

# Defensor de la Ciudadanía

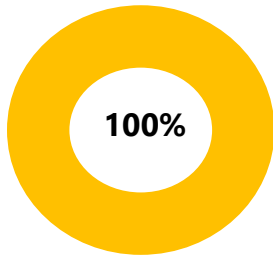
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación  
y Mantenimiento Vial - UAERMV



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



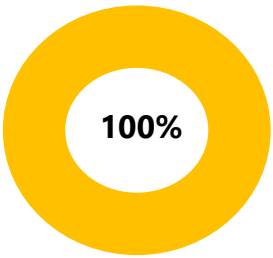
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La entidad alcanzó un cumplimiento del 100% en los planes de acción de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana. Dentro de la gestión de Servicio a la Ciudadanía, se destacan los siguientes hitos:

- Comunicación Clara: Publicación de infografías sobre la gestión de PQRSFD en sede electrónica y redes sociales bajo estándares de lenguaje claro.
- Fortalecimiento Interno: Sensibilización de los Protocolos de Atención dirigida al equipo del componente de servicio.
- Innovación Tecnológica: Implementación de un ChatBot institucional con disponibilidad 24/7.
- Presencia Territorial: Participación en 5 ferias de servicios (Alcaldía Mayor y Secretaría de Movilidad), orientando a la ciudadanía sobre la misionalidad y la figura del Defensor de la Ciudadanía.
- Seguimiento: Consolidación del listado de Productos Esperados e Indicadores de la Política Pública Distrital con sus respectivos reportes de avance.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Al segundo semestre de 2025, la entidad alcanzó un 100% de avance en las actividades programadas, demostrando eficiencia en el uso de recursos y planificación. En cuanto a la caracterización de grupos de valor, se logró un cumplimiento del 90%, identificando que el perfil de mayor interacción corresponde a hombres entre 29 y 45 años. Este hallazgo permite enfocar futuras estrategias en el cierre de brechas de inclusión generacional.

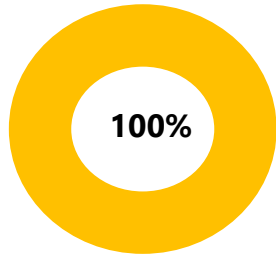
En el marco del Sistema de Gestión Institucional, se fortaleció el vínculo ciudadano mediante acciones clave de mejora continua:

- Análisis Estratégico: Realización de una mesa de trabajo para socializar la Matriz DOFA de relacionamiento.
- Evaluación de Impacto: Revisión de resultados del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025.
- Alineación Normativa: Diálogo técnico sobre las políticas que materializan el modelo de relacionamiento con la ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



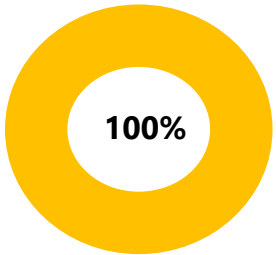
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para la vigencia 2025, se ha asignado un presupuesto total de \$517.213.367 millones de pesos colombianos (COP). De este monto en el segundo semestre de 2025, con corte al 31 de diciembre, se ha ejecutado un total de \$354.614.067 millones COP, lo que representa un (68,56%) de avance significativo en la implementación de los recursos proyectados para el año en curso.

Las metas y actividades establecidas dentro del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se han implementado de acuerdo con lo programado, evidenciando un avance sostenido hacia el logro total de los objetivos previstos para el segundo semestre del año en un 100%. Este resultado ha sido posible gracias a una correcta asignación y uso de los recursos financieros del modelo, lo cual ha facilitado la consolidación de acciones orientadas a fortalecer el vínculo con la ciudadanía, optimizar los canales de comunicación y elevar la calidad del servicio ofrecido.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



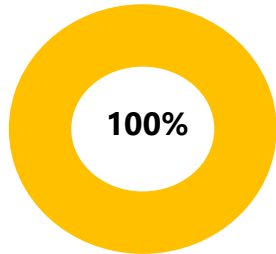
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad mejoró la comunicación asertiva y la calidad de las respuestas a través del fortalecimiento del lenguaje claro. Se participó en el "Laboratorio de Simplicidad Sesión 2" de la Veeduría Distrital y se elaboraron informes trimestrales de seguimiento a la calidad de las respuestas, basados en criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Se elaboró una infografía en lenguaje claro sobre la gestión de las PQRSFD del segundo semestre de 2025, la cual fue publicada en nuestra sede electrónica y redes sociales para informar a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

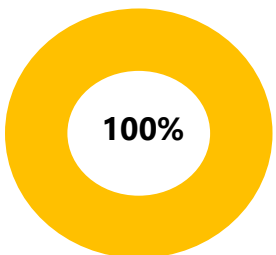
Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Disciplinario Interno (CDI) de la UAERMV gestionó 27 ingresos, de los cuales 10 fueron denuncias por presuntos actos de corrupción vía "Bogotá Te Escucha". Todas se tramitaron bajo protocolos institucionales con un tiempo de respuesta inicial de un día hábil, garantizando el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el Código General Disciplinario.

