

	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	2	



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

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**PRIORIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS-
UMV 2024**

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

MARZO 2025

 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	2	

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.....	11
5.1 Colaboradores y colaboradoras	11
5.2 Ciudadanía	23
6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y	
DENUNCIAS – PQRSF´D.....	30
7. NECESIDADES	32
8. CANALES DE ATENCIÓN	34
9. DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN	36
10. BIBLIOGRAFÍA	36

 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	2	

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 de la vigencia 2024, 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 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.

 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	2	

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:

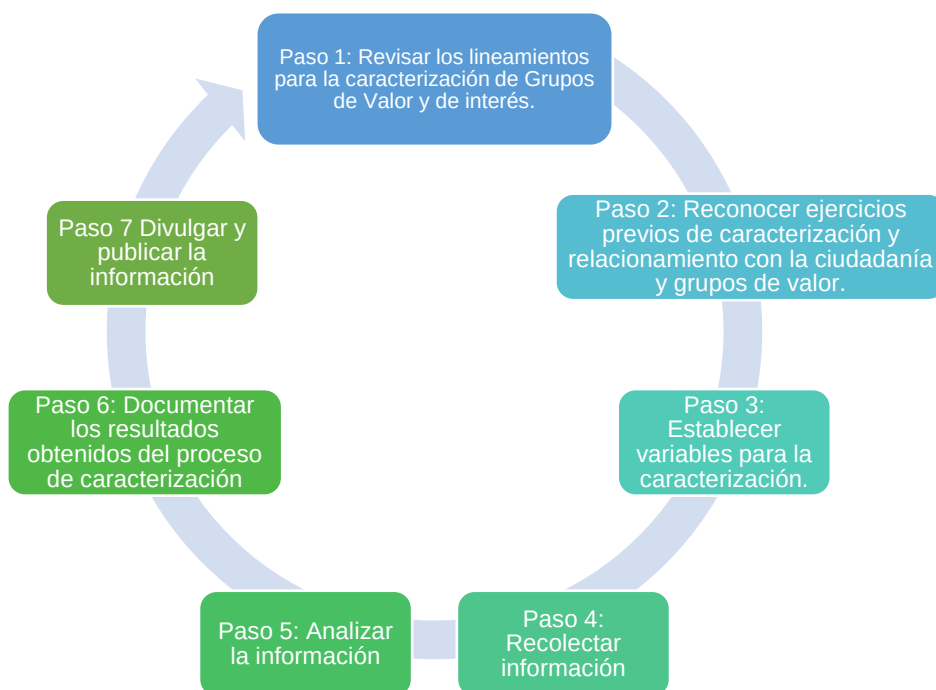
- **Caracterización:** Identificación de las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.
- **Grupos de Valor:** 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	2	

Ilustración 1. Pasos para la caracterización de grupos de valor UMV



Fuente: Caracterización Grupos de Valor UMV, 2023.

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 de la información de ejercicios previos de caracterización realizados por parte del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con partes interesadas con relación al grupo *ciudadanía*, el proceso de Gestión del talento humano y el proceso de Gestión Contractual con relación a los *colaboradores* y *colaboradoras* de la entidad. Así como, 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 desde la Mesa Técnica de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la entidad que cuenta con un grupo interdisciplinario conformado por las personas delegadas por los jefes y gerentes de las dependencias. De esta manera se logró dar a conocer la transversalización de la caracterización de los grupos de valor y trabajar

 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	2	

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 adelante por la Unidad en el 2024 y fortalecer los procesos de relacionamiento con las partes interesadas en el 2025.

2.2 Objetivos Específicos

- 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.
- Fortalecer el *Documento para el relacionamiento con Grupos de Valor*, que incluye las necesidades e intereses de los actores priorizados por la entidad, para la planeación y formulación de estrategias y planes.
- 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.
- Entregar a las dependencias y procesos tanto misionales como de apoyo de la UMV un documento sólido con variables relevantes sobre los grupos con los que se relaciona la entidad (colaboradores y ciudadanía) para mejorar y fortalecer la interacción con las partes interesadas, así como para la toma de decisiones.

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 y colaboradoras, así como la sociedad civil. 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 como por parte de los miembros de la Mesa Técnica de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la UMV.

 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	2	

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 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 durante el 2024, para ajustar variables en los formatos de recolección de información a la Ciudadanía, específicamente para los formatos de *Encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía*, *Formato de requerimientos de PQRSFD*, *Encuesta de evaluación de espacios de participación de la UMV*.

Variables priorizadas de Personas Naturales:

Tabla 1. Variables priorizadas personas naturales

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

 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	2	

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

Fuente: Construcción propia UMV, 2025.

ii. Personas jurídicas

Con el fin de obtener la información con relación a las personas jurídicas, la UMV para el 2024 contaba con la *Matriz de Caracterización de Grupos de Interés UAERMV-Personas Jurídicas* en el Sistema Integrado de Gestión, para este documento las variables priorizadas son:

Tabla 2. Variables priorizadas personas jurídicas

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 UMV, 2025.

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 Técnica 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 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	2	

4. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR UMV

La UMV contó hasta el mes de noviembre del 2024 con 8 grupos de valor priorizados, sin embargo, y dado las dinámicas en el relacionamiento con los grupos, para el último trimestre de la vigencia se dio inicio a la actualización de estos actores, tal y como lo señala el *Documento para el relacionamiento con grupos de valor UAERMV 2025-2027* en el que se establece que:

“Para la vigencia 2024, en respuesta al relacionamiento con nuevos actores, el involucramiento con otros grupos de interés y las necesidades identificadas por parte de la entidad, se llevó a cabo la actualización de sus grupos de valor, pasando de tener 8 grupos priorizados a 6 grupos. Esto, como resultado de un ejercicio participativo en el que a través del diligenciamiento de una encuesta en la que se le pidió a 5 partes interesadas calificar de 1 a 3 qué tan relevante es el relacionamiento entre la entidad y cada uno de los actores que se identificaron”.



De modo que se priorizaron los siguientes grupos para la vigencia 2025-2027:

Ilustración 2. Grupos de valor UMV



Fuente: Tomado del Documento para el relacionamiento con los grupos de valor UMV 2025-2027

El *Documento para el relacionamiento con grupos de valor y de interés*, 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.

 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	Versión	2	
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV			

Para la entidad, las características que resultan fundamentales para el relacionamiento con las partes interesadas son:

i) Grupo de valor – descripción, ii) necesidades iii) expectativas, iv) objetivo y v) Mecanismos de relacionamiento.

Tal y como se mencionó en el alcance de este documento, para la caracterización se priorizaron 3 grupos, estos corresponden en primer y segundo nivel a:



Tabla 3. Grupos de Valor UMV -nivel 1 y 2

PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR UMV	
NIVEL 1	NIVEL 2
CIUDADANÍA 	Ciudadanía en general
	Juntas de Acción Comunal
	Asojuntas Bogotá
	Juntas Administradoras Locales
	Observatorios ciudadanos
	Veedurías ciudadanas
	Usuarios beneficiarios
COLABORADORES 	Funcionarias y funcionarios públicos
	Libre nombramiento y remoción
	Trabajadores oficiales
	Afiliados partícipes
	Contratistas - prestación de servicios
	Proveedores de servicios

 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	2	

PROVEEDORES		Proveedores de suministros
-------------	---	----------------------------

Fuente: Construcción propia UMV, 2025.

