



UMV



*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 II  
TRIMESTRE - 2025  
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD**

◀ Julio 2025

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                                                                        | 3  |
| METODOLOGÍA .....                                                                                                                                                                                            | 4  |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN. ....                                                                                                                       | 5  |
| 1.2 ESTRATO SOCIECONÓMICO .....                                                                                                                                                                              | 7  |
| 1.3 LOCALIDAD .....                                                                                                                                                                                          | 8  |
| 1.4 SEXO .....                                                                                                                                                                                               | 9  |
| 1.5 GÉNERO .....                                                                                                                                                                                             | 10 |
| 1.6 ORIENTACIÓN SEXUAL .....                                                                                                                                                                                 | 10 |
| 1.7 DISCAPACIDAD .....                                                                                                                                                                                       | 11 |
| 1.8 VULNERABILIDAD .....                                                                                                                                                                                     | 12 |
| 1.9 PERTENENCIA ÉTNICA .....                                                                                                                                                                                 | 13 |
| 2. MARQUE CON UNA (X) EL CANAL POR EL CUAL RECIBIÓ LA ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD. ....                                                                          | 14 |
| 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? ..... | 15 |
| 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)? .....                               | 16 |
| 5. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL PERSONAL DE LA UAERMV PARA RESOLVER SU INQUIETUD? .....                                                                                                          | 18 |
| 6. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE? .....                                                                       | 19 |
| 7. CONCLUSIONES .....                                                                                                                                                                                        | 20 |
| 8. RECOMENDACIONES .....                                                                                                                                                                                     | 21 |

**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), comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y la calidad de sus servicios que brinda a la ciudadanía, presenta este informe en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC). Este informe recoge los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, aplicada como parte de la estrategia de evaluación de la entidad, con el propósito de conocer de manera directa la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través de los diferentes canales de atención. La información obtenida forma una herramienta clave para fortalecer la gestión institucional y avanzar hacia una atención más cercana, eficiente y centrada en la ciudadanía.

Durante el segundo trimestre del año 2025, se registraron 315 encuestas ciudadanas. Este ejercicio no solo permite medir la satisfacción frente a los servicios prestados y respuestas emitidas por la entidad, sino que también funciona como una fuente para identificar oportunidades de mejora y ajustar los procesos según las necesidades reales de la ciudadanía.

Las encuestas se realizaron en línea con los protocolos definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la UMV, así como con las directrices del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, bajo el marco normativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). De esta manera, se garantiza que el análisis esté alineado con los principios de transparencia, participación y calidad en la atención pública.

La encuesta fue diseñada y gestionada por el equipo de Servicio a la Ciudadanía utilizando una herramienta digital accesible desde el sitio web institucional. El formulario se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/>

Adicionalmente, se envió el enlace por correo electrónico desde la cuenta oficial de atención ciudadana ([atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)) y se aplicó de forma presencial y telefónica a las personas que realizaron solicitudes o gestiones directamente con la entidad.

Este enfoque mixto permitió alcanzar una mayor cobertura poblacional y recoger opiniones diversas, esenciales para construir una visión más amplia y representativa de la experiencia ciudadana en relación con los servicios ofrecidos por la UMV.

**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)

## METODOLOGÍA

**Recolección de información:** Para la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se emplearon herramientas digitales en línea, a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación por medio de la herramienta de GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron trecientas quince encuestas.

El diseño de la encuesta, 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)<br>E-Mail (Virtual)<br>Escrito<br>No sabe<br>Página web – Bogotá te escucha (Virtual)<br>Presencial<br>Redes sociales (Virtual)<br>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<br>Mala<br>Regular<br>Buena<br>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

**Identificación de la población y muestra:** La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico, tomando como población objetivo la base de datos de ciudadanos que, durante el periodo evaluado, registraron PQRSFD o solicitaron información a través de los distintos canales de atención a la ciudadanía de la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV).

**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 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     | $N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ <p> Z = Nivel de confianza 95%.<br/> p = Población<br/> c = Margen de error del 5% </p> |
| 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 asegurar una atención eficiente y ajustada a las necesidades reales de la ciudadanía, es clave que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) realice una segmentación y caracterización precisa de la población que accede a los servicios. Este proceso permite conocer mejor a la ciudadanía que interactúa con la entidad, facilitando la toma de decisiones, la mejora de los canales de atención y el diseño de estrategias diferenciadas según las condiciones, expectativas o vulnerabilidades de cada grupo.

En el contexto institucional, este tipo de análisis representa una herramienta esencial para fortalecer la relación con la ciudadanía. En el caso de la UMV, va más allá de la mantenimiento o rehabilitación de la malla vial: también refuerza la confianza pública, promueve la inclusión social y responde al compromiso de brindar un servicio con enfoque humano, transparente y cercano. Comprender el perfil de la ciudadanía permite adaptar los servicios y canales de atención, y al mismo tiempo, orientar acciones que contribuyan a una ciudad más equitativa, accesible y sostenible.

En los apartados siguientes se presentarán los resultados obtenidos según las variables de caracterización analizadas, lo que permitirá definir acciones específicas para optimizar los procesos de atención, mejorar la experiencia ciudadana y garantizar una gestión pública más justa y eficaz.

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

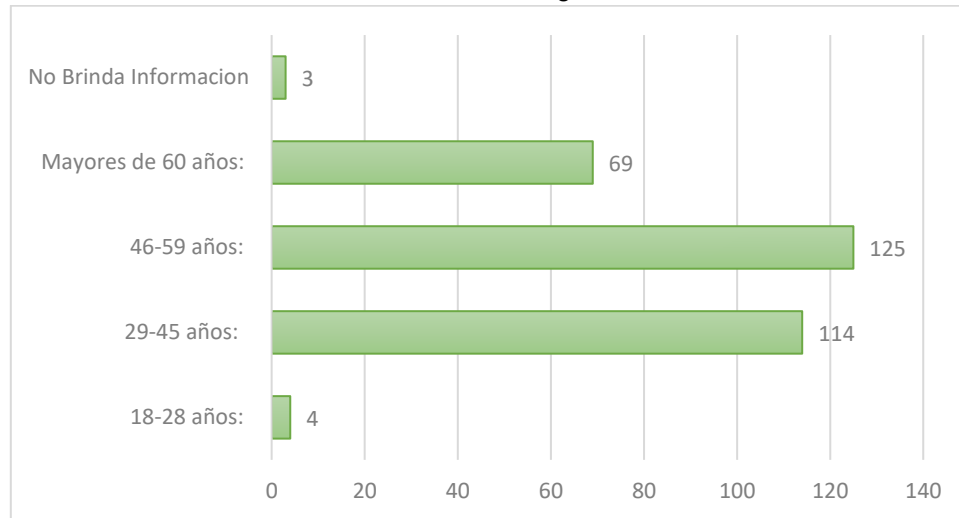
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

