

AQUÍ
SÍ PASA 
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA I TRIMESTRE - 2026

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y
SOSTENIBILIDAD

 Abril 2026





UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS	FOLIOS
1	06/04/2026		25

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

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



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVO	7
3. METODOLOGÍA	7
3.1 Recolección de información.....	7
3.2 Identificación de la población y muestra.....	8
3.3 Procesamiento y análisis de la información.....	8
4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO CON LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.....	9
4.1 Rango de Edad.....	9
4.2 Estrato socioeconómico	10
4.3 Localidad	11
4.4 Sexo	12
4.5 Genero.....	13
4.6 Orientación Sexual.....	13
4.7 Discapacidad	14
4.8 Vulnerabilidad	15
4.9 Pertenencia Étnica.....	15
5. MARQUE CON UNA (X) EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.....	16
6. SI RECIBIÓ EL SERVICIO MEDIANTE CANAL TELÉFONICO, PRESENCIAL, ESCRITO O VIRTUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA UERMV QUE LE ATENDIÓ?	17
7. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL COLABORADOR DE LA UERMV, QUE LE ATENDIÓ EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?.....	18
8. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL COLABORADOR(A) ¿DE LA UERMV, PARA RESOLVER SU INQUIETUD?.....	19
9. ¿EN TÉRMINOS GENERALES, LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE FUE?....	20
10. CUADRO COMPARATIVO IV TRIMESTRE AÑO 2025 Y I TRIMESTRE AÑO 2026 DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN.	21
11. CONCLUSIONES	22
12. RECOMENDACIONES	23

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



Gráficos

Gráfica 1. Rango de Edad.....	9
Gráfica 2. Estrato socioeconómico	10
Gráfica 3. Localidades	11
Gráfica 4. Sexo.....	12
Gráfica 5. Genero	13
Gráfica 6. Orientación Sexual.....	13
Gráfica 7. Discapacidad.....	14
Gráfica 8. Vulnerabilidad	15
Gráfica 9. Pertenencia Étnica	15
Gráfica 10. Pregunta 1	16
Gráfica 11. Pregunta 2.....	17
Gráfica 12. Pregunta 3.....	18
Gráfica 13. Pregunta 4.....	19
Gráfica 14. Pregunta 5.....	20
Gráfica 15. Porcentaje comparativo nivel de satisfacción.....	22

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



Tablas

Tabla 1. Preguntas de la encuesta de satisfacción ciudadana	7
Tabla 2. Ficha Técnica Encuesta de satisfacción ciudadana.....	8
Tabla 3. Distribución por Rango de Edad	10
Tabla 4. Distribución por Estrato socioeconómico	11
Tabla 5. Cuadro comparativo Nivel de satisfacción por Trimestres	21

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y con la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía, presenta este informe en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

Este documento recoge los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, aplicada como parte de la estrategia de evaluación de la entidad, con el objetivo de conocer de primera mano la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida en los diferentes canales de servicio. La información recolectada constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional y avanzar hacia una atención cada vez más cercana, eficiente y centrada en las personas.

Durante el primer trimestre de 2026, se recopilieron 384 encuestas ciudadanas. Este ejercicio no solo permite medir el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados y las respuestas emitidas por la entidad, sino que también facilita la identificación de oportunidades de mejora y el ajuste de los procesos según las necesidades reales de la ciudadanía.

Las encuestas se aplicaron siguiendo los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV y las directrices del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con el marco normativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). De esta forma, se asegura que el análisis esté alineado con los principios de transparencia, participación y calidad en la atención pública.

El diseño y la gestión de la encuesta estuvieron a cargo del equipo de Servicio a la Ciudadanía, a través de una herramienta digital disponible en el sitio web institucional, en el siguiente enlace: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/>

Además, el enlace fue compartido mediante correo electrónico desde la cuenta oficial de atención ciudadana atencionalciudadano@umv.gov.co y se aplicó también de forma presencial y telefónica a las personas que realizaron solicitudes o trámites directamente con la entidad.

Este enfoque mixto permitió ampliar la cobertura poblacional y recoger opiniones diversas, lo cual resulta esencial para construir una visión más amplia y representativa de la experiencia ciudadana frente a los servicios que brinda la UAERMV.

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. OBJETIVO

Publicar los resultados de las encuestas de satisfacción para que la ciudadanía conozca su nivel de conformidad con la atención y el servicio brindado a través de los canales presencial, telefónico y virtual.

3. METODOLOGÍA

3.1 Recolección de información

La aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se llevó a cabo mediante herramientas digitales en línea, principalmente a través de la publicación del formulario en la página web institucional y su tabulación en Google Forms. Gracias a este mecanismo, se logró recolectar un total de 384 encuestas durante el periodo evaluado.

El cuestionario estuvo conformado por cinco (5) preguntas, formuladas en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión para la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 197 de 2014.

Tabla 1. Preguntas de la encuesta de satisfacción ciudadana

PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTA
1. Seleccione el canal que prefiere utilizar para solicitar información o registrar su petición en la entidad.	Chat (Virtual) E-Mail (Virtual) Escrito No sabe Página web – Bogotá te escucha (Virtual) Presencial Redes sociales (Virtual) Telefónico
2. Si recibió el servicio mediante el canal telefónico, presencial, escrito o virtual de Servicio a la ciudadanía de la entidad ¿Cómo califica la amabilidad del personal de la UAERMV que le atendió?	Muy mala Mala Regular Buena Excelente
3. ¿Cómo califica la información suministrada por el personal de la UAERMV que le atendió en el canal de atención seleccionado anteriormente (precisa, clara, ¿completa)?	
4. ¿Cómo califica el tiempo empleado por el personal de la UAERMV para resolver su inquietud?	
5. En términos generales ¿La satisfacción frente a la atención brindada en el canal de atención seleccionado anteriormente, fue?	

Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía I Trimestre 2026

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

3.2 Identificación de la población y muestra

La población objetivo estuvo conformada por las personas que, durante el periodo evaluado, presentaron PQRSFD o solicitaron información a través de los diferentes canales de atención de la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV).

Para garantizar la representatividad, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple. El tamaño de la muestra se determinó con la fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \cdot (p) \cdot (1 - p)}{c^2}$$

Donde:

- Z = 1.96 Nivel de confianza (95%)
- p = 0.5 Proporción de la población
- c = 0.05 Margen de error (5%)

Tabla 2. Ficha Técnica Encuesta de satisfacción ciudadana

Aspecto	Detalle
Objetivo	Conocer el nivel de satisfacción respecto a la atención brindada en los canales de atención dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV.
Periodo de recolección	Trimestral
Población	Ciudadanía que presentó PQRSFD o solicitó información a través de los canales de atención de la UMV
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Selección de encuestados	Selección aleatoria
Tamaño de la muestra	$N = Z^2 \cdot (p) \cdot (1-p) / c^2$
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Método de recolección	Encuesta virtual y telefónica

Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía I Trimestre 2026

3.3 Procesamiento y análisis de la información

Una vez finalizada la recolección, los resultados fueron consolidados en un archivo de Excel que contenía todas las respuestas. Posteriormente, se realizó un proceso de tabulación de cada una de las preguntas, complementado con un análisis cuantitativo y cualitativo, que permitió identificar el nivel de satisfacción ciudadana y detectar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

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. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO CON LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.