Para la consulta completa de este documento puede acceder a

<https://www.umd.gov.co/portal/umvsostenible/#grupos-de-valor>

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 2024:

5.1 Colaboradores y colaboradoras

A cierre de vigencia 2024, la Unidad de Mantenimiento Vial contó con **235 empleados públicos** de los cuales de acuerdo con su sexo **159 corresponde a hombres y 47 mujeres**, 29 personas no reportan información con relación a su sexo.

Hombres 159



Mujeres 47



Con relación al tipo de vinculación que tienen estas personas con la entidad, se crearon cuatro categorías, frente al tipo de vinculación laboral, el mayor número corresponde a vinculación por **carrera administrativa** 106 personas que corresponde al **45,1%**, seguido de **trabajadores oficiales** que son 105 personas, lo que corresponde al **44,7%**. En la siguiente tabla se muestra la información por cada una de las categorías dividido por hombres y por 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	2	

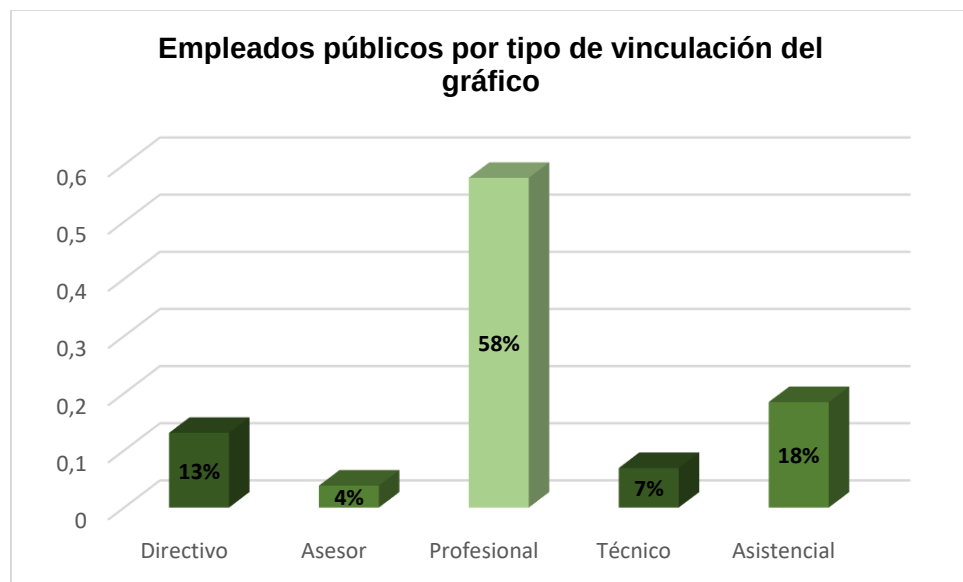
Tabla 4. Tipo de vinculación UMV por hombre y mujeres

Empleados públicos por tipo de Vinculación	Hombres	Mujeres	No reporta información	Total, general
Carrera administrativa	50	37	19	106
Libre nombramiento y remoción	17	6	0	23
Periodo fijo	1	0	0	1
Trabajador oficial	91	4	10	105
Total general	159	47	29	

Fuente: Construcción propia UMV, 2025.

De acuerdo con su nivel jerárquico, la siguiente gráfica muestra los resultados por nivel:

Gráfica 1. Empleados públicos por tipo de vinculación UMV



Fuente: Construcción propia UMV, 2025.

De los porcentajes presentados, el 58% corresponde a personas profesionales en el que de 130, **75 son colaboradores y colaboradoras**, seguido de **nivel asistencial** donde el 18% corresponde a **24 personas**, para el **nivel directivo** que de acuerdo con la gráfica se evidencia que ocupa el 13% es el porcentaje con relación a **17 personas**. Por último, a nivel **técnico** la entidad cuenta con **9 personas y asesor 5**.

Por otro lado, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y reconociendo que la diversidad por edad hace parte de este enfoque, a continuación, se presentan los resultados obtenidos de acuerdo al rango etario de los colaboradores y colaboradoras, donde **el mayor**

 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	2	

porcentaje se ubica 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, y en la categoría juventud se ubica sólo una persona, tal y como se muestra a continuación:



Adultez

146

62%

Vejez

62

26%

Juventud

3

1%

I. 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 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 2024, en la Unidad de Mantenimiento Vial, **23 personas** hicieron parte de los colaboradores de la entidad bajo esta figura contractual, de los cuales 17 eran hombres y 6 mujeres.

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

 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	2	



De estas 23 personas, **21 pertenecen a cargos directivos** entre asesores y directivos; de acuerdo con su sexo **6 son mujeres y 15 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 cuatrenio 2022-2026, la meta del Gobierno Nacional es que el 50% de los cargos directivos estén ocupados por mujeres. *“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:

Gráfica 2. Variable sexo para nivel directivo



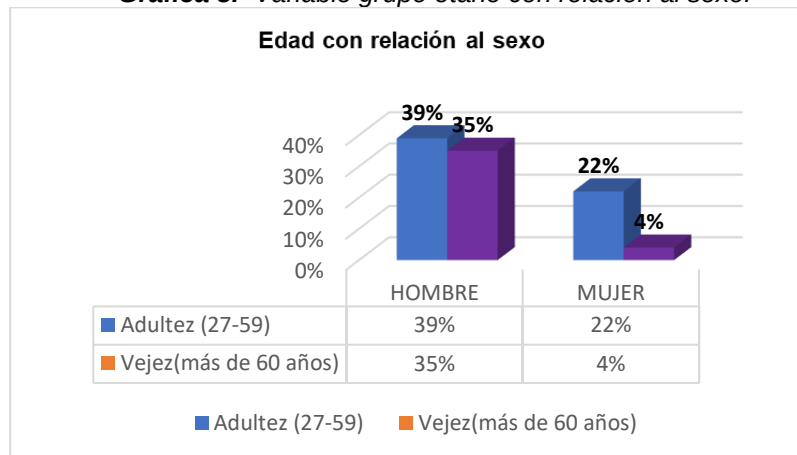
Fuente: Caracterización Grupos de Valor UMV, 2023.

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:

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

 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	2	

Gráfica 3. Variable grupo etario con relación al sexo.



Fuente: Construcción propia, 2025.

Por lo anterior, frente a esta variable se evidencia que el mayor número se sitúa en la categoría de **adultez con 14 personas**, mientras que 9 personas hacen parte de la categoría vejez. A pesar que el porcentaje para la categoría vejez es menor en comparación con adultez, se puede evidenciar que existe diversidad con relación al grupo etario que componen el equipo directivo.

Finalmente, con relación a la ubicación, de acuerdo con la localidad en la que habitan los colaboradores y colaboradoras de libre nombramiento y remoción, la información corresponde a **9 localidades**, siendo **Usaquén y Suba las dos localidades en las que habita el mayor número de colaboradores** y colaboradoras, esto corresponde al 44%. Mientras que en 4 localidades habita una persona por localidad.

