



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME DE SATISFACCIÓN UMV AL BARRIO: CICLO DE EMPODERAMIENTO CIUDADANO -SESIÓN I BARRIOS UNIDOS.

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Diciembre 2025



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	18/12/2025	Elaboración del Informe

REVISIONES Y VALIDACIONES:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sthefany Andrea Arias García	Sandra Lorena Riascos Riascos	Cesar Oswaldo Cárdenas Benavides

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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ANÁLISIS DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
2.1 ENFOQUE DIFERENCIAL	6
2.1.1 Sexo	7
2.1.2 Identidad de género	8
2.1.3 Grupos etarios	10
2.1.4 Pertenencia étnica	11
2.1.5 Discapacidad	13
2.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	15
2.2.1 ¿Considera que el espacio de participación cumplió con el objetivo propuesto?	15
2.2.2 ¿Cree usted que la organización (medio, metodología, expositores y conocimiento del tema) del espacio de participación fue?	17
2.2.3 ¿El tiempo dedicado al espacio de participación fue?	19
2.2.4 ¿Las respuestas dadas a las preguntas realizadas sobre lo expuesto en el espacio de participación fue?	21
2.2.5 ¿Los temas presentados en el espacio de participación respondieron a sus intereses?	23
2.2.6 ¿Cuál es su grado de satisfacción general frente al espacio "UMV al Barrio / Ciclo de empoderamiento ciudadano"?	25
3. CONCLUSIONES	28

Contenido de ilustraciones

Ilustración 1 Sexo de las y los participantes	7
Ilustración 2 Identidad de género	8
Ilustración 3 Grupos etarios	10
Ilustración 4 Pertenencia étnica	11
Ilustración 5 Discapacidad	13
Ilustración 6 Objetivo del espacio de participación	15
Ilustración 7 Organización del espacio de participación	17
Ilustración 8 Tiempo del espacio de participación	19
Ilustración 9 Respuesta a preguntas	21
Ilustración 10 Interés por los temas presentados	23
Ilustración 11 Grado de satisfacción con el espacio de participación	25

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de analizar la información recolectada en los espacios de participación ciudadana implementados por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), se diseñó una encuesta de satisfacción dirigida a las y los participantes. Este instrumento contiene una serie de preguntas cuyo análisis permite identificar percepciones, expectativas y oportunidades de mejora, orientadas a fortalecer la implementación de futuros espacios de participación ciudadana.

Los resultados obtenidos son un insumo fundamental para planificar nuevas acciones orientadas a impactar de manera integral y efectiva a la ciudadanía en general. Asimismo, aportan a la caracterización de los grupos de valor y al diseño de estrategias innovadoras que potencien la participación ciudadana.

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



2. ANÁLISIS DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco del componente 3 de la "Estrategia para fortalecer y promover la participación ciudadana en la UMV", se diseñó el espacio "UMV al Barrio: Ciclo de empoderamiento ciudadano", centrado en la misionalidad de la UAERMV y su articulación con otras entidades del sector movilidad. La nueva sede de la alcaldía local de Barrios Unidos fue el escenario para la implementación de la primera sesión del IV ciclo de empoderamiento dirigido a la ciudadanía, contando con la participación de 7 ciudadanos quienes diligenciaron la lista de asistencia y 6 encuestas de satisfacción.

La sesión se desarrolló con la siguiente estructura:

1. Saludo y presentación del equipo de la UAERMV.
2. Socialización del propósito de la actividad.
3. Diligenciamiento de listado de asistencia.
4. Desarrollo de la metodología.
5. Aplicación de la encuesta de satisfacción.
6. Entrega de refrigerios.
7. Cierre y despedida.

En relación con el orden del día, el punto 3 correspondió al diligenciamiento del listado de asistencia, el cual permite identificar el enfoque diferencial en nuestros espacios de acuerdo al grupo encuestado.

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



Mientras que el punto 4 corresponde a la aplicación de las encuestas de satisfacción por parte de las y los participantes : La encuesta de satisfacción institucional se aplicó con una escala de 1 a 5, donde 1 representa la menor calificación y 5 la máxima. Es importante destacar que en esta sesión se presentó un patrón de respuesta parcial, donde algunos ciudadanos y ciudadanas respondieron ciertas preguntas de la encuesta y omitieron otras. Por esta razón, en las preguntas de tiempo, respuestas a preguntas e intereses se incluye la categoría "No responde", reflejando esta particularidad en la recolección de datos. A continuación, se presentan los resultados y el análisis de cada pregunta, con el propósito de evaluar la experiencia de las y los participantes y fortalecer las estrategias de participación ciudadana.

2.1 Enfoque diferencial

Las preguntas con enfoque diferencial permiten reconocer la diversidad dentro del grupo participante y comprender cómo las experiencias, necesidades e intereses varían entre los distintos estudiantes. Este análisis trasciende las percepciones generales para identificar cómo las iniciativas de participación ciudadana impactan de manera diferenciada a cada grupo. De esta forma, se garantiza que las metodologías a aplicar en futuros espacios sean más justas, equitativas y representativas, fortaleciendo una cultura participativa e incluyente donde todas y todos los estudiantes tengan voz y sean parte activa en la construcción de su espacio público ideal.

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

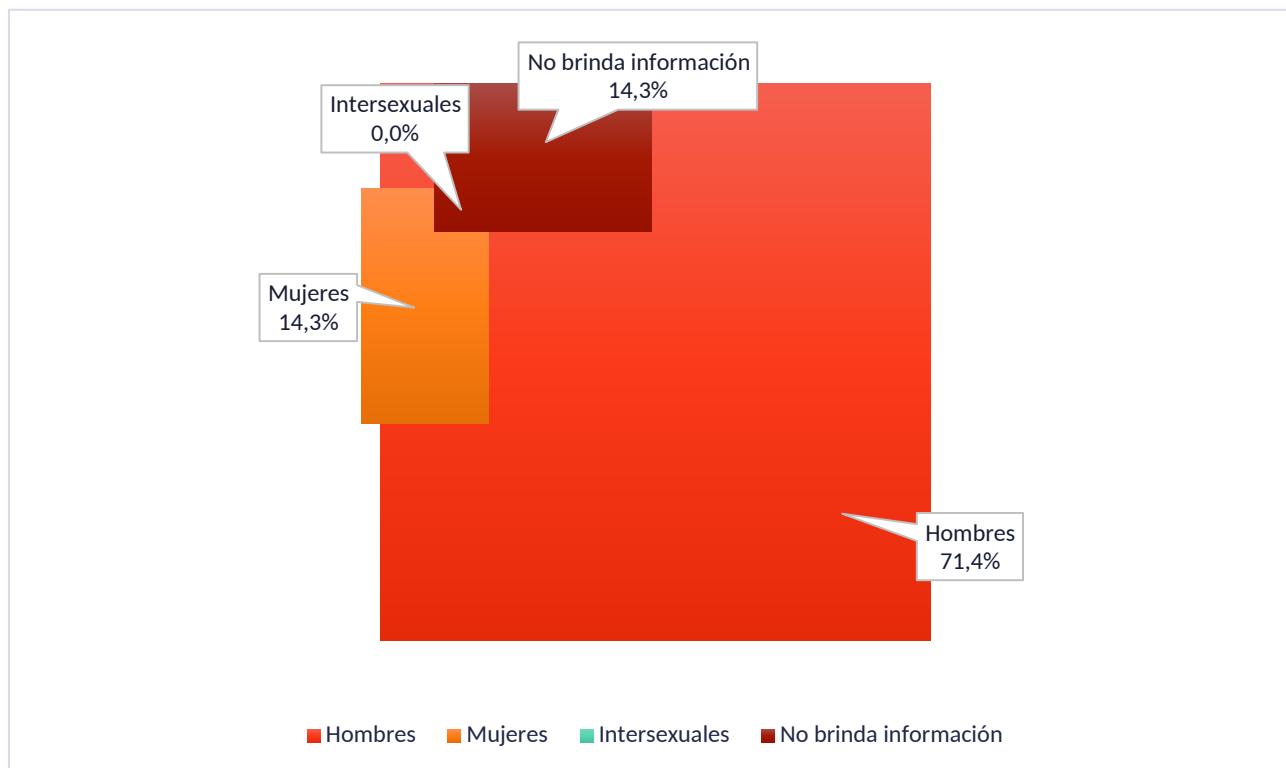
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2.1.1 Sexo

