



UMV



*Por una Bogotá*  
**Sostenible**

**Estamos embelleciendo a**  
**Bogotá, mi ciudad, mi casa.**

# INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD IV TRIMESTRE 2024 Período Oct – Dic 2024

◀ Enero 2025

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN .....                                                                                                     | 3  |
| II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2024 ..... | 4  |
| III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2024.....          | 5  |
| 3.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....                             | 6  |
| 3.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....                               | 7  |
| 3.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....                                | 8  |
| 3.4 ¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....                            | 9  |
| 3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del IV Trimestre 2024.....       | 10 |
| IV. CONCLUSIONES.....                                                                                                     | 11 |
| V. RECOMENDACIONES.....                                                                                                   | 12 |

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)



UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL



## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo documentar el seguimiento telefónico realizado a las respuestas emitidas en atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV. Este proceso busca evaluar la satisfacción ciudadana respecto a las respuestas proporcionadas, identificar posibles oportunidades de mejora y garantizar que las inquietudes de los usuarios sean gestionadas de manera efectiva y oportuna. De esta forma se plantean cuatro (4) preguntas que incluyen los criterios de evaluación de las respuestas y se miden en un rango de 1 a 5, obteniendo así un resultado real en la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de cada respuesta.

En este caso, el seguimiento telefónico constituye una herramienta clave para fortalecer la comunicación con la ciudadanía, asegurando la transparencia, eficacia y calidad en la gestión de las peticiones, mientras que en el mismo sentido logramos el cumplimiento de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC.

En este contexto, se recopilan y analizan las percepciones, comentarios y sugerencias de la ciudadanía, con el fin de orientar estrategias que permitan el perfeccionamiento continuo de los procesos de atención y resolución de PQRSFD.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento telefónico, junto con el análisis correspondiente y las recomendaciones derivadas de los hallazgos obtenidos.

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)



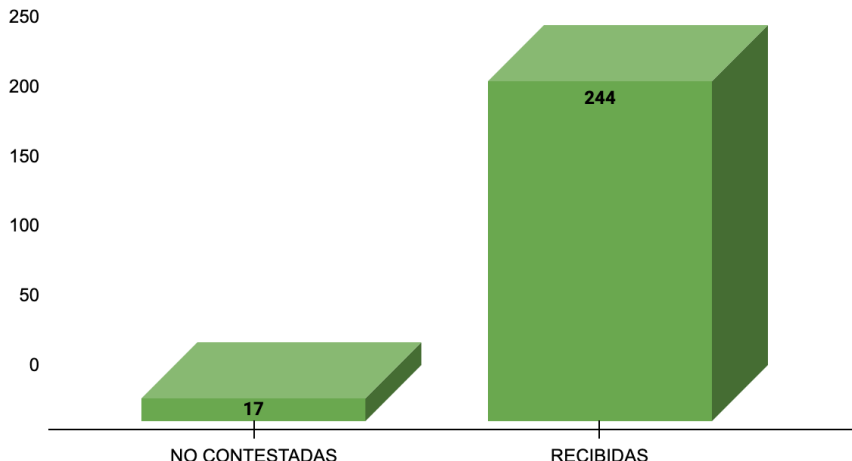


UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL



## II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2024

Total llamadas efectivas IV Trimestre 2024



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2024

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), valoramos profundamente la opinión y retroalimentación de la ciudadanía. Por ello, durante el cuarto trimestre de 2024, llevamos a cabo un seguimiento exhaustivo de las respuestas recibidas a través de PQRSFD, con un total de 244 llamadas telefónicas realizadas a la ciudadanía.

Complace informar que cada una de estas llamadas resultó efectiva, sin recibir palabras despectivas por parte de la ciudadanía al tener conocimiento que se comunicaban de la entidad y asimismo obteniendo valiosas respuestas. Sin embargo, más allá de simplemente cumplir con el seguimiento, queremos resaltar los beneficios tanto para la comunidad como para la UAERMV al participar en estas encuestas:

**Mejora continua:** Las respuestas proporcionadas nos permiten identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar nuestros servicios y procesos, garantizando así una atención más eficiente y satisfactoria para la ciudadanía.

