

AQUÍ  
SÍ PASA ★  
BOGOTÁ  
MI CIUDAD  
MI CASA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL



## INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS 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	06/04/2026		16

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Diana Marcela Vega	Andrea del Pilar Zambrano Ángela Liliana Malagón	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.....	7
3. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2026.....	7
4. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2026 .....	8
4.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....	9
Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre.....	9
4.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....	10
4.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV? .....	11
4.4 ¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV? ....	12
4.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2026.....	13
V. CONCLUSIONES.....	14
VI. RECOMENDACIONES.....	15

**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

<b>Tabla 1.</b> Porcentaje de satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRs del I trimestre 2026. ....	13
---	----

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

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

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

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



## Índice de graficas

**Gráfica 1.** Total de llamadas realizadas en el seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, I trimestre 2026 ..... 7

**Gráfica 2.** Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre 2026. .... 10

**Gráfica 3.** Nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre 2026. .... 10

**Gráfica 4.** Nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre 2026. .... ¡Error! Marcador no definido.

**Gráfica 5.** Nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre 2026. .... ¡Error! Marcador no definido.

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

El presente informe tiene como propósito dejar constancia del seguimiento telefónico realizado a las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV frente a las solicitudes ciudadanas clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).

Este proceso busca valorar la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida, identificar oportunidades de mejora y asegurar que cada inquietud planteada por los usuarios sea atendida de manera adecuada, clara y oportuna. Para ello, se diseñó una encuesta compuesta por cuatro (4) preguntas clave, orientadas a medir la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas. Cada criterio fue evaluado en una escala de 1 a 5, lo que permitió obtener una percepción cuantitativa y cualitativa del servicio prestado.

El seguimiento telefónico se consolida como una herramienta estratégica para fortalecer el vínculo con la ciudadanía. A través de este canal se refuerza la confianza institucional, se fomenta una comunicación cercana y se garantiza el cumplimiento de los principios de calidad, eficiencia y transparencia en la gestión pública.

Asimismo, este ejercicio se enmarca en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDS, aportando al fortalecimiento del eje “Estado – Ciudadanía”.

El informe que se presenta a continuación recopila las valoraciones, observaciones y sugerencias expresadas por la ciudadanía, con el fin de orientar acciones de mejora continua en los procesos de atención y respuesta a las PQRSFD, promoviendo un servicio cada vez más humano, eficiente y transparente.

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

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

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

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

## 2. OBJETIVO

Presentar y publicar los resultados del seguimiento telefónico realizado a las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV frente a las solicitudes ciudadanas clasificadas como PQRSFD, con el fin de analizar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en la cual podemos identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio, y fortalecer los mecanismos de atención y respuesta institucional. Este informe busca aportar a la mejora continua de los procesos, en coherencia con los lineamientos del MIPG y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

## 3. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2026

El presente informe contiene el análisis de la totalidad de los requerimientos (PQRSFD) de competencia de la Unidad de Mantenimiento Vial, recibidos tanto de la ciudadanía como de otras autoridades, durante el período comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026.

**Gráfica 1.** Total de llamadas realizadas en el seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, I trimestre 2026



**Fuente:** Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas I trimestre 2026

Durante el primer trimestre de 2026 se realizó el seguimiento a las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los canales de PQRSFD, con el fin de conocer directamente la percepción de la ciudadanía sobre la atención brindada por la entidad. En este proceso se efectuaron 262 llamadas telefónicas, todas con resultado efectivo, lo que permitió establecer contacto real con la ciudadanía y validar su experiencia.

La experiencia fue muy positiva. Las personas contactadas participaron con respeto, disposición y apertura, lo que facilitó la recolección de opiniones valiosas para el fortalecimiento del servicio. Más que un ejercicio de verificación, este proceso se convirtió

**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

en un espacio de escucha activa que dejó aprendizajes importantes tanto para la entidad como para la ciudadanía.

