



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) III TRIMESTRE 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Octubre 2025



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FOLIOS
1	14/10/2025		24

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Angela Liliana Malagon	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

Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE	6
4. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2025	7
5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES	7
6. TEMAS	8
7. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA	10
8. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN	11
9. PQRSFD POR LOCALIDADES	12
10. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	13
11. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	13
12. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2023 A 2025	15
13. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	15
14. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO	16
15. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA	17
16. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	19
17. CONCLUSIONES	21
18. RECOMENDACIONES	21

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Índice de tablas.

Tabla 1. PQRSFD Recibidos por mes para el III Trimestre de 2025	7
Tabla 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología III Trimestre 2025	8
Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema III Trimestre 2025	9
Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia	10
Tabla 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención III Trimestre 2025	11
Tabla 6. Reporte Chat Virtual – III Trimestre 2025	12
Tabla 7. Asignación de peticiones por dependencia III Trimestre 2025	13
Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia	14
Tabla 9. Días promedio de respuesta por tipo de petición, Ley 1755 de 2015	16
Tabla 10. Estado de las peticiones III Trimestre 2025	16
Tabla 11. Estado de las peticiones por dependencia	17
Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información III trimestre 2025	20
Tabla 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones	23
Tabla 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades	24

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



Índice de gráficas.

Gráfica 1. PQRSFD Recibidas por trimestre para el III trimestre de 2025.....	7
Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos III Trimestre 2025.....	10
Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades III Trimestre 2025.....	12
Gráfica 4. Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2023 – 2025.....	15
Gráfica 5. Total solicitudes de acceso a la información por mes III Trimestre 2025	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

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad en el artículo 6, numeral 2 del Acuerdo 02 de 2023 “Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y las funciones de sus dependencias”, tiene como función “Recibir, gestionar y realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que a las respuestas que brinden las dependencias correspondientes en los términos de ley.

El presente informe consolida la información de las peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2025 a través de los canales de atención de la UAERMV. Incluye el análisis de la gestión realizada, tipología, temas, traslados por competencia, canales, localidades, distribución por dependencia y principio de oportunidad. También se detallan los días promedio de respuesta, estado de las peticiones en el período y las recomendaciones a las áreas responsables para el mejoramiento continuo de la entidad.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2025 del período julio a septiembre de 2025, efectuando seguimiento con corte a **09 de octubre de 2025**, para efectos de control y seguimiento a las respuestas.

2. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas a través de los canales de atención de la UAERMV, con el fin de facilitar la toma de decisiones, el diseño de planes de mejoramiento y el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía.

3. ALCANCE

El presente informe contiene el análisis de la totalidad de los requerimientos (PQRSFD) de competencia de la Unidad de Mantenimiento Vial, recibidos tanto de la ciudadanía como de otras autoridades, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 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

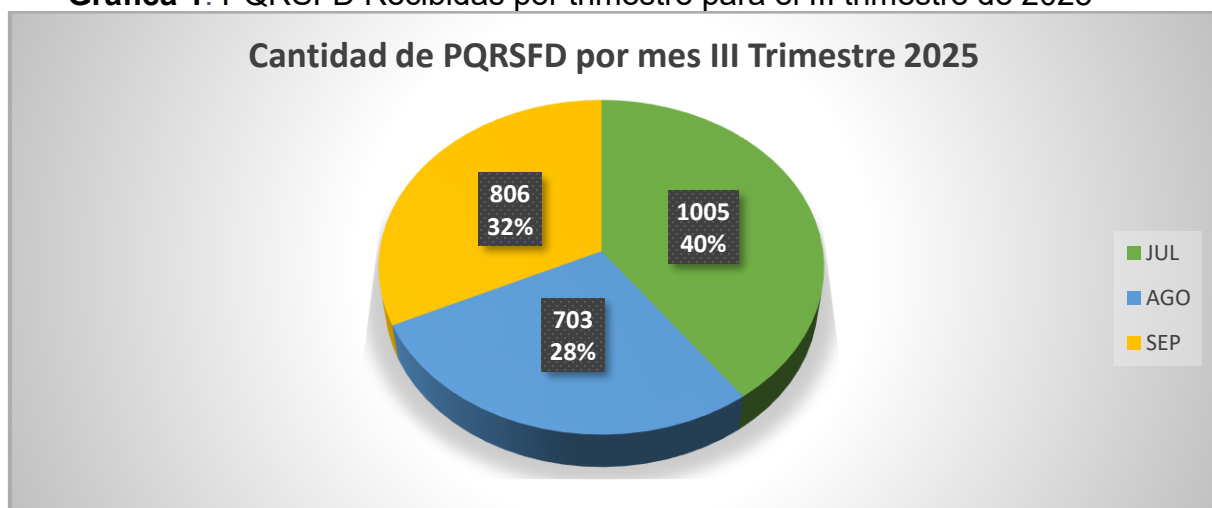
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2025

