



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD II TRIMESTRE - 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Julio 2025

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II TRIMESTRE 2025.....	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II TRIMESTRE 2025	5
3.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	6
3.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	7
3.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	8
3.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	9
3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del II Trimestre 2025.	10
IV. CONCLUSIONES.....	11
V. RECOMENDACIONES.....	12

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

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



I. INTRODUCCIÓN

El propósito de este informe es dejar constancia del seguimiento telefónico realizado a las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, en relación con las solicitudes ciudadanas clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD). Este proceso tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida, identificar posibles oportunidades para mejorar y asegurar que las inquietudes de los usuarios sean tramitadas de forma adecuada, clara y oportuna. De esta manera se diseñó una encuesta estructurada en torno a cuatro (4) preguntas clave, enfocadas en los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la respuesta. Cada ítem fue valorado en una escala de 1 a 5, permitiendo obtener una apreciación cuantitativa del servicio prestado desde la percepción ciudadana.

El seguimiento telefónico se ha consolidado como una herramienta fundamental para fortalecer el vínculo con la ciudadanía. A través de este canal, no solo se refuerza la confianza institucional, sino que también se garantiza el cumplimiento de los principios de calidad, eficiencia y transparencia en la gestión pública. Este ejercicio se enmarca además en los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, fortaleciendo el eje “Estado – Ciudadanía”.

El informe que se presenta a continuación recopila las valoraciones, observaciones y sugerencias expresadas por la ciudadanía, con el fin de orientar acciones de mejora continua en los procesos de atención y respuesta a las PQRSFD.

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

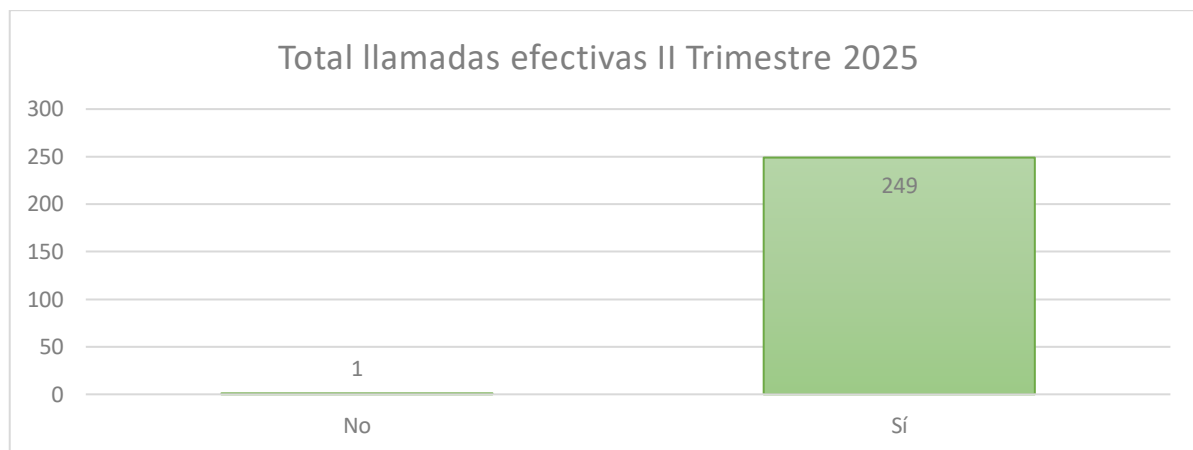
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2025

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), consideramos esencial la participación activa de la ciudadanía, ya que su retroalimentación es clave para optimizar nuestros servicios. Por este motivo, durante el segundo trimestre de 2025, realizamos un seguimiento riguroso de las respuestas recibidas a través de PQRSFD, con un total de 250 llamadas telefónicas a la ciudadanía, lo que refleja nuestro compromiso con la mejora continua.

