



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



BOGOTÁ

INFORME CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PERÍODO ENERO - SEPTIEMBRE DE 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD



Octubre 2025

CONTROL DE VERSIONES:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FOLIOS
1	27/10/2025		35

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Johanna Carolina Ramos	Andrea del Pilar Zambrano	César Oswaldo Cárdenas

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVO.....	7
3. ALCANCE	7
4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8
4.1 Canal Presencial.	9
4.2 Canal Telefónico	18
4.2.1 Principales avances y logros:	19
4.3 Canal Virtual.	19
4.3.1 Principales avances y logros:	19
4.3.2 Canal Escrito.....	20
5 PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	20
6 TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	21
7 LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	23
7.1 Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”	24
8. PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN, CUALIFICACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.....	24
9. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	25
10. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	25
11. CONCLUSIONES.....	35

Listado de Ilustraciones

Ilustración 1. Entrada Peatonal y Ascensores	11
Ilustración 2. Control de ingreso y salida	11
Ilustración 3. Señalética.....	12
Ilustración 4. Módulos de atención prioritaria.....	12
Ilustración 5. Digiturno	13
Ilustración 6. Ventanilla de correspondencia.....	13
Ilustración 7. Sala de espera	14
Ilustración 8. Sala de espera perros guía	14
Ilustración 9. Señalética de atención preferencial.....	15
Ilustración 10. Señalética ruta de evacuación.....	15
Ilustración 11. Elementos de primeros auxilios.....	16
Ilustración 12. Baños públicos	16
Ilustración 13. Módulos de Atención.....	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



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Listado de Gráficas

Gráfica 1. PQRSFD por Canal de atención	20
Gráfica 2. Satisfacción ciudadana por trimestre – 2025	25

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

Listado de Tablas

Tabla 1. Canales de Atención	8
Tabla 2. Comparativo, total de atenciones presenciales 2024-2025	9
Tabla 3. Temas PQRSFD por trimestre – 2025	10
Tabla 4. Comparativo total atenciones telefónicas 2024-2025	18
Tabla 5. PQRSFD por Canal de Atención.....	20
Tabla 6. Talento humano Servicio al Ciudadano	21
Tabla 7. Diagnóstico accesibilidad canal presencial	26

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. INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía es un pilar fundamental en la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV). Más que una obligación legal, representa un compromiso institucional orientado a fortalecer la confianza y la comunicación entre la ciudadanía y la Administración Distrital. Por ello, brindar un servicio oportuno, claro y de calidad no solo es un deber de los servidores públicos, sino también una prioridad estratégica que contribuye al mejoramiento continuo de la entidad.

A través del equipo de Servicio a la Ciudadanía, la UAERMV ha desarrollado y consolidado diversos canales de atención que permiten a la ciudadanía interactuar de manera ágil y efectiva con la entidad. Este informe presenta los logros, avances y resultados más destacados de cada uno de estos canales durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de septiembre de 2025, con el objetivo de visibilizar el trabajo realizado, fomentar la transparencia institucional y fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública.

2. OBJETIVO

Presentar de manera clara, detallada y objetiva los avances, logros y resultados obtenidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV) en la operación de los diferentes canales de atención a la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de septiembre de 2025, con el fin de visibilizar la gestión realizada, promover la transparencia institucional y fortalecer la confianza y participación de la ciudadanía en los procesos de atención y servicio.

3. ALCANCE

Este informe presenta los resultados de la gestión de los canales de atención a la ciudadanía de la UAERMV, entre el 1.º de enero y el 30 de septiembre de 2025, incluyendo datos cuantitativos y cualitativos sobre su desempeño, uso, mejoras y retos en la atención de PQRSFD. El informe está dirigido a la ciudadanía, entes de control, partes interesadas y equipos internos de la entidad, con el propósito de visibilizar la gestión realizada, facilitar el seguimiento a la estrategia de servicio y aportar a la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del modelo de atención 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

4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La ciudadanía es la razón de ser de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV). La atención a la ciudadanía no constituye un favor institucional, sino un deber fundamental de todo servidor público. Es, además, una prioridad administrativa, ya que brindar un servicio de calidad contribuye directamente a la productividad de la entidad.

La UAERMV, a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía, tiene como objetivo “recibir, direccionar y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía y las partes interesadas, a través de los diferentes canales de interacción definidos por la entidad”. Este objetivo permite planificar la atención de los requerimientos desde su recepción, análisis y respuesta, hasta su evaluación y retroalimentación, con el fin de fortalecer la relación entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

La UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de cuatro (4) canales de atención a la ciudadanía:

Tabla 1. Canales de Atención

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	ESTADO ACTUAL	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	Sede Administrativa: Calle 26 N° 69 – 76, Edificio Elemento, Torre AIRE, piso 3.	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua
	Botón Agendamiento Cita Presencial	Botón ubicado en la página web de la entidad, para que la ciudadanía pueda agendar sus citas presenciales a través del siguiente link: https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/	Operando	Botón habilitado las 24 horas
Telefónico	Línea telefónica	Línea 601-3779555 Ext. 1001 – 1002 Línea 195	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua
Escrito	Ventanilla de Correspondencia	Sede Administrativa: Calle 26 N° 69 – 76 Edificio Elemento, Torre AIRE, piso 3.	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua
Virtual	Página Web Institucional, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha	www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/	Operando	Portal habilitado las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención a la ciudadanía.
	Correo Electrónico Institucional	atencionalciudadano@umv.gov.co	Operando	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas; no obstante,

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

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	ESTADO ACTUAL	HORARIO DE ATENCIÓN
	Correo Electrónico Defensor del Ciudadano	defensor.ciudadano@umv.gov.co		las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención a la ciudadanía.
	Chat Virtual	https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/	Operando	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.
	Redes Sociales Institucionales	Facebook: @unidade.mantenimientovial Instagram: @umv.Bogota TikTok: @umv.bogota X: @UMVbogota	Operando	Las Redes Sociales se encuentran habilitadas las 24 horas; no obstante, las peticiones registradas por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención a la ciudadanía.

Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

4.1 Canal Presencial.

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, brindando el servicio en la Sede Administrativa la cual es atendida por el equipo de Servicio a la Ciudadanía de lunes a viernes, en el horario de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua. Durante el período de enero a septiembre de 2025 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 2. Comparativo, total de atenciones presenciales 2024-2025

ATENCIONES PRESENCIALES	Año 2024	Año 2025
Meses	Sede Administrativa	Sede Administrativa
ENERO	12	10
FEBRERO	5	11
MARZO	7	10
ABRIL	9	44
MAYO	11	15
JUNIO	10	6
JULIO	11	3
AGOSTO	14	3
SEPTIEMBRE	10	12
Total	89	114

Fuente: Base de datos Atenciones Ciudadanas ACI 2025 – Servicio a la Ciudadanía

En el comparativo anterior se ve reflejado el número total de atenciones presenciales entre los meses de enero a septiembre de los años 2024 y 2025, arrojando como

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

resultado un aumento de atenciones a la ciudadanía de un **28%**. Adicionalmente, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante período, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

Tabla 3. Temas PQRSFD por trimestre - 2025

TEMAS	I TRIM	II TRIM	III TRIM	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1283	1980	1975	5238	80%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100	103	74	277	4%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	110	110	131	351	5%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	68	288	43	399	6%
INCONFORMIDAD POR OBRA	19	33	33	85	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	18	15	16	49	1%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	0	11	1	12	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	6	7	6	19	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	2	2	2	6	0%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	45	38	17	100	2%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	8	16	5	29	0%
GESTIÓN AMBIENTAL	0	0	0	0	0%
TOTAL	1659	2603	2303	6565	100%

Fuente: elaboración propia, Base de datos ACI 2025 - Servicio a la Ciudadanía

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025, se identificó que la mayor proporción de PQRSFD recibidas corresponde a la "Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías", con el 80%, seguida por "Gestión del Talento Humano" con un 6%, "Información Técnica de Obras" con un 5% y "Gestión Administrativa" con un 4%. Este comportamiento refleja una marcada concentración de las solicitudes en torno a la infraestructura vial, consolidando esta temática como la principal preocupación ciudadana durante los tres primeros trimestres del año, asociada al estado de la malla vial, al avance de obras en ejecución o a una mayor visibilidad del canal de atención para este tipo de requerimientos.

