



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



BOGOTÁ

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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

Diciembre 2025

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FOLIOS
1	26/12/2025		15
2	30/12/2025		15

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Diana Marcela Vega Johanna Carolina Ramos	Andrea del Pilar Zambrano Angela Liliana Malagón	César Oswaldo Cárdenas

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. OBJETIVO	7
III. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2025	7
IV. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2025.....	8
4.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	9
Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, IV trimestre	9
4.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	10
4.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	11
4.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	12
4.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del IV Trimestre 2025.	13
V. CONCLUSIONES	14
VI. RECOMENDACIONES.....	14

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

LISTADO DE GRAFICAS

Gráfica 1. Total de llamadas realizadas en el seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, IV trimestre 2025	7
Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, IV trimestre 2025.....	9
Gráfica 3. Nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, IV trimestre 2025. .	10
Gráfica 4. Nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV, IV trimestre 2025....	11
Gráfica 5. Nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, IV 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

LISTADO DE TABLAS

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

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 – PPDSC, 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 en la cual podemos 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 IV TRIMESTRE 2025

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



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas IV trimestre 2025

Durante el cuarto trimestre de 2025, se llevó a cabo un proceso de seguimiento a las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los canales de PQRSFD, con el propósito de conocer de primera mano la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada por la entidad. Como parte de este ejercicio, se realizaron 272 llamadas telefónicas a la ciudadanía, de las cuales 271 fueron efectivas y 1 no efectiva.

La experiencia fue altamente positiva. La mayoría de las personas contactadas participaron con respeto, disposición y apertura, lo que permitió recoger comentarios valiosos para el fortalecimiento de nuestros procesos. Más allá de una verificación administrativa, este ejercicio se consolidó como un espacio de escucha activa, generando aprendizajes significativos y beneficios tanto para la ciudadanía como para 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 de la ciudadanía representa una oportunidad de crecimiento. La retroalimentación recibida permite identificar oportunidades de mejora en la atención y en los trámites, contribuyendo a un servicio más ágil, cercano y alineado con las necesidades reales de la comunidad.
- **Transparencia y confianza:** Al promover estos espacios de participación, la UAERMV reafirma su compromiso con la rendición de cuentas y la gestión responsable. Escuchar activamente fortalece la confianza y consolida una relación basada en la claridad y el respeto mutuo.
- **Diálogo permanente:** Más que una encuesta, estas llamadas constituyen un canal de comunicación directa que fomenta el diálogo, la colaboración y el acercamiento entre la entidad y la ciudadanía, fortaleciendo un vínculo cercano y transparente.
- **Reconocimiento y gratitud:** Agradecemos el tiempo y la disposición de la ciudadanía que atendió nuestras llamadas. Su participación es fundamental para avanzar en la misión de ofrecer servicios públicos con impacto positivo y duradero para la ciudad.

En total, las 271 llamadas efectivas realizadas durante este periodo constituyen un insumo clave para continuar fortaleciendo una gestión pública más humana, transparente y comprometida con las necesidades de la ciudadanía.

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

La encuesta aplicada durante este periodo tuvo como objetivo evaluar la calidad y efectividad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, reconociendo que cada interacción representa una oportunidad para generar confianza y fortalecer el vínculo entre la entidad y la comunidad.

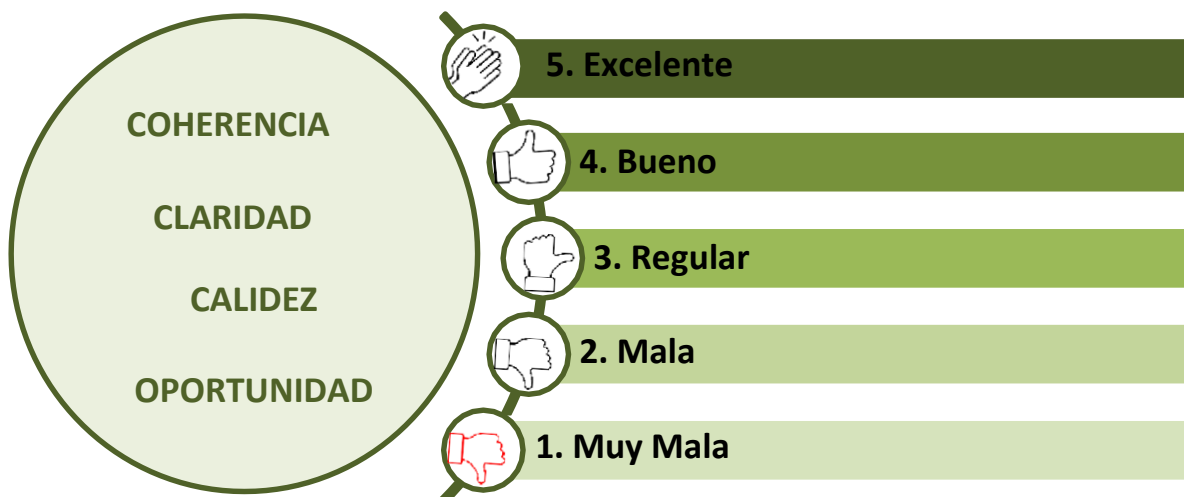
Los resultados obtenidos ofrecen una visión objetiva y humana del desempeño institucional, destacando tanto las fortalezas que generan satisfacción y confianza en la ciudadanía, como las oportunidades de mejora que orientan el ajuste de procesos y el fortalecimiento de un servicio más eficiente y centrado en las personas.

