



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 III TRIMESTRE – 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD



Octubre 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO	6
3. METODOLOGÍA	6
4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.....	8
4.1 RANGO DE EDAD	8
4.2 ESTRATO SOCIECONÓMICO	9
4.3 LOCALIDAD.....	10
4.4 SEXO.....	11
4.5 GÉNERO	11
4.6 ORIENTACIÓN SEXUAL	12
4.7 DISCAPACIDAD	13
4.8 VULNERABILIDAD	13
4.9 PERTENENCIA ÉTNICA.....	14
5. MARQUE CON UNA (X) EL CANAL POR EL CUAL RECIBIÓ LA ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.	15
6. 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?	16
7. CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL PERSONAL DE LA UAERMV QUE LE ATENDIÓ EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANteriormente (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?.....	17
8. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL PERSONAL DE LA UAERMV PARA RESOLVER SU INQUIETUD?	18
9. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANteriormente, FUE?	19
10. CONCLUSIONES	20
11. RECOMENDACIONES	20

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Lista de Tablas

Tabla 1 Preguntas de la encuesta de satisfacción ciudadana.....6

Tabla 2 Ficha técnica encuesta de satisfacción ciudadana7

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

Lista de Graficas

Grafica 1 <i>Gráfica 1. Rango de Edad</i>	9
Grafica 2 <i>Estrato Socioeconómico</i>	10
Grafica 3 <i>Localidad</i>	11
Grafica 4 <i>Sexo</i>	12
Grafica 5 <i>Genero</i>	13
Grafica 6 <i>Orientación Sexual</i>	14
Grafica 7 <i>Discapacidad</i>	15
Grafica 8 <i>Vulnerabilidad</i>	16
Grafica 9 <i>Pertenencia Étnica</i>	17
Grafica 10 <i>Pregunta 1</i>	18
Grafica 11 <i>Pregunta 2</i>	19
Grafica 12 <i>Pregunta 3</i>	20
Grafica 13 <i>Pregunta 4</i>	21
Grafica 14 <i>Pregunta 5</i>	22

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 Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y con la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía, presenta este informe en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

Este documento recoge los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, aplicada como parte de la estrategia de evaluación de la entidad, con el objetivo de conocer de primera mano la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida en los diferentes canales de servicio. La información recolectada constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional y avanzar hacia una atención cada vez más cercana, eficiente y centrada en las personas.

Durante el tercer trimestre de 2025, se recopilieron 332 encuestas ciudadanas. Este ejercicio no solo permite medir el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados y las respuestas emitidas por la entidad, sino que también facilita la identificación de oportunidades de mejora y el ajuste de los procesos según las necesidades reales de la ciudadanía.

Las encuestas se aplicaron siguiendo los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la UMV y las directrices del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con el marco normativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). De esta forma, se asegura que el análisis esté alineado con los principios de transparencia, participación y calidad en la atención pública.

El diseño y la gestión de la encuesta estuvieron a cargo del equipo de Servicio a la Ciudadanía, a través de una herramienta digital disponible en el sitio web institucional, en el siguiente enlace: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/>

Además, el enlace fue compartido mediante correo electrónico desde la cuenta oficial de atención ciudadana atencionalciudadano@umv.gov.co y se aplicó también de forma presencial y telefónica a las personas que realizaron solicitudes o trámites directamente con la entidad.

Este enfoque mixto permitió ampliar la cobertura poblacional y recoger opiniones diversas, lo cual resulta esencial para construir una visión más amplia y representativa de la experiencia ciudadana frente a los servicios que brinda 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

2. OBJETIVO

Publicar los resultados de las encuestas de satisfacción para que la ciudadanía conozca su nivel de conformidad con la atención y el servicio brindado a través de los canales presencial, telefónico y virtual.

3. METODOLOGÍA

Recolección de información

La aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se llevó a cabo mediante herramientas digitales en línea, principalmente a través de la publicación del formulario en la página web institucional y su tabulación en Google Forms. Gracias a este mecanismo, se logró recolectar un total de 332 encuestas durante el periodo evaluado.

El cuestionario estuvo conformado por cinco (5) preguntas, formuladas en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión para la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 197 de 2014.

Tabla 1. Preguntas de la encuesta de satisfacción ciudadana

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

Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía III 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

Identificación de la población y muestra

La población objetivo estuvo conformada por la ciudadanía que durante el periodo evaluado, presentaron PQRSFD o solicitaron información a través de los diferentes canales de atención de la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV).

Para garantizar la representatividad, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple. El tamaño de la muestra se determinó con la fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \cdot (p) \cdot (1 - p)}{c^2}$$

Donde:

- Z = 1.96 Nivel de confianza (95%)
- p = 0.5 Proporción de la población
- c = 0.05 Margen de error (5%)

Tabla 2. Ficha técnica encuesta de satisfacción ciudadana

Aspecto	Detalle
Objetivo	Conocer el nivel de satisfacción respecto a la atención brindada en los canales de atención dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV.
Periodo de recolección	Trimestral
Población	Ciudadanos que presentaron 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	$N = Z^2 \cdot (p) \cdot (1-p) / c^2$
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Método de recolección	Encuesta virtual y telefónica

Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía III Trimestre 2025

Procesamiento y análisis de la información

Una vez finalizada la recolección, los resultados fueron consolidados en un archivo de Excel que contenía todas las respuestas. Posteriormente, se realizó un proceso de tabulación de cada una de las preguntas, complementado con un análisis cuantitativo y cualitativo, que permitió identificar el nivel de satisfacción ciudadana y detectar oportunidades de mejora en la prestación del 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

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

Con el propósito de garantizar una atención más eficiente y ajustada a las necesidades reales de la ciudadanía, la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) reconoce la importancia de realizar procesos de segmentación y caracterización poblacional. Esto permite comprender mejor a la ciudadanía que interactúa con la entidad, facilitando la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de los canales de atención y el diseño de acciones diferenciadas según las condiciones, expectativas y posibles vulnerabilidades de cada grupo de valor.