Con el propósito de brindar una atención más eficiente y acorde con las necesidades reales de la ciudadanía, la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) reconoce la importancia de realizar procesos de segmentación y caracterización poblacional. Estos permiten comprender mejor a las personas que interactúan con la entidad, facilitando la toma de decisiones, el fortalecimiento de los canales de atención y el diseño de acciones diferenciadas según sus condiciones, expectativas y posibles vulnerabilidades.

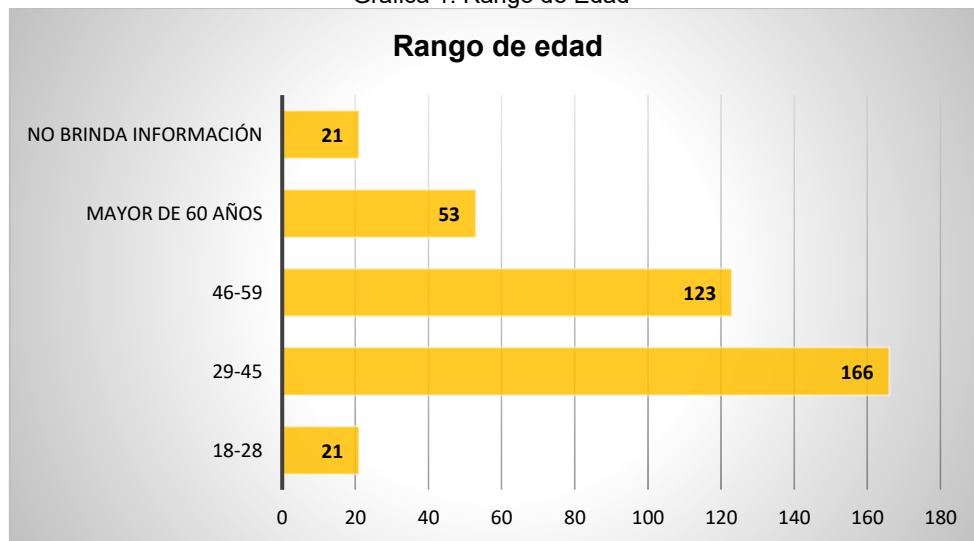
En este contexto, este ejercicio no se limita a las labores de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial. También es una herramienta clave para fortalecer la relación con la ciudadanía, generar confianza y promover una gestión más humana, inclusiva y transparente.

Conocer el perfil de quienes acceden a los servicios de la UAERMV permite ajustar la oferta institucional y los mecanismos de atención, asegurando un servicio más pertinente. Asimismo, orienta iniciativas que contribuyen a la construcción de una ciudad más equitativa, accesible y sostenible.

En los siguientes apartados se presentan los resultados de las variables de caracterización analizadas. Estos servirán como base para definir acciones que optimicen la atención, mejoren la experiencia de la ciudadanía y fortalezcan una gestión pública más cercana, justa y eficaz.

4.1 Rango de Edad

Gráfica 1. Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

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 3. Distribución por Rango de Edad

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
18-28	21	5%
29-45	166	43%
46-59	123	32%
Mayores de 60	53	14%
No Brinda Información	21	5%
TOTAL	384	100%

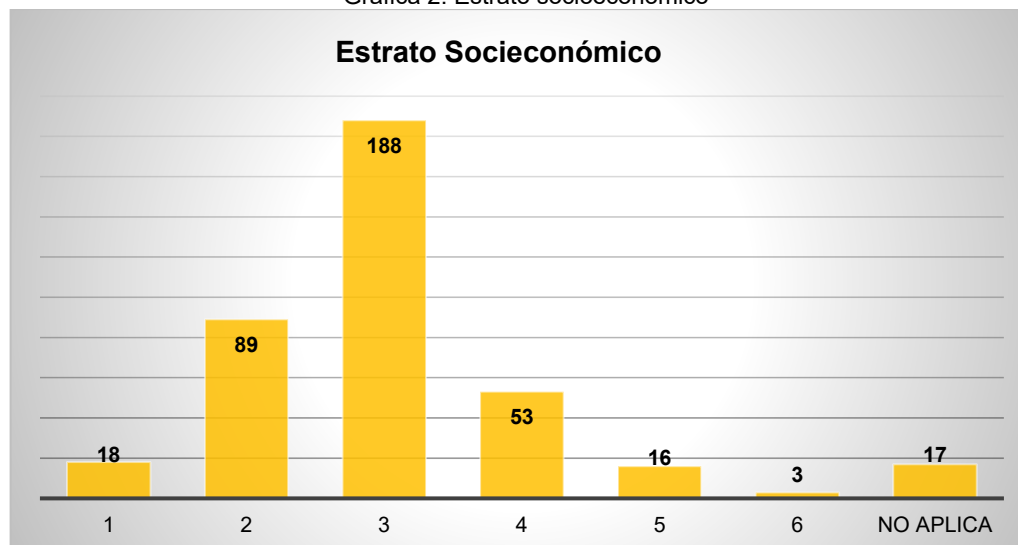
Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía I Trimestre 2026

La distribución por rangos de edad de la población encuestada, con un total de 384 registros, evidencia que el grupo de 29 a 45 años concentra la mayor participación con 166 personas (43%), seguido del rango de 46 a 59 años con 123 personas (32%).

Por su parte, los mayores de 60 años representan 53 personas (14%), mientras que el grupo de 18 a 28 años registra 21 personas (5%). Finalmente, 21 personas (5%) no proporcionaron información sobre su edad.