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), durante el tercer trimestre recibió un total de **2514** peticiones a través de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía. Todas estas solicitudes, presentadas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas, fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidas por trimestre para el III trimestre de 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

Tabla 1. PQRSFD Recibidos por mes para el III Trimestre de 2025

MES	CANTIDAD	%
JULIO	1005	40%
AGOSTO	703	28%
SEPTIEMBRE	806	32%
TOTAL	2514	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía corte a 30/09/2025

Comparando los tres meses, se observa que el mes de julio es el que presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 2514 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre de 2025, (**1570**) el 62% corresponden a Derecho de Petición de

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

Interés General, **(527)** el 21% corresponden a Peticiones entre Autoridades, **(173)** el 7% corresponden a Peticiones del Concejo, **(69)** el 3% corresponden a Peticiones de Organismos de Control, y **(63)** el 3% corresponden a y Solicitud de Información.

Tabla 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología III Trimestre 2025

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1570	62%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	527	21%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	173	7%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	69	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	63	3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	54	2%
RECLAMOS	37	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	11	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0%
SOLICITUD COPIA	2	0%
FELICITACIONES	2	0%
QUEJA	1	0%
TOTAL	2514	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

Lo anterior permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante el Derecho de Petición de Interés General, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV; las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del Distrito Capital, teniendo como principal tema la solicitud de intervención vial en los diferentes barrios de la ciudad y en segundo lugar se encuentran las Peticiones entre Autoridades como tipología representativa dentro de la muestra, lo que permite observar la importancia de la relación interinstitucional entre las entidades del sector y del Distrito Capital, en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad.

3.1 Denuncias por Actos de Corrupción: A partir del reporte generado por parte del componente de Servicio a la Ciudadanía en el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2025, se recibieron cinco **(5)** denuncias por posibles actos de corrupción.

6. TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el tercer trimestre, los cuales hacen parte

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema III Trimestre 2025

TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1963	78%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	131	5%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE ANDENES Y ESPACIO PÚBLICO	118	5%
SOLICITUD DE SEÑALIZACIÓN	90	4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	74	3%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	43	2%
INCONFORMIDAD POR OBRA	31	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	20	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	16	1%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE CICLORUTAS	10	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	6	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	6	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	3	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	3	0%
TOTAL	2514	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 78%, seguido por la Información Técnica de Obras y la Solicitud de rehabilitación y/o mantenimiento de andenes y espacio público con un 5%, cada una respectivamente y, en tercer lugar, la solicitud de señalización con un 4%. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo; siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

4.1 Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos: Durante el período analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con inconformidad por obra con un total de 19 peticiones, seguido de afectación a malla vial por ejecución de obra con 6 peticiones y, en tercer lugar, las afectaciones a propiedad privada durante intervenciones con 5 peticiones (ver gráfica 2).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

