



UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL



## INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIGENCIA 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD



Enero 2026



| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS | FOLIOS |
|---------|------------|------------------------|--------|
| 1       | 29/01/2026 |                        | 25     |
|         |            |                        |        |
|         |            |                        |        |
|         |            |                        |        |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR:          | APROBADO POR:          |
|----------------|------------------------|------------------------|
| Johana Ramos   | Angela Liliana Malagon | Angela Liliana Malagon |

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

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

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

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



## Tabla de Contenido

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....                    | 5  |
| 1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....                                               | 5  |
| 1.1. Canal Presencial .....                                                                                      | 5  |
| 1.1.1 Principales avances y logros:.....                                                                         | 6  |
| 1.2. Canal Telefónico .....                                                                                      | 13 |
| 1.2.1 Principales avances y logros: .....                                                                        | 14 |
| 1.3. Canal Virtual .....                                                                                         | 14 |
| 1.3.1 Principales avances y logros: .....                                                                        | 14 |
| 1.4. Canal Escrito .....                                                                                         | 14 |
| 2. PARTICIPACIÓN DE FERIAS ITINERANTES Y GOBIERNO AL TERRITORIO, FERIAS A TU SERVICIO Y MOVILIDAD AL BARRIO..... | 15 |
| 3. FORMACION Y CUALIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO.....                                                    | 15 |
| 4. GESTION DE PQRSFD.....                                                                                        | 16 |
| 5. CAMPAÑA DE RANKING DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSFD.....                                              | 17 |
| 6. CAJA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS – PARTICIPACION DE LA CIUDADANIA.....                                          | 18 |

**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 Total atenciones presenciales por punto de atención..... | 5                                    |
| Tabla 2 Total atenciones telefónicas por punto de atención.....  | 13                                   |
| Tabla 3. Ferias de servicios y eventos sector movilidad....      | <b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b> |

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





## INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, aúna sus esfuerzos para mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios que se ofrecen, garantizar el acceso a la oferta institucional y los derechos de la ciudadanía. A continuación, se presentan las buenas prácticas en materia del servicio al ciudadano desarrolladas por la UAERMV durante el año 2025.

### 1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### 1.1. Canal Presencial

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, brindando el servicio en sus sedes de atención las cuales son atendidas por el equipo de Servicio a la Ciudadanía de lunes a viernes, en el horario de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.

Durante el período de enero a diciembre de 2025 se brindó atención personalizada a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 1 Total atenciones presenciales por punto de atención

| ATENCIONES PRESENCIALES | SEDE ADMINISTRATIVA |
|-------------------------|---------------------|
| ENERO                   | 10                  |
| FEBRERO                 | 11                  |
| MARZO                   | 10                  |
| ABRIL                   | 44                  |
| MAYO                    | 15                  |
| JUNIO                   | 6                   |
| JULIO                   | 3                   |
| AGOSTO                  | 3                   |
| SEPTIEMBRE              | 12                  |
| OCTUBRE                 | 11                  |
| NOVIEMBRE               | 6                   |
| DICIEMBRE               | 0                   |
| <b>Total</b>            | <b>131</b>          |

Fuente: Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2025

Con respecto a lo anterior se puede evidenciar que el mes que más atenciones

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



ciudadanas tuvo fue el mes de abril.

### 1.1.1 Principales avances y logros:

#### Sede Administrativa

Se realizaron adecuaciones físicas en el punto de Atención a la Ciudadanía de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma técnica NTC 6047, el cual se encuentra ubicado en la sede Administrativa de la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 / Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, jornada continua:

- Se cuenta con acceso peatonal y ascensores, que facilitan el acceso a la ciudadanía, brindando condiciones adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidad.

Imagen 1. Entrada Peonatal y Ascensores



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Área de control de ingreso y salida con detector de huella digital.

**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

Imagen 2. Control de ingreso y salida



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- La infraestructura física de la entidad cuenta con señalización iluminada, clara y legible. Esta incluye demarcación inclusiva con alto relieve, braille, pictogramas, lengua de señas y lengua étnica Wayuu.