4.2 Estrato socioeconómico

Gráfica 2. Estrato socioeconómico



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

Al analizar el estrato socioeconómico de la población que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) a través de sus distintos canales de atención, se obtienen los siguientes resultados:

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 4. Distribución por Estrato socioeconómico

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	18	5%
2	89	23%
3	188	49%
4	53	14%
5	16	4%
6	3	1%
No brinda información	17	4%
TOTAL	384	100%

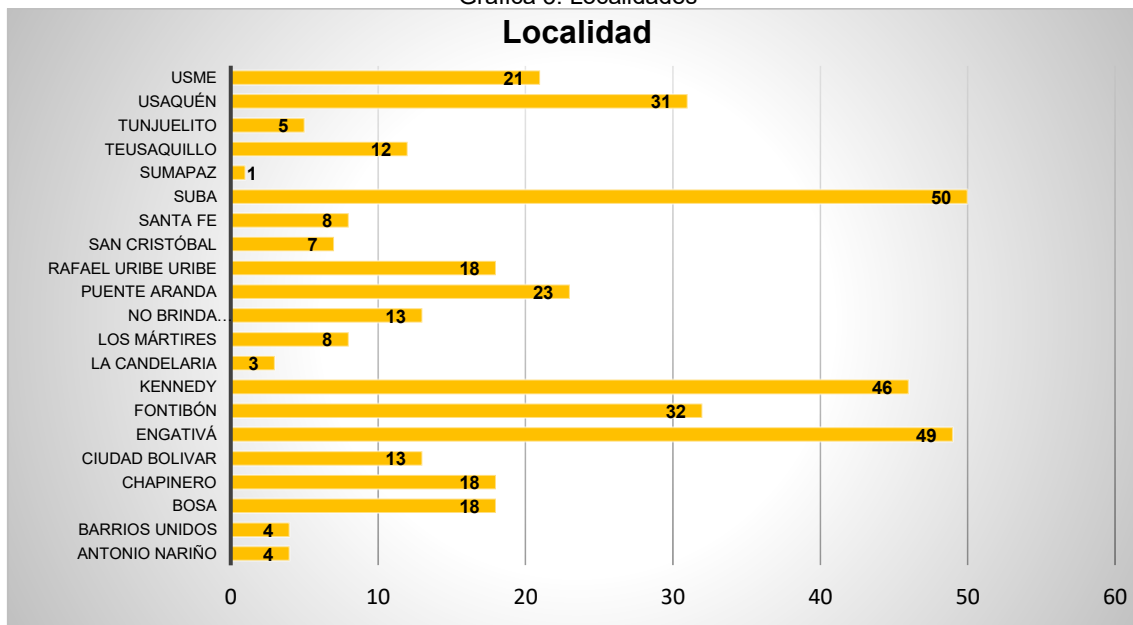
Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía I Trimestre 2026

La distribución de los encuestados según su estrato socioeconómico muestra una clara concentración en niveles intermedios. El estrato 3 predomina con 49% (188 personas), seguido por los estratos 2 (23%) y 4 (14%), lo que indica que la mayoría pertenece a condiciones socioeconómicas medias.

En contraste, los estratos extremos tienen menor participación: el estrato 1 representa el 5%, mientras que los estratos 5 (4%) y 6 (1%) son poco representativos. Finalmente, el 4% (17 personas) no brindó información, sin afectar de forma significativa la interpretación general.

4.3 Localidad

Gráfica 3. Localidades



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

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

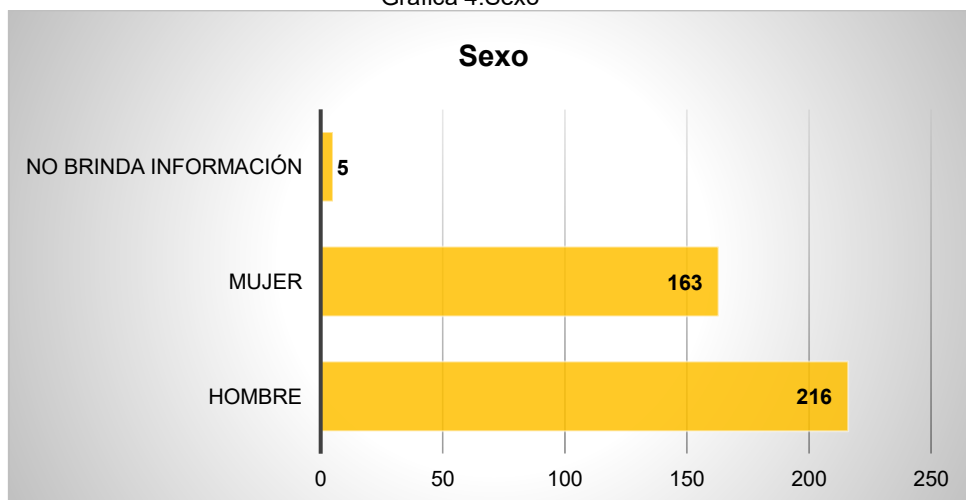
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

La gráfica evidencia una marcada concentración de registros en un grupo reducido de localidades, encabezado por Suba (50), Engativá (49), Kennedy (46), Fontibón (32) y Usaquén (31), lo que sugiere que el fenómeno analizado se encuentra predominantemente focalizado en estas zonas. En un nivel intermedio se ubican localidades como Puente Aranda (23), Usme (21) y Rafael Uribe Uribe. Chapinero y Bosa (18 cada una), que aportan una participación relevante, aunque no dominante. En contraste, localidades como Tunjuelito (5), Barrios Unidos (4), Antonio Nariño (4), La Candelaria (3) y Sumapaz (1) presentan una baja representación, lo que pone de manifiesto un desbalance en la distribución de los datos. Adicionalmente, la categoría “No brinda información” (13) adquiere importancia analítica, ya que puede reflejar limitaciones en la recolección de datos o ausencia de respuesta, constituyendo un posible factor de sesgo que debe ser considerado al interpretar los resultados.

4.4 Sexo

Gráfica 4.Sexo



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

La distribución por sexo muestra una ligera predominancia de hombres, quienes representan el 56% de los encuestados, frente al 42% de mujeres. Esto evidencia una mayor participación masculina, por lo que los resultados reflejan en mayor medida la percepción de este grupo. Aunque la participación femenina también es significativa, la diferencia sugiere un leve sesgo en la muestra. En este sentido, si existen diferencias en la experiencia de atención entre hombres y mujeres, estas podrían no estar representadas de manera completamente equilibrada. Finalmente, el bajo porcentaje de personas que no respondieron esta variable (1%) no afecta de manera significativa la validez general del análisis.

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

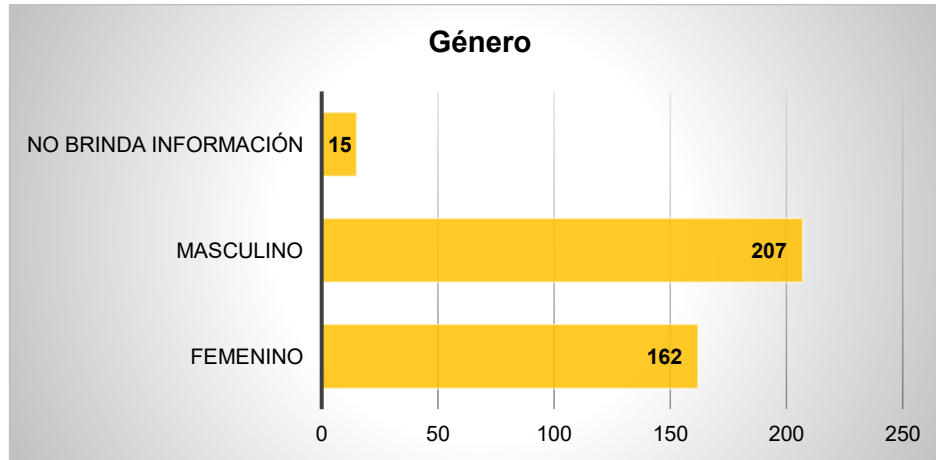
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4.5 Genero

