

2026

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS PRIMER TRIMESTRE



Oficina Asesora de Planeación

Edgar Alonso Forero Castro
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jairo Adriano Arteaga Velásquez
Profesional Universitario OAP

**UNIDAD ADMINISTRATIVA
ESPECIAL DE
REHABILITACION Y
MANTENIMIENTO VIAL**

Tabla de contenido

Listado de tablas	3
Introducción	4
Objetivo	4
Metodología.....	5
Comportamiento de los Indicadores de Gestión por procesos de la UMV	5
Indicadores por proceso	6
Indicadores en rango de gestión mejorable	9
Conclusiones	12

Listado de tablas

Tabla 1. Indicadores por proceso	Error! Bookmark not defined.
Tabla 2. Indicadores de proceso con rango de gestión mejorable y deficiente.	11
Tabla 3. Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 10 días hábiles.....	12
Tabla 4. Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles	12
Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento de entregas de mezclas autorizadas	123
Tabla 6. Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos	Error! Bookmark not defined.
Tabla 7. Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV.....	15
Tabla 8. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia	15
Tabla 9. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Reserva.....	15
Tabla 10. Finalización de los Trámites en el SGDEA - Aplicativo Orfeo.....	Error! Bookmark not defined.

Introducción

En cumplimiento al seguimiento trimestral realizado por la Oficina Asesora de Planeación a los indicadores de gestión por procesos, se presenta el resultado correspondiente al primer trimestre de 2026, del análisis de estos, así como de las acciones pertinentes implementadas, en coherencia con los resultados arrojados en las retroalimentaciones realizadas con los enlaces de los procesos.

OBJETIVO




Determinar el análisis y cumplimiento de las diferentes actividades y acciones establecidas por cada uno de los procesos, e identificar las causas o impedimentos que se puedan presentar para lograr el cumplimiento de sus objetivos, esto con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora, para una adecuada toma de decisiones.

Metodología

El seguimiento a la gestión de la UAERMV, se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores establecidos por cada proceso que hace parte del Sistema Integrado de Gestión, estos indicadores son reportados de acuerdo con su periodicidad y conforme a lo definido en el documento DES-PR-003 Procedimiento gestión y seguimiento de indicadores.

Dicha información permite determinar el porcentaje de avance o cumplimiento, el resultado acumulado y el total de la ejecución correspondiente a la vigencia, con respecto a lo programado por los responsables de cada indicador.

Los intervalos de calificación de cumplimiento establecidos, según su ejecución son los siguientes:

Rango de gestión apropiado:	
Rango de gestión mejorable:	
Rango de gestión deficiente:	

Esta metodología permite dirigir esfuerzos a la toma de decisiones, dado que cuenta con información general y detallada de cada proceso, aportando a la entidad un panorama óptimo para el logro de las metas y la consecución de objetivos tales como:

- ✓ Identificar problemas y oportunidades.
- ✓ Diagnosticar problemas.
- ✓ Entender procesos.
- ✓ Definir responsabilidades.
- ✓ Mejorar el control de la entidad.
- ✓ Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- ✓ Medir comportamientos.
- ✓ Facilitar la delegación en las personas.
- ✓ Integrar la compensación con la actuación.
- ✓ Comunicar las metas.

Comportamiento de los Indicadores de Gestión por procesos de la UMV

Actualmente, el análisis de los indicadores de gestión por procesos se hace con base en el mapa de procesos de la entidad, este cuenta con veinte (20) procesos y cincuenta y dos (52) indicadores registrados.

La Unidad cuenta con un enfoque por procesos que permite articular la gestión de los procesos buscando la satisfacción de las partes interesadas, mediante la prestación de

los productos y servicios dispuestos por la entidad. La interacción de los procesos se presenta en el siguiente mapa:

Ilustración 1. Mapa de procesos UAERMV



Fuente: UAERMV – 2023.

Con corte a 31 de marzo del 2026, se presenta el seguimiento la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial a través de una matriz de indicadores la cual, para este corte, está constituida por 52 ítems, de los cuales 12 no se tendrán en cuenta su medición ya que estos reportan su seguimiento semestral o anualmente, los demás, 40 indicadores, darán cuenta del comportamiento de los procesos y el logro de los objetivos de estos.

Indicadores por proceso

Tabla 1. Indicadores por proceso.