Para fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana, el Defensor de la Ciudadanía impulsó las siguientes acciones:

- Difusión: Promoción de canales de denuncia mediante videos en la web y redes sociales.
- Normatividad: Socialización interna de la Directiva Conjunta 005 de 2023 sobre protección al denunciante.
- Cultura de Integridad: Sensibilización en la Política Antisoborno y Antifraude, junto con capacitaciones en ética y legalidad para reforzar la protección institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En el segundo semestre de 2025, se gestionaron en total 4.552 peticiones con una tasa de respuesta oportuna del 95%, lo que representa una disminución del 1.45% respecto al primer semestre de 2025.

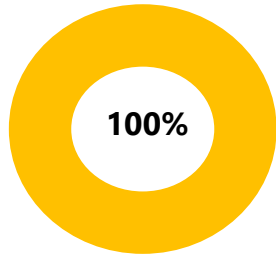
El Defensor hizo las siguientes recomendaciones: 1) Mejorar Tiempos de Respuesta: De acuerdo con lo establecido en la ley, 2) Claridad en Comunicaciones: Aplicar lenguaje claro en las respuestas, 3) Atender Reclamos Recurrentes: revisar los reclamos por inconformidad de obra, afectaciones por ejecución, daños a propiedad privada y trabajos nocturnos para optimizar el servicio.

Trimestralmente, se presenta el comportamiento de las PQRSFD al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo que le permite al Defensor de la Ciudadanía proponer mejoras directas. Además, se envían informes mensuales y trimestrales a directivos con análisis y recomendaciones, junto con un informe trimestral sobre la percepción ciudadana de nuestras respuestas (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el segundo semestre, la entidad registró 3,092 interacciones ciudadanas, clasificadas así: Información: 4% Consulta: 0% Trámite: 93% Participación: 3%. Se consolidaron dos informes con el comportamiento de las PQRSFD que contienen: tipologías, temas, traslados, canales de atención, PQRSFD por localidad, asignaciones por dependencia, principio de oportunidad, días promedio respuesta, estado peticiones por periodo y dependencia, y solicitudes de acceso a la información.

Los informes se enviaron por memorando a las dependencias y están disponibles en nuestra web, sección Transparencia y Acceso a la Información. <https://www.umv.gov.co/portal/informe-de-pqrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>. Se generaron 6340 correos de alerta para seguimiento de respuestas, con un tiempo promedio de atención de 7 días hábiles. Esto resultó en un 95% de respuestas satisfactorias y entregadas dentro de los plazos legales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

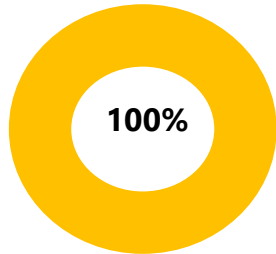


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre completo: CÉSAR OSWALDO CÁRDENAS BENAVIDES  
Correo electrónico: cesar.cardenas@umv.gov.co  
Teléfono de contacto: 3012138930

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el segundo semestre de 2025, la Oficina de Comunicaciones difundió activamente materiales gráficos y audiovisuales en redes sociales y canales internos/externos. Estos incluyen videos subtitrulados y traducidos a lengua de señas, informando sobre:

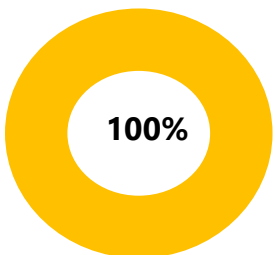
- Tiempos de respuesta a PQRSFD
- Canales de atención
- Resultados de participación ciudadana
- Rol del Defensor del Ciudadano
- Infografía de gestión de PQRSFD (II semestre 2025)
- Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Estas acciones lograron impactar a aproximadamente 4.323 personas.