En este sentido, se destacan los siguientes aportes:

- ✓ **Mejora continua:** Cada opinión recibida se convierte en una oportunidad para mejorar. La información recolectada permite identificar aspectos a fortalecer en la atención y en los trámites, avanzando hacia un servicio más ágil, cercano y acorde con las necesidades reales de la comunidad.
- ✓ **Transparencia y confianza:** Este tipo de ejercicios refuerza el compromiso institucional con la rendición de cuentas y la gestión responsable. Escuchar a la ciudadanía contribuye a fortalecer la confianza y a consolidar relaciones basadas en el respeto y la claridad.
- ✓ **Diálogo directo:** Las llamadas no solo cumplen una función de seguimiento, sino que también abren un canal de comunicación cercano, promoviendo el diálogo y el acercamiento entre la entidad y la ciudadanía.
- ✓ **Reconocimiento a la participación:** Se agradece el tiempo y la disposición de las personas que atendieron las llamadas, ya que su participación es fundamental para mejorar y seguir construyendo un servicio público de calidad.

Podemos concluir que las 262 llamadas efectivas realizadas durante este periodo representan un insumo clave para seguir fortaleciendo una gestión pública más humana, transparente y orientada a las necesidades de la ciudadanía

#### 4. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2026

La encuesta aplicada durante este periodo tuvo como propósito evaluar la calidad y efectividad de las respuestas brindadas a la ciudadanía, entendiendo que cada interacción es una oportunidad para generar confianza y fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad.

Los resultados obtenidos ofrecen una mirada tanto objetiva como cercana sobre el desempeño institucional. Permiten reconocer las fortalezas que generan satisfacción en la ciudadanía, así como identificar oportunidades de mejora que orientan el ajuste de procesos y el fortalecimiento de un servicio más eficiente y centrado en las personas.

En este contexto, el seguimiento telefónico va más allá de verificar respuestas. Se consolida como un ejercicio de escucha activa que pone en el centro la voz de la ciudadanía y guía la gestión hacia una atención más empática, transparente y acorde con sus necesidades y expectativas.

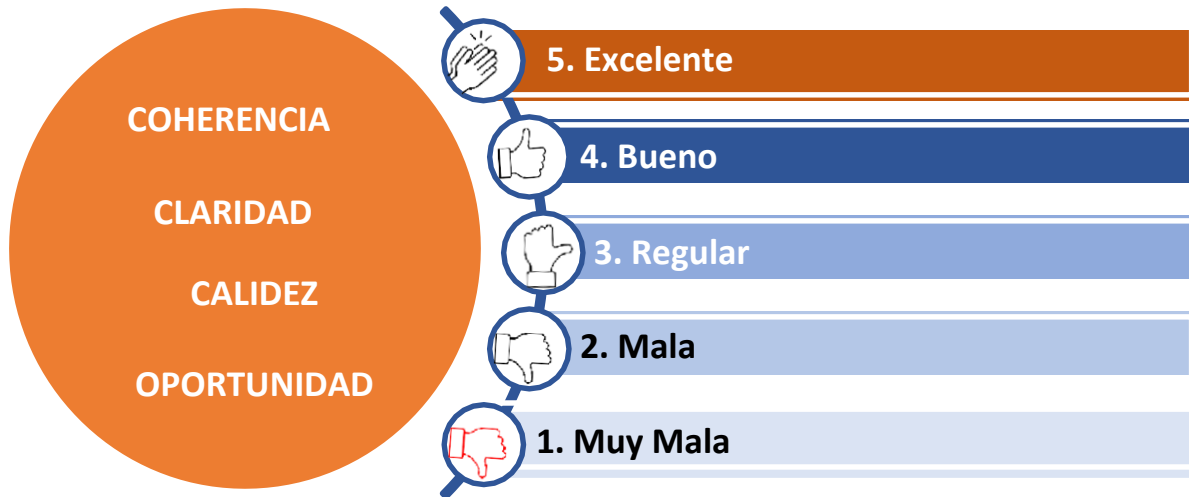
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial  
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