4.1.1. Principales avances y logros:

Sede Administrativa

Para el año 2025, las adecuaciones físicas realizadas en el año 2024 en el punto de Atención a la Ciudadanía se mantienen vigentes, sin que se haya implementado ninguna modificación adicional durante lo que va corrido del año. Estas adecuaciones se

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

ejecutaron conforme a los requisitos establecidos en la norma técnica NTC 6047. El punto de atención se encuentra ubicado en la sede administrativa de la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE, piso 3. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., jornada continua.

- Se dispone de acceso peatonal y ascensores que facilitan el ingreso de la ciudadanía, garantizando condiciones adecuadas para personas con movilidad reducida o en condición de discapacidad.

Ilustración 1. Entrada Peatonal y Ascensores



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Área de control de ingreso y salida con detector de huella digital.

Ilustración 2. Control de ingreso y salida



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- La infraestructura física de la entidad cuenta con señalización iluminada, clara y legible. Esta incluye demarcación inclusiva con alto relieve, braille, pictogramas, lengua de señas y lengua étnica Wayuu.

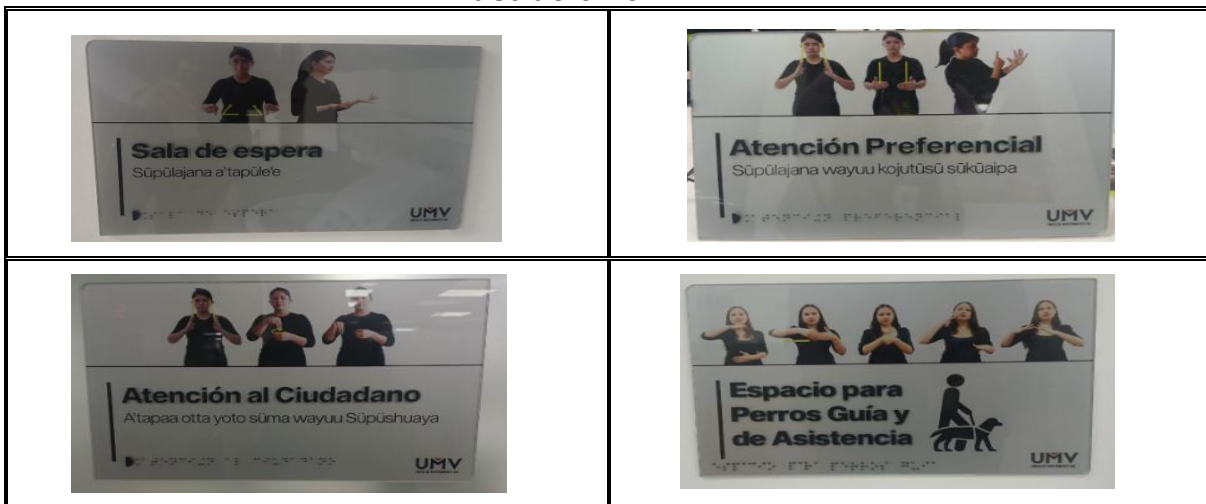
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

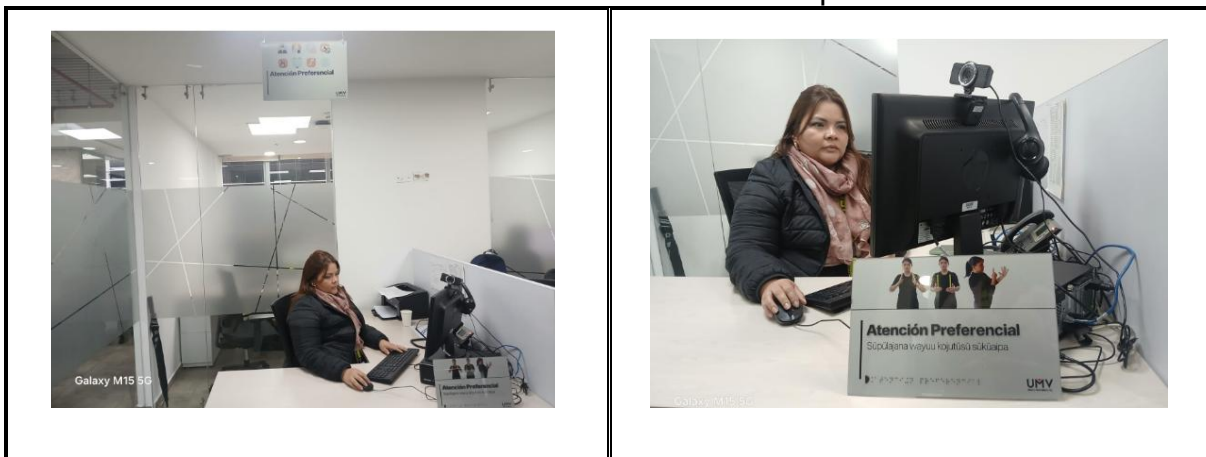
Ilustración 3. Señalética



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Uno de los módulos está destinado a la atención prioritaria, a través del cual se ofrece atención preferente a las siguientes poblaciones:

Ilustración 4. Módulos de atención prioritaria



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Personas con discapacidad
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres gestantes.
- Personas mayores.
- Personas con niños o niñas en brazo
- Personas con problemas de seguridad y/o protección.
- Personas con enfermedades terminales o catastróficas.

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

- Personas de la fuerza pública.
 - Personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
 - Cuidadores y cuidadoras del distrito capital.
-
- El sistema de digiturno está completamente instalado y en pleno funcionamiento, garantizando la asignación de turnos de manera ordenada. Esta herramienta optimiza la gestión de atención, brindando mayor eficiencia y comodidad tanto a la ciudadanía como al personal encargado y un sistema audiovisual para indicar el número de turno activo a atender.

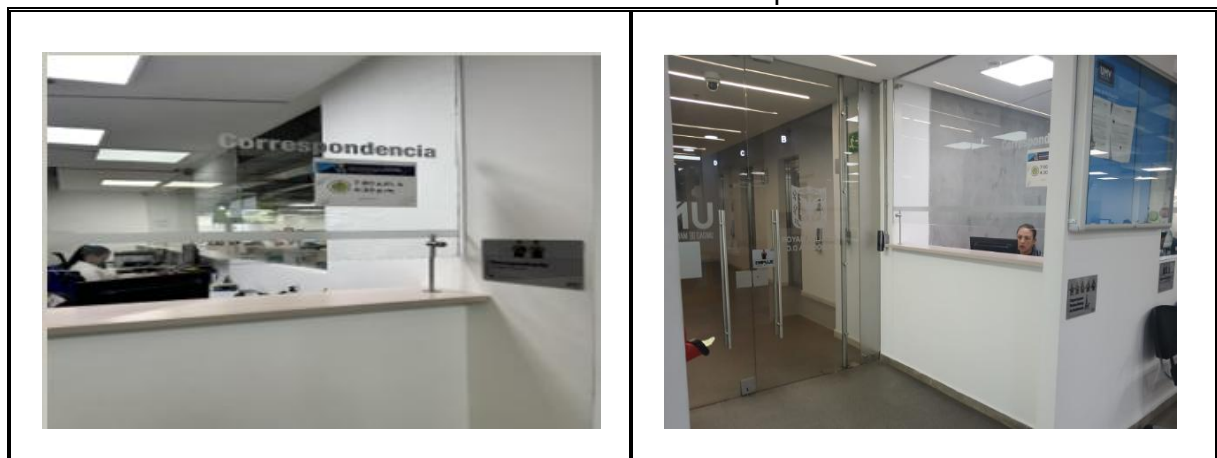
Ilustración 5. Digiturno



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Se cuenta con una ventanilla de correspondencia habilitada para la radicación de documentos, facilitando así la recepción formal de comunicaciones.