**Transparencia y rendición de cuentas:** Al participar en nuestras encuestas, la ciudadanía contribuye a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en nuestra gestión. Sus opiniones nos ayudan a mantenernos responsables y orientados hacia el cumplimiento de nuestras metas y objetivos institucionales.

**Fortalecimiento del diálogo:** Fomentamos un canal de comunicación abierto y bidireccional con nuestra ciudadanía. Participar en nuestras encuestas es una oportunidad para fortalecer este diálogo, promoviendo la colaboración y el entendimiento mutuo entre la UAERMV y la ciudadanía a la que servimos.

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

**Reconocimiento y agradecimiento:** Valoramos profundamente el tiempo y esfuerzo dedicado por parte de nuestra ciudadanía al participar. Asimismo, nos esforzamos a seguir trabajando para satisfacer sus necesidades y expectativas de la mejor manera posible.

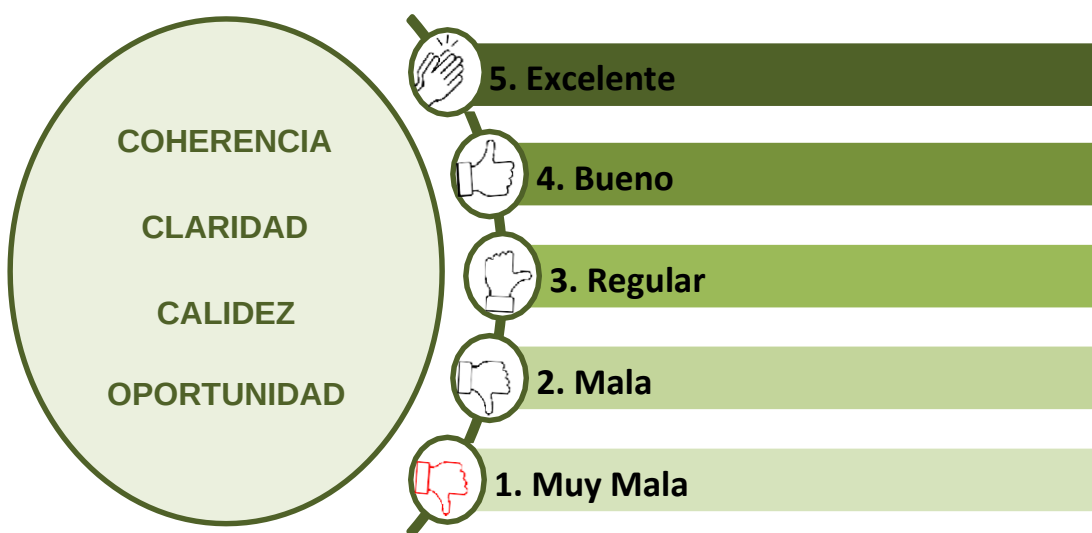
A continuación, se desglosa la cantidad de llamadas realizadas por mes en el IV Trimestre de 2024:

- Octubre: 81 llamadas.
- Noviembre: 54 llamadas.
- Diciembre: 109 llamadas.

### III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2024

La encuesta aplicada se estructura cuidadosamente para evaluar aspectos clave de la respuesta enviada por la entidad en relación con las solicitudes ciudadanas.

Las cuatro preguntas diseñadas abordan los criterios fundamentales de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, los cuales son elementos esenciales para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria. Al asignar valores dentro de un rango del 1 al 5, desde "muy malo" hasta "excelente", se permite una evaluación detallada y precisa, lo que nos brinda una visión profunda de cómo estamos cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestra ciudadanía.



