

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y
SOSTENIBILIDAD

◀ Julio 2026



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS	FOLIOS
1	09/07/2026		27

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	OBJETIVO	7
3.	METODOLOGÍA	7
3.1	Recolección de información	7
3.2	Identificación de la población y muestra	8
3.3	Procesamiento y análisis de la información	8
4.	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO CON LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.	9
4.1	Rango de Edad	9
4.2	Estrato socioeconómico	10
4.3	Localidad	11
4.4	Sexo	12
4.5	Género	13
4.6	Orientación Sexual	14
4.7	Discapacidad	14
4.8	Vulnerabilidad	15
4.9	Pertenencia Étnica	16
5.	MARQUE CON UNA (X) EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.	17
6.	SI RECIBIÓ EL SERVICIO MEDIANTE CANAL TELÉFONICO, PRESENCIAL, ESCRITO O VIRTUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA UERMV QUE LE ATENDIÓ?	18
7.	¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL COLABORADOR DE LA UAERMV, QUE LE ATENDIÓ EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?	19
8.	¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL COLABORADOR(A) ¿DE LA UAERMV, PARA RESOLVER SU INQUIETUD?	21
9.	¿EN TÉRMINOS GENERALES, LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE FUE?	22
10.	CUADRO COMPARATIVO IV TRIMESTRE AÑO 2025 vs I TRIMESTRE AÑO 2026 DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN.	24
11.	CONCLUSIONES	25
12.	RECOMENDACIONES	26

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Gráficos

Gráfica 1. Rango de Edad.....	9
Gráfica 2. Estrato socioeconómico	10
Gráfica 3. Localidades	11
Gráfica 4. Sexo.....	12
Gráfica 5. Género	13
Gráfica 6. Orientación Sexual.....	14
Gráfica 7. Discapacidad.....	14
Gráfica 8. Vulnerabilidad	15
Gráfica 9. Pertenencia Étnica	16
Gráfica 10. Pregunta 1.....	17
Gráfica 11. Pregunta 2.....	18
Gráfica 12. Pregunta 3.....	19
Gráfica 13. Pregunta 4.....	21
Gráfica 14. Pregunta 5.....	22
Gráfica 15. Porcentaje comparativo nivel de satisfacción.....	25

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Tablas

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



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



1. INTRODUCCIÓN

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

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

Durante el segundo trimestre de 2026, se recopilaron 325 encuestas ciudadanas. Este ejercicio no solo permite medir el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados y las respuestas emitidas por la entidad, sino que también facilita la identificación de oportunidades de mejora y el ajuste de los procesos según las necesidades reales de la ciudadanía.

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

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

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

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

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota

@UMVBogota

2. OBJETIVO

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

3. METODOLOGÍA

3.1 Recolección de información

La aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se llevó a cabo mediante herramientas digitales en línea, principalmente a través de la publicación del formulario en la página web institucional y su tabulación en Google Forms. Gracias a este mecanismo, se logró recolectar un total de 325 encuestas durante el periodo evaluado.

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

Tabla 1. Preguntas de la encuesta de satisfacción ciudadana

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

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

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

3.2 Identificación de la población y muestra

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

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

Donde:

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

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

Tabla 2. Ficha Técnica Encuesta de satisfacción ciudadana

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

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

3.3 Procesamiento y análisis de la información

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

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

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

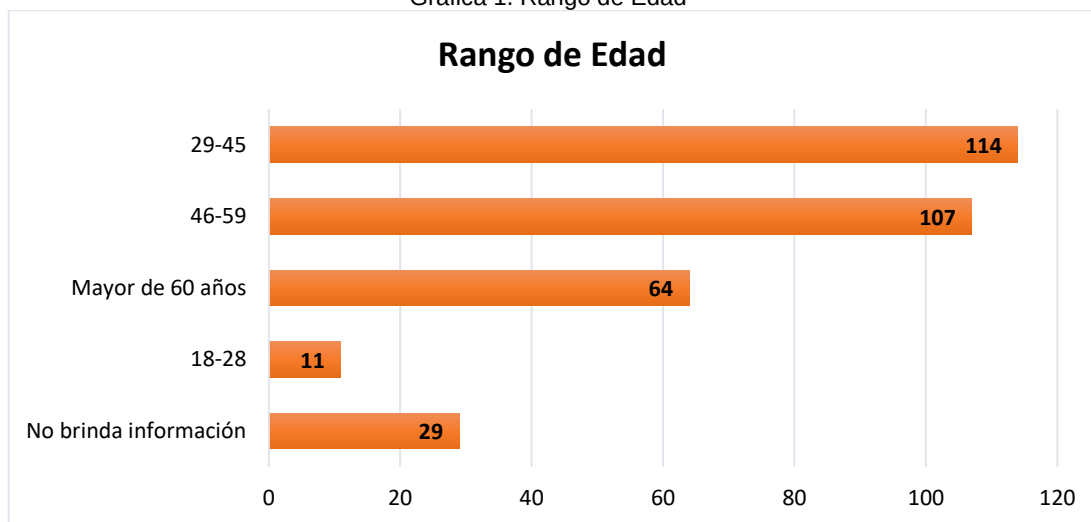
En este contexto, este ejercicio no se limita a las labores de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial. También es una herramienta clave para fortalecer la relación con la ciudadanía, generar confianza y promover una gestión más humana, inclusiva y transparente.

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

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

4.1 Rango de Edad

Gráfica 1. Rango de Edad



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

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 3. Distribución por Rango de Edad

RANGO DE EDAD	Nº REGISTROS	PORCENTAJE
18-28	29	9%
29-45	114	35%
46-59	107	33%
Mayores de 60	64	20%
No Brinda Información	11	3%
TOTAL	325	100%

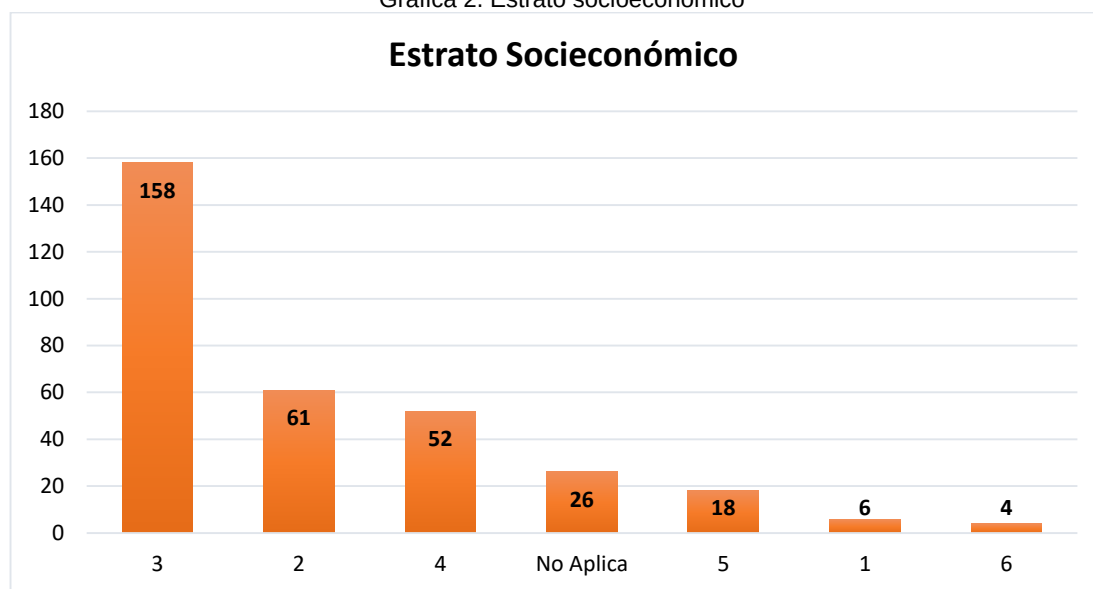
Fuente: Elaboración propia, Servicio a la Ciudadanía II Trimestre 2026

La distribución por rangos de edad de la población encuestada, con un total de 325 registros, evidencia que el grupo de 29 a 45 años concentra la mayor participación con 114 personas (35%), seguido del rango de 46 a 59 años con 107 personas (33%).