ÍTEM	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VARIABLE 1 (Ejecutado)	VARIABLE 2 (Programado)	RESULTADO TRIM I	EQUIVALE EN PORCENTAJE (Por OAP)	ACUMULADO 2026 (En porcentaje)	OBSERVACIONES
1	DES-IND-001	Productos de direccionamiento o estratégico cumplidos	Porcentaje	Trimestral	9	9	100%	100%	25,0%	
2	COM-IND-001	Percepción de los contenidos publicados en canales de comunicación de la entidad	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
3	SRPI-IND-001	Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 10 días hábiles	Porcentaje	Trimestral	1	63	2%	98,0%	24,5%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la desatención fue de un 2%, para la adecuada medición promedio general se tomará el porcentaje de la atención que fue del 98%, correspondiente al 24,5% acumulado.

4	SRPI-IND-002	Tiempo promedio de espera para la atención en el chat virtual	Minutos	Trimestral	3:01	140	1:18	100%	25,0%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio de espera para ser atendido en el chat fue de 1 min, 18 seg, inferior al tiempo aceptable de 3,00 min, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100%, correspondiente al 25% acumulado.
5	SRPI-IND-003	Tiempo promedio de atención chat virtual	Minutos	Trimestral	18:35	140	7:58	100%	25,0%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio de atención en el chat fue de 7min, 58 seg, inferior al tiempo aceptable de 15,00 min, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100%, correspondiente al 25% acumulado.
6	SRPI-IND-004	Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles	Porcentaje	Trimestral	18	1436	1%	99%	24,7%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la desatención que fue de un 1%, para la adecuada medición promedio general se tomará el porcentaje de la atención que fue del 99%, correspondiente al 24,7% acumulado.
7	EGTI-IND-001	Cumplir con la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Porcentaje	Trimestral	4	4	100%	100%	25,0%	
8	EGTI-IND-003	Cumplimiento en la atención de los requerimientos e incidencias reportados a través de mesa de ayuda	Porcentaje	Trimestral	4150	4794	86,57%	86,57%	21,60%	
9	EGTI-IND-004	Disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica Institucional	Porcentaje	Trimestral	42000	43200	97,0%	97,00%	24,25%	
10	PCI-IND-001	Priorización de malla vial local, intermedia y rural de Bogotá	Porcentaje	Trimestral	80	80	100%	100%	25%	
11	PCI-IND-002	Priorización del espacio público de Bogotá	Porcentaje	Trimestral	6412,74	6407,0	100,1%	100%	25%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta de la priorización para este trimestre es de 6407 m2, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% acumulado.
12	PCI-IND-004	Priorización de la cicloinfraestructura de Bogotá	Porcentaje	Trimestral	4,76	4,9	97,10%	97,10%	24,3%	

13	PCI-IND-007	Diagnósticos realizados	Porcentaje	Trimestral	9105	8690	104,8%	100%	25%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta de los diagnósticos para este trimestre es de 8.690 Kmts lineales, de acuerdo con la medición de este período se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% acumulado.
14	GLAB-IND-001	Seguimiento a las solicitudes de los ensayos	Porcentaje	Trimestral	6.935	6.935	100%	100%	25%	
15	GLAB-IND-002	Verificación de la calidad de los servicios de ensayos del laboratorio	Porcentaje	Trimestral	2538	2.540	99,9%	99,9%	24,97%	
16	GLAB-IND-005	Seguimiento a la entrega oportuna de informes de ensayo	Porcentaje	Trimestral	2.206	2.206	100%	100%	25%	
17	PRO-IND-001	Porcentaje de cumplimiento de entregas de mezclas autorizadas	Porcentaje	Trimestral	82,3%	98,1%	83,9%	83,9%	20,97%	
18	PRO-IND-002	Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos.	Porcentaje	Trimestral	1381	1876	73,6%	73,6%	18,4%	
19	LMME-IND-001	Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV	Porcentaje	Trimestral	79,2%	100,0%	79,2%	79,2%	19,8%	
20	LMME-IND-002	Porcentaje de cumplimiento de entregas de vehículos, maquinaria y equipos de la UMV	Porcentaje	Trimestral	135	141	95,7%	95,7%	23,92%	
21	INFRA-IND-001	Cumplimiento de metas de intervención de VIAS	Porcentaje	Trimestral	49,38	49,5	99,8%	99,8%	24,93%	
22	INFRA-IND-003	Nivel promedio de satisfacción (beneficiarios directos)	Calificación promedio	Trimestral	1.806	395	4,57	91,4%	22,85%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la calificación promedio del nivel de satisfacción fue de 4,57, siendo la máxima calificación 5,0, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 91,4%.
23	INFRA-IND-004	Cumplimiento de metas de ciclorutas	Porcentaje	Trimestral	1,36	1,36	100%	100%	25%	
24	INFRA-IND-005	cumplimiento de metas de espacio público	Porcentaje	Trimestral	6.638	6.615	100,3%	100%	25%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta de cumplimiento para este trimestre es de 6615 m2, de acuerdo con la medición de este período se cumplió con la meta observándose que fue un poco superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre.

