



UMV

BOGOTÁ

Por una Bogotá
Sostenible

Estamos embelleciendo a
Bogotá, mi ciudad, mi casa.

INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA Período Enero a Marzo 2025

◀ Abril 2025

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA.....	4
1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.	5
1.1 RANGO DE EDAD	6
1.2 ESTRATO SOCIECONÓMICO.....	7
1.3 LOCALIDAD	8
1.4 SEXO.....	9
1.5 GÉNERO	9
1.6 ORIENTACIÓN SEXUAL.....	10
1.7 DISCAPACIDAD.....	10
1.8 VULNERABILIDAD	11
1.9 PERTENENCIA ÉTNICA	12
2. MARQUE CON UNA (X) EL CANAL POR EL CUAL RECIBIÓ LA ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.	12
3. SI RECIBIÓ EL SERVICIO MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO, PRESENCIAL, ESCRITO O VIRTUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA UAERMV QUE LE ATENDIÓ? ..	14
4. CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL PERSONAL DE LA UAERMV QUE LE ATENDIÓ EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?	15
5. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL PERSONAL DE LA UAERMV PARA RESOLVER SU INQUIETUD?.....	16
6. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE?	18
7. CONCLUSIONES.....	19
8. RECOMENDACIONES	20

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC presenta este informe con el propósito de mejorar de manera continua sus procesos y el cumplimiento de su misionalidad. Como parte de su estrategia de evaluación, se implementó una encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, diseñada para obtener la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio brindado a través de los distintos canales de atención.

En el actual informe se registra la evaluación y análisis de los resultados arrojados por las encuestas de satisfacción ciudadana, las cuales fueron diligenciadas por la ciudadanía durante el primer trimestre de 2025, bajo una muestra de doscientas setenta y nueve (279) encuestas.

De igual manera, este documento funciona como fuente diagnóstica para medir y comparar la percepción ciudadana que se presta frente al servicio y atención por parte de la entidad a través de los diferentes canales de atención, los cuales obedecen a los protocolos documentados en el manual de Servicio a la Ciudadanía de la UMV y el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, tal como se describe en las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y los lineamientos emitidos por los demás entes rectores en materia de servicio y atención ciudadana.

Respecto al método de aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana se diseñó y desarrolló desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas, por medio de una herramienta digital que se encuentra en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/> ubicado en la página web de la entidad.

Asimismo, durante el cuarto trimestre se remitió a la ciudadanía por medio del correo electrónico de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) el link: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/> y se diligenció la encuesta en interacción telefónica y presencial con las personas que solicitaron el servicio 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

METODOLOGÍA

Recolección de información: Para la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de la herramienta de GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron doscientas setenta y nueve encuestas.

Respecto al diseño de la encuesta, se cuenta con cinco (5) preguntas que fueron planteadas de manera puntual y concreta, en lenguaje claro y de fácil comprensión para la ciudadanía, de conformidad con el Decreto 197 de 2014.

Tabla 1. Preguntas encuesta de satisfacción ciudadana

PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTA
1. Seleccione el canal que prefiere utilizar para solicitar información o registrar su petición en la entidad.	Chat (Virtual) E-Mail (Virtual) Escrito No sabe Página web – Bogotá te escucha (Virtual) Presencial Redes sociales (Virtual) Telefónico
2. Si recibió el servicio mediante el canal telefónico, presencial, escrito o virtual de Servicio a la ciudadanía de la entidad ¿Cómo califica la amabilidad del personal de la UAERMV que le atendió?	Muy mala Mala Regular Buena Excelente
3. ¿Cómo califica la información suministrada por el personal de la UAERMV que le atendió en el canal de atención seleccionado anteriormente (precisa, clara, ¿completa)?	
4. ¿Cómo califica el tiempo empleado por el personal de la UAERMV para resolver su inquietud?	
5. En términos generales ¿La satisfacción frente a la atención brindada en el canal de atención seleccionado anteriormente, fue?	

Fuente: Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – 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

Identificación de la población y muestra: La selección de la muestra se realizó por medio de muestreo probabilístico, teniendo como muestra la base de datos de ciudadanos que interpusieron algún tipo de PQRSFD o solicitaron información a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía de la UMV.

El tamaño de la muestra se determinará con base en la fórmula: $N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$, con un 95% de confianza, un error del 5%.

Tabla 2. Ficha técnica encuesta de satisfacción ciudadana

PERIODO DE RECOLECCIÓN	TRIMESTRAL
Población	Ciudadanos que interpusieron PQRSFD o solicitaron información a través de los canales de atención de la UMV.
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Selección de encuestados	Selección aleatoria
Tamaño de la muestra	$N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ Z = Nivel de confianza 95%. p = Población c = Margen de error del 5%
Método de recolección	Encuesta virtual y telefónica

Fuente: Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – 2025

Para el análisis de la encuesta se consolidó la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabuló la información de cada pregunta y se realizó el análisis cuantitativo y cualitativo respecto a cada pregunta de satisfacción ciudadana.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.

Para garantizar una interacción eficiente y efectiva entre la UMV y la ciudadanía, es fundamental abordar las diversas necesidades de la población. Lograr este objetivo requiere una segmentación y caracterización detallada de los usuarios de los servicios ofrecidos.

