

AQUÍ
SÍ PASA ★
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) I TRIMESTRE 2026

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Abril 2026





UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FOLIOS
1	20/04/2026		25

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Angela Liliana Malagon	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

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVO.....	6
3. ALCANCE.....	6
4. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026.....	7
5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES.....	7
6. TEMAS.....	9
6.1. Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos:.....	10
7. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA.....	10
8. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN.....	11
8.1 Chat Virtual.....	12
9. PQRSFD POR LOCALIDADES.....	12
10. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.....	13
11. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD.....	14
12. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2024 A 2026.....	15
13. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	16
14. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO.....	17
15. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	17
16. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	19
16.1 Temas solicitudes acceso información:.....	20
17. CONCLUSIONES.....	21
18. RECOMENDACIONES.....	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



Índice de tablas.

Tabla 1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2026	7
Tabla 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología I Trimestre 2026	8
Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema I Trimestre 2026	9
Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	10
Tabla 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención I Trimestre 2026	11
Tabla 6. Reporte Chat Virtual – I Trimestre 2026	12
Tabla 7. Asignación de peticiones por dependencia I Trimestre 2026.....	13
Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia	14
Tabla 9. Días promedio de respuesta por tipo de petición, Ley 1755 de 2015.....	16
Tabla 10. Estado de las peticiones I Trimestre 2026	17
Tabla 11. Estado de las peticiones por dependencia.....	18
Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información I Trimestre 2026	20
Tabla 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones.....	23
Tabla 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades.....	24

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



Índice de gráficas

Gráfica 1. PQRSFD Recibidas por mes, I Trimestre de 2026	7
Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos I Trimestre 2026.....	10
Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades I Trimestre 2026	13
Gráfica 4. Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2024 – 2026... ¡Error!	
Marcador no definido.	
Gráfica 5. Total, solicitudes de acceso a la información por mes I Trimestre 2026 ..	20

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

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad en el artículo 6, numeral 2 del Acuerdo 02 de 2023 “Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y las funciones de sus dependencias”, tiene como función “Recibir, gestionar y realizar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que la ciudadanía formule a la entidad, lo mismo que a las respuestas que brinden las dependencias correspondientes en los términos de ley.

El presente informe consolida la información de las peticiones recibidas en el primer trimestre de 2026 a través de los canales de atención de la UAERMV. Incluye el análisis de la gestión realizada, tipología, temas, traslados por competencia, canales, localidades, distribución por dependencia y principio de oportunidad. También se detallan los días promedio de respuesta, estado de las peticiones en el período y las recomendaciones a las áreas responsables para el mejoramiento continuo de la entidad.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2026 del período enero a marzo de 2026, con corte a **15 de abril de 2026**, para efectos de control y seguimiento a las respuestas.

2. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas a través de los canales de atención de la UAERMV, con el fin de facilitar la toma de decisiones, el diseño de planes de mejoramiento y el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía.

3. ALCANCE

El presente informe contiene el análisis de la totalidad de los requerimientos (PQRSFD) de competencia de la Unidad de Mantenimiento Vial, recibido tanto de la ciudadanía como de otras autoridades, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 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

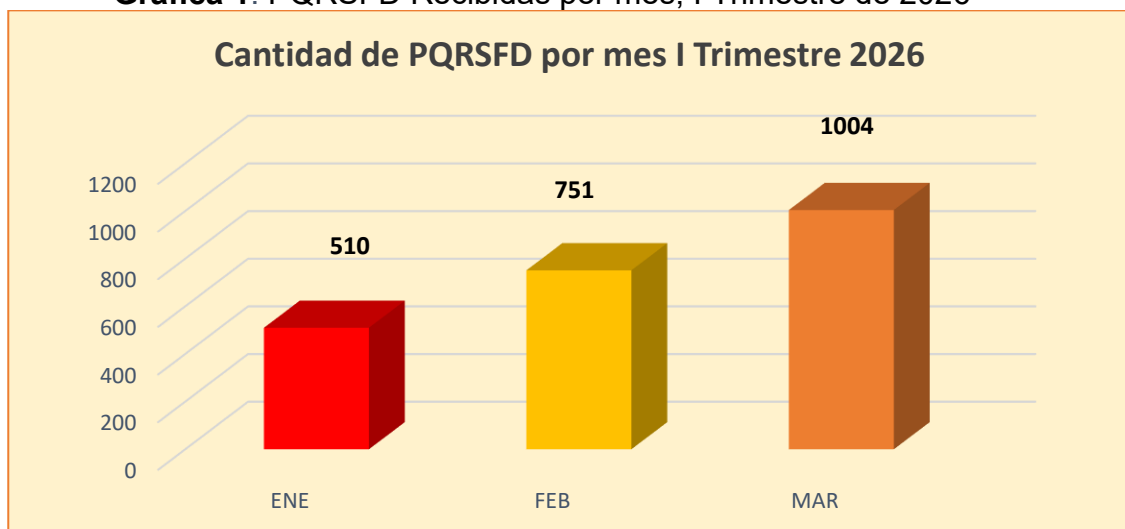
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

4. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), durante el primer trimestre recibió un total de **2.265** peticiones a través de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía. Todas estas solicitudes, presentadas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas, fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidas por mes, I Trimestre de 2026



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

Tabla 1. PQRSFD Recibidos por mes para el I Trimestre de 2026

MES	CANTIDAD	%
ENERO	510	23%
FEBRERO	751	33%
MARZO	1004	43%
TOTAL	2265	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía corte a 31/03/2026

Comparando los tres meses, se observa que el mes de marzo es el que presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 2265 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en

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 primer trimestre de 2026, **(1539)** el 68% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(381)** el 17% corresponden a Peticiones entre Autoridades, **(115)** el 5% corresponden a solicitud y proposiciones del Concejo, **(88)** el 4% corresponden a derechos de petición de interés particular, y **(75)** el 3% corresponden a Solicitud de Información.

Tabla 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología I Trimestre 2026

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1539	68%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	381	17%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	115	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	88	4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	75	3%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	26	1%
RECLAMOS	26	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	6	0%
FELICITACIONES	4	0%
SOLICITUD COPIA	2	0%
QUEJA	2	0%
SUGERENCIA	1	0%
TOTAL	2265	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

El análisis evidencia que el Derecho de Petición de Interés General se consolida como la tipología predominante durante el periodo evaluado, lo cual es coherente con la misionalidad y competencias de la UAERMV, dado que la mayoría de las solicitudes responden a necesidades colectivas en las distintas localidades del Distrito Capital, especialmente relacionadas con intervenciones viales en barrios de la ciudad; en segundo lugar, destacan las Peticiones entre Autoridades, lo que refleja una dinámica relevante de articulación interinstitucional, fundamental para gestionar de manera eficiente los requerimientos ciudadanos, permitiendo así ofrecer respuestas más integrales, oportunas y con estándares adecuados de calidad y calidez frente a las demandas presentadas por la comunidad.

5.1 Denuncias por Actos de Corrupción: A partir del reporte generado por parte del componente de Servicio a la Ciudadanía en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

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. TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el primer trimestre, los cuales hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema I Trimestre 2026

TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1675	74%
SOLICITUD DE SEÑALIZACIÓN	121	5%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	109	5%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE ANDENES Y ESPACIO PÚBLICO	96	4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	77	3%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	76	3%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	35	2%
INCONFORMIDAD POR OBRA	28	1%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	11	0%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	11	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	10	0%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE CICLORUTAS	8	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	5	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	3	0%
TOTAL	2265	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 74%, seguido por la Solicitud de Señalización con y la Información Técnica de Obras con un 5%, y en tercer lugar, la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Andenes y Espacio Público con un 4%. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo; siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