25	DMIC-IND-001	Seguimiento a los proyectos de innovación	Porcentaje	Trimestral	10	10	100%	100%	25%	
26	GJUR-IND-001	Sentencias falladas a favor de la entidad	Porcentaje	Trimestral	12	12	100%	100%	25%	
27	GJUR-IND-002	Prejudiciales estudiadas en el comité de conciliación.	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
28	GJUR-IND-003	Cumplimiento en los tiempos de respuesta a solicitudes de conceptos jurídicos	Porcentaje	Trimestral	0	0	0%	0%	0%	Durante este trimestre no se recibieron solicitudes de conceptos, por parte de otras dependencias de la Entidad-
29	GEFI-IND-003	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - PAC vigencia	Porcentaje	Trimestral	\$ 21.305.751.026	\$ 28.593.456.627	74,5%	74,51%	18,6%	
30	GEFI-IND-007	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - PAC reserva	Porcentaje	Trimestral	\$ 35.683.699.678	\$ 46.149.249.684	77,3%	77,32%	19,3%	
31	GREF-IND-001	Tiempo promedio de solicitudes atendidas de bienes de consumo	Días Hábiles	Trimestral	64	4233	0,015	99,92%	24,93%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio de solicitudes atendidas fue de 0,015 días, siendo el tiempo más apropiado el de 0,01 días y el más deficiente es 7 días, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 99,92%.
32	GAM-IND-001	Aprovechamiento de residuos generados en la entidad	Porcentaje	Trimestral	10218,9	12192,9	83,81%	83,81%	20,95%	
33	GAM-IND-002	Eficiencia en el consumo de agua-otras unidades de trabajo	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
34	GAM-IND-003	Eficiencia en el consumo de energía - otras unidades de trabajo	Kw/PK	Trimestral	410,72	293,51	29,0%	100%	25%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta es la reducción del consumo en un 1%, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% acumulado.
35	GAM-IND-004	Contratos suscritos mediante proceso de selección con cláusulas de sostenibilidad	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
36	GAM-IND-005	Eficiencia en el consumo de agua - sede administrativa	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
37	GAM-IND-006	Eficiencia en el consumo de energía - sede administrativa	Kw/PK	Trimestral	23,2	14,95	36,0%	100%	25%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta es la reducción del consumo en un 1%, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de

										cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% acumulado.
38	GCON-IND-001	Contratos o convenios liquidados por mutuo acuerdo	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
39	GCON-IND-002	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Porcentaje	Trimestral	375	375	100%	100%	25%	
40	GDOC-IND-001	Finalización de los trámites en el SGDEA - aplicativo ORFEO	Porcentaje	Trimestral	17211	21327	81%	81%	20,25%	
41	GDOC-IND-002	Atención de consultas del archivo central y de gestión	Días	Trimestral	13	12	1,08	98,4%	24,6%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio en la atención de consultas fue de 1,08 días, siendo el tiempo más apropiado el de 1,0 días y el más deficiente es 6 días, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 98,4%.
42	GDOC-IND-003	Cumplimiento de los trámites en el SGDEA - aplicativo ORFEO	Porcentaje	Trimestral	52	21327	0,24%	99,76%	24,76%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del no cumplimiento que fue de un 0,24%, para la adecuada medición promedio general se tomará el porcentaje de cumplimiento que fue del 99,76%, correspondiente al 24,76% acumulado.
43	GTHU-IND-003	Cumplimiento plan estratégico de talento humano - PETH	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
44	GTHU-IND-004	Seguimiento evaluación del desempeño y evaluación de la gestión de empleados públicos - E.P. - UAERMV	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
45	GTHU-IND-010	Nivel de satisfacción plan formación y capacitación - PIFC.	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
46	GTHU-IND-011	Nivel de satisfacción plan anual de estímulos e incentivos.	Porcentaje	Semestral	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición semestral.
47	GTHU-IND-012	Impacto actividades del Plan Institucional de Capacitación - PIC	Porcentaje	Anual	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición anual.
48	CODI-IND-001	Cumplimiento de los términos procesales	Porcentaje	Trimestral	60	60	100%	100%	25%	
49	CEI-IND-001	Cumplimiento del plan anual de auditorías	Porcentaje	Trimestral	31	31	100%	100%	25%	
50	SMCT-IND-001	Monitoreo a los informes de ensayos	Porcentaje	Trimestral	433	433	100%	100%	25%	