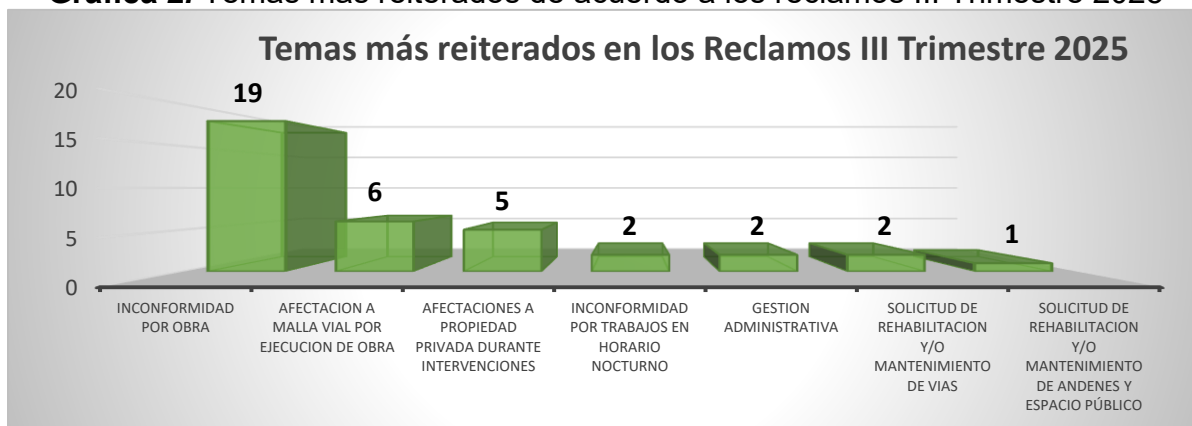
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos III Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

7. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 439 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de julio 162, agosto 141 y septiembre 136 (ver tabla 4).

Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA DE GOBIERNO	183
IDU	116
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	57
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	46
UAESP	9
ENEL COLOMBIA S.A E.S. P	5
SECRETARÍA DEL HABITAT	4
TRANSMILENIO	4
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	2
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	2
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB	1
IDIGER	1
EMPRESA METRO DE BOGOTA S. A	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1
ENTIDAD NACIONAL	1
DADEP	1
TOTAL	439

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 30/09/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitacion 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. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. La tabla muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recibidas a través de cada uno.

Tabla 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención III Trimestre 2025

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	1836	73%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	418	17%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	125	5%
VIRTUAL / CHAT WEB	37	1%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	37	1%
PRESENCIAL / EVENTOS	27	1%
TELEFÓNICO	21	1%
PRESENCIAL / OFICINA	13	1%
TOTAL	2514	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 73% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 17%, y, en tercer lugar, el virtual / redes sociales con un 5%.

5.1 Chat Virtual: Durante el tercer trimestre de 2025 se realizó seguimiento al funcionamiento del chat virtual, con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mejorando los canales de atención, brindando información y orientación en tiempo real a ciento veintinueve (129) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 16 segundos, una duración promedio de atención por chat de 7 minutos 39 segundos y 10 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el tercer trimestre se recibieron a través de este canal 23 peticiones (ver tabla 6).

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 6. Reporte Chat Virtual – III Trimestre 2025