Ilustración 1 Sexo de las y los participantes



Fuente: Elaboración propia, listados de asistencia espacios de participación ciudadana

Distribución:

- **Hombres:** 5 ciudadanos (71,4%)
- **Mujeres:** 1 ciudadana (14,3%)
- **Intersexuales:** 0 ciudadanos (0%)
- **No brinda información:** 1 ciudadano (14,3%)

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

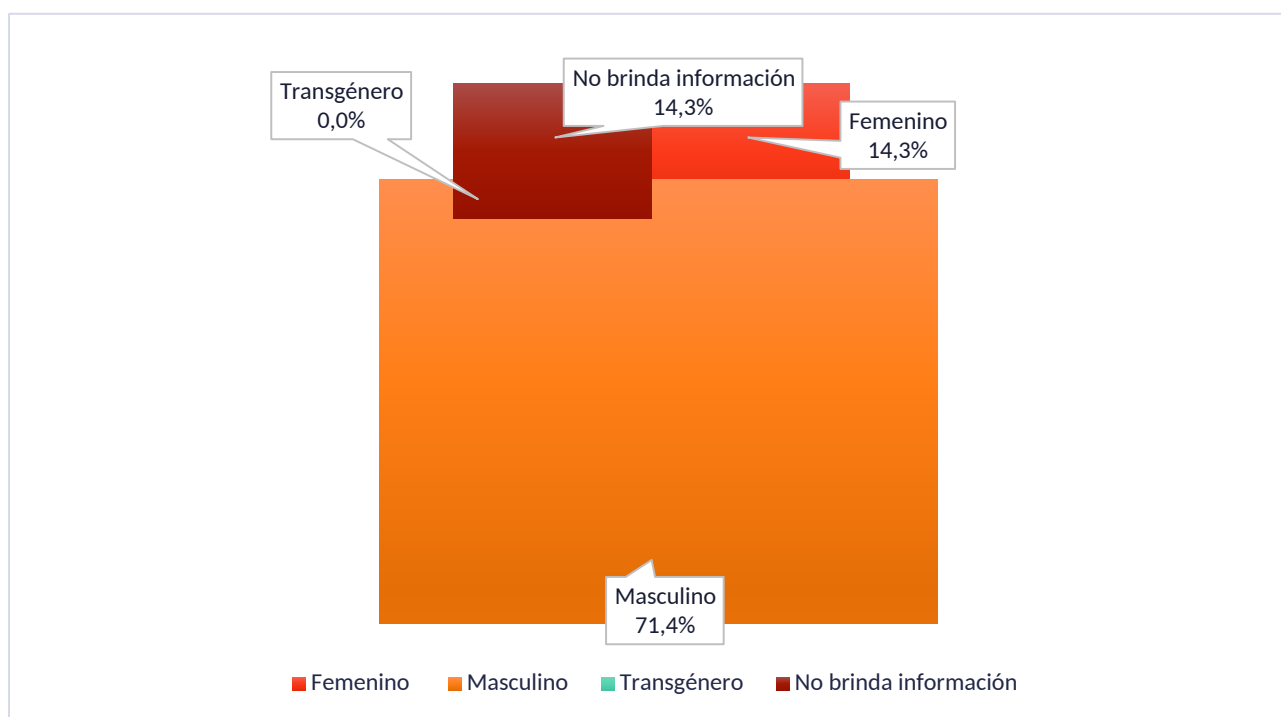
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Análisis:

Se evidencia una marcada predominancia de participantes hombres (71,4%), representando más de dos tercios del total de asistentes. La participación de mujeres (14,3 %) fue limitada y no se registraron personas intersexuales. Esta distribución puede reflejar diferencias en los canales de convocatoria utilizados o en los horarios seleccionados para la sesión, los cuales podrían no ser los más accesibles para mujeres. El 14,3 % que no brindó información sugiere que algunos participantes prefieren mantener este dato en privado.

2.1.2 Identidad de género

Ilustración 2 Identidad de género



Fuente: Elaboración propia, listados de asistencia espacios de participación ciudadana

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

Distribución:

- **Femenino:** 1 ciudadana (14,3%)
- **Masculino:** 5 ciudadanos (71,4 %)
- **Transgénero:** 0 ciudadanos (0%)
- **No brinda información:** 1 ciudadano (14,3%)

Análisis:

Los resultados evidencian que el 71,4 % de las personas participantes se identifican con el género masculino y el 14,3 % con el género femenino, en concordancia con el sexo asignado al nacer. No se registraron participantes que se autoidentificaran como personas transgénero (0%) . En esta sesión se observa una alta consistencia entre el sexo asignado al nacer y la identidad de género reportada. El porcentaje de personas que no suministró esta información (14,3 %) coincide con el registrado en la pregunta anterior, lo que sugiere que podría corresponder al mismo grupo de participantes. La ausencia de personas transgénero en la muestra resalta la necesidad de fortalecer en futuras convocatorias la inclusión y reconocimiento de la diversidad de género.