51	SMCT-IND-002	Seguimiento a la calidad técnica	Porcentaje	Trimestral	8	8	100%	100%	25%	
52	SMCT-IND-003	Seguimiento a intervenciones ejecutadas	Porcentaje	Trimestral	307	307	100%	100%	25%	
TOTAL, PROMEDIO TRIMESTRE I								95,40%	23,84%	

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026– UAERMV.

Dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “DES-PR-003-V1 Procedimiento Gestión y Seguimiento de Indicadores” en su numeral 8, se realizarán observaciones a los indicadores que se ubiquen en rangos de gestión mejorable y deficiente.

Rangos de gestión: Apropiado Mejorable Deficiente

Tabla 2. Indicadores de proceso con rango de gestión mejorable y deficiente.

ÍTEM	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE 1 (Ejecutado)	VARIABLE 2 (Programado)	RESULTADO TRIM I	EQUIVALENCIA EN PORCENTAJE (Por OAP)	ACUMULADO 2026 (En porcentaje)
3	SRPI-IND-001	Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 10 días hábiles	1	63	2%	98,0%	24,5%
6	SRPI-IND-004	Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles	18	1436	1%	99%	24,7%
17	PRO-IND-001	Porcentaje de cumplimiento de entregas de mezclas autorizadas	82,3%	98,1%	83,9%	83,9%	20,97%
18	PRO-IND-002	Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos.	1381	1876	73,6%	73,6%	18,4%
19	LMME-IND-001	Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV	79,2%	100,0%	79,2%	79,2%	19,8%
29	GEFI-IND-003	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - PAC vigencia	\$ 21.305.751.026	\$ 28.593.456.627	74,5%	74,51%	18,6%
30	GEFI-IND-007	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - PAC reserva	\$ 35.683.699.678	\$ 46.149.249.684	77,3%	77,32%	19,3%
40	GDOC-IND-001	Finalización de los trámites en el SGDEA - aplicativo ORFEO	17211	21327	81%	81%	20,25%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV.

INDICADORES EN RANGO DE GESTIÓN MEJORABLE

SRPI-IND-001 Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 10 días hábiles.

Tabla 3. Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 10 días hábiles

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	N. de peticiones con término de respuesta de 10 días hábiles respondidas fuera de términos	No. de PQRSFD con término de respuesta de 10 días hábiles en el periodo	RESULTADO TRIM I
1er trimestre	1	63	2%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Se identificó una (1) petición fuera de término en el trimestre lo que permite evidenciar que el indicador se encuentra en el rango de mejorable con un 2% para las PQRSFD con términos de 10 días hábiles.

Por parte del proceso se indica que se realizó revisión con corte a 01/04/2026 encontrando que esta petición ya se encuentra Respondida, pero presenta acuse de recibo extemporáneo bajo el siguiente radicado: 20261120036852. Que durante el periodo la dependencia de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a través de los correos de alerta preventiva para evitar el vencimiento de estas peticiones.

Desde la OAP se recomienda dar aplicabilidad a los lineamientos establecidos mediante Memorando de Radicado: 20261180104733, de fecha 27-03-2026, de Asunto: Lineamientos para el ajuste de tiempos internos en las respuestas a las PQRSFD. El cual indica que:

“... con el fin de propender por la mejora continua en el procedimiento de atención de las solicitudes y con ello mejorar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio prestado. En este contexto, se hace necesaria la adopción de ajustes internos que permitan mitigar los riesgos de incumplimiento y garantizar una gestión más ágil, coherente y transparente.

