



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD I TRIMESTRE 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Abril 2025

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2025.....	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2025	5
3.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	6
3.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	7
3.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	7
3.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	8
3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2025.....	9
IV. CONCLUSIONES	10
V. RECOMENDACIONES.....	10

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

I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

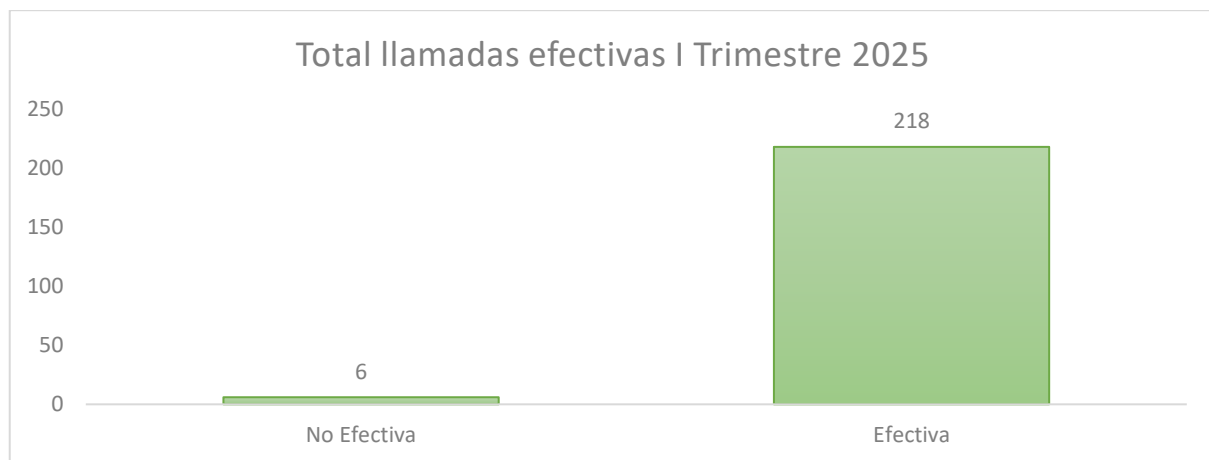
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2025



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2025

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), consideramos esencial la participación activa de la ciudadanía, ya que su retroalimentación es clave para optimizar nuestros servicios. Por este motivo, durante el primer trimestre de 2025, realizamos un seguimiento riguroso de las respuestas recibidas a través de PQRSFD, con un total de **218** llamadas telefónicas a la ciudadanía, lo que refleja nuestro compromiso con la mejora continua.

Cada una de las llamadas fueron efectivas, sin que se presentaran comentarios negativos o despectivos por parte de la ciudadanía al ser informados de nuestra identidad como entidad. En cambio, logramos obtener respuestas constructivas y enriquecedoras. Sin embargo, más allá de cumplir con un simple seguimiento, queremos enfatizar los beneficios que este proceso trae consigo, tanto para la ciudadanía como para la UAERMV, al participar en estas encuestas:

Mejora continua: Las respuestas obtenidas nos brindan información valiosa para identificar oportunidades y optimizar nuestros servicios de atención y procesos administrativos. Esto nos permite implementar mejoras que resulten en una atención más eficiente, rápida y satisfactoria para la ciudadanía, garantizando que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna y adecuada.

Transparencia: La participación de la ciudadanía en nuestras encuestas refuerza nuestra transparencia y compromiso, podemos mantenernos enfocados en cumplir con nuestras metas institucionales, promoviendo una gestión responsable y alineada con los intereses ciudadanos.

Fortalecimiento del diálogo: Nuestro objetivo es establecer una comunicación clara y abierta con la ciudadanía. Al participar en nuestras encuestas, cada respuesta ayuda a fortalecer 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

diálogo continuo, promoviendo la colaboración y el entendimiento mutuo. Esto nos permite mejorar constantemente la calidad de los trámites que ofrecemos.

Reconocimiento y agradecimiento: Valoramos mucho el tiempo y el esfuerzo que la ciudadanía dedica al participar en nuestras encuestas. Su compromiso es clave para nuestro trabajo, y, como agradecimiento, continuamos esforzándonos por cumplir con sus expectativas y necesidades de la mejor manera, buscando generar un impacto positivo y duradero en la comunidad.

