
	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD**

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**PRIORIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS
2023.**



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

MARZO 2024

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. PASOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR	4
2. OBJETIVOS	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
3. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR DE LA UNIDAD MANTENIMIENTO VIAL	6
3.1 Alcance.....	6
3.2 Líder.....	7
3.3 Variables de desagregación priorizadas.....	7
3.4 Mecanismos de recolección y actualización de la información	8
4. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR UMV	9
5. CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS DE VALOR	9
5.1 Colaboradores.....	9
5.2 Proveedores	20
5.3 Sociedad Civil.....	21
6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSF´D	26
7. NECESIDADES	29
8. CANALES DE ATENCIÓN	31
.....	31
9. DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN	32
10. BIBLIOGRAFÍA	32

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

INTRODUCCIÓN

Para la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, la caracterización de su grupos de valor e interés, representa un ejercicio fundamental para la identificación, priorización y reconocimiento de las expectativas de estas partes interesadas con las que la entidad tiene un relacionamiento directo y abordadas desde la necesidades establecidas por la Unidad; por lo que resulta importante actualizar el documento de caracterización del 2023, teniendo en cuenta los diferentes espacios de diálogo, mecanismos y canales tanto presenciales como virtuales que dispone la entidad para comunicarse y hacer partícipe de la gestión institucional a los grupos de valor.

El documento de Caracterización de los grupos de valor e interés 2023-2024, se encuentra articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Gobierno Nacional; para su elaboración, se realizó la revisión de los lineamientos emitidos en esta materia por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, específicamente de la *Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor*, versión 5, del 2022 y atiende lo establecido en la Resolución 001 del 2024, sobre el *Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía* de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



Así mismo, en el marco de la Política Institucional de Responsabilidad Social, se realizó la revisión de los principios de la norma técnica Accountability AA1000, que se enfoca en “*el desarrollo de principios claros, relevantes, fáciles de aplicar y basados en principios para la orientación de organizaciones que trabajan hacia la sostenibilidad y para la comunidad de grupos de interés*”¹ el Estándar Global Reporting Initiative – GRI, con relación a la importancia de los temas materiales en el relacionamiento con los grupos y la norma ISO 26.000 desde el involucramiento con las partes interesadas.

Finalmente, para llevar a cabo el proceso en mención, se tiene en cuenta los pasos del *Procedimiento de Caracterización de Grupos de Valor*, actualizado a la fecha en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad y liderado por el equipo de Responsabilidad Social de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la UMV por lo que se trata de un ejercicio de construcción conjunta y colaborativa, de un grupo de trabajo interdisciplinario, con los responsables del relacionamiento tal y como se establece en el *Documento para el Relacionamiento con los Grupos de Valor -UAERMV*.

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, *la caracterización se convierte en el punto de partida o insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del ciudadano con el Estado y, por tanto, a las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano.*²

¹ AA1000, Principios de Accountability. 2018.

² Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor. Versión 5. 2022.

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	



GLOSARIO

De acuerdo con la *Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor* del Departamento Administrativo de la Función Pública, se presentan los siguientes conceptos, que son fundamentales para entender el documento presente:

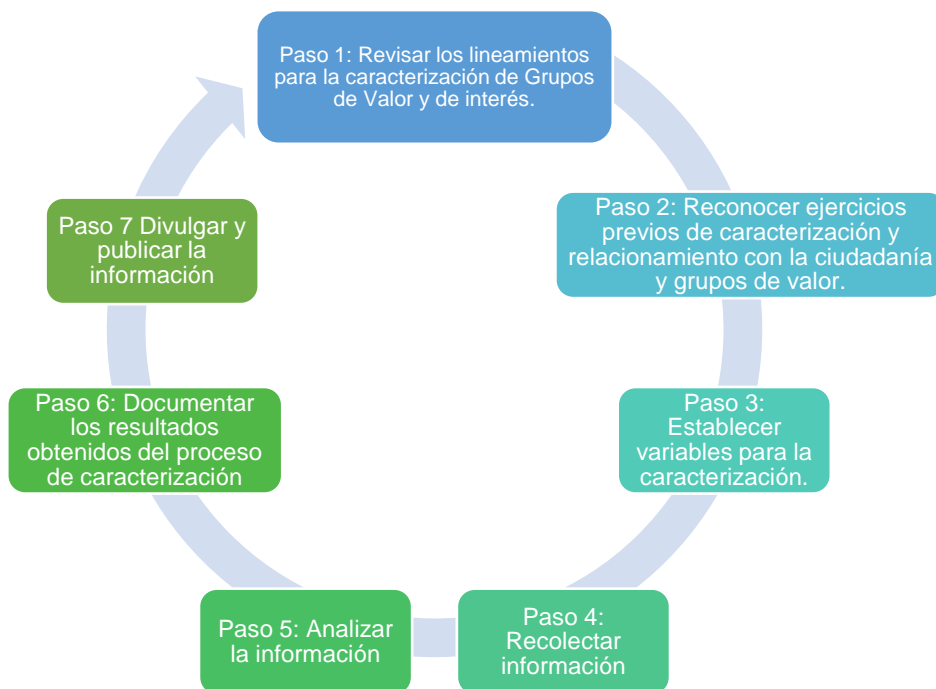
- **Caracterización:** Identificación de las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.
- **Grupos de Valor:** Personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.
- **Variables intrínsecas:** Permiten reconocer los intereses o costumbres en el uso de canales de atención y escenarios de relación con la entidad preferidos.
- **Variables relacionales:** Identifican las interacciones ciudadanas con la entidad, es decir, cómo el ciudadano se ha relacionado previamente a través de los diferentes escenarios dispuestos.

1. PASOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Los pasos para la caracterización de grupos de valor, se establecen en la *Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor*, estos 5 pasos que empiezan desde la fase previa a empezar el ejercicio, hasta el aprovechamiento de la información, fueron documentados por parte de la entidad en su *Procedimiento de Caracterización de Grupos de Valor*, el cual tiene como objetivo “*Establecer los lineamientos metodológicos para caracterizar los grupos de valor priorizados con quienes interactúa la Unidad de Mantenimiento Vial*” dicho procedimiento establece:

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 1, Procedimiento de Caracterización de Grupos de Valor UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UAERMV, 2024.

Con relación al **paso número 1**, éste se abordó en la Introducción del presente documento, que como se menciona, no solamente hace referencia a aquellos expedidos desde el sector público, sino que a su vez, se consideraron documentos, normas y estándares relevantes que se contemplan en materia de sostenibilidad y lo concerniente a materialidad y relacionamiento con partes interesadas.

En cuanto al **paso número 2**, es importante señalar que desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad (OSCS), se realizó un ejercicio de revisión documental para identificar la información reportada en vigencias anteriores con relación a la caracterización de los grupos, así como las matrices creadas de manera interna para personas naturales y jurídicas; las bases de datos y formatos utilizados principalmente en los espacios externos con Ciudadanía a través de los cuales se recolecta información de las personas participantes.

Dicho ejercicio llevó a la planeación y ejecución de mesas de trabajo para fortalecer las herramientas y mejorar el proceso de relacionamiento con los grupos, de modo que, durante el segundo semestre del 2023, la entidad contó con un grupo interdisciplinario conformado por 13 personas delegados y delgadas por los jefes y gerentes de las dependencias; y de

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

esta manera desde Responsabilidad Social se logró dar a conocer la transversalización de la caracterización de los grupos de valor y trabajar en conjunto para avanzar en el **paso 3, y paso 4**, los cuales serán abordados en el punto 3 “*caracterización de grupos de valor de la Unidad de Mantenimiento Vial*”.

Los otros tres pasos, se irán describiendo a lo largo del presente documento.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Identificar las características de los grupos de valor de la UMV, de acuerdo a la variables priorizadas por la entidad, con el fin de analizar los resultados de la gestión adelanta por la Unidad en el 2023 y fortalecer los procesos de relacionamiento con las partes interesadas en el 2024.

2.2 Objetivos Específicos



- i. Documentar los resultados obtenidos del proceso de caracterización, tal y como se establece en el paso 6 del *Procedimiento de Caracterización de Grupos de Valor* de la entidad.
- ii. Identificar las necesidades e intereses de los grupos de valor, de acuerdo con los mecanismos, espacios de diálogo y canales de atención por parte de la UMV, para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía desde la planeación y formulación de estrategias y planes.
- iii. Priorizar las necesidades, intereses y expectativas como insumo para la actualización de temas materiales de la entidad en el marco de su Modelo de Sostenibilidad.
- iv. Utilizar la información obtenida en el ejercicio de caracterización por parte de las dependencias y procesos tanto misionales como de apoyo para mejorar y fortalecer la interacción con las partes interesadas.

3. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR DE LA UNIDAD MANTENIMIENTO VIAL

3.1 Alcance

Documentar el ejercicio de Caracterización de los grupos de valor de la UMV, principalmente con relación a los colaboradores, sociedad civil, y proveedores; se reconoce por parte de la entidad como un instrumento de consulta por parte de los grupos tanto internos como externos, para fortalecer los procesos, planes y estrategias existentes; considerando la importancia de las variables con enfoque de género, poblacionales y diferenciales teniendo en cuenta la particularidad de las personas naturales y jurídicas.

El presente documento deberá ser tenido en cuenta como instrumento de planeación por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la entidad, principalmente su proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas, así

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

como por parte de los miembros de la Mesa Técnica de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la UMV.

3.2 Líder

Desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – OSCS de la Unidad de Mantenimiento Vial, se ha desarrollado el proceso de caracterización, liderado por el equipo de Responsabilidad Social, y con el apoyo de un equipo interdisciplinario conformado por los delegados y delegadas a la Mesa Técnica de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, quienes hicieron parte de la identificación de la información y revisión de bases de datos para documentar la Caracterización de Grupos de Valor e Interés 2023-2024.

3.3 Variables de desagregación priorizadas

Las variables priorizadas por la UMV, hacen parte del **paso 3** del procedimiento interno del Proceso de Servicio a la ciudadanía y relacionamiento con partes interesadas, “*Establecer variables para la caracterización*” de acuerdo con los lineamientos emitidos por Función Pública en la *Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor*.



i. Personas naturales

Para el 2023, se llevó a cabo la actualización de la *Matriz de Caracterización de Grupos de Interés UAERMV-Personas Naturales* en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, con el fin de priorizar las variables de caracterización, de acuerdo con las necesidades de la Unidad, de esta manera se utilizó la matriz como documento de consulta para mesas de trabajo con los equipos y procesos, para ajustar variables en los formatos de recolección de información a la Ciudadanía, específicamente para el *Formato de Control de Asistencia Externa de la UMV*.

VARIABLES priorizadas de Personas Naturales:

Tabla 1, Variables personas Naturales UMV

CATEGORÍA	VARIABLE
Ubicación	Ubicación principal
Demográficas	Edad Sexo Género con el que se identifica Estrato socio económico Escolaridad Vulnerabilidad Lenguas o idiomas Etnia
De comportamiento	Niveles de uso Eventos Beneficios buscados
Intrínsecas	Intereses Lugares de encuentro Acceso a canales

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Relacionales	Frecuencia y tiempo de interacción Escenarios de relacionamiento Temas de interés Calificación de experiencia
---------------------	--

Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.*

ii. Personas jurídicas

Se realizó también la actualización de la *Matriz de Caracterización de Grupos de Interés UAERMV-Personas Jurídicas* en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, para este documento las variables priorizadas son:



Tabla 2, Variables personas jurídicas UMV

CATEGORÍA	VARIABLE
Geográfica	Nombre Cobertura Geográfica Dispersión Ubicación principal
Tipología organizacional	Fuente de Recursos Tamaño de la Entidad Sector del cual depende Tipo de ciudadano Industria Canales Disponibles
De comportamiento	Procedimiento usado Responsable de la Interacción

Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.*

3.4 Mecanismos de recolección y actualización de la información

Con el fin de obtener información de la ciudadanía, y demás grupos de valor, de acuerdo con las variables de caracterización priorizadas por la entidad, y atendiendo lo dispuesto en el **“Paso 4: Recolectar información”** del *Procedimiento de Caracterización de Grupos de Valor de la UMV*, el equipo de Responsabilidad Social que ejerce la secretaría técnica de la Mesa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la entidad, utilizó este mecanismo interno como fuente principal para la recolección de la información a través de los delegados y delegadas de las áreas y procesos responsables del relacionamiento con las partes interesadas; así como la revisión de las bases de datos, informes de gestión y de rendición de cuentas de la vigencia 2023.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

4. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR UMV

La UMV cuenta con el *Documento para el relacionamiento con grupos de valor y de interés*, el cual establece cómo la entidad realiza la identificación y posterior priorización de los grupos de valor, así como su esquema de relacionamiento con estas partes interesadas.

La Unidad ha priorizado 8 actores en el primer nivel y las variables que resultan fundamentales para el relacionamiento con las partes interesadas, tales como:

- Grupo de valor
- Necesidades-intereses priorizadas
- Expectativas priorizadas
- Objetivo del relacionamiento
- Responsable del relacionamiento
- Mecanismos y canales idóneos de diálogo, comunicación, e información



Para la consulta completa de este documento puede acceder a

<https://www.umv.gov.co/portal/wp-content/uploads/2024/01/Documento-para-el-Relacionamiento-con-Grupos-de-Valor.pdf>



5. CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS DE VALOR

Finalmente, y atendiendo el **paso 5: Analizar la información**, una vez surtido el ejercicio de recolección de la información, se entregan los resultados obtenidos de acuerdo con las variables priorizadas y la gestión realizada en la vigencia 2023:

5.1 Colaboradores

I. Empleados públicos

A cierre de vigencia 2023, la Unidad de Mantenimiento Vial cuenta con **122 empleados públicos** de los cuales de acuerdo con su sexo 72 corresponde a hombres y 50 mujeres.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Hombres 72



Mujeres 50





Con relación al tipo de vinculación que tienen estas personas con la entidad, se crearon siete categorías, dentro de las 3 primeras, el mayor número corresponde a cargos provisionales (44), seguido de escalafonado por carrera (37) y por nombramiento ordinario (23), en la siguiente tabla se muestra la información por cada una de las categorías dividido por hombres y por mujeres:

Tabla 3, Empleados públicos por tipo de vinculación UMV

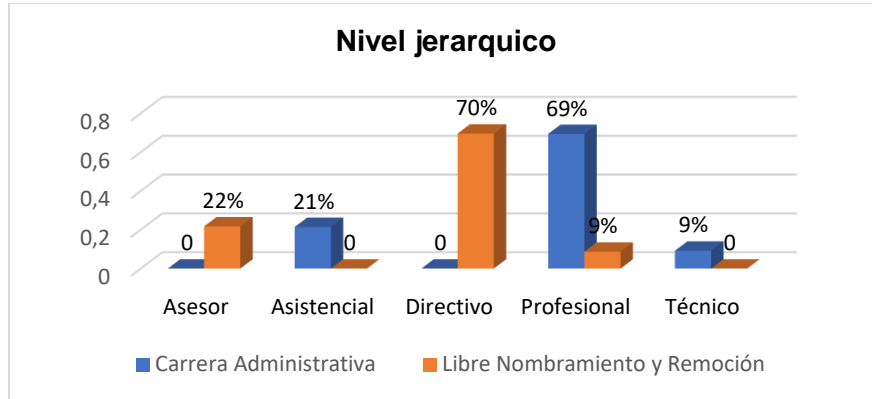
Empleados públicos por tipo de Vinculación	Hombre	Mujer	Total, general
Comisión	2		2
Encargo	7	7	14
Escalafonado en Carrera	21	16	37
Nombramiento Ordinario	16	7	23
Periodo de Prueba	0	1	1
Periodo Fijo	1		1
Provisional	25	19	44
Total general	72	50	122

Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.*

De las 122 personas vinculadas, 98 de estos hacen parte de Carrera Administrativa, mientras que 23 son de libre remoción y nombramiento y 1 persona se encuentra en periodo fijo, de acuerdo con su nivel jerárquico, la siguiente gráfica muestra los resultados por nivel:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 2, Nivel jerárquico empleados públicos por tipo de vinculación UMV

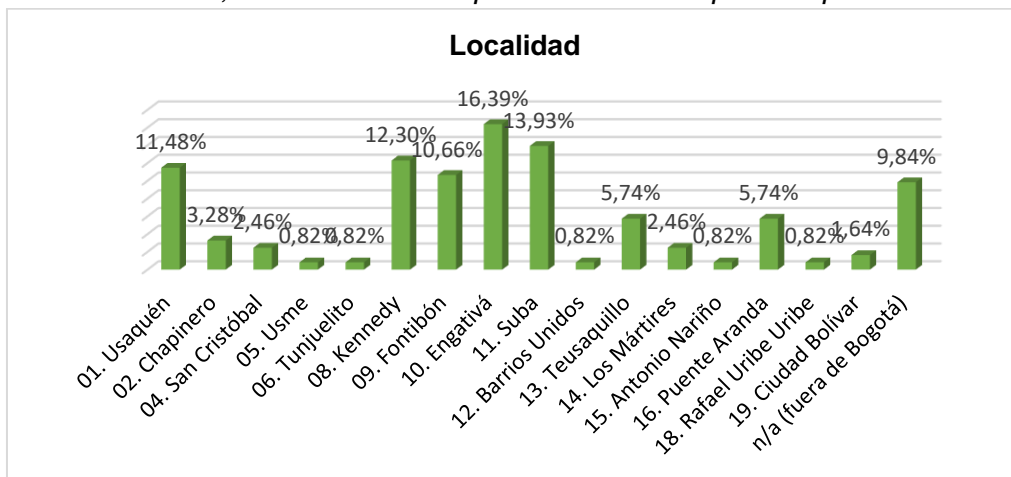


Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.