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

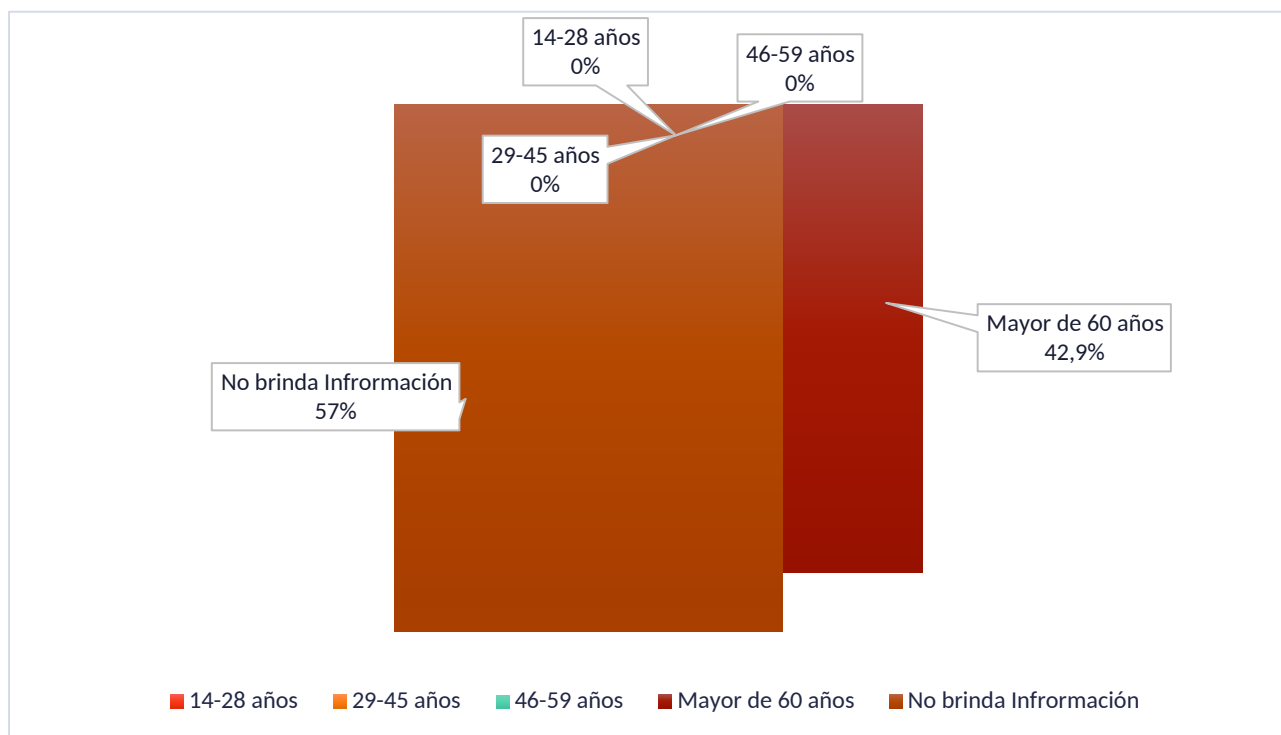
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2.1.3 Grupos etarios

Ilustración 3 Grupos etarios



Fuente: Elaboración propia, listados de asistencia espacios de participación ciudadana

Distribución:

- **14-28 años:** 0 ciudadanos (0%)
- **29-45 años:** 0 ciudadanos (0%)
- **46-59 años:** 0 ciudadanos (0%)
- **Mayor de 60 años:** 3 ciudadanos (42,9%)
- **No brinda información:** 4 ciudadanos (57%)

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

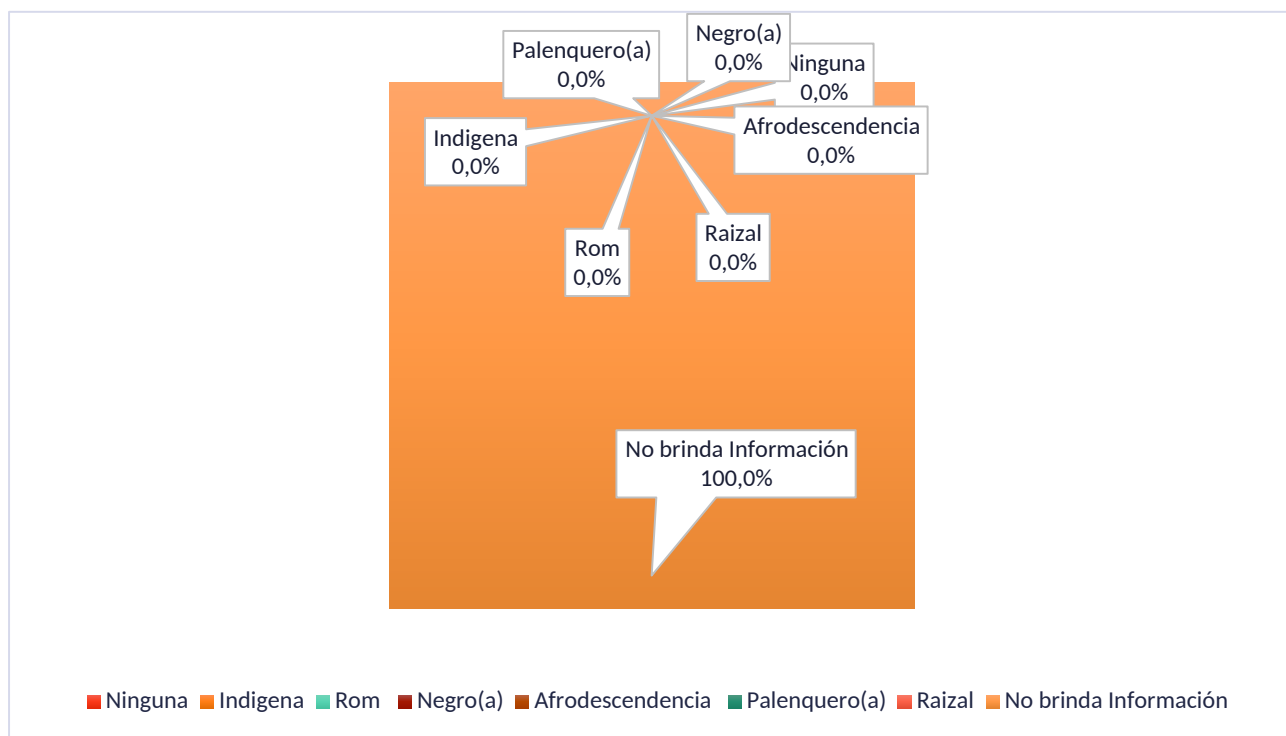
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Análisis:

Un hallazgo significativo es que el 42,9 % de quienes informaron su edad pertenecen al grupo de mayores de 60 años. Esto indica que la temática, el horario o el lugar de la sesión resultaron particularmente atractivos para la población adulta mayor de la localidad de Barrios Unidos. Sin embargo, la mayoría de los participantes (57%) optó por no brindar esta información, lo que representa un desafío para la caracterización etaria del grupo. Esta alta tasa de no respuesta podría deberse a la sensibilidad de la pregunta o a una falta de claridad sobre su propósito.

2.1.4 Pertenencia étnica

Ilustración 4 Pertenencia étnica



Fuente: Elaboración propia, listados de asistencia espacios de participación ciudadana

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



Distribución:

- **Ninguna:** 0 ciudadanos (0%)
- **Indígena:** 0 ciudadanos (0%)
- **Rom:** 0 ciudadanos (0%)
- **Negro(a):** 0 ciudadanos (0%)
- **Afrodescendencia:** 0 ciudadanos (0%)
- **Palenquero(a):** 0 ciudadanos (0%)
- **Raizal:** 0 ciudadanos (0%)
- **No brinda información:** 7 ciudadanos (100%)

Análisis:

La totalidad de los participantes (100%) prefirió no brindar información sobre pertenencia étnica. Este es un resultado excepcional que merece una reflexión. Puede deberse a múltiples factores: que los participantes no se identifiquen con ninguna de las categorías ofrecidas, que perciban la pregunta como irrelevante para el espacio de participación, que exista desconfianza sobre el uso de esta información, o que la formulación de la pregunta no sea clara. Se recomienda revisar cómo y cuándo se hace esta pregunta en futuras sesiones.