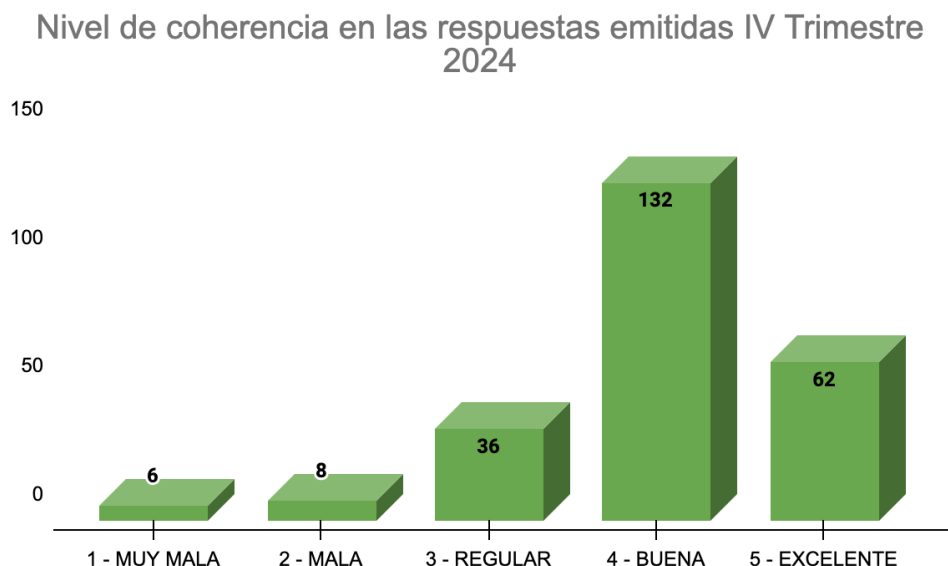
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial  
Sede principal - Atención al Ciudadano

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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

### 3.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2024

Como primer criterio está la **Coherencia** que corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana, toda vez que esta permita interpretar y comprender el sentido global de la respuesta. Es decir, que la ciudadanía pueda recibir la respuesta del tema que está consultando de forma puntual y concisa.

Por otro lado, al analizar los resultados de este criterio, se evidencia un desempeño notable por parte de las dependencias de la Unidad durante el cuarto trimestre de 2024. Con un total de 132 calificaciones como "Buenas" y 62 como "Excelentes", superando significativamente las 50 evaluaciones catalogadas entre "Regular", "Malo" y "Muy mala", se refleja un compromiso destacado en proporcionar respuestas coherentes y efectivas en relación con el tema o la idea principal de las solicitudes ciudadanas. Esta validación directa refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la calidad del servicio y la atención a las necesidades de la comunidad. Al recibir comentarios positivos sobre la relevancia y la pertinencia de nuestras respuestas, reafirmamos nuestro propósito de seguir mejorando y ofreciendo soluciones efectivas que contribuyan al bienestar y la confianza de la ciudadanía en nuestra gestión.

Basados en el análisis realizado y en los resultados obtenidos, aquí se presentan algunas recomendaciones para seguir mejorando el desempeño y la comunicación de la UAERMV con la comunidad:

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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

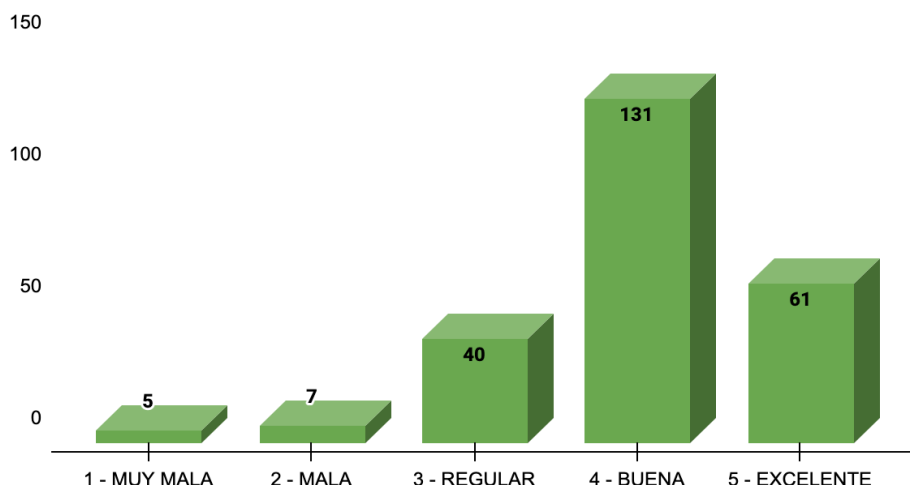
**Correo Institucional:** [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

**Seguir Monitoreando y Analizando Resultados:** Continuar con el seguimiento y análisis periódico de los resultados de las encuestas para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Esto permitirá adaptar las estrategias y acciones futuras de manera más efectiva.