A continuación, se desglosa la cantidad de llamadas realizadas por mes en el I Trimestre de 2025:

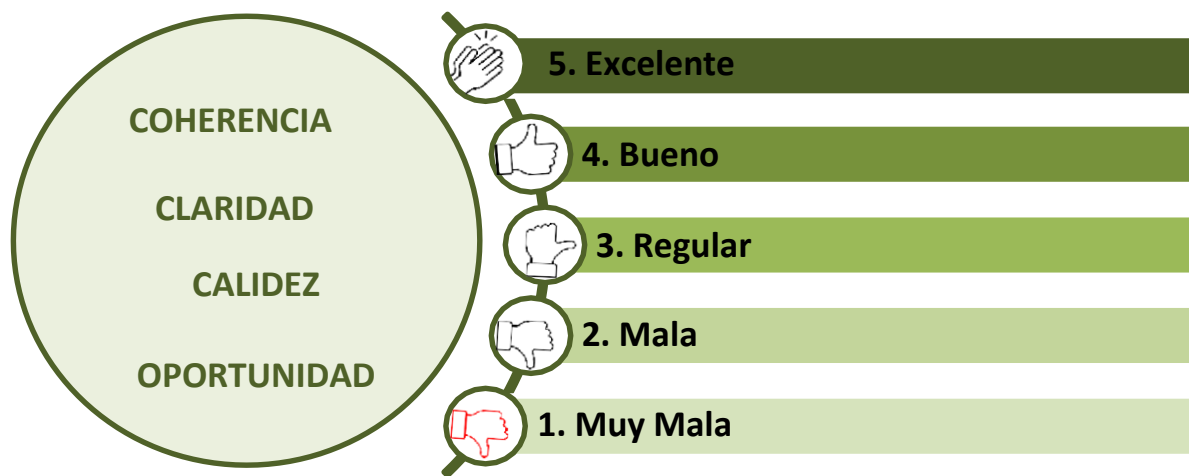
- Enero: 95 llamadas.
- Febrero: 89 llamadas.
- Marzo: 40 llamadas.

En total, se realizaron 224 llamadas, de las cuales 218 fueron gestionadas de manera efectiva y 6 no fueron atendidas.

III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2025

La encuesta aplicada ha sido cuidadosamente estructurada para evaluar aspectos clave de la respuesta que la entidad brinda a las solicitudes ciudadanas, con el objetivo de medir la efectividad de nuestra gestión.

Las cuatro preguntas formuladas se centran en criterios esenciales como **la coherencia, la claridad, la calidez y la oportunidad**, los cuales son fundamentales para asegurar una comunicación fluida y satisfactoria. Mediante una escala de valoración del 1 al 5, que va desde "muy malo" hasta "excelente", la ciudadanía tiene la oportunidad de proporcionar una evaluación detallada y precisa. Esto nos permite obtener una visión clara de nuestro



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

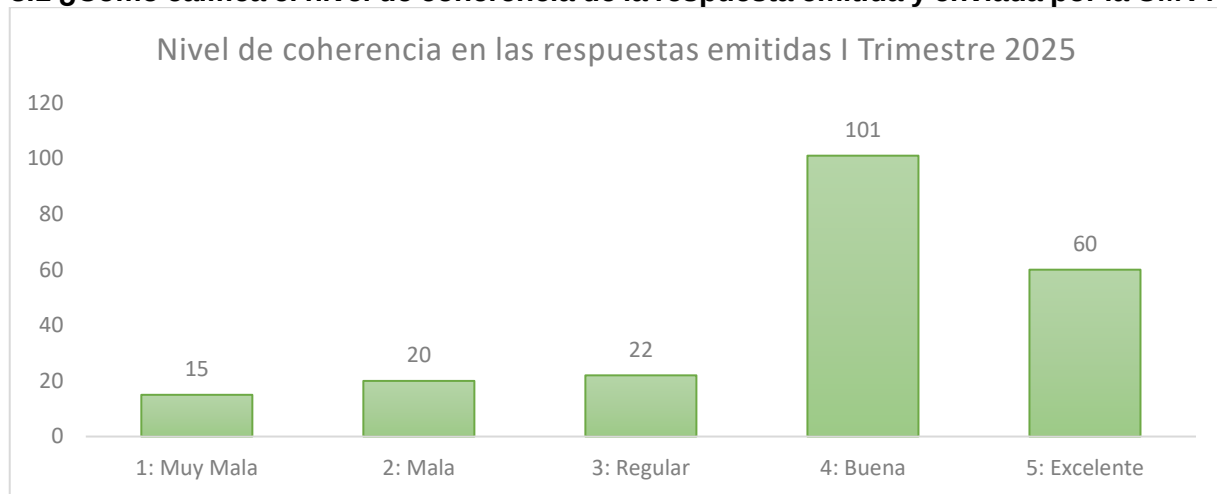
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

desempeño y medir con exactitud cómo estamos cumpliendo con las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2025