Ilustración 6. Ventanilla de correspondencia



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

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

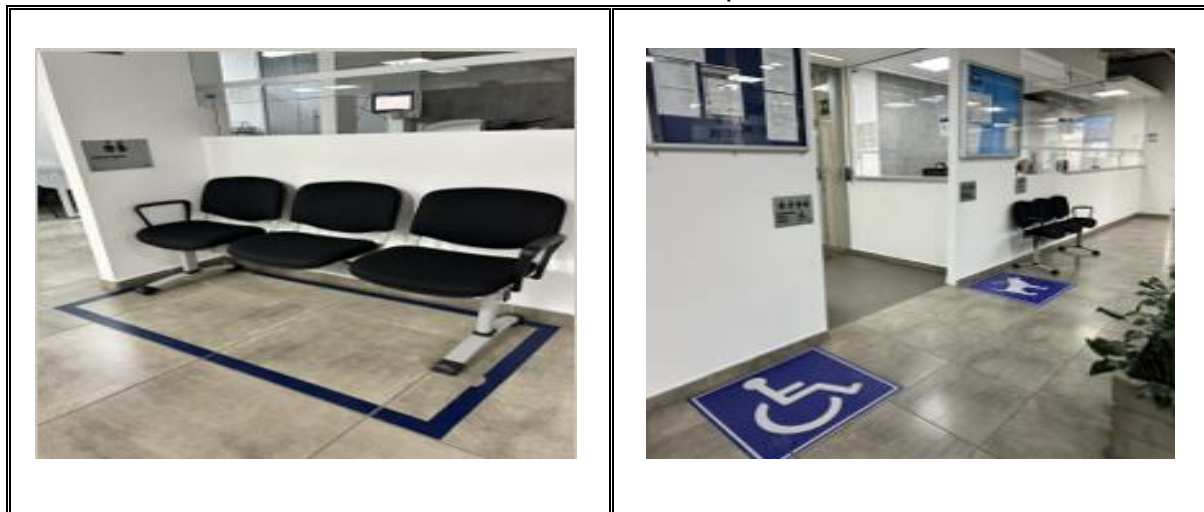
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- Para el año 2025, se mantienen disponibles espacios adecuados que aseguran la comodidad y accesibilidad para toda la ciudadanía. La sala de espera está equipada con sillas con apoyabrazos, lo que facilita el sentarse y levantarse. También se ha dispuesto un área amplia y libre, especialmente diseñada para personas con discapacidad, que permite la ubicación y el uso de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad. Además, se ha instalado señalización vertical y horizontal con el símbolo internacional de accesibilidad, siguiendo lo establecido en la norma NTC 6047.

Ilustración 7. Sala de espera



• **Fuente:** Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Actualmente, se mantiene un espacio adecuado en la sala de espera para perros guía y otros perros de asistencia, permitiendo que los acompañen a sus dueños. Este espacio está debidamente identificado con señalización vertical y horizontal en adhesivo, que facilita su localización y uso.

Ilustración 8. Sala de espera perros guía



Fuente: Elaboración propia, Servicio 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

- En el módulo de atención preferencial del punto de atención a la ciudadanía se instaló señalización, con el símbolo grafico de accesibilidad con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad.

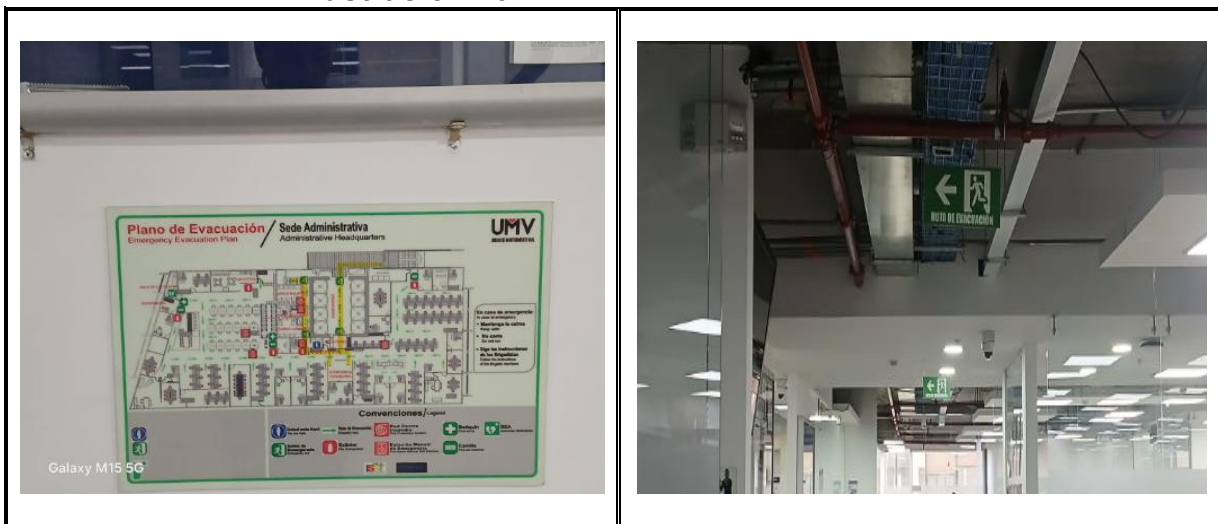
Ilustración 9. Señalética de atención preferencial



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indican las rutas de evacuación del punto de atención.

Ilustración 10. Señalética ruta de evacuación



Fuente: Elaboración propia, Servicio 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

- Elementos de primeros auxilios visibles y accesibles.

