



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Octubre 2025



TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	5
II. OBJETIVO	6
III. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2025	6
VI. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2025	7
4.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	8
4.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	9
4.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	10
4.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	11
3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del III Trimestre 2025.....	12
IV. CONCLUSIONES	13
V. RECOMENDACIONES	13

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 GRAFICAS

Gráfica 1. Total de llamadas realizadas en el seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, III trimestre 2025.....	6
Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre 2025. 8	
Gráfica 3. Nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre 2025.	9
Gráfica 4. Nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre 2025.	10
Gráfica 5. Nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre 2025.	11

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 TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del III trimestre 2025.....	12
---	----

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

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

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito dejar constancia del seguimiento telefónico realizado a las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV frente a las solicitudes ciudadanas clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).

Este proceso busca valorar la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida, identificar oportunidades de mejora y asegurar que cada inquietud planteada por los usuarios sea atendida de manera adecuada, clara y oportuna. Para ello, se diseñó una encuesta compuesta por cuatro (4) preguntas clave, orientadas a medir la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas. Cada criterio fue evaluado en una escala de 1 a 5, lo que permitió obtener una percepción cuantitativa y cualitativa del servicio prestado.

El seguimiento telefónico se consolida como una herramienta estratégica para fortalecer el vínculo con la ciudadanía. A través de este canal se refuerza la confianza institucional, se fomenta una comunicación cercana y se garantiza el cumplimiento de los principios de calidad, eficiencia y transparencia en la gestión pública.

Asimismo, este ejercicio se enmarca en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDS, aportando al fortalecimiento del eje “Estado – Ciudadanía”.

El informe que se presenta a continuación recopila las valoraciones, observaciones y sugerencias expresadas por la ciudadanía, con el fin de orientar acciones de mejora continua en los procesos de atención y respuesta a las PQRSFD, promoviendo un servicio cada vez más humano, eficiente y transparente.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

II. OBJETIVO

Presentar y publicar los resultados del seguimiento telefónico realizado a las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV frente a las solicitudes ciudadanas clasificadas como PQRSFD, con el fin de analizar el nivel de satisfacción de la ciudadanía, identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio, y fortalecer los mecanismos de atención y respuesta institucional. Este informe busca aportar a la mejora continua de los procesos, en coherencia con los lineamientos del MIPG y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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

Gráfica 1. Total de llamadas realizadas en el seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, III trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia, Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2025

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV) estamos convencidos de que la voz de la ciudadanía es el pilar que orienta la calidad de nuestros servicios. Escuchar sus opiniones nos inspira, nos reta y nos impulsa a mejorar cada día.

Durante el tercer trimestre de 2025 realizamos un proceso de seguimiento a las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los canales de PQRSFD. En el marco de este ejercicio, se efectuaron 236 llamadas telefónicas a ciudadanos y ciudadanas, con el propósito de conocer de primera mano su percepción frente a nuestra gestión.

La experiencia fue positiva: la mayoría de las personas contactadas participaron con respeto, disposición y apertura, lo que nos permitió recoger comentarios valiosos para fortalecer nuestros procesos. Más allá de cumplir con una verificación, este ejercicio nos dejó aprendizajes significativos y beneficios que impactan tanto a la comunidad como a 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

- ✓ Mejora continua: Cada opinión es una oportunidad para crecer. La retroalimentación ciudadana nos ayuda a identificar aspectos por optimizar en la atención y en los trámites, contribuyendo a un servicio más ágil, cercano y alineado con las verdaderas necesidades de la comunidad.
- ✓ Transparencia y confianza: Al abrir estos espacios de participación reafirmamos nuestro compromiso con la rendición de cuentas. Escuchar activamente a la ciudadanía fortalece una gestión clara, responsable y en sintonía con sus expectativas.
- ✓ Diálogo permanente: Más que encuestas, estas llamadas representan una conversación directa que fomenta la colaboración y la confianza mutua, consolidando un vínculo cercano y transparente entre la entidad y la comunidad.
- ✓ Reconocimiento y gratitud: Valoramos el tiempo que cada persona dedicó a atender nuestra llamada. Su participación es clave para avanzar en la misión de ofrecer servicios que generen un impacto positivo y duradero en la ciudad.