De los porcentajes presentados, en el nivel de asesor el 22% corresponde a 5 personas de libre nombramiento y remoción, 21% a 21 personas en nivel asistencial en carrera administrativa; el 70% en nivel directivo que corresponde a 16 personas; para el caso de profesionales el mayor porcentaje 69% está en carrera administrativa que corresponde a 68 personas, siendo este el nivel con mayor número de personas de todas las categorías, mientras que el 9% corresponde a 2 personas que están por libre nombramiento y remoción; finalmente en nivel técnico hay 9 personas por carrera administrativa.

Frente a la variable geográfica, ubicación principal, el mayor número de empleados públicos de la UMV, habita en las localidades de Engativá 20 personas, Suba 17, Kennedy 15 personas, Usaquén 14 y Fontibón con 13 colaboradores. En la siguiente gráfica se evidencia la información por cada una de las localidades, de acuerdo con el porcentaje sobre los 122 colaboradores vinculados:

Gráfica 3, localidades en la que habitan los empleados públicos de la UMV



Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

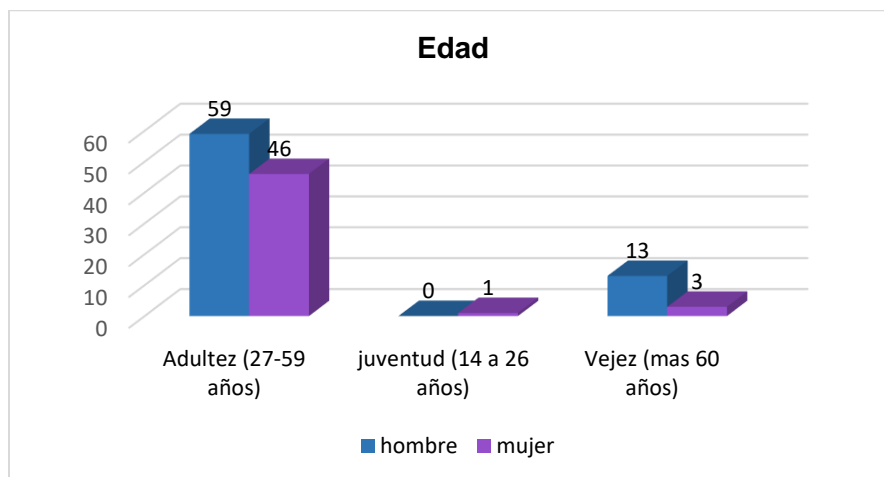
Por otro lado, teniendo en cuenta que, dentro de las variables priorizadas por la entidad, se encuentra la demográfica, a continuación, se presentan los resultados obtenidos de acuerdo al rango etario de los colaboradores, donde la mayor parte se sitúa en el rango de los 27 a los 59 años, seguido por las personas mayores de 60 años y finalmente la categoría juventud.

De acuerdo con *la Metodología para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género en Instrumentos de Planeación Distrital*, la clasificación para el rango etario tiene como propósito analizar la situación de las personas en razón de su edad. Para esta variable se realizó de la siguiente manera:

- Personas mayores: Igual o superior a 60 años
- Adultez: Personas que se encuentran entre los 29 a 59 años
- Juventud: Personas que se encuentran entre los 14 y 28 años que transitan de la niñez a la condición adulta

Para cualquiera de estas categorías, el número mayor corresponde a hombres, excepto juventud dónde solamente hay una persona, y es de sexo femenino.



Gráfica 4, rango etario de empleados públicos de la UMV



Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.*

II. Libre nombramiento y remoción

De acuerdo con la Función Pública, *“respecto al concepto u objeto “de libre nombramiento y remoción” se traduce en que la persona que ha de ocupar un empleo de tal naturaleza puede ser nombrada y también desvinculada por quien tiene la facultad de hacerlo. Es decir, el órgano o persona a quien corresponda, puede disponer libremente del cargo confirmando*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

*o removiendo a su titular, mediante el ejercicio exclusivo de la facultad discrecional que, entre otras cosas, se justifica precisamente porque en virtud de las funciones que le son propias al cargo de libre nombramiento y remoción, se toman las decisiones de mayor trascendencia para la entidad o la empresa de que se trate”.*³

A corte de diciembre de 2023, en la Unidad de Mantenimiento Vial, 23 personas hacen parte de los colaboradores de la entidad bajo esta figura contractual, de los cuales 16 son hombres y 7 son mujeres.

Hombres 16



Mujeres 7





De estas 23 personas, **17 pertenecen a cargos directivos**, de acuerdo con su sexo 5 son mujeres y 12 son hombres, lo que evidencia que para los cargos directivos predominan los hombres en la ocupación del más alto nivel de la entidad; para el año 2022, la meta del Gobierno Nacional para esa vigencia era lograr el 50% de la participación de la mujer en cargos de nivel directivo, “*por lo que Función Pública insta a las entidades de todo el país a reportar la información oportunamente*”⁴

En términos porcentuales se puede identificar la información de la UMV en la siguiente gráfica:

³<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=192276#:~:text=Respecto%20al%20concepto%20u%20objeto,tiene%20la%20facultad%20de%20hacerlo>

⁴<https://www.funcionpublica.gov.co/-/en-2021-aumento-a-46-la-participacin-de-mujeres-en-cargos-directivos-del-stado#:~:text=En%20los%20OND%20de%20la,la%20Rama%20Judicial%20el%2051%25>

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 5, Nivel directivo por sexo en la UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.

Con relación a la ubicación, de acuerdo con la localidad en la que habitan los colaboradores de libre nombramiento y remoción, la información corresponde a 7 localidades, siendo Usaquén la primera en la que habita el mayor número de colaboradores. Nueve localidades menos en comparación con las localidades en las que habitan los empleados públicos que son 16.

Tabla 4, Localidad en la que habitan colaboradores de libre nombramiento y remoción UMV.

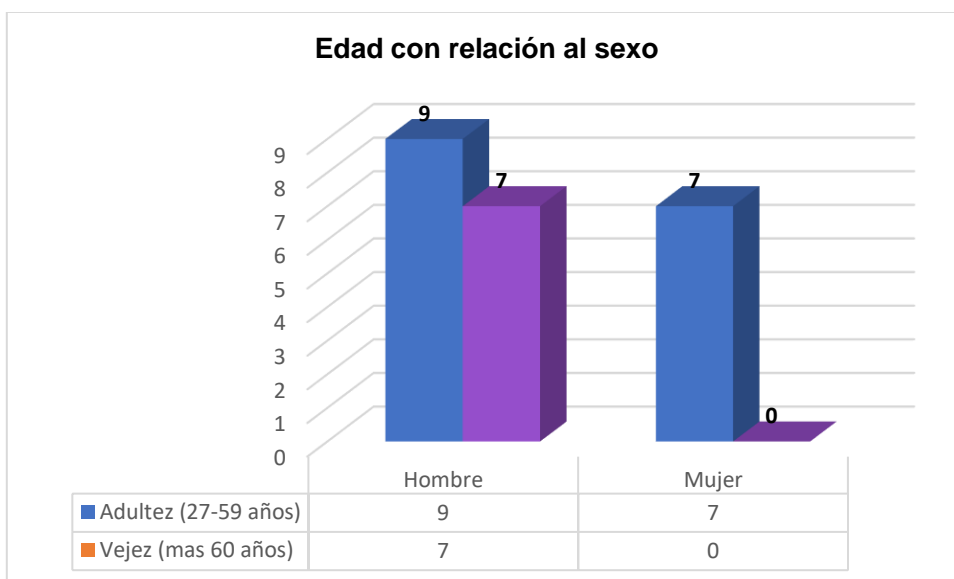
Cargos de Libre Nombramiento y Remoción por Localidad	# personas	Porcentaje
01. Usaquén	7	30,43%
02. Chapinero	1	4,35%
08. Kennedy	1	4,35%
09. Fontibón	2	8,70%
10. Engativá	2	8,70%
11. Suba	4	17,39%
13. Teusaquillo	2	8,70%
n/a	4	17,39%
Total general	23	100%

Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Finalmente, con relación al rango etario se mantiene las mismas categorías, adultez y personas mayores, en este caso, no hay ninguna persona clasificada en la categoría juventud que corresponde hasta los 26 años. Se presenta su clasificación de acuerdo con su sexo:

Gráfica 6, edad con relación al sexo colaboradores de libre nombramiento y remoción UMV.





Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.*

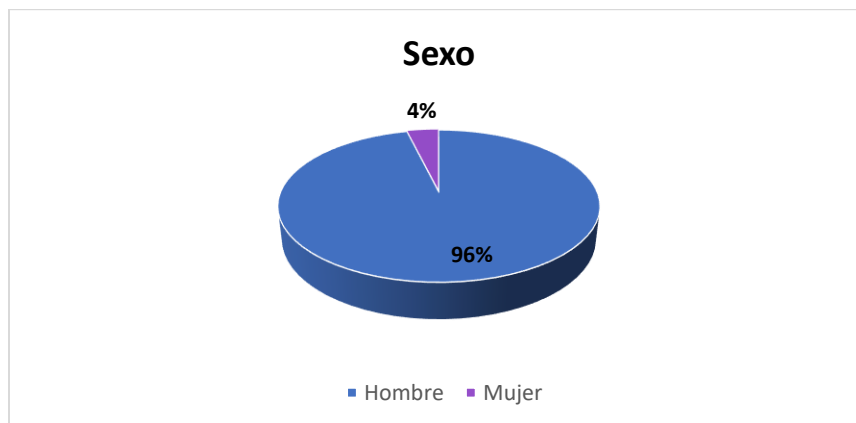
Por lo anterior, frente a esta variable se evidencia que el mayor número se sitúa en la categoría de adultos con 16 personas entre los 27 y 59 años.

III. Trabajadores oficiales

Con relación a los trabajadores oficiales la Unidad de Mantenimiento Vial cuenta con 105 personas, estos colaboradores tienen un contrato a término indefinido, el porcentaje más alto son hombres (101) mientras que mujeres únicamente cuatro (4) hacen parte de esta clasificación, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 7, sexo trabajadores oficiales de la UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.

Frente a la variable geográfica de ubicación, las cuatro (4) localidades con mayor número de colaboradores que las habitan y que ocuparía el 50% de los 101 colaboradores, se encuentran Kennedy con 17 trabajadores oficiales (16,19%), seguida de Ciudad Bolívar con 12 personas que corresponde al 11,43%, la localidad de San Cristóbal con 11 personas (10,48%) y Suba con 10 colaboradores hombres que corresponde al 9,52%. En la siguiente tabla se muestra la información completa por hombres y mujeres que, para esta categoría, habitan en 10 localidades de las 20 que tiene Bogotá:

Tabla 5, Localidad en la que habitan trabajadores oficiales de la UMV.

Trabajadores Oficiales por Localidad	Hombre	Mujer	Total general	%
01. Usaquén	2		2	1,90
02. Chapinero	1		1	0,95
03. Santa Fe	1		1	0,95
04. San Cristóbal	11		11	10,48
05. Usme	6		6	5,71
06. Tunjuelito	4		4	3,81
07. Bosa	6		6	5,71
08. Kennedy	16	1	17	16,19
09. Fontibón	3	1	4	3,81
10. Engativá	7		7	6,67
11. Suba	10		10	9,52
14. Los Mártires	1		1	0,95
16. Puente Aranda	7		7	6,67
18. Rafael Uribe Uribe	9		9	8,57

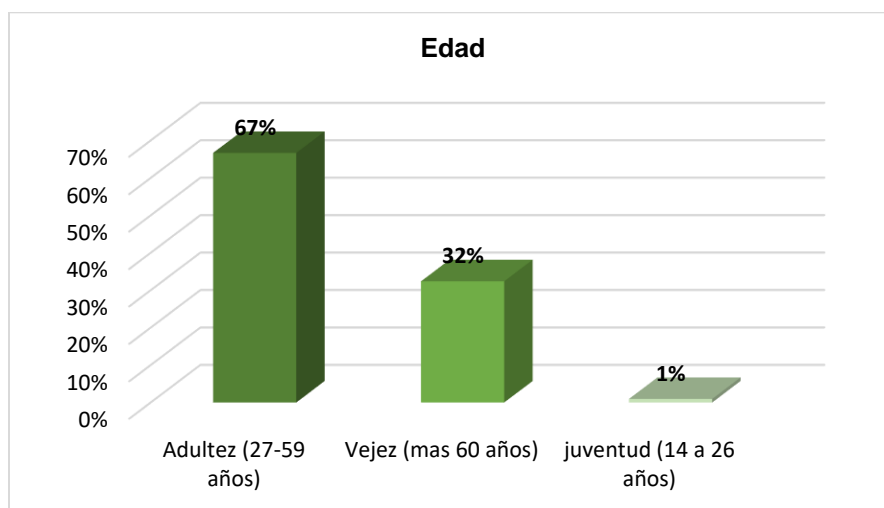
	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

19. Ciudad Bolívar	10	2	12	11,43
n/a	7		7	6,67
Total general	101	4	105	100

Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

Finalmente, con relación al rango etario, en los trabajadores oficiales se mantienen las tres categorías, juventud con 1 persona, adultez con 70 personas (siendo esta la categoría con el porcentaje mayor) y personas mayores con 34 personas. Se presenta la información de acuerdo al porcentaje que ocupa cada uno de estos:

Gráfica 8, rango etario de empleados públicos de la UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

IV. Contratistas – Prestación de Servicios

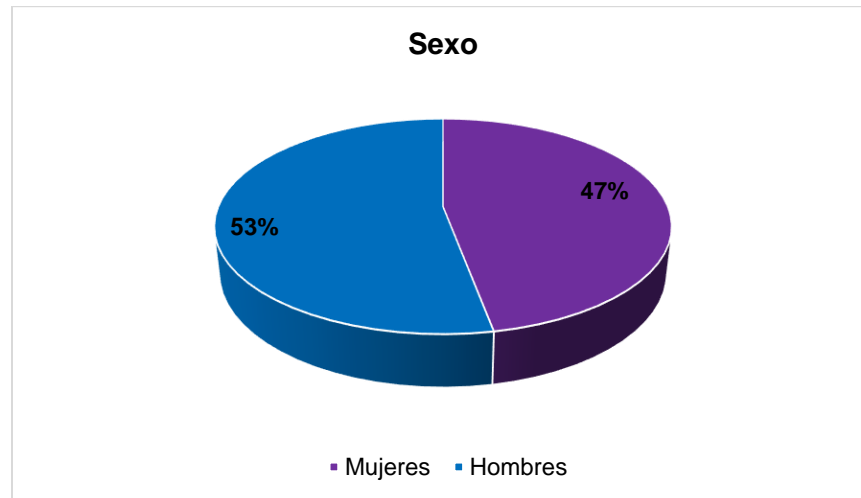
Tal y como lo establece el *Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA*, artículo 32, "son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados"⁵

A diciembre del 2023, la UMV contaba con 574 contratistas, de los cuales, con relación a su sexo, 304 son hombres y 270 mujeres, pertenecientes a 19 dependencias de la entidad desde asesores hasta residentes y personal de obra.

⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=304>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 9, sexo personas contratistas de la UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

A continuación, se presentan los datos por cada una de las oficinas y dependencias de la entidad, con relación a este grupo de valor:

Tabla 6, Mujeres y Hombres Contratistas por dependencias de la UMV

Dependencia	Mujeres	Hombres	Total
Asesor	15	19**	34
Dirección General	2**	1	3
Gerencia Administrativa y financiera	48**	41	89
Gerencia de Contratación	24**	13	37
Gerencia de Infraestructura Rural	4	14**	18
Gerencia de Infraestructura Urbana	25	32**	57
Gerencia de producción	8	18**	26
Gerencia para el desarrollo, la calidad y la innovación	7	17**	24
Gerencia de maquinaria y equipos	7	17**	24
Oficina Asesora de Planeación	8**	5	13
Oficina de control interno	7**	3	10
Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	52**	22	74
Oficina de tecnologías de la información	11	34**	45
Oficina jurídica	12**	6	18
Oficina de control disciplinario interno	0	2**	2
Secretaría General	5	5	10
Subdirección de Intervención de la Infraestructura	8**	6	14
Subdirección de Planificación y Conservación	16	34**	50
Subdirección de producción y apoyo logístico	11	15**	26

Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se puede evidenciar que sólo una dependencia (Secretaría General) presenta paridad, por su parte, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad es la dependencia que en mayor porcentaje contrata mujeres con relación a los hombres, y la Oficina de tecnologías de la información es la dependencia con mayor contratación de hombres en comparación al número de mujeres contratadas.