**Implementar Capacitaciones Específicas:** Organizar capacitaciones y talleres específicos dirigidos al personal responsable de responder las solicitudes ciudadanas, enfocados en mejorar la coherencia y efectividad de las respuestas. Esto puede incluir técnicas de redacción clara y concisa, así como el uso adecuado de ejemplos y explicaciones para garantizar la comprensión.

### 3.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?

Nivel de claridad respuestas emitidas IV trimestre 2024



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2024

La **Claridad** en las respuestas proporcionadas por la entidad es un aspecto crucial que garantiza una comunicación efectiva con la ciudadanía. Este criterio implica ofrecer información de manera comprensible, evitando el uso de tecnicismos innecesarios y empleando un lenguaje simple y accesible para todos. Los resultados presentados en el gráfico reflejan la percepción de 192 personas que califican satisfactoriamente la claridad de nuestras respuestas, mientras que 40 personas la evaluaron como "Regular", 7 como "Mala" y 5 como "Muy mala". Estos datos subrayan la importancia de mantener y fortalecer los cursos, talleres y capacitaciones sobre lenguaje claro que ofrece la entidad, con el fin de mejorar continuamente la calidad de nuestra comunicación y garantizar la comprensión plena de la información por parte de la ciudadanía.

Para mejorar los resultados y asegurar una comunicación aún más clara y efectiva con la ciudadanía, se recomienda lo siguiente:

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

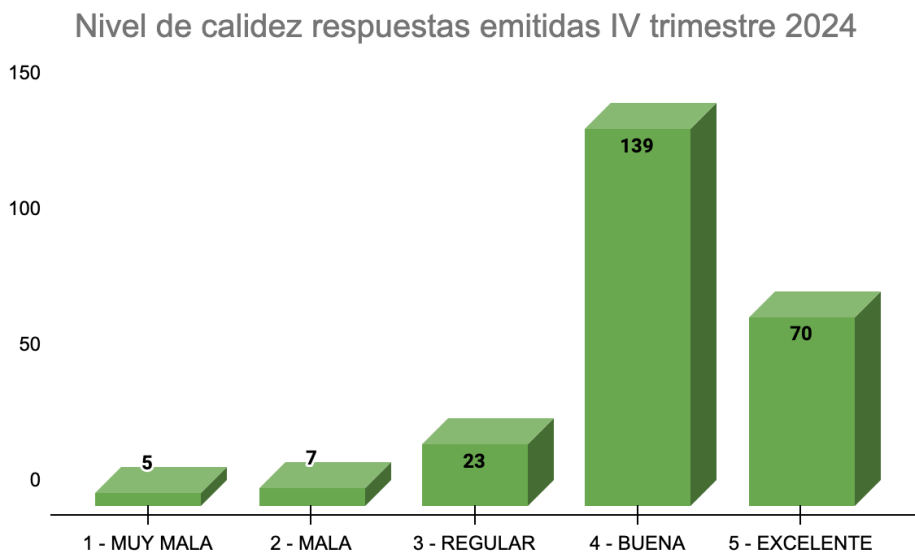
**Revisión y Simplificación del Lenguaje:** Realizar una revisión exhaustiva de las respuestas proporcionadas para eliminar cualquier tecnicismo innecesario y utilizar un lenguaje claro y sencillo que sea comprensible para la ciudadanía.

**Capacitación Continua del Personal:** Ofrecer cursos y talleres periódicos sobre lenguaje claro y comunicación efectiva para todo el personal encargado de responder las solicitudes de la ciudadanía. Esto ayudará a mantener actualizados los conocimientos y habilidades necesarias para transmitir la información de manera clara y concisa.