Imagen 3. Señalética



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Uno de los módulos está destinado a la atención prioritaria, a través del cual se

**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

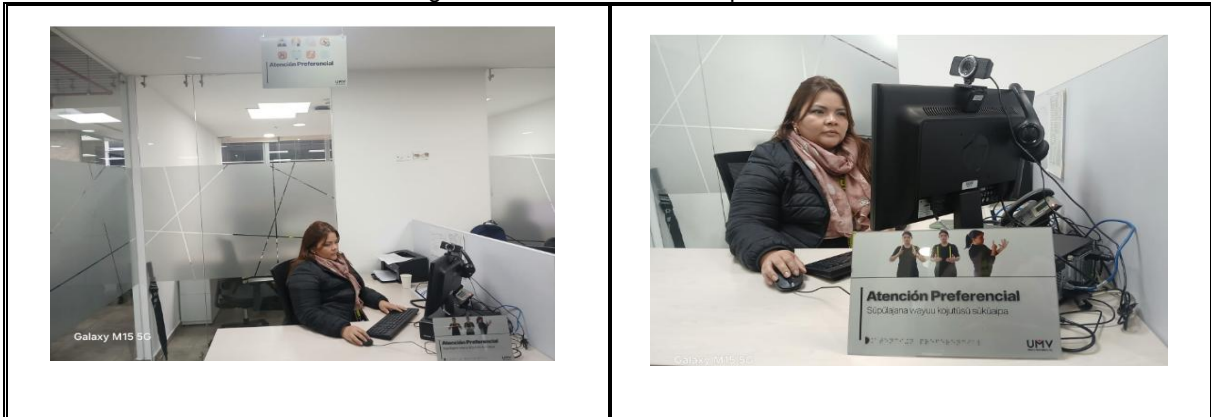
**Teléfono Conmutador:** (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



ofrece atención preferente a las siguientes poblaciones:

Imagen 4. Módulos de atención prioritaria



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Personas con discapacidad
  - Niños, niñas y adolescentes.
  - Mujeres gestantes.
  - Personas mayores.
  - Personas con niños o niñas en brazo
  - Personas con problemas de seguridad y/o protección.
  - Personas con enfermedades terminales o catastróficas.
  - Personas de la fuerza pública.
  - Personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
  - Cuidadores y cuidadoras del distrito capital.
- Acorde con las necesidades del servicio, se instaló un digiturno para asignación del turno regular de acuerdo con el orden de llegada.

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

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

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

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota



Imagen 5. Digiturno



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Disponibilidad de ventanilla de correspondencia para la radicación de documentos.

Imagen 6. Ventanilla de correspondencia



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Para el año 2025, se mantienen disponibles espacios adecuados que aseguran la comodidad y accesibilidad para toda la ciudadanía. La sala de espera está equipada con sillas con apoyabrazos, lo que facilita el sentarse y levantarse. También se ha dispuesto un área amplia y libre, especialmente diseñada para personas con discapacidad, que permite la ubicación y el uso de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad. Además, se ha instalado señalización vertical y horizontal con el símbolo internacional de accesibilidad, siguiendo lo establecido en la norma NTC 6047.