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

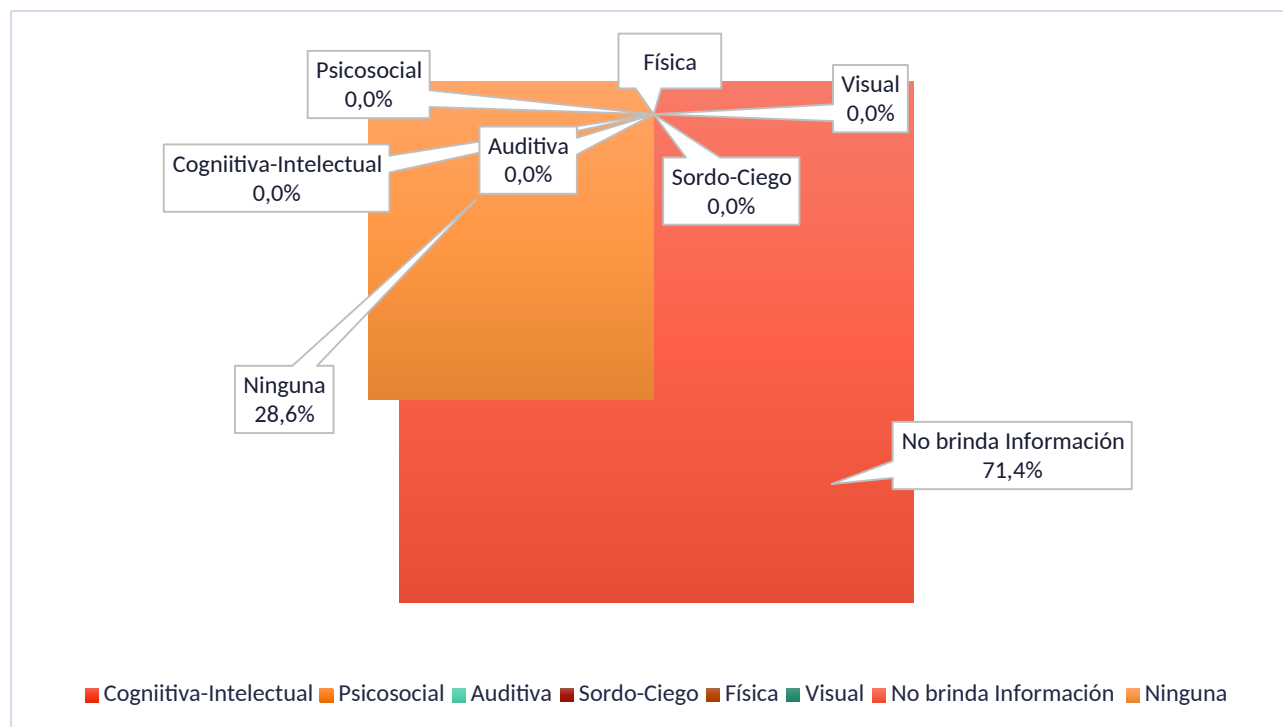
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2.1.5 Discapacidad

Ilustración 5 Discapacidad



Fuente: Elaboración propia, listados de asistencia espacios de participación ciudadana

Distribución:

- **Ninguna:** 2 ciudadanos (28,6 %)
- **No brinda información:** 5 ciudadanos (71,4%)
- **Cognitiva-Intelectual:** 0 ciudadanos (0%)
- **Psicosocial:** 0 ciudadanos (0%)
- **Auditiva:** 0 ciudadanos (0%)
- **Sordo-Ciego:** 0 ciudadanos (0%)

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



- **Física:** 0 ciudadanos (0%)
- **Visual:** 0 ciudadanos (0%)

Análisis:

La mayoría de los participantes (71,4%) optó por no proporcionar información sobre discapacidad. Solo 2 ciudadanos (28,6%) indicaron no tener ninguna discapacidad. La alta tasa de no respuesta sugiere que es necesario fortalecer la confianza y explicar mejor el propósito de esta pregunta, el cual es exclusivamente garantizar accesibilidad y adaptaciones necesarias. También podría indicar que los participantes no percibieron barreras de accesibilidad en esta sesión en particular.

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

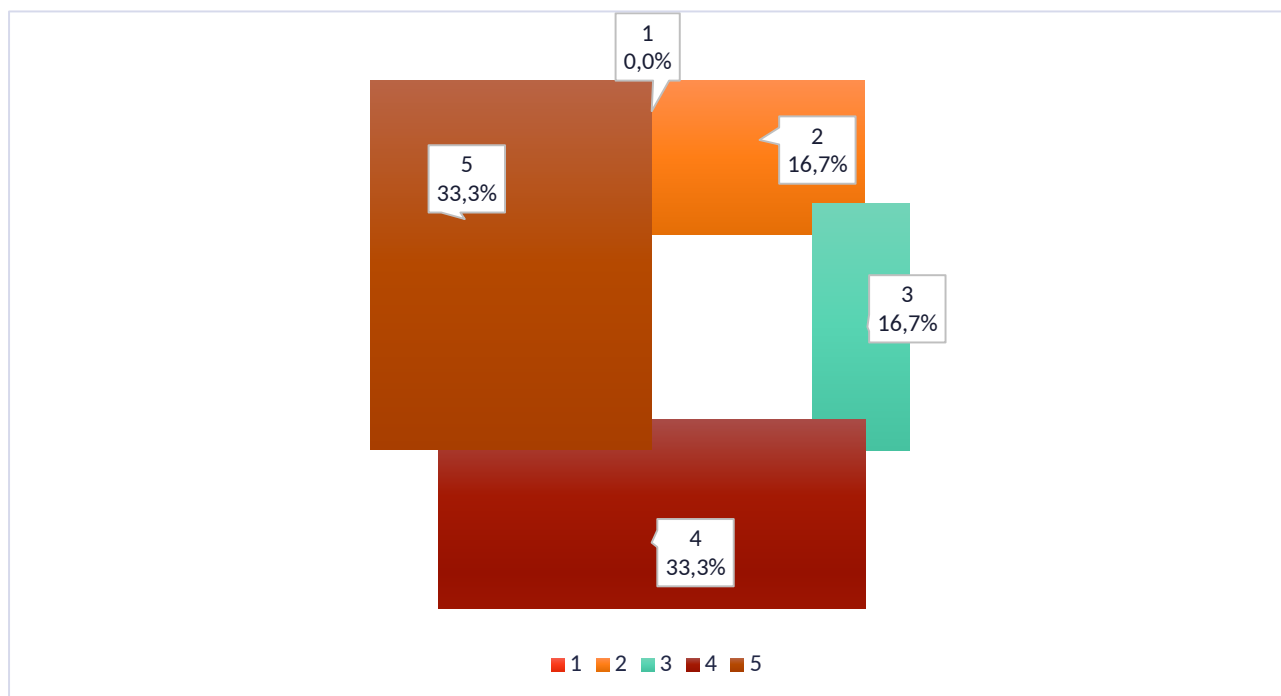
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



2.2 Encuesta de satisfacción

2.2.1 ¿Considera que el espacio de participación cumplió con el objetivo propuesto?