Tabla 5. Variable ubicación – personas de libre nombramiento

Libre nombramiento y remoción por localidad	# personas	Porcentaje
01. Usaquén	5	22%
02. Chapinero	1	4%
5. Usme	1	4%
08. Kennedy	1	4%
09. Fontibón	1	4%
10. Engativá	3	13%
11. Suba	5	22%
13. Teusaquillo	2	9%
14. Barrios Unidos	2	9%
N/A	2	9%
Total general	23	100%

Fuente: Construcción propia, 2025

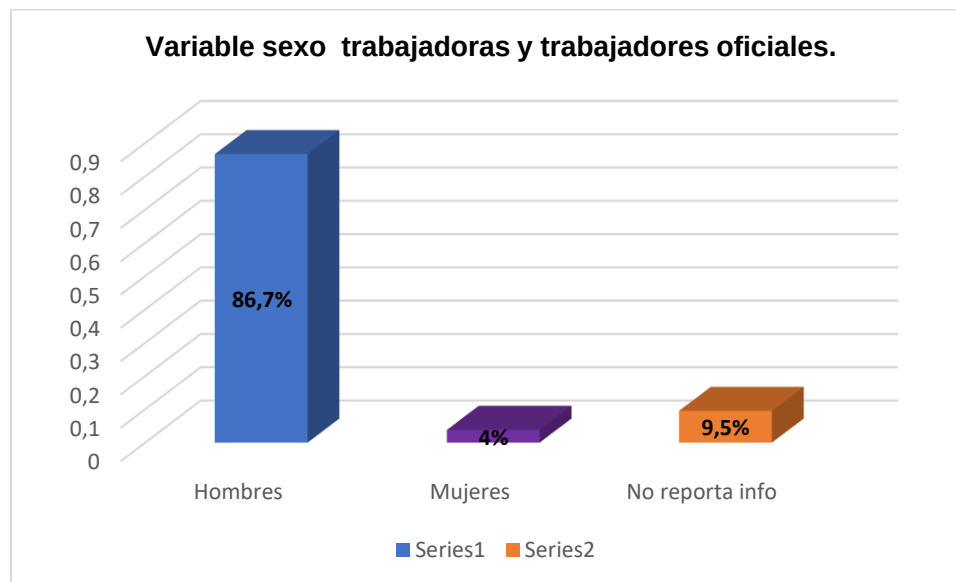
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	SRPI-DI-003	
	Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas			
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV	Versión	2	

II. Trabajadores y trabajadoras oficiales

De acuerdo con el contrato colectivo con **SINTRAUNIOBRAS**, la Unidad de Mantenimiento Vial cuenta con una planta de **105 trabajadores y trabajadoras oficiales vinculadas** a término indefinido, quienes desempeñan **funciones operativas en las obras de la entidad**.

En esta categoría el porcentaje más alto son **hombres (91 personas)** mientras que **mujeres únicamente cuatro (4 personas)** hacen parte de esta clasificación, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 4. Variable sexo – trabajadores y trabajadoras oficiales



Fuente: Construcción propia, 2025

Frente a la **variable geográfica ubicación**, las cinco (5) localidades con mayor número de colaboradores que las habitan y que ocuparía el 51% de los **95 colaboradores**, que reportan información se encuentran **Kennedy** con 13 trabajadores oficiales (14%), seguida de **Suba** con 11 personas que corresponde al 12%, la localidad de **Rafael Uribe** con 11 personas (12%) y finalmente **Ciudad Bolívar y San Cristóbal** con el mismo número de colaboradores 10 (cada uno) en porcentaje 11% (cada uno).

En la siguiente tabla se muestra la información completa por localidad que para esta categoría, habitan en 14 localidades de las 20 que tiene Bogotá:

 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	2	

Tabla 6. Variable ubicación – trabajadores y trabajadoras oficiales

Trabajadores Oficiales por localidad	Total	%
01. Usaquén	2	2%
03. Santa Fe	1	1%
04. San Cristóbal	10	11%
05. Usme	5	5%
06. Tunjuelito	3	3%
07. Bosa	4	4%
08. Kennedy	13	14%
09. Fontibón	3	3%
10. Engativá	7	7%
11. Suba	11	12%
14. Los Mártires	2	2%
16. Puente Aranda	6	6%
18. Rafael Uribe Uribe	11	12%
19. Ciudad Bolívar	10	11%
Sin información	7	7%
Total general	95	100%

Fuente: Construcción propia, 2025

Finalmente, con relación al rango etario, en los trabajadores oficiales se evidencian que sólo 1 persona pertenece a la categoría juventud, el mayor porcentaje se evidencia en **adultez con 61 personas y personas mayores con 34 personas.**

Se presenta la información de acuerdo al porcentaje que ocupa cada uno de estos:

 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	2	

Gráfica 5. Variable grupo etario– trabajadores y trabajadoras oficiales

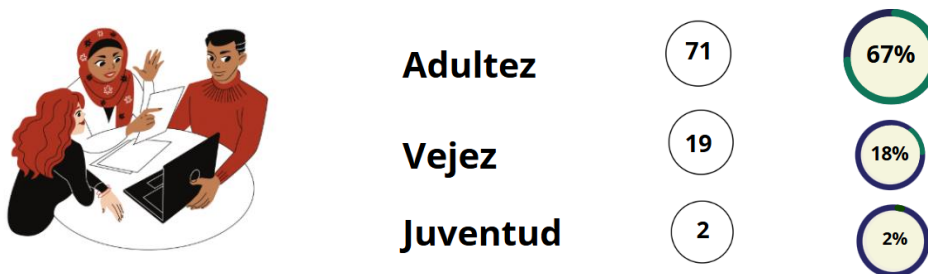


Fuente: Construcción propia, 2025

III. Carrera administrativa

De acuerdo con la Función Pública, la Carrera Administrativa, “es un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer; estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público. Para alcanzar este objetivo, el ingreso y la permanencia en los empleos de carrera administrativa se hará exclusivamente con base en el mérito, mediante procesos de selección en los que se garantice la transparencia y la objetividad, sin discriminación alguna”

Con relación a los **106 colaboradores y colaboradoras** que pertenecen a esta categoría, se presenta su información de acuerdo al grupo etario al que pertenecen, 2 personas hacen parte de juventud (2%), 19 a vejez (18%) y el porcentaje más alto es con relación adultez en un 67%. El 13% restante hace parte de 14 personas que no dieron respuesta a esta variable.



Para la variable sociodemográfica, es importante señalar que 26 personas que corresponden al 26%, no respondieron la información o no aplica la variable porque habitan fuera de Bogotá. Con relación a los colaboradores y colaboradoras que dieron respuesta suma el 76%, las localidades donde habitan mayor número son Kennedy, seguido de Engativá y Suba.

	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	2	

De las 20 localidades de Bogotá, habitan en 13, en la siguiente tabla se muestran la información completa:

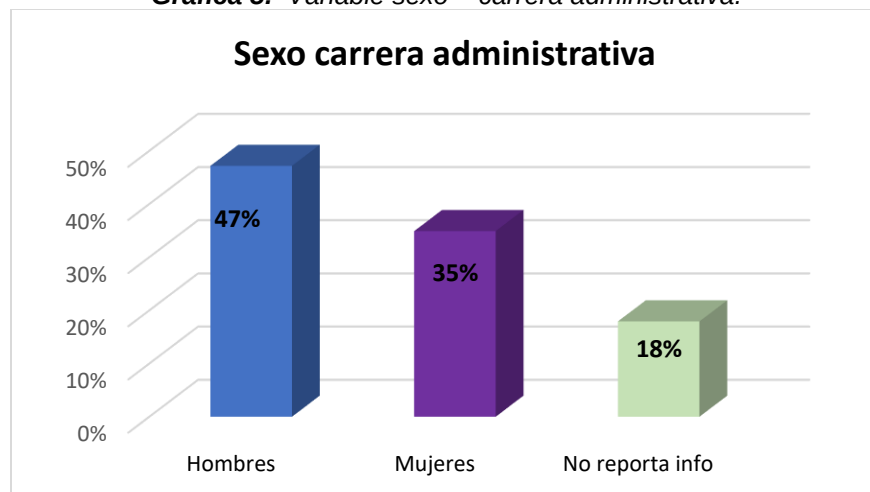
Tabla 7. Variable ubicación – carreras administrativas

Carrera administrativa por localidad	# personas	Porcentaje
1. Usaquén	7	7%
2. Chapinero	2	2%
4. San Cristóbal	3	3%
8. Kennedy	14	13%
16. Puente Aranda	8	8%
9. Fontibón	11	10%
10. Engativá	12	11%
11. Suba	12	11%
13. Teusaquillo	2	2%
14. Los Mártires	4	4%
12. Barrios Unidos	2	2%
15. Antonio Nariño	1	1%
19. Ciudad Bolívar	2	2%
N/A	26	25%
Total general	106	100%

Fuente: Construcción propia, 2025

Finalmente, con relación a la **variable sexo**, **50 son hombres y 37 son mujeres**, mientras que 19 no dieron respuesta, por lo que hay una brecha en los datos ya que no se cuenta con el 100% de los datos frente a esta variable.