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

## 1.1 RANGO DE EDAD

Gráfica 1. Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II 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:** 4 = 1,27%

**29-45 años:** 114 = 36,19%

**46-59 años:** 125 = 39,68%

**Mayores de 60 años:** 69 = 21,90%

**No Brinda Información:** 3 = 0,95%

La gráfica evidencia que el rango de edad más representativo corresponde a los 46 a 59 años, abarcando el 39,68% del total de encuestados. Le sigue el grupo de 29 a 45 años, con una participación del 36,19%. En contraste, el segmento más joven, de 18 a 28 años, muestra una representación significativamente menor, con apenas el 1,27% y el 0,95% de las personas no brindaron ninguna información.

Este análisis ofrece una visión precisa de la composición demográfica de los participantes según su edad, lo cual resulta clave para optimizar las estrategias de atención ciudadana. Comprender las características y expectativas de cada grupo generacional permite adaptar los servicios de forma más efectiva, alineándolos con sus necesidades particulares y fomentando una mayor participación en futuras encuestas o iniciativas dirigidas a la ciudadanía.

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

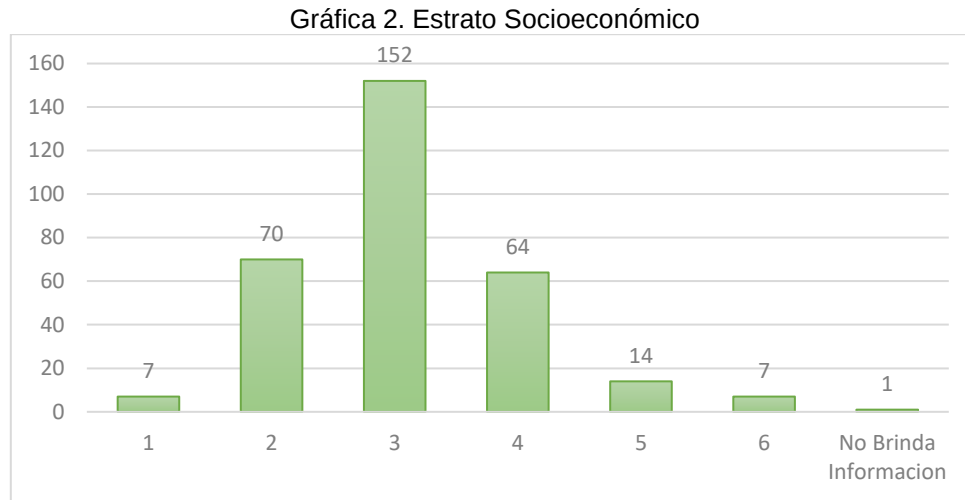
**Sede principal - Atención al Ciudadano**

**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

## 1.2 ESTRATO SOCIECONÓMICO



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2025

Al analizar el estrato socioeconómico de la población que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) a través de sus distintos canales de atención, se obtienen los siguientes resultados:

### Gráfica por Estrato Socioeconómico:

**Estrato 1:** 7 = 2,22%  
**Estrato 2:** 70 = 22,22%  
**Estrato 3:** 152 = 48,25%  
**Estrato 4:** 64 = 20,32%  
**Estrato 5:** 14 = 4,44%  
**Estrato 6:** 7 = 2,22%  
**No Indica:** 1 = 0,32%

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 48,25% de las interacciones con la UMV indicando quede las interacciones con la UMV. Esto indica que

La mayoría de las personas que interactúan con la UMV pertenecen al estrato 3, tradicionalmente asociado a la clase media, el cual registra el mayor porcentaje de participación. También se evidencia una participación, aunque menor, de población de los estratos 1 y 6, ambos con un 2,22%. Esto sugiere que los servicios de la entidad son utilizados no solo por la clase media, sino también por personas de estratos socioeconómicos bajos y altos.

Por otro lado, los estratos 2, 4 y 5 registran participaciones del 22,22%, 20,32% y 4,44%, respectivamente. El estrato 2, correspondiente a un nivel socioeconómico bajo, muestra una participación considerable, lo que indica una alta interacción con los servicios de la UMV.

**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

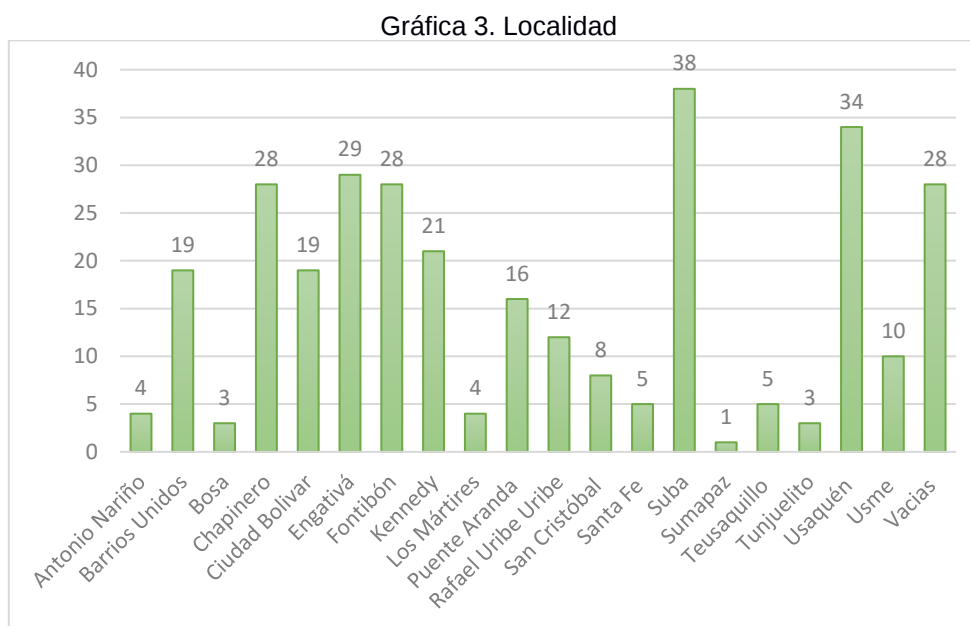
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

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

El estrato 4, asociado a la clase media-alta, también presenta una participación significativa. En cambio, el estrato 5, de nivel alto, tiene una presencia mucho más reducida.