Por su parte, las personas mayores de 60 años representan 64 personas (20%), mientras que el grupo de 18 a 28 años registra 29 personas (9%). Finalmente, 11 personas (3%) no proporcionaron información sobre su edad.

4.2 Estrato socioeconómico

Gráfica 2. Estrato socioeconómico



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

Al analizar el estrato socioeconómico de la población que interactúa con la UAERMV a través de sus distintos canales de atención, se obtienen los siguientes resultados:

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 4. Distribución por Estrato socioeconómico

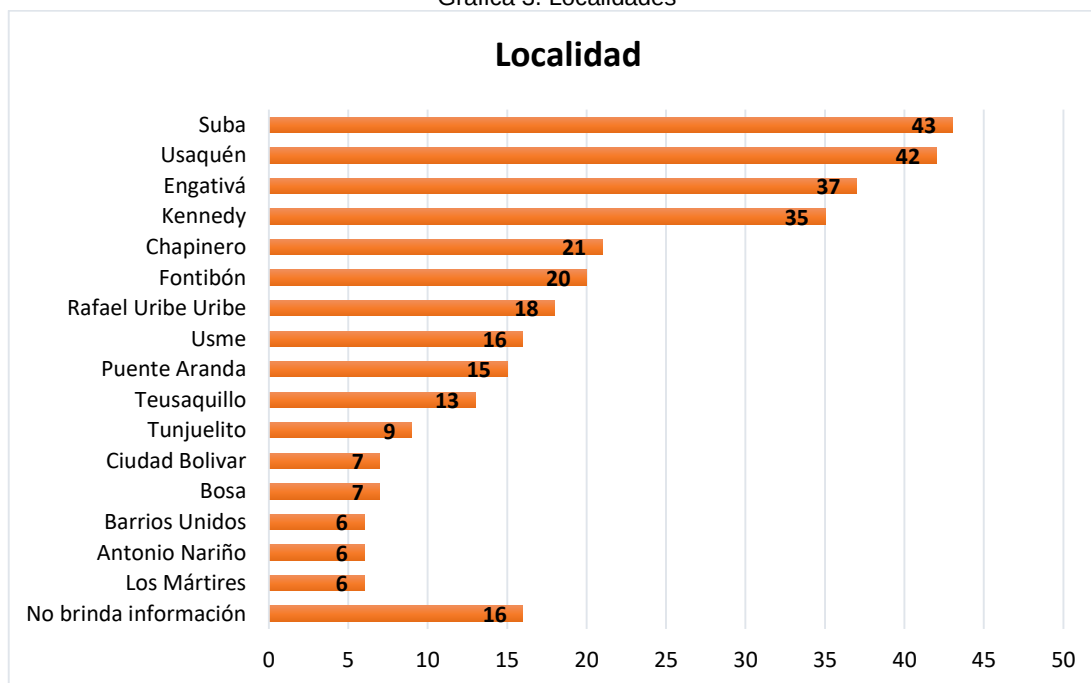
EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	6	2%
2	61	19%
3	158	49%
4	52	16%
5	18	6%
6	4	1%
No Aplica	26	8%
TOTAL	325	100%

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

El análisis del estrato socioeconómico de las 325 personas encuestadas evidencia una mayor concentración en el estrato 3, con 158 personas (49%), seguido de los estratos 2 con 61 personas (19%) y 4 con 52 personas (16%), lo que refleja un predominio de población de estratos medios. En menor proporción se encuentran los estratos 5 (18 personas; 6%), 1 (6 personas; 2%) y 6 (4 personas; 1%). Además, 26 personas (8%) registraron la opción "No aplica".