Gráfica 5. Variable sexo – carrera administrativa.



Fuente: Construcción propia, 2025

 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	2	

En la siguiente tabla se puede evidenciar las profesiones que acreditan tanto hombres como mujeres:

Tabla 8. Variable ubicación – carreras administrativas

Carrera administrativa por localidad	# mujeres	# hombres
Administración de empresas	3	2
Administración financiera	1	0
Administración pública	1	0
Ciencia de la Información y Bibliotecología	0	2
Comunicación social y periodismo	0	1
Contaduría	2	2
Derecho	3	5
Economía	2	1
Ingeniería Ambiental	1	1
Ingeniería de sistemas	0	2
Ingeniería Civil	6	16
Ingeniería industrial	0	1
Ingeniería de minas	1	0
Ingeniería de transporte y vías	2	4
Ingeniería mecánica	0	2
Ingeniería topografía	0	1
Psicología	2	0
Publicidad	0	1
Trabajo social	2	0
No reporta información	11	9
Total general	37	50

Fuente: Construcción propia, 2025

De esta información se puede evidenciar que el mayor porcentaje de personas profesionales es en ingeniería industrial, y que para el **total de las ingenierías hay 27 hombres mientras que mujeres solamente 10**, mientras que las carreras sociales, a excepción de comunicación social únicamente hay mujeres.

IV. Contratistas – Prestación de Servicios

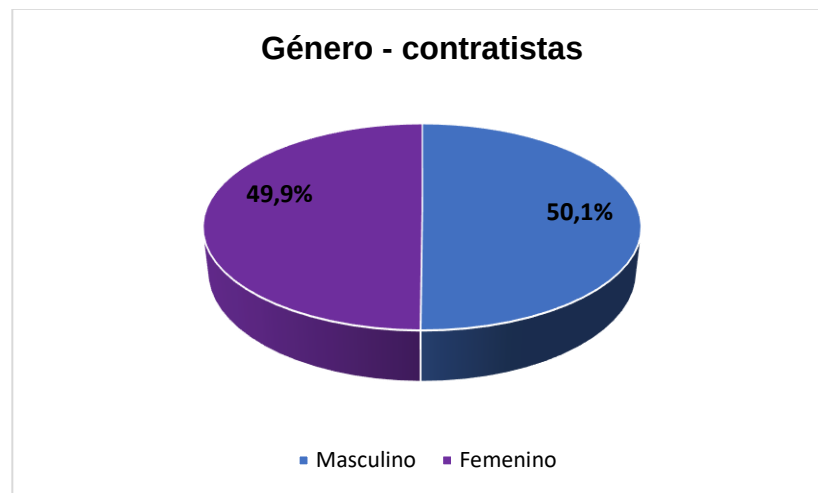
Tal y como lo establece el *Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA*, artículo 32, "son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento

	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	2	

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 2024, la UMV contó con 473 contratistas, de los cuales, con relación a su género, **237 pertenecen a la categoría masculino** y **236 femenino**, vinculadas a 18 dependencias de la entidad desde nivel directivo hasta residentes y personal de obra.

Gráfica 5. Variable género – contratación por prestación de servicios.



Fuente: Construcción propia, 2025

Tal y como se evidencia en la gráfica anterior, para esta modalidad de contratación la entidad **cumple la paridad de género**, esta dinámica responde a su vez al compromiso que tiene la Unidad en el marco del respeto y promoción de los derechos a las mujeres y en respuesta a la implementación del Decreto 332 de 2020, “*Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital*”.

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 9. Relación de contratistas por dependencia UMV

Dependencia	Mujeres	Hombres	Total
Dirección General	7	13	20
Gerencia Administrativa y financiera	39	22	61
Gerencia de Contratación	25	15	40
Gerencia de Infraestructura Rural	8	18	26
Gerencia de Infraestructura Urbana	12	15	27

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	2	

Gerencia de producción	7	15	22
Gerencia para el desarrollo, la calidad y la innovación	8	17	25
Gerencia de maquinaria y equipos	6	14	20
Oficina Asesora de Planeación	5	7	12
Oficina de control interno	6	3	9
Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	49	16	65
Oficina de tecnologías de la información	10	26	36
Oficina asesora jurídica	11	12	23
Oficina de control disciplinario interno	1	2	3
Secretaría General	5	2	7
Subdirección de Intervención de la Infraestructura	10	5	15
Subdirección de Planificación y Conservación	19	26	45
Subdirección de producción y apoyo logístico	8	9	17

Fuente: Construcción propia, 2025

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se puede evidenciar que las dependencias con mayor número de hombres en comparación con las mujeres que ejercen las labores, son los procesos que corresponde a dependencias misionales, lo mismo ocurre con el proceso estratégico Estrategia y Gobierno de TI. Estas diferencias basadas en el sexo, responde en parte a ser una entidad técnica 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), en el que los estudios demuestran que falta mayor participación de mujeres en estas carreras para cerrar las brechas de género.

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

Es importante evidenciar, que para las dependencias que son más administrativas, en el que se ubican la mayoría de los procesos de apoyo y algunos procesos estratégicos, como el caso de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad y Gerencia de contratación, el porcentaje de mujeres contratadas es mucho más alto que los hombres.

De acuerdo con la información suministrada, para el grupo de valor, colaboradores y colaboradoras, este se clasifica en empleados públicos por carrera administrativa, libre

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	2	

nombramiento y remoción, periodo fijo, trabajadores y trabajadoras oficiales, finalmente las personas contratistas, que en segundo nivel por grupo de valor se ubica en este grupo.

Frente a la caracterización realizada, es importante concluir que:

- Para la modalidad de **contratación por prestación de servicios**, se hace necesario incluir otras variables sociodemográficas y diferenciales que permitan tener más datos de las y los contratistas de la entidad. Entre estos, localidad donde habitan, categorizar por rangos etarios y no por edad para un mejor análisis de la información, profesión para tener un análisis de las carreras en las que se emplean hombres y mujeres.
- Con relación a los **empleados públicos**, el 77% son hombres, mientras que sólo un 23% son mujeres de las 206 personas que respondieron la información, esto teniendo en cuenta que se tiene una diferencia en los datos por parte de las 29 que decidieron no responder a esta pregunta, y que no están obligadas a hacerlo.
- Frente a la variable que responde al **grupo etario**, la UMV emplea en mayor porcentaje a personas adultas (adultez: Personas que se encuentran entre los 29 a 59 años), el menor porcentaje se ve reflejado en las personas jóvenes.
- Con relación a la **variable geográfica**, que responde a la ubicación (localidad), con relación a los empleados públicos, estos se localizan en 16 de las 20 localidades de Bogotá, los colaboradores de libre nombramiento y remoción el mayor porcentaje habita en la localidad de Usaquén, mientras que los trabajadores y trabajadoras oficiales habitan en mayor porcentaje en Kennedy, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar. El personal de carrera administrativa por su parte en Kennedy, Engativá y Suba.