Imagen 7. Sala de espera

**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

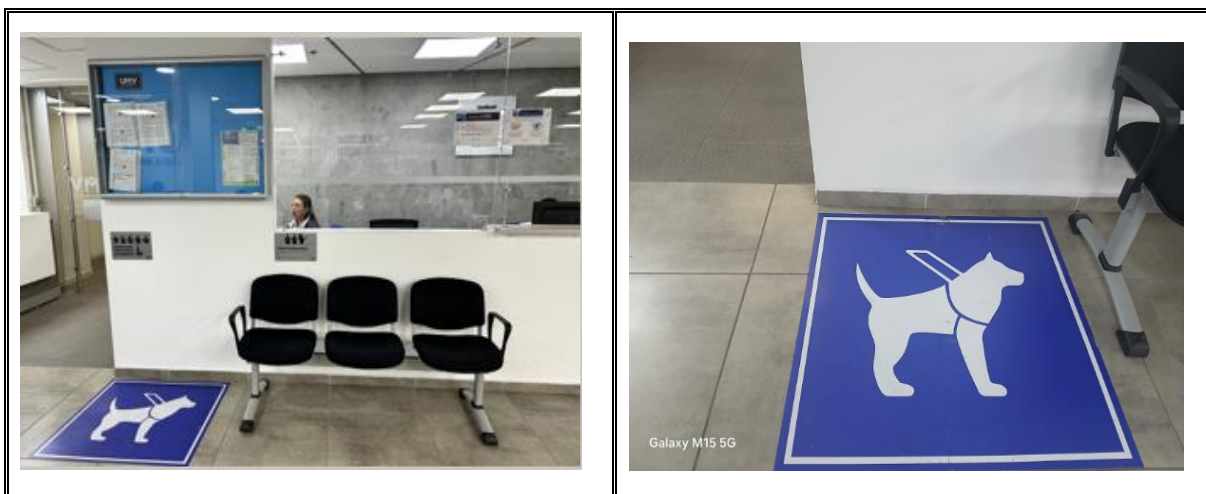
**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Actualmente, se mantiene un espacio adecuado en la sala de espera para perros guía y otros perros de asistencia, permitiendo que los acompañen a sus dueños. Este espacio está debidamente identificado con señalización vertical y horizontal en adhesivo, que facilita su localización y uso.

Imagen 8. Sala de espera perros guía



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- En el módulo de atención preferencial del punto de atención a la ciudadanía se instaló señalización, con el símbolo grafico de accesibilidad con las iconografías de los diferentes tipos de discapacidad.

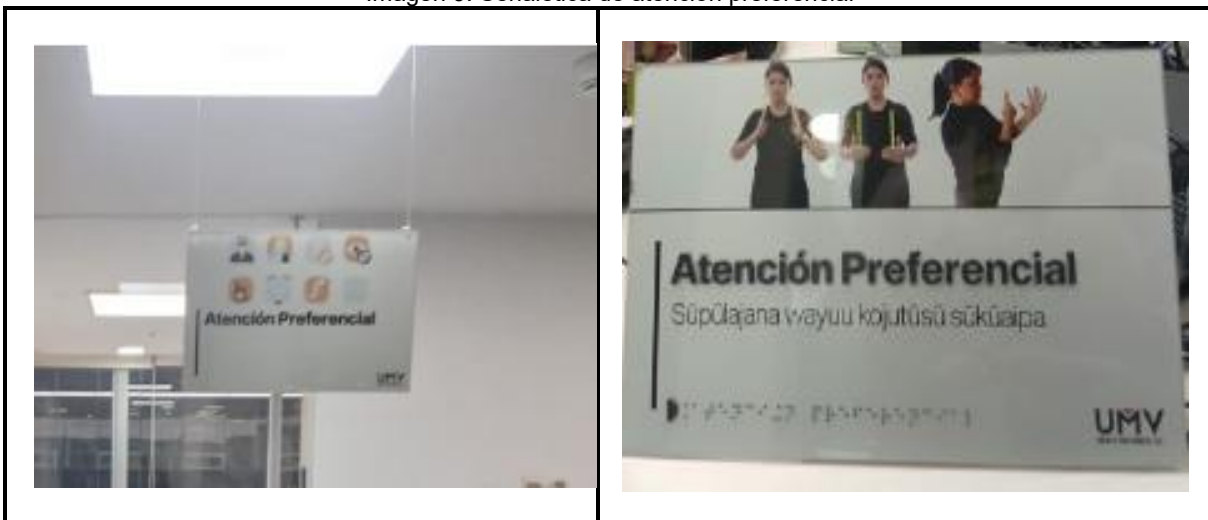
**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**Sede principal - Atención al Ciudadano**