En este sentido, el seguimiento telefónico realizado trasciende la verificación de respuestas y se consolida como un ejercicio de escucha activa, que pone en el centro la voz de la ciudadanía y orienta la gestión hacia una atención más empática, transparente y alineada con sus expectativas y necesidades.

El instrumento de evaluación incluyó cuatro criterios clave: **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, considerados fundamentales para garantizar una comunicación comprensible, cercana y oportuna. La valoración se realizó mediante una escala de 1 a 5, lo que permitió que la ciudadanía expresa de manera precisa y transparente su percepción frente al servicio recibido.

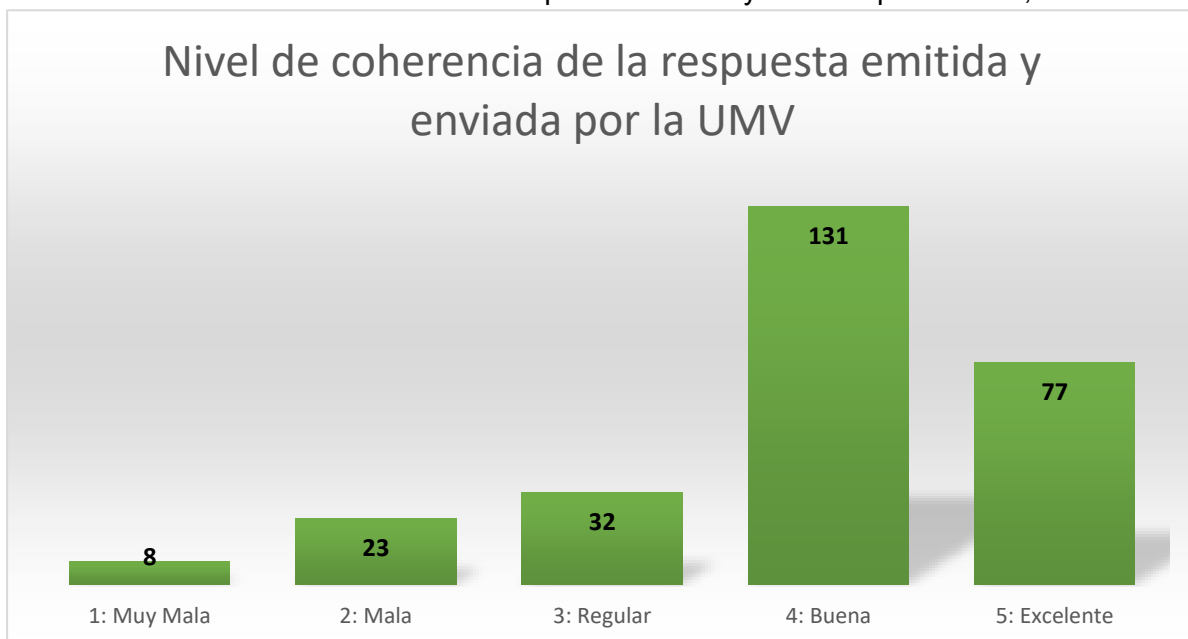
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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



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, IV trimestre



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas IV trimestre 2025

La **coherencia** es un criterio esencial para valorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, ya que permite identificar qué tan alineada está la respuesta con la solicitud presentada por la ciudadanía. Los resultados obtenidos evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a este aspecto.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