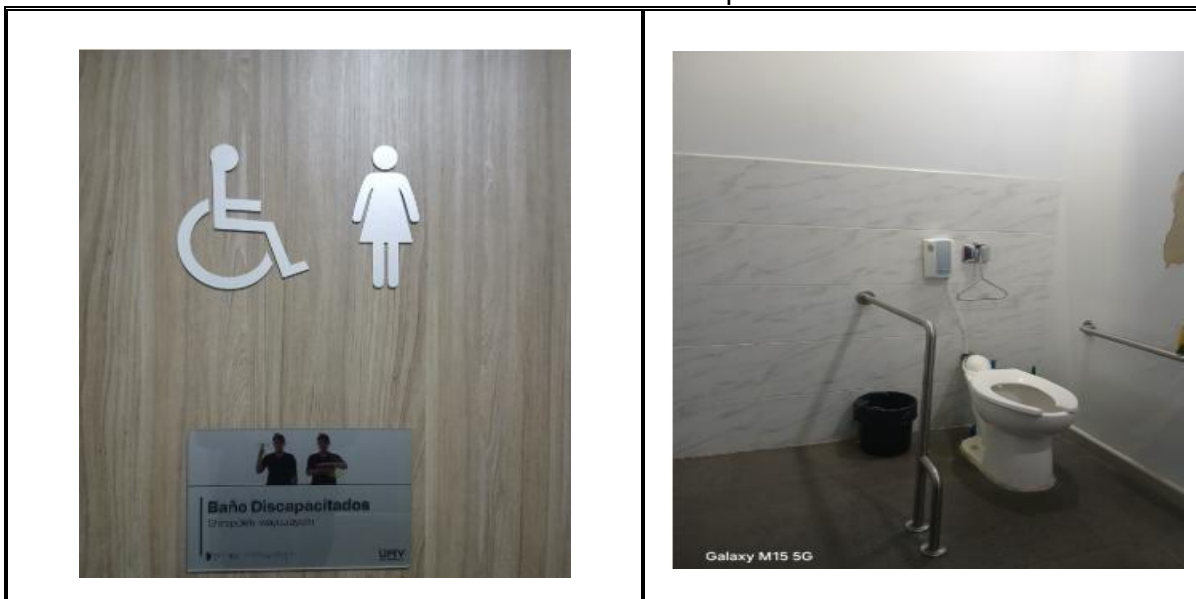
Ilustración 11. Elementos de primeros auxilios



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Contamos con baños públicos disponibles para todos los visitantes, incluyendo instalaciones accesibles para personas con discapacidad. Nuestro objetivo es ofrecer un espacio cómodo e inclusivo, garantizando el acceso adecuado y seguro para toda la ciudadanía.

Ilustración 12. Baños públicos



- **Fuente:** Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

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

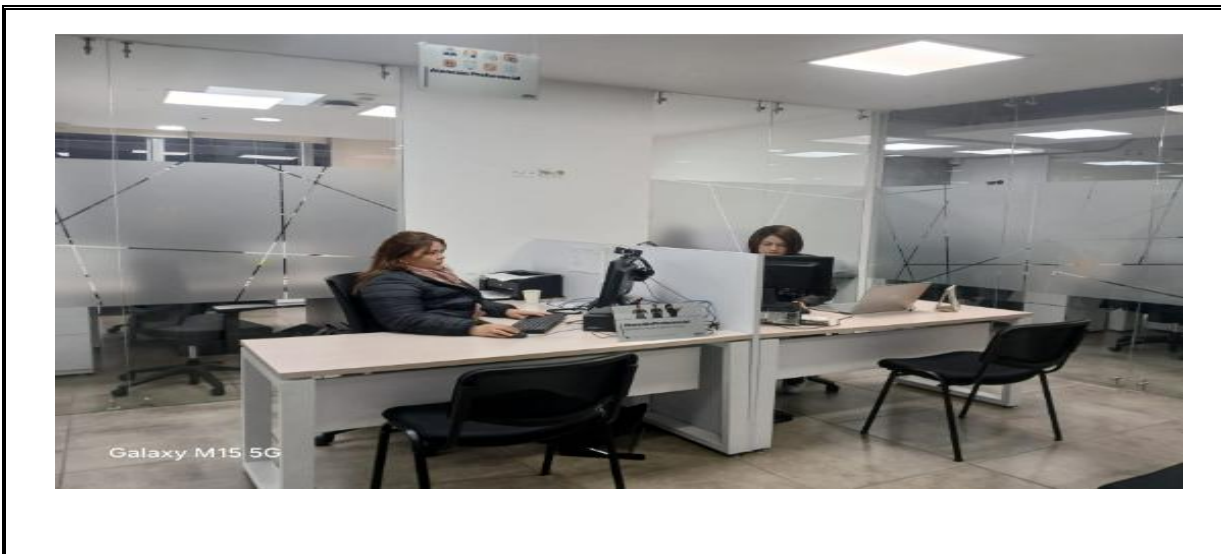
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- Dos módulos de atención con escritorios y superficies de trabajo, sillas ergonómicas para el funcionario y sillas interlocutoras.

Ilustración 13. Módulos de Atención



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

En cumplimiento de lo establecido en la resolución 1519 se cuenta con el botón de agendamiento de cita presencial en la página web de la Entidad, a través del cual la ciudadanía puede agendar sus citas presenciales. De enero a septiembre de 2025 seis (06) personas agendaron su cita para recibir atención a través del canal presencial en el punto Atención a la Ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/>.

- Durante el año 2025, se han tramitado solicitudes relacionadas con requerimientos técnicos específicos de accesibilidad al medio físico, con el propósito de seguir avanzando en las adecuaciones necesarias del punto de atención a la ciudadanía de la entidad, garantizando así un entorno más inclusivo y accesible para todos. Entre dichas solicitudes se destacan las siguientes:
 - a) A través de un memorando dirigido al área de Recursos Físicos de la entidad, se solicitó la instalación y adecuación de elementos de accesibilidad que faciliten el desplazamiento y la orientación de la ciudadanía dentro del espacio físico. Entre estas solicitudes se incluye la implementación de señalización táctil/podotáctil de alerta y guías con contraste de color, con el fin de permitir una movilidad segura y autónoma a las personas con discapacidad visual hacia los módulos de atención, en cumplimiento de la norma NTC 5610 – Accesibilidad en el medio físico – Señalización táctil. De igual forma, se solicitó la instalación y adecuación del sistema de *Wayfinding*, con el propósito de mejorar la orientación de la ciudadanía dentro del espacio físico y facilitar su desplazamiento hacia los distintos puntos.

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

- b) Mediante el Diagnóstico de Necesidades de Adecuación y Señalización, Punto de Atención a la Ciudadanía - Sede Administrativa, se realizó la solicitud de diversas adecuaciones en las instalaciones físicas con el fin de seguir avanzando y mejorando en la construcción de espacios accesibles e inclusivos para todas las personas, especialmente para aquellas con discapacidad. Entre las acciones solicitadas se incluyen las adecuaciones necesarias en los baños para garantizar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad, la unificación de los criterios de señalización bajo parámetros de diseño universal, y la intervención en áreas clave como recepción y correspondencia, con el objetivo de facilitar el acceso, la orientación y la atención adecuada a toda la ciudadanía.

4.2 Canal Telefónico

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, para esto se cuenta con la línea 601-3779555 Ext.1001 y 1002 la cual es atendida por el equipo de Servicio a la Ciudadanía de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.

Línea de Servicio **195**, la UAERMV articula este canal con el Distrito Capital, a través del cual nuestros grupos de valor pueden acceder y obtener la información de su interés.

Durante el período de enero a septiembre de 2025 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera.

Tabla 4. Comparativo total atenciones telefónicas 2024-2025

ATENCIONES TELEFÓNICAS	Año 2024	Año 2025
Mes	Sede Administrativa	Sede Administrativa
ENERO	45	29
FEBRERO	62	42
MARZO	52	46
ABRIL	79	66
MAYO	38	31
JUNIO	37	45
JULIO	24	48
AGOSTO	48	33
SEPTIEMBRE	33	42
Total	418	382

Fuente: Base Atenciones Ciudadanas 2024-2025- Servicio a la Ciudadanía

En la tabla comparativa se puede analizar, que para el año 2025 se generó una disminución del **9%** en las atenciones telefónicas a la ciudadanía respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

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

4.2.1 Principales avances y logros:

- Se mantiene la grabación de llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción, mediante la configuración del aplicativo. La Oficina de Tecnologías de la Información capacitó al equipo de Servicio a la Ciudadanía para su correcto uso.
- En este periodo se realizaron sensibilizaciones a los colaboradores de Servicio a la Ciudadanía, para que, al finalizar la prestación del servicio en el canal telefónico, inviten a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción, ingresando en la página web de la entidad sección atención y servicio a la ciudadanía, pestaña encuesta de satisfacción.