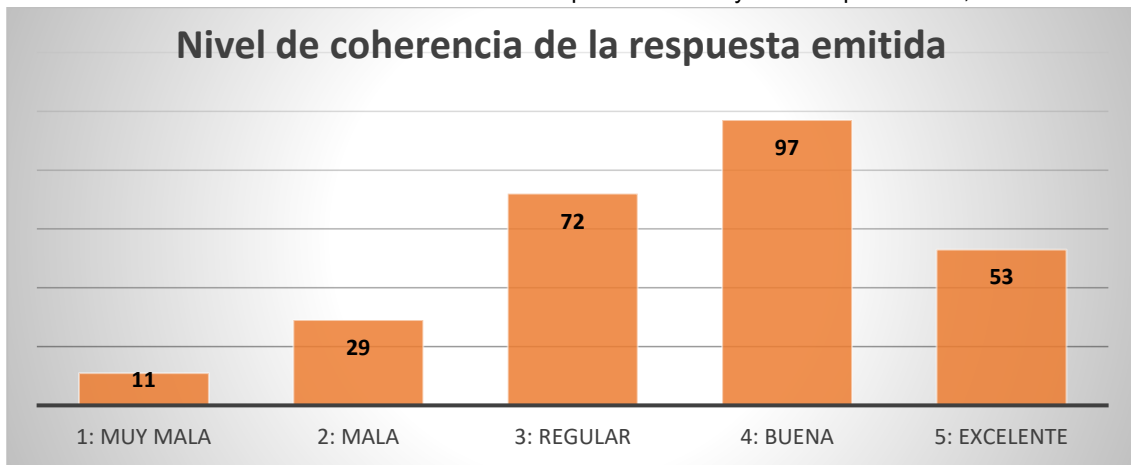
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Para ello, el instrumento de evaluación incluyó cuatro criterios clave: coherencia, claridad, calidez y oportunidad, considerados fundamentales para brindar una comunicación comprensible, cercana y oportuna. La valoración se realizó a través de una escala de 1 a 5, lo que permitió a la ciudadanía expresar de manera clara y directa su percepción frente al servicio recibido.



#### 4.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?

Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas I trimestre 2026

La **coherencia** es un criterio fundamental para evaluar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, ya que permite determinar qué tan alineada está la información entregada

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

con la solicitud realizada por la ciudadanía. En este aspecto, los resultados muestran una percepción en su mayoría positiva.

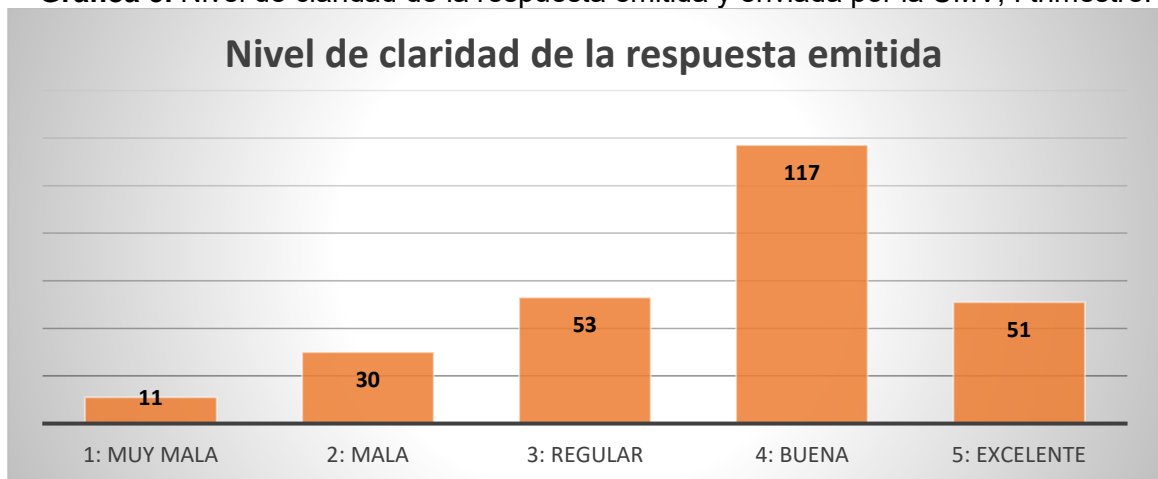
La mayor parte de las personas encuestadas calificó la coherencia de las respuestas como Buena (97) y Excelente (53), lo que evidencia que, en general, las respuestas brindadas sí corresponden de manera adecuada a lo solicitado. Esto refleja una adecuada comprensión de las necesidades ciudadanas y un esfuerzo institucional por ofrecer información pertinente.

