



**UMV**  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) I TRIMESTRE 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Abril 2025



UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                              | 3  |
| 2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025 .....   | 4  |
| 3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES .....                                              | 4  |
| 4. TEMAS .....                                                                     | 5  |
| 5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA.....                                     | 7  |
| 6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN .....                                              | 8  |
| 7. PQRSFD POR LOCALIDADES .....                                                    | 9  |
| 8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA .....                                      | 10 |
| 9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD .....                                                  | 10 |
| 10. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2023 A 2025 ..... | 11 |
| 11. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA.....                                                | 12 |
| 12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO .....                                   | 13 |
| 13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....                                  | 13 |
| 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....                                   | 15 |
| 15. CONCLUSIONES .....                                                             | 16 |
| 16. RECOMENDACIONES.....                                                           | 17 |

**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



## 1. INTRODUCCIÓN

En el actual informe se registra el seguimiento y control a los requerimientos atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial –UAERMV, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2025, tiempo en el cual se gestionaron peticiones ciudadanas y peticiones entre autoridades.

Adicionalmente, las acciones descritas a continuación se alinean conjuntamente con las acciones en materia de atención y servicio a la ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y de la Dirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. Igualmente, se avanza en la consecución de objetivos bajo 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 del Servicio a la Ciudadanía – PPDSC.

Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio basada en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas que se emiten. Por otra parte, durante este trimestre se lograron alinear los esfuerzos en materia de atención a las peticiones con los criterios de coherencia, claridad calidez y oportunidad, realizando sensibilización a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2025 del período enero a marzo de 2025, efectuando seguimiento con corte a **09 de abril de 2025**, para efectos de control y seguimiento a las respuestas.

**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

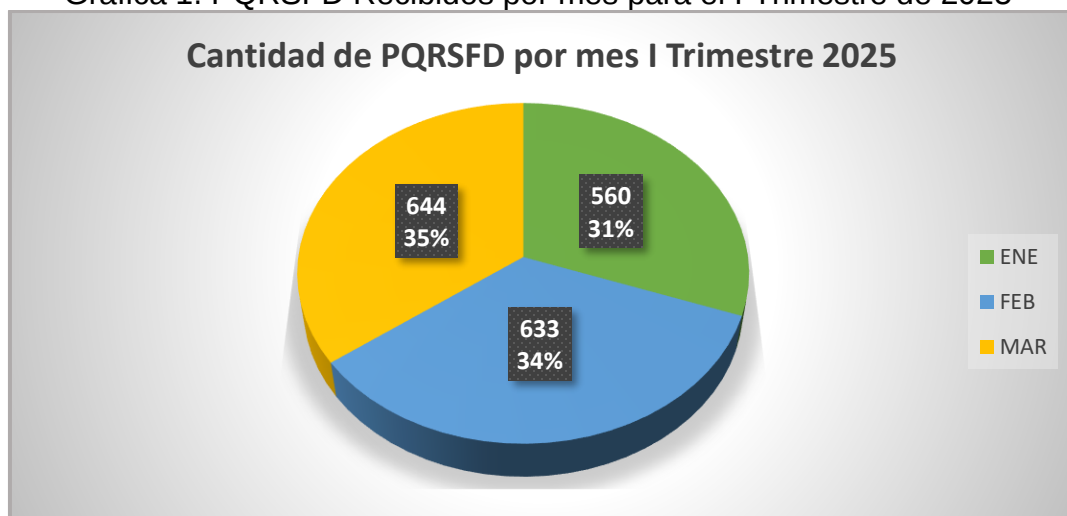
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co

## 2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, durante el primer trimestre recibió un total de **1837** peticiones, las cuales 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 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

Tabla N°1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2025

| MES          | CANTIDAD    | %           |
|--------------|-------------|-------------|
| ENERO        | 560         | 30%         |
| FEBRERO      | 633         | 34%         |
| MARZO        | 644         | 35%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1837</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía corte a 31/03/2025

Comparando los tres meses, se observa que el mes de marzo es el que presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

## 3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 1837 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2025, **(1072)** el 58% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(383)** el 21% corresponden a Peticiones entre Autoridades, **(155)** el

**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

8% corresponden a Propositiones del Concejo, **(94)** el 5% corresponden a Petición de interés Particular, **(78)** el 4% corresponden a Solicitud de información y las **(55)** peticiones restantes, corresponden a reclamos, solicitud de Organismos de Control, solicitud de informes por los Congresistas, solicitud de copia, denuncia por actos de corrupción y felicitaciones.