4.3 Canal Virtual.

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, con el objetivo de facilitar la información a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos ciudadanos con accesibilidad permanente. Dentro de este canal se administra el correo electrónico de atención al ciudadano, el cual es el más utilizado por la ciudadanía, seguido del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en tercer lugar, se encuentran las redes sociales y finalmente el Chat virtual.

4.3.1 Principales avances y logros:

- a) Se mantiene la coordinación con el área de comunicaciones para gestionar una rotación mensual en la página web institucional y en las redes sociales de la entidad, difundiendo información dirigida a la ciudadanía, que incluye la Carta de Trato Digno, canales de atención y las funciones del Defensor de la Ciudadanía.
- b) Se solicitó al área de comunicaciones la actualización de los siguientes videos: Derechos de petición, Denuncias por hechos de Corrupción, Canales de Atención y Defensor de la ciudadanía.
- c) Se actualizó el Folleto de servicio a la ciudadanía y grupos de valor.
- d) Se mantiene en la página web institucional está publicada una infografía titulada "Pasos para acceder al chat virtual", cuyo objetivo es informar a la ciudadanía sobre cómo ingresar al chat para presentar sus peticiones o solicitar información.
- e) Durante el año 2025, se ha avanzado en la implementación del Chat Bot como un nuevo canal de atención ciudadana, que estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para consultas frecuentes y registro de peticiones. Este recurso se implementará con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía múltiples opciones para comunicarse 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

- f) El componente de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con el Área de Comunicaciones, implementó en Instagram una Caja de Preguntas y Respuestas. Esta iniciativa se diseñó para fomentar la interacción ciudadana, establecer un canal de comunicación directo y dinámico, y generar contenido relevante para los seguidores. El documento base de las preguntas y respuestas fue elaborado y publicado en la página web de la Entidad.

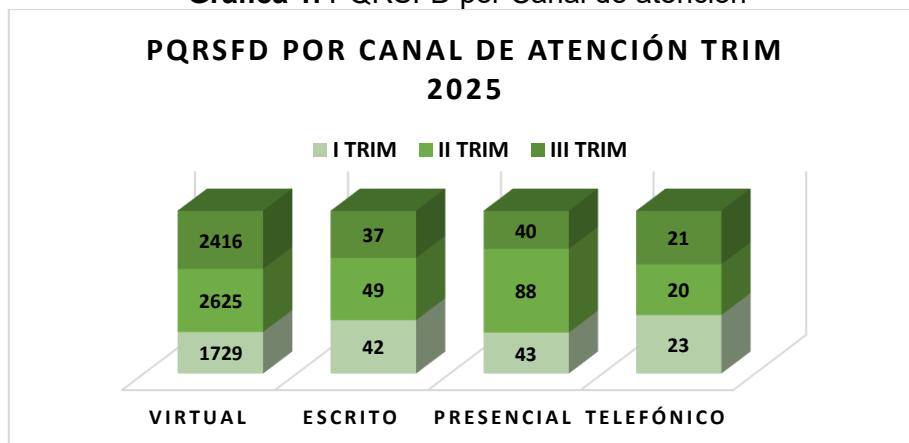
4.3.2 Canal Escrito.

La entidad presta servicio a la ciudadanía a través de la ventanilla de correspondencia en la Sede Administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3, en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.

5 PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el comportamiento de enero a septiembre de 2025 en el uso y participación de la ciudadanía en los canales de atención habilitados por la entidad para la resolución de inquietudes y la presentación de PQRSFD.

Gráfica 1. PQRSFD por Canal de atención



Fuente: Base de Datos ACI 2025- Servicio a la Ciudadanía

Tabla 5. PQRSFD por Canal de Atención

CANAL - TRIM	VIRTUAL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL	%
I TRIM	1729	42	43	23	1837	26%
II TRIM	2625	49	88	20	2782	39%
III TRIM	2416	37	40	21	2514	35%
TOTAL	6770	128	171	64	7133	100%

Fuente: Base de Datos ACI 2025- Servicio 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

Durante el período enero a septiembre de 2025 el canal virtual fue el más utilizado por la ciudadanía, registrando un total de 6770 requerimientos, seguido por el presencial con 171 requerimientos y en tercer lugar el escrito con 128.

Es importante tener en cuenta que, durante el período comprendido entre enero a septiembre de 2025, se brindó información y orientación en tiempo real a cuatrocientas ocho (408) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 74 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos, 22 segundos y 42 calificaciones positivas, recibiendo a través de este canal ciento siete (107) peticiones.

6 TALENTO HUMANO ASIGNADO A CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El componente de Servicio a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, actualmente cuenta con 5 contratistas y un profesional especializado de los cuales cinco (5) están asignados para atender los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, quienes están organizados por semana para apoyar el servicio presencial y telefónico y la otra semana para atender los demás canales asignados en la modalidad de trabajo remoto en casa, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6. Talento humano Servicio a la Ciudadanía

Canal de Atención		Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
Presencial		Equipo técnico que brinda apoyo semanal a estos dos canales	Se encuentran designados cinco contratistas, para la sede administrativa, entre sus obligaciones están:	1
Telefónico			Brindar orientación e información a la ciudadanía acerca de los servicios que presta la UAERMV, atender sus necesidades, tomar sus peticiones, entre otros.	
Virtual	E-mail y Redes Sociales	1 contratista	Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están: 1) Recepcionar y enviar a radicar las PQRSFD, recibidas a través de correo electrónico al área de correspondencia. 2) Notificar a través de correo electrónico al peticionario(a) el número de radicado para su	

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

Canal de Atención		Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
			correspondiente seguimiento. 3) Recepcionar y enviar a radicar las PQRSFD, recibidas a través de redes sociales. 4) Notificar a través de correo electrónico el número de radicado al colaborador encargado de redes sociales del área de comunicaciones. 5) Publicar diariamente en la página web de la entidad las peticiones y respuestas de redes sociales, con radicado de entrada y de salida Orfeo. Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.	
	Bogotá te Escucha y Chat virtual	1 contratista	Se encuentra designada una contratista, entre sus obligaciones están: 1) Revisar diariamente las peticiones que ingresan a Bogotá te Escucha y realizar los traslados por competencia a las entidades responsables. 2) Asignar y clasificar las peticiones que son competencia de la UAERMV. 3) Enviar las peticiones que ingresan directamente a Bogotá te Escucha al correo de atención al ciudadano para la radicación a través de Orfeo. 4) Registrar las peticiones de origen ciudadano a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha. 5) Realizar seguimiento a las respuestas. 6) Cargar las respuestas y realizar los respectivos cierres en Bogotá te Escucha. 4) Atender a través del chat virtual a la ciudadanía que realiza consultas, solicita información, e interpone peticiones en línea. Nota: Esta persona también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.	Es necesario contar con un colaborador más, para apoyar el chat virtual.
Escrito		2 contratistas	La ciudadanía radica los documentos en la ventanilla de correspondencia y las peticiones son enviadas al contratista de servicio a la ciudadanía encargado de realizar la reasignación y gestión de peticiones escritas a través del sistema de gestión documental Orfeo, dentro de sus obligaciones se encuentran las siguientes: 1) Verificar que los requerimientos cumplan con los requisitos regulados en la ley y en el procedimiento establecido. 2) Registrar a través del Web Service, las	Es necesario contar con un colaborador más, para apoyar las reasignaciones en Orfeo, manejo base de datos y seguimientos por correo electrónico a

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

Canal de Atención	Capital Humano Asignado	Actividades Realizadas	Necesidad de Capital Humano
		peticiones en Orfeo y Bogotá te Escucha. 2) Registrar en la Base de Datos ACI 2025. 3) Reasignar a través de Orfeo la petición a la dependencia competente. 4) Hacer seguimiento al trámite y respuesta de los requerimientos a través de correos de alerta preventiva. Nota: Estas personas también apoya el canal presencial y telefónico cuándo asiste a la presencialidad en la Sede Administrativa.	las respuestas de los requerimientos

Fuente: Elaboración propia - Servicio a la Ciudadanía

7 LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En cuanto al cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 se mantienen las mejoras en la compatibilidad requerida con el menú de Accesibilidad que contiene actualmente el sitio web de acuerdo a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, igualmente de acuerdo con los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información ya se encuentran implementados el Top bar, el Footer o pie de página, los requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal, los requisitos en menú destacado y el menú de transparencia y acceso a la información pública.