4.3 Localidad

Gráfica 3. Localidades



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

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

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

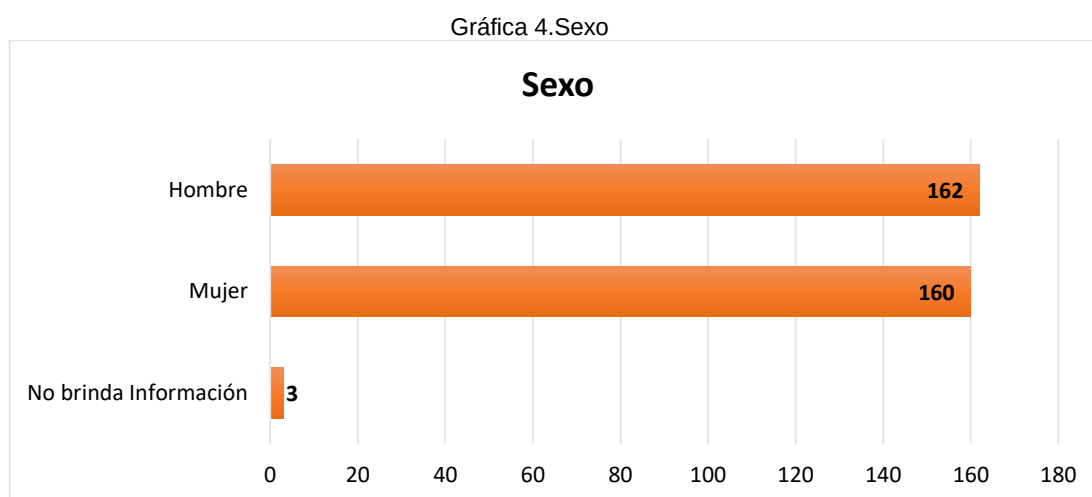
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

La distribución de la ciudadanía por localidad muestra una mayor participación de Suba, con 43 registros (13%), seguida de Usaquén, con 42 (13%), Engativá, con 37 (11%) y Kennedy, con 35 (11%). Estas cuatro localidades concentran cerca del 48% del total de los encuestados, evidenciando una mayor interacción con los canales de atención de la UAERMV.

En un nivel intermedio se ubican Chapinero, con 21 registros (6%), Fontibón, con 20 (6%), Rafael Uribe Uribe, con 18 (6%), Usme y la categoría "No brinda información", con 16 registros cada una (5%), y Puente Aranda, con 15 (5%). Las demás localidades presentan participaciones iguales o inferiores al 4%, lo que refleja una representación más reducida dentro de la muestra.

4.4 Sexo



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

La distribución de las personas encuestadas por sexo muestra una participación equilibrada entre hombres y mujeres. Del total de 325 encuestados, 162 (49,8%) corresponden a hombres y 160 (49,2%) a mujeres, mientras que 3 personas (0,9%) prefirieron no brindar esta información. Esta composición evidencia que la muestra presenta una representación prácticamente equitativa por sexo, lo que favorece que los resultados del estudio de satisfacción reflejen de manera balanceada la percepción de ambos grupos. Asimismo, esta distribución contribuye a que el análisis de la información sea más representativo, al minimizar posibles sesgos derivados de una mayor participación de alguno de los grupos y permitir una evaluación más objetiva de las opiniones recopiladas.

El reducido porcentaje de personas que decidió no proporcionar información sobre su sexo no representa un impacto significativo en el análisis general, ya que corresponde a una proporción

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

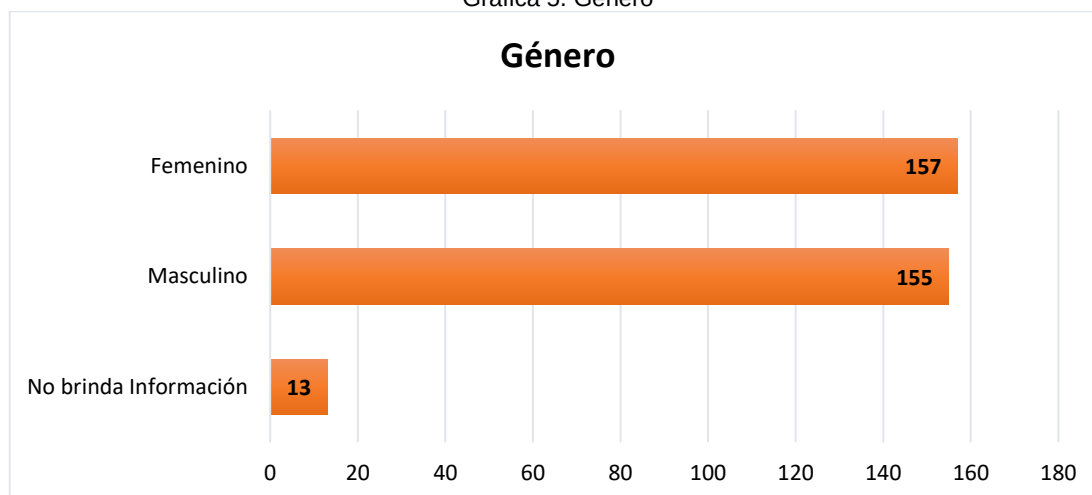
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