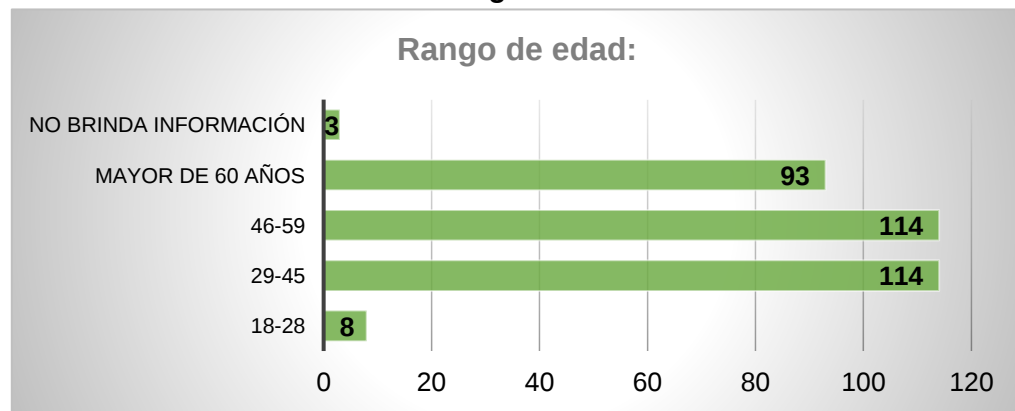
En el contexto institucional, este ejercicio no se limita únicamente a las labores de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial, sino que constituye una herramienta esencial para fortalecer la relación con la ciudadanía, afianzar la confianza pública y promover una gestión con enfoque humano, inclusivo y transparente.

Conocer el perfil de la ciudadanía que accede a los servicios de la UMV permite adaptar la oferta institucional y los mecanismos de atención, asegurando que cada persona reciba un servicio acorde con sus necesidades. Asimismo, posibilita orientar iniciativas que contribuyan a la construcción de una ciudad más equitativa, accesible y sostenible.

En los apartados siguientes, se presentan los resultados obtenidos a partir de las variables de caracterización analizadas. Estos hallazgos servirán como base para definir acciones específicas que optimicen los procesos de atención, mejoren la experiencia de la ciudadanía y fortalezcan una gestión pública más cercana, justa y eficaz.

4.1 RANGO DE EDAD

Gráfica 1. Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III 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:

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

Gráfica de Distribución por Rango de Edad:

18-28 años: 8 = 3%

29-45 años: 114 = 34%

46-59 años: 114 = 34%

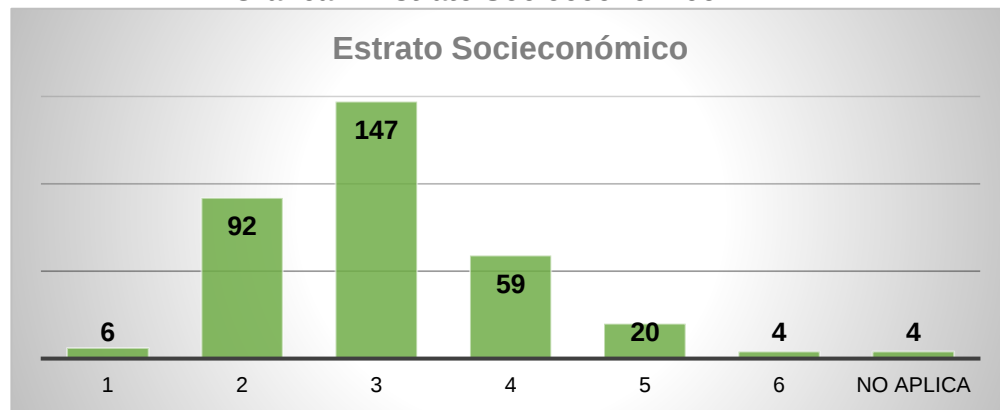
Mayores de 60 años: 93 = 28%

No Brinda Información: 3 = 1%

Predomina la participación de adultos en edad productiva (29–59 años). En conjunto, los rangos de 29–45 y 46–59 años concentran el 68 % de la muestra (228 personas), lo que indica que casi siete de cada diez encuestados se encuentran en etapas de vida laboralmente activas y con alta capacidad de decisión. La participación es prácticamente idéntica en ambos grupos (34 % cada uno), reflejando una distribución equilibrada dentro de este segmento clave. Los adultos mayores representan el 28 % (93 personas), constituyéndose como el tercer grupo más numeroso, con una presencia cercana a la de los rangos productivos. Por su parte, el grupo más joven apenas alcanza el 3 % (8 personas), lo que podría deberse a que los temas de la encuesta resulten menos atractivos para este sector o a que los canales de recolección de información no logren captar eficazmente a esta población.

4.2 ESTRATO SOCIECONÓMICO

Gráfica 2. Estrato Socioeconómico



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III 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: 6 = 1,8%