Se mantiene la publicación de 8 videos con ajustes razonables en la página web de la entidad, sección de Atención y Servicio a la Ciudadanía y Conozca la UMV, en las siguientes pestañas:

- PQRSFD: Modalidades del Derecho de Petición, Denuncias por actos de corrupción y Tiempos de respuesta para las peticiones y Defensor del Ciudadano.
<https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/>
- Canales de Atención: Canales de Comunicación de la Unidad de Mantenimiento Vial, Chat Virtual UMV: <https://www.umv.gov.co/portal/canales-de-atencion/>
- Defensor del Ciudadano: Presentación Defensor del Ciudadano.
<https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/defensor-del-ciudadano/#1630002886447-fff40f4c-2a08>
- Quienes somos: Que es la UMV [Quienes Somos – Sede Electrónica 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

7.1 Estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”

- 1) Durante el año 2025, se realizaron laboratorios de simplicidad sobre lenguaje claro: Desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la UAERMV, en articulación con la Veeduría Distrital se participó en los laboratorios de simplicidad en lenguaje claro de la siguiente manera:

FECHA	SESIONES
19 de Junio	Laboratorio de simplicidad 1 sesión “Lenguaje Claro”
16 de septiembre	Laboratorio de simplicidad 2 sesión “Lenguaje Claro”

Como parte del ejercicio realizado durante la sesión del 16 de septiembre, se llevó a cabo un taller en el que, junto con el funcionario de la Veeduría, se revisó la redacción de la respuesta a una petición ciudadana. El objetivo fue realizar los ajustes y acoger las sugerencias necesarias para garantizar que el documento final utilice un lenguaje claro y comprensible para la persona que lo reciba.

8. PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN, CUALIFICACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

El equipo de Servicio a la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de enero a septiembre 30 de 2025 asistió a las siguientes jornadas de capacitación para mejorar los procedimientos de recepción, trámite, clasificación, direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

Capacitación Funcional BTE	Capacitación de Administradores BTE	Capacitación de Reportes BTE
21/02/2025	17/02/2025	15/05/2025
10/04/2025	19/06/2025	14/08/2025
08/05/2025	21/08/2025	
12/06/2025	16/10/2025	
10/07/2025		
11/09/2025		
09/10/2025		

Por otra parte, participó en los entrenamientos organizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá los cuales se llevaron a cabo en las siguientes jornadas:

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

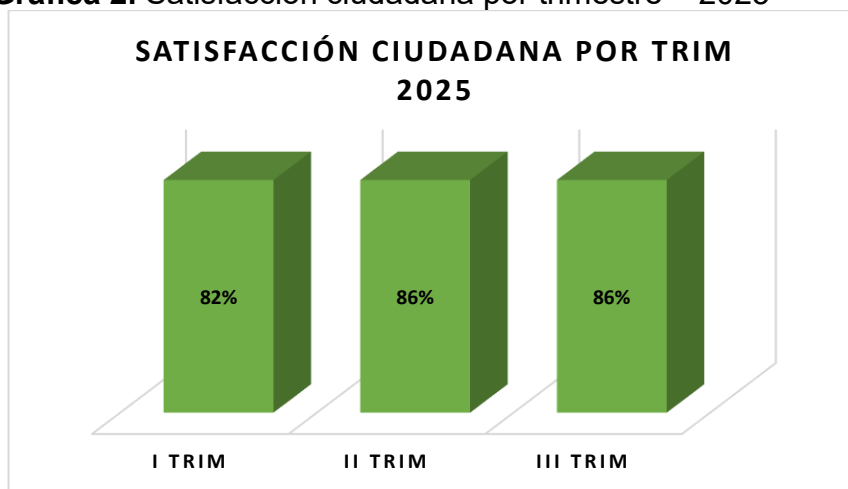
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

FECHA	SESIONES
13 de mayo	Protocolos de servicio a la ciudadanía
05 de junio	Conoce y conecta con la ciudadanía
15 de julio	Explorando mis emociones en el servicio
21 de agosto	Protocolos de Servicio a la ciudadanía
11 de septiembre	Conoce y conecta con la ciudadanía
21 de octubre	Explorando mis emociones en el servicio

9. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Durante el período comprendido entre el 01 de enero a septiembre 30 de 2025, se consolidaron tres informes que evalúan el servicio prestado a través de la encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, la cual mide el nivel de satisfacción respecto a la atención brindada en el punto o canal de atención. Para el I trimestre se realizó bajo una muestra de 279 encuestas y un 82% de satisfacción, para el II trimestre bajo una muestra de 315 encuestas y un 86% de satisfacción y para el III trimestre bajo muestra de 332 encuestas y un 86% de satisfacción, manteniéndose igual que el II trimestre del año.

Gráfica 2. Satisfacción ciudadana por trimestre – 2025



Fuente: Informes de Satisfacción de Atención y Servicio a la Ciudadanía ene.- sep. 2025

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El presente informe institucional consolida aspectos de mejora identificados a partir de las necesidades observadas durante el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2025. Su finalidad es aportar insumos que orienten la implementación de acciones estratégicas para el fortalecimiento continuo de las herramientas y canales dispuestos

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

por la entidad, con el objetivo de garantizar a la ciudadanía un acceso oportuno, transparente y efectivo a la información pública.

a. Canal Presencial.

- De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los canales presenciales de atención deben cumplir con lo establecido en la norma NTC 6047 de 2013, la cual define los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización en el entorno físico destinado a la atención ciudadana, especialmente en construcciones nuevas y en procesos de adecuación.

Adicionalmente, se deberán considerar las recomendaciones emitidas por la Veeduría Distrital en cuanto al diseño universal, las cuales se presentan a continuación como parte de la lista de verificación de cumplimiento de la sede de la UAERMV.