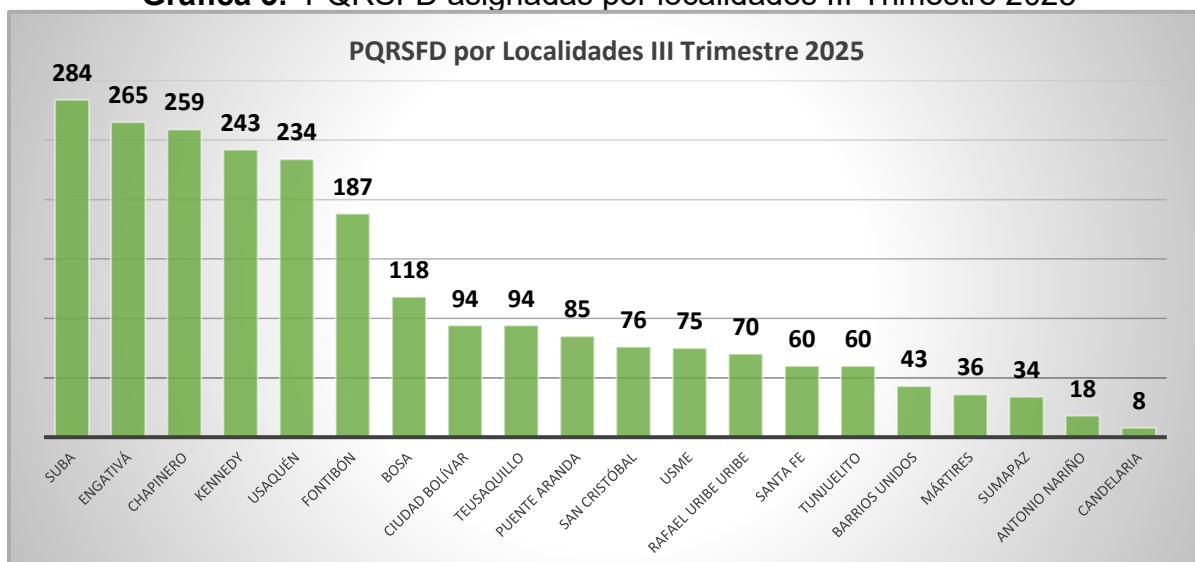
Reporte Chat Virtual UMV III Trimestre 2025													
Fecha de inicio: 01.07.2025 Fecha de finalización: 30.09.2025													
Informe global por sitios													
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	129	0	6	0	6	9							
TOTAL	129	0	6	0	6	9							
Informe del sitio Chat Virtual UMV													
agente	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)	Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas	Bloqueo de clientes
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	129	0	0	0	6	9	612:03:14	747:16:59	76	0:07:39	10	7	0
TOTAL	129	0	0	0	6	9	26d 08:40:51	31d 03:16:59	76	0:07:39	10	7	0

Fuente: Reporte Chat virtual III Trimestre 2025 – Web Master, corte a 30/09/2025

9. PQRSFD POR LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el tercer trimestre fueron Suba con 284, Engativá con 265, Chapinero con 259, Kennedy con 243, Usaquén con 234 y Fontibón con 187 (ver gráfica 3).

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades III Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

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

10. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la UAERMV, éstas fueron asignadas por competencia a las dependencias (ver tabla 7).

Tabla 7. Asignación de peticiones por dependencia III Trimestre 2025

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1397	56%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	488	19%
140 - Oficina Jurídica	305	12%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	162	6%
113 - Talento Humano	44	2%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	43	2%
115 - Gerencia de Contratación	22	1%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	18	1%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	10	0%
131 - Gerencia de Producción	6	0%
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	6	0%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	3	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	2	0%
172 - Tesorería	2	0%
100 - Dirección General	2	0%
117 - Recursos Físicos	2	
103 - Comunicaciones	1	0%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	0%
TOTAL	2514	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el tercer trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1397**, seguida por la Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación con **488**, en tercer lugar, Oficina Jurídica con **305** y, en cuarto lugar, Gerencia de Infraestructura Urbana con **162**.

11. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que **2360** peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 94% del total de los requerimientos, el 4% fueron resueltos extemporáneamente con 107 peticiones y el 2% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley con 47 peticiones (ver tabla 8).