Estos datos son esenciales para que la UMV adapte sus estrategias de atención y comunicación según las características de cada grupo socioeconómico. Asimismo, permite identificar áreas de mejorar en términos de accesibilidad y la calidad de las solicitudes, particularmente en los grupos con menor representación.

### 1.3 LOCALIDAD



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2025

El análisis de los datos según la localidad de residencia revela que Suba es la zona con mayor participación ciudadana, con un (12,06%) del total de respuestas. Le siguen Usaquén (10,79%) y Engativá (9,21%), consolidándose como las localidades con mayor interacción con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). También destacan Chapinero y Fontibón, ambas con un 8,89%, lo que evidencia una presencia significativa de solicitudes provenientes de estas zonas.

Por su parte, Kennedy registra una participación del (6,67%), lo que indica un nivel importante de interacción. Otras localidades como Ciudad Bolívar y Barrios Unidos presentan un 6,03% cada una, también reflejando un grado considerable de participación. En un nivel intermedio se encuentran Puente Aranda (5,08%), Rafael Uribe Uribe (3,81%) y Usme (3,17%).

**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

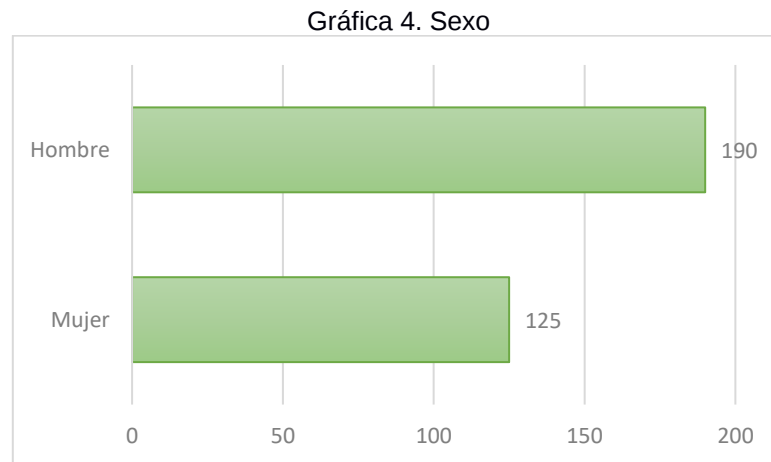
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

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

En el grupo con menor participación aparecen San Cristóbal, Teusaquillo, Antonio Nariño, Bosa, Tunjuelito y Santa Fe, con porcentajes que oscilan entre el 2,54% y el 0,95%. Finalmente, la localidad con la menor interacción registrada es Sumapaz, con apenas el 0,32% de las respuestas.

Estos resultados permiten identificar las zonas con mayor y menor nivel de interacción ciudadana, lo que brinda a la UMV una base sólida para diseñar estrategias de atención diferenciadas según el contexto de cada localidad. Esta información es clave para fortalecer la eficiencia del servicio, mejorar la gestión de solicitudes y avanzar en el mantenimiento equitativo de la malla vial en toda la ciudad de Bogotá.

#### 1.4 SEXO



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2025

Los resultados indican que la mayoría de las personas que interactúan con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) son hombres, quienes representan el 60,32% de los encuestados, frente al 39,68% correspondiente a mujeres. Esta diferencia de participación por género revela un patrón que merece especial atención, particularmente porque los niveles de satisfacción reportados por las mujeres son significativamente más bajos que los de los hombres.

Este hallazgo subraya la importancia de adoptar un enfoque más inclusivo en la prestación de los servicios de la UMV. Para mejorar tanto la participación como la percepción de calidad del servicio, es fundamental comprender y atender las necesidades específicas de todos los grupos, especialmente aquellos con menor representación o menores niveles de satisfacción.

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

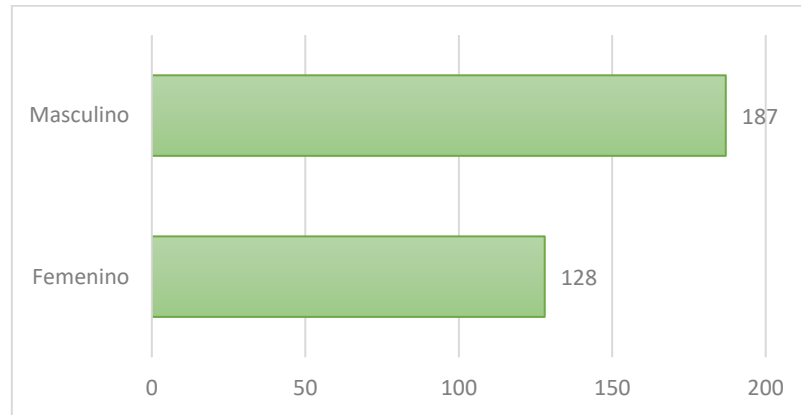
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