Estrato 2: 92 = 27,7%

Estrato 3: 147 = 44,3%

Estrato 4: 59 = 17,8%

Estrato 5: 20 = 6 %

Estrato 6: 4 = 1,2%

No Indica: 4 = 1,2%

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

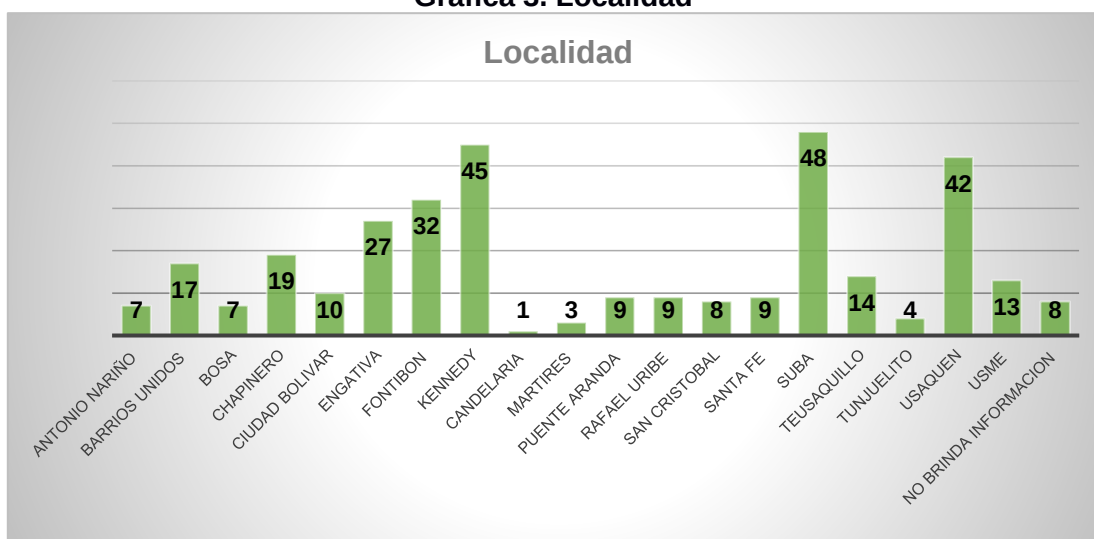
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

La distribución de los encuestados muestra una marcada concentración en los niveles medios-bajos. El estrato 3 representa el 44,3 % de la muestra, seguido por el estrato 2 con 27,7 % y el estrato 4 con 17,8 %. En conjunto, estos tres segmentos reúnen cerca del 90 % de los participantes, lo que evidencia que la población consultada proviene mayoritariamente de hogares de ingresos medios y bajos, principales usuarios de los servicios de mantenimiento vial. Por su parte, los estratos 1 (1,8 %), 5 (6,0 %), 6 (1,2 %) y las respuestas de No aplica (1,2 %) registran una participación reducida, reflejando una baja presencia de sectores de ingresos extremos. Esta distribución orienta a la UMV a focalizar sus acciones de comunicación, atención y mejora en los estratos intermedios, donde se concentra la percepción ciudadana más significativa para la gestión del mantenimiento vial.

4.3 LOCALIDAD

Gráfica 3. Localidad



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

El análisis muestra que la distribución de registros está concentrada en pocas localidades: Suba (48; 13.8%), Kennedy (45; 12.9%), Usaquén (42; 12.1%), Fontibón (32; 9.2%) y Engativá (27; 7.8%) reúnen en conjunto el 55.7% del total. En contraste, localidades como La Candelaria (1; 0.3%), Mártires (3; 0.9%) y Tunjuelito (4; 1.1%) presentan una muy baja representación, lo que sugiere una posible baja cobertura o menor alcance en esas zonas. El 2.3% de registros sin información no afecta significativamente el análisis, pero conviene depurarlo para mayor precisión. En conjunto, los datos reflejan una concentración desigual que orienta la atención hacia el norte y occidente de la ciudad, a la vez que abre oportunidades de exploración en áreas poco representadas.

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.

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

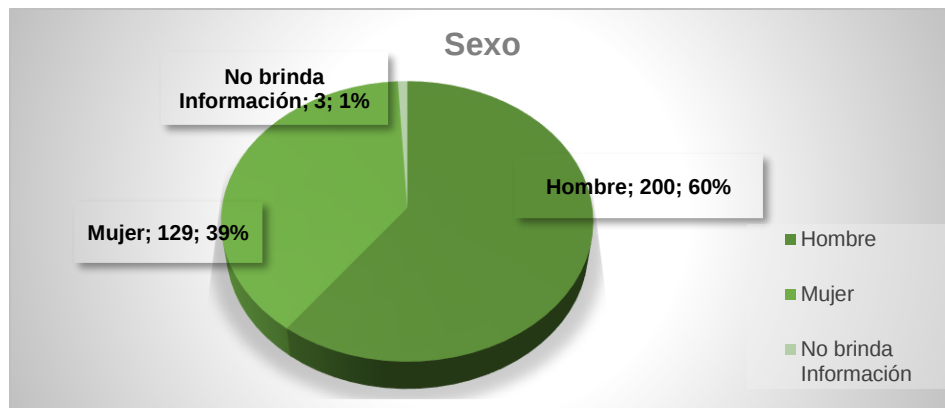
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4.4 SEXO

Gráfica 4. Sexo



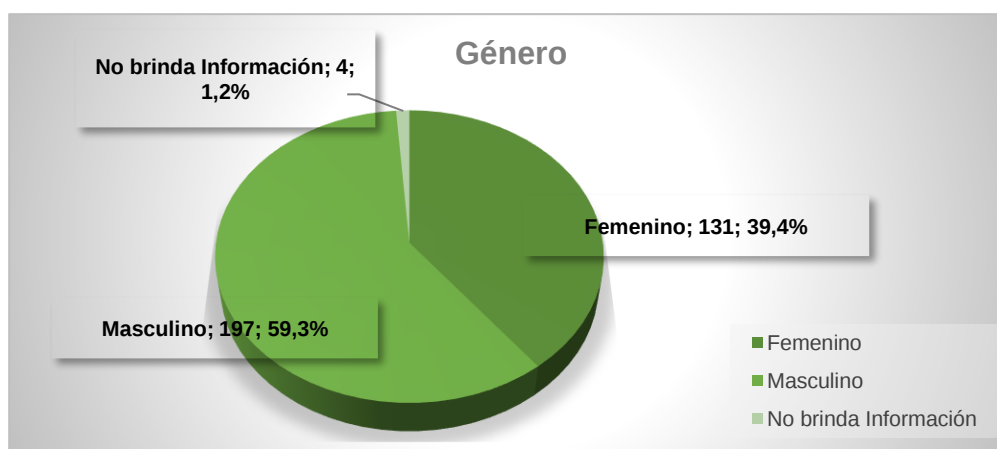
Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

La encuesta muestra que la mayoría de las personas que tienen contacto con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) son hombres, quienes representan el 60,2 % de las respuestas. Las mujeres corresponden al 38,9 %, mientras que un 0,9 % de los encuestados prefirió no indicar su género. Esta diferencia es importante, ya que además de haber menos participación femenina, las mujeres reportaron niveles de satisfacción más bajos en comparación con los hombres.