5.2 Ciudadanía

De acuerdo con el Documento para el relacionamiento con los grupos de valor de la entidad, la ciudadanía, son los *“Hombres y mujeres 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 relacionamiento**, variable determinada en la *Matriz de caracterización de personas naturales*:

I. Espacios de rendición de cuentas

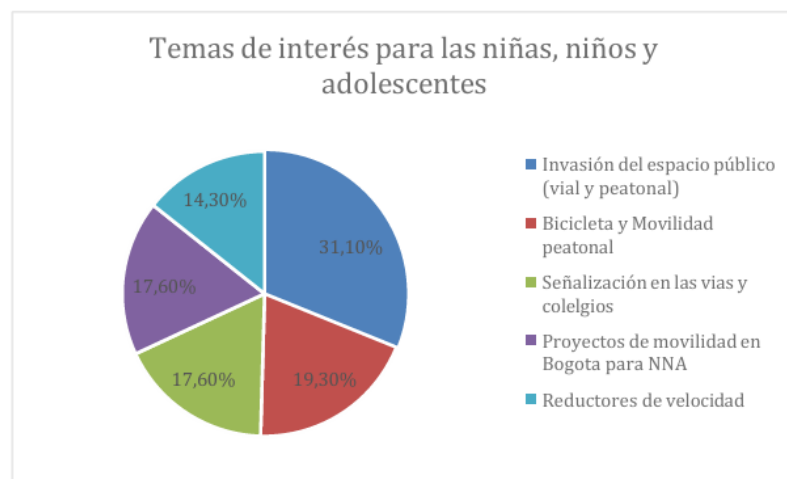
La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de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

 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	2	

De acuerdo con el **Informe Final de Rendición de Cuentas Locales, del Nodo sector Movilidad Distrital de la vigencia 2023**, que se realizaron en el 2024, se cuenta con la siguiente información:

- Se realizó una muestra exclusiva para conocer los intereses de niñas, niños y adolescentes, que posibilitó llegar a ellos y ellas con más elementos que se acercaran a sus intereses particulares, la preocupación mayor se da frente a la invasión del espacio público con un 31,1%, le sigue los temas de bicicleta y peatón; para continuar con señalización y proyectos de movilidad especiales para las 42 43 niñas, niños y adolescentes con un 17,6%

Gráfica 6. Temas de interés para niñas, niños y adolescentes en rendiciones de cuentas.

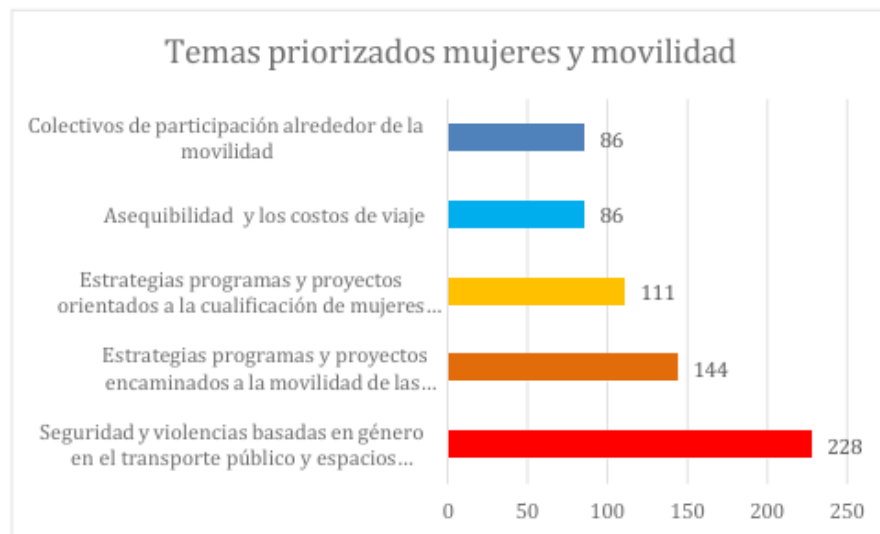


Fuente: Tomado del Informe Final de Rendición de Cuentas Locales, del Nodo sector Movilidad Distrital de la vigencia 2023.

- Por parte de las mujeres, y de acuerdo con las respuestas obtenidas en las 435 encuestas ciudadanas realizadas los temas priorizados para generar un conversatorio con y para las mujeres en todas sus diversidades, con enfoque de género y lenguaje incluyente y no sexista, se muestran los siguientes datos:

 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	2	

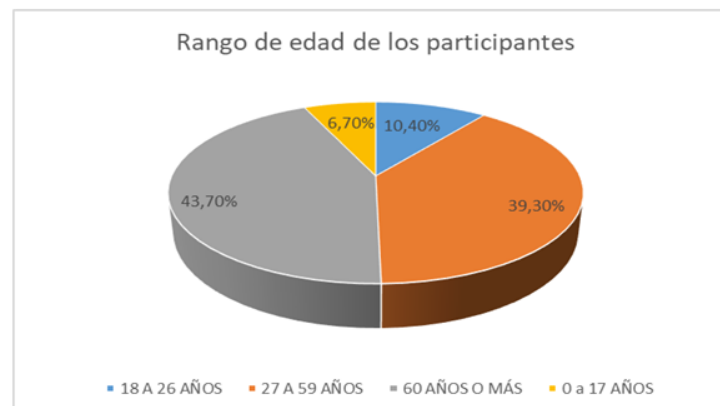
Gráfica 7. Temas priorizados por las mujeres.



Fuente: Tomado del Informe Final de Rendición de Cuentas Locales, del Nodo sector Movilidad Distrital de la vigencia 2023.

- Frente a la variable de rango etario se evidencia que el mayor porcentaje de participación es por parte de las personas mayores de 60 años, seguido de las personas adultas y porcentaje menor con relación a los jóvenes. Hay un porcentaje de niñez, teniendo en cuenta los espacios que se realizaron específicamente con este grupo poblacional.

Gráfica 8. Temas priorizados por las mujeres.



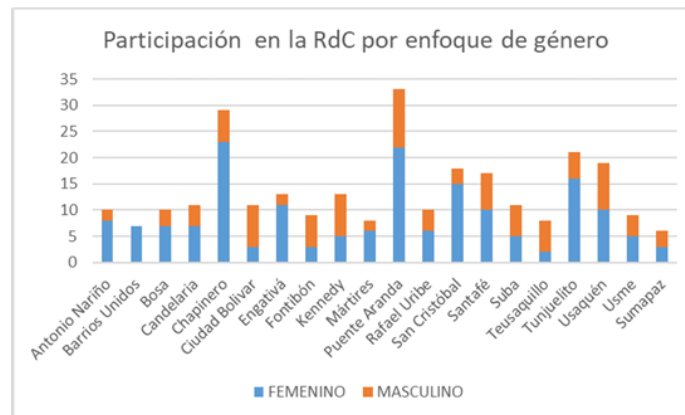
Fuente: Tomado del Informe Final de Rendición de Cuentas Locales, del Nodo sector Movilidad Distrital de la vigencia 2023.