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

## 1.5 GÉNERO

Gráfica 5. Género



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2025

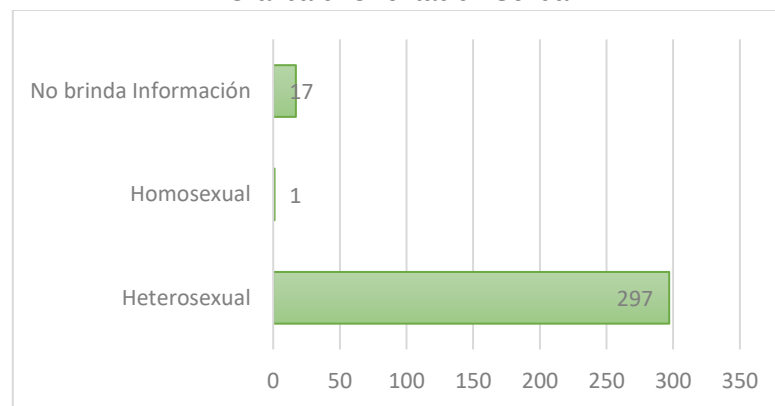
Los datos muestran que el (59,37%) de las personas que interactúan con la UMV se identifican con el género masculino, mientras que el (40,63%) pertenecen al género femenino. Esta distribución evidencia una diferencia significativa en la participación por género, lo cual representa una oportunidad para profundizar en el análisis y comprender mejor las posibles brechas existentes.

Incorporar un enfoque de género en los informes no solo permite desglosar la información de manera más precisa, sino que también facilita la identificación de posibles desigualdades en la experiencia, el acceso o la satisfacción con los servicios. Este tipo de análisis es clave para el diseño de estrategias más equitativas, centradas en mejorar la experiencia ciudadana.

Garantizar una atención inclusiva y sensible al género contribuye directamente a fortalecer la confianza de la comunidad en la UMV.

## 1.6 ORIENTACIÓN SEXUAL

Gráfica 6. Orientación Sexual



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II 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

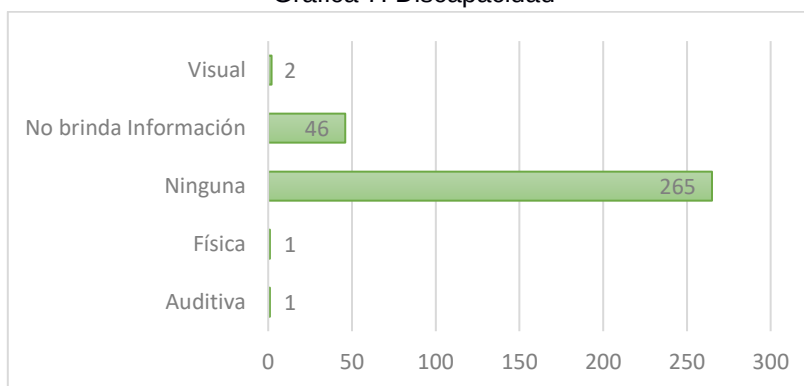
Según los datos de la gráfica, el 94,29% de las personas encuestadas se identifica como heterosexual. Un 5,40% optó por no brindar información sobre su orientación sexual, mientras que un 0,32% se identifica como homosexual. Aunque la gran mayoría se reconoce como heterosexual, la presencia de otros grupos —aunque minoritaria— subraya la necesidad de adoptar un enfoque sensible e inclusivo en la atención ciudadana.

Estos resultados evidencian la importancia de reconocer y respetar la diversidad de orientaciones sexuales en la relación entre la ciudadanía y la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV).

Adoptar este enfoque no solo mejora la calidad de la atención prestada, sino que también fortalece la confianza, la legitimidad institucional y el compromiso ciudadano con la UMV. Atender las necesidades de todos los grupos contribuye a una experiencia más satisfactoria y a un servicio más justo y accesible para toda la población.

## 1.7 DISCAPACIDAD

Gráfica 7. Discapacidad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2025

Según los datos presentados en la gráfica, el (84,13%) de las personas encuestadas no presenta ningún tipo de discapacidad, mientras que un (14,60%) no proporcionó información al respecto. En cuanto a las personas con discapacidad, se reporta que el 0,63% tiene discapacidad visual, y el (0,32%) presenta discapacidad auditiva o física.

Aunque los porcentajes de personas con discapacidad son bajos, este análisis resalta la importancia de reconocer sus necesidades específicas y asegurar que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) brinde un servicio accesible, equitativo y digno para todos. La implementación de protocolos de atención prioritaria y la adaptación de los canales de atención son medidas clave para mejorar la experiencia ciudadana. Garantizar que todas las personas, independientemente de su condición, puedan realizar sus solicitudes sin barreras no solo fortalece la inclusión, sino que también contribuye a una mayor equidad en la prestación del servicio público.

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

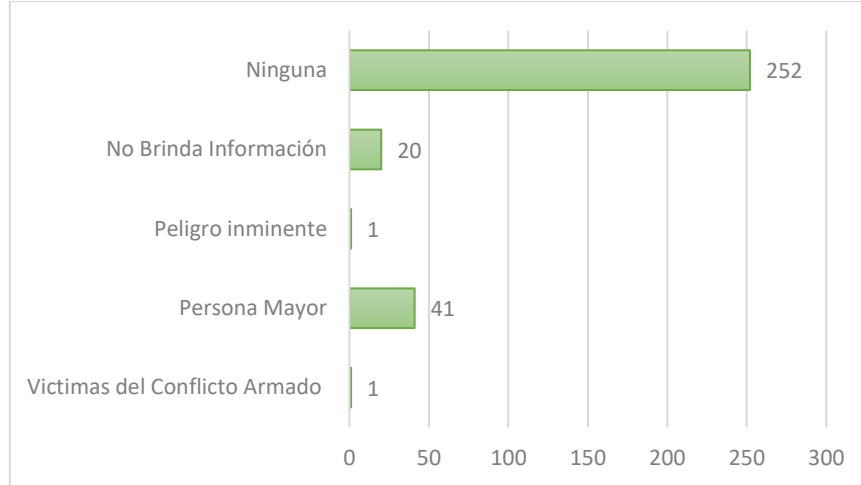
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

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

## 1.8 VULNERABILIDAD

Gráfica 8. Vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2025

Los datos nos indican que el 80% de la ciudadanía no se consideran en situación de vulnerabilidad, mientras que un 13,02% se identifica como persona mayor, un 0,32% como víctima del conflicto armado, y otro 0,32% reporta estar en peligro inminente. Adicionalmente, el 6,35% de los encuestados no brindó información sobre su situación.