Tabla N° 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología I Trimestre 2025

| TIPO DE PETICIÓN                           | TOTAL       | %           |
|--------------------------------------------|-------------|-------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL     | 1072        | 58%         |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES                 | 383         | 21%         |
| SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO      | 155         | 8%          |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR  | 94          | 5%          |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                   | 78          | 4%          |
| RECLAMOS                                   | 27          | 1%          |
| SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL            | 16          | 1%          |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 6           | 0%          |
| SOLICITUD COPIA                            | 4           | 0%          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN           | 1           | 0%          |
| FELICITACIONES                             | 1           | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>1837</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

Durante el periodo del informe, el Derecho de Petición de Interés General fue la variable más relevante, debido a la misionalidad y competencia de la UAERMV. Las peticiones recibidas se centraron en necesidades colectivas de las localidades del Distrito Capital, principalmente solicitudes de intervención vial en diferentes barrios. Además, las Peticiones entre Autoridades destacaron como una tipología importante, lo que refleja la relevancia de la relación interinstitucional para dar respuestas claras y de calidad a la comunidad.

**3.1 Denuncias por Actos de Corrupción:** A partir del reporte generado por parte del componente de Servicio a la Ciudadanía en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, se recibió una denuncia por posibles actos de corrupción.

#### 4. TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el tercer trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

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

Tabla N° 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema I Trimestre 2025

| TEMAS                                                                      | TOTAL       | %           |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS                      | 1335        | 73%         |
| INFORMACION TECNICA DE OBRAS                                               | 112         | 6%          |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA                                                     | 100         | 5%          |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE ANDENES Y ESPACIO PÚBLICO | 80          | 4%          |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                                 | 68          | 4%          |
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS                                          | 45          | 2%          |
| SOLICITUD DE SEÑALIZACIÓN                                                  | 42          | 2%          |
| INCONFORMIDAD POR OBRA                                                     | 19          | 1%          |
| AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA                              | 18          | 1%          |
| PRIORIZACIÓN DE VÍAS                                                       | 8           | 0%          |
| AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES                    | 6           | 0%          |
| SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE CICLORUTAS                | 2           | 0%          |
| INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO                             | 2           | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                                                               | <b>1837</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 73%, seguido por la Información Técnica de Obras con un 6%, en tercer lugar, la Gestión Administrativa con un 5%. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo; 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”.

**4.1 Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos:** Durante el período analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con inconformidad por obra con un total de 16 peticiones, seguido de afectaciones a propiedad privada durante intervenciones con 5 peticiones, en tercer lugar, la afectación a malla vial por ejecución de obra y la inconformidad por trabajos en horario nocturno con 2 peticiones (ver gráfica 2).

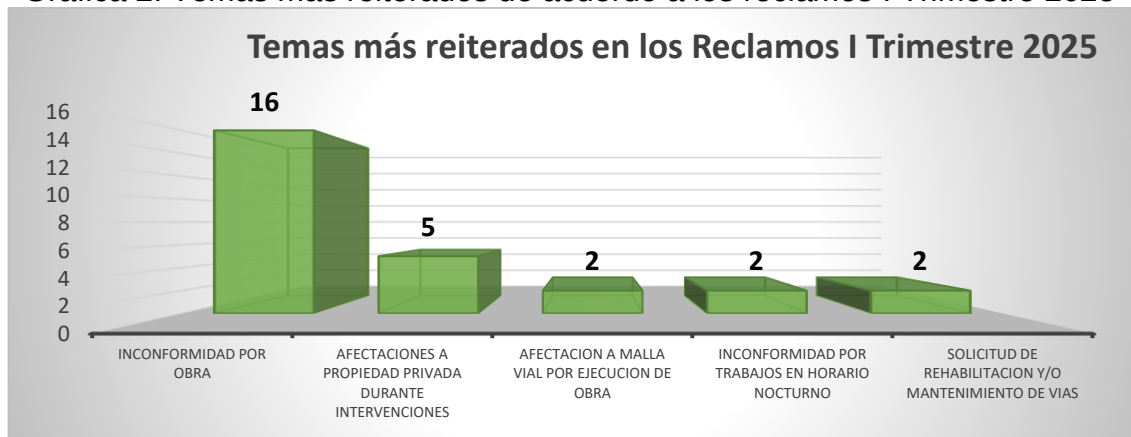
**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**Sede principal - Atención al Ciudadano**

**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

Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos I Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 460 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de enero 134, febrero 144 y marzo 182 (ver tabla 4).