A partir de la fecha de expedición del presente oficio, todas las dependencias de la entidad deberán acoger los siguientes tiempos internos para la gestión y respuesta de las solicitudes ciudadanas:

(...)

2. Solitud de acceso a la información, solicitud de copias, petición entre autoridades y solicitud de informes por los concejales:

- *Término legal: 10 días hábiles.*
- *Nuevo plazo interno: 8 días hábiles para emitir respuesta.”*

SRPI-IND-004 Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles.

Tabla 4. Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	N. de peticiones con término de respuesta de 15 días hábiles respondidas fuera de términos	No. de PQRSFD con término de respuesta de 15 días hábiles en el periodo	RESULTADO
1er trimestre	18	1436	1%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Se identificó 18 peticiones fuera de término en el trimestre lo que permite evidenciar que el indicador se encuentra en el rango mejorable con un 1% para las PQRSFD con términos de respuesta de 15 días hábiles.

Por parte del proceso se indica que se realizó revisión con corte a 01/04/2026 encontrando que estas 18 peticiones ya se encuentran respondidas, de las cuales catorce presentan acuse de recibo extemporáneo bajo los siguientes radicados: 20261120000512, 20261120001402, 20261120002212, 20261120005262, 20261120007232, 20261120008362, 20261120009462, 20261120012792, 20261120012942, 20261120022822, 20261120026862, 20261120027172, 20261120027462, 20261120032342, y cuatro se encuentran respondidas fuera de términos bajo el radicado: 20261120009602, 20261120010662, 20261120010952, 20261120011122. Que durante el período la dependencia de Servicio a la Ciudadanía durante el período realizó seguimiento a través de los correos de alerta preventiva para evitar el vencimiento de las peticiones.

Desde la OAP se recomienda dar aplicabilidad a los lineamientos establecidos mediante Memorando de Radicado: 20261180104733, de fecha 27-03-2026, de Asunto: Lineamientos para el ajuste de tiempos internos en las respuestas a las PQRSFD. El cual indica que:

“... con el fin de propender por la mejora continua en el procedimiento de atención de las solicitudes y con ello mejorar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio prestado. En este contexto, se hace necesaria la adopción de ajustes internos que permitan mitigar los riesgos de incumplimiento y garantizar una gestión más ágil, coherente y transparente.

A partir de la fecha de expedición del presente oficio, todas las dependencias de la entidad deberán acoger los siguientes tiempos internos para la gestión y respuesta de las solicitudes ciudadanas:

1. Derechos de petición de interés general, particular, queja, reclamo, sugerencia, denuncia por posibles actos de corrupción y felicitación:

- *Término legal: 15 días hábiles.*
- *Nuevo plazo interno: 13 días hábiles para emitir respuesta.”*

PRO-IND-001 Porcentaje de cumplimiento de entregas de mezclas autorizadas.

Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento de entregas de mezclas autorizadas

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	((% cumplimiento mezcla fría + % cumplimiento mezcla caliente (producido y contrato) + % cumplimiento concreto hidráulico) /3)	Porcentaje de cumplimiento esperado	RESULTADO
1er trimestre	82,3%	98,1%	83,9%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 83.9% situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 85%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que, aunque se brindó un cumplimiento satisfactorio para mezcla hidráulica y asfáltica en caliente, un factor determinante y de reiteradas novedades para el despacho de material hace referencia a la baja disponibilidad de vehículos en sede producción para respectivos cumplimientos en las programaciones de fresado estabilizado lo que repercute de manera directa en el cumplimiento global del indicador.

Desde la OAP se recomienda coordinar de manera más eficiente la disponibilidad de los vehículos que se requieren para los respectivos cumplimientos de las programaciones de fresado estabilizado.

PRO-IND-002 Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos.