Tabla 7. Diagnóstico accesibilidad canal presencial

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
			Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
Zona 1 - Recepción Área que facilita el control del ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y de atención se congestionen	1.1 Ingreso	1.1.1 Adecuaciones para el acceso peatonal	1.1.1.2 Disponibilidad de rampas o ascensores que faciliten el acceso de los ciudadanos en condiciones de discapacidad al punto de atención a la ciudadanía.	Sí
		1.1.2 Controles de acceso	1.1.2.1 Área de control de ingreso y salida, con registradores, detectores u otro mecanismo de seguridad.	Sí
		1.1.3 Al ingreso al punto de atención se debe contar con señalización táctil / piso táctil de alerta y guías incorporando contraste de color	1.1.3.1 Al ingreso y en las áreas de atención a la ciudadanía del punto, se debe instalar señalización táctil / piso táctil de alerta y guías de contraste de color que facilite a las personas con discapacidad visual, el desplazamiento hacia los módulos de atención, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 – Accesibilidad en medio físico – señalización táctil. NTC 6047 Numeral 45.	NO
		1.1.4 Señalización externa del punto visible	1.1.4 El punto de atención debe contar con señalización externa visible a toda la ciudadanía que contenga nombre de la entidad / nombre de la dependencia / identificación de la puerta de ingreso y/o salida, el ingreso prioritario en caso de que exista. Esta señalización debe tener demarcación inclusiva: Alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas (lenguaje de señas). NTC 6047 Numeral 45.	Sí

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

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	Cumple
			Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	
		1.1.5 Punto de atención con su horario exhibido	1.1.5 El punto de atención debe tener publicado el horario de atención, esta señalización debe tener demarcación inclusiva: Alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas (lenguaje de señas), de acuerdo a lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011. NTC 6047 Numeral 45.	Sí
	1.2 Vestíbulo e información	1.2.1 Señalización de ingreso	1.2.1.1 Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que permitan identificar la distribución de espacios, zonas y áreas en el punto de atención, así como el lugar al que cada ciudadano debe dirigirse para obtener información, solicitar un turno o iniciar la gestión de su trámite / servicio	SI
			1.2.1.2 Contar con mecanismos para garantizar la orientación de personas en condiciones de discapacidad, como información audible, táctil o guías que faciliten el desplazamiento del ciudadano hacia la zona requerida	NO
			1.2.1.3 Contar con señalización visible que oriente e informe sobre el área de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios y medidas de seguridad. Esta señalización debe tener demarcación inclusiva: Alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas (lenguaje de señas). NTC 6047 Numeral 45.	Sí
			1.2.1.4 Instalar un sistema de información que guíe a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding).	NO
		1.2.2 Punto de información	1.2.2.1 Espacio con una o más personas para la entrega de información de los trámites y servicios que presta el punto de atención. UBICACIÓN: Los mostradores y los escritorios de la recepción deben estar ubicados e identificados claramente, de manera que se puedan reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación. Las áreas de recepción e información deben estar ubicadas cerca de la entrada principal.	Sí
			1.2.2.2 Espacios para fila general y fila preferencial para acceder a los módulos de información y/o los módulos de asignación de turnos.	Sí

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

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
			Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
			1.2.2.3 Contar con espacios de atención a la ciudadanía que cumplan con los requisitos para la atención de personas usuarias en sillas de ruedas y personas de talla baja. Este espacio debe estar libre de obstáculos, que posibilite a una persona de silla de ruedas aproximarse y usar una ayuda técnica, mobiliario o equipamiento. Los mostradores y los escritorios deben ser accesibles por ambos lados para usuarios de sillas de ruedas. Se debe proporcionar un espacio de maniobra despejado de al menos 1 500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del recepcionista y en el lado del visitante; se prefieren 1 800 de diámetro. NTC 6047 numeral 20.3	Parcialmente
		1.2.3 Solicitud de turnos	1.2.3.1 Módulos o espacios para la asignación de turnos	Sí
		1.2.4 Sistema de asignación de turnos que permita la caracterización de las personas que acuden al punto de atención	1.2.4.1 Contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar las personas que asisten al punto de atención a la ciudadanía y de esta manera garantizar la atención prioritaria a las personas que lo requieren (personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niños o niñas en brazos, cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad entre otros).	Sí
	1.3 Radicación o correspondencia	1.3.1 Radicación o correspondencia	1.3.1.1 Disponibilidad de punto de radicación o correspondencia.	Sí
Zona 2 - Permanencia Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denominan también espacios de	2.1 Sala de espera o hall de filas	2.1.1 Sala de espera	2.1.1.1 Disponibilidad de sillas de espera. Mínimo 4 por cada módulo de atención, proporcionando asientos con apoyabrazos, para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie y contar con asientos anchos para tener en cuenta a las personas de talla grande.	Sí
			2.1.1.2 Disponibilidad de sillas prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y población vulnerable, en general.	Sí

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

Zona	Área / Concepto	Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
		Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
antesala		2.1.1.3 Área libre para personas con discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios de movilidad, estos espacios no deben obstruir las zonas de circulación y deben estar demarcados y señalizados en el piso con un color llamativo que permita su identificación; así como también disponer de señalización vertical con adhesivo en el espacio con el símbolo internacional de accesibilidad como lo determina la NTC 6047 numeral 21.1. Se debe asignar un espacio de maniobra de 1 500 mm de diámetro en todas las áreas en las que se requiere un cambio significativo en la dirección para usuarios de sillas de ruedas y personas con ayudas para caminar.	SÍ
		2.1.1.4 Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que permitan identificar la distribución de espacios y de áreas del punto de atención, así como el lugar en el que debe esperar cada ciudadano para la gestión de su trámite o servicio	SÍ
		2.1.1.5 Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indiquen las rutas de evacuación del punto de atención	SÍ
		2.1.1.6 En la sala de espera se debe contar con un sistema de asignación de turnos el cual debe contar con salida visual y audible que alerte al usuario del turno obtenido. La señalización informativa debe estar ubicada a una altura entre 120 cm y 160 cm desde la superficie de suelo o de piso. NTC 6047 Numeral 45	SÍ
		2.1.1.7 Contar con una pantalla o monitor en donde se presente información institucional a la ciudadanía, que permita la espera entretenida con información de su interés.	NO

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

Zona	Área / Concepto	Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
		Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
		2.1.1.8 Contar con un mapa de ubicación o plano en alto relieve en sistema Braille y/o sistema de audio y video: NTC 6047 numeral 45 indica que los planos o mapas de señalización de ubicación indican claramente la posición de las personas en la edificación o instalación y que no incluya información superflua.	Sí
		2.1.1.9 En la sala de espera, adecuar un espacio para que en alguno de estos asientos se destine la ubicación de perro guía o perro de asistencia que pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste. Así como también proporcionarse señalética horizontal y vertical en adhesivo para la diferenciación del espacio destinado para este fin, de acuerdo a lo establecido en la NTC 6047 numeral 15.1.	Sí
		2.1.1.10 Contar con elementos de primeros auxilios visibles y fácilmente accesibles que incluya los siguientes aspectos: Camilla, extintores vigentes, botiquín, señalización de emergencia y ruta de evacuación.	Sí
		2.1.1.11 Zona para elementos técnicos, centro de cómputo y acceso a conectividad, donde la norma lo requiera.	Sí
	2.1.2 Servicios complementarios	2.1.2.1 Disponibilidad de baños públicos por cada nivel del punto de atención	Sí
		2.1.2.2 Disponibilidad de baños públicos habilitados para personas en condición de discapacidad	Sí