Gráfica 5. Genero

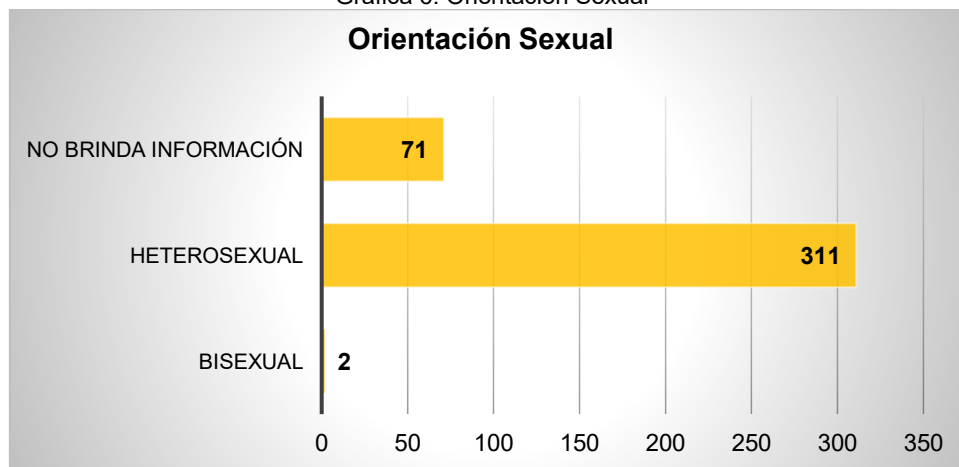


Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

La distribución por género muestra una mayor participación del género masculino, que representa el 54% de los encuestados, frente al 42% del género femenino. Si bien la participación femenina es relevante, la diferencia evidencia un leve desequilibrio en la muestra, lo que podría implicar que posibles diferencias en los niveles de satisfacción entre géneros no estén completamente equilibradas en los resultados. Por otro lado, el 4% de personas que no brindaron información es relativamente bajo, por lo que no afecta de manera significativa la interpretación general. En conjunto, los datos permiten un análisis confiable, considerando la ligera predominancia masculina en la muestra.

4.6 Orientación Sexual

Gráfica 6. Orientación Sexual



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

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

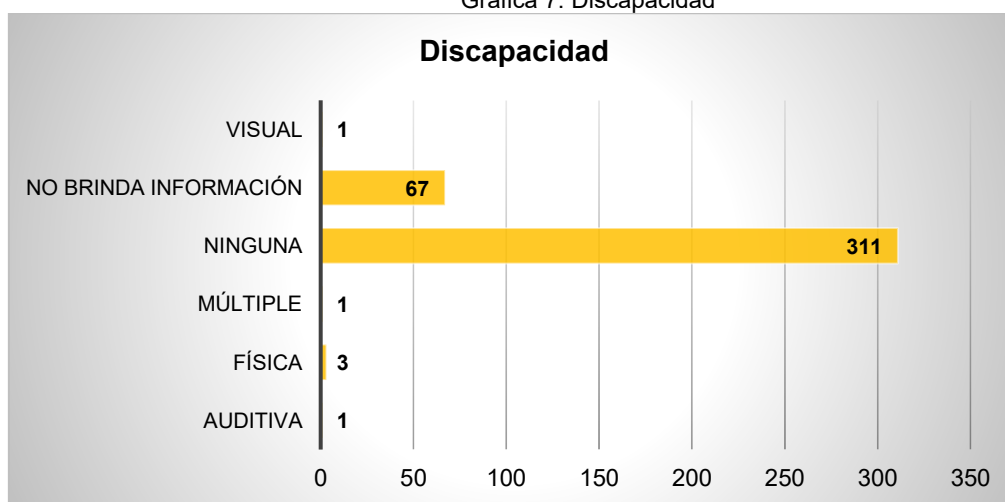
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

La grafica nos muestra una caracterización por orientación sexual la cual evidencia un claro predominio de personas heterosexuales (81%), lo que indica que la mayoría de los encuestados se identifica con esta orientación. La participación de personas bisexuales es muy baja (1%), lo que limita la posibilidad de realizar comparaciones entre grupos. Además, el 18% no brindó información, porcentaje considerable que puede afectar la representatividad de esta variable.

En conjunto, aunque se obtiene una visión general, el alta no respuesta y la baja diversidad restringen un análisis más profundo.

4.7 Discapacidad

Gráfica 7. Discapacidad



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

La distribución de la población encuestada en relación con la condición de discapacidad muestra que la gran mayoría, 311 personas (aproximadamente 81%), indicó no presentar ninguna discapacidad. Esto evidencia que la muestra está compuesta principalmente por personas sin limitaciones reportadas en esta variable.

Por otro lado, se observa un 17% (67 personas) que no brindó información, lo cual representa una proporción considerable y puede limitar una lectura completamente precisa sobre esta caracterización. En cuanto a los tipos de discapacidad reportados, la participación es muy baja y poco representativa: discapacidad física (1%), visual (1%), auditiva (1%) y múltiple (1%).

En conjunto, los datos reflejan una muy baja presencia de población con discapacidad en la muestra, lo que restringe la posibilidad de realizar análisis profundos o comparativos desde esta variable.

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

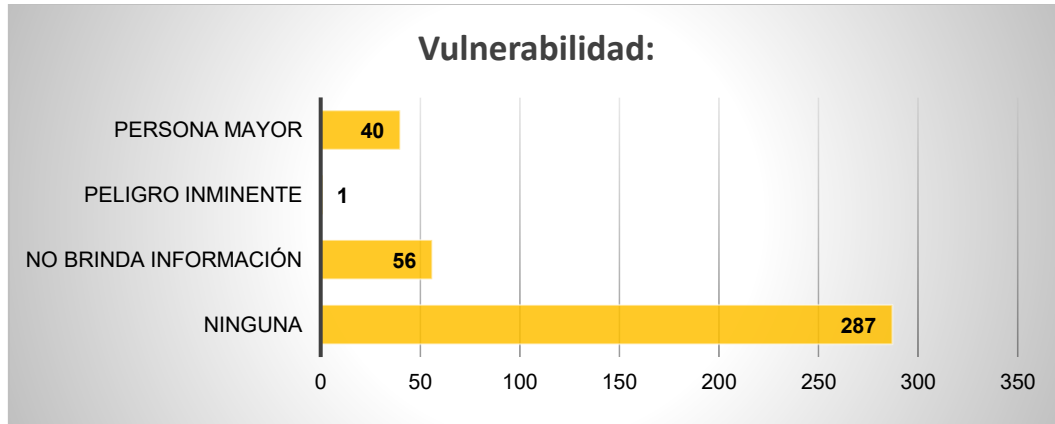
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4.8 Vulnerabilidad