En este análisis podemos evidenciar la importancia de identificar, caracterizar y entender a los grupos en situación de vulnerabilidad que interactúan con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). Si bien la mayoría de la ciudadanía no se reconoce en condiciones de vulnerabilidad, los registros demuestran la participación más significativa son adultos mayores, que representan un grupo relevante y que puede enfrentar barreras físicas, tecnológicas o sociales al momento de acceder a las solicitudes de PQRSFD.

De igual manera, el porcentaje de víctimas del conflicto y personas en peligro inminente son bajos, no deben pasar desapercibidos. Estos casos requieren atención preferencial, protocolos sensibles y acompañamiento institucional efectivo, principio de dignidad humana y el derecho al acceso equitativo a los servicios del distrito.

Por otra parte, la proporción de ciudadanía que no brinda información sobre su situación de vulnerabilidad plantea un reto institucional importante ya que resalta la importancia de fortalecer la confianza en la entidad, garantizando la confidencialidad y mejoramiento de los canales de comunicación para que la ciudadanía se sienta segura al momento de compartir información que permita mejorar la calidad del servicio y focalizar adecuadamente las estrategias de atención.

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

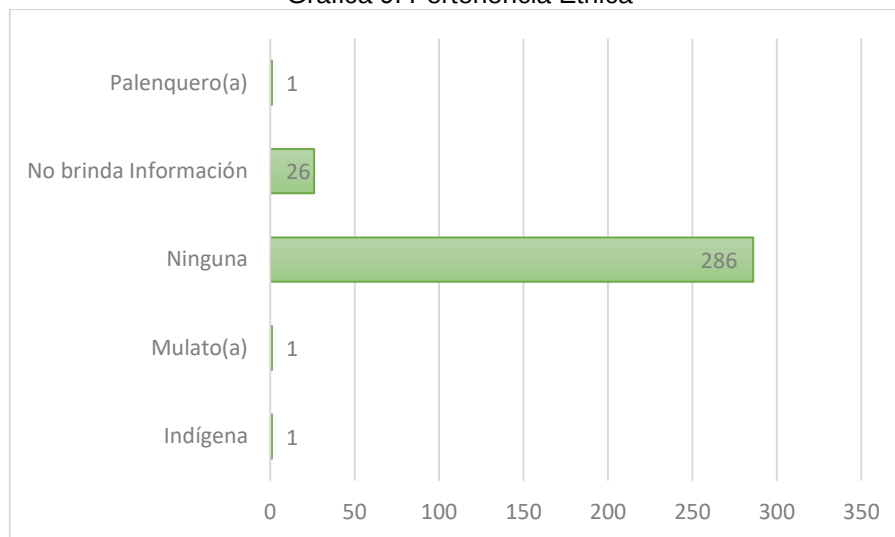
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

**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 II Trimestre 2025

El análisis de los datos sobre pertenencia étnica de la ciudadanía usuaria de la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) revela que el 90,79% de las personas no se identifica con ninguna etnia. Por su parte, el 8,25% no brinda información al respecto, lo cual representa una brecha importante en la caracterización social. Solo un 0,32% de la ciudadanía se identifica como indígena, otro 0,32% como mulato, y otro 0,32% como palenquero.

Si bien la mayoría de la ciudadanía no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico específico, la existencia de personas que sí lo hacen, aunque es un porcentaje muy bajo, resalta la necesidad de promover una atención con enfoque diferencial e intercultural. Los pueblos étnicos, por su historia, tradiciones y condiciones sociales, pueden enfrentar barreras de acceso que no deben pasar desapercibidas en la gestión pública.

Además, el porcentaje de personas que no brindan información (8,25%) puede estar vinculado a una falta de confianza o desconocimiento. Esto exige desarrollar estrategias y programas que respeten y fomenten la identidad cultural de toda la ciudadanía, garantizando que todas las personas reciban una atención adecuada promoviendo una atención más justa y accesible.

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

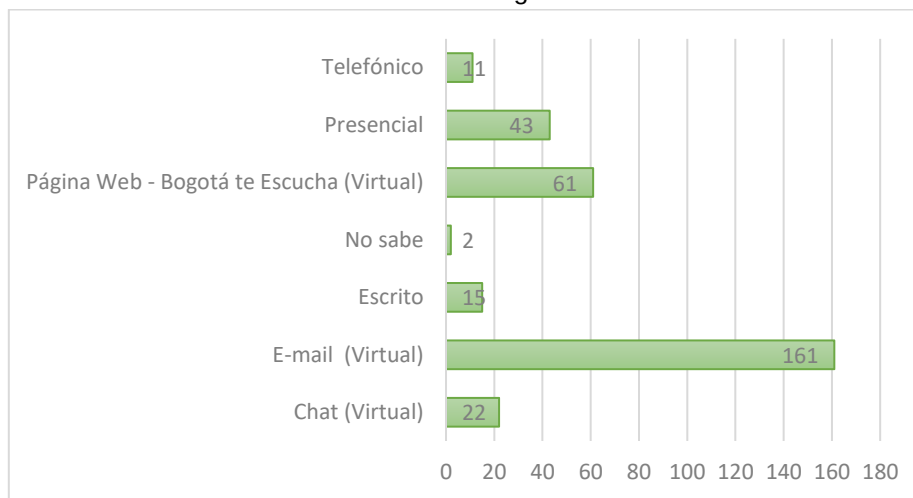
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

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

**2. 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 II Trimestre 2025

Con base en los resultados de las 315 encuestas aplicadas, se identificaron que los canales por los cuales la ciudadanía recibió atención al solicitar información o registrar su petición en la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV), es el correo electrónico (e-mail), una preferencia clara por los canales digitales, especialmente el correo de atención al ciudadano, lo que evidencia que la ciudadanía valora la inmediatez, accesibilidad y flexibilidad que ofrecen estos medios, el cual cuenta con una participación del 51,11%, seguido por la página web "Bogotá Te Escucha (BTE)" con el 19,37%, y la atención presencial, con un 13,65%, manteniendo un nivel significativo el cual queda en un tercer lugar, reflejando los hábitos de interacción de la ciudadanía.