- De acuerdo con el Informe del Nodo, la participación en la rendición de cuentas locales incluyó tanto a mujeres como a hombres en todas las localidades,

 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	2	

destacándose Puente Aranda como la de mayor representación, seguida de Chapinero, Tunjuelito y Usaquén.

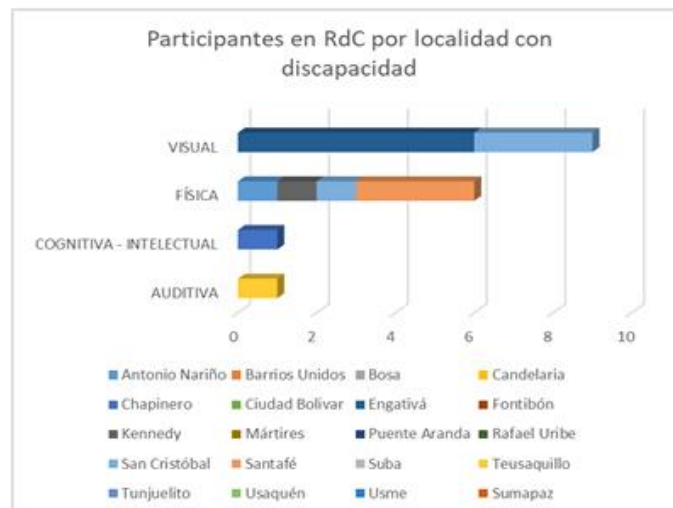
Gráfica 9. Participación con enfoque de género.



Fuente: Tomado del Informe Final de Rendición de Cuentas Locales, del Nodo sector Movilidad Distrital de la vigencia 2023.

- Finalmente, es importante destacar el enfoque diferencial que tiene los espacios de rendición de cuentas del Nodo, las variables con información que permiten evidenciar la participación de personas con discapacidad resulta relevante para determinar una muestra de este grupo de ciudadanos y ciudadanas que ejercen sus derechos a través de su participación:

Gráfica 10. Participación de personas con discapacidad.



Fuente: Tomado del Informe Final de Rendición de Cuentas Locales, del Nodo sector Movilidad Distrital de la vigencia 2023.

II. Espacios de participación ciudadana

 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	2	

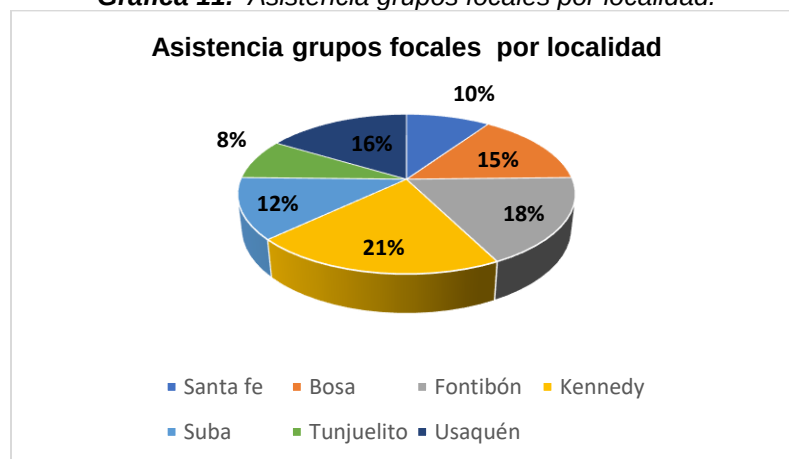
La UMV cuenta con una estrategia para fortalecer y promover la participación ciudadana, desde los **enfoques de género, diferencial y territorial**, ofreciendo espacios que fomenten la corresponsabilidad, el empoderamiento y la participación de los grupos de valor en los procesos relacionados con el espacio público para la movilidad.

Para el desarrollo de estos espacios en el 2024, se dio inicio a una serie de encuentros con la Estrategia de grupos focales, los cuales se llevaron a cabo con un proceso estructurado de **planeación, convocatoria y diálogos**. Cada grupo tuvo una convocatoria de mínimo de cinco (5) personas y un máximo de (10) personas para lograr una escucha activa de todas y todos. Además, se realizó la sistematización de los resultados obtenidos y poder realizar el análisis de esta información y asimismo la elaboración del documento **Estado del Arte “Diagnostico de Participación Ciudadana de Bogotá”**.

Estos espacios contaron con la asistencia de **73 ciudadanas y ciudadanos**, demostrando un compromiso sólido con el diálogo abierto y la colaboración con la comunidad. Es importante destacar el desarrollo de los grupos focales realizados en el marco de la fase diagnóstica de la Estrategia de Participación Ciudadana con enfoque de género, diferencial y territorial en el Distrito. A continuación, se muestran las características de los espacios de participación desarrollados:

- Con relación a la **variable sociodemográfica**, y las localidades donde se ubican las personas participantes, es importante mencionar que la implementación de los grupos focales se realizó en **siete (7) localidades**. Como se observa en la siguiente gráfica, la localidad con mayor participación fue la localidad de **Kennedy con 15 personas**, seguido de **Fontibón con 13 participantes** y **Usaquén donde participaron 12** ciudadanas y ciudadanos. Es importante destacar que las contribuciones de la ciudadanía fueron fundamentales para la elaboración del estado del arte.

Gráfica 11. Asistencia grupos focales por localidad.



Fuente: Construcción propia, 2025

- Frente a la **variable sexo**, se evidencia que en los espacios de participación ciudadana hay una mayor participación por parte de las mujeres (42), que

 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	2	

representan el 58%, la localidad donde más mujeres asistieron a los espacios es Bosa, seguido de Kennedy y Fontibón. Mientras que los hombres tuvieron mayor participación en Kennedy y Usaquén seguido de Fontibón (31) que representan el 42%.

Tabla 10. Participación de hombres y mujeres por localidad

Localidad	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
Santa fe	5	2	7	9.5%
Bosa	8	3	11	15%
Fontibón	7	6	13	18%
Kennedy	7	8	15	20.5%
Suba	5	4	9	12.3%
Tunjuelito	6	0	6	8.2%
Usaquén	4	8	12	16.4%
Total	42	31	73	100%

Fuente: Construcción propia, 2025



Mujeres 58%



Hombres 42%

- Con relación al **rango etario** de las y los participantes es relevante analizar la dinámica que se da entre las localidades frente a la participación de personas jóvenes, adultas y mayores de 60 años, en la siguiente tabla se evidencia que adultez ocupa un 51%, seguido de vejez con el 32% y juventud solamente el 5%, por lo que se hace necesario fortalecer los mecanismos que permitan aumentar la participación con personas jóvenes.

Tabla 11. Participación por localidad de acuerdo al grupo etario.

Localidad	Juventud (14 a 26 años)	Adultez (27 a 59 años)	Vejez (más de 60 años)	Sin información	Total
Santa fe	3	3	1	0	7
Bosa	0	6	0	5	11
Fontibón	0	3	8	2	13
Kennedy	0	12	3	0	15
Suba	0	6	2	1	9
Tunjuelito	0	0	6	0	6
Usaquén	1	7	3	1	12
Total	4 (5%)	37 (51%)	23 (32%)	9 (12%)	73

Fuente: Construcción propia, 2025

 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	2	

- Teniendo en cuenta el enfoque poblacional y diferencial que se tiene en los espacios de participación ciudadana, los formatos a través de los cuales se obtiene la información de las personas participantes consideran la variable de **vulnerabilidad**. Frente a esta variable se evidenció que de las mujeres participantes 4 se identifican como madres cabeza de hogar, 35 participantes no presentan ninguna condición de vulnerabilidad, mientras que 34 participantes no proporcionaron información al respecto.
- El análisis de los grupos focales realizados en distintas localidades reveló una **alta participación de ciudadanos de estrato 1 en Bosa y Fontibón**, mientras que en Santa Fe, Suba y Tunjuelito predominó la asistencia de ciudadanía de estrato 2. Cabe señalar que algunos participantes no especificaron su estrato socioeconómico actual. Estos hallazgos permiten comprender cómo los residentes de diferentes sectores de la ciudad experimentan y valoran los procesos participativos, así como los retos y barreras que enfrentan para involucrarse de manera efectiva.