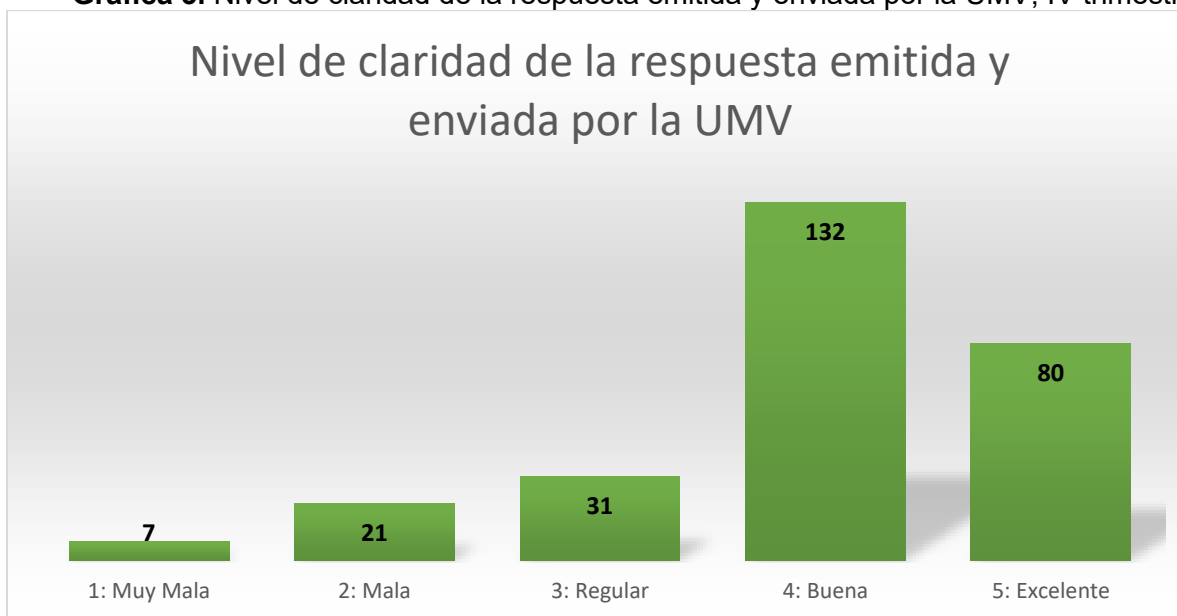
La mayoría de la ciudadanía que fue encuestada calificó la coherencia de las respuestas como Buena (131 respuestas) y Excelente (77 respuestas), lo que demuestra que, en términos generales, la información entregada guarda una relación clara y adecuada con las solicitudes realizadas. Este resultado refleja un buen nivel de comprensión de las necesidades ciudadanas y un esfuerzo institucional por responder de manera pertinente.

No obstante, se registraron valoraciones en los niveles Regular (32), Mala (23) y Muy mala (8), las cuales, aunque representan una proporción menor, ponen de manifiesto oportunidades de mejora relacionadas con la precisión del contenido, la claridad del mensaje y la personalización de algunas respuestas.

En este sentido, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer los procesos de revisión y estandarización de las respuestas, así como de reforzar una comunicación más orientada a las necesidades específicas de la ciudadanía. En donde, la UMV presenta un buen desempeño en el criterio de coherencia, con una tendencia favorable; sin embargo, es fundamental continuar implementando acciones de mejora continua que permitan reducir las valoraciones negativas y consolidar una atención cada vez más clara, oportuna y centrada en 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, IV trimestre.



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas IV trimestre 2025

El nivel de la **claridad** en las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV) refleja una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía, evidenciando avances importantes en la forma en que la información es comunicada y comprendida.