Sin embargo, también se presentaron valoraciones en los niveles Regular (72), Mala (29) y Muy mala (11). Aunque estas representan una proporción menor, evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la precisión de la información, la claridad del mensaje y la necesidad de ofrecer respuestas más ajustadas a cada caso particular.

En este sentido, los resultados muestran que la entidad cuenta con un buen desempeño en el criterio de coherencia y una tendencia favorable. No obstante, es importante seguir fortaleciendo los procesos de revisión y estandarización de las respuestas, así como promover una comunicación más clara y personalizada. Esto permitirá reducir las valoraciones negativas y avanzar hacia una atención cada vez más efectiva y centrada en la ciudadanía.

#### 4.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?

**Gráfica 3.** Nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre.



**Fuente:** Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas I trimestre 2026

El nivel de **claridad** en las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV) muestra una percepción ampliamente favorable

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

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

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

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

por parte de la ciudadanía, lo que evidencia avances importantes en la forma en que la información es comunicada y comprendida.

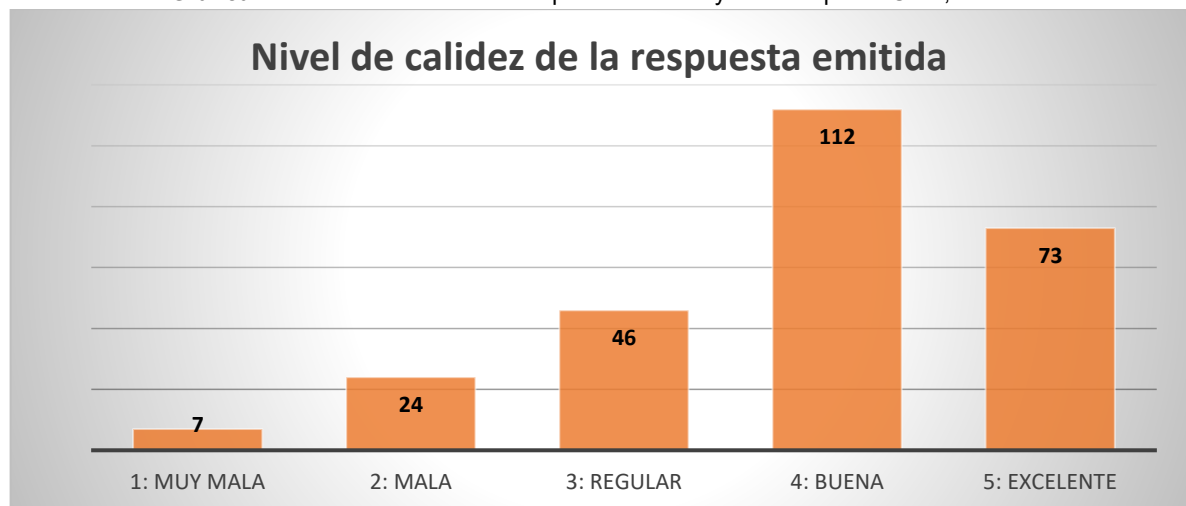
De acuerdo con los resultados, la mayoría de las personas encuestadas calificó la claridad de las respuestas como Buena (117) y Excelente (51). Esto indica que, en general, la entidad utiliza un lenguaje claro, comprensible y acorde con las solicitudes presentadas. Estas valoraciones positivas contribuyen a fortalecer la confianza de la ciudadanía y reflejan una buena aceptación de la gestión institucional.