**Feedback y Evaluación Constante:** Establecer mecanismos de retroalimentación para recibir comentarios regulares de la ciudadanía sobre la claridad de las respuestas proporcionadas. Utilizar esta información para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en el proceso de comunicación.

**Uso de Ejemplos y Ejercicios Prácticos:** Incorporar ejemplos y ejercicios prácticos durante las capacitaciones para ilustrar la importancia del lenguaje claro y ayudar al personal a aplicar estos principios de manera efectiva en sus respuestas.

### 3.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2024

La **Calidez** en la atención a las peticiones ciudadanas es un aspecto fundamental que refleja el compromiso de la Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial (UAERMV) con el trato digno, amable y respetuoso hacia la ciudadanía. Esta dimensión, que implica mostrar empatía y cordialidad en las respuestas proporcionadas, se traduce en una comunicación más efectiva y en una mejor experiencia para los ciudadanos.

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

Los resultados presentados en la gráfica muestran que un total de 209 puntos entre buenos y excelentes fueron otorgados en este aspecto, en comparación con 35 calificaciones de regular a mala y muy mala.

Estos datos evidencian el enfoque de la UAERMV en garantizar el buen trato y el respeto hacia la ciudadanía, destacando la importancia de mantener y fortalecer estas prácticas para seguir brindando un servicio de calidad y satisfactorio a la ciudadanía. Para mejorar aún más el nivel de calidez en las respuestas a las peticiones ciudadanas, se sugieren las siguientes recomendaciones:

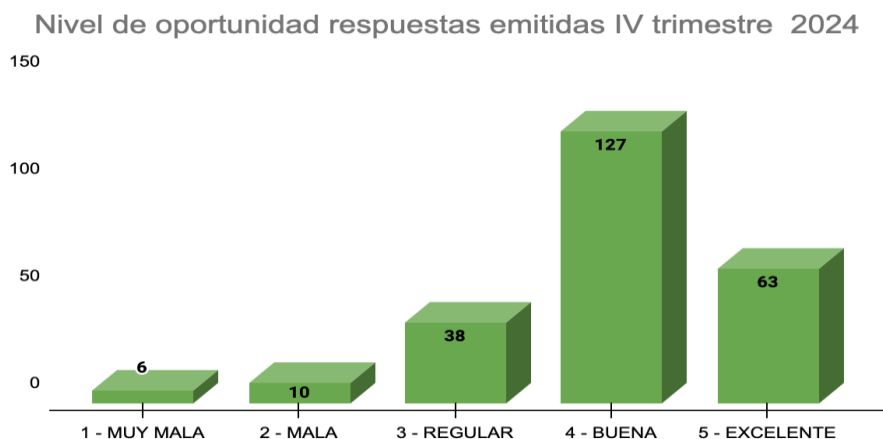
**Cualificación en Servicio a la Ciudadanía:** Promover cualificaciones en técnicas de atención de servicio a la ciudadanía, enfocadas en desarrollar habilidades de empatía, escucha activa y comunicación asertiva para todo el personal involucrado en la atención de peticiones ciudadanas.

**Fomentar una Cultura Organizacional de Empatía:** Promover una cultura interna que valore y priorice la empatía y el respeto hacia la ciudadanía en todas las interacciones, desde la alta dirección hasta el personal de base.

**Implementar Protocolos de Comunicación Empática:** Establecer protocolos claros y específicos que guíen la comunicación empática y cordial en la respuesta a las peticiones ciudadanas, asegurando que cada interacción refleje el compromiso de la organización con el trato humano y digno.

**Reconocimiento de buenas prácticas:** Incentivar y reconocer públicamente las acciones y comportamientos que reflejen un trato cálido y respetuoso hacia la ciudadanía, creando un ambiente que motive y premie la excelencia en la atención en el servicio a la ciudadanía.