**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

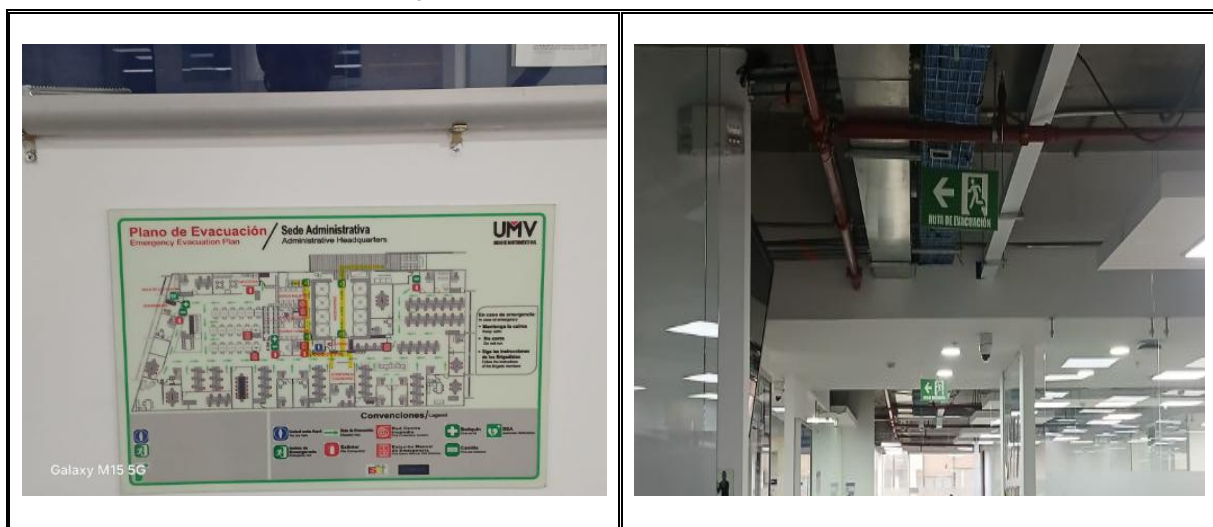
Imagen 9. Señalética de atención preferencial



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Señales iluminadas, claras, legibles y con imagen institucional homogénea, que indican las rutas de evacuación del punto de atención.

Imagen 10. Señalética ruta de evacuación



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Elementos de primeros auxilios visibles y accesibles.

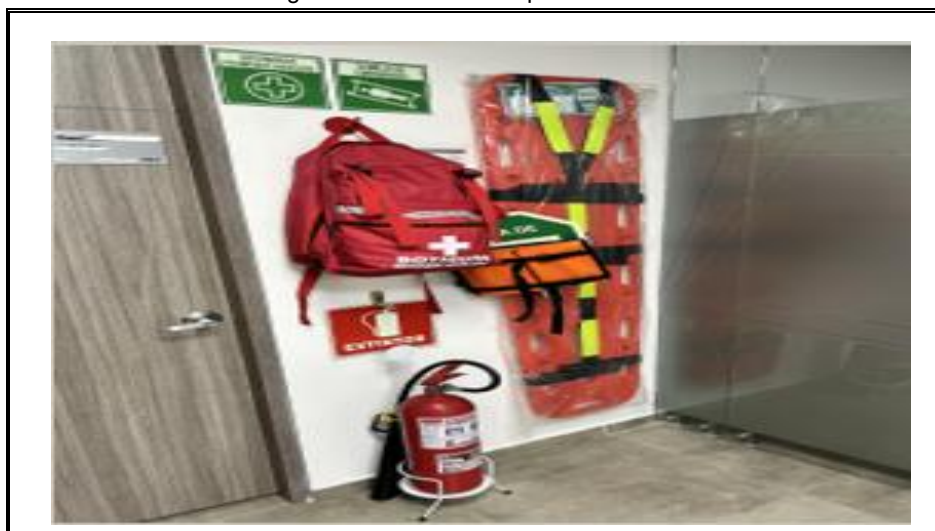
**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**Sede principal - Atención al Ciudadano**

**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

Imagen 11. Elementos de primeros auxilios



**Fuente:** Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Contamos con baños públicos disponibles para todos los visitantes, incluyendo instalaciones accesibles para personas con discapacidad. Nuestro objetivo es ofrecer un espacio cómodo e inclusivo, garantizando el acceso adecuado y seguro para toda la ciudadanía.