Sin embargo, también se registraron calificaciones en los niveles Regular (53), Mala (30) y Muy mala (11). Aunque representan una proporción menor, estas valoraciones evidencian oportunidades de mejora, especialmente en aspectos como la precisión del lenguaje, la forma de explicar los trámites y la adecuación de las respuestas a las necesidades específicas de cada ciudadano.

Por lo cual, se puede afirmar que la UMV presenta un desempeño sólido en cuanto a la claridad de sus respuestas, con una tendencia mayoritariamente positiva. No obstante, es importante continuar fortaleciendo el uso de un lenguaje sencillo y estandarizado, que permita reducir las valoraciones menos favorables y consolidar una atención cada vez más cercana, comprensible y centrada en la ciudadanía.

#### 4.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?

**Gráfica 4.** Nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre



**Fuente:** Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas 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 **calidez** es un aspecto clave en la relación entre la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV) y la ciudadanía, ya que refleja la forma en que las personas son atendidas: con respeto, amabilidad y empatía. Un trato cercano y digno no solo mejora la experiencia ciudadana, sino que también fortalece la confianza en la gestión de la entidad.

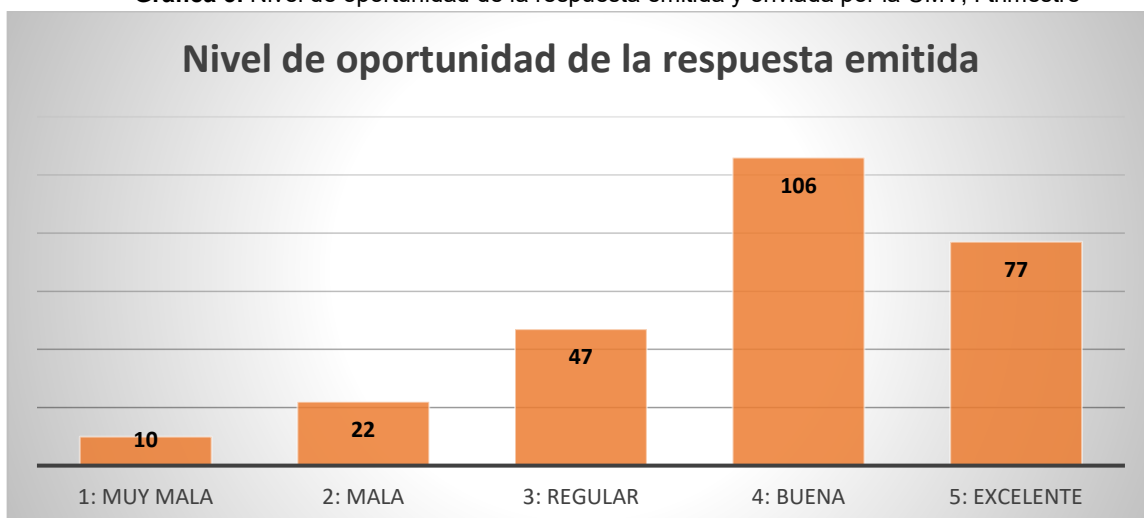
El análisis de las 262 valoraciones muestra una percepción ampliamente positiva en este criterio. La mayoría de las personas encuestadas calificó la calidez de la atención como Buena (112) y Excelente (73), lo que evidencia que el trato recibido es, en general, cordial, respetuoso y atento, generando una experiencia favorable.