### 3.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2024  
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial  
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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

La **oportunidad** en la respuesta a las peticiones ciudadanas es un factor crucial que refleja la eficiencia y el compromiso de la UAERMV con la prontitud en la atención a las solicitudes de la comunidad. Este criterio, que establece el tiempo máximo para recibir una respuesta según el tipo de petición, ha sido evaluado de manera positiva con 190 calificaciones satisfactorias, en comparación con 54 calificaciones regulares, malas y muy malas. Estos resultados destacan la capacidad de la entidad para notificar las respuestas ciudadanas de manera oportuna, lo que contribuye a generar confianza y satisfacción en la ciudadanía respecto al servicio proporcionado. Es evidente que la UAERMV se esfuerza por cumplir con los plazos establecidos, lo que demuestra su interés con una gestión ágil y eficiente de las solicitudes ciudadanas.

Para continuar manteniendo altos estándares de eficiencia y cumplimiento en la respuesta a las peticiones ciudadanas, se recomienda:

**Optimizar Procesos Internos:** Revisar y mejorar continuamente los procesos internos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas para identificar posibles cuellos de botella y áreas de mejora. Esto puede incluir la simplificación de trámites, la automatización de ciertas tareas y la asignación eficiente de recursos.

**Establecer Metas y Plazos Claros:** Definir metas y plazos claros y realistas para la respuesta a diferentes tipos de peticiones ciudadanas. Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo para asegurar el cumplimiento consistente de estos plazos.

**Priorizar la Comunicación Interna:** Promover una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas involucradas en el proceso de respuesta a peticiones ciudadanas. Esto garantizará una coordinación adecuada y una respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.

### 3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del IV Trimestre 2024.

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento IV Trimestre de 2024

| CRITERIO                                                                                                 | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | %SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena) | % SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Malo) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-----------------------------------|------------------------------------------|
| COHERENCIA                                                                                               | 62        | 132   | 36      | 8    | 6        | 79,5%                             | 20,5%                                    |
| CLARIDAD                                                                                                 | 61        | 131   | 40      | 7    | 5        | 78,7%                             | 21,3%                                    |
| CALIDEZ                                                                                                  | 70        | 139   | 23      | 7    | 5        | 85,7%                             | 14,3%                                    |
| OPORTUNIDAD                                                                                              | 63        | 127   | 38      | 10   | 6        | 77,9%                             | 22,1%                                    |
| Totales                                                                                                  | 160       | 520   | 134     | 32   | 22       | 80,4%                             | 19,6%                                    |
| *Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/244 total de las llamadas efectivas         |           |       |         |      |          |                                   |                                          |
| *Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/244 total de las llamadas efectivas |           |       |         |      |          |                                   |                                          |

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial  
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

Es fundamental destacar que los resultados de la encuesta desempeñan un papel crucial al evaluar y medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a las respuestas proporcionadas a las PQRSFD. Este instrumento no solo facilita un análisis exhaustivo, sino que también representa una valiosa fuente de retroalimentación directa por parte de los peticionarios. La evaluación de estos datos no solo permite determinar la efectividad de las respuestas, sino también identificar áreas específicas de mejora en los criterios utilizados. La retroalimentación obtenida se convierte así en una herramienta esencial para la actualización y optimización de los procesos, lo cual contribuye significativamente a mejorar la percepción pública y fortalecer la confianza con la ciudadanía.

Dentro de este orden de ideas, el análisis revela un significativo nivel de satisfacción, alcanzando un **80.4%**, en cuanto a los criterios fundamentales de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas proporcionadas por la entidad. Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la entidad con la calidad en la comunicación y la atención a las necesidades de la comunidad. Sin embargo, también indican áreas potenciales para el crecimiento y la mejora continua, lo que respalda la importancia de mantener un enfoque proactivo en la optimización de los servicios ofrecidos. Con este sólido desempeño como base, la entidad está bien posicionada para seguir fortaleciendo su relación con la ciudadanía y cumpliendo con sus expectativas en el futuro.