Tabla N° 4. Peticiones trasladadas por no competencia

| ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ   | CANTIDAD |
|--------------------------------|----------|
| SECRETARÍA DE GOBIERNO         | 235      |
| IDU                            | 101      |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP           | 48       |
| SECRETARÍA DE MOVILIDAD        | 48       |
| UAESP                          | 4        |
| TRANSMILENIO                   | 3        |
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN       | 3        |
| SECRETARÍA DEL HABITAT         | 3        |
| IDIGER                         | 3        |
| FONCEP                         | 2        |
| EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.   | 1        |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | 1        |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS     | 1        |
| ENEL COLOMBIA S.A E.S.P        | 1        |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE      | 1        |
| SECRETARÍA DE SALUD            | 1        |

**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

| ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ       | CANTIDAD   |
|------------------------------------|------------|
| SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL   | 1          |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | 1          |
| IDRD                               | 1          |
| CATASTRO                           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>460</b> |

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 31/03/2025

## 6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. La tabla muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recibidas a través de cada uno.

Tabla N° 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención I Trimestre 2025

| CANALES                              | TOTAL       | %           |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| VIRTUAL / E-MAIL                     | 1508        | 82%         |
| VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA          | 121         | 7%          |
| VIRTUAL / REDES SOCIALES             | 64          | 3%          |
| ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA | 42          | 2%          |
| VIRTUAL / CHAT WEB                   | 36          | 2%          |
| PRESENCIAL / OFICINA                 | 27          | 1%          |
| TELEFÓNICO                           | 23          | 1%          |
| PRESENCIAL / EVENTOS                 | 16          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>1837</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 82% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 7%, y, en tercer lugar, el virtual / redes sociales con un 3%.

**5.1 Chat Virtual:** Durante el primer trimestre de 2025 se realizó seguimiento al funcionamiento del chat virtual, con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mejorando los canales de atención, brindando información y orientación en tiempo real a ciento doce (112) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 14 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos 9 segundos y 8 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el primer trimestre se recibieron a través de este canal 36 peticiones (ver tabla 6).