Gráfica 8. Vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

La distribución de la población encuestada en relación con condiciones de vulnerabilidad muestra que la gran mayoría, 287 personas (75%), indicó no encontrarse en ninguna condición de vulnerabilidad. Esto sugiere que la muestra está compuesta principalmente por población sin factores de riesgo reportados en esta variable. Por otro lado, 40 personas (10%) se identifican como personas mayores, lo que representa el principal grupo dentro de las condiciones de vulnerabilidad reportadas. En contraste, la categoría de peligro inminente tiene una presencia mínima, con 1 caso (1%), lo que indica una incidencia prácticamente nula en la muestra. Asimismo, se observa que 56 personas (15%) no brindaron información, porcentaje relevante que puede limitar una comprensión más completa de esta caracterización. En conjunto, los resultados reflejan una baja proporción de población en condición de vulnerabilidad, aunque con una presencia destacable de personas mayores y un nivel de no respuesta que debe considerarse en la interpretación.

4.9 Pertenencia Étnica

Gráfica 9. Pertenencia Étnica



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

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

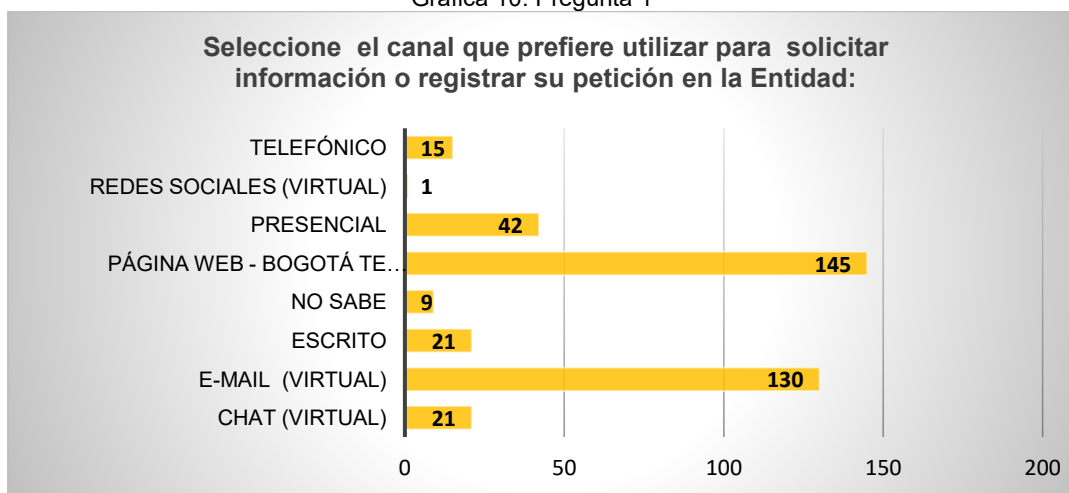
La distribución de la población encuestada según pertenencia étnica muestra que la gran mayoría, 313 personas (82%), indicó no pertenecer a ningún grupo étnico. Esto evidencia que la muestra está compuesta principalmente por población que no se autoidentifica dentro de estas categorías.

Por otro lado, se observa que 67 personas (17%) no brindaron información, lo cual representa una proporción significativa y puede limitar una caracterización más precisa en esta variable. En cuanto a los grupos étnicos reportados, la participación es muy baja: afrodescendientes (1%), indígenas (1%) y raizales (1%). Esto indica una escasa representación de población étnica dentro de la muestra.

En conjunto, los resultados reflejan una baja diversidad étnica reportada, sumado a un nivel importante de no respuesta, lo que restringe la posibilidad de realizar análisis más detallados desde esta perspectiva.

5. MARQUE CON UNA (X) EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.

Gráfica 10. Pregunta 1



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

Los resultados muestran una clara preferencia de los usuarios por los canales digitales, especialmente aquellos que permiten realizar trámites de forma rápida y sin desplazamientos. El canal más utilizado Bogotá te Escucha, con 145 registros, seguido muy de cerca por el correo electrónico (e-mail) con 130, lo que evidencia que la mayoría de las personas opta por medios virtuales formales para interactuar con la entidad. En un segundo nivel se encuentra la atención presencial, con 42 casos, que, aunque es significativamente menor, sigue siendo relevante y sugiere la necesidad de atención directa en ciertos casos. Por su parte, otros canales presentan un uso moderado o bajo, como el chat (virtual) y el canal escrito con 21 registros cada uno, el telefónico con 15, la opción “no sabe” con 9, y finalmente las redes sociales con apenas 1 registro, lo que indica una baja preferencia por este medio.

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

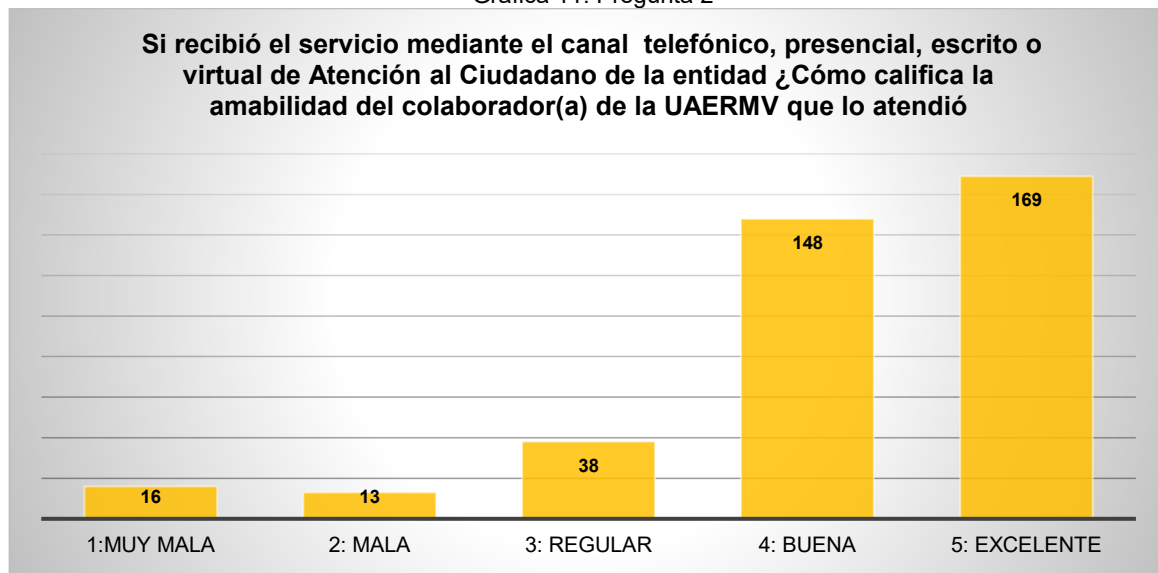
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Recomendaciones:

- Fortalecer y optimizar la página web Bogotá te escucha y el correo electrónico, ya que son los principales canales de interacción.
- Mejorar la visibilidad y funcionalidad de otros canales digitales, como el chat, para aumentar su uso.
- Mantener la atención presencial, enfocándola en casos que requieran mayor acompañamiento.