Otros canales menos utilizados fueron el chat con el 6,98%, la modalidad escrita (radicación física de documentos) con el 4,76%, y la atención telefónica, que representa el 3,49%. Asimismo, un 0,63% manifestó no saber por qué canal fue atendido, mientras que el 8,25% no brindó información sobre el medio utilizado.

El uso relativamente bajo de canales como el chat y el teléfono podría estar asociado a barreras tecnológicas, falta de conocimiento sobre su existencia, o posibles dificultades en su operatividad. La categoría de "no brinda información" sugiere también la necesidad de mejorar la calidad de los instrumentos de recolección de datos y la manera como se comunican las opciones de atención disponibles.

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

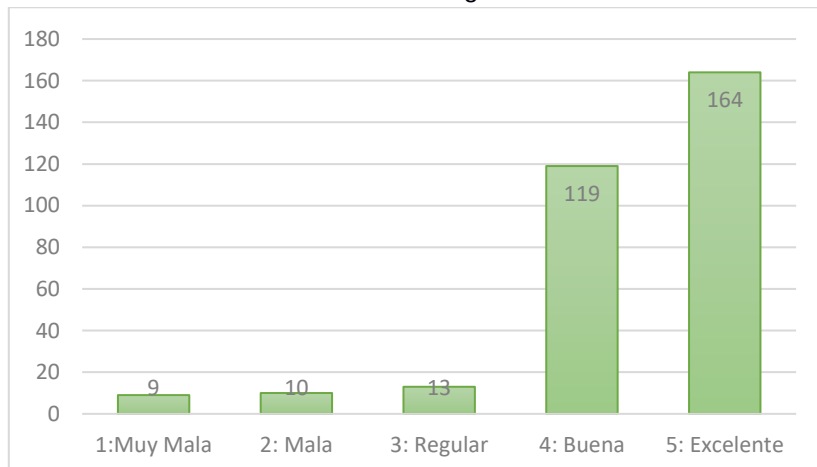
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

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

1. **Fortalecer los canales digitales:** Es fundamental mantener y mejorar la atención por correo electrónico y la página web, asegurando su fácil acceso, tiempos de respuesta adecuados y claridad en los procesos.
2. **Promover el uso del chat institucional:** Mejorar la visibilidad del chat puede incrementar su uso, especialmente si se garantiza una atención ágil, personalizada y accesible desde dispositivos móviles.
3. **Optimizar la atención presencial y telefónica:** Aunque menos utilizados, estos canales siguen siendo relevantes, especialmente para personas con baja conectividad. Se recomienda reforzar la capacitación del personal y asegurar espacios físicos cómodos y accesibles.
4. **Monitorear y evaluar continuamente:** Establecer sistemas de seguimiento para evaluar la satisfacción con cada canal los cuales permite realizar los ajustes estratégicos según la experiencia de la ciudadanía.

### 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 II Trimestre 2025

Con base en los 315 registros analizados, se identificó cómo la ciudadanía califica la amabilidad del personal que le atendió en los canales telefónico, presencial, escrito o virtual. Los resultados muestran que:

- El 52,06% de las personas calificó la atención como excelente.
- El 37,78% la consideró buena.
- Un 4,13% opinó que fue regular.
- Un 3,17% la calificó como mala.
- Y el 2,86% la consideró 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

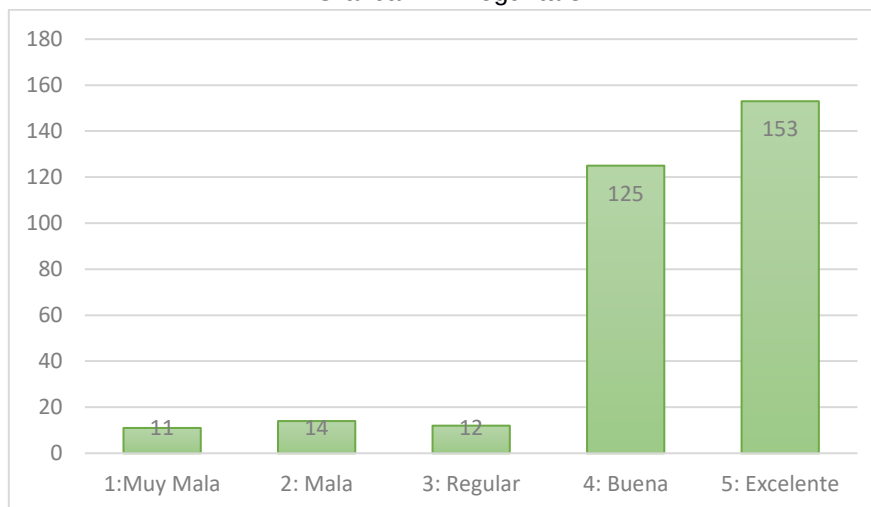
Estos datos reflejan que casi el 90% de las personas (89,84%) tienen una percepción positiva sobre la amabilidad del personal de la UMV, lo cual es un indicador muy favorable para la gestión institucional. Sin embargo, también se evidencia que aproximadamente 1 de cada 10 personas no tuvo una experiencia satisfactoria, lo que llama a reforzar aspectos clave en la calidad del servicio.

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. **Fortalecer las capacidades del personal de atención:** Continuar capacitando a los funcionarios en habilidades blandas, escucha activa, comunicación empática y resolución de conflictos, para mantener y mejorar la percepción positiva existente.
2. **Establecer un sistema de retroalimentación constante:** Incorporar mecanismos sencillos para que la ciudadanía pueda dejar sus comentarios sobre la atención recibida, permitiendo hacer ajustes rápidos cuando se detecten fallas.
3. **Atención a las experiencias negativas:** Analizar los casos calificados como "mala" o "muy mala", identificando patrones por canal o tipo de situación, para aplicar mejoras específicas que reduzcan estos porcentajes.
4. **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. 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 II 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 con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 315 personas, se identificaron las siguientes percepciones sobre la calidad de la información recibida en los canales de atención de la UMV:

- El 48,57% calificó la información como excelente.
- El 39,68% la consideró buena.
- El 3,81% opinó que fue calificada como regular.
- El 4,44% indicó que fue mala.
- Y el 3,49% la calificó como muy mala.