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

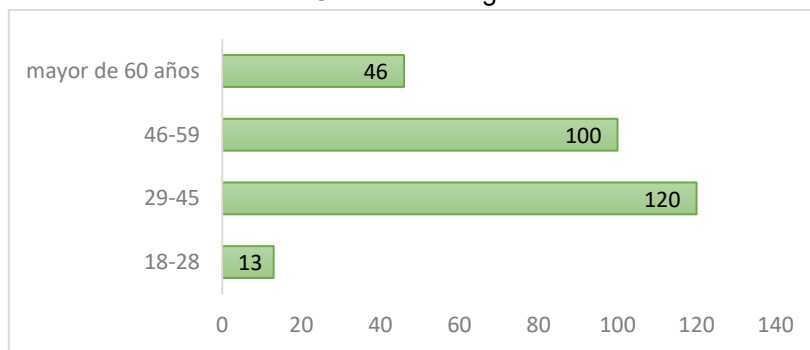
Este análisis es fundamental para cualquier entidad pública que busque fortalecer su relación con la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En el caso de la UMV, este enfoque no solo contribuye a la mejora de la infraestructura vial y los servicios asociados, sino que también refuerza la legitimidad de la entidad al demostrar un compromiso con la transparencia, la inclusión y la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Al comprender mejor los resultados la UMV puede diseñar e implementar políticas y programas que respondan de manera efectiva a las realidades y desafíos de los diversos grupos de la población. Este enfoque centrado en la ciudadanía es esencial para construir una ciudad más inclusiva, equitativa y sostenible.

En las siguientes secciones, se presentarán los resultados detallados del análisis de cada segmento poblacional, brindando una visión integral y acciones específicas para mejorar los procesos de atención y servicio en la UMV.

1.1 RANGO DE EDAD

Gráfica 1. Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Para analizar los cuatro rangos de edad establecidos, es útil representar los resultados de manera gráfica, lo que facilita una mejor comprensión visual y más clara. A continuación, se presenta la distribución porcentual de los encuestados:

Gráfica de Distribución por Rango de Edad:

18-28 años: 13 = 4,66%

29-45 años: 120 = 43,01%

46-59 años: 100 = 35,84%

Mayores de 60 años: 46 = 16,49%

La gráfica muestra que el rango de edad más representativo es el de 29-45 años, que concentra el 43,01% de los encuestados seguido por el rango de 46-59 años, con el 35,84% de la participación. Por otro lado, el rango más joven, de 18 a 28 años, tiene una participación significativamente menor, representando solo el 4,66% de los encuestados.

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

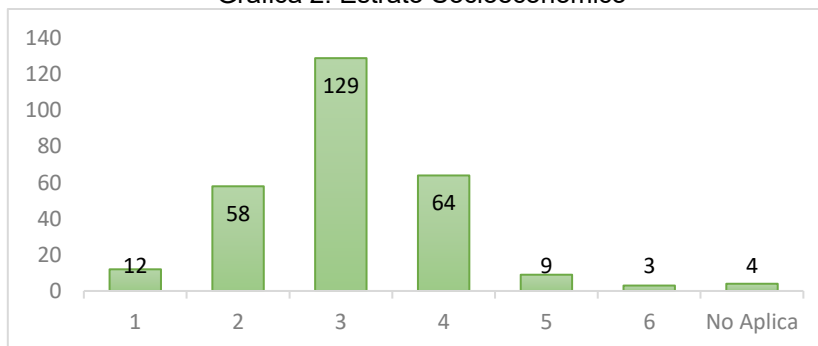
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Este análisis proporciona una visión clara sobre la distribución demográfica de los participantes según su rango de edad, lo que permite identificar áreas clave para optimizar la estrategia de atención a la ciudadanía. Al entender mejor las características y expectativas de cada grupo generacional, es posible adaptar los servicios de manera más eficiente para satisfacer sus necesidades específicas y fomentar una mayor participación en las futuras encuestas o actividades ciudadanas.

1.2 ESTRATO SOCIECONÓMICO

Gráfica 2. Estrato Socioeconómico



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Al examinar el estrato socioeconómico de la ciudadanía que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) a través de sus diversos canales de atención, se obtienen los siguientes datos:

Gráfica por Estrato Socioeconómico:

Estrato 1: 12 = 4,30%
Estrato 2: 58 = 20,79%
Estrato 3: 129 = 46,24%
Estrato 4: 64 = 22,94%
Estrato 5: 9 = 3,23%
Estrato 6: 3 = 1,08%
No Indica: 4 = 1,43%

El análisis de la distribución por estrato socioeconómico revela que el estrato 3 es el grupo con mayores el grupo con mayor participación, representando el 46,24% de las interacciones con la UMV indicando quede las interacciones con la UMV. Esto indica que la mayoría de la ciudadanía provienen de la clase media. Los estratos 2 y 4 muestran una participación significativa, con 20,79% y 22,94%, respectivamente, lo que señala que tanto la clase media baja como la media alta realizan solicitud ante la UMV.

En contraste, los estratos 1, 5, 6 y "No Indica" tienen una representación mucho menor, con un 4,30% en el caso del estrato 1. Esto sugiere que ciertos grupos socioeconómicos tienen menos interacción con la entidad, lo que podría indicar barreras de acceso o falta de información.