A continuación, se presenta el detalle de las llamadas realizadas durante el III Trimestre de 2025:

- ✓ Julio: 75 llamadas
- ✓ Agosto: 77 llamadas
- ✓ Septiembre: 84 llamadas

En total, se completaron 236 llamadas efectivas, todas ellas constituyendo un insumo fundamental para seguir construyendo una gestión pública más humana, transparente y comprometida con las necesidades de la ciudadanía.

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

La encuesta aplicada en este periodo tuvo como objetivo evaluar la calidad y efectividad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, reconociendo que cada interacción es una oportunidad para generar confianza y fortalecer la relación con la comunidad.

Los resultados ofrecen una visión objetiva y sensible de nuestro desempeño: destacan fortalezas que generan confianza y satisfacción, así como oportunidades de mejora que orientan ajustes en los procesos y fortalecen un servicio más humano y eficiente.

El instrumento incluyó cuatro preguntas clave sobre **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, criterios esenciales para garantizar una comunicación comprensible, cercana y oportuna. La valoración se realizó en una escala de 1 a 5, permitiendo a los participantes expresar con precisión su percepción del servicio recibido.

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

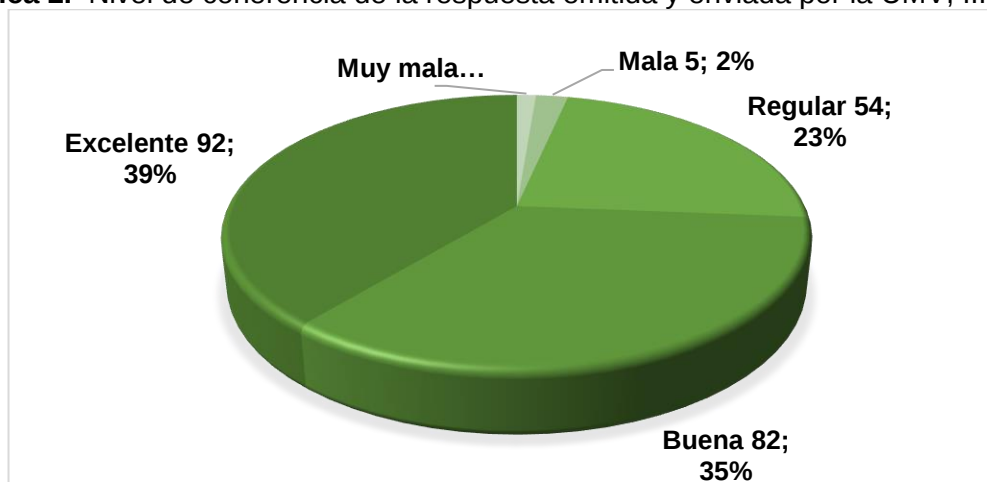
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



Por lo cual este seguimiento telefónico no solo verifica respuestas, sino que escucha la voz de la ciudadanía y orienta la gestión hacia una atención más empática, transparente y alineada con sus expectativas

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

Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre



Fuente: Elaboración propia, Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2025

La **coherencia** es un criterio esencial para valorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad. Este aspecto implica que las respuestas estén directamente relacionadas con la solicitud planteada, redactadas de forma clara, precisa y pertinente, utilizando un lenguaje comprensible que facilite a la ciudadanía su interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el seguimiento, sobre un total de 236 respuestas evaluadas, la mayoría de los personas percibe positivamente la coherencia de las respuestas entregadas por la UMV. En efecto, un 74% de los participantes calificó las respuestas entre “buena” y “excelente”, siendo esta última la categoría con mayor número de valoraciones.