La **coherencia** es un criterio esencial en la evaluación de la calidad de las respuestas ofrecidas por la entidad a las solicitudes ciudadanas. Este criterio evalúa la relación entre la respuesta emitida y la petición realizada, asegurando que la información proporcionada sea clara, comprensible y directamente relacionada con el tema consultado. En otras palabras, las respuestas deben ser puntuales, precisas y fáciles de interpretar para que la ciudadanía pueda comprenderlas en su totalidad.

Al analizar los resultados de la encuesta, los datos revelan un desempeño positivo en cuanto al nivel de claridad de las respuestas durante el primer trimestre de 2025. De un total de 218 respuestas evaluadas, 101 fueron calificadas como "Buenas" y 60 como "Excelentes", lo que representa una clara mayoría de respuestas satisfactorias en términos de coherencia y claridad. Sin embargo, también se reportaron 57 evaluaciones en las categorías de "Regular", "Mala" y "Muy mala", lo que indica áreas de mejora en la forma en que se están comunicando algunas respuestas.

El hecho de que más del **74%** de las respuestas recibidas hayan sido calificadas como "Buenas" o "Excelentes" refleja un compromiso significativo por parte de la UAERMV para proporcionar respuestas coherentes y alineadas con las solicitudes ciudadanas. Esta tendencia positiva refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la calidad en el servicio y la atención a las necesidades de la comunidad. Además, los comentarios positivos recibidos sobre la pertinencia y relevancia de las respuestas validan nuestros esfuerzos y nos impulsan a seguir trabajando en mejorar aún más la claridad de nuestras comunicaciones.

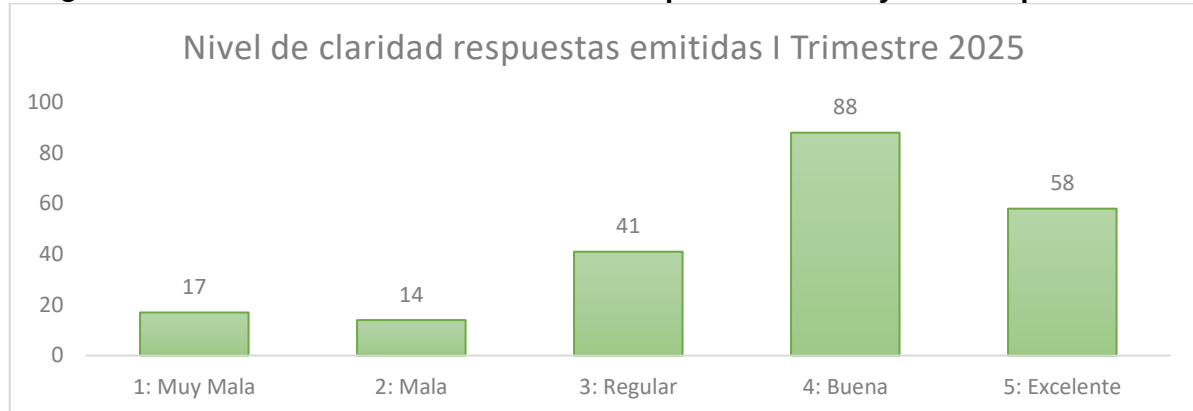
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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



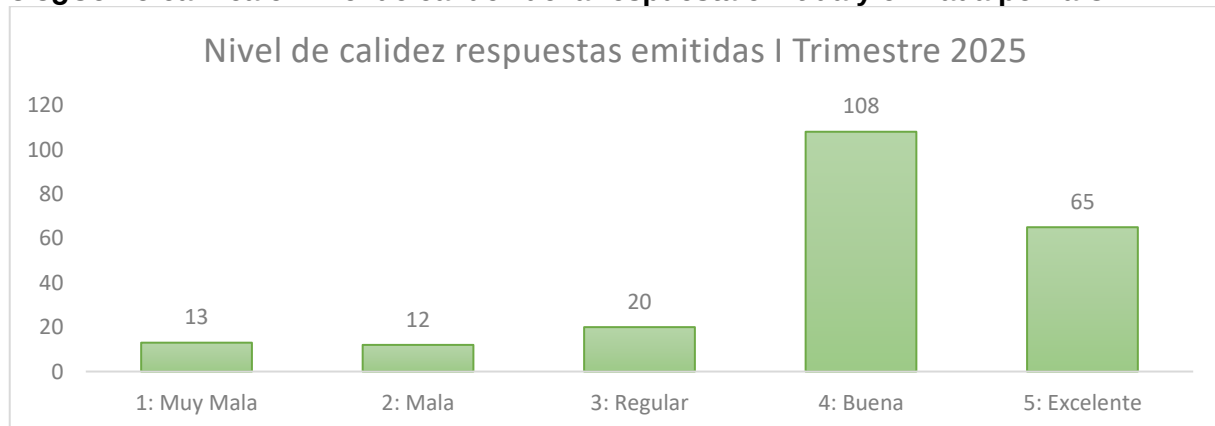
Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2025