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

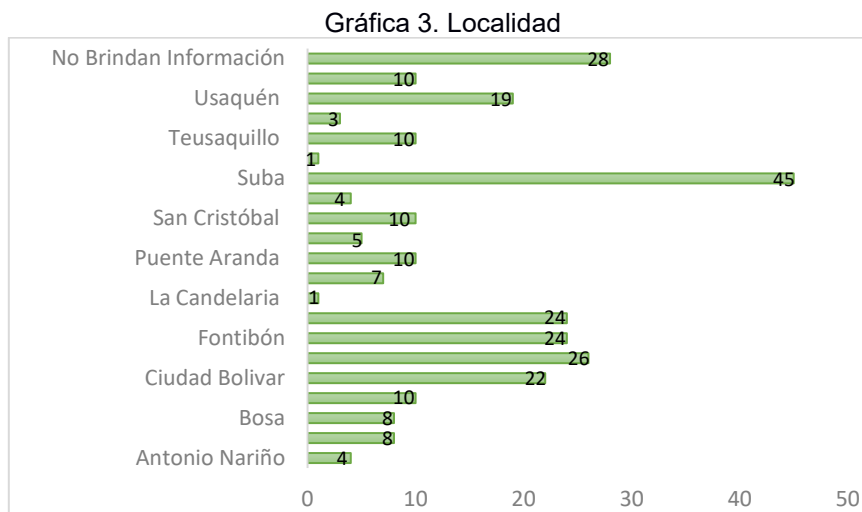
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Estos datos son esenciales para que la UMV adapte sus estrategias de atención y comunicación a las necesidades de cada grupo socioeconómico. Además, ayuda a identificar como mejorar la accesibilidad y la calidad de las solicitudes, particularmente en los grupos con menor representación.

1.3 LOCALIDAD



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

El análisis según su localidad de residencia nos muestra que Suba es la localidad con mayor participación, representando el 16,13% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de las respuestas proviene de esta zona. Le sigue la localidad de Engativá 9,32%, seguida de la localidad de Kennedy y Fontibón con un 8,60%, con una relevancia notable, lo que sugiere que estas localidades también son importantes en cuanto a las interacciones con las solicitudes y trámites realizados ante la UMV.

Asimismo, Ciudad Bolívar destacando con un 7,89% de las respuestas de las respuestas, lo que refleja una participación importante en las solicitudes. Otras localidades, como Usaquén con un 6,81%, también muestran una participación significativa, lo que permite identificar las zonas con mayor número de solicitudes. Esto, a su vez, permite adaptar las estrategias de atención a las necesidades específicas de cada localidad contribuyendo a una gestión más eficiente del servicio a la ciudadanía y al fortalecimiento de la malla vial en la ciudad de Bogotá.

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

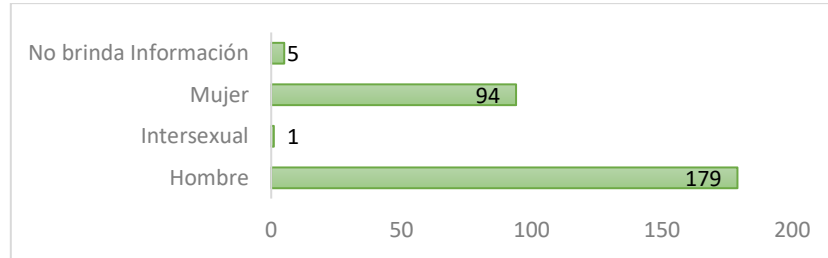
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1.4 SEXO

Gráfica 4. Sexo



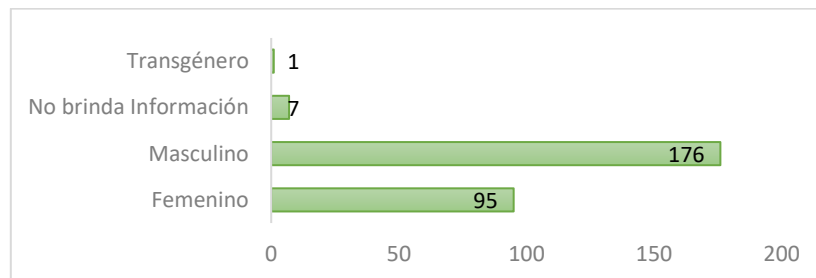
Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Los resultados muestran que la mayoría de la ciudadanía de la UMV son hombres, representando el 64,16% de los encuestados, mientras que el 33,69% son mujeres, y el 2,15% no especificó su género. Este patrón resalta la necesidad de prestar atención especial a la satisfacción de las mujeres, cuyo nivel de satisfacción es significativamente inferior al de los hombres.

Para mejorar la participación y satisfacción de la ciudadanía con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV), es crucial atender las necesidades de todos los grupos, garantizando un servicio inclusivo y equitativo. Al centrarse en la participación de las mujeres, la UMV fortalecerá su relación con la comunidad, respondiendo de manera más efectiva a sus necesidades y promoviendo un servicio más accesible y cercano entre la entidad y la ciudadanía.

1.5 GÉNERO

Gráfica 5. Género



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Según la distribución por género el 63,08% son hombres, el 34,05% son mujeres y el 2,51% no especifica su género. Incluir un análisis de género en los informes permitiría desglosar estos datos para identificar posibles desigualdades o diferencias entre los grupos, lo que contribuiría al aumento de la satisfacción ciudadana.

Garantizar una atención inclusiva y efectiva es clave para fortalecer la confianza de la comunidad en la UMV, asegurando que toda la ciudadanía, independientemente de su género, se sienta valorada y adecuadamente atendida.