Tabla 6. Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	(Porcentaje de cumplimiento porcentaje Asfalto + Porcentaje de cumplimiento Granulometría + Porcentaje de cumplimiento asentamiento) / 3	Porcentaje de cumplimiento esperado	RESULTADO
1er trimestre	1381 = 73,6%	1876 = 100%	73,6%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 73.6%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 85%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que, la principal causa del comportamiento del indicador corresponde a la deficiencia de finos en la mezcla, la cual afecta la conformación de la estructura granulométrica dentro de los rangos establecidos. Si bien se presentan algunos desfases en la fracción gruesa, estos son de menor magnitud y no representan una incidencia determinante en el resultado global del indicador.

En consecuencia, el resultado obtenido no compromete de manera integral la calidad del producto, pero sí evidencia la necesidad de fortalecer el control sobre la gradación, lo cual se está realizando, solicitando los ajustes necesarios de la fracción fina que contiene la arena, así como con la inclusión del filler dentro del proceso, con el fin de asegurar el cumplimiento de los rangos especificados.

Desde la OAP se recomienda el fortalecimiento en el control sobre la gradación, así como lo manifiestan desde el proceso.

LMME-IND-001 Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV.

Tabla 7. Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	((Disponibilidad vehículos*0.2)+ (Disponibilidad maquinaria*0.2) + ((Disponibilidad equipos*0.2) + (Disponibilidad de plantas producción*0.4))	Porcentaje Disponibilidad esperada	RESULTADO
1er trimestre	79,2%	100%	79,2%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 79.2%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 90%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Este resultado evidencia una desviación del 11% frente a la meta programada, lo cual requiere una revisión exhaustiva de las variables operativas y administrativas que han venido limitando la ejecución total en cuanto a lo programado.

Desde la OAP se recomienda priorizar las acciones necesarias para asegurar que las metas se ajusten a la capacidad operativa instalada o cuenten con los recursos necesarios para alcanzar el 90% de cumplimiento.

GEFI-IND-003 Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia

Tabla 8. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	PAC EJECUTADO	PAC PROGRAMADO	RESULTADO
1er trimestre	\$ 21.305.751.026	\$ 28.593.456.627	74,5%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 74.5% de la programación del PAC, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable

Por parte del proceso se indica que se tuvo un incremento progresivo en la ejecución en cada uno de los meses que conforman el trimestre, es decir, en enero se logró una ejecución de \$1.615.047.743 pasando en marzo a una aprobación de giros de \$10.441.061.553, que si bien, el comportamiento del indicador no es alto, es entendible ya que históricamente en el primer trimestre del año se presenta una mayor ejecución del presupuesto de reserva, referido a que en este período los esfuerzos de las dependencias se orientan al inicio de la estructuración de los procesos contractuales para la adquisición de los bienes, obras y servicios requeridos para la operación de la Entidad en la vigencia.

El área financiera manifiesta que en esta vigencia se están estableciendo las alertas con la presentación de informes de ejecución del PAC y la fijación de compromisos en reuniones conjuntas de Tesorería con las dependencias que habiendo programado pagos, no los realizaron, con el objeto de informarles las implicaciones que se originan al no haber efectuado estos pagos, resaltando la importancia del cumplimiento de los cronogramas para la radicación de cuentas y de la programación, en especial de los pagos que conformaban el 25,49% de la programación que no fue ejecutada, es decir, los equivalentes

a los \$ 7.287.705.601 que quedaron pendientes por ejecutar del PAC programado en el trimestre.

Desde la OAP se recomienda que la acción de mejora se soporte con actas de reuniones o comités donde se trate el compromiso de mejora en los pagos.

GEFI-IND-007 Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Reserva

Tabla 9. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Reserva

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	PAC EJECUTADO	PAC PROGRAMADO	RESULTADO
1er trimestre	\$ 35.683.699.678	\$ 46.149.249.684	77,3%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 77.3% de la ejecución de lo programado en el PAC de reserva, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que se debe resaltar que en este período se ejecutó el 40% del presupuesto de la reserva para la vigencia, mostrando un comportamiento positivo orientado al cumplimiento de la directriz dada por la alta dirección, respecto a potenciar la ejecución del presupuesto de la reserva en el primer semestre de la vigencia.

El área financiera manifiesta que en esta vigencia se están estableciendo las alertas con la presentación de informes de ejecución del PAC de reserva y la fijación de compromisos en reuniones conjuntas de Tesorería con las dependencias que habiendo programado pagos, no los realizaron, con el objeto de informarles las implicaciones que se originan al no haber efectuado estos pagos, resaltando la importancia del cumplimiento de los cronogramas para la radicación de las cuentas y de su programación, en especial de los pagos que conformaban el 22,68% de la programación que no fue ejecutada, es decir, los equivalentes a los \$ 10.465.550.006 que quedaron pendientes por ejecutar del PAC programado en el trimestre.