Así mismo, en las áreas misionales se mantiene un mayor número de hombres contratados con relación a las mujeres, estas diferencias basadas en el sexo, no son una particularidad propia de la UMV, sino que por su misionalidad las profesiones contratadas están dentro de las conocidas profesiones STEM, por sus siglas en inglés, Science, Technology, Engineering and Mathematics (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas).



Por su parte, ONU Mujeres señala que, “*La persistencia de la segregación horizontal, tanto en el ámbito educativo como en el laboral, contribuye a reforzar el estereotipo según el cual los hombres poseen un talento natural para la ingeniería y los campos que emplean las matemáticas de manera intensiva, mientras que las mujeres son mejores en los campos basados en la expresión y centrados en el ser humano (Charles y Bradley, 2009). Este contexto coincide con la persistencia de las barreras institucionales y socioculturales para las mujeres investigadoras, que limitan su desarrollo profesional y restringen su acceso a los espacios de toma de decisiones*”.⁶

De acuerdo con la información suministrada, para el grupo de valor, colaboradores, este se clasifica en: empleados públicos, libre nombramiento, trabajadores oficiales y contratistas; con relación a las variables priorizadas es importante concluir que:

- Frente a la variable sexo, el número de hombres contratados es mayor al de mujeres, siendo predominante los **hombres con un 60%**, y superior en Trabajadores Oficiales.

	Hombre	Mujer	Total
Empleados públicos	72	50	122
Libre nombramiento	16	7	23
Trabajadore oficiales	101	4	105
Contratistas	304	270	574
	493	331	824

⁶ Las mujeres en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas en américa latina y el caribe. ONU Mujeres.2020.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

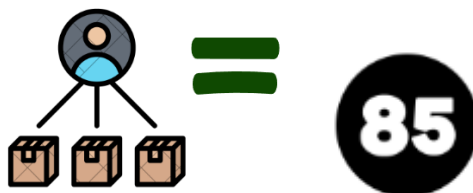
- En cuanto al rango etario, el mayor número de personas se encuentran entre los 27 y 59 años de edad y un porcentaje menor se localiza en la categoría juventud:

	Personas mayores	Adultos	Jóvenes
Empleados públicos	16	105	1
Libre nombramiento	7	16	0
Trabajadore oficiales	34	70	1
	57	191	2

- Con relación a la variable geográfica, ubicación de la cual se tienen datos con relación a la localidad en la que habitan. Con relación a los empleados públicos, estos se localizan en 16 de las 20 localidades de Bogotá, los colaboradores de Libre nombramiento en 7 localidades, y trabajadores oficiales en 15. Kennedy y Suba son 2 localidades en las que por cada categoría habitan más personas. Para contratistas no se cuenta con información para esta variable.

5.2 Proveedores



Con relación a esta parte interesada y teniendo en cuenta lo establecido en el Esquema de Relacionamiento con Grupos de Valor de la entidad, las dependencias de la UMV responsables de este relacionamiento son la Gerencia Administrativa y Financiera y la Gerencia de Contratación. De acuerdo con la gestión adelantada en la vigencia 2023, se presenta la información de este grupo de valor, con variables priorizadas como persona jurídica.



De los 85 proveedores con los que contrató la entidad, su tipología corresponde a 17 bienes y servicios, de la siguiente manera:

Tabla 7, Proveedores UMV por tipología

1. Contrato de Obra	10. Otros Suministros
2. Compraventa (Bienes Muebles)	11. Otros Servicios
3. Compraventa (Bienes Inmuebles)	12. Servicios de Transporte
4. Arrendamiento de bienes muebles	13. Contrato de Seguros
5. Consultoría (Interventoría)	14. Comodato

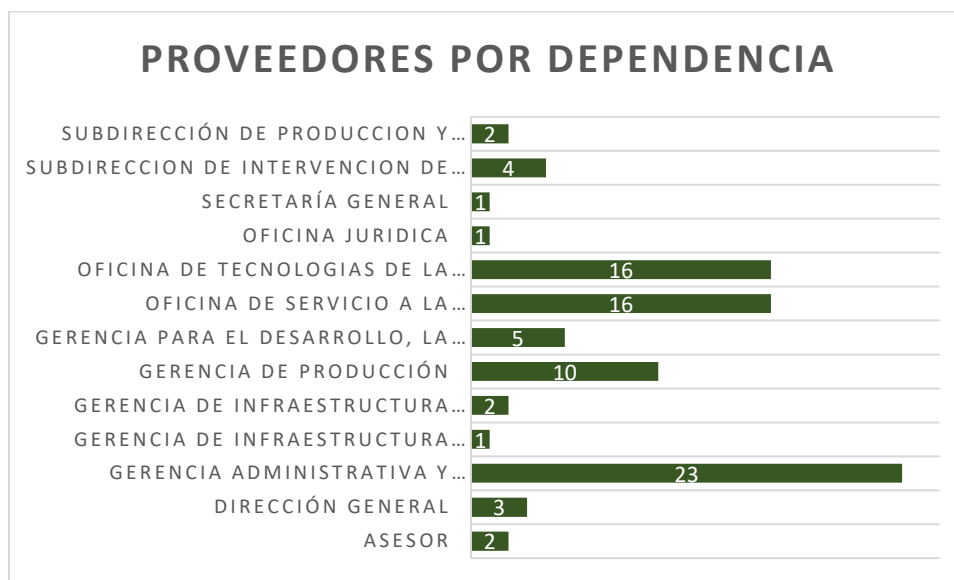
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

6. Servicios de Mantenimiento y/o Reparación	15. Contrato Interadministrativo
7. Servicios Apoyo a la Gestión de la Entidad (servicios administrativos)	16. Otro tipo de naturaleza de contratos
8. Suministro de Servicio de Vigilancia	17. Servicios de Publicación
9. Suministro de Servicio de Aseo	

Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024*

En cuanto a las dependencias que contrataron con estos proveedores, de acuerdo con las tipologías mencionadas, se cuenta con la siguiente información:

Gráfica 10, Proveedores por dependencia UMV





Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024*

De acuerdo con sus funciones, la dependencia que tuvo un mayor número de proveedores para el 2023, fue la Gerencia Administrativa y Financiera, seguida de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.

5.3 Sociedad Civil

De acuerdo con el Documento para el relacionamiento con los grupos de valor de la entidad, la sociedad civil, son los “*Ciudadanos y ciudadanas que habitan Bogotá y se ven impactados y beneficiados de la ejecución de los proyectos, intervenciones y en general de las obras de la UMV*”

Para lograr los objetivos trazados con este grupo, son varios los procesos y dependencias responsables del relacionamiento, siendo los espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas uno de los más relevantes, frente a los **Espacios de articulación y**

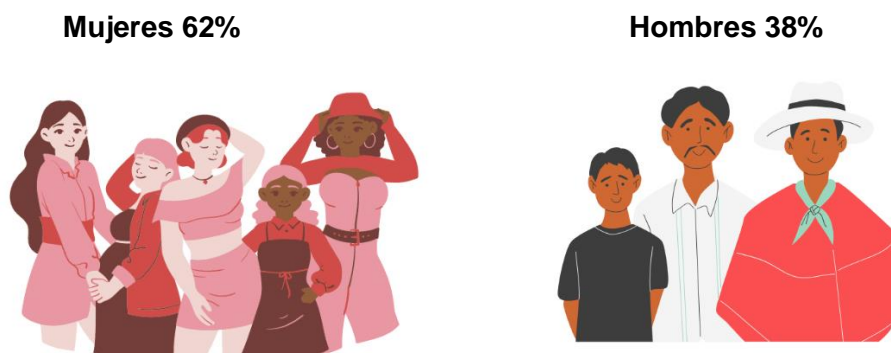
	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

relacionamiento, variable determinada en la *Matriz de caracterización de personas naturales*:



I. Espacio de rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

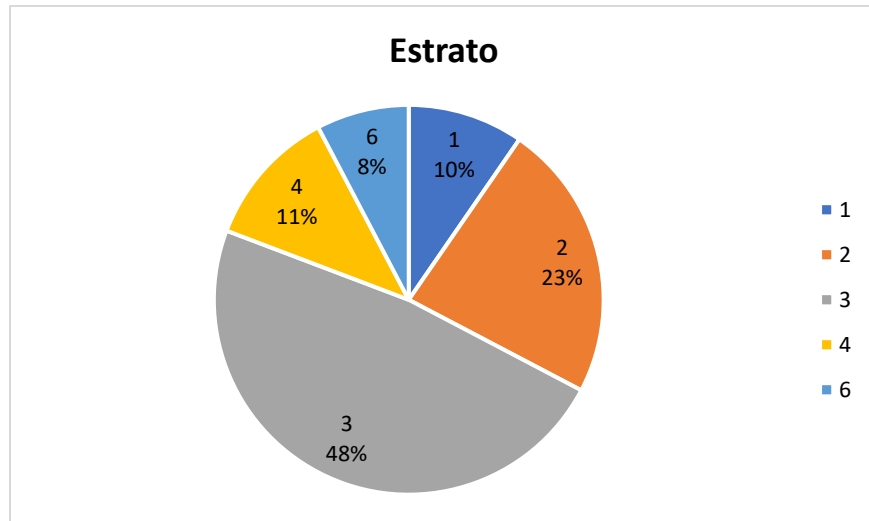
De acuerdo con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad de Mantenimiento Vial, de las 52 personas participantes, se cuenta con los datos de las variables geográfica ubicación, estrato, edad, sexo.



Con relación al estrato socio económico, de las 52 personas participantes, 25 son estrato 3, seguido del estrato 2 donde se clasifican 2 ciudadanos (as) y 6 personas en el estrato 4. A continuación se presentan los datos, para estrato 5 no se cuenta con información:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

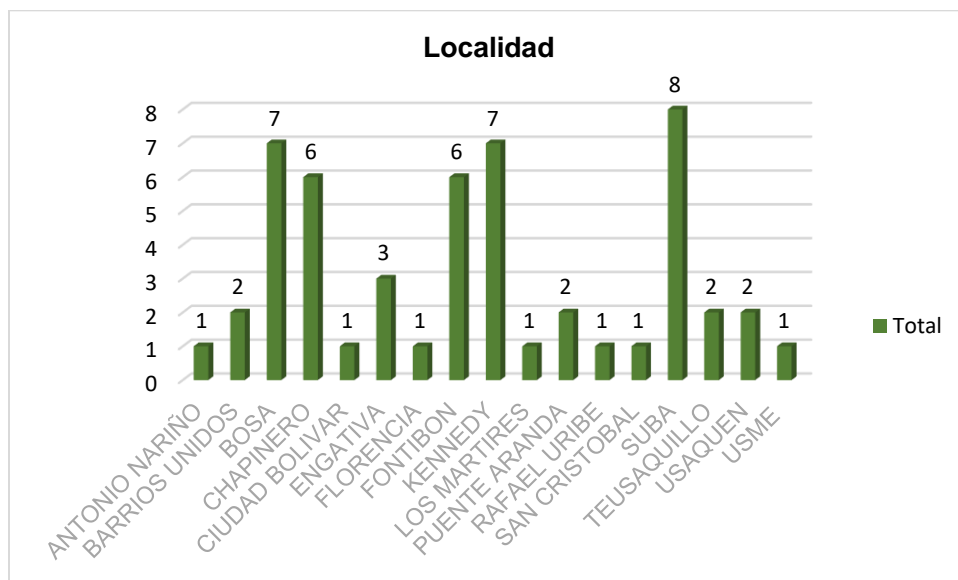
Gráfica 11, estrato socio económico ciudadanía Audiencia Pública de Rendición de Cuentas UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

De acuerdo con la información suministrada por la ciudadanía, las personas asistentes habitan en 17 de las 20 localidades de Bogotá, siendo Suba, Kennedy y Bosa las que tuvieron mayor participación:

Gráfica 12, localidades de la ciudadanía en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas UMV

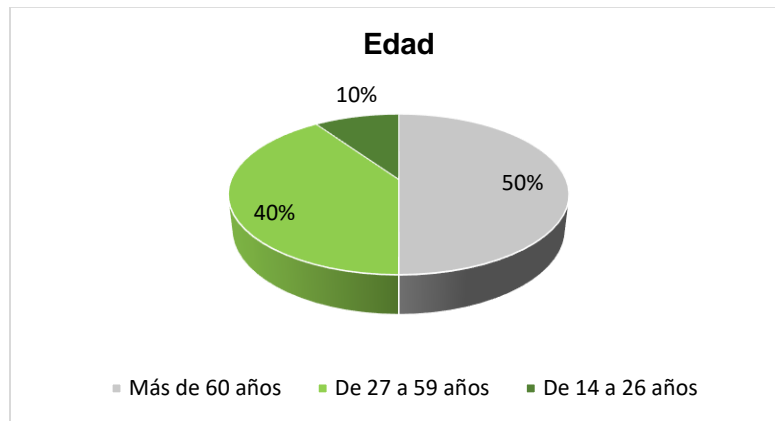


Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Frente al rango etario, se puede evidenciar que la población que menos participación tiene en los espacios de rendición de cuentas son los jóvenes, sólo 5 de los 52 se sitúan en esta categoría:

Gráfica 13, rango etario ciudadanía en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas UMV





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

En cuanto a la **variable relacionales**, se presentan los temas de interés y los canales de la siguiente manera:

Tabla 8, temas de interés y canales Audiencia Pública de Rendición de Cuentas UMV.

PREGUNTAS	Twitter	Instagram	Stories	Facebook	Forms	Evento presencial Generando Capacidades	TOTALES
Solicitudes de malla vial	13	0	29	8	23	7	80
Quiénes intervienen vías	41	3	33	3	10	3	93
Cómo se priorizan vías	14	0	24	0	18	7	63
Cómo arreglamos las vías	13	0	25	2	11	6	57
Daños en el mantenimiento	0	0	0	0	6	5	11
Contratación en la UMV	0	0	0	0	16	6	22
Otro / Comentarios	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL DE VOTOS Y PARTICIPACIONES	81	3	111	13	86	33	327

Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

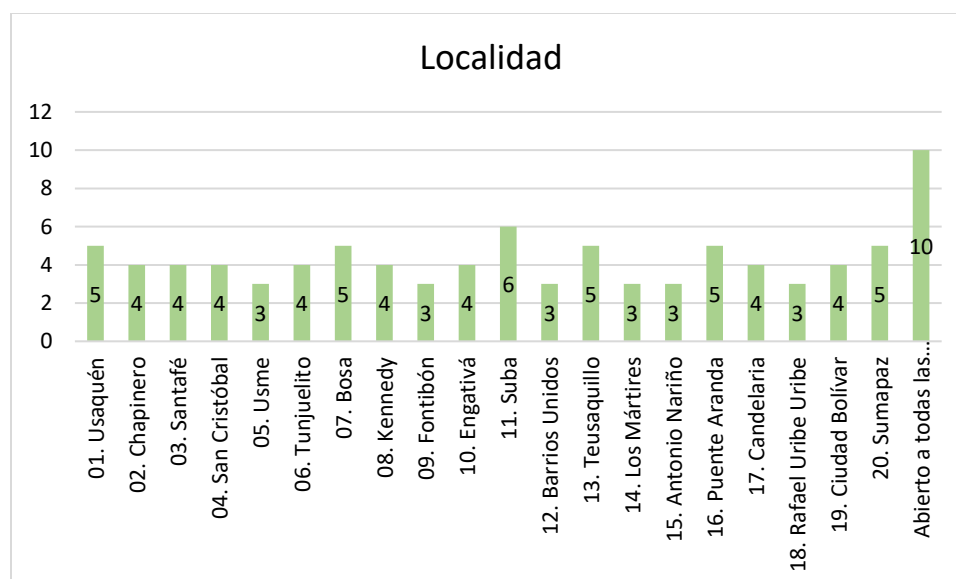
	Proceso Estratégico	Código SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas		
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión 1	

II. Espacios de participación ciudadana

Por su parte, frente a los espacios de servicio a la ciudadanía la Unidad cuenta con una estrategia propia, que se enfoca en ejercicios de consulta, diálogo y control social con los grupos de valor de la entidad, que permitan fortalecer la gestión institucional.