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

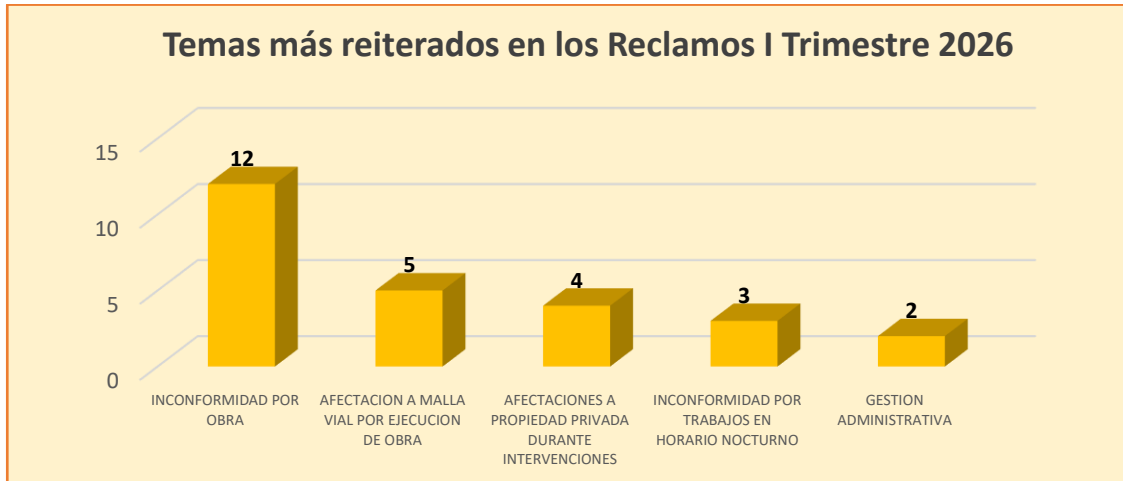
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

6.1. Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos: Durante el período analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con inconformidad por obra con un total de 12 peticiones, seguido la afectación a malla vial por ejecución de obra con 5 peticiones y, en tercer lugar, las afectaciones a propiedad privada durante intervenciones con 4 peticiones (ver gráfica 2).

Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos I Trimestre 2026



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

7. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 1274 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de enero 51, febrero 118 y marzo 167 (ver tabla 4).

Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA DE GOBIERNO	841
IDU	253
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	75
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	53
UAESP	9
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	8
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	4

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

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
TRANSMILENIO	4
SECRETARIA DE AMBIENTE	4
SECRETARIA DE EDUCACION	3
SECRETARÍA DE SALUD	3
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	2
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2
SECRETARÍA DEL HABITAT	2
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD	2
IDIGER	2
FONCEP	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	1
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS	1
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1
SUBRED CENTRO ORIENTE E.S.E.	1
TOTAL	1274

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 31/03/2026

8. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. La tabla muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recibidas a través de cada uno.

Tabla 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención I Trimestre 2026

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	1524	67%
VIRTUAL / BOGOTA TE ESCUCHA	424	19%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	98	4%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	70	3%
TELEFÓNICO	50	2%
VIRTUAL / CHAT WEB	38	2%
VIRTUAL / CHAT BOT	22	1%
PRESENCIAL / EVENTOS	25	1%
PRESENCIAL / OFICINA	14	1%
TOTAL	2265	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

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

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 67% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 19%, y, en tercer lugar, el virtual / redes sociales con un 4%.

8.1 Chat Virtual: Durante el primer trimestre de 2026 se realizó seguimiento al funcionamiento del chat virtual, con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mejorando los canales de atención, brindando información y orientación en tiempo real a ciento cuarenta (140) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 18 segundos, una duración promedio de atención por chat de 7 minutos 58 segundos y 23 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el primer trimestre se recibieron a través de este canal 38 peticiones (ver tabla 6).

Tabla 6. Reporte Chat Virtual – I Trimestre 2026

Reporte Chat Virtual UMV I Trimestre 2026													
Fecha de inicio: 01.01.2026 Fecha de finalización: 31.03.2026													
Informe global por sitios													
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	140	0	13	0	13	8							
TOTAL	140	0	13	0	13	8							
Informe del sitio Chat Virtual UMV													
agente	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)	Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas	Bloqueo de clientes
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	140	0	0	0	13	8	415:14:29	1045:49:37	78,6	0:07:58	23	14	0
TOTAL	140	0	0	0	13	8	18d 07:10:17	43d 13:49:37	78,6	0:07:58	23	14	0

