ser tramitada. Es deber del servidor público que conozca de una petición presentada por un medio distinto, poner en conocimiento del ciudadano los canales oficiales a través de los cuales puede presentar su solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las peticiones que ingresen de manera directa por el Bogotá Te Escucha y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser radicadas en el aplicativo ORFEO por la Gerencia Administrativa y Financiera a través del Proceso de Gestión Documental.

ARTÍCULO 29. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA, RESOLVER O ATENDER LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas se asignarán para trámite a través del aplicativo ORFEO a las dependencias según las competencias propias al interior de la UAERMV. Para estos efectos serán tenidos en cuenta los Acuerdos 2 de 2023 expedido por el Consejo Directivo de la Entidad, la Resolución 575 de 2023, la



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

Resolución 352 del 15 de septiembre de 2021 y demás normas que los modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan. El servidor de la dependencia a quien se le asigne el trámite debe verificar que la petición reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma de conformidad con los requisitos legales y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

PARÁGRAFO PRIMERO: La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos corresponderá a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien le dará el trámite pertinente, de conformidad con lo establecido en la Ley 1952 de 2019 y las normas que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la UAERMV, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo con el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y lo referente a “Procedimientos y actores que intervienen en la gestión contractual” del Manual de Contratación o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO TERCERO: Las actuaciones judiciales, tutelas, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Oficina Jurídica, deberán ser remitidas de manera inmediata a la mencionada dependencia para su respectivo trámite.

ARTÍCULO 30. FALTA DE COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA. Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la petición no es competente para resolverla, deberá dar traslado de la misma a la dependencia competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. De la actuación anterior se deberá dejar registro en el aplicativo ORFEO.

PARÁGRAFO. - Si el servidor público advierte que es la UAERMV la que carece de competencia para atender la petición, deberá proceder de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la presente Resolución y el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 31. RESPUESTA Y NOTIFICACIÓN. La respuesta a los derechos de petición deberá ser enviada en original junto con sus anexos a la dirección de notificación física o electrónica que el peticionario haya indicado en su solicitud. Para el efecto, el servidor a cargo de la respuesta entregará la documentación al área de Gestión Documental, quien se encargará de su remisión conforme al procedimiento establecido. En caso de peticiones anónimas o de que se presente imposibilidad en la entrega de la respuesta por no haberse indicado ninguna dirección de notificación, devolución del documento o alguna otra causa, se seguirá el procedimiento establecido en los artículos



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular y que sean susceptibles de recursos por la vía administrativa, se notificarán de manera personal al peticionario. Para estos efectos, se seguirá el procedimiento establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 32. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Cuando diez (10) o más personas formulen peticiones de información, interés general o consulta sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes procesos, áreas o niveles de la UAERMV, se remitirán a aquella que sea competente para su trámite, según la naturaleza de la petición. Una vez el competente disponga la acumulación, las peticiones se tramitarán de forma conjunta, emitiendo una sola decisión, que se notificará a todos los interesados en un diario de amplia circulación, en la página web de la UAERMV y se entregará copia a quien lo solicite, según lo establece el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 33. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y, en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 34. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES. La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas, deberá realizar mensualmente, informe de las peticiones recibidas, instrumento que servirá de insumo para realizar el seguimiento y control a las peticiones radicadas en la UAERMV.

ARTÍCULO 35. ARCHIVO. La dependencia que por competencia sea encargada del trámite y proyección de la respuesta a la petición, deberá remitir los documentos a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, para la conformación del expediente respectivo con todos los documentos, incluidos los registros electrónicos, donde se evidencie la respectiva actuación administrativa.

ARTÍCULO 36. FALTA DISCIPLINARIA. De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la normatividad vigente.



RESOLUCIÓN N° 1048 DEL 28/11/2023

“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”.

ARTÍCULO 37. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 484 de 29 de diciembre de 2020 y todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C.

Documento 20231000283423 firmado electrónicamente por:	
ALVARO SANDOVAL REYES	Director General DIRECCIÓN GENERAL alvaro.sandoval@umv.gov.co Fecha firma: 28-11-2023 09:55:19
Aprobó:	JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO - Jefe de Oficina - OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD - jose.franco@umv.gov.co
Revisó:	ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS - Contratista - OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD - andrea.zambrano@umv.gov.co
	ANGELA LILIANA MALAGON MORALES - Profesional Especializado - OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD - angela.malagon@umv.gov.co
	FRANCISCO JAVIER NUÑEZ VARELA - Contratista - OFICINA JURÍDICA - francisco.nunez@umv.gov.co
Proyectó:	MARIA ANGELICA AMAYA MORA - Contratista - OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD - maria.mora@umv.gov.co
 3588a5494aa19563cfe2f8ee771afeb6bcd9c04eac272c597e06de343a7235 Código de Verificación CV: f8f92 Comprobar desde: https://www.umv.gov.co/portal/verificar/	