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

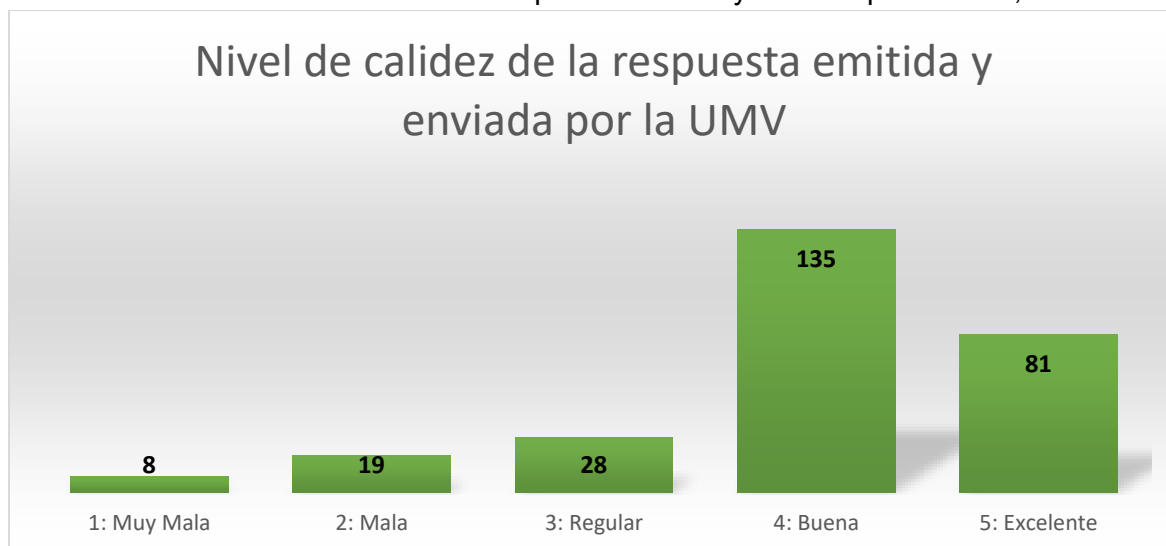
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de la ciudadanía calificó la claridad de las respuestas como Buena (132) y Excelente (80), lo que demuestra que, en términos generales, la entidad utiliza un lenguaje comprensible, claro y acorde con las solicitudes presentadas. Estas valoraciones positivas fortalecen la confianza de la ciudadanía y reflejan un adecuado nivel de aceptación frente a la gestión institucional.

No obstante, se registraron valoraciones en los niveles Regular (31), Mala (21) y Muy mala (7), las cuales, aunque representan una proporción menor, evidencian oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la precisión del lenguaje, la claridad en la explicación de los trámites y la adecuación del mensaje al contexto y necesidades de la ciudadanía. Donde la UMV presento un desempeño sólido en materia de claridad de las respuestas, con una tendencia mayoritariamente positiva. Sin embargo, los resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo la estandarización del lenguaje institucional y la comunicación clara, con el fin de reducir las percepciones regulares y negativas y consolidar una atención cada vez más cercana, comprensible y centrada en la ciudadanía.

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, IV trimestre



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas IV trimestre 2025

La **calidez** es un aspecto fundamental en la relación entre la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV) y la ciudadanía, ya que refleja la manera en que las personas son atendidas: con respeto, amabilidad y empatía. Un trato cercano y digno no solo mejora la experiencia de atención, sino que también fortalece la confianza en la gestión de la entidad.

El análisis de las 271 valoraciones evidencia una percepción ampliamente positiva frente a este criterio. La mayoría de la ciudadanía calificó la calidez de las respuestas como Buena (135) y

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

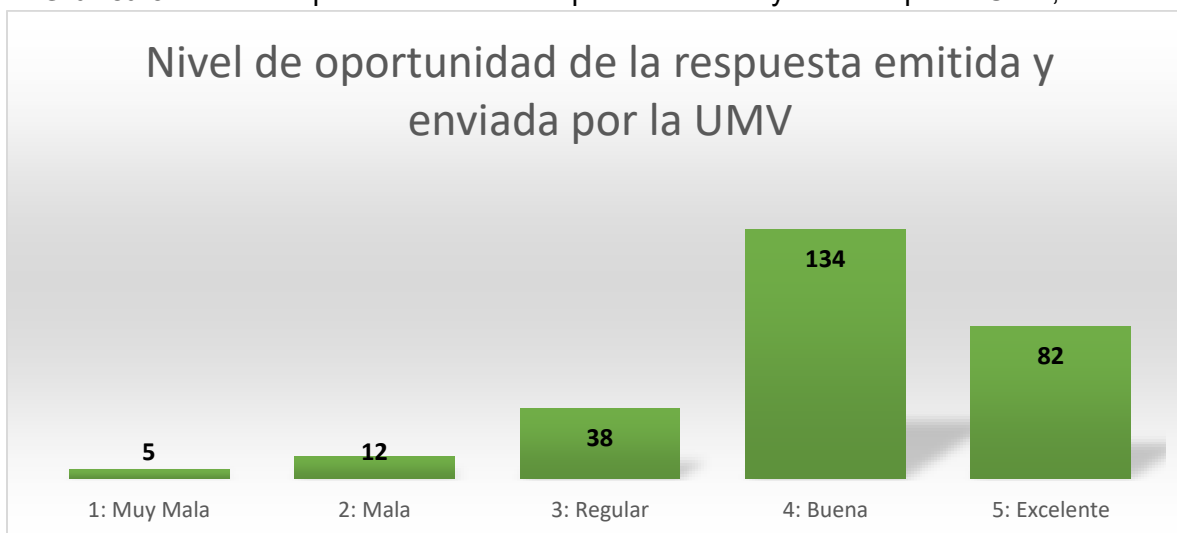
Excelente (81), lo que indica que el trato recibido es percibido como cordial, respetuoso y atento, generando una experiencia favorable para quienes interactúan con la entidad.