Ilustración 6 Objetivo del espacio de participación



Fuente: Elaboración Propia, Evaluación de satisfacción de espacios

Resultados de la calificación:

- Calificación 5: 2 ciudadanos (33,3%)
- Calificación 4: 2 ciudadanos (33,3%)
- Calificación 3: 1 ciudadano (16,7%)
- Calificación 2: 1 ciudadano (16,7%)
- Calificación 1: 0 ciudadanos (0%)

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



Análisis:

El 66,6 % de las y los participantes, quienes otorgaron calificaciones altas (4 y 5), considera que el espacio cumplió satisfactoriamente con el objetivo planteado lo cual evidencia que, para la mayoría de los asistentes la actividad logró comunicar de manera adecuada su propósito y alcances. No obstante, el 33,4 % restante asignó calificaciones medias o bajas (3 y 2), lo que representa una oportunidad de mejora en el desarrollo de este tipo de espacios. Este resultado puede explicarse en parte porque algunos participantes manifestaron expectativas orientadas a la obtención de respuestas o soluciones inmediatas frente a intervenciones viales específicas, pese a que el objetivo principal de la actividad estaba enfocado en fortalecer el espacio de participación ciudadana, socializar la misionalidad de la entidad y propiciar la escucha activa de las observaciones y aportes de la comunidad. En este sentido, se hace necesario reforzar, desde la convocatoria y al inicio de la sesión, la claridad sobre los objetivos y el alcance del espacio, con el fin de alinear las expectativas de la ciudadanía.

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

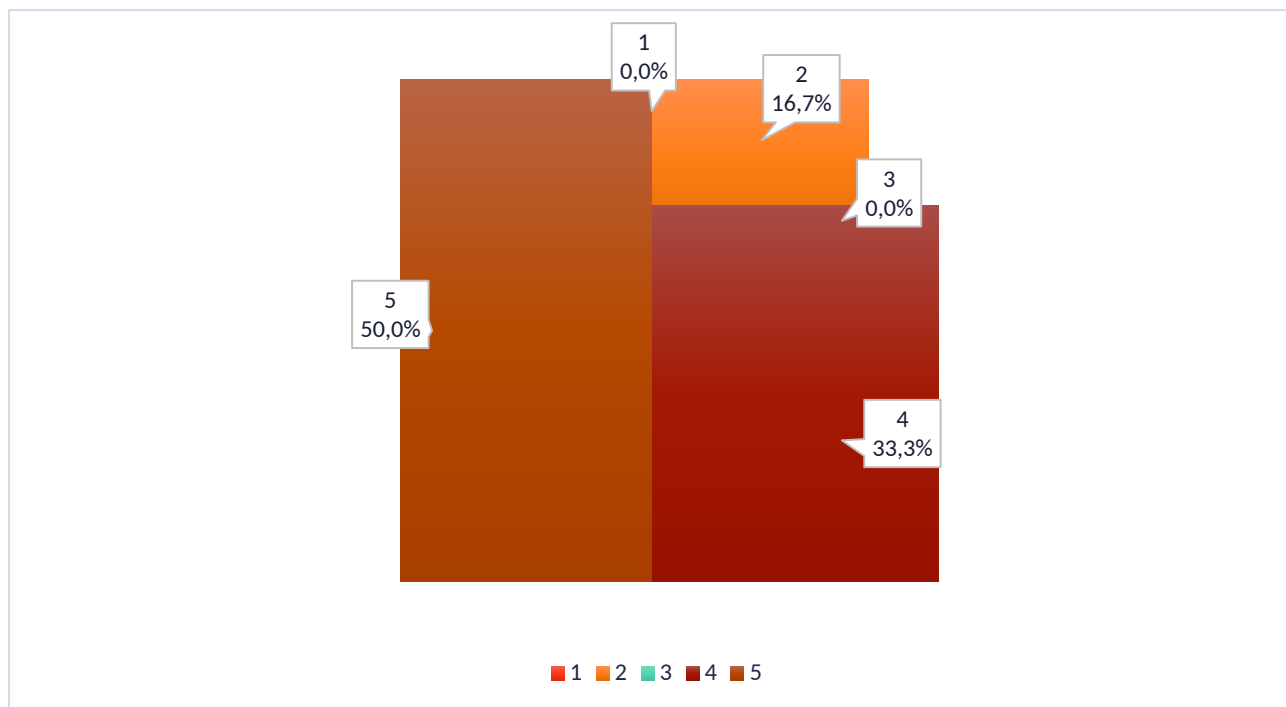
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2.2.2 ¿Cree usted que la organización (medio, metodología, expositores y conocimiento del tema) del espacio de participación fue?

Ilustración 7 Organización del espacio de participación



Fuente: Elaboración Propia, Evaluación de satisfacción de espacios

Resultados de la calificación:

- Calificación 5: 3 ciudadanos (50 %)
- Calificación 4: 2 ciudadanos (33,3%)
- Calificación 3: 0 ciudadanos (0 %)
- Calificación 2: 1 ciudadano (16,7%)
- Calificación 1: 0 ciudadanos (0 %)

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



Análisis:

Este componente registró valoraciones favorables dentro del ejercicio de evaluación, con un 83,3 % de calificaciones altas (4 y 5), lo que evidencia un adecuado cumplimiento de los principios que rigen los espacios de participación ciudadana, tales como la claridad en la información, la transparencia institucional y la generación de condiciones propicias para el diálogo informado.

El hecho de que el 50 % de los participantes haya otorgado la máxima calificación refleja una percepción positiva frente a la organización del espacio, la metodología empleada y el dominio temático de los expositores que son fundamentales para fortalecer la confianza ciudadana y promover una participación efectiva y consciente.

No obstante, la presencia de una calificación baja (16,7%) correspondiente a la calificación (2) invita a realizar ajustes a garantizar una participación más inclusiva, accesible y equitativa con las metodologías implementadas en los espacios de participación ciudadana.