Sin embargo, también se registraron calificaciones en los niveles Regular (46), Mala (24) y Muy mala (7). Aunque representan una proporción menor, estas valoraciones evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo aspectos como la comunicación asertiva, el uso de un lenguaje empático y el seguimiento adecuado a los casos que generan inconformidad.

Po lo tanto la UMV presenta un alto nivel de satisfacción en cuanto a la calidez del servicio brindado, consolidando una atención cercana y respetuosa. No obstante, es importante continuar fortaleciendo las habilidades comunicativas del personal y analizar de manera permanente las experiencias con baja calificación. Esto permitirá reducir las percepciones negativas y avanzar hacia una atención cada vez más humana, donde predominen las valoraciones excelentes y la confianza de la ciudadanía.

#### 4.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?

**Gráfica 5.** Nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, I trimestre



**Fuente:** Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas 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 **oportunidad** es un criterio fundamental en la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), ya que refleja la capacidad de la entidad para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas dentro de los tiempos establecidos. Una atención oportuna no solo permite resolver las necesidades de manera efectiva, sino que también fortalece la confianza y la percepción positiva de la ciudadanía.

Del análisis de las 262 valoraciones se evidencia una percepción mayoritariamente favorable. La mayoría de las personas encuestadas calificó la oportunidad de las respuestas como Buena (106) y Excelente (77), lo que indica un adecuado cumplimiento en los tiempos de respuesta y una gestión eficiente en la atención de las solicitudes.

Sin embargo, también se registraron valoraciones en los niveles Regular (47), Mala (22) y Muy mala (10). Aunque representan una proporción menor, estas calificaciones muestran que en algunos casos se presentaron demoras que afectaron la experiencia de la ciudadanía y el cumplimiento de sus expectativas.

En este sentido la UMV presenta un buen desempeño en términos de oportunidad, con una tendencia claramente positiva. No obstante, es importante continuar fortaleciendo los procesos internos, optimizar los mecanismos de seguimiento y priorizar las solicitudes más sensibles. Esto permitirá reducir las percepciones menos favorables y avanzar hacia una atención cada vez más oportuna, eficiente y centrada en la ciudadanía.

#### 4.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2026.

**Tabla 1.** Porcentaje de satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I trimestre 2026.

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Mala-Muy Mala)
COHERENCIA	53	97	72	28	11	57,3%	42,4%
CLARIDAD	51	117	53	30	11	64,1%	35,9%
CALIDEZ	73	112	46	24	7	70,6%	29,4%
OPORTUNIDAD	77	106	47	22	10	69,8%	30,2%
<b>Porcentaje de Satisfacción ciudadana</b>						<b>65,5%</b>	<b>34,4%</b>
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/262 total de las llamadas efectivas							
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/262 total de las llamadas efectivas							

**Fuente:** Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas 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 seguimiento telefónico realizado durante el primer trimestre de 2026 permite evidenciar que, en términos generales, la ciudadanía tiene una percepción favorable frente a las respuestas emitidas por la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). De acuerdo con los resultados obtenidos, el **65,5%** de la ciudadanía manifestó satisfacción, mientras que el 34,4% expresó algún nivel de insatisfacción.

Al analizar los criterios evaluados, se observa que la calidez (70,6%) y la oportunidad (69,8%) se consolidan como las principales fortalezas del proceso. La mayoría de las personas reconoce un trato respetuoso, cercano y amable, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta, aspectos que contribuyen a generar confianza y una experiencia positiva en la atención.

Por su parte, la claridad (64,1%) y la coherencia (57,3%), aunque presentan resultados favorables, evidencian oportunidades de mejora. Algunas valoraciones indican la necesidad de brindar respuestas más precisas, con un lenguaje más sencillo y fácil de entender, especialmente para quienes no están familiarizados con términos técnicos o administrativos.