Las llamadas, en su mayoría, fueron efectivas y bien recibidas por la ciudadanía, quienes respondieron con respeto y apertura al ser informados de nuestra identidad institucional. En muchos casos, obtuvimos comentarios constructivos que enriquecen nuestro proceso de mejora continua. Más allá de dar cumplimiento a un ejercicio de seguimiento, queremos resaltar los beneficios que este proceso representa tanto para la ciudadanía como para la UMV, al participar activamente en estas encuestas:

Mejora continua: Las respuestas recibidas constituyen una fuente valiosa de información que nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros servicios de atención y procesos administrativos. Gracias a esta retroalimentación, podemos implementar acciones concretas para ofrecer una atención más eficiente, ágil y centrada en las necesidades de la ciudadanía. Esto nos ayuda a garantizar una respuesta oportuna, pertinente y de calidad para quienes hacen uso de nuestros servicios.

Transparencia: La participación activa de la ciudadanía en nuestras encuestas fortalece nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Este proceso nos permite mantener el enfoque en el cumplimiento de nuestras metas institucionales, promoviendo una gestión responsable, participativa y alineada con las expectativas y necesidades de la comunidad.

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

Fortalecimiento del diálogo: Nos proponemos construir una comunicación cercana, clara y continua con la ciudadanía. La participación en nuestras encuestas no solo nos permite conocer sus percepciones, sino que también refuerza un diálogo activo que fomenta la colaboración y el entendimiento mutuo. Este intercambio constante de ideas y experiencias nos impulsa a mejorar de manera sostenida la calidad y eficiencia de los trámites y servicios que brindamos, asegurando que estén alineados con las verdaderas necesidades de la comunidad.

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

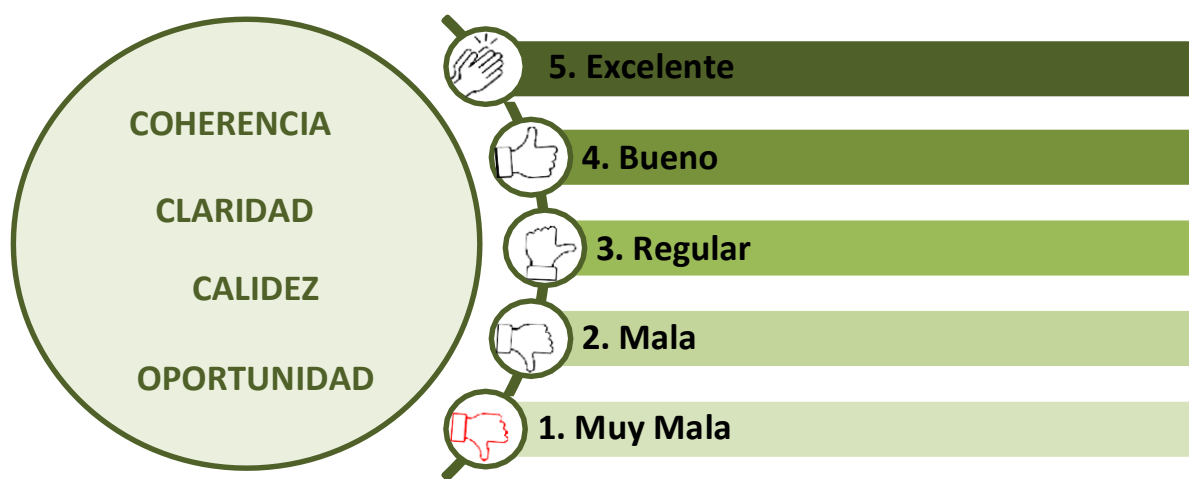
A continuación, se desglosa la cantidad de llamadas realizadas por mes en el II Trimestre de 2025:

- Abril: 86 llamadas.
- Mayo: 67 llamadas.
- Junio: 97 llamadas.

En total, se realizaron 250 llamadas, de las cuales 249 fueron gestionadas de manera efectiva y 1 no fue atendida.

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

La encuesta implementada fue diseñada con especial atención a evaluar los aspectos más relevantes de la respuesta que la entidad ofrece a las solicitudes ciudadanas, con el propósito de medir la efectividad y calidad de nuestra gestión.