No obstante, 28 personas calificaron la calidez como Regular, mientras que 19 la evaluaron como Mala y 8 como Muy mala. Aunque estas valoraciones representan una proporción menor, ponen de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo la comunicación asertiva, el uso de un lenguaje empático y el seguimiento oportuno a los casos que generan inconformidad.

Por la cual la UMV presenta un alto nivel de satisfacción en cuanto a la calidez del trato brindado, consolidando una atención cercana y respetuosa. Sin embargo, es fundamental continuar fortaleciendo las habilidades comunicativas del personal y analizar de manera constante los casos con baja calificación, con el fin de reducir percepciones regulares o negativas y avanzar hacia un mayor número de experiencias calificadas como excelentes, en coherencia con una gestión pública cada vez más humana y centrada en la ciudadanía.

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, IV trimestre



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas IV trimestre 2025

La **oportunidad** es un criterio esencial en la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), ya que refleja la capacidad de la entidad para responder a las solicitudes ciudadanas dentro de los tiempos establecidos. Brindar una atención oportuna no solo permite resolver las necesidades de manera eficaz, sino que también fortalece la confianza y la percepción positiva de la ciudadanía frente a la entidad.

Del análisis de las 271 valoraciones se evidencia una percepción mayoritariamente favorable. La mayoría de la ciudadanía calificó la oportunidad de las respuestas como Buena (134) y Excelente (82), lo que demuestra un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta y una gestión eficiente en la atención de las peticiones.

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

No obstante, se registraron 38 valoraciones en el nivel Regular, lo que indica que, aunque las respuestas fueron entregadas, en algunos casos se percibieron demoras que afectaron la experiencia de la ciudadanía. Asimismo, 12 personas calificaron la oportunidad como Mala y 5 como Muy mala, lo que señala situaciones puntuales en las que los tiempos de respuesta no cumplieron con las expectativas de los usuarios. Donde la UMV presenta un buen desempeño en términos de oportunidad, con una tendencia claramente positiva. Sin embargo, los resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo los procesos internos, optimizar los mecanismos de seguimiento y priorizar las solicitudes más sensibles, con el fin de reducir las percepciones regulares y negativas y avanzar hacia una atención cada vez más oportuna, eficiente y centrada en la ciudadanía.

4.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del IV Trimestre 2025.

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

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	77	131	32	23	8	77%	23%
CLARIDAD	80	132	31	21	7	78%	22%
CALIDEZ	81	135	28	19	8	80%	20%
OPORTUNIDAD	82	134	38	12	5	80%	20%
Porcentaje de Satisfacción ciudadana						79%	21%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/271 total de las llamadas efectivas							
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/271 total de las llamadas efectivas							

Fuente: Elaboracion propia, seguimiento Telefónico a las respuestas IV trimestre 2025

El seguimiento telefónico realizado durante el IV trimestre de 2025 evidencia que la ciudadanía, en términos generales, tiene una percepción positiva frente a las respuestas emitidas por la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). De manera global, el **79%** de la ciudadanía manifestó satisfacción, lo que refleja avances significativos en la calidad del servicio y en la atención brindada.