Desde la OAP se recomienda que la acción de mejora se soporte con actas de reuniones o comités donde se trate el compromiso de mejora en los pagos.

GDOC-IND-001 Finalización de los Trámites en el SGDEA - Aplicativo Orfeo

Tabla 10. Finalización de los Trámites en el SGDEA - Aplicativo Orfeo

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	EJECUTADO	PROGRAMADO	RESULTADO
1er trimestre	17211	21327	81%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 81%,

situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable

Por parte del proceso se indica que el trámite de finalización de radicados en Orfeo depende de cada usuario. Que, desde el proceso de Gestión Documental, se realiza el seguimiento mensual por dependencias y/o procesos con el objetivo de emitir alertas a los usuarios que tienen mayor número de radicados sin finalizar, así mismo, se presta el acompañamiento focal para lograr el cierre de estos, con el fin de mantener el indicador en niveles óptimos.

La dependencia de Gestión Documental señala que seguirá brindando el acompañamiento y la capacitación necesaria para el buen funcionamiento de la herramienta, así como los reportes mensuales de los radicados sin finalizar que se envían a los usuarios y jefes de dependencias.

Desde la OAP se recomienda reforzar la obligatoriedad del cierre de radicados en Orfeo como parte integral de la gestión de calidad y el cumplimiento de metas institucionales.

CONCLUSIONES

El seguimiento a la ejecución de los cuarenta (40) indicadores presentados para el primer trimestre de 2026, reportan en promedio general un cumplimiento del 95,40%, con un acumulado de cumplimiento para la vigencia del 23,84%, evidenciándose en general un adecuado cumplimiento de los objetivos y actividades de los procesos con que cuenta la UMV.

De los cuarenta (40) indicadores presentados de los 52 indicadores establecidos, y realizando el análisis del primer trimestre de la vigencia 2026, treinta y dos (32) de ellos se ubicaron en un rango de gestión apropiado, lo que equivale al 80,00% de la batería de indicadores, ocho (8) se ubicaron en un rango mejorable equivalente al 20,00% y ninguno se ubicó en un desempeño muy bajo o deficiente.

La Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, realizó las respectivas alertas y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión por procesos, de igual manera realizó retroalimentación con los enlaces de los diferentes procesos, y recomendaciones sugeridas a los procesos que realizaron reporte de indicadores para el primer trimestre de la vigencia 2026.

Los resultados del seguimiento realizado se encuentran en el repositorio Sharepoint de la Oficina Asesora de Planeación, ubicado en carpetas disponibles para cada proceso, a través del siguiente enlace: [Primer trimestre](#) de la carpeta “2026 Reporte de indicadores”, de igual manera, el seguimiento y análisis de los indicadores, se encuentra disponible en el Portal Web de la entidad, módulo de transparencia “INDICADORES DE GESTIÓN”.

De acuerdo con el reporte del FURAG adelantado en el mes de abril de 2026, se requiere que los indicadores establecidos por la UMV cuenten con desagregación poblacional, deben ser aplicables a procesos misionales o de apoyo administrativo donde los respectivos indicadores afecten de manera directa a personas externas o internas de la UMV. Para esto se hace necesario ajustar a una nueva versión el formato de Hoja de Vida de indicadores, incluyéndole la desagregación poblacional que debe llevar.

En acercamientos con la OTI de la entidad, se esta gestionando la implementación de un aplicativo para la realización del seguimiento de los indicadores por procesos de manera digital, generándose así un mayor control y adecuado seguimiento de estos.

Se espera contar con el compromiso de todos los líderes de proceso en lo relacionado con el ajuste del formato indicadores y el posible desarrollo del aplicativo para el seguimiento de la gestión de sus procesos, para esto, es necesario enfatizar el trabajo en equipo que deben liderar los enlaces, con el fin de llevar a cabo la gestión de las actividades relacionadas con la implementación de los cambios en mención interpretándose como acciones de mejora, para que por tardar se empiece a aplicar a partir del segundo semestre de 2026.