En el análisis de la **claridad** de las respuestas proporcionadas por la UAERMV, que es clave para garantizar que la respuesta dada esté alineada con la solicitud de la ciudadanía, los datos obtenidos a partir de la encuesta reflejan un panorama mixto, pero con un rendimiento global positivo.

De un total de 218 respuestas evaluadas, 88 fueron calificadas como Buenas y 58 como Excelentes, lo que representa el **67%** de las respuestas como satisfactorias en términos de claridad. Sin embargo, también se recibieron 17 calificaciones de Muy Mala, 14 de Mala, y 41 de Regular, lo que refleja un área de oportunidad para mejorar la forma en que se comunican algunas respuestas.

El hecho de que más del 60% de las respuestas hayan sido calificadas de manera positiva (Buenos y Excelentes) indica que la mayoría de las personas encuestadas perciben la claridad en nuestras respuestas. Este resultado valida el esfuerzo de la entidad por mejorar la calidad de sus comunicaciones, pero también resalta la importancia de abordar los puntos de mejora identificados, especialmente en las áreas con evaluaciones Regulares o Malas.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 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

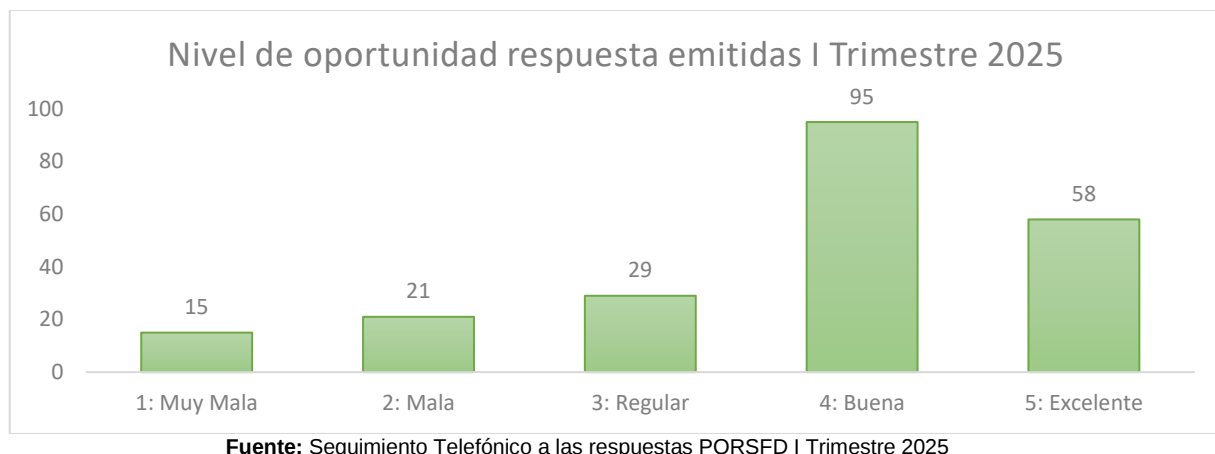
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

El criterio de **calidez** es fundamental en la interacción entre la UAERMV y la ciudadanía, ya que evalúa el tono humano, empático y respetuoso con el que se responde a las solicitudes. Este aspecto es clave para asegurar una experiencia positiva, donde la ciudadanía se sienta escuchada y atendida de manera respetuosa y cordial.

Los resultados de la encuesta muestran que, de un total de 218 respuestas evaluadas, 108 fueron calificadas como Buenas y 65 como Excelentes, lo que indica que un **79%** de las respuestas fueron percibidas como cálidas y satisfactorias. No obstante, también se reportaron 13 respuestas calificadas como Muy Mala, 12 como Mala y 20 como Regular, lo que sugiere que un pequeño porcentaje de la ciudadanía consideró que la calidez de las respuestas fue insuficiente o insatisfactoria.