**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

Tabla N° 6. Reporte Chat Virtual – I Trimestre 2025

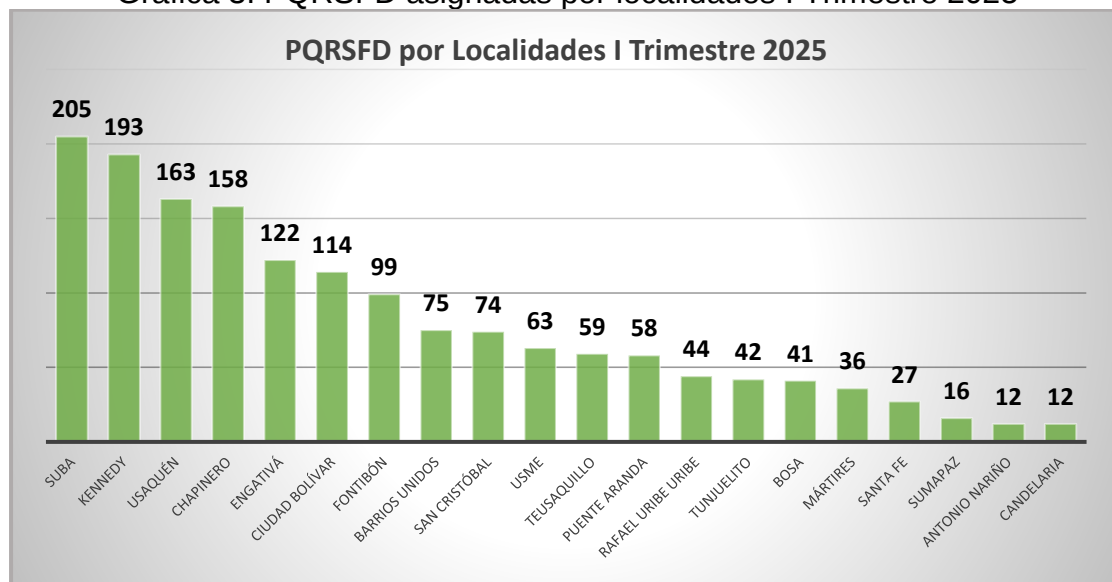
| Reporte Chat Virtual UMV I Trimestre 2025                     |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Fecha de inicio: 01.01.2025 Fecha de finalización: 31.03.2025 |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
|                                                               |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
| Informe global por sitios                                     |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
|                                                               |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
| Sitio                                                         | Chats<br>aceptados | Llamadas<br>aceptadas | Chats<br>perdidos                  | Llamadas<br>perdidas | Chats<br>aceptados sin<br>respuesta del<br>agente | Mensajes sin<br>conexión |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
| Chat Virtual UMV                                              | 112                | 0                     | 3                                  | 0                    | 3                                                 | 4                        |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
| TOTAL                                                         | 112                | 0                     | 3                                  | 0                    | 3                                                 | 4                        |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
|                                                               |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
|                                                               |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
| Reporte general de chats por agente                           |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
|                                                               |                    |                       |                                    |                      |                                                   |                          |                                   |                              |                                                      |                                                |                             |                             |                        |
| agente                                                        | Chats<br>aceptados | Llamadas<br>aceptadas | Chats<br>aceptados<br>transferidos | Chats<br>rechazados  | Chats<br>aceptados sin<br>respuesta del<br>agente | Mensajes sin<br>conexión | Tiempo<br>conectado<br>(hh:mm:ss) | Tiempo<br>ausente<br>(h:m:s) | Promedio de<br>primera<br>respuesta (en<br>segundos) | Duración<br>promedio del<br>chat<br>(hh:mm:ss) | Calificaciones<br>positivas | Calificaciones<br>negativas | Bloqueo<br>de clientes |
| Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)         | 112                | 0                     | 0                                  | 0                    | 3                                                 | 4                        | 677:07:54                         | 799:17:32                    | 74                                                   | 0:08:09                                        | 8                           | 12                          | 0                      |
| Ariel Cortes(arcortes1@hotmail.com)                           | 0                  | 0                     | 0                                  | 0                    | 0                                                 | 0                        | 03:21:15                          | 00:00:00                     | 0                                                    | 00:00:00                                       | 0                           | 0                           | 0                      |
| TOTAL                                                         | 112                | 0                     | 0                                  | 0                    | 3                                                 | 4                        | 28d 08:29:09                      | 33d 07:17:32                 | 74                                                   | 0:08:09                                        | 8                           | 12                          | 0                      |

Fuente: Reporte Chat virtual I Trimestre 2025 – Web Master, corte a 31/03/2025

## 7. PQRSFD POR LOCALIDADES

A continuación, se relaciona la participación de la ciudadanía por localidad en las peticiones radicadas durante el primer trimestre de 2025 (ver gráfica 3).

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades I Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

**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

De acuerdo con la información suministrada por la ciudadanía se estableció que las localidades que más peticiones presentaron fueron: Suba con 205 peticiones el 11,2%, Kennedy con 193 el 10,5% Usaquén con 163 el 8,9%, Chapinero con 158 el 8,6%, Engativá con 122 el 6,6% y Ciudad Bolívar con 114 el 6,2%. Para este periodo, solo 1.613 ciudadanos(as) registraron la información de localidad, lo que corresponde al 88% del total de las peticiones radicadas en la entidad para el primer trimestre.

## 8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la UAERMV, éstas fueron asignadas por competencia a las dependencias (ver tabla 7).

Tabla N° 7. Asignación de peticiones por dependencia I Trimestre 2025

| DEPENDENCIA                                                | TOTAL       | %           |
|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 120 - Subdirección de Planificación y Conservación         | 1279        | 70%         |
| 140 - Oficina Jurídica                                     | 246         | 13%         |
| 132 - Gerencia de Infraestructura Urbana                   | 143         | 8%          |
| 113 - Talento Humano                                       | 68          | 4%          |
| 115 - Gerencia de Contratación                             | 27          | 2%          |
| 190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura   | 18          | 1%          |
| 131 - Gerencia de Producción                               | 15          | 1%          |
| 130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico         | 12          | 1%          |
| 192 - Gerencia de Infraestructura Rural                    | 10          | 1%          |
| 150 - Oficina Asesora de Planeación                        | 5           | 0%          |
| 118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad | 3           | 0%          |
| 172 - Tesorería                                            | 3           | 0%          |
| 100 - Dirección General                                    | 2           | 0%          |
| 117 - Recursos Físicos                                     | 2           | 0%          |
| 110 - Secretaría General                                   | 2           | 0%          |
| 180 - Oficina de Control Disciplinario Interno             | 1           | 0%          |
| 134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos                     | 1           | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>1837</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el primer trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1279**, seguido por la Oficina Jurídica con **246**, en tercer lugar, la Gerencia de Infraestructura Urbana con **143** y, en cuarto lugar, Talento Humano con **68**.