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 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 94%		NO CUMPLE 4%		PENDIENTE DE RESPUESTA 2%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1322	95%	56	4%	19	1,4%	1397
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	485	99%	3	1%	0	0,0%	488
140 - Oficina Jurídica	262	86%	34	11%	9	3,0%	305
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	141	87%	8	5%	13	8,0%	162
113 - Talento Humano	44	100%	0	0%	0	0,0%	44
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	37	86%	2	5%	4	9,3%	43
115 - Gerencia de Contratación	20	91%	1	5%	1	4,5%	22
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	17	94%	1	6%	0	0,0%	18
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	9	90%	1	10%	0	0,0%	10
131 - Gerencia de Producción	5	83%	0	0%	1	16,7%	6
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	6	100%	0	0%	0	0,0%	6
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	3	100%	0	0%	0	0,0%	3
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
172 - Tesorería	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
100 - Dirección General	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
117 - Recursos Físicos	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
103 - Comunicaciones	0	0%	1	100%	0	0,0%	1
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	100%	0	0%	0	0,0%	1
TOTAL	2360	94%	107	4%	47	1,9%	2514

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/10/2025

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

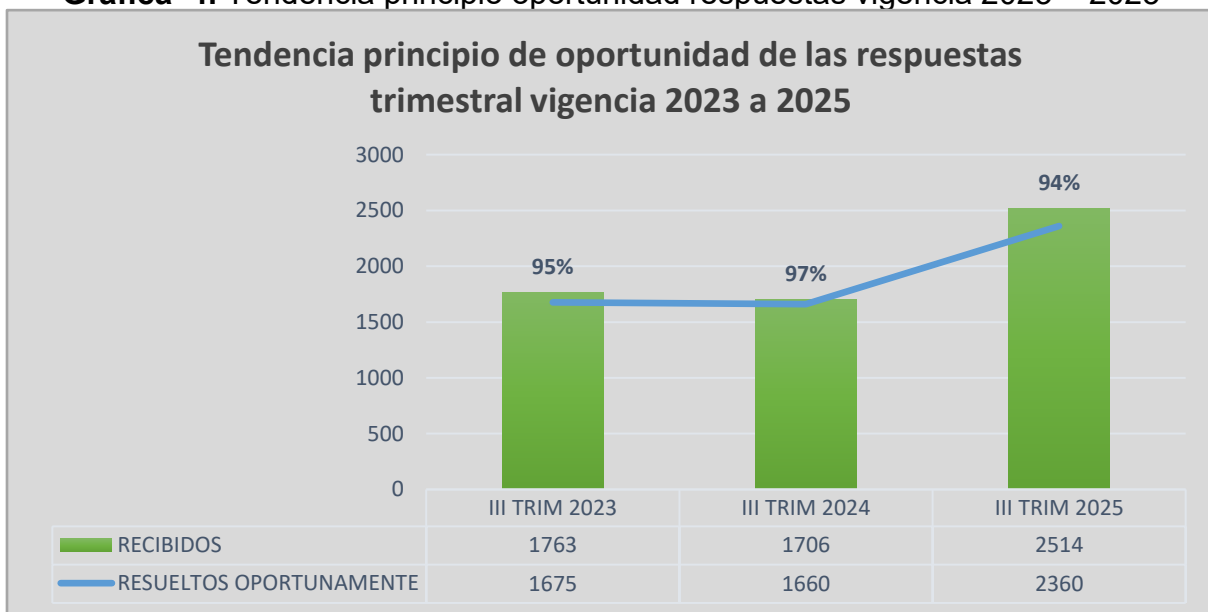
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

12. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2023 A 2025

La gráfica muestra la tendencia del principio de oportunidad en las respuestas para el tercer trimestre de los años 2023, 2024 y 2025. En este caso, en el 2023 el porcentaje de respuestas oportunas fue del 95% (1675 de 1763), en el 2024 se mejoró la tasa de oportunidad en un 97% (1660 de 1706), en el 2025 se alcanzó un 94% (2360 de 2514) y hubo un fuerte incremento en el volumen de solicitudes recibidas (de 1706 a 2514), lo que representa un aumento de casi el 47%. A pesar de este aumento extraordinario en la carga de trabajo, la entidad logró resolver 2.360 peticiones dentro del plazo legal, lo que confirma una robusta capacidad operativa. Aunque la gestión es muy positiva, se registra una ligera caída del 3% en la tasa de oportunidad, pasando del 97% (2024) al 94% (2025). El principio de oportunidad en las respuestas se mantiene en niveles consistentemente altos (entre 94% y 97%) a lo largo de los tres años, indicando una gestión altamente eficiente (ver gráfica 4).