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

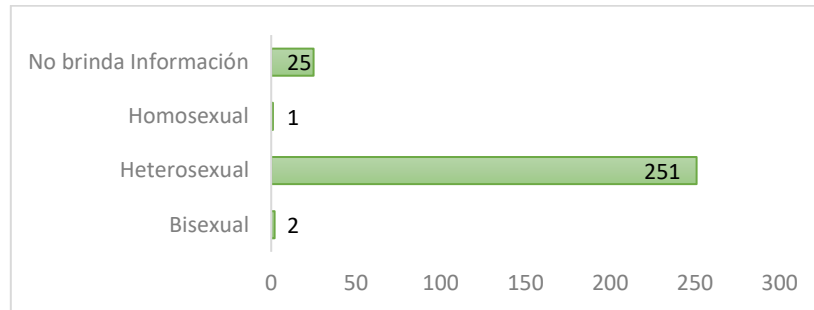
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1.6 ORIENTACIÓN SEXUAL

Gráfica 6. Orientación Sexual



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

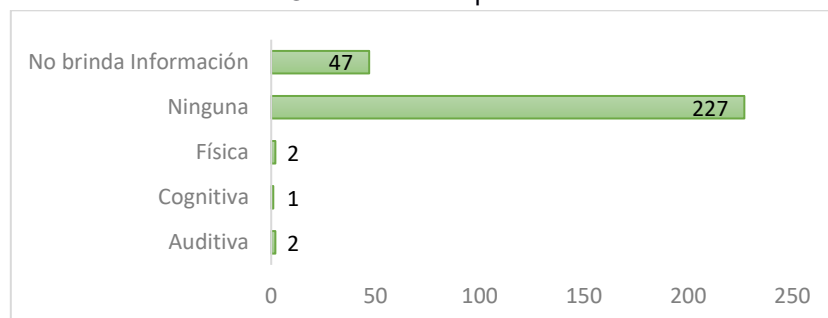
Según los datos de la gráfica, el 89,96% de los ciudadanos se identifica como heterosexual, el 8,96% no proporcionó información sobre su orientación sexual, el 0,36% se identifica como homosexual y el 0,72% como bisexual.

Estos resultados destacan la importancia de reconocer y respetar la diversidad de orientaciones sexuales en la interacción de la ciudadanía con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). Aunque la mayoría de las personas encuestadas se identifican como heterosexuales, es crucial que la UMV implemente políticas inclusivas que garanticen la igualdad de trato para todas las orientaciones sexuales. Esto incluye la capacitación del personal para sensibilizarlo sobre la diversidad sexual y la creación de servicios accesibles para todas las personas, sin importar su identidad.

Adoptar este enfoque inclusivo no solo mejorará la experiencia en la atención en el servicio a la ciudadanía, sino que también fortalecerá la confianza y el respeto entre la ciudadanía y la UMV. Al atender las necesidades de todos los ciudadanos, independientemente de su orientación sexual, logrando una mayor satisfacción y se mejorará la calidad del servicio ofrecido.

1.7 DISCAPACIDAD

Gráfica 7. Discapacidad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción 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

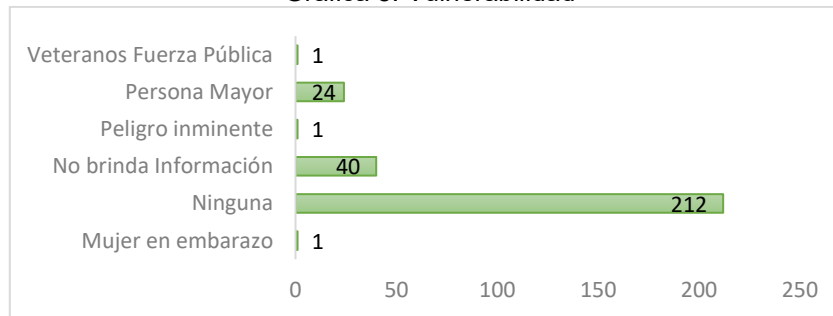
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

De acuerdo a la gráfica podemos determinar que el 81,36% no presenta ningún tipo de discapacidad, mientras que un 16,85% no brindó información al respecto. En cuanto a las personas con discapacidad, el 0,72% tiene discapacidad auditiva, el 0,36% cognitiva y el 0,72% física.

Este análisis destaca la importancia de identificar las necesidades específicas de las personas con discapacidad e implementar protocolos de atención preferencial para mejorar su experiencia en la atención del servicio a la ciudadanía. Garantizando que toda la ciudadanía pueda realizar sus solicitudes de manera adecuada.

1.8 VULNERABILIDAD

Gráfica 8. Vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Los datos nos indican que el 75,99% de los participantes no se considera en situación de vulnerabilidad, mientras que el 8,60% se identifica como persona mayor, el 14,34% como mujer embarazada, y el 0,36% se identifica como veterano de la Fuerza Pública o en peligro inminente. Además, un 0,36% no proporcionó información sobre su situación de vulnerabilidad.

Este análisis destaca la importancia de identificar y comprender las necesidades de los grupos vulnerables que interactúan con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). Aunque la mayoría de la ciudadanía no se considera vulnerable, los datos indican que se encuentra participación de diferentes grupos de personas mayores, mujeres embarazadas y veteranos, que requieren atención preferencial.

El reconocer estas realidades es esencial para diseñar estrategias que mejoren la atención y aseguren que toda la ciudadanía, independientemente de su situación, puedan acceder a los servicios de manera equitativa y adecuada. Abordar la brecha informativa y ajustar las políticas y programas de la UMV a las necesidades de los grupos vulnerables contribuirá a generar una atención más inclusiva, efectiva y prioritaria, promoviendo una mayor satisfacción y confianza en la entidad.