Fuente: Reporte Chat virtual I Trimestre 2026 – Web Master, corte a 31/03/2026

9. PQRSFD POR LOCALIDADES

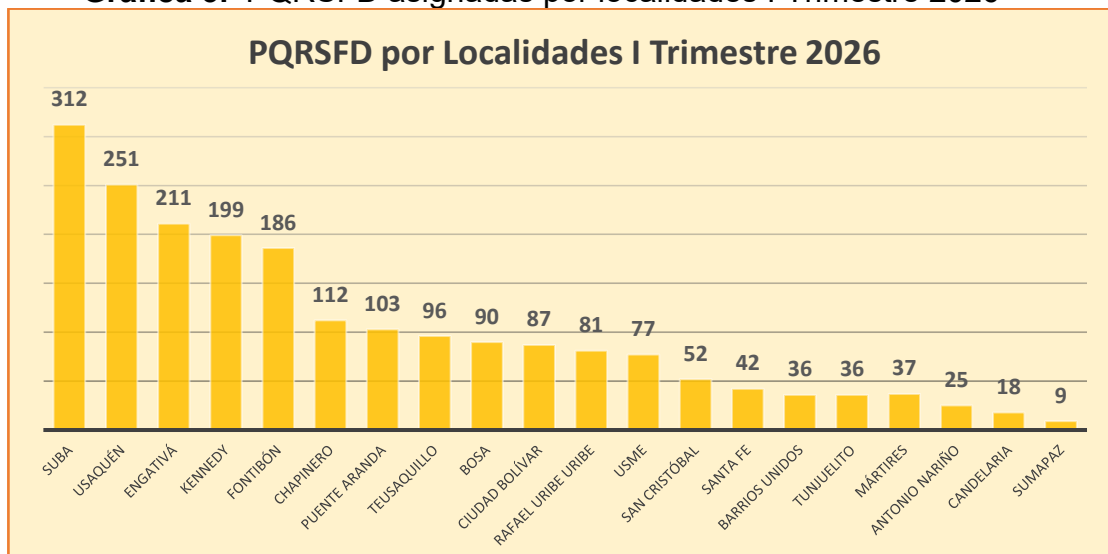
La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el primer trimestre fueron Suba con 312, Usaquén con 251, Engativá con 211, Kennedy con 199 y Fontibón con 186 cada una respectivamente (ver gráfica 3).

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Gráfica 3. PQRsFD asignadas por localidades I Trimestre 2026


Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

10. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la UAERMV, éstas fueron asignadas por competencia a las dependencias (ver tabla 7).

Tabla 7. Asignación de peticiones por dependencia I Trimestre 2026

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1226	54%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	480	21%
100 - Dirección General	152	7%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	102	5%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	98	4%
113 - Talento Humano	75	3%
140 - Oficina Jurídica	49	2%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	31	1%
115 - Gerencia de Contratación	25	1%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	7	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	6	0%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	5	0%
131 - Gerencia de Producción	3	0%
103 - Comunicaciones	3	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	2	0%
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0%
TOTAL	2265	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/12/2025

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

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el primer trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1.226**, seguida por la Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación con **480**, en tercer lugar, Dirección General con **152** y, en cuarto lugar, Subdirección de Intervención de la Infraestructura con **102**.

11. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que **12,150** peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 95% del total de los requerimientos, el 4% fueron resueltos extemporáneamente con 87 peticiones y el 1% se encuentra pendiente de respuesta y dentro de los términos de ley con 79 peticiones (ver tabla 8).

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 95%	NO CUMPLE 4%	PENDIENTE DE RESPUESTA 1%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1175	32	19	1226
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	478	2	0	480
100 - Dirección General	119	31	2	152
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	98	4	0	102
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	89	3	6	98
113 - Talento Humano	72	3	0	75
140 - Oficina Jurídica	49	0	0	49
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	26	5	0	31
115 - Gerencia de Contratación	22	2	1	25
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	6	1	0	7
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	6	0	0	6
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	2	3	0	5
131 - Gerencia de Producción	2	1	0	3
103 - Comunicaciones	3	0	0	3
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	2	0	0	2
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
TOTAL	2150	87	28	2265

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/04/2026

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

12. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2024 A 2026

Gráfica 4. Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2024 – 2026



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/04/2026

La gráfica muestra la tendencia del principio de oportunidad en las respuestas para el primer trimestre de los años 2024, 2025 y 2026. A continuación, se detalla el análisis de los datos:

1. Comportamiento de la Demanda (Solicitudes Recibidas)

Se observa un crecimiento sostenido y significativo en el volumen de solicitudes recibidas durante el primer trimestre de cada año:

- **2024 vs. 2025:** El volumen aumentó un **6.7%** (de 1,721 a 1,837).
- **2025 vs. 2026:** Se registra un incremento mucho más pronunciado del **23.3%** (de 1,837 a 2,265).
- **Tendencia:** Hay una presión operativa creciente sobre la entidad, con un aumento total del **31.6%** en la demanda comparando el inicio de 2024 contra el de 2026.