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

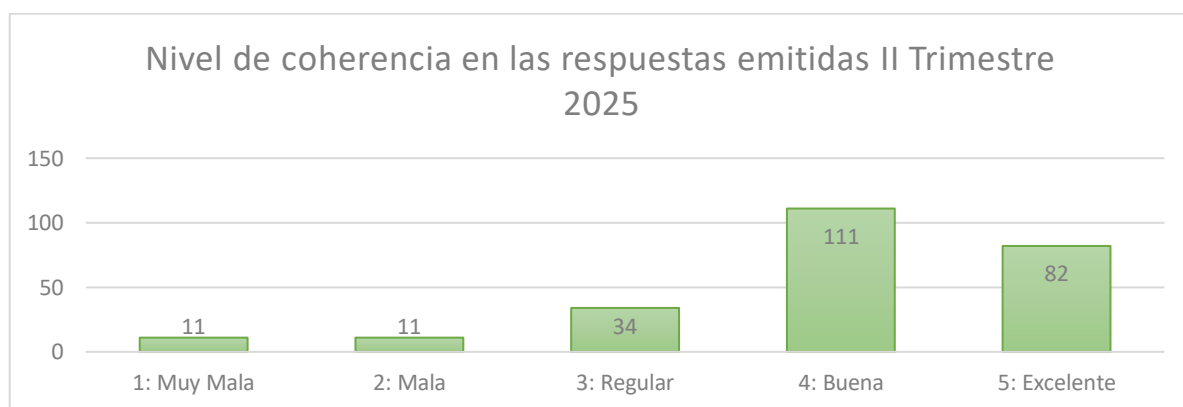
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Este instrumento consta de cuatro preguntas que abordan criterios esenciales: coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Estos elementos son fundamentales para garantizar una comunicación cercana, comprensible y oportuna con la ciudadanía. A través de una escala de valoración del 1 al 5 —donde 1 representa una experiencia muy insatisfactoria y 5 una excelente— los participantes pueden expresar su percepción de manera detallada y precisa.

Los resultados de esta medición nos ofrecen una visión objetiva sobre nuestro desempeño, permitiéndonos identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como orientar nuestras acciones hacia una atención más eficiente, empática y alineada con las expectativas reales de quienes confían en nuestros servicios

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2025

La **coherencia** La coherencia es un criterio fundamental para evaluar la calidad de las respuestas que la entidad brinda a las solicitudes de la ciudadanía. Este aspecto se refiere a la correspondencia entre la petición formulada y la respuesta entregada, garantizando que la información sea clara, precisa y directamente relacionada con el tema consultado. En términos prácticos, las respuestas deben ser puntuales, pertinentes y redactadas en un lenguaje comprensible, de manera que la ciudadanía pueda interpretarlas correctamente y en su totalidad.

Al analizar los resultados de la encuesta, los datos revelan un desempeño positivo en cuanto al nivel de coherencia de las respuestas durante el segundo trimestre de 2025. De un total de 250 respuestas evaluadas, 111 fueron calificadas como "Buenas" y 82 como "Excelentes", lo que representa una clara mayoría de respuestas satisfactorias en términos de coherencia y claridad. Sin embargo, también se reportaron 56 evaluaciones en las categorías de "Regular", "Mala" y "Muy mala", lo que indica áreas de mejora en la forma en que se están comunicando algunas respuestas.

El resultado de que más del 77,5 % de las respuestas hayan sido calificadas como "Buenas" o "Excelentes" refleja el sólido compromiso de la UAERMV con la entrega de información clara, coherente y alineada con las necesidades ciudadanas. Esta tendencia positiva