En conjunto, los resultados muestran que la UMV avanza de manera positiva en la atención a la ciudadanía. Sin embargo, también resaltan la importancia de seguir fortaleciendo la forma en que se construyen y comunican las respuestas, asegurando que sean claras, coherentes y ajustadas a las necesidades de cada persona. Este ejercicio de seguimiento reafirma el compromiso de la entidad con la mejora continua, ya que permite identificar acciones concretas para optimizar los procesos internos, fortalecer las competencias del equipo humano y garantizar una atención cada vez más oportuna, comprensible, respetuosa y centrada en la ciudadanía.

## V. CONCLUSIONES

El seguimiento telefónico realizado durante el I trimestre de 2026 permite concluir que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) avanza de manera positiva en la atención a la ciudadanía, evidenciando un nivel de satisfacción general favorable. La mayoría de las personas encuestadas percibe que las respuestas a sus solicitudes son oportunas, respetuosas y adecuadas, lo que fortalece la confianza en la gestión institucional.

El análisis del seguimiento telefónico a las PQRSFD del primer trimestre de 2026 evidencia que la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) presenta un desempeño general favorable en la atención a la ciudadanía. El nivel de satisfacción alcanzado (65,5%) refleja avances importantes en la calidad del servicio y en la forma en que la entidad responde a las solicitudes.

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

Entre los aspectos más destacados se encuentran la calidez y la oportunidad, que son percibidos positivamente por la mayoría de la ciudadanía. Esto indica que el trato brindado es respetuoso, cercano y que, en gran medida, se cumplen los tiempos de respuesta, fortaleciendo la confianza en la entidad.

Por otro lado, los criterios de claridad y coherencia, aunque cuentan con valoraciones mayoritariamente positivas, evidencian oportunidades de mejora. Algunas respuestas aún no logran ser completamente claras o no se ajustan del todo a la solicitud del ciudadano, lo que puede generar confusión o insatisfacción.

En general estos resultados nos muestran una gestión que avanza en la dirección correcta, pero que requiere seguir fortaleciendo la calidad de la comunicación para lograr una atención más integral, efectiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

## VI. RECOMENDACIONES

Fortalecer la claridad, coherencia y oportunidad de las respuestas mediante el uso de un lenguaje claro, procesos de seguimiento y capacitación a los colaboradores, con el fin de brindar una atención más oportuna, comprensible y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Acciones de mejora:

- ✓ **Implementar lenguaje claro y sencillo:** Aplicar el uso de un lenguaje claro, comprensible y libre de tecnicismos en todas las respuestas dirigidas a la ciudadanía.
- ✓ **Garantizar la coherencia de las respuestas:** Alinear cada respuesta con la solicitud presentada, asegurando que la información sea coherente y resuelva la solicitud.
- ✓ **Estandarizar y fortalecer la revisión de respuestas:** Aplicar mecanismos de control de calidad que permitan validar la precisión, claridad y oportunidad en su envío.
- ✓ **Desarrollar habilidades comunicativas en el equipo:** Participar en capacitaciones en servicio a la ciudadanía, comunicación asertiva y empatía, orientadas a fortalecer la calidez del servicio.
- ✓ **Optimizar los tiempos de respuesta:** Implementar mejoras en los procesos internos y seguimiento para reducir los tiempos y garantizar respuestas oportunas.
- ✓ **Ejecutar acciones de mejora continua:** Desarrollar de manera permanente ejercicios de seguimiento y retroalimentación que permitan ajustar los procesos y fortalecer la atención a la ciudadanía.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD DE  
**MANTENIMIENTO VIAL**



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

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

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

**Correo Institucional:** [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)



**Redes sociales**

 [@umv.bogota](https://www.instagram.com/umv.bogota)

 [@UMVbogota](https://twitter.com/UMVbogota)

 [@umv.bogota](https://www.tiktok.com/@umv.bogota)

 [@Unidad de Mantenimiento Vial](https://www.facebook.com/Unidad de Mantenimiento Vial)

 [@UMVBogota](https://www.youtube.com/@UMVBogota)