2. Capacidad de Respuesta (Resueltos Oportunamente)

La entidad ha logrado mantener un alto estándar de respuesta a pesar del aumento en la carga de trabajo:

- En el **I Trimestre de 2026**, se alcanzó el mayor número de soluciones efectivas con **2,150** casos resueltos a tiempo.
- Entre 2025 y 2026, la capacidad de respuesta oportuna creció en un **28.1%**, superando el ritmo de crecimiento de la recepción de solicitudes del mismo periodo.

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. Índice de Oportunidad (Porcentaje de Eficacia)

Este indicador mide qué tan bien se está cumpliendo con los términos legales o institucionales:

- **I Trim 2024 (97%):** Fue el punto de mayor eficiencia porcentual, aunque con el volumen de carga más bajo.
- **I Trim 2025 (91%):** Se observa una caída de 6 puntos porcentuales. Esto sugiere que el incremento inicial de solicitudes pudo haber afectado la agilidad de los procesos internos.
- **I Trim 2026 (95%):** Existe una **recuperación notable**. A pesar de recibir la cifra récord de 2,265 solicitudes, la entidad logró subir su efectividad al 95%.

13. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

Para este período, se evidencia la capacidad de gestión de la UAERMV, a partir de los días que la entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad (ver tabla 9).

Tabla 9. Días promedio de respuesta por tipo de petición, Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	11
SUGERENCIA	15	12
FELICITACIONES	15	4
RECLAMOS	15	14
QUEJA	15	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	8
SOLICITUD COPIA	10	8
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	6
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	7
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	5
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	5

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/04/2026

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

14. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a las respuestas con corte a 15 de abril de 2026, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones I Trimestre 2026

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	2150	95%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	28	1%
Con acuse de recibo extemporáneo	68	3%
Respondida fuera de términos	19	1%
Vencida y sin respuesta	0	0%
TOTAL	2265	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/04/2026

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre, se evidencia que **2.150** peticiones corresponden al 95% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **28** es decir el 1% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **68** requerimientos, es decir el 3% presentan acuse de recibo extemporáneo y **19** requerimientos, es decir el 1% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

15. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **2.265** peticiones que ingresaron durante el primer trimestre, **2.150** ya tienen respuesta, **25** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **1** petición entre autoridades se encuentra en trámite y dentro de términos, **2** peticiones del Concejo se encuentran en trámite y dentro de términos, **68** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación, Dirección General, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Talento Humano, Gerencia de Infraestructura Rural, Gerencia de Contratación y Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad, **19** peticiones están respondidas fuera de términos por parte de la Subdirección de Planificación y Conservación, Dirección General, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Gerencia de Infraestructura Rural, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico y Gerencia de Producción (ver tabla 11).

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 11. Estado de las peticiones por dependencia

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones Revisión con corte a 15/04/2026
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	32	19	1175	1226	54%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Tres (3) Peticiones de Interés General, Rad. 20261120009602, 20261120010662, 20261120011122. PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Diecinueve (19) Peticiones de Interés General, Rad: 20261120000512, 20261120001402, 20261120005262, 20261120007232, 20261120008362, 20261120009462, 20261120010472, 20261120012792, 20261120012942, 20261120014252, 20261120016052, 20261120026862, 20261120027172, 20261120033782, 20261120038722, 20261120039942, 20261120039972, 20261120041132, 20261120041632. 2) Tres (3) Peticiones de solicitud de Información, Rad. 20261120034312, 20261120036252, 20261120047682. 3) Siete (7) Peticiones entre autoridades, Rad. 20261120000302, 20261120001272, 20261120014502, 20261120015892, 20261120030792, 20261120041512, 20261120048842.
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	2	0	478	480	21%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Una (1) Petición de Interés General, Rad: 20261120019212. 2) Una (1) Petición entre autoridades, Rad.
100 - Dirección General	31	2	119	152	7%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Una (1) Petición entre Autoridades, Rad. 20261120010232. 2) Seis (6) Peticiones del Concejo, Rad. 20261120004502, 20261120008372, 20261120027762, 20261120027812, 20261120028712, 20261120028742. PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Tres (3) Peticiones entre Autoridades, Rad: 20261120002472, 20261120017722, 20261120024602. 2) Dos (2) Peticiones del Congreso, Rad. 20261120020372, 20261120033222. 3) Doce (12) Peticiones del Concejo, Rad. 20261120001652, 20261120001692, 20261120018582, 20261120021422, 20261120021642, 20261120021832, 20261120023042, 20261120030052, 20261120035152, 20261120035872, 20261120038292, 20261120039852.
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	4	0	98	102	5%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Una (1) Petición de Interés General, Rad. 20261120010952 2) Una (1) Petición entre Autoridades, Rad. 20261120005692 PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Una (1) Petición de Interés General, Rad. 20261120027462. 2) Una (1) Petición entre Autoridades, Rad. 20261120036302
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	3	6	89	98	4%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Un (1) Reclamo, Rad: 20261120008382 2) Una (1) Petición de Interés General, Rad. 20261120032342 3) Una (1) Petición entre Autoridades, Rad. 20261120028622
113 - Talento Humano	3	0	72	75	3%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Dos (2) Peticiones de Interés Particular, Rad: 20261120003122, 20261120036562. 2) Una (1) Petición de Información, Rad. 20261120036852