Los criterios de oportunidad y calidez se destacan como las principales fortalezas del proceso. La mayoría de las personas reconoce que las respuestas son entregadas dentro de los tiempos esperados y que el trato recibido es respetuoso, cordial y cercano, aspectos que fortalecen la confianza y generan una experiencia positiva para 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

Por su parte, la claridad y la coherencia, aunque cuentan con valoraciones mayoritariamente favorables, presentan oportunidades de mejora. Algunas personas señalaron que las respuestas podrían ser más precisas y utilizar un lenguaje más sencillo y comprensible, especialmente para quienes no están familiarizados con términos técnicos o administrativos.

En conjunto, los resultados indican que la UMV avanza de manera positiva en la atención a la ciudadanía. No obstante, también resaltan la importancia de continuar fortaleciendo la forma en que se comunican las respuestas, asegurando que sean claras, coherentes y alineadas con la necesidad expresada por cada persona. Este ejercicio de seguimiento reafirma el compromiso de la UMV con la mejora continua, ya que permite identificar acciones concretas para fortalecer los procesos internos, capacitar al equipo humano y garantizar que cada interacción con la ciudadanía sea oportuna, clara, respetuosa y verdaderamente humana.

V. CONCLUSIONES

El seguimiento telefónico realizado durante el IV trimestre de 2025 permite concluir que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) avanza de manera positiva en la atención a la ciudadanía, evidenciando un nivel de satisfacción general favorable. La mayoría de las personas encuestadas percibe que las respuestas a sus solicitudes son oportunas, respetuosas y adecuadas, lo que fortalece la confianza en la gestión institucional.

Los resultados destacan la oportunidad y la calidez como los principales atributos valorados por la ciudadanía, reflejando procesos eficientes y un trato humano que genera cercanía y buena experiencia en la atención. Estos aspectos constituyen fortalezas que deben mantenerse y consolidarse en todos los canales de atención.

No obstante, el análisis también evidencia oportunidades de mejora en la claridad y coherencia de algunas respuestas. Las valoraciones regulares y negativas, aunque minoritarias, indican que en ciertos casos la información no fue percibida como suficientemente clara o totalmente alineada con la solicitud presentada, lo que resalta la necesidad de fortalecer el lenguaje utilizado y la precisión del contenido. En donde la UMV cuenta con una base sólida en la gestión de las PQRSFD, pero requiere continuar ajustando y fortaleciendo sus procesos de comunicación y seguimiento. Este ejercicio de evaluación se convierte en una herramienta fundamental para la mejora continua, orientando acciones que permitan garantizar respuestas cada vez más claras, oportunas, coherentes y humanas, en beneficio de la ciudadanía y de la calidad de la atención prestada.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) continúe fortaleciendo la gestión de las PQRSFD, con énfasis en la claridad y coherencia de las respuestas, mediante la estandarización de un lenguaje claro, sencillo y comprensible para toda la ciudadanía. Este enfoque permitirá que la información entregada sea más precisa, pertinente y alineada con las necesidades expresadas por los usuarios.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

De igual manera, resulta fundamental mantener y consolidar las buenas prácticas identificadas en los criterios de oportunidad y calidez, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos y promoviendo un trato respetuoso, empático y cercano en cada interacción con la ciudadanía, como base de una atención humana y de calidad. Adicionalmente, se sugiere implementar un seguimiento periódico y sistemático a los casos que obtuvieron valoraciones regulares o negativas, con el fin de identificar causas recurrentes, fortalecer los procesos internos y aplicar acciones correctivas oportunas que eviten la repetición de inconformidades.

Estas acciones contribuirán a mejorar de manera continua la experiencia ciudadana, fortalecer la confianza en la gestión institucional y consolidar una atención cada vez más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la comunidad.

Acciones de mejora

1. **Fortalecer la claridad y coherencia de las respuestas**
Estandarizar el lenguaje institucional y los modelos de respuesta, priorizando una comunicación sencilla, directa y comprensible, que garantice respuestas alineadas con la solicitud ciudadana.
2. **Mantener y consolidar la oportunidad en la atención**
Reforzar los mecanismos de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos, especialmente en los casos de mayor impacto para la ciudadanía.
3. **Reforzar la calidez y la comunicación empática**
Continuar promoviendo un trato respetuoso, cercano y humano en todas las interacciones, fortaleciendo de manera permanente las habilidades comunicativas del personal de atención.
4. **Realizar seguimiento a valoraciones regulares y negativas**
Analizar periódicamente los casos con baja calificación para identificar causas recurrentes y aplicar acciones correctivas oportunas que permitan mejorar la experiencia 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