6. SI RECIBIÓ EL SERVICIO MEDIANTE CANAL TELÉFONICO, PRESENCIAL, ESCRITO O VIRTUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA UERMV QUE LE ATENDIÓ?

Gráfica 11. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva sobre la amabilidad del personal, ya que la mayoría de los usuarios califica el servicio como excelente(169) 44% o bueno(148) 39%, concentrando la gran parte de las respuestas en los niveles más altos de satisfacción con un 83%; en contraste, las valoraciones regulares (38) 10%, malas (13) 3% y muy malas (16) 4% son considerablemente menores, lo que indica que, aunque el desempeño general es favorable, aún existen experiencias negativas que no deben ignorarse.

Recomendaciones:

- Mantener y reforzar las buenas prácticas de atención que generan altos niveles de satisfacción.
- Implementar capacitaciones continuas en servicio a la ciudadanía y habilidades blandas.

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

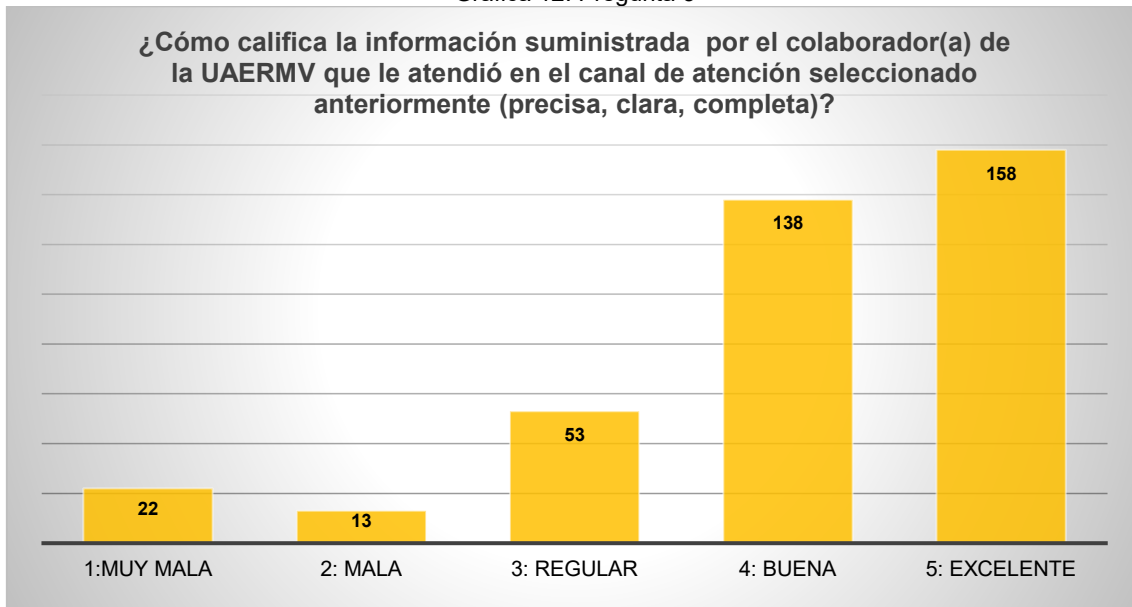
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- Analizar las causas de las calificaciones bajas para identificar fallas específicas en la atención.
- Establecer mecanismos de seguimiento y retroalimentación para mejorar continuamente el servicio.
- Se recomienda promover estándares de atención uniformes en todos los canales de servicio, con el fin de garantizar que los usuarios reciban una experiencia consistente, caracterizada por la amabilidad, claridad y oportunidad en la atención, independientemente del medio utilizado.

7. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL COLABORADOR DE LA UERMV, QUE LE ATENDIÓ EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?

Gráfica 12. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva del servicio, con un 77% (158) de los usuarios calificando la atención como buena o excelente, destacándose especialmente el nivel “excelente” con un 41% (138), lo que indica que existen buenas prácticas consolidadas en la entrega de información clara, precisa y completa; sin embargo, un 23% (88) de respuestas entre regular, mala y muy mala refleja oportunidades de mejora importantes, particularmente en la consistencia y calidad de la información suministrada, ya que el 14% en “regular” sugiere que, aunque se responde al usuario, no se cumplen plenamente sus expectativas, mientras que el 9% en valoraciones negativas puede impactar la confianza en el servicio.

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

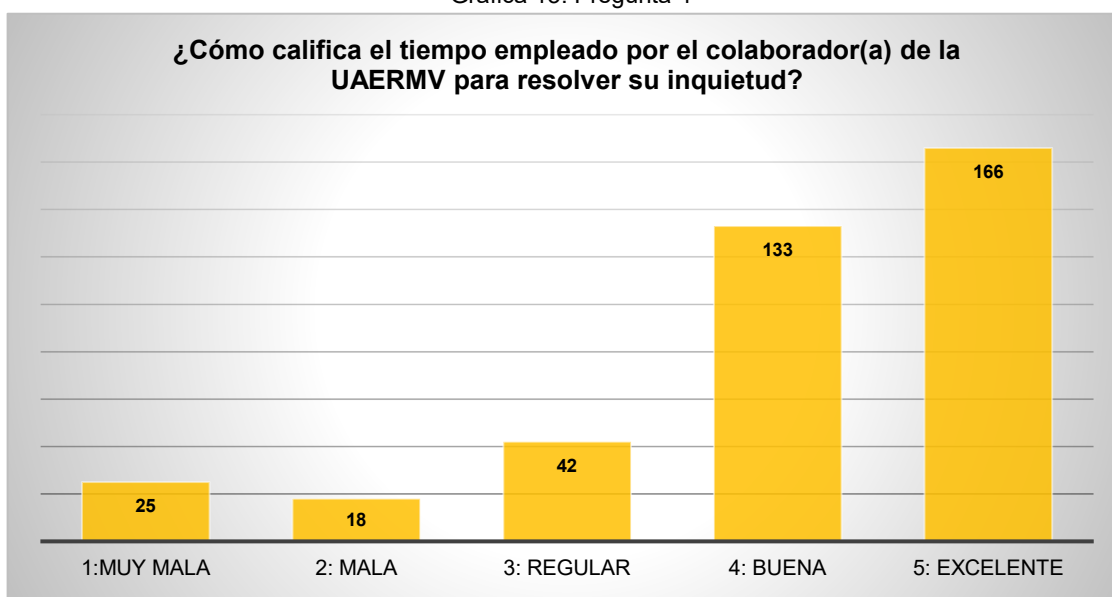
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Recomendaciones:

- Crear guías de atención con información clave.
- Hay que asegurar que todos los colaboradores den respuestas uniformes y completas.
- Hacer capacitaciones focalizadas: Comunicación clara y sencilla, escucha activa, validación de la necesidad del usuario.
- Mejorar el cierre de atención confirmar siempre con el ciudadano *¿La información fue clara y suficiente?*

8. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL COLABORADOR(A) ¿DE LA UERMV, PARA RESOLVER SU INQUIETUD?