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva, ya que el 88,25% de las personas consideran que la información entregada fue buena y oportuna. Esto resalta la capacidad del equipo de atención de la UMV para generar confianza, responder con pertinencia y garantizar la comprensión clara de los procesos institucionales.

Favor informar al Jefe de la OSCS para su conocimiento y a todo el equipo de trabajo de SC para conocimiento y gestión correspondiente. Favor informar al Jefe de la OSCS para su conocimiento y a todo el equipo de trabajo de SC para conocimiento y gestión correspondiente. Con base en estos resultados, se recomienda tomar las siguientes medidas:

1. **Consolidar buenas prácticas en atención:** Aprovechar el alto nivel de satisfacción actual para estandarizar procesos efectivos, crear protocolos claros de respuesta y replicar las metodologías que han resultado exitosas.
2. **Capacitación continua y especializada:** Implementar procesos formativos orientados a la mejora continua, especialmente en habilidades de comunicación, interpretación normativa, y resolución clara de inquietudes.
3. **Herramientas de apoyo y gestión del conocimiento:** Desarrollar guías, manuales y scripts que sirvan como base para que todos los canales entreguen información coherente, actualizada y comprensible para cualquier tipo de persona.
4. **Atención a los puntos críticos:** Analizar las calificaciones negativas y los comentarios asociados con el fin de identificar posibles patrones relacionados con el canal de atención, el tipo de trámite o el nivel de complejidad del requerimiento. Esta revisión nos permitirá implementar ajustes específicos y focalizados fundamentales para garantizar que los canales —presenciales, telefónicos o virtuales ofrezcan información precisa, clara y coherente. Para ello es importante fortalecer el uso de herramientas tecnológicas que optimicen la comunicación y mejoren la experiencia ciudadana.

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

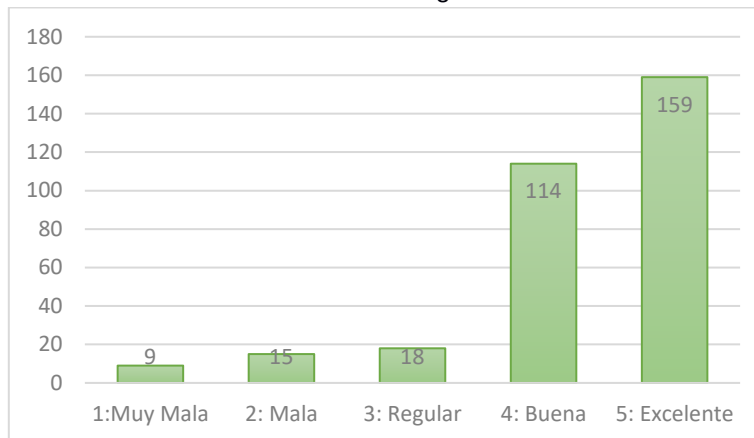
**Dirección:** Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

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

## 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 II Trimestre 2025

De acuerdo con los datos recolectados en la encuesta aplicada a 315 personas, se obtuvieron las siguientes calificaciones sobre el tiempo empleado por el personal de la UMV (UAERMV) para atender sus inquietudes:

- El 50,48% de los encuestados calificó el tiempo como excelente.
- El 36,19% lo consideró bueno.
- El 5,71% opinó que fue regular.
- El 4,76% lo calificó como malo.
- Y el 2,86% lo consideró muy malo.

Estos resultados reflejan que el 86,67% de la ciudadanía tiene una percepción positiva sobre la atención brindada por parte de la UMV, destacando su capacidad para establecer procesos institucionales de manera dinámica, ágil y oportuna. No obstante, el 13,33% de los encuestados expresó algún nivel de insatisfacción, lo que representa una oportunidad valiosa para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.

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

1. **Consolidar buenas prácticas en eficiencia:** Asegurar que el personal cuente con herramientas, formación y protocolos que les permitan responder de forma oportuna y clara.
2. **Evitar la atención apresurada o incompleta:** La rapidez no debe comprometer la comprensión de las personas. Se recomienda mantener un equilibrio entre eficiencia y profundidad en la respuesta para resolver de forma clara y completa a su necesidad.
3. **Atención diferenciada según la complejidad:** Ajustar los tiempos de atención según la naturaleza del trámite o solicitud, priorizando los casos complejos sin desatender los más sencillos.

**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

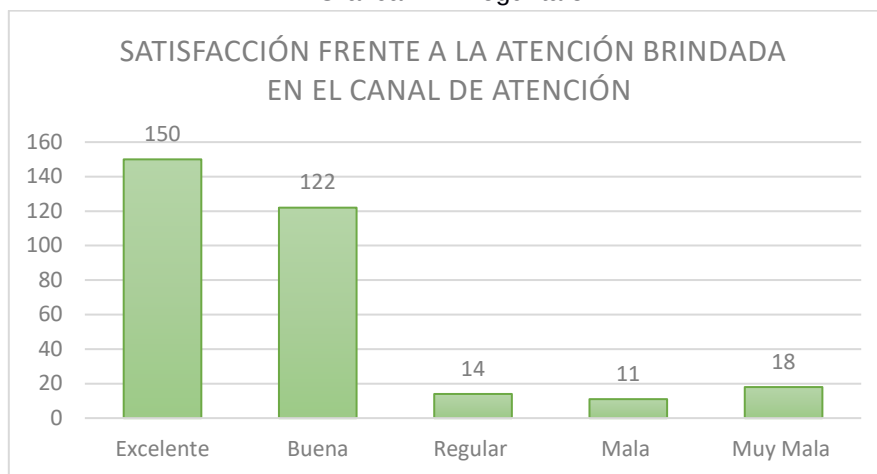
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

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

4. **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.

## 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 II Trimestre 2025

Con base en los resultados obtenidos en la Gráfica 14, correspondiente a la encuesta de satisfacción frente atención brindada, se evidencian las siguientes percepciones sobre la atención recibida en los diferentes canales institucionales:

- El 47,62% calificó la atención como excelente.
- El 38,73% la consideró buena.
- El 4,44% la calificó como regular.
- El 3,49% opinó que fue mala.
- El 5,71% indicó que fue muy mala.