Este análisis muestra que, aunque la mayoría de las respuestas se perciben como cálidas y cordiales, es necesario abordar los casos con calificaciones negativas o Regulares para mejorar la calidad de la interacción y garantizar que todas las respuestas sean igualmente empáticas y respetuosas.

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



La **oportunidad** en la atención a las peticiones ciudadanas es un factor crítico para garantizar una respuesta eficiente y a tiempo a las necesidades de la población. Este criterio refleja el tiempo y la prontitud con que se atienden las solicitudes y se resuelven los problemas planteados por la ciudadanía. Una atención oportuna es clave para generar confianza en las instituciones y mejorar la satisfacción ciudadana.

Los resultados de la encuesta sobre la oportunidad de las respuestas muestran que, de un total de 218 respuestas evaluadas, 95 calificaciones fueron calificadas como Buenas y 58 como Excelentes, lo que representa aproximadamente el **70%** de respuestas positivas en cuanto a la oportunidad de la atención. No obstante, se registraron 15 respuestas calificadas como Muy Mala, 21 como Mala y 29 como Regular, lo que indica que existe un porcentaje significativo de personas que perciben que la respuesta no fue tan oportuna como se esperaba.

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

Este análisis demuestra que, aunque la mayoría de las respuestas fueron calificadas positivamente, aún persisten criterios que requieren atención, especialmente en términos de la velocidad y eficacia con que se responden las solicitudes.

3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2025.

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento I Trimestre de 2025

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTALES	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	60	101	22	20	15	218	74%	26%
CLARIDAD	58	88	41	14	17	218	67%	33%
CALIDEZ	65	108	20	12	13	218	79%	21%
OPORTUNIDAD	58	95	29	21	15	218	70%	30%
Porcentajes de Satisfacción Ciudadana							73%	27%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/218 total de las llamadas efectivas								
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/218 total de las llamadas efectivas								

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2025

Es importante resaltar los resultados obtenidos de la encuesta, ya que son clave para evaluar la satisfacción de la ciudadanía respecto a las respuestas proporcionadas a las PQRSFD. Este análisis no solo facilita una revisión detallada de la calidad de las respuestas, sino que también ofrece una valiosa retroalimentación directa de la ciudadanía. A través de este proceso, obtenemos una visión clara de la efectividad de las respuestas y podemos identificar áreas específicas de mejora en aspectos como coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la atención.

La retroalimentación recibida se convierte en una herramienta esencial para optimizar los procesos internos de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV). Este enfoque de mejora continua es fundamental para perfeccionar los servicios y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la entidad.

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción, con un **73%** en los cuatro criterios clave: **COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ y OPORTUNIDAD**. Este índice refleja el compromiso de la UAERMV con la calidad de atención, la mejora de la comunicación y la resolución eficiente de las solicitudes, lo que contribuye a seguir fortaleciendo la relación con la ciudadanía y asegurando el cumplimiento de sus expectativas.

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

IV. CONCLUSIONES

La encuesta de satisfacción muestra un buen desempeño de la UAERMV en coherencia, claridad, calidez y oportunidad, con un 73% de satisfacción general. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en claridad y tiempos de respuesta. Estos resultados destacan la necesidad de optimizar estos aspectos para garantizar una comunicación más clara y ágil, y ofrecer un servicio de alta calidad que cumpla plenamente con las expectativas de la ciudadanía.

1. **Alto nivel de satisfacción general:** Los resultados de la encuesta muestran que, en términos generales, la ciudadanía está satisfecha con las respuestas proporcionadas por la UAERMV. Con un 73% de evaluaciones en las categorías "Excelente" y "Buena", se refleja un compromiso efectivo de la entidad en cumplir con las expectativas de la ciudadanía.
2. **Áreas de oportunidad:** Aunque los resultados son mayormente positivos, un 27% de las respuestas se ubican en las categorías "Regular", "Mala" y "Muy Mala", lo que indica que aún existen áreas donde la calidad del servicio puede mejorarse, particularmente en los aspectos de **claridad** y **oportunidad** de las respuestas.
3. **Fortaleza en la calidez y coherencia:** Los criterios de **calidez** (79%) y **coherencia** (74%) obtuvieron las mejores valoraciones, destacando el esfuerzo de la entidad en mantener una comunicación respetuosa y alineada con las expectativas de la ciudadanía. Estos resultados reflejan un buen nivel de trato humano y adecuado a las solicitudes ciudadanas.
4. **Oportunidad de mejora en claridad y tiempos de respuesta:** Los resultados en los criterios de **claridad** (67%) y **oportunidad** (70%) indican que hay margen para mejorar en la precisión de las respuestas y en los tiempos de respuesta, áreas clave para fortalecer la eficacia en la atención y la satisfacción ciudadana.
5. **Necesidad de enfoque continuo en la mejora:** A pesar de los logros, la encuesta evidencia la importancia de seguir con un enfoque proactivo en la optimización continua de los procesos de atención. Es fundamental seguir evaluando el desempeño y aplicar las mejoras necesarias para mantener y aumentar los niveles de satisfacción ciudadana.