## 9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 1678

**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

peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 91% del total de los requerimientos, el 2% fueron resueltos extemporáneamente y el 7% restante se encuentra pendiente de respuesta (ver tabla 8).

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

| DEPENDENCIA                                                | CUMPLE<br>91% | NO CUMPLE<br>2% | PENDIENTE<br>DE<br>RESPUESTA<br>7% | TOTAL       |
|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------|-------------|
| 120 - Subdirección de Planificación y Conservación         | 1154          | 20              | 105                                | 1279        |
| 140 - Oficina Jurídica                                     | 234           | 9               | 3                                  | 246         |
| 132 - Gerencia de Infraestructura Urbana                   | 128           | 0               | 15                                 | 143         |
| 113 - Talento Humano                                       | 65            | 1               | 2                                  | 68          |
| 115 - Gerencia de Contratación                             | 27            | 0               | 0                                  | 27          |
| 190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura   | 18            | 0               | 0                                  | 18          |
| 131 - Gerencia de Producción                               | 12            | 1               | 2                                  | 15          |
| 130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico         | 12            | 0               | 0                                  | 12          |
| 192 - Gerencia de Infraestructura Rural                    | 10            | 0               | 0                                  | 10          |
| 150 - Oficina Asesora de Planeación                        | 4             | 0               | 1                                  | 5           |
| 118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad | 3             | 0               | 0                                  | 3           |
| 172 - Tesorería                                            | 3             | 0               | 0                                  | 3           |
| 100 - Dirección General                                    | 2             | 0               | 0                                  | 2           |
| 117 - Recursos Físicos                                     | 2             | 0               | 0                                  | 2           |
| 110 - Secretaría General                                   | 2             | 0               | 0                                  | 2           |
| 180 - Oficina de Control Disciplinario Interno             | 1             | 0               | 0                                  | 1           |
| 134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos                     | 1             | 0               | 0                                  | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>1678</b>   | <b>31</b>       | <b>128</b>                         | <b>1837</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/04/2025

## 10. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2023 A 2025

En comparación con la vigencia de 2023, se registró un aumento significativo en el cierre oportuno de peticiones, al pasar de un 91% a un 97% en 2024. Sin embargo, en el primer trimestre de 2025, se observa una disminución de 6 puntos porcentuales. Por lo tanto, es fundamental continuar con el seguimiento y acompañamiento a las

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

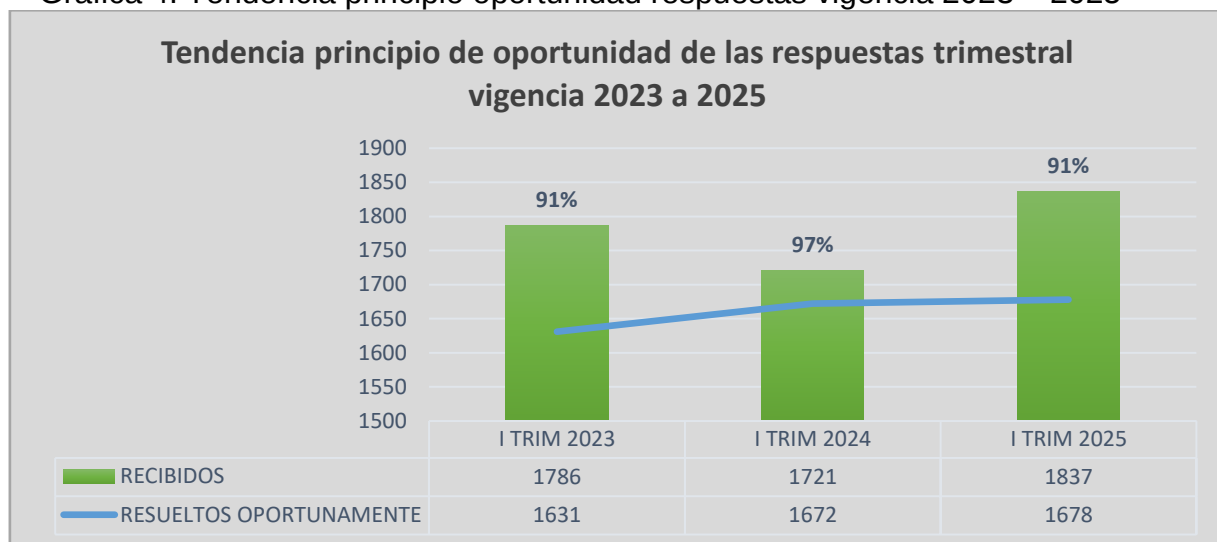
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co

dependencias para garantizar la oportunidad de las peticiones ciudadanas a través de acciones y planes específicos dentro de la entidad. (ver gráfica 4).