Acceso a canales

En la fase diagnóstica de la estrategia de Participación Ciudadana, en el desarrollo de los grupos focales, la ciudadanía señaló que, para implementar una estrategia efectiva, es fundamental contar con **mecanismos de comunicación accesibles y eficientes**. En este sentido, destacaron que el uso de tecnologías de comunicación, como redes sociales y **especialmente el WhatsApp**, facilitaría la participación activa de la comunidad y contribuiría a mantenerla bien informada.

Por otro lado, los ciudadanos y ciudadanas resaltan la necesidad de fortalecer la **conexión por los canales presenciales**, al considerarlo más valioso, esta opción cobra especial relevancia para las personas mayores (vejez), quienes a menudo enfrentan dificultades en el uso de plataformas digitales.

Temas de interés

En los espacios realizados por la UAERMV se destacan algunos temas de interés para la ciudadanía como:

- La implementación de un **veedor o vedora en las localidades**, una persona que pueda actuar como canalizador de información relevante garantizando que las voces de la ciudadanía sean representadas y consideradas en la toma de decisiones. Este rol promovería un flujo de comunicación más claro y responsable entre la comunidad y las autoridades, buscando soluciones prácticas a los problemas identificados.
- Articular a las **juntas administradoras locales como voceros de la comunidad**, ya que consideran que esto permitirá una representación más efectiva de las necesidades comunitarias, por lo cual es importante capacitar también a estas

	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	2	

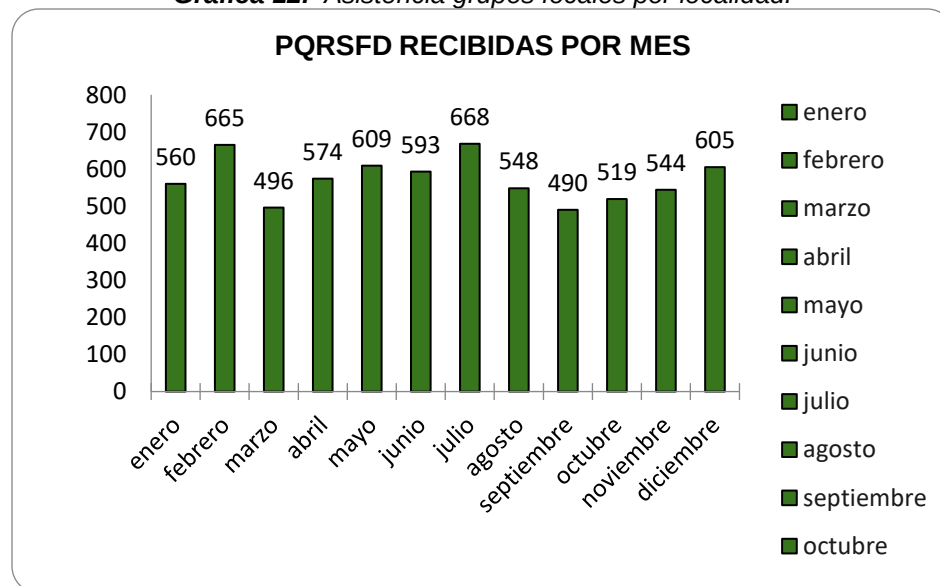
personas voceras, para asegurar una comunicación fluida y clara entre la UAERMV y los residentes.

- Llevar a cabo actividades que fortalezcan la cercanía con la comunidad, anunciándoles con anticipación y comunicando claramente los objetivos de los proyectos, obras y acciones. Esto no sólo fomenta el interés y asegura una mayor asistencia, sino que también mejora la calidad de las interacciones entre la entidad y la ciudadanía.
- La socialización de las intervenciones proyectadas por la UAERMV, como las planeadas para 2025. Esto no solo aumentaría la visibilidad de las acciones de la entidad, sino que también fortalecería la confianza de la comunidad en el proceso de gobernanza.

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.

Gráfica 12. Asistencia grupos focales por localidad.



Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

Durante la vigencia del 2024 la Unidad de Mantenimiento Vial recibió 6.871PQRSFD, de acuerdo con la gráfica se puede evidenciar que, para el tercer trimestre, específicamente

 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	2	

para el mes de julio se vio un incremento en los requerimientos (10%), seguido de los meses febrero y diciembre. Septiembre (5%) y marzo (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 1.000 personas de las 6.871 no reportaron este dato, a continuación, se presenta los resultados obtenidos:

Tabla 12. PQRSFD desagregadas por localidad

PQRSFD Asignadas por localidades	Cantidad	%
SUBA	869	13%
CHAPINERO	619	9%
USAQUÉN	593	8%
ENGATIVÁ	506	7%
CIUDAD BOLÍVAR	431	6%
KENNEDY	430	6%
FONTIBÓN	375	5%
USME	264	3%
SAN CRISTÓBAL	239	3%
BARRIOS UNIDOS	232	3%
BOSA	218	3%
TEUSAQUILLO	216	3%
PUENTE ARANDA	184	2%
RAFAEL URIBE URIBE	146	2%
SANTA FE	118	1%
MÁRTIRES	118	1%
ANTONIO NARIÑO	92	1%
TUNJUELITO	84	1%
SUMAPAZ	50	0%
CANDELARIA	43	0%
SIN INFORMACIÓN	1044	15%
TOTAL	6871	100%

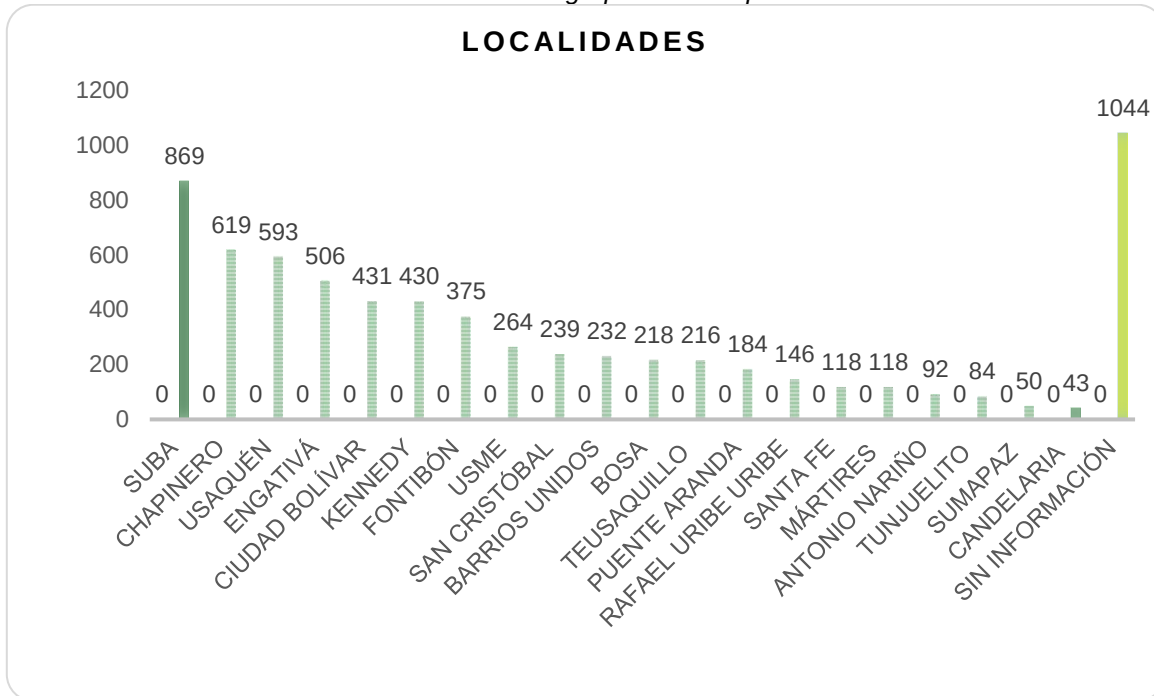
Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