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

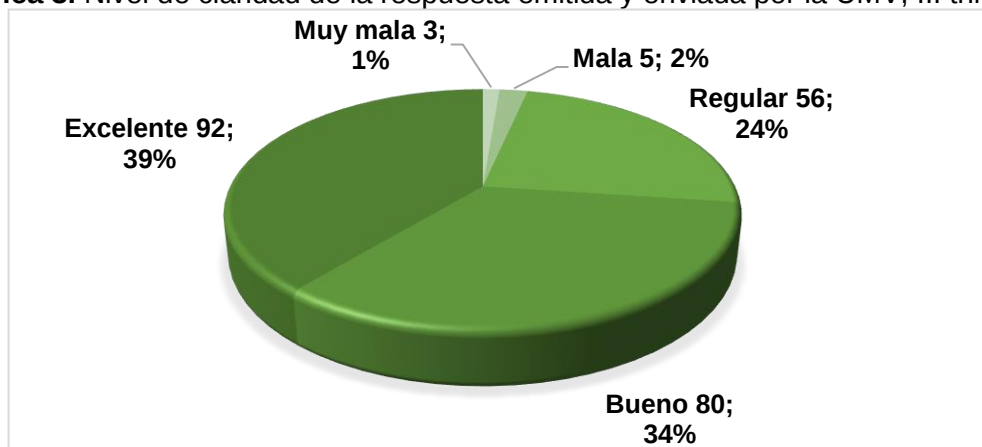
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Por otra parte, un 26% las ubicó en un nivel “regular”, lo que señala la necesidad de reforzar esfuerzos para que las respuestas sean cada vez más claras y ajustadas a lo solicitado. Las calificaciones negativas fueron mínimas (3%), reflejando que, aunque el desempeño general es satisfactorio y genera confianza, la entidad tiene la oportunidad de transformar esas percepciones regulares en experiencias mucho más positivas para la ciudadanía.

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

Gráfica 3. Nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre



Fuente: Elaboración propia, Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2025

El nivel de la **claridad** en las respuestas de la UAERMV refleja un panorama mayormente positivo, aunque con oportunidades de mejora importantes. Los resultados muestran que la ciudadanía percibe avances en la comprensión y precisión de la información entregada, lo que fortalece la confianza en la entidad.

La gráfica evidencia que un 73% de las personas calificó las respuestas como “buenas” o “excelentes”, mientras que un 27% las ubicó en un nivel “regular” y solo un 3% expresó una percepción negativa. Estos resultados dan cuenta de un desempeño sólido, pero al mismo tiempo señalan la necesidad de seguir trabajando para mejorar la experiencia ciudadana.

El principal reto identificado es la estandarización del lenguaje institucional, garantizando que todas las respuestas se comuniquen de manera sencilla, clara y comprensible para cualquier persona. De esta forma, se busca reducir las percepciones regulares y convertir cada interacción en una oportunidad de ofrecer información precisa, accesible y alineada con las expectativas de la comunidad.

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

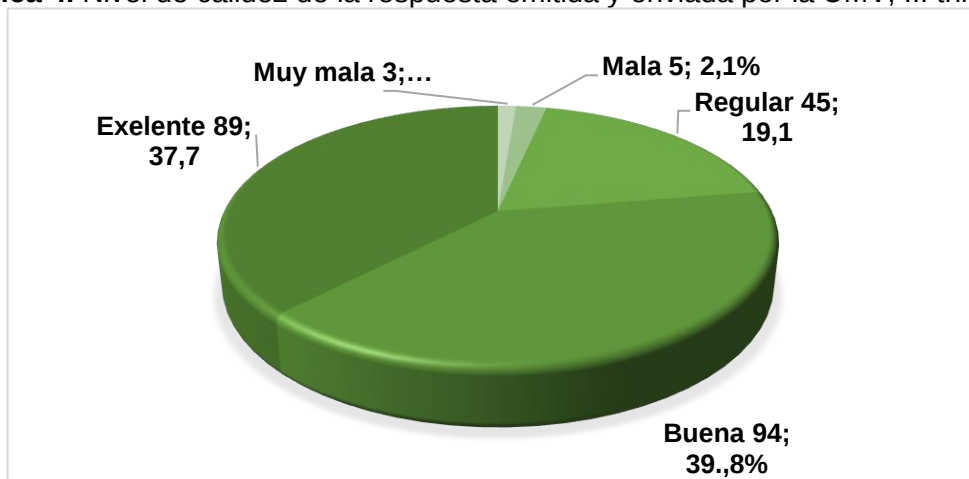
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

Gráfica 4. Nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre



Fuente: Elaboración propia, Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2025

La **calidez** es un criterio fundamental en la relación entre la UAERMV y la ciudadanía, ya que refleja el trato humano, empático y respetuoso que garantiza una experiencia positiva, donde las personas se sienten escuchadas, valoradas y atendidas con cordialidad.

El análisis de 236 valoraciones muestra que la mayoría de los usuarios perciben de forma favorable este aspecto: 78% calificó la atención como “buena” o “excelente” (94 y 89 respuestas, respectivamente). Por otro lado, un 19% la consideró “regular” y solo un 3% la evaluó de manera negativa (muy mala o mala).

Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción con el trato recibido, lo que fortalece la confianza ciudadana en la entidad. Sin embargo, el porcentaje de respuestas regulares y negativas señala la importancia de reforzar la comunicación asertiva y dar seguimiento a los casos con baja calificación, con el fin de identificar causas y corregirlas oportunamente.

De esta manera, la UMV no solo mantendrá el buen nivel alcanzado, sino que podrá incrementar el número de experiencias excelentes, consolidando una atención cada vez más cercana, cálida y humana.

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

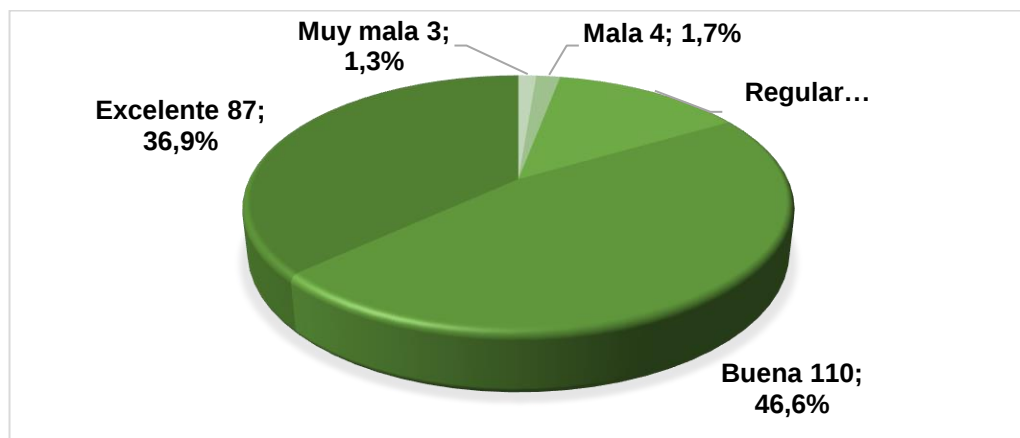
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

Gráfica 5. Nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, III trimestre



Fuente: Elaboración propia, Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2025

La **oportunidad** es un criterio esencial en la gestión de la UMV, pues refleja la rapidez con la que se responde a las solicitudes de la ciudadanía. Una atención ágil no solo resuelve necesidades inmediatas, sino que también fortalece la confianza y la percepción positiva hacia la entidad.

De las 236 valoraciones registradas, los resultados muestran una tendencia favorable: 83% de las personas calificó la oportunidad como “buena” o “excelente” (110 y 87 respuestas, respectivamente). En contraste, un 14% la consideró “regular” y apenas un 3% la evaluó de manera negativa (muy mala o mala).

Estos datos reflejan un buen nivel de eficiencia en los tiempos de respuesta, aunque también evidencian que aún persisten casos con demoras que impactan la experiencia ciudadana. Por ello, se recomienda optimizar los procesos internos para reducir trámites prolongados, mantener las alertas de seguimiento que aseguren la entrega en los plazos establecidos y dar prioridad a solicitudes críticas.

Con estas acciones, la UMV podrá disminuir las percepciones regulares o negativas y consolidar una atención cada vez más eficiente, confiable y cercana a las expectativas de la ciudadanía.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

Tabla 1. Porcentaje de satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del III trimestre 2025.

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTALES	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	92	82	54	5	3	236	74%	26%
CLARIDAD	92	80	56	5	3	236	73%	27%
CALIDEZ	89	94	45	5	3	236	78%	22%
OPORTUNIDAD	87	110	32	4	3	236	83%	17%
Porcentaje de Satisfacción ciudadana							77%	23%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/236 total de las llamadas efectivas								
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/236 total de las llamadas efectivas								

Fuente: Elaboración propia, Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2025

El seguimiento telefónico realizado durante el III trimestre de 2025 refleja una percepción positiva de la ciudadanía frente a las respuestas de la UMV a las PQRSFD. En términos generales, el 77% de las personas se mostró satisfecha, mientras que el 23% expresó percepciones regulares o negativas.

- ✓ Oportunidad fue el criterio mejor evaluado (83% de satisfacción), lo que indica que la mayoría de las personas recibe sus respuestas dentro de los tiempos esperados. Esto demuestra eficiencia en los procesos de atención.
- ✓ Calidez también obtuvo una valoración destacada (78%), lo que evidencia un trato respetuoso y cordial, aunque es importante reforzar la comunicación empática en los casos con percepción negativa.
- ✓ Coherencia y claridad presentaron los porcentajes más bajos, 74% y 73% respectivamente, lo que sugiere que algunas respuestas podrían mejorar en precisión y en el uso de lenguaje claro y comprensible para toda la ciudadanía.