Este resultado pone de relieve la necesidad de que la UMV brinde un servicio más inclusivo, que escuche y atienda las necesidades de todos los grupos. Fortalecer la participación de las mujeres y mejorar su experiencia contribuirá a una percepción más equilibrada y positiva de la calidad del servicio

4.5 GÉNERO

Gráfica 5. Género



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

La información recolectada muestra que la mayoría de las personas que interactúan con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) su género es masculino, quienes representan 197 encuestados (59,3 %). En segundo lugar, se encuentra el género femenino, con 131 respuestas (39,4 %), mientras que 4 personas (1,2 %) optaron por no brindar información sobre su género.

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

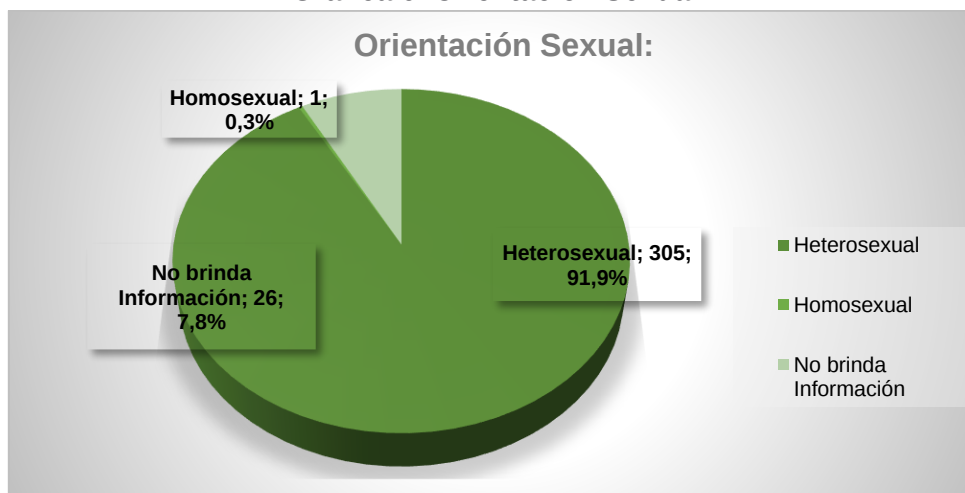
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Esta diferencia evidencia que los hombres tienen una mayor participación en la encuesta, lo que podría reflejar una mayor interacción de este grupo con los servicios de la UMV o una mayor disposición a responder. Si bien la participación femenina es menor, su presencia es significativa y permite realizar comparaciones válidas entre los niveles de satisfacción de ambos grupos. El hecho de que solo un 1,2 % no haya brindado información sobre su género muestra una alta disposición para compartir datos básicos, lo que refuerza la confiabilidad de los resultados. Garantizar una atención inclusiva y sensible al género contribuye directamente a fortalecer la confianza de la comunidad en la UMV.

4.6 ORIENTACIÓN SEXUAL

Gráfica 6. Orientación Sexual



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

De las personas encuestadas, la gran mayoría se identificó como heterosexual (305 personas, equivalente al 91,9 %). Un número reducido de encuestados manifestó identificarse como homosexual (1 persona, 0,3 %), mientras que 26 personas (7,8 %) prefirieron no brindar información sobre este aspecto.

Estos resultados muestran que la participación está altamente concentrada en la población heterosexual, con una presencia mínima de otros grupos. Asimismo, el hecho de que cerca del 8 % de las personas no brindaran información refleja que, aunque la mayoría está dispuesta a compartir datos personales, todavía existe cierta reserva o sensibilidad al responder preguntas relacionadas con la orientación sexual. Este hallazgo es importante porque resalta la necesidad de que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) siga promoviendo una atención inclusiva y respetuosa, garantizando que todas las personas, sin importar su orientación sexual, se sientan seguras y representadas al interactuar con la entidad.

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

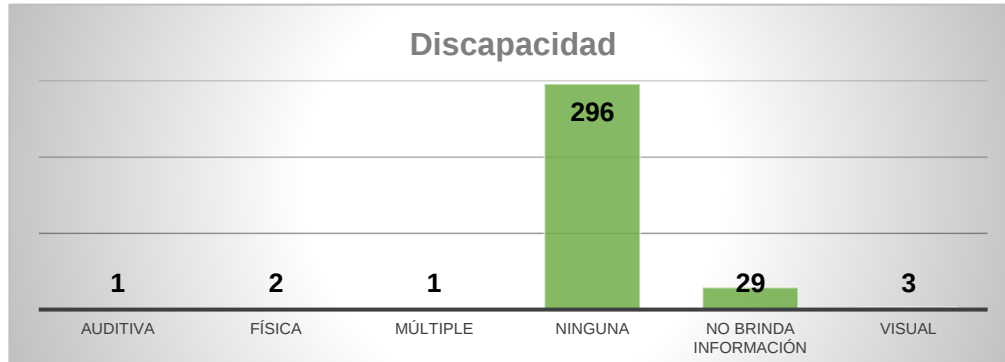
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4.7 DISCAPACIDAD