Con el fin de identificar la zona de procedencia de los diversos requerimientos, en **5.827** peticiones se logró identificar la localidad de la que proceden; de acuerdo con esta información se hace notable que las localidades que más presentaron peticiones durante la vigencia 2024 fueron: **Suba** con 869 requerimientos, seguido de **Chapinero** con 619 y en

 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	Versión	2	
	Documento Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés UMV			

tercer lugar **Usaquén** con 593 requerimientos; cabe anotar que en la categoría de **Sin información** tiene un total de **1.044**, (este representa el 15% en la tabla de datos) 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.

Gráfica 13. Asistencia grupos focales por localidad.



Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

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 hizo a partir de trece (13) temas priorizados:

Tabla 13. Temas priorizados de acuerdo con las necesidades

TEMAS	CANTIDAD	%
Solicitud de rehabilitación y/o mantenimiento de vías	5172	75%
Gestión administrativa	693	10%
Información técnica de obras	545	8%
Gestión del talento humano	213	3%
Inconformidad por obra	69	1%
Afectación a malla vial por ejecución de obra	54	1%

 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	2	

Información contractual de obras	56	1%
Inconformidad por trabajos en horario nocturno	7	0%
Información sobre inicio de obras	8	0%
Afectaciones a propiedad privada durante intervenciones	31	0%
Priorización de vías	19	0%
Gestión ambiental	3	0%
Reclamo - habeas data	1	0%
TOTAL	6871	100%

Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

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 2024, se estableció como variable relevante *la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías* situándose como el más reiterativo con un 75%; 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 gestión administrativa con un 10%*; por encima de la información técnica de obras que para la vigencia 2023 fue el tema más consultado.

Para la vigencia 2023 se contaba con 11 temas priorizados, sin embargo, para el 2024 se priorizaron dos variables relevantes: Información contractual de obras y reclamo por habeas data.

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

Tabla 14. PQRSFD por tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
Derecho de petición de interés general	3730	54,29%
Petición entre autoridades	1532	22,30%
Derecho de petición de interés particular	459	6,68%
Solicitud y proposiciones del concejo	459	6,68%
Solicitud de información	269	3,92%
Reclamos	126	1,83%
Solicitud organismos de control	206	3,00%
Solicitud de informes por los congresistas	21	0,31%
Denuncia por actos de corrupción	8	0,12%
Felicitaciones	7	0,10%
Solicitud de copia	47	0,68%
Queja	7	0,10%
TOTAL	6.871	100%

Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

 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	2	

Como se puede analizar en la gráfica y de acuerdo con la clasificación de la tipología de PQRSFD, para la vigencia 2024 el **54,29%** de PQRSFD corresponden a **derecho de petición de interés general**, (3.730 peticiones de esta tipología) 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 rehabilitación y/o mantenimiento de vías**, en el que se ubica en primer lugar la localidad de **Suba**.

Las autoridades dentro de la tipología establecida, ocupa un segundo lugar de ahí que para la actualización de grupos de valor de la UMV 2025-2027, se priorizara este grupo como uno de los actores fundamentales con los que debe tener relacionamiento la UMV.

8. CANALES DE ATENCIÓN

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



Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3
Bogotá D.C. Colombia

Sede principal



(+57) 601-3779555 Ext.1001 -1002

Teléfono - conmutador



atencionalciudadano@umv.gov.co

Correo
institucional

 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	2	

-  **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, específicamente nueve (9) canales. Tal y como se muestra a continuación, el canal de **comunicación Virtual / email** fue el más utilizado por los grupos de valor para exponer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

Tabla 15. Canales presenciales y virtuales de la UMV

Canales	Cantidad	%
Virtual / e-mail	5243	76%
Virtual / Bogotá te escucha	676	10%
Escrito / ventanilla correspondencia	403	6%
Virtual / redes sociales	170	2%
Virtual / chat web	125	2%
Presencial / oficina	104	2%
Presencial / eventos	103	2%
Telefónico	41	0%
Presencial / frentes de obra	6	0%
Total	6871	100%

Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

Por trimestre se puede evidenciar que con relación al **canal virtual / e-mail**, el mayor número de PQRSF recepcionadas fue en el **tercer trimestre** (julio, agosto, septiembre), sin embargo, en 4 de los 9 canales dispuestos por la entidad el **primer trimestre** es el que mantiene mayor demanda por parte de los grupos. Tal y como se muestra en la siguiente la tabla:

Tabla 15. Canales presenciales y virtuales de la UMV

	VIRTUAL / E-MAIL	VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	VIRTUAL / REDES SOCIALES	VIRTUAL / CHAT WEB	PRESENCIAL / OFICINA	PRESENCIAL / EVENTOS	TELEFÓNICO	PRESENCIAL / FRENTES DE OBRA
I TRIM	1086	310	123	104	34	24	18	17	5
II TRIM	1373	161	110	21	43	26	23	18	1
III TRIM	1378	109	111	16	18	23	48	3	0

 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	2	

IV TRIM	1406	96	59	29	30	31	14	3	0
	5243	676	403	170	125	104	103	41	6

Fuente: Componente de servicio a la ciudadanía, 2025

Para consultar la información completa sobre peticiones, quejas, reclamos y denuncias; así como de acceso a la información puede ingresar a los siguientes links:

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

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/#grupos-de-valor> 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 y la Mesa de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.

10. BIBLIOGRAFÍA

SDM. (2025) *Documento sentido 8M – Ocho derechos por la igualdad. Secretaría Distrital de la Mujer.*

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>

UMV. (2024) *Informe de Gestión y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).* Obtenido de <https://www.umv.gov.co/portal/informe-de-pgrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

UMV. (2024) *Informe Canales de Atención a la Ciudadanía.* Obtenido de <https://www.umv.gov.co/portal/informe-canales-de-atencion-a-la-ciudadania/>

UMV. (2024) *Informe de Participación Ciudadana (Enero-Diciembre 2024)*
<https://www.umv.gov.co/portal/resultados-participacion-ciudadana/>

 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	2	

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por	Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:	Aprobado:
Kelly Johana Garay Moreno		
Acompañamiento Asesor OAP:		
Cristina Elizabeth Sierra Profesional/Proceso DES	Firma: JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO Jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía 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	EDGAR ALONSO FORERO CASTRO Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se actualiza toda la información con relación a los datos y características de los colaboradores y colaboradoras, de acuerdo con la gestión realizada en la vigencia 2024. Para esta caracterización no se realizó análisis de información para el grupo de valor proveedores.	Marzo 2025	EDGAR ALONSO FORERO CASTRO Jefe Oficina Asesora de Planeación