Imagen 12. Baños públicos



**Fuente:** Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

- Dos módulos de atención con escritorios y superficies de trabajo, sillas ergonómicas para el funcionario y sillas interlocutoras.

Imagen 13. Módulos de Atención

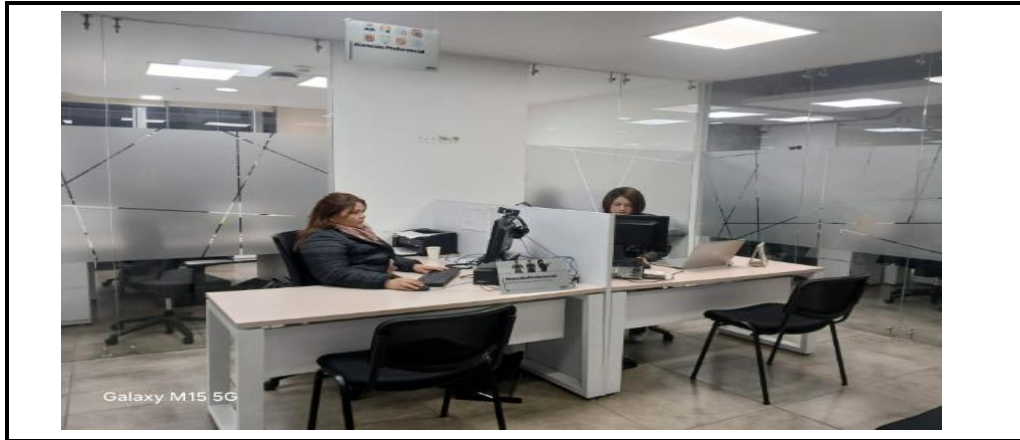
**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**  
**Sede principal - Atención al Ciudadano**

**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





Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

En cumplimiento de lo establecido en la resolución 1519 se mantiene habilitado el botón de agendamiento de cita presencial en la página web de la Entidad, a través del cual la ciudadanía puede agendar sus citas presenciales. Durante enero a diciembre de 2025 diez (10) ciudadanos agendaron su cita para recibir atención a través del canal presencial en el punto Atención a la Ciudadanía <https://www.umv.gov.co/portal/agendamiento-citas-presenciales/>

- Se realizó solicitud de requerimientos técnicos específicos de accesibilidad al medio físico para el punto de servicio a la ciudadanía en la entidad.
- En el punto de atención a la ciudadanía de la Sede Administrativa, se dispone de la cartilla en lengua de señas para la atención inicial de personas con discapacidad auditiva <https://intranet.umv.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Cartilla-saludo-de-sen%CC%83as-5.pdf>.
- Se solicitó mediante memorando al área de Recursos Físicos de la entidad la instalación de una señalética del espacio (wayfinding) informativa y podo táctil en el suelo que permita a las personas con discapacidad visual su orientación a través del ambiente físico de la sede administrativa de la unidad administrativa de mantenimiento vial.

## 1.2. Canal Telefónico

La entidad ha dispuesto este canal para que la ciudadanía pueda solicitar información, orientación o interponer sus requerimientos, para esto se cuenta con la línea 601-3779555 Ext.1001 y 1002 la cual es atendida por el equipo de Servio a la Ciudadanía de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, jornada continua.