V. RECOMENDACIONES

1. Considerando el porcentaje más bajo obtenido en las evaluaciones, se recomienda que las dependencias de la UAERMV enfoquen sus esfuerzos en mejorar la **claridad** en las respuestas, mejorando la redacción y el uso de un lenguaje claro y accesible; en especial al referirse sobre las competencias de cada entidad del sector movilidad involucrado. El objetivo es que la ciudadanía comprenda mejor los alcances y responsabilidades específicas de cada entidad, evitando así posibles confusiones o expectativas equivocadas. Al ofrecer un panorama más claro de las competencias, se promoverá una mejor comprensión de cómo opera cada entidad y se reducirá la percepción de falta de responsabilidad en el proceso de gestión de peticiones ciudadanas por parte de la UAERMV.
2. Además, se sugiere que las dependencias de la UAERMV que participen activamente en los talleres o sesiones de cualificación sobre el uso de lenguaje claro y la redacción efectiva de textos. Estas sesiones proporcionarán a los colaboradores y funcionarios las habilidades y herramientas necesarias para mejorar la **claridad** y **coherencia** en las respuestas 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

peticiones ciudadanas, beneficiando no solo a la ciudadanía por contar con respuestas más accesibles, sino también a la confianza en la UAERMV como una entidad que escucha y responde eficazmente a las necesidades de la comunidad

3. Se recomienda que las dependencias de la UAERMV enfoquen sus esfuerzos en mejorar la **oportunidad** de las respuestas a las PQRSFD. Esto implica atender los tiempos establecidos por ley para generar respuesta a la ciudadanía por parte de la entidad. Incluso, es posible sugerir que no es lo debido esperar hasta el último plazo para responder, por el contrario, se deben generar estas respuestas en la brevedad de lo posible después de recibidas. La retroalimentación obtenida de los ciudadanos indica claramente la molestia e insatisfacción que genera recibir una respuesta tardía, hecho que impacta de manera significativa la percepción ciudadana hacia la entidad. Por lo tanto, se vuelve crucial garantizar una respuesta oportuna, lo que no solo mejora la satisfacción de la ciudadanía, sino que también estrechan los vínculos con la entidad.

4. Se recomienda en lo relacionado a la evaluación del criterio de **calidez** realizar una revisión específica de las respuestas calificadas como Regulares, Malas o Muy Malas para identificar patrones que puedan estar relacionados con un tono frío, distante o impersonal. Es importante comprender las causas detrás de estas calificaciones y tomar medidas para garantizar que todas las interacciones sean cálidas.

5. Continuar realizando encuestas de satisfacción de manera periódica, para poder identificar tendencias y áreas críticas de manera temprana. Esto permitirá implementar acciones correctivas oportunas antes de que se conviertan en problemas mayores.

6. Promover una cultura organizacional que valore el compromiso con la ciudadanía, la transparencia y la mejora continua. Esta cultura debe estar presente en todos los niveles de la entidad, desde la alta dirección hasta el personal operativo, para garantizar que cada interacción con la ciudadanía esté alineada con los valores institucionales de respeto y servicio de calidad.

En términos generales los resultados obtenidos son positivos, es fundamental continuar con un enfoque proactivo para mejorar en los aspectos señalados por la ciudadanía, asegurando así una mayor satisfacción y confianza en la gestión de la UAERMV. La implementación de estas recomendaciones contribuirá significativamente al fortalecimiento de la relación con la comunidad y la optimización de los servicios prestados.

Elaborado por: Diana Marcela Vega Barrios – Contratista, Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.

Revisado por: Ángela Liliana Malagón – Profesional Especializado, Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

Aprobado por: José Fernando Franco Buitrago – Jefe de Oficina, Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co