La UMV está avanzando en la calidad de atención, generando confianza en la ciudadanía. Sin embargo, existen oportunidades claras para fortalecer la coherencia y claridad de las respuestas. Este seguimiento es una guía para ajustar procesos, capacitar y garantizar que cada interacción con la ciudadanía sea eficiente, clara y cercana.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

IV. CONCLUSIONES

La UMV muestra un desempeño sólido y satisfactorio según la percepción de la ciudadanía, con más del 70% de valoraciones positivas en los cuatro criterios evaluados: coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Sin embargo, las valoraciones regulares (entre 13% y 24%) y negativas (entre 3% y 3,4%) evidencian áreas de mejora importantes, especialmente en la claridad del lenguaje y en la optimización de los tiempos de respuesta.

Alto nivel de satisfacción: El seguimiento telefónico reveló que la ciudadanía percibe de manera positiva la atención recibida, con un amplio porcentaje de respuestas calificadas como “Buenas” o “Excelentes”. La calidez en el trato (77,5% positiva) y la oportunidad en los tiempos de respuesta (83,5% positiva) se destacan como fortalezas institucionales.

Oportunidades de mejora en claridad y coherencia: Aunque el balance general es favorable, la claridad (72,9%) y la coherencia (73,7%) representan los desafíos más significativos. Esto resalta la importancia de reforzar el uso de un lenguaje claro, preciso y accesible, así como asegurar la pertinencia de las respuestas entregadas a la ciudadanía.

Relación entre servicio y credibilidad institucional: La confianza de la ciudadanía está directamente vinculada con la calidad de las respuestas. Una atención clara, empática y oportuna refuerza la legitimidad de la UMV.

Seguimiento como herramienta estratégica: El seguimiento telefónico es un mecanismo clave para escuchar la voz de la ciudadanía, identificar tendencias de satisfacción e insatisfacción orientada a la toma de decisiones con base en evidencia. Su aplicación periódica fortalece los procesos internos asegurando una gestión más cercana y efectiva.

Enfoque de mejora continua: Para mantener y elevar los niveles de satisfacción alcanzados, la UMV debe adoptar un enfoque proactivo y preventivo. Esto implica fortalecer la capacitación en la atención a la ciudadanía y lenguaje claro, optimizando los procesos internos y garantizar la oportunidad de respuesta en todos los casos.

V. RECOMENDACIONES

El seguimiento telefónico del III trimestre de 2025 refleja que la ciudadanía percibe de manera positiva la atención de la UMV: más del 70% de los encuestados calificaron las respuestas como “Buenas” o “Excelentes”. Destacan especialmente la calidez en el trato y la oportunidad en los tiempos de respuesta, lo que genera cercanía y confianza en la institución.

Sin embargo, un porcentaje de la ciudadanía percibe oportunidades de mejora, especialmente en la claridad del lenguaje, la coherencia de la información y algunos casos de demora en la respuesta. Atender estos aspectos es fundamental para que todas las experiencias sean positivas y reducir al mínimo las percepciones negativas.

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



Principales acciones para fortalecer la atención:

Comunicación clara y comprensible: Usar un lenguaje sencillo y directo en todas las respuestas.

Cumplimiento en los tiempos de respuesta: Optimizar procesos y priorizar solicitudes críticas para evitar retrasos.

Calidez y trato cercano: Capacitar al personal en empatía, escucha activa y comunicación respetuosa.

Coherencia en la información: Asegurar que cada respuesta esté directamente relacionada con la solicitud ciudadana.

Aprendizaje y mejora continua: Analizar periódicamente los casos con calificaciones bajas para fortalecer procesos y formación del equipo.

Transparencia y seguimiento: Mantener el seguimiento telefónico y complementar con encuestas y canales digitales, mostrando a la ciudadanía los resultados y el compromiso de la UMV.

La UMV mantiene un nivel alto de satisfacción ciudadana, pero tiene oportunidades claras para mejorar la claridad, coherencia y puntualidad de las respuestas. Estas acciones permitirán fortalecer la confianza y la cercanía con la comunidad, garantizando una atención cada vez más eficiente y humana.

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: Angela 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: Césa 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