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

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

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

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



Durante el período de enero a diciembre de 2025 se brindó atención telefónica a la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 2 Total atenciones telefónicas por punto de atención

**Fuente:** Base de Datos Atenciones Ciudadanas 2025

De acuerdo con lo anterior, abril fue el mes que registró el mayor número de atenciones ciudadanas.

| ATENCIONES TELEFÓNICAS | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| ENERO                  | 29         |
| FEBRERO                | 42         |
| MARZO                  | 46         |
| ABRIL                  | 66         |
| MAYO                   | 31         |
| JUNIO                  | 45         |
| JULIO                  | 48         |
| AGOSTO                 | 33         |
| SEPTIEMBRE             | 42         |
| OCTUBRE                | 38         |
| NOVIEMBRE              | 23         |
| DICIEMBRE              | 2          |
| <b>Total</b>           | <b>445</b> |

### 1.2.1 Principales avances y logros:

- Se mantiene la grabación de llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción, mediante la configuración del aplicativo. La Oficina de Tecnologías de la Información capacitó al equipo de Servicio a la Ciudadanía para su correcto uso.

**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



- Se realizó sensibilización a los colaboradores de Servicio a la Ciudadanía, para que, al finalizar la prestación del servicio en el canal telefónico, inviten a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción, ingresando en la página web de la entidad sección atención y servicio a la ciudadanía, pestaña encuesta de satisfacción.

### 1.3. Canal Virtual

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC-con el objetivo de facilitar la información a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos ciudadanos(as) con accesibilidad permanente. Dentro de este canal se administra el correo electrónico de atención al ciudadano, el cual es el más utilizado por la ciudadanía, seguido del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en tercer lugar, se encuentran las redes sociales y finalmente el Chat virtual.

#### 1.3.1 Principales avances y logros:

- Se realizó campaña para el buen uso del Chat Virtual por medio de un video que fue publicado en la Intranet y en correo institucional laumvteinforma.
- Con el propósito de fortalecer el canal de atención virtual a partir del 01 de diciembre de 2025 se implementó en la Entidad el chatbot disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.
- Se solicitó al área de comunicaciones la actualización de los siguientes videos: Derechos de petición, Denuncias por hechos de Corrupción y Canales de Atención.

### 1.4. Canal Escrito

La entidad presta servicio a la ciudadanía a través de la ventanilla de correspondencia en la Sede Administrativa Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3, en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.

## 2. PARTICIPACIÓN DE FERIAS ITINERANTES Y GOBIERNO AL TERRITORIO, FERIAS A TU SERVICIO Y MOVILIDAD AL BARRIO

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



Participación en las ferias de servicios organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá o por el sector movilidad, en la que se socializan los canales de atención, sedes y horarios de atención, figura del Defensor de la Ciudadanía y se toman las peticiones.

Tabla 3. Ferias de Servicios y eventos sector Movilidad

| Ferias itinerantes Gobierno al Territorio, Ferias Movilidad al Barrio y Ferias a Tu Servicio 2025 |            |                                                                      |                             |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Evento                                                                                            | Fecha      | Localidad                                                            | N° Ciudadanos que acudieron | N° PQRSFD Recibidos |
| Primera Feria Itinerante zona sur "Gobierno al Territorio"                                        | 29/03/2025 | Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar, Bosa, Tunjuelito y Rafael Uribe Uribe | 3                           | 3                   |
| Feria Movilidad al Barrio                                                                         | 29/04/2025 | Kennedy                                                              | 3                           | 2                   |
| Feria a Tu Servicio                                                                               | 06/06/2025 | Mártires                                                             | 8                           | 1                   |
| Feria Movilidad al Barrio                                                                         | 07/06/2025 | Usme                                                                 | 2                           | 0                   |
| Segunda Feria Itinerante zona norte "Gobierno al Territorio"                                      | 14/06/2025 | Suba, Usaquén, Barrios Unidos, Teusaquillo y Chapinero               | 17                          | 17                  |
| Tercera Feria Itinerante zona centro "Gobierno al Territorio"                                     | 27/09/2025 | Los Mártires, Candelaria, Santafé y San Cristóbal.                   | 16                          | 2                   |
| Feria Movilidad al Barrio                                                                         | 14/11/2025 | Ciudad Bolívar                                                       | 4                           | 0                   |
| Feria de Servicios de Movilidad                                                                   | 28/11/2025 | Bosa                                                                 | 8                           | 0                   |
| Cuarta Feria Itinerante zona sur occidente "Gobierno al Territorio"                               | 29/11/2025 | Engativá, Fontibón, Puente Aranda, Kennedy y Antonio Nariño          | 1                           | 1                   |
| Feria Movilidad al Barrio                                                                         | 12/12/2025 | Engativá                                                             | 31                          | 4                   |

Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

### 3. FORMACION Y CUALIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO

En cumplimiento a la línea estratégica de cualificación para los colaboradores de servicio a la ciudadanía de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, el equipo de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV, con el propósito de fortalecer sus competencias, durante la vigencia 2025 participó en 3 entrenamientos para el servicio "Cuidadores de la Confianza", en los cuales se trataron los siguientes temas: Explorando mis emociones para el servicio, conoce y conecta con la ciudadanía y protocolos de servicio a la ciudadanía, organizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2 talleres de simplicidad en Lenguaje

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota



Claro brindados por la Veeduría Distrital.

Imagen 14. Certificaciones Cuidadores de la Confianza 2025



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

#### 4. GESTION DE PQRSFD

Durante la vigencia 2025, se recibieron en total **9171** requerimientos, los cuales fueron gestionados de acuerdo a los lineamientos que se encuentran, estipulado en la Ley 1755 de 2015, para lo cual el equipo de Servicio a la Ciudadanía emite alertas semanales de vencimiento a las PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) para cada área o dependencia de la UAERMV; esta práctica tiene como objetivo prevenir posibles retrasos en las respuestas a la ciudadanía y buscar continuamente la mejora en los tiempos de respuesta. Por otra parte, se realizaron 4 jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 1048 de 2023).

Durante la vigencia 2025, se elaboraron y publicaron dos infografías detalladas sobre la gestión de Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD) del segundo semestre de 2024 y primer semestre 2025. Estas infografías, se publicaron en la sede electrónica y redes sociales de la Entidad.

Imagen 15. Infografía gestión PQRSFD II Semestre 2024 - I Semestre 2025

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

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

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

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota



Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía

## 5. CAMPAÑA DE RANKING DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSFD

Como parte de la mejora continua en la gestión de peticiones, el componente de Servicio a la Ciudadanía en articulación con el área de comunicaciones de la Entidad, realizó campaña del ranking de respuestas oportunas a las PQRSFD I Semestre 2025, resultado que fue publicado a través de la intranet, pantallas de tv de la entidad y correo laumvteinforma, destacando a las dependencias que respondieron las peticiones con oportunidad, e invitando a las demás dependencias a hacer parte del pódium de respuestas oportunas.

Por otra parte, se realizó entrega de una mención de reconocimiento a las dependencias que respondieron las peticiones oportunamente.

Imagen 16. Ranking Oportunidad Respuestas PQRSFD



Fuente: Elaboración propia, Servicio a 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

## 6. CAJA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS – PARTICIPACION DE LA CIUDADANIA

En articulación con el área de Comunicaciones de la Entidad se implementó una caja de preguntas y respuestas en su red social Instagram con el objetivo de fomentar la interacción ciudadana y fortalecer la relación con sus seguidores. La acción comenzó con una historia de invitación para que la ciudadanía formulara sus inquietudes; las preguntas recibidas se centraron en temas de interés público, como la competencia interinstitucional en el arreglo de vías, conceptos técnicos y los materiales usados para el mantenimiento de la malla vial. La UMV seleccionó y respondió en tiempo real las preguntas más pertinentes y alineadas con sus objetivos, las cuales fueron transformadas en videos explicativos, asegurando que la interacción se convirtiera en contenido informativo duradero para el público. Finalmente, se elaboró el documento de caja de preguntas y respuesta el cual publicado en la página web de la entidad.

Imagen 17. Respuestas por parte de la UMV



Fuente: Elaboración propia, Canal oficial Instagram (historias) UMV - Caja interactiva preguntas

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

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

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

**Correo Institucional:** atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota



¡AQUÍ  
SÍ PASA!  
**BOGOTÁ**  
MI CIUDAD  
MI CASA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD DE  
**MANTENIMIENTO VIAL**



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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)