Gráfica 6. Discapacidad



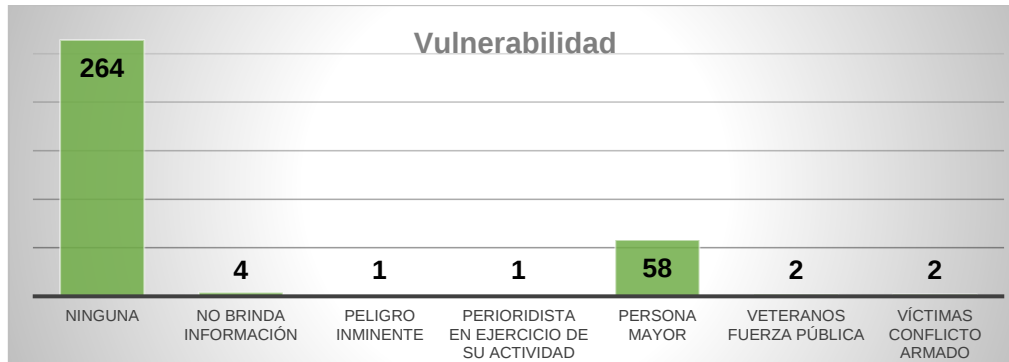
Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

La gráfica muestra que la gran mayoría de la población reporta no tener discapacidad (296 personas, 88%), mientras que un 8,6% (29 personas) no brindó información, lo que representa un vacío importante en los datos, y solo un 2,1% (7 personas) indicó tener algún tipo de discapacidad, principalmente visual (3), física (2), auditiva (1) y múltiple (1).

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.

4.8 VULNERABILIDAD

Gráfica 8. Vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

La mayoría de la población no se reconoce en condición de vulnerabilidad (264 personas, 80,5%), mientras que un 17,7% (58 personas) corresponde a personas mayores, que constituyen el grupo vulnerable más representativo; en contraste, otras categorías presentan proporciones mínimas: veteranos de la fuerza pública (2 casos), víctimas del conflicto armado (2), periodista en ejercicio de su actividad (1) y personas en peligro inminente (1), además de 4 personas (1,2%) que no brindaron información.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

El análisis resalta la importancia de reconocer y atender a los grupos en condición de vulnerabilidad que interactúan con la UMV, siendo las personas mayores el grupo más representativo por las barreras que pueden enfrentar en el acceso a los servicios. Aunque su proporción es baja, también requieren especial atención las víctimas del conflicto armado y las personas en peligro inminente, mediante protocolos sensibles y diferenciados. Además, la falta de información en algunos registros evidencia la necesidad de fortalecer la confianza, la confidencialidad y la efectividad de los canales de comunicación institucional.

4.9 PERTENENCIA ÉTNICA

Gráfica 9. Pertenencia Étnica



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

Podemos evidenciar que la gran mayoría de la ciudadanía usuaria de la UMV (90,96%) no se identifica con ningún grupo étnico, lo que refleja un perfil poblacional principalmente mestizo o que no se reconoce dentro de categorías étnicas específicas.

No obstante, se destaca la presencia de la ciudadanía que sí se identifica como parte de comunidades étnicas diversas: indígena (0,60%), mulato (0,60%), rrom o gitano (0,30%), raizal (0,30%), negro (0,30%) y afrodescendiente (0,30%). Aunque en proporciones bajas, estos datos son relevantes porque visibilizan la diversidad cultural y social existente en la ciudad, y ponen de relieve la necesidad de protocolos de atención con enfoque diferencial e intercultural que reconozcan las particularidades de estos grupos.

Un hallazgo importante es que el 6,63% de personas no brindó información sobre su pertenencia étnica. Este silencio puede estar relacionado con falta de confianza, desconocimiento o poca sensibilización sobre la utilidad de este dato. Para la UMV, esto representa un reto en términos de generar confianza y promover la importancia de la caracterización social como herramienta para una atención más justa e inclusiva.

Donde podemos decir que la mayoría de los usuarios no se reconocen como parte de un grupo étnico específico, la existencia de una población diversa, aunque en porcentajes bajos, plantea el desafío de avanzar hacia una atención pública equitativa, respetuosa y culturalmente pertinente. Reconocer y atender esta diversidad no solo mejora la calidad del servicio, sino que también fortalece la confianza ciudadana y contribuye a consolidar una gestión pública más inclusiva y cercana a las realidades sociales de Bogotá.

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

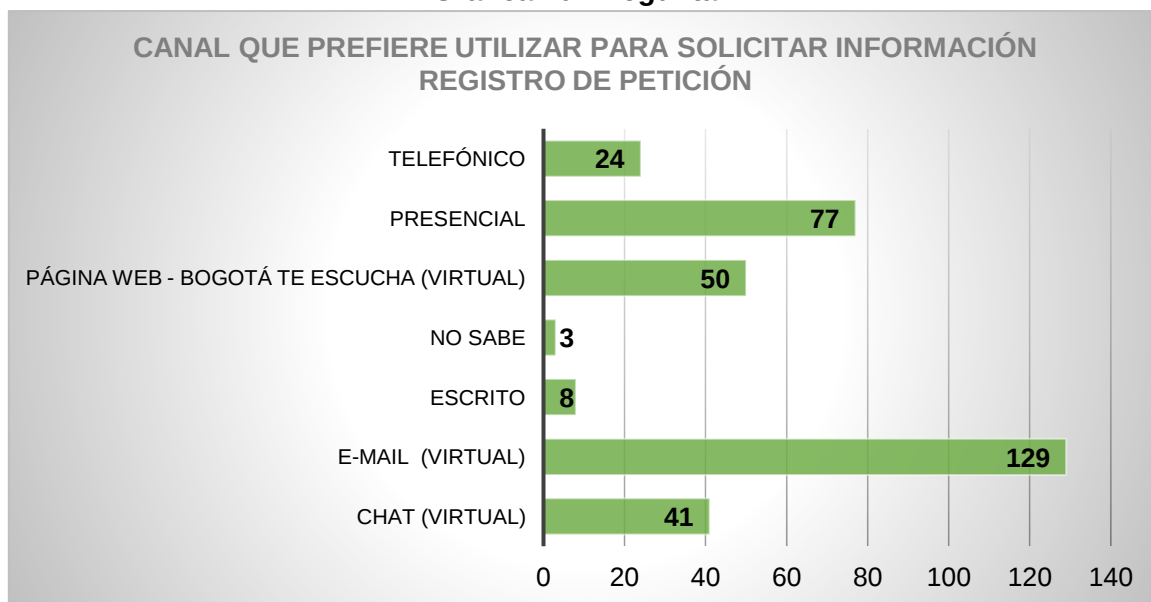
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