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

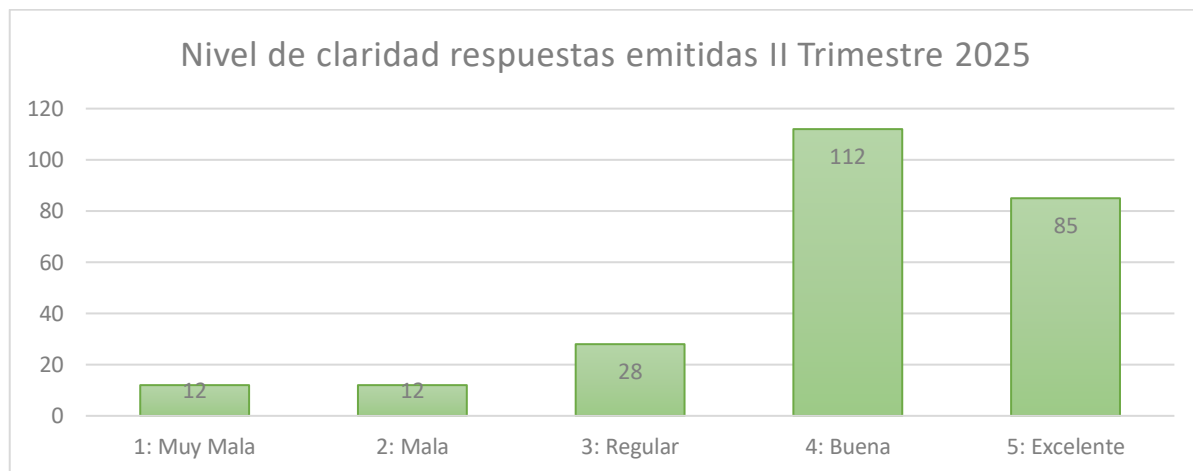
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

consolida nuestro enfoque en la transparencia, la calidad del servicio y la atención oportuna. Con un 22.4% de las respuestas fueron calificadas como “Muy mala”, “Mala y Regular”, lo que indica que una parte importante de la ciudadanía las valoraciones son positivas, este porcentaje refleja una oportunidad de mejorar en varios aspectos.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2025

El análisis de la **claridad** en las respuestas proporcionadas por la UAERMV, aspecto clave para asegurar la adecuada correspondencia entre la solicitud ciudadana y la información entregada, revela un panorama mixto. No obstante, los datos obtenidos a través de la encuesta reflejan una tendencia general positiva, lo cual indica avances significativos en la comprensión y precisión de las respuestas emitidas por la entidad.

De un total de 249 respuestas evaluadas, 112 fueron calificadas como Buenas y 85 como *Excelentes*, lo que representa el 79.1% de las respuestas como satisfactorias en términos de claridad. Sin embargo, también se recibieron 12 calificaciones de Muy Mala, 12 de Mala, y 28 de Regular, lo que refleja un área de oportunidad para mejorar la forma en que se comunican algunas respuestas.

El hecho de que más del 70 % de las respuestas hayan sido calificadas como “Buenas” o “Excelentes” refleja que la mayoría de las personas encuestadas perciben claridad en la información entregada. Este resultado valida los esfuerzos de la entidad por mejorar la calidad de sus comunicaciones. Sin embargo, también subraya la necesidad de atender los aspectos por mejorar, especialmente en aquellas respuestas que fueron evaluadas como “Regulares” o “Malas”, con el fin de garantizar una atención más efectiva y consistente.

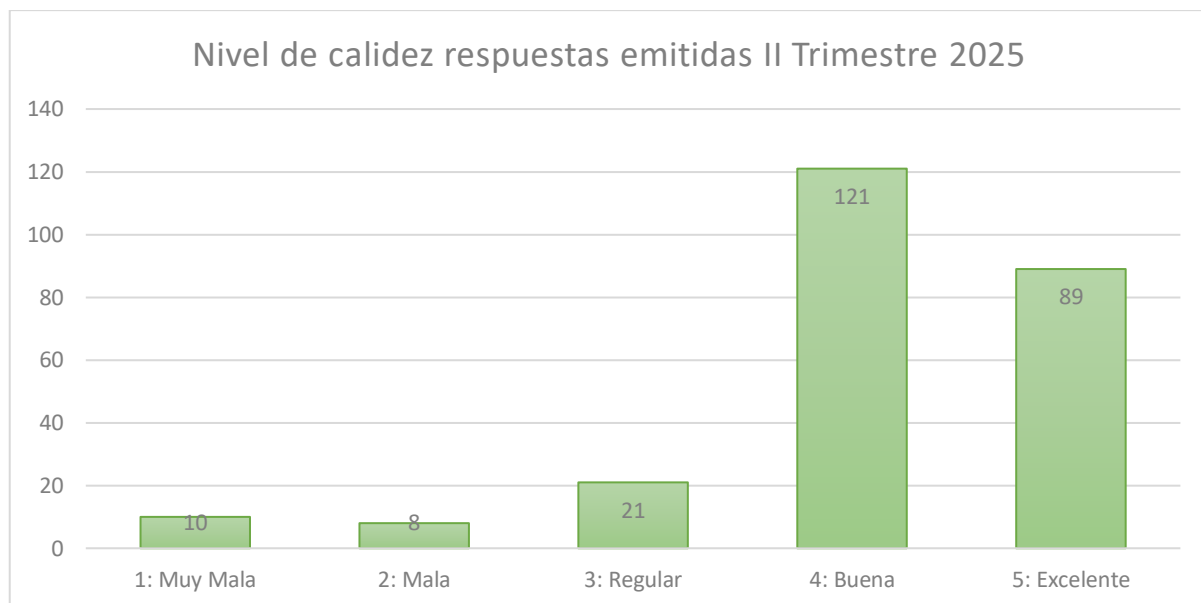
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2025