**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

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones Revisión con corte a 15/04/2026
140 - Oficina Jurídica	0	0	49	49	2%	
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	5	0	26	31	1%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Tres (3) Peticiones entre Autoridades, Rad. 20261120019502, 20261120044952, 20261120050442. PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Dos (2) Peticiones entre Autoridades, Rad. 20261120029712, 20261120034532
115 - Gerencia de Contratación	2	1	22	25	1%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Dos (2) Peticiones de Interés Particular, Rad. 20261120002212, 20261120022822
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	1	0	6	7	0%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Una (1) Petición de Interés General, Rad. 20261120040552
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	6	6	0%	
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	3	0	2	5	0%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Tres (3) Peticiones entre Autoridades, Rad. 20261120019802, 20261120042582, 20261120047462.
131 - Gerencia de Producción	2	0	1	3	0%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Una (1) Petición entre Autoridades, Rad. 20261120049142.
103 - Comunicaciones	0	0	3	3	0%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	0	2	2	0%	
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	1	1	0%	
Total	87	28	2150	2265	100%	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 15/04/2026

16. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el primer trimestre de 2026, la entidad recibió un total de **75** solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, sin evidenciarse que se haya negado la información; todas estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran respondidas (ver gráfica 5).

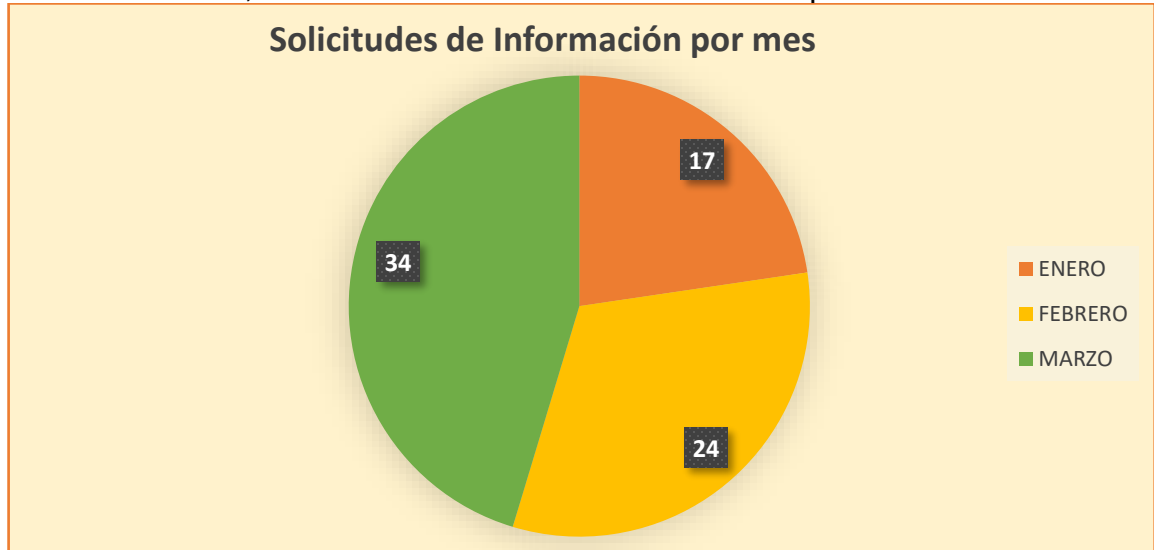
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

Gráfica 5. Total, solicitudes de acceso a la información por mes I Trimestre 2026



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

16.1 Temas solicitudes acceso información: Se presenta la distribución de las solicitudes de información, de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el primer trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información sobre inicio de obras con un 34%, seguido por la Información técnica de Obras con un 22% y, en tercer lugar, la Gestión del Talento Humano con un 16% (ver tabla 12).

Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información I Trimestre 2026

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	24	32%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	22	29%
INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS	21	28%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	9%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 31/03/2026

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

17. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **2,265** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta oportuna **2.150** y de manera extemporánea 87, lo que refleja una oportunidad en las respuestas del 95%.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 2.265 peticiones y durante el cuarto trimestre de 2025 2.038 peticiones, aumentando la cifra en 227 con respecto al trimestre anterior.
- ✓ De las 2.265 peticiones que ingresaron en el primer trimestre, la dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1.175, lo que representa el 52% del total de peticiones con respuesta en el período de análisis, seguido por la Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación con 478, que corresponde a un 21%. Acorde a lo anterior se puede evidenciar que estas dos dependencias respondieron el 73% de las peticiones gestionadas en la entidad.
- ✓ Se registraron un total de 1.920 peticiones correspondientes a las tipologías de Derecho de Petición de Interés General y Petición entre Autoridades, representando el 85% del total de peticiones recibidas en el primer trimestre.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días Ley 1755 de 2015 y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Durante el primer trimestre de 2025 se realizó una jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

18. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos, tomar acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad, teniendo en cuenta lo establecido en Resolución 1048 de 2023 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad; ya que para este trimestre ocho (8) dependencias las gestionaron fuera de los términos, de las cuales treinta y dos (32) corresponden a peticiones entre autoridades, treinta y uno (31) a Peticiones del Concejo, trece (13) a Peticiones de

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

Interés General, cinco (5) a peticiones del Congreso, cuatro (4) a peticiones de información, tres (3) a peticiones de interés particular, y una (1) a solicitud de copia y reclamos cada una respectivamente.

✓ Se recomienda a todas las dependencias tener en cuenta lo establecido en el Memorando No. 20261180104733, mediante el cual se definen los lineamientos para el ajuste de los tiempos internos en la atención y respuesta de las PQRSFD. Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos, optimizar la gestión institucional y asegurar una atención oportuna, eficiente y de calidad a los ciudadanos. El cumplimiento de estos lineamientos es fundamental para mejorar los niveles de respuesta y contribuir al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la entidad.

✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana, Gerencia de Infraestructura Rural, Subdirección de Planificación y Conservación, y Subdirección de intervención de la infraestructura revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectación a malla vial por ejecución de obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones, e inconformidad por trabajos en horario nocturno; con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes dirigidas a optimizar la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.

✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).

✓ Se recomienda a las dependencias acoger de manera proactiva los correos de alerta preventiva remitidos por el componente de Servicio a la Ciudadanía, dirigidos a las áreas responsables de emitir respuesta, con el fin de prevenir el vencimiento de términos en la atención de las peticiones.

✓ Se solicita a las dependencias abstenerse de remitir las respuestas a las peticiones a través de correos electrónicos personales o institucionales. En su lugar, se debe hacer uso del correo de correspondencia para la notificación del acuse de recibo mediante el servicio 472. En caso de que, por omisión o error, la respuesta sea enviada desde un correo diferente, se deberá adjuntar en Orfeo la respectiva evidencia de envío, con el fin de garantizar la trazabilidad del trámite.

✓ Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial

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

cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

✓ Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRP-FM-003-V1, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención a la Ciudadanía.

✓ Se recomienda tener presente que cuando se trate de una petición que no sea competencia de la UAERMV y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario.

✓ Continuar con la articulación interna entre los enlaces de las dependencias y el componente de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente las peticiones.

✓ A continuación, se relacionan los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Tabla 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia por posibles actos de corrupción	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Fuente: Ley 1755 de 2015

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

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

Tabla 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Peticiones entre Autoridades	Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
Solicitud de informes por los concejales	Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los Congresistas	Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitudes de Organismos de Control	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 1 https://www.umv.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001_V1_Procedimiento_Gestion_de_Requerimientos_PQRSFD.xls y la Resolución 1048 de 2023 *“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- 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