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

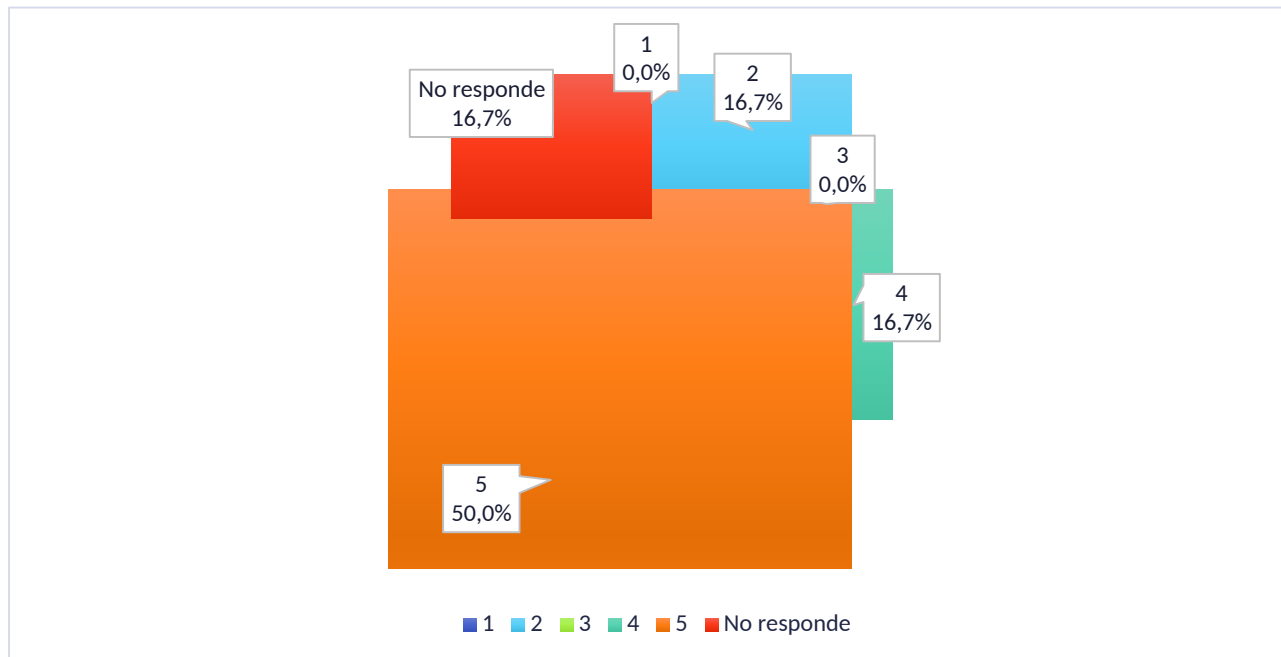
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2.2.3 ¿El tiempo dedicado al espacio de participación fue?

Ilustración 8 Tiempo del espacio de participación



Fuente: Elaboración Propia, Evaluación de satisfacción de espacios

Resultados de la calificación:

- Calificación 5: 3 ciudadanos (50%)
- Calificación 4: 1 ciudadano (16,7%)
- Calificación 3: 0 ciudadanos (0%)
- Calificación 2: 1 ciudadano (16,7%)
- Calificación 1: 1 ciudadano (0%)
- No responde: 1 ciudadano (16.7%)

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



Análisis:

Existe una percepción dividida respecto a la duración de la sesión. Mientras la mitad de los participantes (50%) consideró que el tiempo fue excelente, el 16,7% acorde o bueno el otro 33.4% lo calificó como insuficiente (1) o poco adecuado (2). Un participante optó por no responder esta pregunta. Esta divergencia de opiniones sugiere que las expectativas sobre la duración eran variadas. Algunos participantes posiblemente esperaban una sesión más extensa que permitiera profundizar en los temas, mientras que para otros la duración fue la ideal. Este dato es valioso para ajustar la agenda en futuras sesiones, considerando la posibilidad de ofrecer horarios más flexibles o de consultar las expectativas al inicio.

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

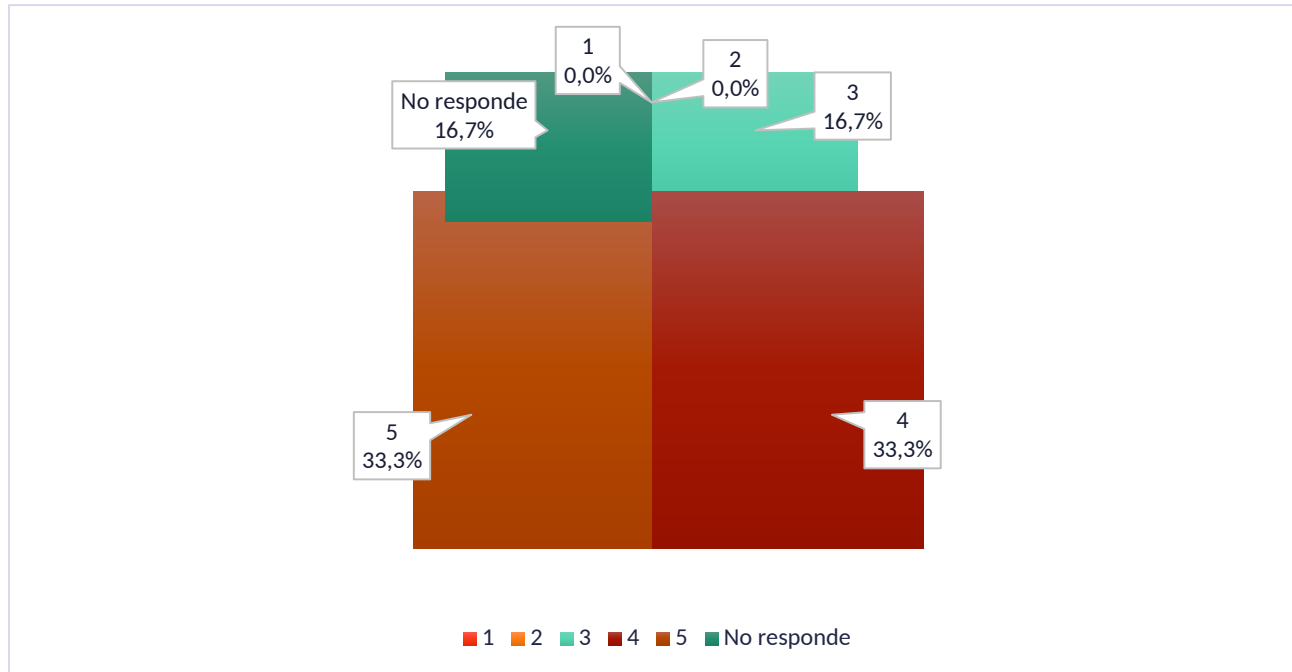
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



2.2.4 ¿Las respuestas dadas a las preguntas realizadas sobre lo expuesto en el espacio de participación fue?

Ilustración 9 Respuesta a preguntas



Fuente: Elaboración Propia, Evaluación de satisfacción de espacios

Resultados de la calificación:

- Calificación 5: 2 ciudadanos (33.3%)
- Calificación 4: 2 ciudadanos (33.3%)
- Calificación 3: 1 ciudadano (16.7%)
- Calificación 2: 0 ciudadanos (0%)
- Calificación 1: 0 ciudadanos (0%)
- No responde: 1 ciudadano (16.7%)

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



Análisis:

El 66,6 % de los participantes que respondieron manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con las respuestas brindadas a sus inquietudes durante el desarrollo de la sesión. Cabe destacar que no se registraron calificaciones negativas (1 o 2), lo cual evidencia que en términos generales el equipo de participación ciudadana logró atender de manera adecuada las preguntas formuladas por la ciudadanía.

No obstante, la presencia de una calificación media (3), equivalente al 16,7 %, junto con un 16,7 % de no respuesta, sugiere que para algunos asistentes las explicaciones ofrecidas pudieron resultar insuficientes o requerir un mayor nivel de profundización. Esta situación es comprensible en el marco de espacios de participación conformados por grupos heterogéneos, en los cuales ciertas inquietudes de carácter técnico demandan ajustes en el lenguaje y en las estrategias pedagógicas para garantizar su comprensión por parte de todos los participantes.