Además, nuestro sitio web cuenta con un menú de accesibilidad en la parte superior derecha, diseñado para mejorar la navegación de usuarios con diversas discapacidades. Permite navegar por teclado, ajustar tamaño y fuente del texto, modificar espaciados, cambiar contraste, resaltar enlaces, detener animaciones, aumentar el cursor con línea guía, y ofrece lectura de contenido por voz en tres velocidades.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



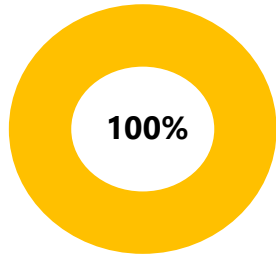
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía se llevaron a cabo (5) sesiones virtuales de sensibilización en Servicio a la Ciudadanía, con una participación del 100% de los servidores de las áreas de atención directa. Las temáticas abordadas incluyeron: Trámite y gestión de peticiones (en el marco de la Resolución 1048 de 2023), sensibilización sobre Protocolos de Atención, y la Política Antisoborno y Antifraude, ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

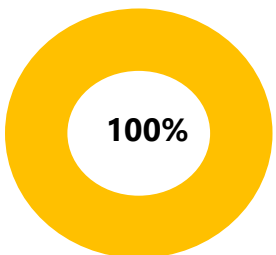
Durante el segundo semestre de 2025, la entidad garantizó la excelencia en la atención mediante la participación activa en los ciclos de formación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor:

- Entrenamiento en Habilidades: Se asistió a 6 jornadas enfocadas en protocolos de servicio, gestión emocional y conexión ciudadana. Como resultado, 15 colaboradores se certificaron como "Cuidadores de la Confianza".
- Optimización de "Bogotá te Escucha": Se cumplieron 6 jornadas de capacitación técnica para mejorar la recepción, trámite, clasificación y direccionamiento de peticiones, optimizando el uso de la plataforma.

Este proceso contó con una asistencia del 100% del equipo y la coordinación de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV. La cobertura total reafirma el compromiso de la entidad con la mejora continua y la calidad en la interacción con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Para el segundo semestre de 2025, la entidad dispone de una estrategia multicanal que incluye un punto presencial, línea telefónica, chat virtual, ChatBoot, formulario PQRS y redes sociales. Con un promedio de atención de 759 solicitudes mensuales, se mantiene una efectividad del 95% en respuestas dentro del plazo legal. Los canales cuentan con personal idóneo y criterios de accesibilidad.

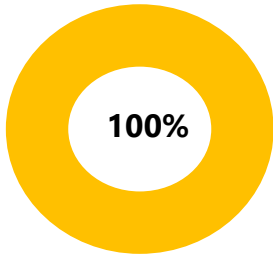
Hitos destacados:

- Innovación: Operación 24/7 del ChatBot institucional, automatizando consultas frecuentes y mejorando la eficiencia operativa.
- Seguimiento: Monitoreo mensual mediante indicadores de tiempo de espera y encuestas de satisfacción, liderado por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía.
- Difusión: Uso de folletos de servicio e infografías de gestión de PQRSFD (II-2025), junto con campañas en redes sociales y web para informar horarios y canales de atención.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



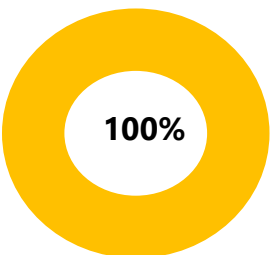
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Actualmente la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV no cuenta con trámites ni OPAS dada su misionalidad y funciones no evidencia procedimientos que cumplan con los atributos considerados como tramites ni otros procedimientos administrativos – OPAS.

Mediante radicado número 20195010380961 del 6 de diciembre de 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública, emitió concepto de la no aplicabilidad de la Política Pública de racionalización de trámites al interior de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

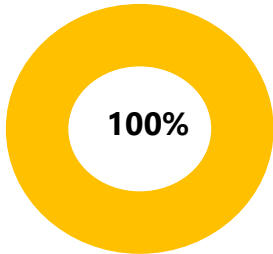
Durante el Segundo semestre del 2025 el Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV participó en 2 mesas de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía en las que se abordaron los siguientes temas:

- 1. Avances Implementación de la Estrategia para fortalecer y promover la participación ciudadana en la UMV.
- 2. Socialización de la Circular Externa 10-005 de 2025 sobre lineamientos en materia de inclusión, accesibilidad y ajustes razonables.  
Matriz DOFA de relacionamiento con la ciudadanía.
- 3. Análisis de los resultados del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025.  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV.
- 4. Diálogo sobre las políticas relacionadas con la materialización del modelo de relacionamiento.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, el Defensor participó como invitado en dos sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía:  
28/08/2025 Segunda Sesión Ordinaria  
11/12/2025 Sesión Extraordinaria

Se anexa listado de asistencia por parte del Defensor de la UAERMV como invitado a la Comisión