Gráfica 4. Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2023 – 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/010/2025

13. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

Para este período, se evidencia la capacidad de gestión de la UAERMV, a partir de los días que la entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad (ver tabla 9).

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 9. Días promedio de respuesta por tipo de petición, Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	7
FELICITACIONES	15	2
RECLAMOS	15	11
QUEJA	15	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	8
SOLICITUD COPIA	10	5
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	7
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	7
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	8
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	5

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/10/2025

14. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a las respuestas con corte a 09 de octubre de 2025, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones III Trimestre 2025

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	2360	94%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	47	2%
Con acuse de recibo extemporáneo	85	3%
Respondida fuera de términos	21	1%
Vencida y sin respuesta	1	0%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/10/2025

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, se evidencia que **2360** peticiones corresponden al 94% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **47** es decir el 2% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **85** requerimientos, es decir el 3% presentan acuse de recibo extemporáneo, **21** requerimientos, es decir el 1% fueron respondidos fuera de los términos de ley y **1** requerimiento se encuentra vencido y sin respuesta.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

15. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **2514** peticiones que ingresaron durante el tercer trimestre, **2360** ya tienen respuesta, **26** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **18** peticiones entre autoridades se encuentran en trámite y dentro de términos, **4** peticiones del Concejo se encuentran en trámite y dentro de términos, **1** petición de Organismos de Control se encuentra en trámite y dentro de términos, **85** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación, Oficina Jurídica, Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, y Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, **21** peticiones están respondidas fuera de términos por parte de la Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación, Oficina Jurídica, Gerencia de Contratación y Gerencia de Infraestructura Rural (ver tabla 11).

Tabla 11. Estado de las peticiones por dependencia

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	56	19	1322	1397	56%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Veintidós (22) Peticiones de Interés General, de las cuales dos se encuentran respondidas fuera de términos Rad.20251120138092, 20251120138082 y veinte tienen acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120105412, 20251120107842, 20251120108272, 20251120109242, 20251120112532, 20251120112772, 20251120117872, 20251120118772, 20251120123082, 20251120123222, 20251120125302, 20251120131072, 20251120143702, 20251120145952, 20251120149972, 20251120151282, 20251120151592, 20251120156312, 20251120157842, 20251120160392, 20251120137442, 20251120139272, 20251120140732, 20251120141392. 2) Veintiocho (28) Peticiones entre autoridades, de las cuales tres se encuentra respondidas fuera de términos Rad. 20251120116602, 20251120130492, 20251120161882 y veinticinco tienen acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120106232, 20251120108142, 20251120111882, 20251120112292, 20251120118212, 20251120118462, 20251120120272, 20251120125342, 20251120134222, 20251120135142, 20251120135562, 20251120135582, 20251120135592, 20251120135882, 20251120137192, 20251120137442, 20251120139272, 20251120140732, 20251120141392, 20251120142682, 20251120147472, 20251120152072, 20251120152332, 20251120153402, 20251120162382.