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

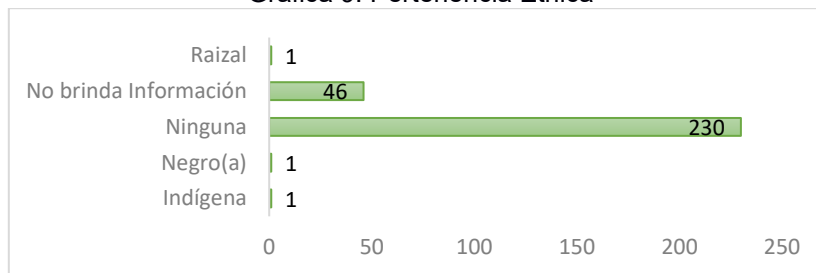
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1.9 PERTENENCIA ÉTNICA

Gráfica 9. Pertenencia Étnica



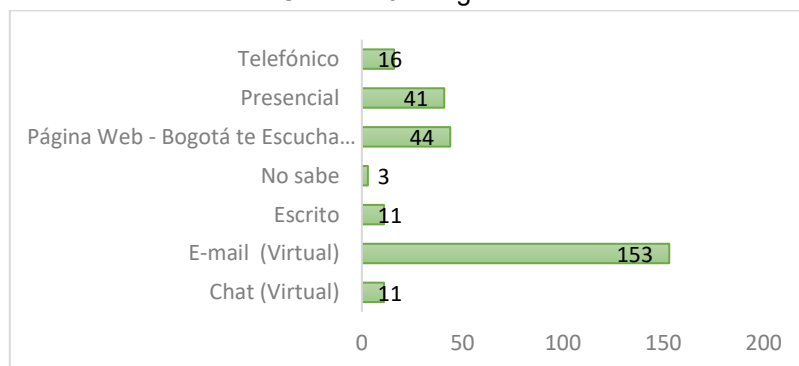
Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

El análisis de la pertenencia étnica de la población usuaria de la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) revela que el 82,44% de los encuestados no se identifica con ninguna etnia, mientras que el 16,49% no proporciona información sobre su etnia. Además, el 0,36% de la ciudadanía se identifica como Raizal, Negro o Indígena, con una participación igual para cada grupo.

Aunque la mayoría de la población usuaria no se identifica con una etnia específica, es crucial resaltar la presencia de grupos étnicos minoritarios que requieren atención particular. Reconocer y comprender esta diversidad es fundamental para asegurar que los servicios de la UMV sean inclusivos y equitativos. Al abordar las necesidades de estos grupos, la UMV podrá desarrollar estrategias y programas que respeten y fomenten la identidad cultural de toda la ciudadanía, garantizando que todas las personas reciban una atención adecuada. Este enfoque no solo promoverá una atención más justa y accesible, sino que también fortalecerá la confianza de la comunidad en la UMV y mejorará la calidad del servicio proporcionado.

2. MARQUE CON UNA (X) EL CANAL POR EL CUAL RECIBIÓ LA ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.

Gráfica 10. Pregunta 1



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción 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

Para identificar el canal de atención más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV), se realizó un análisis de 279 encuestas. Los resultados indican que el canal preferido es el chat, con un 54,84% de los encuestados, en segundo lugar, se encuentra la página web "Bogotá Te Escucha" (BTE) con un 15,77%, seguida del canal presencial con un 14,70%. El 5,73% de los encuestados prefiere la atención telefónica, mientras que el 3,94% utiliza el correo electrónico y otro 3,94% no brindó información sobre el canal utilizado.

Este análisis demuestra que la mayor parte de la ciudadanía prefiere canales digitales como el chat y la página web para interactuar con la UMV. Este comportamiento sugiere que la UMV debe seguir fortaleciendo estos canales para garantizar una atención rápida y eficiente.

A partir de estos resultados, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar la eficiencia y satisfacción ciudadana en su interacción con la entidad:

1. **Fomento de canales digitales:** Dado que el chat y la página web son los canales más utilizados, se recomienda fortalecer su promoción y optimización, asegurando que sean fáciles de usar y accesibles para todos los ciudadanos. Campañas informativas que destaquen la conveniencia de estos canales pueden incentivar aún más su uso.
2. **Mejorar la atención presencial:** Aunque el canal presencial sigue siendo importante, es necesario continuar capacitando al personal en el punto de atención para garantizar un servicio eficiente, personalizado y acorde a las expectativas de la ciudadanía.
3. **Campañas de sensibilización sobre la diversidad de canales:** Realizar campañas continuas sobre las ventajas y disponibilidad de todos los canales de atención, para que la ciudadanía conozca todas las opciones disponibles y puedan elegir la que mejor se adapte a sus necesidades.
4. **Seguimiento y ajustes constantes:** Establecer un sistema de seguimiento para evaluar regularmente la efectividad de los canales de atención. Además, la retroalimentación constante de la ciudadanía debe ser considerada para realizar ajustes necesarios que optimicen la experiencia de atención.

Implementando estas recomendaciones, la UMV podrá mejorar significativamente la experiencia ciudadana, fortaleciendo la confianza y fomentando una relación más eficiente y cercana con la entidad.

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

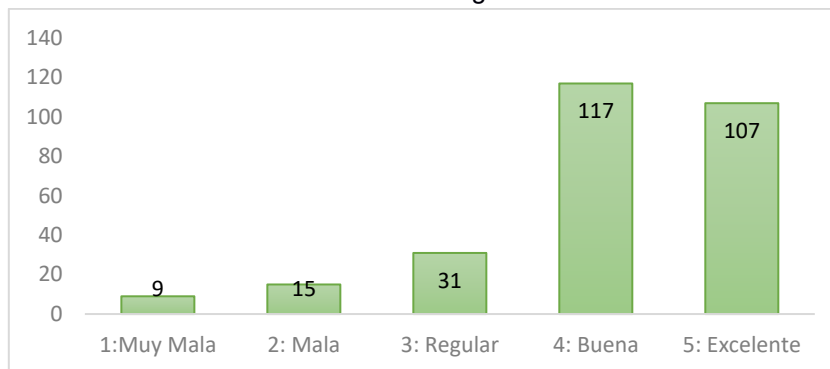
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

3. SI RECIBIÓ EL SERVICIO MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO, PRESENCIAL, ESCRITO O VIRTUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA UAERMV QUE LE ATENDIÓ?