En atención a lo anterior, y como resultado del ejercicio de escucha activa y mejora continua, se acordó con la comunidad que para la segunda sesión de este ciclo de empoderamiento se contará con la participación de personal técnico especializado, con el fin de brindar capacitación en el uso del Sistema de Información Geográfica de la entidad (SIGMA) y dar respuesta de manera más detallada y precisa a las inquietudes de carácter técnico planteadas por la ciudadanía.

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

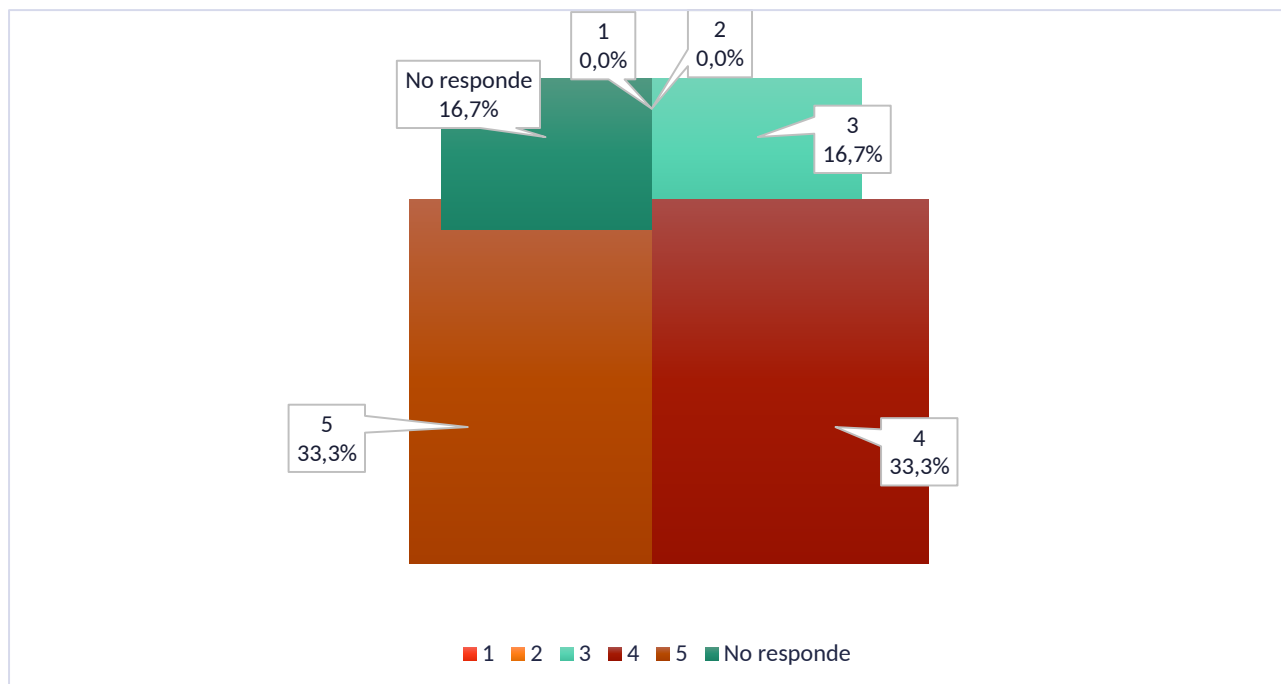
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2.2.5 ¿Los temas presentados en el espacio de participación respondieron a sus intereses?

Ilustración 10 Interés por los temas presentados



Fuente: Elaboración Propia, Evaluación de satisfacción de espacios

Resultados de la calificación:

- Calificación 5: 2 ciudadanos (33.3%)
- Calificación 4: 2 ciudadanos (33.3%)
- Calificación 3: 1 ciudadano (16.7%)
- Calificación 2: 0 ciudadanos (0%)
- Calificación 1: 0 ciudadanos (0%)

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



- No responde: 1 ciudadano (16.7%)

Análisis:

El 66.6% de quienes respondieron consideró que los temas fueron muy pertinentes a sus intereses. La ausencia de calificaciones bajas es un indicador positivo de que la temática seleccionada para la sesión fue acertada y relevante para la mayoría de los asistentes. La calificación media (3, 16.7%) y la no respuesta (16.7%) pueden indicar que, aunque los temas generales fueron de interés, algunos participantes esperaban un enfoque más específico o aplicado a situaciones concretas de su barrio o localidad.

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

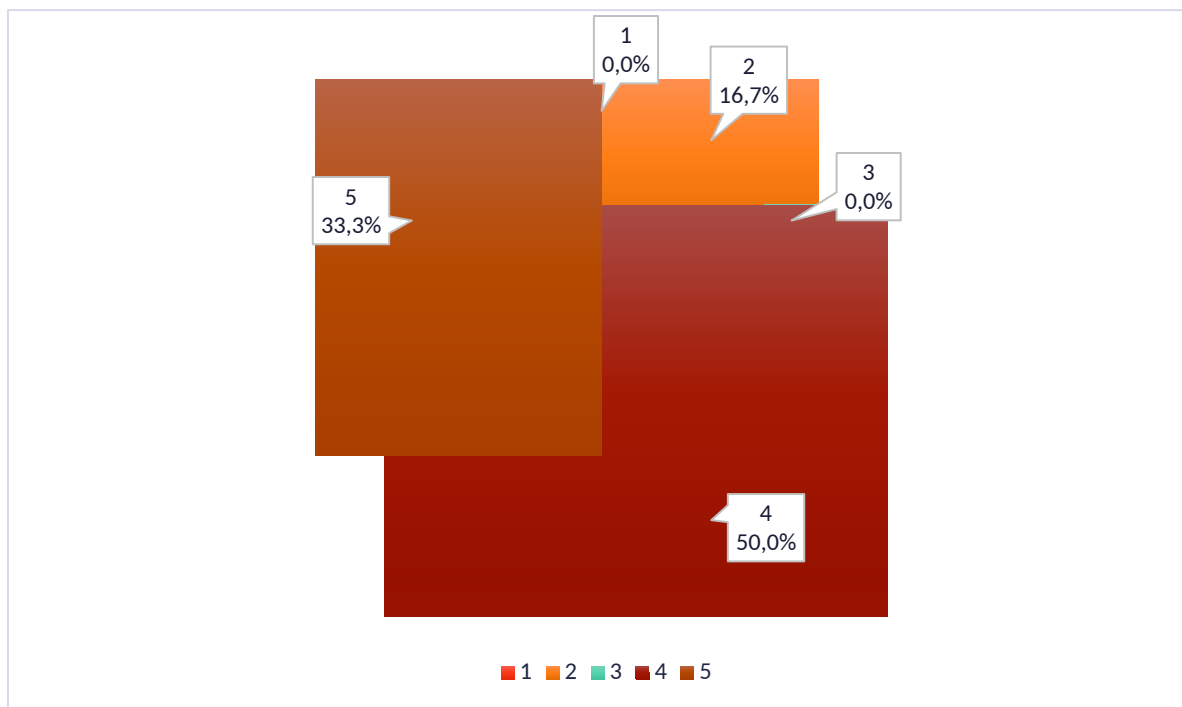
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



2.2.6 ¿Cuál es su grado de satisfacción general frente al espacio "UMV al Barrio / Ciclo de empoderamiento ciudadano"?