Gráfica 13. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

Los resultados muestran una percepción positiva frente al tiempo de respuesta, con un 78% (166) de las personas calificándola como buena o excelente (36% buena y 42% excelente), lo que indica que en la mayoría de los casos la atención es oportuna y cumple con las expectativas; sin embargo, un 22% de calificaciones entre regular, mala y muy mala evidencia que aún existen demoras o percepciones de ineficiencia en una parte importante de la atención, destacándose el 11% en “regular”, lo que sugiere tiempos aceptables pero no óptimos, y un 11% en valoraciones negativas que puede afectar la satisfacción del usuario; en este sentido

Recomendaciones:

- Se recomienda optimizar los tiempos mediante la estandarización de procesos.

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

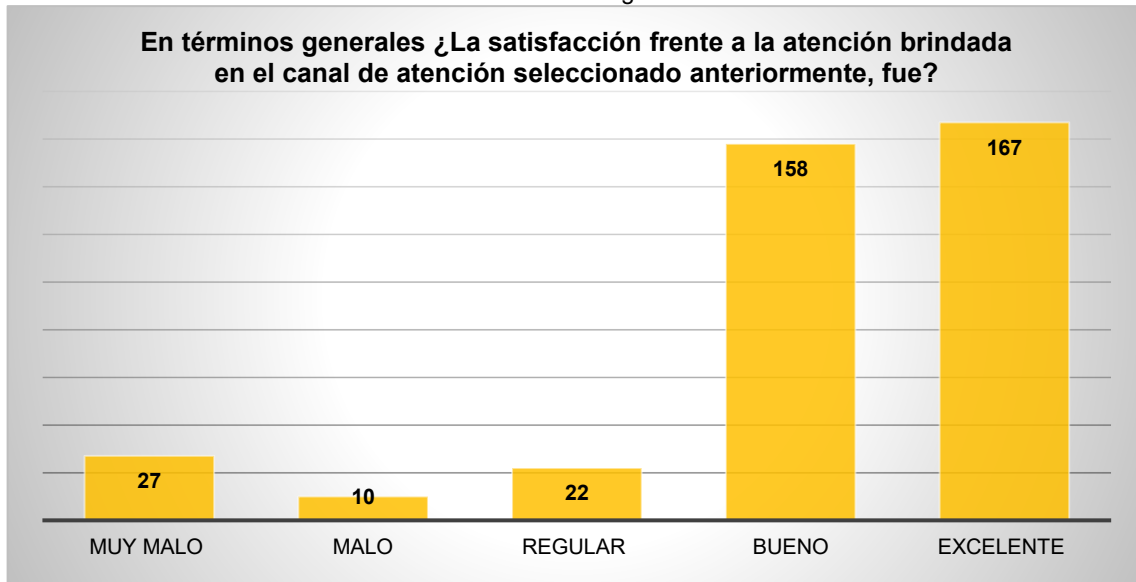
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- Fortalecimiento en la gestión del tiempo por parte de los colaboradores.
- Monitoreo de tiempos de respuesta por canal y análisis de los casos con bajas calificaciones para identificar cuellos de botella, con el fin de lograr una atención más ágil consistente y orientada a la excelencia.

9. ¿EN TÉRMINOS GENERALES, LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE FUE?

Gráfica 14. Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

Con base en los resultados mostrados en la gráfica, se identifican 384 encuestas aplicadas, con la siguiente distribución:

- Excelente: 167 personas (44%)
- Buena: 158 personas (41%)
- Regular: 22 personas (6%)
- Mala: 10 personas (3%)
- Muy mala: 27 personas (7%)

El **85%** de las personas (325 encuestados) calificó la atención como excelente o buena, lo que confirma un nivel alto de satisfacción y una percepción mayoritariamente positiva del servicio brindado por los colaboradores de la UMV. Este resultado refleja fortalezas en aspectos como trato, resolución de solicitudes y atención general en los canales evaluados.

No obstante, el 16% (59 personas) manifestó una experiencia regular, mala o muy mala, porcentaje que no debe minimizarse, lo que señala oportunidades de mejora en aspectos específicos de la 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



- **Muy mala (7%):** Corresponde al grupo más crítico y de atención prioritaria, ya que evidencia fallas relevantes en la prestación del servicio, como demoras excesivas, falta de solución efectiva, información insuficiente o experiencias negativas en el trato; afectando la confianza y la percepción institucional, por lo que requiere acciones de mejora.

- **Mala (3%):** Aunque su proporción es menor, refleja inconsistencias específicas en la atención, asociadas a incumplimientos en tiempos, calidad de la información o resolución parcial de las solicitudes; si no se intervienen, estos casos pueden escalar y afectar de manera progresiva la satisfacción general.

- **Regular (6%):** Este segmento agrupa a personas cuya experiencia fue funcional pero no plenamente satisfactoria, lo que sugiere que el servicio cumple con los requisitos básicos, pero presenta debilidades en aspectos clave como la claridad de la información, la oportunidad en la atención y el cierre efectivo de los casos. Más que un resultado neutro, constituye una señal de alerta temprana sobre fricciones en la experiencia ciudadana. Al mismo tiempo, representa una oportunidad estratégica de alto valor, ya que, mediante mejoras puntuales en la calidad del servicio, estandarización de procesos y fortalecimiento de la comunicación, es posible transformar estas percepciones en valoraciones positivas y elevar el nivel general de satisfacción.

Recomendaciones:

- Identificar y analizar los casos con percepción negativa para implementar mejoras concretas y exactas.
- Fortalecer la capacitación en habilidades para el servicio.
- Mantener las buenas prácticas actuales, asegurando que los altos niveles de satisfacción se sostengan en el tiempo.
- Monitorear de forma continua la satisfacción y analizar los casos críticos para identificar fallas puntuales.