mínima del total de la muestra. En consecuencia, esta situación no afecta la confiabilidad ni la interpretación de los resultados obtenidos. En términos metodológicos, la composición de la muestra fortalece la validez del estudio, dado que garantiza una adecuada representación de hombres y mujeres, permitiendo que las conclusiones derivadas del análisis reflejen de manera equilibrada las percepciones de la población encuestada y sirvan como una base sólida para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora.

4.5 Género

Gráfica 5. Género



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

La distribución de las personas encuestadas según su identidad de género refleja una participación equilibrada. Del total de 325 encuestados, 157 personas (48,3%) se identifican como femenino y 155 (47,7%) como masculino, mientras que 13 personas (4,0%) optaron por no brindar esta información. Esta distribución evidencia una representación prácticamente equitativa entre los principales grupos de género, lo que contribuye a que los resultados del estudio sean más representativos y permitan analizar la percepción sobre la satisfacción ciudadana desde una perspectiva amplia e inclusiva.

Así mismo, el porcentaje de personas que prefirió no responder es reducido y no afecta de manera significativa la interpretación de los resultados generales, dado que representa una proporción mínima del total de la muestra. En consecuencia, la composición de los participantes según su identidad de género fortalece la confiabilidad del análisis, al proporcionar una base equilibrada para la comparación de percepciones y facilitar la obtención de conclusiones consistentes que respalden la evaluación de la calidad del servicio y la identificación de oportunidades de mejora.

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

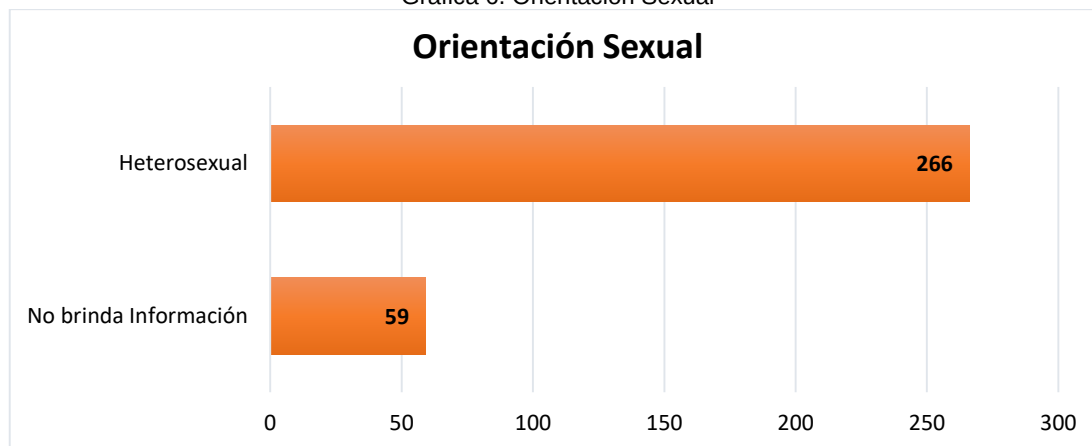
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