Ilustración 11 Grado de satisfacción con el espacio de participación



Fuente: Elaboración Propia, Evaluación de satisfacción de espacios

Resultados de la calificación:

- Calificación 5: 2 ciudadanos (33.3%)
- Calificación 4: 3 ciudadanos (50%)
- Calificación 3: 0 ciudadanos (0%)
- Calificación 2: 1 ciudadano (16.7%)
- Calificación 1: 0 ciudadanos (0%)

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



Análisis:

La satisfacción general con el espacio de participación ciudadana evidencia un resultado ampliamente favorable, al alcanzar un 83,3 % de calificaciones altas (4 y 5), lo que refleja una percepción positiva frente a las condiciones generadas para el diálogo, la información y la interacción entre la entidad y la ciudadanía. El hecho de que el 50 % de los participantes haya otorgado una calificación de 4 indica un alto nivel de satisfacción, acompañado de expectativas orientadas al fortalecimiento progresivo de estos escenarios como mecanismos efectivos de participación y control social.

Por otro lado, la presencia de una calificación baja (16,7 %, correspondiente a la calificación 2) constituye un insumo relevante para el ejercicio de mejora continua. Este resultado sugiere que para un participante el espacio no logró responder plenamente a sus expectativas particularmente en relación con la resolución directa de problemáticas viales específicas, lo cual pone en evidencia la necesidad de gestionar de manera más clara el alcance y los objetivos del espacio, diferenciando entre instancias de información, escucha y empoderamiento y aquellas orientadas a la intervención operativa.

En este contexto, los resultados refuerzan la importancia de abordar de manera integral los componentes que estructuran un ejercicio de participación, tales como la definición clara de objetivos, la organización metodológica, la adecuada administración del tiempo, la calidad y oportunidad de las respuestas institucionales y la pertinencia de los contenidos expuestos.

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



Asimismo, se resalta la necesidad de fortalecer la convocatoria y comunicación previa , con el fin de alinear expectativas ciudadanas y promover una participación informada, corresponsable y orientada al fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y 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



3. CONCLUSIONES

La implementación de la primera sesión del IV ciclo “UMV al Barrio” en la localidad de Barrios Unidos permitió recopilar percepciones relevantes de un grupo de siete (7) ciudadanos, caracterizado por una mayor participación masculina y una presencia significativa de personas adultas mayores. Los resultados obtenidos a partir de las seis (6) encuestas de satisfacción diligenciadas evidencian una valoración general positiva del espacio, destacándose especialmente los aspectos relacionados con la organización de la sesión y la satisfacción general, ambos con un 83,3 % de calificaciones altas (4 y 5).

En términos de logros, se resalta que la estructura, preparación y desarrollo metodológico de la sesión fueron evaluados favorablemente por la mayoría de los participantes, quienes reconocieron el dominio temático y la claridad expositiva del equipo institucional. Asimismo, una proporción significativa de asistentes consideró que el espacio cumplió con el objetivo propuesto y que los temas abordados resultaron pertinentes y de interés, lo cual evidencia la efectividad del ejercicio como mecanismo de información, diálogo y acercamiento institucional. De manera particular, se logró una conexión significativa con la población adulta mayor de la localidad, lo que constituye un avance relevante en términos de inclusión y empoderamiento ciudadano.

No obstante, el análisis de los resultados también permitió identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de futuros espacios de participación ciudadana. Entre

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



ellas, se destaca la gestión del tiempo, aspecto que presentó una mayor dispersión en las valoraciones, lo cual sugiere la necesidad de ajustar la duración y la estructura de la agenda para responder de manera más equilibrada a las expectativas de los asistentes. Adicionalmente, este resultado debe analizarse de forma articulada con el tiempo de convocatoria previo a la realización de la sesión el cual de acuerdo con el informe de convocatoria, fue limitado y se reflejó en un bajo número de asistentes. Esta correlación indica que un mayor margen de difusión y socialización de la actividad podría no solo ampliar la participación ciudadana, sino también incidir positivamente en la percepción del tiempo disponible para y durante el espacio, al permitir una planificación más ajustada a las expectativas y necesidades del público convocado.

De igual forma, se evidenció la importancia de reforzar la comunicación de los objetivos y alcances del espacio, dado que una parte de los participantes manifestó expectativas asociadas a la resolución inmediata de problemáticas viales específicas, pese a que el propósito central de la sesión estuvo orientado a la socialización de la misionalidad institucional y al fortalecimiento de la participación ciudadana.

Adicionalmente, las altas tasas de no respuesta en las preguntas asociadas al enfoque diferencial, particularmente en las variables de pertenencia étnica y discapacidad, ponen de manifiesto la necesidad de revisar la formulación, contextualización y socialización del propósito de estas preguntas, con el fin de generar mayor confianza y comprensión por parte de la ciudadanía. Finalmente, la baja participación femenina evidencia la pertinencia

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



de evaluar y ajustar las estrategias de convocatoria, considerando canales, horarios y formatos que promuevan una participación más equilibrada e inclusiva.

En este contexto, se plantean como recomendaciones estratégicas la realización de sondeos iniciales sobre expectativas de duración, el refuerzo de la explicación de los objetivos desde la apertura de cada sesión, la mejor contextualización de las preguntas de enfoque diferencial y la diversificación de los mecanismos de convocatoria, orientados a ampliar y equilibrar la participación ciudadana.

Por último, la experiencia de la sesión desarrollada en la localidad de Barrios Unidos demuestra la viabilidad, pertinencia y valor de estos espacios, al tiempo que aporta orientaciones claras para optimizar su implementación futura, avanzando hacia una participación más informada, inclusiva, corresponsable y valorada por 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



El Documento 20251180372273 fue firmado electrónicamente por:	
ESTHEFANY ANDREA ARIAS GARCIA	contratista, OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD , ID: 1032491931, sthefany.arias@umv.gov.co, Fecha de Firma: 23-12-2025 10:38:47
GINA MARCELA REYES SÁNCHEZ	Contratista, OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD , ID: 53103790, ginna.reyes@umv.gov.co, Fecha de Firma: 23-12-2025 10:59:21
YUDHY LORENA SARMIENTO LOPEZ	Contratista, OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD , ID: 1014204111, yudhy.sarmiento@umv.gov.co, Fecha de Firma: 23-12-2025 11:13:03
Aprobó:	CÉSAR OSWALDO CÁRDENAS - Jefe - OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD - cesar.cardenas@umv.gov.co
Revisó:	SANDRA LORENA RIASCOS RIASCOS - Contratista - OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD - sandra.riascos@umv.gov.co
 14c3e445e821336da66eba98a81c934f9cd08e5f361c5130512287ff24c2e773 Codigo de Verificación CV: c8e7b Comprobar desde: https://www.umv.gov.co/portal/verificar/	