Gráfica 4: Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2023 – 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/04/2025

## 11. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

Para este período, se evidencia la capacidad de gestión de la UAERMV, a partir de los días que la Entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad (ver tabla 9).

Tabla 9. Días promedio de respuesta por tipo de petición, Ley 1755 de 2015

| TIPO DE PETICIÓN                           | DÍAS LEGALES | PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS) |
|--------------------------------------------|--------------|------------------------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL     | 15           | 7                            |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR  | 15           | 11                           |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN           | 15           | 5                            |
| RECLAMOS                                   | 15           | 9                            |
| FELICITACIONES                             | 15           | 2                            |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                   | 10           | 7                            |
| SOLICITUD COPIA                            | 10           | 7                            |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES                 | 10           | 6                            |
| SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO      | 10           | 6                            |
| SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL            | 10           | 5                            |
| SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 5            | 5                            |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

**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

## 12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a las respuestas con corte a 09 de abril de 2025, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones I Trimestre 2025

| ESTADO PQRSFD                                     | Cantidad    | %           |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Con respuesta dentro de términos                  | 1678        | 91%         |
| En trámite, dentro de términos para dar respuesta | 128         | 7%          |
| Con acuse de recibo extemporáneo                  | 26          | 1%          |
| Respondida fuera de términos                      | 5           | 0%          |
| Vencida y sin respuesta                           | 0           | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>1837</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/04/2025

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre, se evidencia que **1678** peticiones corresponden al 91% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **128** es decir el 7% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **26** requerimientos, es decir el 1% presentan acuse de recibo extemporáneo y **5** requerimientos, es decir el 0% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

## 13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **1678** peticiones que ingresaron durante el primer trimestre, **1678** ya tienen respuesta, **111** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **2** peticiones de 10 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **11** peticiones entre autoridades se encuentran en trámite y dentro de términos, **3** peticiones del Concejo se encuentran en trámite y dentro de términos, **1** petición de Organismos de Control se encuentra en trámite y dentro de términos, **26** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica, Talento Humano y Gerencia de Producción **5** peticiones están respondidas fuera de términos por parte de Oficina Jurídica (ver tabla 11).