4.6 Orientación Sexual

Gráfica 6. Orientación Sexual



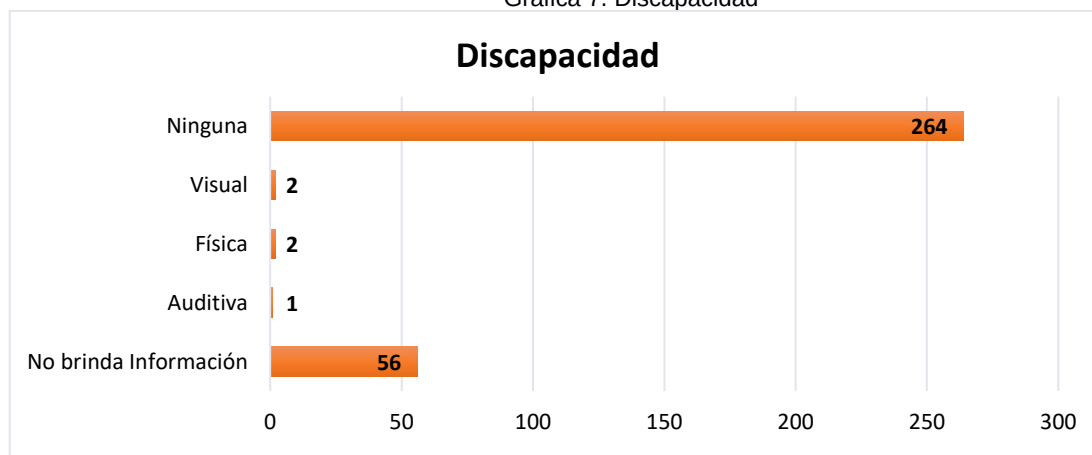
Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana II Trimestre 2026

La distribución de la población encuestada muestra que la mayoría de las personas se identifican como heterosexuales. Del total de 325 encuestados, 266 personas (82%) reportaron esta orientación sexual, mientras que 59 personas (18%) prefirieron no brindar información sobre este aspecto.

Los resultados evidencian una alta proporción de personas que se identifican como heterosexuales y un porcentaje menor que prefirió no responder esta pregunta. Esto indica que la orientación sexual continúa siendo un dato sensible para algunos participantes.

4.7 Discapacidad

Gráfica 7. Discapacidad



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana II 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

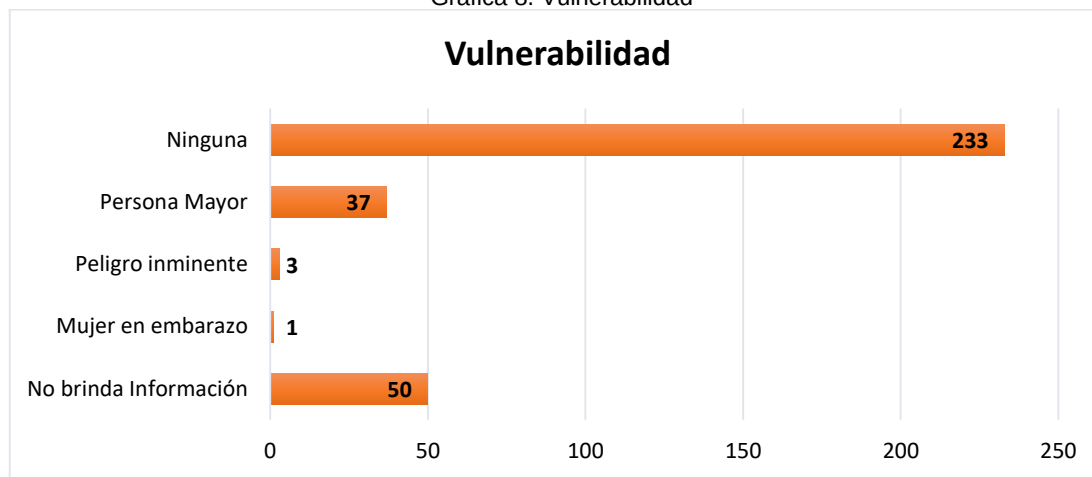
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

De acuerdo con los datos de la gráfica, la caracterización de la población encuestada (325 personas en total) muestra una marcada predominancia de ciudadanos que manifiestan no tener ninguna condición de discapacidad, representando el 81% (264 registros) de la muestra. Por otro lado, se identifica un vacío de información significativo en el 17% (56 personas) de los usuarios que optaron por no brindar datos, lo que plantea la necesidad de optimizar las estrategias de captura en el formulario de satisfacción para lograr un registro más preciso.