Gráfica 11. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

A partir de los resultados obtenidos sobre la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio de la UMV, se observa lo siguiente:

- El 41,94% de los encuestados califica el servicio como bueno,
- El 38,35% lo considera excelente,
- Un 11,11% lo valora como regular,
- El 5,38% tiene una percepción mala del servicio,
- Y el 3,23% lo califica como muy mala.

Estos datos reflejan una apreciación positiva generalizada hacia la atención brindada de la UMV, con la mayoría de la ciudadanía considerando la atención como buena o excelente. Sin embargo, también es importante señalar que existe un porcentaje de población que aún percibe la calidad del servicio de manera negativa. Esto indica áreas de oportunidad para mejorar y optimizar la experiencia con ciudadanía.

Con base en estos resultados, se sugieren las siguientes recomendaciones para mejorar la eficiencia y satisfacción en las interacciones de la ciudadanía con la entidad:

1. **Promoción de los canales de atención:** Se recomienda realizar campañas continuas de promoción para dar a conocer los diversos canales de atención disponibles. La utilización de las plataformas web de la UMV como un medio constante de comunicación puede facilitar y fomentar una mayor participación de los ciudadanos.
2. **Mejorar la atención presencial:** Aunque la mayoría considera que la atención presencial es positiva, se debe seguir capacitando al personal en los puntos de contacto para asegurar un trato más eficiente, personalizado y acorde a las expectativas de la ciudadanía.

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

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

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

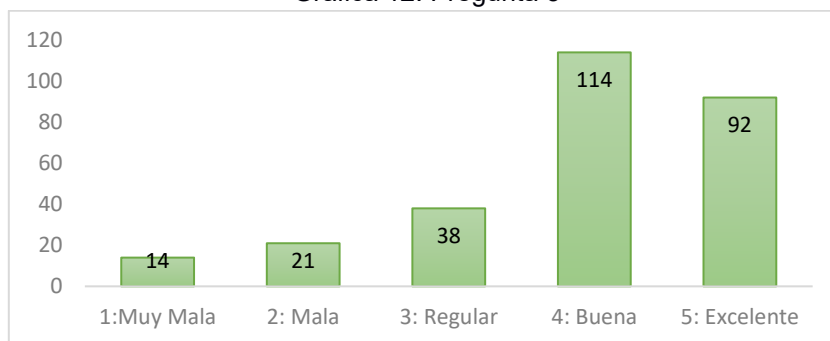
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

3. **Fomentar el uso de canales digitales:** Dado el crecimiento del uso de plataformas digitales, se recomienda incrementar las campañas informativas sobre el uso de canales como el chat virtual y las redes sociales. Destacar sus ventajas, como rapidez y conveniencia, puede hacerlos más atractivos para la ciudadanía.
4. **Seguimiento constante:** Es esencial realizar un seguimiento regular y sistemático de la calidad de atención en todos los canales, asegurando que la retroalimentación a la ciudadanía se traduzca en ajustes continuos para mejorar los servicios.

Implementar estas recomendaciones puede resultar en una mejora significativa en la experiencia de la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la UMV y favoreciendo una relación más cercana, eficiente y satisfactoria entre la entidad y la ciudadanía.

4. CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL PERSONAL DE LA UAERMV QUE LE ATENDIÓ EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?

Gráfica 12. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Al analizar los resultados de la encuesta sobre la percepción de la calidad del servicio, los datos muestran lo siguiente:

- El 40,86% de los encuestados califican la información proporcionada como buena,
- El 32,97% la considera excelente,
- Un 13,62% la clasifica como regular,
- El 7,53% la califica como mala,
- Y el 5,02% la considera muy mala.

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

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva de la calidad de la información proporcionada, con un 73,83% de los encuestados evaluando el servicio como "bueno" o "excelente". Sin embargo, es importante resaltar que un 26,18% de la ciudadanía muestra un nivel de insatisfacción, considerando la información como "regular", "mala" o "muy mala". Este porcentaje sugiere áreas en las que se debe poner atención para mejorar la claridad y precisión de la información brindada.

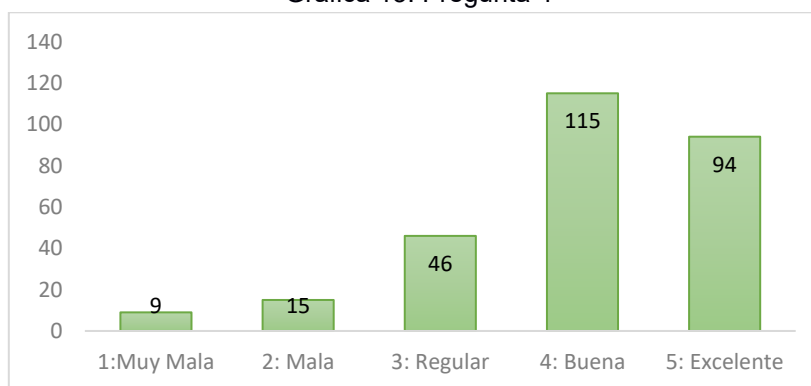
Con base en estos resultados, se recomienda tomar las siguientes medidas:

1. **Fortalecer la capacitación continua:** A fin de reducir el porcentaje de insatisfacción, es fundamental implementar programas de capacitación regular para los colaboradores que brindan atención a la ciudadanía. Esto garantizará que el equipo cuente con las habilidades necesarias para proporcionar información precisa, clara y coherente.
2. **Evaluación constante de la calidad del servicio:** Se debe mantener un seguimiento continuo de la calidad de la información proporcionada, implementando mecanismos de retroalimentación y evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora.
3. **Optimización de los canales de comunicación:** Asegurarse de que todos los canales de atención, ya sean presenciales, telefónicos o digitales, proporcionen información precisa y clara. Esto puede incluir la estandarización de respuestas y el uso de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación.