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

Zona	Área / Concepto		Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
			Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
			2.1.2.3 Contar con baño accesible para atender a cualquier tipo de población que cumpla con las siguientes características: • Barra de agarre abatible vertical • Suministro de agua independiente al lado del asiento del sanitario • Alarma de asistencia • Alarma de advertencia de emergencia • Control de reposicionamiento • Señalización de los controles de las alarmas e instrucciones de uso • Jabonera y papelería debe estar a la altura entre 80 y 100 cm. • Los interruptores de luz deben estar fijos dentro de todos los cubículos de baños accesibles, o la luz se debería encender automáticamente cuando alguien entra recinto. Lavamanos: • La ubicación del lavamanos debería permitir el acceso desde una silla de ruedas. • Los grifos se deberían operar con un mezclador, palanca o sensor. Los controles del grifo no deberían estar a más de 30 cm desde la parte frontal del lavamanos. • La parte superior del lavamanos debería estar entre 75 cm y 85 cm desde el suelo. • El borde frontal del lavamanos debe estar ubicado a una distancia de 35 cm a 60 cm desde la pared • La distancia hasta el control del grifo debe ser de máximo 30 cm • El espejo ubicado encima del lavamanos debe estar ubicado a máximo 90 cm por encima del piso, hasta una altura de 190 cm.	Parcialmente
Zona 3 - Atención Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que	3.1 Módulos de atención	3.1.1 Módulos de atención	3.1.1.1 Contar con un sistema audiovisual para indicar el número de turno activo o nombre del ciudadano a atender	SI

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

Zona	Área / Concepto	Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
		Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
presta el punto de servicio		3.1.1.2 El espacio físico donde se presta la atención a la ciudadanía debe cumplir con la accesibilidad universal, permitiendo la atención adecuada a cualquier tipo de población (incluyente), que contenga las siguientes características: 1. Muro en mampostería, Dry Wall o similar. 2. Silla interlocutora con carcasa plástica y estructura metálica, acabado textil para asiento y espaldar. 3. Piso modular de tráfico pesado antideslizante. 4. Sillas tipo tándem. (Carcasa plástica estructura metálica). 5. Superficie de trabajo en lámina aglomerada de 30 mm enchapada en fórmica con canto rígido color a escoger estructura metálica. 6. Proyección área de atención módulos. 7. Vidrio laminado y templado de 10 mm color de película a escoger accesorios y paral en acero inoxidable. 8. Silla tipo operativo neumática con base y ruedas, espaldar ajustable de tensión y deslizable en profundidad. 9. Mueble metálico con archivador y sistema de cierre full extensión total.	Sí
		3.1.1.3 Los muebles de los módulos de atención deben contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; y que permitan una postura adecuada y libertad de movimientos. El espacio para trabajo lectura o escritura debe ser mínimo de 600 mm de ancho por un mínimo de 1 000 de largo NTC 6047 numeral 20.6	Sí
		3.1.1.4 Contar al interior de los módulos con zonas amplias que permitan la circulación de personas en sillas de ruedas y puedan realizar el giro sin interrupciones. Los mostradores y los escritorios deben ser accesibles por ambos lados para usuarios de sillas de ruedas. Se debe proporcionar un espacio de maniobra despejado de al menos 1 500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del recepcionista y en el lado del visitante; se prefieren 1 800 mm de diámetro. NTC	Sí

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

Zona	Área / Concepto	Puntos <i>Por fuera de la Red CADE</i>	
		Dirección del Punto: Sede Administrativa: Avenida Calle 26 No. 69 – 76, Edificio Elemento, Torre Aire, piso 3.	Cumple
		60.47 numeral 20.3 ALTURA: El nivel del mostrador debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700 mm. Los escritorios de la recepción sobre los cuales los visitantes escriben, deberían permitir la aproximación frontal por parte de los usuarios de sillas de ruedas, con espacio para colocar las rodillas de dichos usuarios. Al menos una parte del escritorio debe tener como mínimo la altura adecuada como superficie de escritura	
		3.1.1.5 Contar con espacio de archivo y almacenamiento de bodega: NTC 6047 numeral 4.4.1 áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.	Sí
		3.1.1.6 Proporcionar señalización con el símbolo gráfico de accesibilidad en un vinilo adhesivo con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad, para instalar en el módulo de atención preferencial del punto de Atención a la Ciudadanía. NTC 6047 Numeral 45	Sí
		3.1.1.7 Dentro del punto de atención se debe contar con señalización táctil / podotáctil de alerta y guías incorporando contraste de color, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 – Accesibilidad en medio físico – señalización táctil. NTC 6047 Numeral 45.	NO
		3.1.1.8 Los módulos de atención deben contar con punto de red y electricidad.	Sí

Fuente: Criterios de espacio idóneo PPDSS 2025

A partir del diagnóstico realizado con base en las visitas efectuadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, y en atención a las recomendaciones emitidas por dichas entidades, se identificaron puntos específicos que requerirán procesos de construcción y/o adecuación en tres componentes fundamentales: espacio físico (baños, módulos de recepción y correspondencia, módulos de atención, entre otros), entornos accesibles (como la implementación de sistema podotáctil y señalización tipo Wayfinding) y lenguaje universal (incluyendo señalética accesible y comprensible para todos los públicos). Estas acciones están orientadas a avanzar en la consolidación de espacios institucionales más inclusivos, accesibles y funcionales. Una vez definidos estos

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

requerimientos, se iniciarán los trámites internos correspondientes presupuestales, contractuales, de talento humano, entre otros necesarios para su implementación.

Recomendaciones FURAG

- Implementar dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.

b. Canal Telefónico

Si bien la Unidad de Mantenimiento Vial facilita el acceso a la ciudadanía a través del canal telefónico, promoviendo una comunicación directa y eficiente con los funcionarios, se identifica la oportunidad de fortalecer el proceso de atención mediante la optimización en la transferencia de llamadas a las áreas competentes. Esto permitiría mejorar los tiempos de respuesta y asegurar que las solicitudes sean atendidas de manera más clara, oportuna y conforme a las necesidades específicas de la ciudadanía.

c. Canal Virtual

De acuerdo con la con la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC, anexo 2 numeral 2.4.3 Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía; este menú debe permitir acceder a la información, contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a información pública, acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica, información de contacto y formulario PQRS.

Es necesario que en el menú de PQRS se habilite el mecanismo para el registro, radicación, envío y seguimiento de PQRS, relacionado con la presentación, tratamiento y respuesta de las mismas que permita a la ciudadanía poder registrar de una manera fácil y segura, aun si ellos prefieren mantenerse en el anonimato, y que les garantice un número de radicado con el cual ellos puedan realizar el rastreo y trazabilidad de su petición sin tener que acudir a la ayuda externa de un funcionario de la UAERMV.

d. Canal Escrito

Es indispensable contar con buzones de sugerencias en la sede de atención a la ciudadanía de la entidad, que se encuentren ubicados en un lugar visible y de fácil acceso, con la identificación de la UAERMV, en los cuales la ciudadanía podrá depositar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia. Estos buzones deben contar con los formatos correspondientes y estar disponibles a la ciudadanía junto con el respectivo buzón.

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

11. CONCLUSIONES

1. Durante el periodo de enero a septiembre de 2025 la entidad recibió **7133** peticiones a través de los diferentes canales de atención.
2. Existe una tendencia creciente en el uso de canales electrónicos, y durante el período observado, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el virtual vía e-mail.
3. Se han venido desarrollando mesas de trabajo con la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, Gestión Documental y Tecnologías de la Información, con el fin de revisar las actividades y acciones a desarrollar para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 y 2893 de 2021 de MINTIC, en lo relacionado al Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía: PQRSFD.
4. Se revisaron los resultados del FURAG 2024, para acoger las recomendaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.
5. De acuerdo con el análisis de suficiencia del talento humano asignado a los canales de atención, es necesario contar con la vinculación de mínimo un colaborador más, para fortalecer la prestación y calidad del servicio.
6. Durante este periodo se han llevado a cabo mesas de trabajo en articulación con el área de comunicaciones, lo que ha permitido avanzar significativamente en el desarrollo del Chat Bot como nuevo canal de atención a la ciudadanía. Esta herramienta estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con el objetivo de fortalecer la atención continua y oportuna a las necesidades de la ciudadanía.