El criterio de **calidez** es fundamental en la interacción entre la UAERMV y la ciudadanía, ya que permite evaluar el tono humano, empático y respetuoso con el que se atienden las solicitudes. Este aspecto resulta clave para garantizar una experiencia positiva, en la que las personas se sientan escuchadas, valoradas y tratadas con cordialidad.

Los resultados de la encuesta muestran que, de un total de 249 respuestas evaluadas, 121 fueron calificadas como Buenas y 89 como Excelentes, lo que indica que un 84,3% de las respuestas fueron percibidas como cálidas y satisfactorias. No obstante, también se reportaron 10 respuestas calificadas como Muy Mala, 8 como Mala y 21 como Regular con un porcentaje del 15,6%, lo que sugiere que la ciudadanía consideró que la calidez de las respuestas fue insuficiente o insatisfactoria.

El análisis muestra que, aunque la mayoría de las respuestas son percibidas como cálidas y cordiales, aún existen oportunidades de mejora en aquellas que recibieron calificaciones regulares o negativas. Atender estos casos es clave para elevar la calidad de la interacción y garantizar que todas las respuestas mantengan un tono empático, respetuoso y alineado con las expectativas de la ciudadanía.

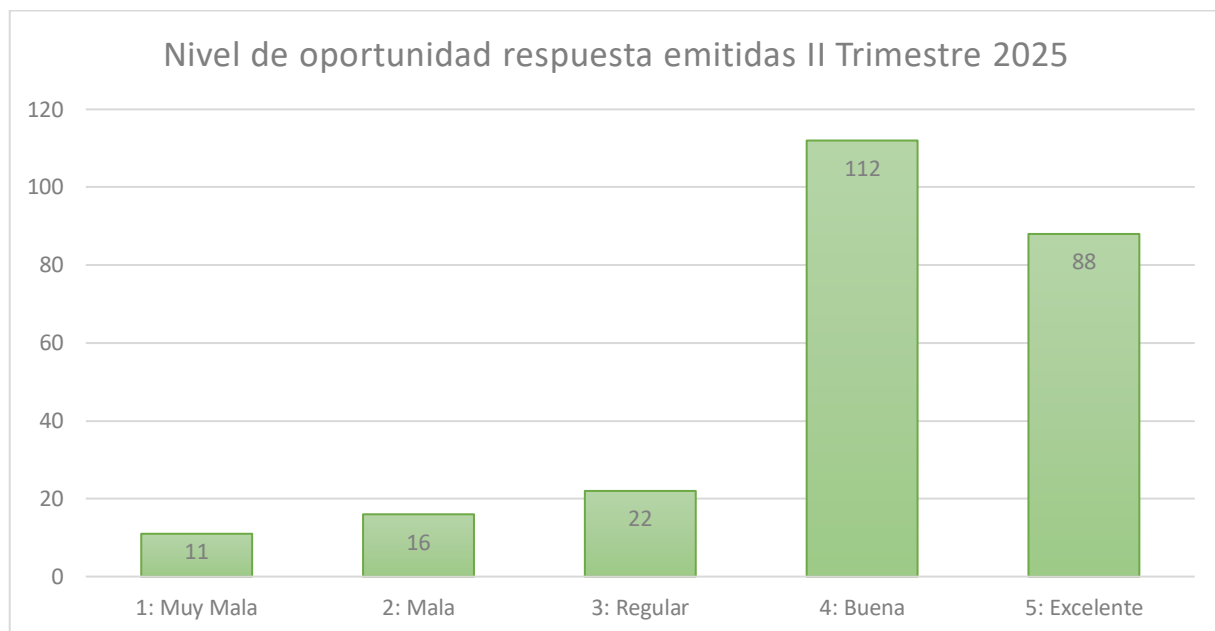
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2025