5. 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 III Trimestre 2025

De las 332 encuestas aplicadas, se evidenció que la ciudadanía prefiere los canales digitales para recibir atención: el correo electrónico lidera con 38,86%, seguido de la atención presencial con 23,19%, y la página web “Bogotá Te Escucha (BTE)” con 15,06%.

Otros canales menos utilizados fueron el chat (12,35%), el telefónico (7,23%) y la radicación física de documentos (2,41%). Solo el 0,90% no supo o no brindó información sobre el canal usado.

El menor uso de algunos canales puede deberse a barreras tecnológicas o desconocimiento de su existencia, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y accesibilidad de todos los medios de atención.

Recomendaciones:

- ✓ Fortalecer y optimizar los canales digitales (correo y web).
- ✓ Promover el uso del chat institucional.
- ✓ Mantener y mejorar la atención presencial y telefónica.
- ✓ Monitorear la satisfacción en cada canal para ajustes continuos.

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

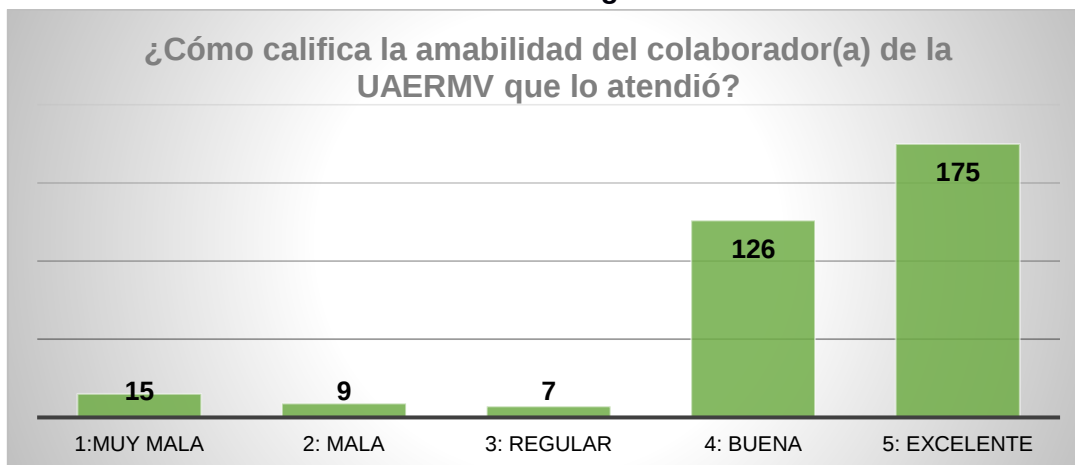
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

6. 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 III Trimestre 2025

De las 332 encuestas aplicadas sobre la atención recibida a través de los canales telefónico, presencial, escrito o virtual, se evidencia una apreciación muy positiva por parte de la ciudadanía respecto a la amabilidad de los colaboradores:

Excelente: 175 encuestas (52,71%)

Buena: 126 encuestas (37,95%)

En conjunto, esto significa que más del 90% de la ciudadanía califican positivamente la atención, destacando la cortesía, disposición y trato cordial de los colaboradores de la UAERMV.

Por otro lado, un porcentaje menor indicó experiencias regulares o negativas:

Regular: 7 encuestas (2,11%)

Mala: 9 encuestas (2,71%)

Muy mala: 15 encuestas (4,52%)

Estos resultados sugieren que, si bien la atención es mayoritariamente satisfactoria, existe un pequeño grupo de personas que percibe deficiencias en la amabilidad del servicio, lo que evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la capacitación en atención a la ciudadanía, asegurando que todas las personas reciban un trato respetuoso, cordial y eficiente.

Recomendaciones:

- ✓ Mantener los estándares actuales: Continuar reconociendo y reforzando las buenas prácticas de atención.
- ✓ Capacitación focalizada: Dirigida a mejorar la atención en situaciones donde se han registrado valoraciones negativas.
- ✓ Monitoreo constante: Implementar mecanismos de seguimiento para garantizar que la experiencia de atención siga siendo positiva para la totalidad de los usuarios.