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

Tabla 11. Estado de las peticiones por dependencia

| Dependencia                                                | Extemporánea o sin Respuesta | En trámite, dentro de términos para dar Respuesta | Con Respuesta dentro de Términos | Total Peticiones por Dependencia | %           | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 120 - Subdirección de Planificación y Conservación         | 20                           | 105                                               | 1154                             | 1279                             | 70%         | Revisión con corte a 09/04/2025:<br>1) Siete (7) Peticiones de Interés General, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120012152, 20251120031432, 20251120031942, 20251120032612, 20251120033842, 20251120035902, 20251120036602.<br>2) Una (1) Petición de solicitud de información, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120035202.<br>3) Once (11) Peticiones entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120010552, 20251120018712, 20251120022352, 20251120029602, 20251120034642, 20251120034972, 20251120035952, 20251120038232, 20251120038252, 20251120038932, 20251120040362.<br>4) Una (1) Petición del Concejo, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120034032. |
| 140 - Oficina Jurídica                                     | 9                            | 3                                                 | 234                              | 246                              | 13%         | Revisión con corte a 09/04/2025:<br>1) Una (1) Petición entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120024242, 20251120037812.<br>2) Dos (2) Peticiones del Congreso, respondidas fuera de términos Rad: 20251120023692, 20251120037812.<br>2) Seis (6) Peticiones del Concejo, de las cuales tres se encuentran respondidas fuera de términos Rad: 20251120030842, 20251120034012, 20251120035382 y tres presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120005472, 20251120008402, 20251120041562.                                                                                                                                                                                        |
| 132 - Gerencia de Infraestructura Urbana                   | 0                            | 15                                                | 128                              | 143                              | 8%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 113 - Talento Humano                                       | 1                            | 2                                                 | 65                               | 68                               | 4%          | Revisión con corte a 09/04/2025:<br>1) Una (1) Petición de Interés Particular, con acuse de recibo extemporáneo Rad 20251120006832.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 115 - Gerencia de Contratación                             | 0                            | 0                                                 | 27                               | 27                               | 1%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura   | 0                            | 0                                                 | 18                               | 18                               | 1%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 131 - Gerencia de Producción                               | 1                            | 2                                                 | 12                               | 15                               | 1%          | Revisión con corte a 09/04/2025:<br>1) Una (1) Petición entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120009232.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico         | 0                            | 0                                                 | 12                               | 12                               | 1%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 192 - Gerencia de Infraestructura Rural                    | 0                            | 0                                                 | 10                               | 10                               | 1%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 150 - Oficina Asesora de Planeación                        | 0                            | 1                                                 | 4                                | 5                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad | 0                            | 0                                                 | 3                                | 3                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 172 - Tesorería                                            | 0                            | 0                                                 | 3                                | 3                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 100 - Dirección General                                    | 0                            | 0                                                 | 2                                | 2                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 117 - Recursos Físicos                                     | 0                            | 0                                                 | 2                                | 2                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 110 - Secretaría General                                   | 0                            | 0                                                 | 2                                | 2                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 180 - Oficina de Control Disciplinario Interno             | 0                            | 0                                                 | 1                                | 1                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos                     | 0                            | 0                                                 | 1                                | 1                                | 0%          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Total</b>                                               | <b>31</b>                    | <b>128</b>                                        | <b>1678</b>                      | <b>1837</b>                      | <b>100%</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/04/2025

**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

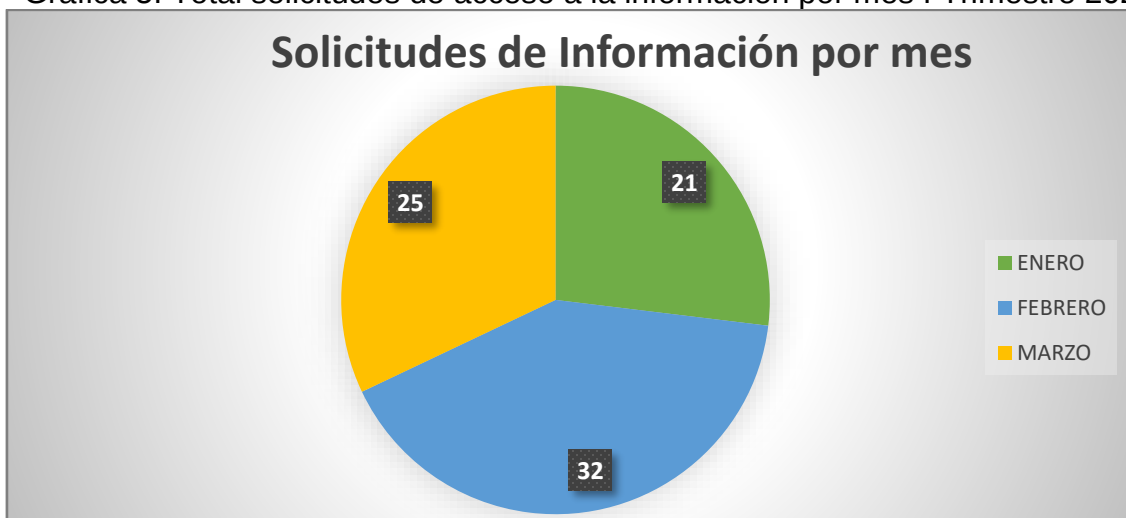
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co

## 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el primer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **78** solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, sin evidenciarse que se haya negado la información; todas estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran respondidas (ver gráfica 5).

Gráfica 5: Total solicitudes de acceso a la información por mes I Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

**13.1 Temas solicitudes acceso información:** Se presenta la distribución de las solicitudes de información, de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el primer trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información técnica de obras con un 47%, seguido por la Gestión Administrativa con un 24% y, en tercer lugar, la Información Contractual de Obras con un 16% (ver tabla 12).

Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información I trimestre 2025

| TEMAS                             | TOTAL     | %           |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS | 42        | 54%         |
| INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS      | 24        | 31%         |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA            | 7         | 9%          |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO        | 4         | 5%          |
| PRIORIZACION DE VIAS              | 1         | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2025

**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



UNIDAD DE  
**MANTENIMIENTO VIAL**



## 15. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **1837** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta oportuna **1678**, de manera extemporánea **31**, en trámite y dentro de términos para dar respuesta hay **128**, lo que refleja una oportunidad en las respuestas del 91%.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 1837 peticiones y durante el cuarto trimestre de 2024 1668 peticiones, aumentando la cifra en 169 con respecto al trimestre anterior.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 1837 peticiones y durante el primer trimestre de 2024 1721 peticiones, aumentando la cifra en 116 con respecto al primer trimestre de la vigencia anterior.
- ✓ De las 1837 peticiones que ingresaron en el primer trimestre, la dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1154, lo que representa el 63% del total de peticiones con respuesta en el período de análisis, seguido por la Oficina Jurídica con 234, que corresponde a un 13%. Acorde a lo anterior se puede evidenciar que estas dos dependencias respondieron el 76% de las peticiones gestionadas en la entidad.
- ✓ Se registraron un total de 1454 peticiones correspondientes a las tipologías de Derecho de Petición de Interés General y Petición entre Autoridades, representando el 79% del total de peticiones recibidas en el primer trimestre.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días Ley 1755 de 2015 y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este trimestre se brindó atención a través del canal presencial en la Sede Administrativa y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico.
- ✓ Durante el primer trimestre de 2025 se realizó una jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

**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

## 16. RECOMENDACIONES

✓ Se solicita a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos, tomar acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad, teniendo en cuenta lo establecido en Resolución 1048 de 2023 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad; ya que para este trimestre cuatro (4) dependencias las gestionaron fuera de los términos, de las cuales trece (13) corresponden a peticiones entre autoridades, ocho (8) a Peticiones de Interés General, siete (7) a Peticiones del Concejo, dos (2) a peticiones del Congreso y una (1) Petición de Información.

✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana y Subdirección de Planificación y Conservación, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones, afectaciones a malla vial por ejecución de obra e inconformidad por trabajos en horario nocturno; con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes dirigidas a optimizar la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.

✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).

✓ Se recomienda acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Servicio a la Ciudadanía a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.

✓ Se solicita a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. En caso de que por omisión o error se envíe desde otro correo, se adjunte la prueba de envío en Orfeo.

✓ Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

✓ Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el

**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

petionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRP-FM-003-V1, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano ([atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención a la Ciudadanía.

✓ Se recomienda tener presente que cuando se trate de una petición que no sea competencia de la UAERMV y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remititorio al petionario.

✓ Se recomienda que todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro deben tener asignación de un número consecutivo del sistema de gestión documental Orfeo, de igual manera un número de salida.

✓ Continuar con la articulación interna entre los enlaces de las dependencias y el componente de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente las peticiones.

✓ A continuación, se relacionan los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Tabla N° 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones

| Modalidad                                 | Tiempo de Respuesta |
|-------------------------------------------|---------------------|
| Derecho de Petición de Interés General    | 15 días hábiles     |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15 días hábiles     |
| Queja                                     | 15 días hábiles     |
| Reclamo                                   | 15 días hábiles     |
| Sugerencia                                | 15 días hábiles     |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | 15 días hábiles     |
| Felicitación                              | 15 días hábiles     |
| Solicitud de acceso a la información      | 10 días hábiles     |
| Solicitud de copias                       | 10 días hábiles     |
| Consulta                                  | 30 días hábiles     |

Fuente: Ley 1755 de 2015

**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)

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

Tabla N° 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

| Modalidad                                          | Tiempo de Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peticiones entre Autoridades                       | Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.                                                                                                                                                                                                        |
| Solicitud de informes por los concejales           | Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción                                                                                                                                                                          |
| Solicitud de informes por los Congresistas         | Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.                                                                                                                                                                                           |
| Peticiones de solicitudes de Organismos de Control | Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud. |

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 1 [https://www.umd.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001\\_V1\\_Procedimiento\\_Gestion\\_de\\_Requerimientos\\_PQRSFD.xls](https://www.umd.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001_V1_Procedimiento_Gestion_de_Requerimientos_PQRSFD.xls) y la Resolución 1048 de 2023 *“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”*.

Proyectó: Angela Liliana Malagon Morales  
Revisó: Andrea del Pilar Zambrano Barrios  
Aprobó: José Fernando Franco Buitrago

**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@umd.gov.co