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

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
						3) Tres (3) Peticiones de información, con acuse de recibo extemporáneo con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120115702, 20251120128652, 20251120151022. 4) Una (1) Petición de Congresistas, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120124902. 5) Una (1) Petición del Concejo, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120160482. 6) Una (1) Petición de Organismos de Control, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120116742.
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	3	0	485	488	19%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Tres (3) Peticiones entre Autoridades, de las cuales dos se encuentran respondidas fuera de términos Rad. 20251120131122, 20251120146382 y una con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120150742.
140 - Oficina Jurídica	34	9	262	305	12%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Nueve (9) Peticiones entre Autoridades, de las cuales cuatro se encuentran respondidas fuera de términos Rad. 20251120108712, 20251120146272, 20251120152342, 20251120153202 y cinco presentan acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120114982, 20251120142462, 20251120145352, 20251120149352, 20251120153192. 2) Dos (2) Peticiones del Congreso con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120167352, 20251120140342. 3) Veintitrés (23) Peticiones del Concejo, de las cuales siete se encuentran respondidas fuera de términos Rad: 20251120114342, 20251120115152, 20251120115792, 20251120116352, 20251120120172, 20251120137022, 20251120161622, doce presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120120872, 20251120121082, 20251120127812, 20251120140482, 20251120140542, 20251120140532, 20251120141802, 20251120144262, 20251120146702, 20251120153412, 20251120160412, 20251120168162 y una se encuentra vencida y sin respuesta Rad: 20251120167672.
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	8	13	141	162	6%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Tres (3) Peticiones de interés general, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120125192, 20251120140742, 20251120154512. 2) Cinco (5) Peticiones entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120138252, 20251120157302, 20251120158522, 20251120159582, 20251120161592.

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

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
113 - Talento Humano	0	0	44	44	2%	
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	2	4	37	43	2%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120145572, 20251120145552.
115 - Gerencia de Contratación	1	1	20	22	1%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Una (1) Petición de información, respondida fuera de términos Rad. 20251120139282
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	1	0	17	18	1%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Una (1) Petición entre autoridades con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120127622
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	1	0	9	10	0%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Una (1) Petición entre autoridades, respondida fuera de términos Rad. 20251120143192.
131 - Gerencia de Producción	0	1	5	6	0%	
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	6	6	0%	
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	0	3	3	0%	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	2	2	0%	
172 - Tesorería	0	0	2	2	0%	
100 - Dirección General	0	0	2	2	0%	
117 - Recursos físicos	0	0	2	2	0%	
103 - Comunicaciones	1	0	0	1	0%	Revisión con corte a 09/10/2025: 1) Una Petición del Concejo, respondida fuera de términos Rad.20251120144572.
114 - Oficina de Tecnologías de la información	0	0	1	1	0%	
Total	107	47	2360	2514	100%	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/10/2025

16. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el tercer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **63** solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, sin evidenciarse que se haya negado la información; todas estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran respondidas (ver gráfica 5).

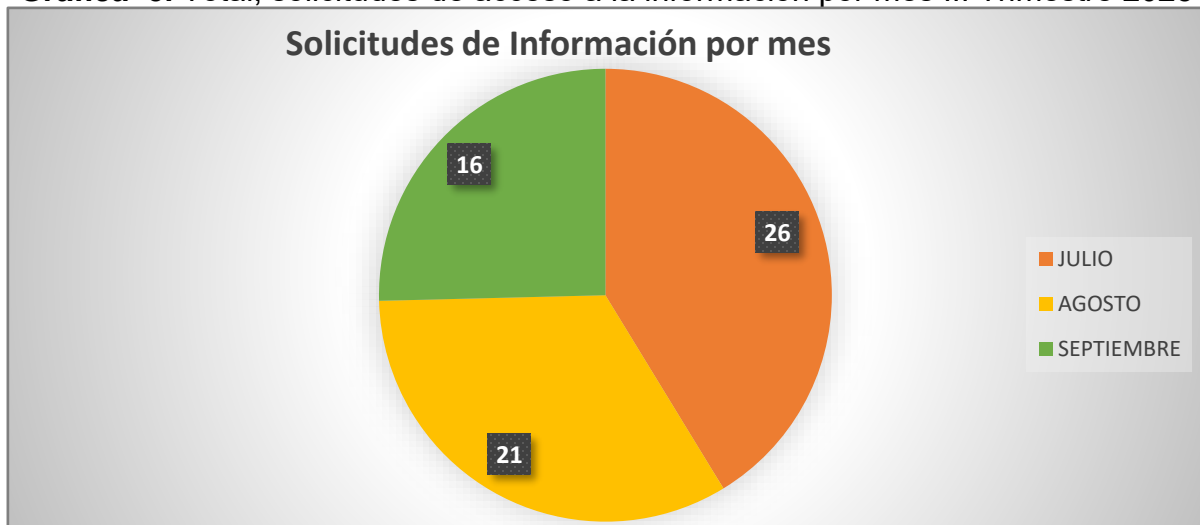
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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 5. Total, solicitudes de acceso a la información por mes III Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