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

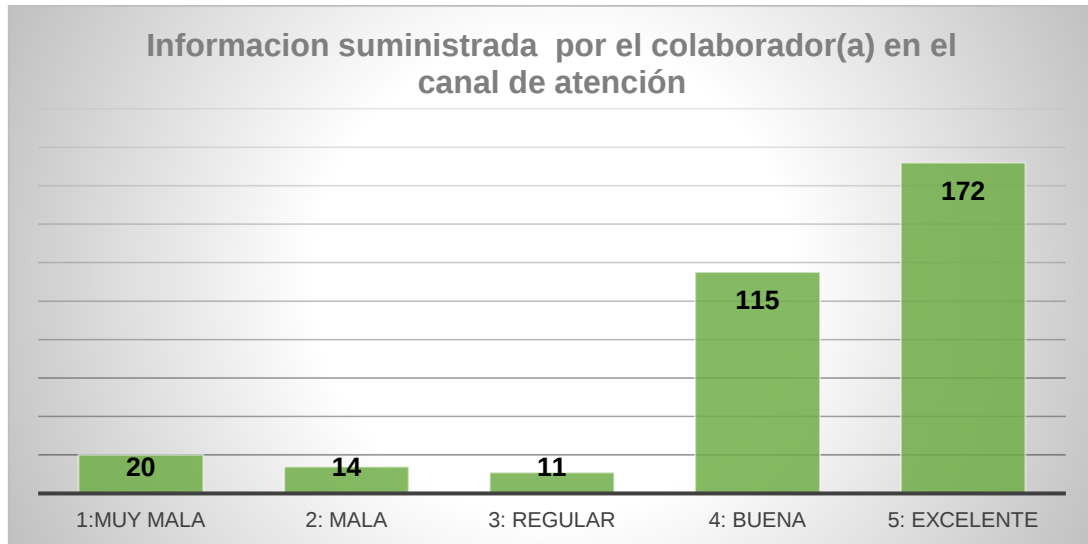
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

7. 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 III Trimestre 2025

De las 332 encuestas aplicadas, el 86,45% de las personas calificó la información recibida como excelente o buena, evidenciando un desempeño positivo de los colaboradores en claridad, precisión y completitud. No obstante, se observa que un 13,55% de la ciudadanía percibe la información como regular, mala o muy mala, lo que sugiere áreas de mejora, especialmente en la atención de casos complejos o en la comunicación de procedimientos específicos. Estas diferencias pueden estar relacionadas con la variabilidad en la experiencia de los colaboradores de la entidad, la complejidad de la información solicitada o la disponibilidad de la solución a sus solicitudes por los canales de atención.

En general, la ciudadanía valora positivamente la información proporcionada por el personal de la UAERMV, lo que demuestra compromiso y calidad en la atención.

Sin embargo, es necesario fortalecer los procesos internos y la capacitación para reducir la percepción negativa y garantizar que toda la ciudadanía tenga una experiencia satisfactoria.

Recomendaciones:

- ✓ Capacitar a los colaboradores para mejorar la claridad y precisión.
- ✓ Estandarizar protocolos de atención en todos los canales.
- ✓ Monitorear la satisfacción y analizar retroalimentación negativa para ajustes continuos.

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

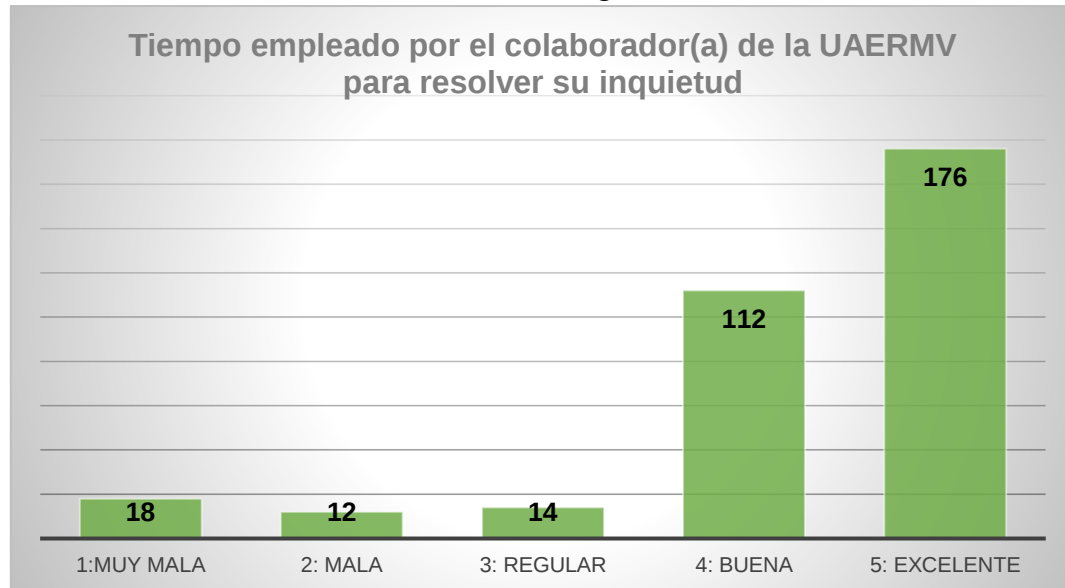
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

Gráfica 13. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia, Encuestas Satisfacción III Trimestre 2025

De las 332 encuestas aplicadas, el 86,74% de las personas consideró que el tiempo de respuesta fue excelente o bueno (176 y 112 encuestados respectivamente), lo que refleja una gestión oportuna y eficiente por parte de los colaboradores de la UAERMV.

No obstante, un 13,25% percibió el tiempo como regular, malo o muy malo, lo que sugiere que en algunos casos podría haber demoras o dificultades en la atención que deben ser revisadas.

La mayoría de la ciudadanía valora positivamente la rapidez en la atención, aunque es necesario atender los casos de demora para garantizar una experiencia uniforme y satisfactoria.

Recomendaciones:

- ✓ Analizar los casos con percepción negativa para identificar la insatisfacción ciudadana.
- ✓ Optimizar procesos internos para reducir tiempos de atención.
- ✓ Mantener monitoreo constante del desempeño en los distintos canales.