#### IV. CONCLUSIONES

- Los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las PQRSFD son pilares fundamentales para asegurar una comunicación efectiva y satisfactoria con la ciudadanía. La coherencia garantiza que las respuestas sean lógicas y consistentes, lo cual es crucial para transmitir confianza y credibilidad. La claridad facilita una comprensión completa de la información proporcionada, evitando malentendidos y asegurando que las personas obtengan respuestas precisas y útiles. La calidez, por su parte, transmite empatía y cortesía hacia la ciudadanía, fortaleciendo la relación de la entidad con la comunidad y generando un ambiente de confianza y respeto mutuo. Finalmente, la oportunidad en las respuestas garantiza que estas sean rápidas y eficientes, cumpliendo con las expectativas de la ciudadanía respecto a tiempos de respuesta adecuados.
- Al aplicar estos criterios de manera adecuada, se promueve una experiencia positiva para la ciudadanía, no solo satisfaciendo sus necesidades inmediatas, sino también construyendo una base sólida para relaciones a largo plazo. Esto no solo fortalece la confianza en la entidad responsable, sino que también contribuye activamente a la mejora continua de los servicios ofrecidos. En última instancia, la implementación coherente y efectiva de estos criterios no solo mejora la gestión de las PQRSFD, sino que también refleja el compromiso de la entidad con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

- El análisis del grado de satisfacción de los criterios refleja una evaluación positiva en general. El criterio de Calidez lidera con un destacado 85,7%, seguido estrechamente

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**

**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)



UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL



por el criterio de Coherencia con un 79,5%. El criterio de Claridad se posiciona en tercer lugar con un sólido 78,7% y a su vez tenemos el criterio de Oportunidad con un 77,9%. Este análisis subraya la eficacia de la organización en la atención a los criterios evaluados, lo cual indica una respuesta apropiada y coherente frente a las solicitudes recibidas.

## V. RECOMENDACIONES

- Considerando el porcentaje más bajo obtenido en las evaluaciones, se recomienda que las dependencias de la UAERMV enfoquen sus esfuerzos en mejorar la oportunidad de las respuestas a las PQRSFD. Esto implica atender los tiempos establecidos por ley para generar respuesta a la ciudadanía por parte de la entidad. Incluso, es posible sugerir que no es lo debido esperar hasta el último plazo para responder, por el contrario, se deben generar estas respuestas en la brevedad de lo posible después de recibidas. La retroalimentación obtenida de los ciudadanos indica claramente la molestia e insatisfacción que genera recibir una respuesta tardía, hecho que impacta de manera significativa la percepción ciudadana hacia la entidad. Por lo tanto, se vuelve crucial garantizar una respuesta oportuna, lo que no solo mejora la satisfacción de la ciudadanía, sino que también estrechan los vínculos con la entidad. En última instancia, al centrarse en reducir los tiempos de respuesta, se promueve una mayor eficacia en la gestión de las PQRSFD, lo que contribuye a una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por la UAERMV.
- Se recomienda a las dependencias de la UAERMV que se involucren activamente inscribiéndose y participando en las sesiones de socialización y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro y la redacción de textos. Estas capacitaciones proporcionarán a los colaboradores y funcionarios las habilidades y herramientas necesarias para mejorar la claridad en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Al asistir a estas sesiones, los funcionarios y colaboradores podrán aprender técnicas prácticas para comunicarse de manera clara y comprensible, lo que facilitará que la ciudadanía entienda mejor las respuestas proporcionadas. Este compromiso con la mejora de la claridad en la comunicación no solo beneficiará a la ciudadanía al hacer que las respuestas sean más accesibles, sino que también fortalecerá la reputación y la confianza en la UAERMV como una entidad receptiva a las necesidades de la comunidad.
- Haciendo hincapié en el mismo criterio, se recomienda a las dependencias de la entidad proporcionar claridad a la ciudadanía sobre las competencias de cada entidad del sector movilidad involucrada. Este enfoque permitirá que la ciudadanía comprenda mejor los alcances y responsabilidades específicas de cada entidad, evitando así posibles confusiones o expectativas equivocadas. Al ofrecer un panorama más claro de las competencias, se promoverá una mejor comprensión de cómo opera cada entidad y se reducirá la percepción de falta de responsabilidad en el proceso de gestión de peticiones ciudadanas por parte de la UAERMV.

Elaborado por: Veronika Marianna Bello Martínez—Contratista- Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)