La **oportunidad** es un componente esencial en la gestión de las solicitudes ciudadanas, ya que refleja la agilidad y prontitud con la que la entidad da respuesta a las peticiones, quejas o inquietudes de la ciudadanía. Una atención oportuna no solo resuelve necesidades inmediatas, sino que también contribuye a fortalecer la confianza y la percepción positiva hacia la gestión de la Unidad de Mantenimiento Vial.

Durante el segundo trimestre de 2025, se evaluaron un total de 249 respuestas, de las cuales el 80% fueron calificadas de manera positiva (Buena o Excelente), lo cual evidencia un esfuerzo de la entidad por brindar respuestas oportunas. Sin embargo, identificamos un 20% de las respuestas que se ubicaron en las categorías Regular, Mala o Muy mala, lo que revela la necesidad de revisar los tiempos de respuesta en ciertos casos, identificar los trámites con demoras recurrentes y fortalecer la trazabilidad de las solicitudes para mejorar la eficiencia.

Por la cual este análisis nos refleja una gestión oportuna en la mayoría de los casos, se identifican oportunidades de mejora que pueden contribuir a optimizar aún más los tiempos de atención. Reforzar los procesos de control, seguimiento, priorización y retroalimentación, especialmente en los casos más sensibles o complejos que permitirá elevar aún más los estándares de servicio, garantizando una atención ágil, efectiva y centrada en las expectativas ciudadanas.

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

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

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento II Trimestre de 2025

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTALES	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	82	111	34	11	11	249	78%	22%
CLARIDAD	85	112	28	12	12	249	79%	21%
CALIDEZ	89	121	21	8	10	249	84%	16%
OPORTUNIDAD	88	112	22	16	11	249	80%	20%
Porcentajes de Satisfacción Ciudadana							80%	20%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/249 total de las llamadas efectivas								
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/249 total de las llamadas efectivas								

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2025

Es importante resaltar que los resultados obtenidos a partir del seguimiento telefónico realizado durante el segundo trimestre de 2025 constituyen una herramienta clave para evaluar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de las respuestas emitidas por la UMV en atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD). En esta medición participaron 249 ciudadanos, en la cual se centró en cuatro criterios fundamentales: coherencia, claridad, calidez y oportunidad. El análisis de los resultados no solo permite revisar en detalle la calidad de la atención brindada, sino que también ofrece retroalimentación directa de la ciudadanía. Esta información resulta esencial para identificar aciertos, detectar oportunidades de mejora y seguir fortaleciendo la efectividad, empatía y oportunidad en la gestión de las respuestas institucionales.

La retroalimentación ciudadana obtenida en este ejercicio representa una herramienta estratégica para la mejora continua, ya que permite identificar tanto los aciertos como las oportunidades de fortalecimiento en la atención prestada por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV). Esta información es clave para ajustar procesos, orientar capacitaciones y asegurar una atención más clara, empática y oportuna, reflejando el compromiso institucional con la calidad del servicio, la transparencia en la gestión y la mejora en la experiencia de la ciudadanía. Además, los datos recopilados brindan insumos valiosos para seguir optimizando los servicios, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la entidad y garantizando que las respuestas entregadas estén alineadas con sus expectativas reales.

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

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

IV. CONCLUSIONES

La encuesta muestra una percepción mayoritariamente positiva de la atención brindada por la UMV, con un 80% de satisfacción general. La calidez destaca como fortaleza (84%), reflejando un trato empático y cercano. Sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en la coherencia (78%) y la Claridad (79%) de las respuestas, lo que señala la necesidad de fortalecer la redacción. El seguimiento telefónico se ratifica como herramienta clave para evaluar el servicio y orientar mejoras, reafirmando que la calidad en la respuesta incide directamente en la confianza institucional.