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

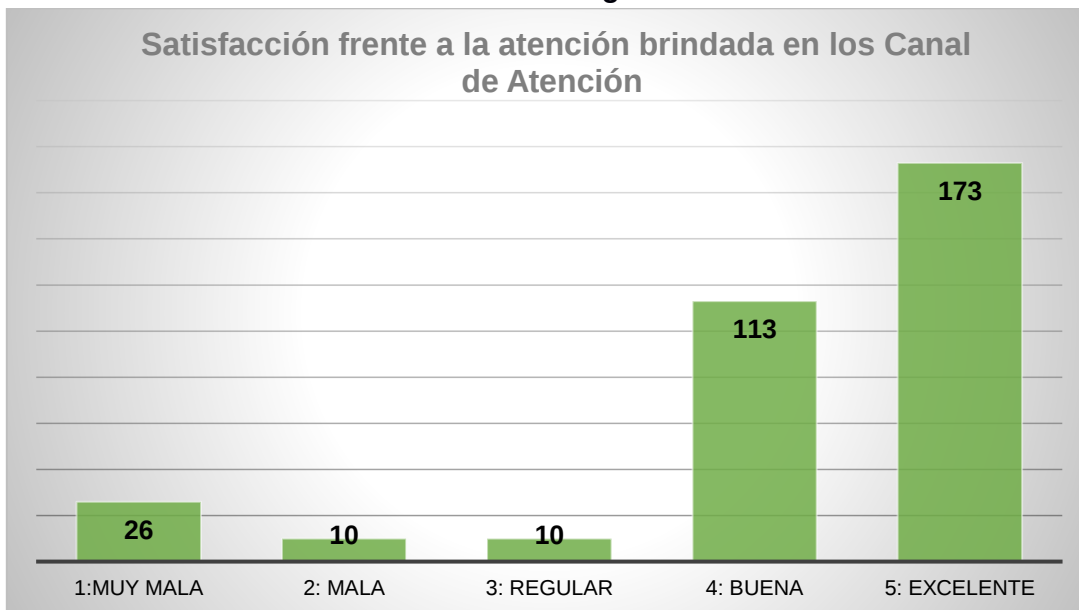
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

9. 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 III Trimestre 2025

Con base en las 332 encuestas aplicadas, el 86% de las personas calificó la atención como excelente o buena (173 y 113 encuestados respectivamente), lo que refleja un nivel alto de satisfacción y una experiencia positiva con los colaboradores de la UAERMV.

Sin embargo, un 14% la percibió como regular, mala o muy mala, lo que indica que aún existen oportunidades para mejorar la atención en ciertos casos o canales.

Podemos identificar que la atención es valorada mayoritariamente de manera positiva, aunque se requiere atención continua a los casos de menor satisfacción para mantener y mejorar la experiencia con la ciudadanía.

Recomendaciones:

- ✓ Identificar y analizar los casos con percepción negativa para implementar mejoras concretas y exactas.
- ✓ Fortalecer la capacitación del personal en atención a la ciudadanía.
- ✓ Monitorear periódicamente la satisfacción para asegurar consistencia en la calidad del 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

10. CONCLUSIONES

Los resultados de las 332 encuestas aplicadas durante el III trimestre de 2025 reflejan que la ciudadanía mantiene una percepción positiva sobre la atención brindada por la UMV, destacando de manera especial la amabilidad de los colaboradores, la claridad de la información y los tiempos de respuesta. Estos aspectos fortalecen la confianza y la relación de cercanía con la entidad. Sin embargo, el análisis también evidencia que aún existen retos significativos en aspectos como la atención personalizada, la precisión de la información y la eficiencia en la resolución de solicitudes inmediatas. Asimismo, aunque los canales digitales son los más utilizados y valorados, el menor uso de algunos canales tradicionales puede estar limitando la experiencia de ciertos grupos de valor.

En este sentido, puede concluirse que, si bien la satisfacción de la ciudadanía es alta, la entidad tiene la oportunidad de avanzar en la implementación de mejoras que permitan consolidar un servicio más uniforme, inclusivo y de calidad, garantizando que cada persona reciba una atención coherente y satisfactoria, sin importar el canal de contacto ni la complejidad de su solicitud.

11. RECOMENDACIONES

Los resultados muestran que la mayoría de la ciudadanía califica la atención de la UMV como excelente o buena, lo que refleja una valoración positiva hacia la amabilidad y disposición de cada colaborador. No obstante, también se evidencian percepciones de insatisfacción en aspectos clave como la claridad de la información, la atención personalizada y los tiempos de respuesta, lo que representa una alerta sobre la necesidad de implementar acciones concretas que aseguren un servicio uniforme, eficiente y de calidad, independientemente del canal de atención utilizado o la complejidad de la solicitud.

Acciones estratégicas de mejora

- Capacitación a los colaboradores para fortalecer las competencias en los protocolos de atención a la ciudadanía con énfasis en empatía, comunicación asertiva y lenguaje claro.
- Estandarizar los procesos para garantizar coherencia en la información suministrada de las PQRSFD.
- Optimizar con las áreas los tiempos de respuesta para reducir demoras y reforzar la trazabilidad de las solicitudes.
- Fortalecimiento de canales de atención para promover el uso de medios digitales, asegurando el mismo tiempo que los canales tradicionales para mantener calidad y accesibilidad.
- Comparativo de trimestres (anterior y actual) para el seguimiento y evaluación con el fin de medir la satisfacción ciudadana y ajustar acciones de mejora de forma oportuna.

Cultura de servicio e inclusión

Es fundamental consolidar los aspectos mejor valorados, como la amabilidad y el trato respetuoso, promoviendo una cultura organizacional basada en la empatía, la inclusión y el respeto. Para ello, se recomienda:

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

- Implementar los protocolos de atención diferencial que respondan a las necesidades de grupos de valor, garantizando un servicio equitativo, accesible y pertinente.
- Implementar estándares de calidad por canal de atención (presencial, telefónico y digital), asegurando una experiencia ciudadana coherente y satisfactoria sin importar el medio de contacto.

Con la aplicación de estas acciones, la UMV podrá elevar la calidad de la atención, fortalecer la confianza de la ciudadanía y consolidar una gestión más cercana, inclusiva y efectiva, que responda de manera oportuna y humana a las necesidades de toda la ciudadanía.

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: César Oswaldo Cárdenas Benavides - Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.

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

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