De los 65 espacios de participación llevados a cabo en la vigencia 2023, se presenta información de las localidades con relación a la asistencia por parte de la ciudadanía y los resultados obtenidos frente a la percepción de los espacios, aplicado a través de encuestas:

Gráfica 14, localidades ciudadanía en espacios de participación ciudadana de la UMV.



Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

Las encuestas de satisfacción y retroalimentación de los espacios de participación llevados a cabo en el 2023, abordan 5 aspectos: i) el cumplimiento de los objetivos propuestos, ii) la eficacia en la organización, iii) la gestión adecuada del tiempo dedicado al espacio, iv) la calidad de las respuestas proporcionadas a la ciudadanía y v) la relevancia de la temática expuesta:



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Tabla 9, resultados encuestas de satisfacción en espacios de participación ciudadana de la UMV.

PREGUNTAS APLICADAS EN LA ENCUESTA						
¿Considera que el espacio de participación cumplió con el objetivo propuesto?	¿Cree usted que la organización (medio, metodología, expositores y conocimiento del tema) del espacio fue?	¿El tiempo dedicado al espacio fue?	¿Las respuestas dadas a las preguntas realizadas sobre lo expuesto en el espacio fue?	¿La temática presentada en el espacio respondió a sus intereses?	Promedio de los criterios	
Excelente 54%	54%	46%	56%	65%	55%	
Bueno 37%	43%	50%	39%	28%	40%	
Regular 4%		2%	4%	4%	4%	
Malo 2%					2%	
Muy Malo 2%	2%	2%	2%	2%	2%	
Porcentaje de satisfacción 2023				95,0%		
Porcentaje de satisfacción 2022				93,0%		
Incremento en la satisfacción 2023				2%		



Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

De acuerdo con el Informe de Participación Ciudadana de la UMV, “*estos resultados consolidan la noción de que la participación ciudadana no es solo un ejercicio formal, sino un vínculo activo y evolutivo entre la administración y la comunidad. La retroalimentación valiosa obtenida a través de los espacios de participación ciudadana realizados proporciona datos significativos para perfeccionar actividades y decisiones, demostrando que la inclusión de perspectivas diversas fortalece la toma de decisiones y fomenta la legitimidad de las acciones de la entidad*”

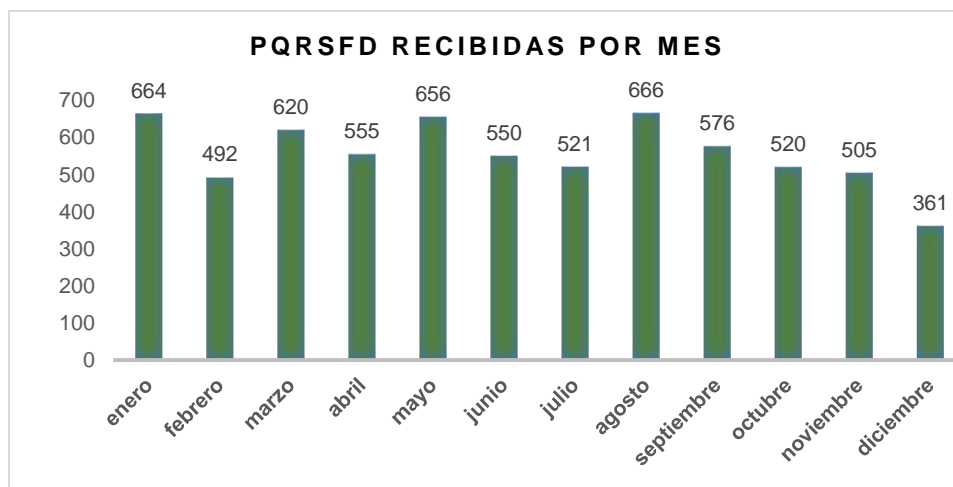
Para consultar el documento completo puede ingresar a <https://www.umd.gov.co/portal/resultados-participacion-ciudadana/>

6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSF´D

Desde la oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la UMV, la entidad recepciona las PQR´S de sus grupos de valor, sin embargo, hay un mayor énfasis los grupos externos tales como ciudadanía y entes de control, en algunas ocasiones, los colaboradores utilizan los canales externos para allegar sus PQR´S no obstante el canal para este grupo es distinto.

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 15, resultados mensuales de PQRSFD - UMV.



Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024



Durante la vigencia del 2023 la Unidad de Mantenimiento Vial recibió 6.686 PQRSFD, de acuerdo con la gráfica, se puede evidenciar que, para el tercer trimestre, específicamente para el mes de agosto se vio un incremento de requerimientos (10%), seguido de los meses enero y mayo. Diciembre (5%) y febrero (7%) por su parte, fueron los meses en los que la entidad recibió menos PQRSFD en el año.

Estas fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015.

Con relación a la **variable geográfica**, ubicación, las PQRSFD son desagregadas por cada una de las 20 localidades de la ciudad, no obstante, algunos ciudadanos y ciudadanas en el momento de reportar su información no indican a qué localidad pertenece, más de 500 personas de las 6.230 no reportaron este dato, a continuación, se presenta los resultados obtenidos:

Tabla 10, resultados PQRSFD por localidades en la UMV.



PQRSFD Asignadas por localidades	Cantidad	%
SUBA	826	13%
USAQUÉN	545	9%
KENNEDY	571	9%
CHAPINERO	542	9%
ENGATIVÁ	486	8%
FONTIBÓN	421	7%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

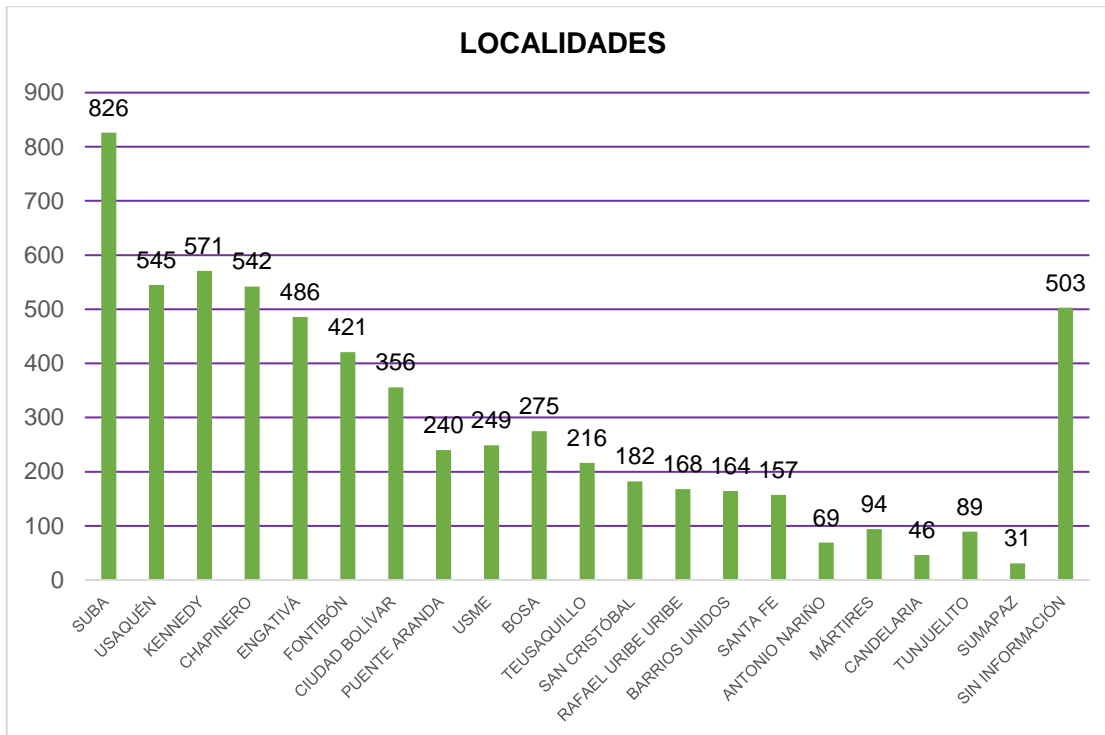
CIUDAD BOLÍVAR	356	6%
PUENTE ARANDA	240	4%
USME	249	4%
BOSA	275	4%
TEUSAQUILLO	216	3%
SAN CRISTÓBAL	182	3%
RAFAEL URIBE URIBE	168	3%
BARRIOS UNIDOS	164	3%
SANTA FE	157	3%
ANTONIO NARIÑO	69	1%
MÁRTIRES	94	2%
CANDELARIA	46	1%
TUNJUELITO	89	1%
SUMAPAZ	31	0%
SIN INFORMACIÓN	503	8%
TOTAL	6230	100%

Fuente: *Construcción propia OSCYS – UMV, 2024*

Con el fin de identificar la zona de procedencia de los diversos requerimientos, se hace notable que las localidades que más presentaron peticiones durante la vigencia 2023 fueron: *Suba* con 826 requerimientos, seguido de *Kennedy* con 571 y en tercer lugar *Usaquén* con 545 requerimientos; cabe anotar que en la categoría de *Sin información* tiene un total de 503 los cuales no identifican la localidad en el momento que registran la información para radicación del requerimiento ya que no es una variable obligatoria en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Gráfica 16, localidades que presentaron PQRSFD en la UMV.





Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024.

7. NECESIDADES

Tal y como se establece en el *Documento para el relacionamiento con Grupos de Valor UAERMV*, la entidad prioriza las necesidades de los grupos de valor, uno de los canales a través de los cuales se recoge esta información es por medio de las peticiones atendidas, su distribución se hace a partir de once (11) temas priorizados:

Tabla 11, temas priorizados para las PQRSFD en la UMV.

TEMAS	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE REHABILITACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	4866	73%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	236	4%
INFORMACION TÉCNICA DE OBRAS	747	11%
INFORMACIÓN SOBRE INICIO DE OBRAS	29	0
AFECTACIÓN A MALLA VIAL POR EJECUCIÓN DE OBRA	103	2%
INCONFORMIDAD POR OBRA	80	1%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	17	0%

	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

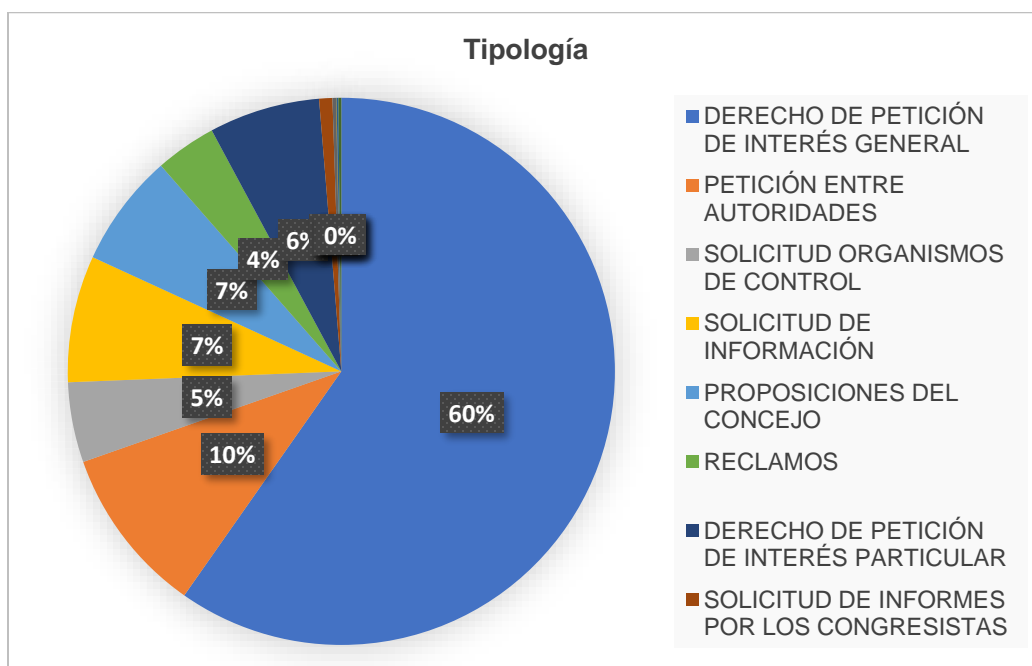
GESTIÓN AMBIENTAL	6	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	22	0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	539	8%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	9	0%
TOTAL	6654	100%

Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024



Se presenta la distribución de temas más consultados por la ciudadanía conforme al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, se analiza que de acuerdo a los datos parametrizados para el año 2023, se estableció como variable relevante *la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías* situándose como el más reiterativo con un 73%; siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”. Así mismo, se observa que el segundo tema más consultado fue *la Información Técnica de Obras* con un 11%.

De acuerdo con su tipología, estos se clasificaron de la siguiente manera:

Gráfica 17, tipología de las PQRsFD en la UMV.



Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Como se puede analizar en la gráfica y de acuerdo con la clasificación de la tipología de PQRSFD, para la vigencia 2023 el 60% de PQRSFD corresponden a derecho de petición de interés particular, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV. Las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades de Bogotá, teniendo como principal tema la solicitud de intervención vial en las diferentes localidades.


8. CANALES DE ATENCIÓN


La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, cuenta con los siguientes canales de atención:

- Sede principal – Atención al Ciudadano
 - Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
- Teléfono Conmutador
 - (+57) 601-3779555 Ext.1001 -1002
- Correo Institucional
 - atencionalciudadano@umv.gov.co
- Virtual – Redes Sociales

 **Twitter** @umvbogota

 **Facebook** @Unidad de Mantenimiento Vial

 **Instagram** @umv.bogota

 **Youtube** @Unidad de Mantenimiento Vial

La Unidad con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto varios canales tanto presenciales como virtuales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. Tal y como se muestra a continuación, el canal de comunicación *Virtual / email* fue el más utilizado por la ciudadanía para exponer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

Tabla 12, resultados de los canales para la atención de las PQRSFD UMV.

CANALES	CANTIDAD	%
VIRTUAL / E-MAIL	3316	56%
VIRTUAL / SDQS	1079	18%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	719	12%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	218	4%
TELEFÓNICO	63	1%
PRESENCIAL / RESIDENTES EN OBRA	6	0%
PRESENCIAL / OFICINA	321	5%
VIRTUAL / CHAT WEB	174	3%
PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA	4	0%
TOTAL	5900	100%

Fuente: Construcción propia OSCYS – UMV, 2024

Para consultar la información completa sobre peticiones, quejas, reclamos y denuncias; así como de acceso a la información puede ingresar al link <https://www.umv.gov.co/portal/transparencia/#planeacion-presupuesto-informes>

9. DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN



Finalmente, para dar cumplimiento a lo establecido en el *Procedimiento de Caracterización de Grupos de Valor* de la entidad, **paso 7**, la publicación de este documento se realizará en la página web de la entidad, en el micrositio UMV Sostenible, <https://www.umv.gov.co/portal/umvsostenible> y su divulgación será a través de los canales internos y externos de la entidad, así como en las sesiones de la Mesa Técnica de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

10. BIBLIOGRAFÍA

SDP. (2021) *Anexo- Metodología para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género en Instrumentos de Planeación Distrital*.

DAFP. (2022) *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5. Departamento Administrativo de la Función Pública*.

ONU Mujeres (2020) *Las mujeres en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas en américa latina y el caribe*. Obtenido de <https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2020/09/Mujeres%20en%20STEM%20ONU%20Mujeres%20Unesco%20SP32922.pdf>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	1	

UMV. (2023) *Informe de Gestión y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicidades y Denuncias (PQRSFD)*. Obtenido de

<https://www.umd.gov.co/portal/informe-de-pqrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

UMV. (2023) *Informe Canales de Atención a la Ciudadanía*. Obtenido de

<https://www.umd.gov.co/portal/wp-content/uploads/2023/12/INFORME-CANALES-ATENCION-ENE-SEP-2023-Final.pdf>

UMV. (2023) *Informe de Participación Ciudadana (Enero-Diciembre 2023)*

<https://www.umd.gov.co/portal/resultados-participacion-ciudadana/>

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por	Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:	Aprobado:
Diana Paola Moreno Zamora Kelly Johana Garay Moreno/ Contratistas Oficina de Servicio al Ciudadano y Sostenibilidad		
Acompañamiento Asesor OAP:		
Cristina Elizebeth Sierra Casallas Profesional Universitario/Proceso DES	Firma: JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y Sostenibilidad	Firma: EDGAR ALFONSO FORERO CASTRO Jefe OAP

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
1	Se cambia el nombre del documento " Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés " por " Priorización y caracterización de grupos de valor e interés UMV " Se actualiza la información de los grupos de valor, vigencia 2023. Se incluye: glosario, pasos para la caracterización, objetivos, relacionamiento para los grupos de valor, características de los grupos de valor, PQRS, necesidades, canales de atención, divulgación y publicación, bibliografía.	Marzo 2024	Jefe Oficina Asesora de Planeación