1. Alto nivel de satisfacción: El seguimiento telefónico evidenció una percepción general positiva por parte de la ciudadanía, con un 80% de respuestas calificadas como “Buenas” o “Excelentes”. La calidez en la atención destacó como una de las principales fortalezas institucionales (84%), seguida por la Oportunidad (80%), reflejando un trato respetuoso y humano, alineado con las expectativas ciudadanas.

2. Oportunidades de mejora en claridad y oportunidad: A pesar del buen desempeño general, los resultados muestran que los criterios de claridad (79%) y coherencia (78%) presentan los desafíos más relevantes. Esto indica la necesidad de fortalecer habilidades de redacción, el uso de lenguaje claro y gestión oportuna para reducir confusiones en la atención ciudadana.

3. Relación directa entre la calidad del servicio y la credibilidad institucional: La calidad de las respuestas está estrechamente relacionada con la confianza ciudadana. Cuando se garantiza una atención clara, oportuna y empática, se fortalece la legitimidad institucional. En contraste, la falta de precisión o los tiempos prolongados pueden generar percepciones negativas y afectar la credibilidad de la entidad.

4. Seguimiento sistemático: El ejercicio de seguimiento se consolidó como una herramienta clave para captar la voz real de la ciudadanía. Su implementación periódica permite identificar patrones de satisfacción o insatisfacción, facilita la toma de decisiones basada en evidencia y contribuye a fortalecer los procesos internos de mejora continua.

5. Necesidad de enfoques de mejora: Los hallazgos del análisis subrayan la importancia de sostener un enfoque proactivo y preventivo en la atención ciudadana. Es fundamental continuar evaluando el desempeño, promover la formación en atención y lenguaje claro, y ajustar procesos internos para mantener y superar los niveles actuales 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

V. RECOMENDACIONES

Los resultados del seguimiento evidencian que, aunque existe una alta percepción positiva del servicio (80%), aún persisten retos en aspectos como la claridad de las respuestas y la coherencia en las respuestas. Las valoraciones en calidez y oportunidad son destacables, pero las evaluaciones regulares o negativas señalan la necesidad de fortalecer habilidades comunicativas, redacción clara y coherente. Mejorar estos aspectos no solo eleva la calidad del servicio, sino que fortalece la confianza ciudadana en la entidad.

1. Fortalecer la claridad en las respuestas a través del lenguaje Claro: Se recomienda implementar un plan integral de capacitación continua en lenguaje claro y comunicación efectiva para todos los equipos encargados de responder las PQRSFD. Esto debe incluir una guía institucional de redacción, orientada a eliminar ambigüedades, tecnicismos innecesarios y mejorar la comprensión de la ciudadanía sobre el alcance y competencias de la entidad.

2. Mejorar la oportunidad en la atención mediante alertas de gestión: Continuar con los seguimientos interno de alertas tempranas para el seguimiento de plazos de respuesta a las PQRSFD. Esta herramienta permitiría anticiparse a los tiempos límite y promover una gestión más ágil, evitando la percepción de demoras injustificadas por parte de la ciudadanía

3. Reforzar el componente humano y empático en la atención: Realizar jornadas de sensibilización y formación en habilidades blandas (como la escucha activa, el trato empático y la comunicación asertiva) para el personal que gestiona la atención a la ciudadanía. Esto permitirá reducir las respuestas percibidas como frías o impersonales, mejorando la percepción del servicio en el criterio de calidez.

4. Analizar los casos con baja calificación para aplicar acciones correctivas focalizadas: Implementar un análisis cualitativo periódico de los casos calificados como “Regular”, “Mala” o “Muy Mala” para identificar errores recurrentes o fallas comunicativas. Esta información debe retroalimentar directamente los planes de mejora institucional.

5. Institucionalizar el seguimiento ciudadano como herramienta estratégica: Continuar aplicando encuestas de satisfacción de manera sistemática y publicar sus resultados en informes trimestrales accesibles. Esto no solo fortalece la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también permite evidenciar los avances y compromisos cumplidos, fortaleciendo así la confianza en la entidad.

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