13.1 Temas solicitudes acceso información: Se presenta la distribución de las solicitudes de información, de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el tercer trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información técnica de obras con un 40%, seguido por la Información sobre inicio de Obras con un 25% y, en tercer lugar, la Gestión Administrativa con un 19% (ver tabla 12).

Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información III trimestre 2025

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS	25	40%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	16	25%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12	19%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	8%
PRIORIZACION DE VIAS	2	3%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	1	2%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	1	2%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	1	2%
TOTAL GENERAL	63	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/09/2025

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

17. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **2514** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta oportuna **2360** y de manera extemporánea 107, lo que refleja una oportunidad en las respuestas del 94%.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 2514 peticiones y durante el segundo trimestre 2782 peticiones, disminuyendo la cifra en 268 con respecto al trimestre anterior.
- ✓ De las 2514 peticiones que ingresaron en el tercer trimestre, la dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1322, lo que representa el 56% del total de peticiones con respuesta en el período de análisis, seguido por la Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación con 485, que corresponde a un 21%. Acorde a lo anterior se puede evidenciar que estas dos dependencias respondieron el 77% de las peticiones gestionadas en la entidad.
- ✓ Se registraron un total de 2097 peticiones correspondientes a las tipologías de Derecho de Petición de Interés General y Petición entre Autoridades, representando el 83% del total de peticiones recibidas en el tercer trimestre.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días Ley 1755 de 2015 y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este trimestre se brindó atención a través del canal presencial en la Sede Administrativa y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico.
- ✓ Durante el tercer trimestre de 2025 se realizó una jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

18. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos, tomar acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad, teniendo en cuenta lo establecido en Resolución 1048

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

de 2023 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad; ya que para este trimestre nueve (9) dependencias las gestionaron fuera de los términos, de las cuales cuarenta y nueve (49) corresponden a peticiones entre autoridades, veinticinco (25) a Peticiones de Interés General, veinticinco (25) a Peticiones del Concejo, cuatro (4) a peticiones de información, tres (3) a solicitudes del Congreso y una (1) solicitud de Organismos del Control.

✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Planificación y Conservación y Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectación a malla vial por ejecución de obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones, e inconformidad por trabajos en horario nocturno; con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes dirigidas a optimizar la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.

✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).

✓ Se recomienda acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Servicio a la Ciudadanía a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.

✓ Se solicita a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. En caso de que por omisión o error se envíe desde otro correo, se adjunte la prueba de envío en Orfeo.

✓ Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

✓ Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRP-FM-003-V1, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación

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

incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención a la Ciudadanía.

✓ Se recomienda tener presente que cuando se trate de una petición que no sea competencia de la UAERMV y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remititorio al peticionario.

✓ Continuar con la articulación interna entre los enlaces de las dependencias y el componente de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente las peticiones.

✓ A continuación, se relacionan los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Tabla 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia por posibles actos de corrupción	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Fuente: Ley 1755 de 2015

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

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 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Peticiones entre Autoridades	Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
Solicitud de informes por los concejales	Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los Congresistas	Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitudes de Organismos de Control	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 1 https://www.umv.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001_V1_Procedimiento_Gestion_de_Requerimientos_PQRSFD.xls y la Resolución 1048 de 2023 *“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”*.

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