Estos Los resultados reflejan un nivel general de satisfacción del 86,35%, lo que indica que la mayoría de la ciudadanía perciben de manera positiva la atención brindada por la UMV. Este porcentaje evidencia el compromiso institucional con la calidad del servicio y

la eficiencia en los procesos de atención. Sin embargo, el 13,65% de las personas manifestó algún grado de insatisfacción, posiblemente asociado a aspectos puntuales como demoras en la atención o falta de claridad en la información proporcionada. Estas situaciones destacan la necesidad de revisar y ajustar ciertos procesos para fortalecer la percepción y confianza de la ciudadanía en el servicio.

**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

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

1. 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.
2. **Capacitación continua en atención a la ciudadanía:** Desarrollar espacios formativos centrados en la escucha activa, el lenguaje claro, la empatía, para reforzar la calidad del servicio desde una perspectiva humana.
3. **Mejorar tiempos de respuesta y resolución:** Asegurar que los procedimientos internos estén alineados con las expectativas ciudadanas, evitando demoras innecesarias y asegurando que las respuestas sean completas y oportunas.
4. **Implementar seguimiento y retroalimentación efectiva:** Establecer un sistema de mejora continua con base en los resultados de las encuestas de satisfacción. Esta herramienta debe ser clave para ajustar procesos, reconocer buenas prácticas y tomar decisiones basadas en evidencia.

## 7. CONCLUSIONES

La evaluación de la atención brindada por la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV), durante el segundo trimestre de 2025 refleja una percepción positiva por la ciudadanía. Más del 86% de los encuestados calificaron la amabilidad, claridad de la información, tiempo de respuesta y satisfacción general como buenos o excelentes. Esto evidencia un servicio eficaz y empático. No obstante, se identifican áreas puntuales de mejora relacionadas con tiempos de atención y claridad en la información suministrada.

En cual destaca la importancia de continuar promoviendo una atención inclusiva, especialmente hacia grupos vulnerables. A partir de los resultados obtenidos, se destacan los siguientes puntos clave:

- ✓ **Percepción positiva del servicio y compromiso institucional:** Los resultados obtenidos reflejan una alta satisfacción ciudadana calificando de forma positiva aspectos clave como la amabilidad del personal, la claridad de la información y la eficiencia en la atención. Esta percepción favorable demuestra la eficacia de los procesos implementados por la UMV y su compromiso con la calidad del servicio. En este sentido, la aplicación periódica de encuestas de satisfacción se consolida como una herramienta fundamental para medir y evaluar la experiencia ciudadana, permitiendo una retroalimentación valiosa que fortalece la relación con la ciudadanía. Además, la evaluación trimestral facilita la toma de decisiones oportunas y ágiles, promoviendo la mejora continua de los estándares de atención y asegurando que los servicios se ajusten a las expectativas y necesidades reales de la población.
- ✓ **Identificación de oportunidades de mejora y atención inclusiva:** Aunque la mayoría de percepciones fueron favorables, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la claridad de la información y el tiempo de respuesta.

**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

Asimismo, se evidencia la participación de personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, víctimas del conflicto armado, entre otros), lo que resalta la necesidad de fortalecer una atención diferencial, empática e inclusiva.

- ✓ **Preferencia por canales digitales y necesidad de fortalecimiento continuo:** La ciudadanía mostró una clara preferencia por los canales virtuales, especialmente el correo electrónico y la página web Bogotá Te Escucha. Este comportamiento reafirma la importancia de consolidar y mejorar estos medios de atención, sin dejar de lado la atención presencial, que aún tiene una participación relevante. El análisis periódico de los resultados permite adaptar los procesos y mantener una experiencia de atención oportuna, cercana y satisfactoria.

## 8. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones propuestas buscan optimizar la atención ciudadana de la UMV mediante el fortalecimiento de canales digitales, la mejora en los tiempos de respuesta y la capacitación continua del personal. También se resalta la importancia de garantizar una atención inclusiva y equitativa para todos los grupos poblacionales. Estas acciones permitirán mejorar la experiencia de la ciudadanía, fortalecer la confianza institucional y avanzar hacia una gestión pública más eficiente y humana.

- **Fortalecimiento de la cultura de servicio y atención inclusiva:** Es esencial consolidar los aspectos mejor valorados por la ciudadanía, como la amabilidad y el trato respetuoso, promoviendo una cultura organizacional basada en la empatía, la inclusión y el respeto. Esto incluye diseñar protocolos de atención diferencial para grupos vulnerables, garantizando un servicio equitativo, accesible y culturalmente pertinente. La implementación de estándares de calidad por canal (presencial, telefónico, digital) asegurará una experiencia ciudadana coherente y satisfactoria sin importar el medio de contacto.
- **Capacitación continua:** Se recomienda desarrollar programas permanentes de formación para el personal encargado de la atención a la ciudadanía, enfocados en comunicación efectiva, lenguaje claro, uso de herramientas digitales, trato a poblaciones diversas y resolución empática de solicitudes. Las capacitaciones deben incorporar simulaciones y actualización constante, para garantizar una respuesta ágil, profesional y orientada a mejorar la experiencia ciudadana en todos los canales de atención.
- **Evaluación constante, comunicación efectiva y mejora continua:** Mantener la estrategia de aplicación de encuestas telefónicas y virtuales, con instrumentos breves, claros y accesibles, es clave para obtener datos útiles y promover la participación ciudadana. Se debe establecer un sistema de seguimiento permanente que incluya informes trimestrales claros y comprensibles, retroalimentación sistemática y análisis de datos para identificar oportunidades de mejora. Además, se recomienda una estrategia activa de comunicación ciudadana que fomente el uso de canales digitales, garantizando su facilidad de uso y fortaleciendo la confianza en la gestión institucional.

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

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

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

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

La 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.

Proyectó: Diana Marcela Vega Barrios – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.  
Johanna Carolina Ramos Pinzón – Contratista – Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.  
Revisó: Ángela Liliana Malagón – Profesional Especializado - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.  
Andrea del Pilar Zambrano Barrios – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.  
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@umv.gov.co