Implementando estas recomendaciones, la UMV podrá mejorar la calidad de la información proporcionada, lo que no solo incrementará la satisfacción, sino que también fortalecerá la relación de confianza con la ciudadanía, promoviendo una mayor colaboración y una experiencia de atención más eficiente.

5. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL PERSONAL DE LA UAERMV PARA RESOLVER SU INQUIETUD?

Gráfica 13. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción 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

Según los resultados de la encuesta, los datos muestran que:

- El 41,22% de los encuestados califican el tiempo dedicado por el colaborador(a) como bueno.
- El 33,69% lo considera excelente.
- El 16,49% lo clasifica como regular.
- El 5,38% lo considera malo.
- El 3,23% lo clasifica como muy malo.

En total, un 74,91% de las respuestas son positivas, considerando el tiempo dedicado como "bueno" o "excelente". Sin embargo, un 21,1% muestra cierto grado de insatisfacción, calificando el tiempo de atención como "regular", "malo" o "muy malo". Estos resultados evidencian la importancia de dedicar el tiempo adecuado a las solicitudes de la ciudadanía para satisfacer sus expectativas y mejorar la percepción del servicio.

Con base en estos resultados, se recomienda tomar las siguientes medidas:

1. **Mejorar la calidad de la atención:** Un tiempo adecuado de respuesta permite ofrecer una atención más detallada y personalizada, lo que incrementa la percepción de calidad del servicio. La UMV debe asegurarse de que los colaboradores tengan el tiempo necesario para abordar cada inquietud de manera completa.
2. **Fortalecer la confianza:** Dedicar el tiempo necesario a escuchar y resolver inquietudes refuerza la confianza de la ciudadanía en la entidad. Este compromiso con la atención al detalle muestra que las preocupaciones de las personas son valoradas y tomadas en cuenta.
3. **Optimizar los procesos administrativos:** Reducir los tiempos de espera y dar respuestas oportunas disminuye la frustración de las personas. Esto puede lograrse mejorando los tiempos de respuesta y agilizando los procesos administrativos para que la población usuaria no se sienta ignorada o perjudicada.
4. **Fomentar la transparencia:** Al tomar el tiempo necesario para explicar las competencias y aclarar dudas, se promueve una mayor claridad en cada trámite que solicitan ante la entidad.
5. **Incrementar la legitimidad:** La eficiencia y el tiempo adecuado dedicado a cada trámite no solo mejoran la calidad de la atención, sino que también fortalecen la legitimidad de la entidad. Un servicio eficiente y atento demuestra el compromiso de la UMV con la satisfacción y bienestar de la ciudadanía.

En conclusión, dedicar el tiempo adecuado para resolver las inquietudes de la ciudadanía es esencial para ofrecer una atención de calidad, eficiente y transparente. Implementar estas mejoras contribuirá significativamente a una relación más fluida y confiable entre la UMV y la ciudadanía, fortaleciendo la gestión pública orientada al bienestar de la sociedad.

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

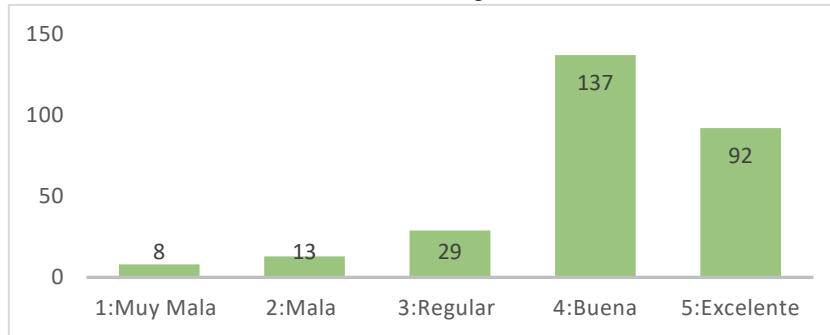
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

6. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE?

Gráfica 14. Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción I Trimestre 2025

Según los resultados obtenidos, se observa lo siguiente:

- El 49,10% de los encuestados calificaron la atención como buena.
- El 32,97% la calificó como excelente.
- El 10,39% lo consideró regular.
- El 4,66% lo evaluó como mala.
- El 2,87% la calificó como muy mala.

Estos resultados reflejan una satisfacción general del **82%** con la atención recibida, destacando que la mayoría de las personas encuestadas tiene una percepción positiva del servicio proporcionado. Sin embargo, el 18% de los encuestados manifestó algún grado de insatisfacción.

Con base en estos resultados, se recomienda tomar las siguientes medidas:

1. **Satisfacción General Alta:** Los resultados demuestran un alto nivel de satisfacción, con el 82% de las personas evaluando la atención como "buena" o "excelente". Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores brindan una atención que cumple con las expectativas ciudadanas. La calidez, amabilidad y disposición de los colaboradores juegan un papel fundamental en este éxito.
2. **Áreas de Mejora:** Aunque la mayoría de la ciudadanía se muestra satisfechos, un 18% califica la atención como regular, mala o muy mala. Este porcentaje destaca la necesidad de mejorar ciertos aspectos en la atención al usuario. Las causas podrían estar relacionadas con demoras, falta de claridad en la información proporcionada o una atención menos personalizada en algunos casos.
3. **Capacitación y Sensibilización:** Con base en los resultados, es recomendable implementar programas continuos de capacitación para los colaboradores, enfocándose en mejorar la atención personalizada, la rapidez en la respuesta y la claridad de la información proporcionada. Esto contribuirá a reducir la percepción negativa de la población usuaria y a fortalecer la relación con la ciudadanía.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4. **Fortalecimiento de la Empatía y Amabilidad:** La calidad del servicio no solo depende de la precisión de la información, sino también de la empatía y la actitud de los colaboradores. Fomentar una atención más empática y respetuosa garantizará que todas las personas se sientan escuchadas y valoradas, lo que aumentará la satisfacción y la confianza en la entidad.
5. **Monitoreo Continuo y Retroalimentación:** Es fundamental continuar con el seguimiento constante de los resultados y la retroalimentación de la ciudadanía para identificar áreas específicas que requieran ajustes. Las encuestas de satisfacción deben ser herramientas clave para medir la percepción ciudadana y ajustar estrategias que mejoren la atención.

La alta satisfacción reflejada en un indicador positivo del desempeño de la entidad, pero también subraya la necesidad de abordar las áreas de mejora identificadas. Mejorar la calidad de la atención, garantizar la claridad de la información y fortalecer la empatía en la atención prestada contribuirá a una experiencia más positiva y a una relación más sólida entre la entidad y la ciudadanía. Esto permitirá continuar construyendo una institución más eficiente, transparente y orientada al bienestar de la ciudadanía.

7. CONCLUSIONES

El análisis realizado resalta la importancia de adoptar un enfoque proactivo y orientado a la retroalimentación con la ciudadanía para mejorar la atención, fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad, y garantizar una gestión pública eficiente. A partir de los resultados obtenidos, se destacan los siguientes puntos clave:

- **Implementación de Encuestas:** Las encuestas de satisfacción son una herramienta fundamental para medir y evaluar la experiencia de la ciudadanía con los servicios ofrecidos por la entidad. Los altos niveles de satisfacción en aspectos como la amabilidad y la eficiencia del servicio demuestran que los procedimientos actuales son efectivos. Esta retroalimentación es esencial para perfeccionar los procesos y fortalecer la relación con la ciudadanía, adaptándose a sus necesidades y expectativas.
- **Evaluación Trimestral:** La evaluación periódica de la satisfacción de la ciudadanía es crucial para obtener una visión precisa sobre la percepción de la atención prestada. Este enfoque facilita la toma de decisiones ágiles y oportunas, lo que asegura una respuesta eficaz a cada solicitud ciudadana, promoviendo una relación más armoniosa y la mejora continua de los estándares de servicio.
- **Preferencias por Canales Virtuales:** Los resultados indican que los canales virtuales son los más utilizados por la ciudadanía para interactuar con UMV. Este resultado resalta la importancia de mantener y mejorar la accesibilidad y eficiencia de estos canales, garantizando una comunicación fluida y oportuna. No obstante, se ha identificado una pequeña porción de respuestas con evaluaciones regulares o malas, lo que sugiere la necesidad de optimizar la capacitación del personal y los procesos de comunicación para asegurar una experiencia más satisfactoria.

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

Continuar con una atención centrada en la retroalimentación con la ciudadanía, realizar evaluaciones periódicas y priorizar la mejora de los canales de comunicación virtuales permitirá a la entidad ofrecer un servicio de mayor calidad, fortalecer la confianza de la comunidad y consolidar la legitimidad en la gestión pública.

8. RECOMENDACIONES

- **Continuar con las Encuestas Telefónicas:** Es fundamental mantener la estrategia de encuestas telefónicas para evaluar la satisfacción de la ciudadanía. Para incrementar la participación y obtener datos más completos, se recomienda que las encuestas sean accesibles, breves, claras y fáciles de completar. La simplicidad de las mismas incentivará una mayor respuesta por parte de la ciudadanía, proporcionando información valiosa que permita identificar áreas de mejora y realizar ajustes significativos en los servicios ofrecidos.
- **Capacitación Continua para Colaboradores:** Para mejorar los índices de satisfacción y optimizar la calidad del servicio, es crucial seguir capacitando a los colaboradores que atienden y dan seguimiento en los distintos canales de servicio. Las capacitaciones deben incluir técnicas de comunicación efectiva, herramientas actualizadas y simulaciones de situaciones reales para mejorar la atención al ciudadano. Esto garantizará que el personal esté preparado para resolver las necesidades de manera adecuada, empática y profesional, mejorando la experiencia del usuario y la percepción del servicio.
- **Informes Trimestrales de Resultados:** Es fundamental mantener la periodicidad trimestral en la presentación de informes sobre los resultados de las encuestas de satisfacción. Estos informes deben ser claros, accesibles y comprensibles para todas las dependencias de la entidad. De esta manera, se asegurará la transparencia en el proceso de evaluación, lo que fomentará el compromiso de los colaboradores con la mejora continua del servicio. Los informes trimestrales servirán también como base para evaluar el progreso y realizar mejoras necesarias en los procesos de atención.
- **Fortalecimiento de la Legitimidad y Credibilidad:** La mejora en la calidad de la atención y en la interacción con la ciudadanía contribuye al fortalecimiento de la legitimidad y la credibilidad de la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). Este enfoque genera una relación más estrecha y colaborativa con la comunidad, lo que favorece un entorno de confianza. A través de un servicio más eficiente, transparente y centrado en la ciudadanía, la UMV podrá consolidar su imagen institucional y fortalecer su posición como un referente de buena gestión pública.

La implementación de estas recomendaciones no solo mejorará la calidad de la atención, sino que también contribuirá a fortalecer la confianza en la entidad, promoviendo una relación más efectiva.

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 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