10. CUADRO COMPARATIVO IV TRIMESTRE AÑO 2025 Y I TRIMESTRE AÑO 2026 DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Tabla 5. Cuadro comparativo Nivel de satisfacción por Trimestres

Cuadro Comparativo Nivel de satisfacción por Trimestres		
CALIFICACION	%IV Trimestre 2025	%I Trimestre 2026
Excelente	47%	44%
Bueno	29%	41%
Regular	8%	6%
Malo	5%	3%
Muy Malo	11%	7%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana I Trimestre 2026

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

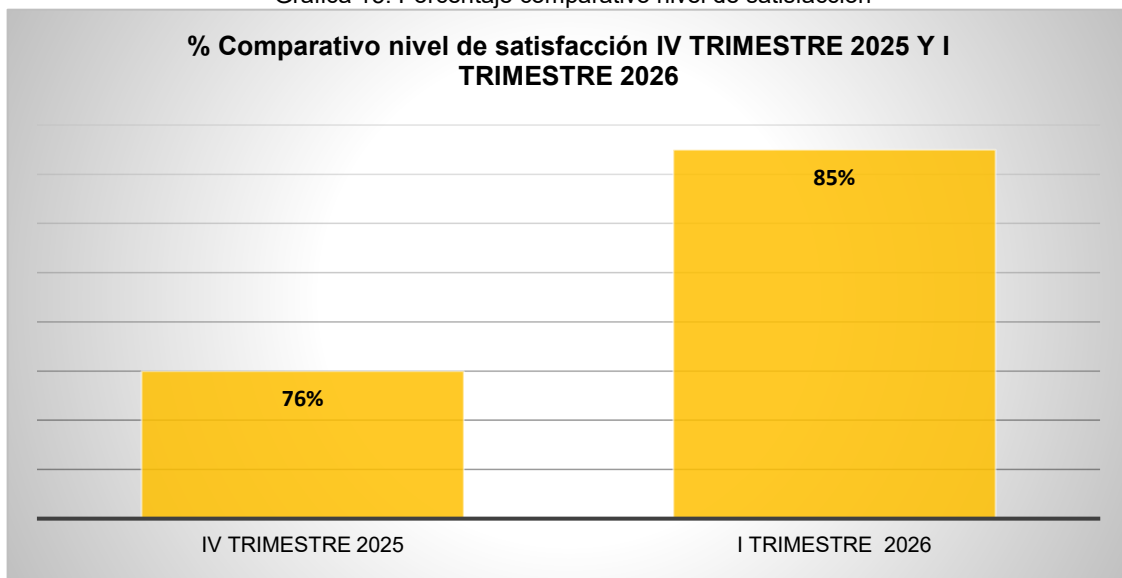
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

El nivel de satisfacción se mantiene alto entre el IV Trimestre de 2025 y el I Trimestre de 2026, con cambios relevantes en la distribución de las calificaciones. La categoría “Excelente” disminuye ligeramente de 47% a 44% (menos 3 puntos), mientras que “Bueno” aumenta de forma significativa de 29% a 41% (más 12 puntos), lo que indica un desplazamiento de percepciones desde la excelencia hacia una valoración positiva, pero menos sobresaliente. Por otro lado, las calificaciones intermedias y negativas muestran una mejora: “Regular” baja de 8% a 6%, “Malo” de 5% a 3% y “Muy malo” de 11% a 7%, reduciendo en conjunto la insatisfacción.

En síntesis, el servicio mejora en términos de reducción de experiencias negativas, pero enfrenta el reto de convertir más experiencias “buenas” en “excelentes” para fortalecer la calidad percibida.

Gráfica 15. Porcentaje comparativo nivel de satisfacción



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana IV Trim. 2025 y I Trim. 2026

11. CONCLUSIONES

Los resultados de las 384 encuestas aplicadas durante el I trimestre de 2026 evidencian que la ciudadanía mantiene una percepción mayoritariamente positiva sobre la atención brindada por la UMV, alcanzando un nivel de satisfacción del 85%. Este resultado confirma la solidez en la prestación del servicio, destacándose de manera consistente la amabilidad de los colaboradores, la claridad en la información proporcionada y, en términos generales, el cumplimiento en los tiempos de respuesta. Estos factores no solo fortalecen la confianza ciudadana, sino que también consolidan una relación más cercana con la entidad; no obstante, persiste el reto de continuar mejorando la calidad del servicio para incrementar las valoraciones de excelencia y mantener una tendencia positiva en la percepción de 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



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Aunque la satisfacción es alta, la concentración en la categoría “Bueno” sugiere que aún existen oportunidades para fortalecer atributos que generen experiencias más destacadas y memorables.

La reducción de respuestas en las categorías “Regular”, “Malo” y “Muy malo” refleja avances en la calidad del servicio y en la capacidad de respuesta frente a las necesidades ciudadanas.

Los resultados indican que las acciones implementadas han sido efectivas; sin embargo, es clave mantener estrategias de mejora continua para evitar retrocesos en la percepción del servicio.

12. RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los resultados de satisfacción del I trimestre de 2026, se identifican oportunidades para consolidar y elevar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. Con el fin de transformar las valoraciones positivas en experiencias “excelentes” y fortalecer la percepción del servicio, se plantean recomendaciones orientadas a mejorar la atención a la ciudadanía, optimizar la comunicación y fomentar la retroalimentación constante, asegurando así un proceso de mejora continua y mayor cercanía con los ciudadanos.

Acciones estratégicas de mejora

- Implementar programas de capacitación continua para los colaboradores, enfocados en habilidades de comunicación, escucha activa, lenguaje claro y manejo de casos complejos, con el fin de seguir reduciendo las calificaciones Regular, Mala y Muy Mala y mejorar la experiencia ciudadana en cada interacción.
- Desarrollar y actualizar protocolos claros de atención y guías de información unificadas, asegurando que la ciudadanía reciba respuestas precisas, coherentes y consistentes, independientemente del canal o del funcionario que atienda la solicitud.
- Optimizar con las áreas los tiempos de respuesta para reducir demoras y reforzar la trazabilidad de las solicitudes.
- Estandarizar el proceso de finalización de cada interacción con el ciudadano, asegurando que siempre se confirme si la información brindada fue clara, completa y suficiente para resolver su solicitud. Para ello, se recomienda incorporar preguntas de verificación como: “¿La información fue clara y suficiente?” o “¿Tiene alguna duda adicional que podamos resolver?”. Este paso no solo permite validar la comprensión del usuario, sino también fortalecer la confianza, prevenir reprocesos y garantizar un cierre efectivo del servicio, elevando así la calidad de la experiencia y la percepción de atención.

Cultura de servicio e inclusión

Es fundamental consolidar los aspectos mejor valorados, como la amabilidad y el trato respetuoso, promoviendo una cultura organizacional basada en la empatía, la inclusión, el respeto y el uso de lenguaje claro. Para ello, se recomienda:

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. Realizar programas de formación continua en cultura de servicio.
2. Fortalecer el uso de lenguaje claro y accesible.
3. Incorporar lineamientos de atención inclusiva.
4. Promover buenas prácticas de atención.
5. Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la experiencia ciudadana.

Con la aplicación de estas acciones, la UMV podrá elevar la calidad de la atención, fortalecer la confianza de la ciudadanía y consolidar una gestión más cercana, inclusiva y efectiva, que responda de manera oportuna y humana a las necesidades de toda 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

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

Redes sociales

 @umv.bogota  @UMVbogota  @umv.bogota  @Unidad de Mantenimiento Vial  @UMVBogota