Finalmente, la población que declaró alguna condición de discapacidad (visual, física o auditiva) equivale apenas al 2% (5 registros) del total, un porcentaje bajo pero que reafirma la importancia de mantener y fortalecer canales de atención incluyentes y accesibles dentro de la entidad. Aunque su representación es reducida, resulta fundamental garantizar que este grupo poblacional pueda acceder a los servicios en condiciones de igualdad, eliminando posibles barreras físicas, comunicativas o tecnológicas. De esta manera, se promueve una atención con enfoque diferencial que contribuya a fortalecer la calidad, la equidad y la inclusión en la prestación del servicio.

4.8 Vulnerabilidad

Gráfica 8. Vulnerabilidad



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

El análisis de la gráfica revela que la gran mayoría de las personas atendidas (72%, equivalente a 233 registros) no presenta ninguna situación de vulnerabilidad particular.

No obstante, desde la perspectiva del enfoque diferencial, es sumamente relevante que un 13% del total de la población pertenece a grupos de especial protección constitucional, destacando principalmente el segmento de Personas Mayores con 37 casos registrados.

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

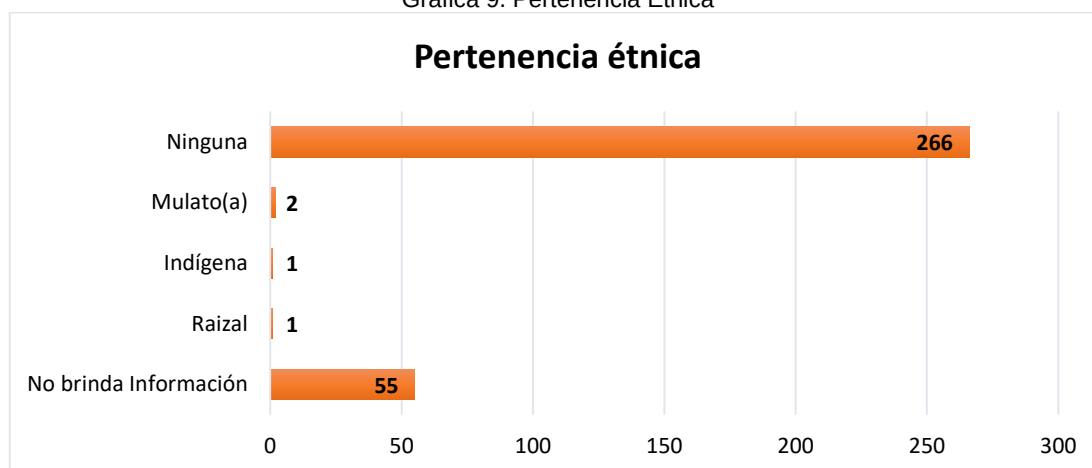
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Finalmente, el análisis identifica un foco de atención clave en la gestión de datos: un 15% de los usuarios se concentró en la categoría "No brinda Información" (50 registros), lo que representa una oportunidad para optimizar los protocolos de caracterización y sensibilización institucional, con el fin de reducir este porcentaje y obtener diagnósticos aún más precisos para la toma de decisiones. Fortalecer las estrategias de recolección de información y comunicar de manera clara la finalidad y confidencialidad de los datos puede incentivar una mayor disposición de los usuarios a responder estas preguntas.

4.9 Pertenencia Étnica

Gráfica 9. Pertenencia Étnica



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

El análisis de la gráfica muestra que la gran mayoría de la población registrada no se autoidentifica con ningún grupo étnico particular, concentrando el 82% de los casos (266 registros). Por otro lado, la representación de comunidades étnicas diferenciadas es minoritaria, alcanzando apenas el 1% del total con reportes específicos de ciudadanos mulatos (2), raizales (1) e indígenas (1).

Al igual que en la medición de vulnerabilidad, se observa una oportunidad de mejora significativa en los sistemas de captura y sensibilización institucional, dado que un 17% de los usuarios asistidos (55 registros) se ubicó en la categoría "No brinda información", un porcentaje considerable que limita la caracterización sociodemográfica completa y el diseño de estrategias con enfoque diferencial más precisas. En este sentido, fortalecer los mecanismos de recolección de información y promover la confianza de los usuarios respecto al tratamiento confidencial de sus datos contribuirá a incrementar la calidad de la información recopilada.

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

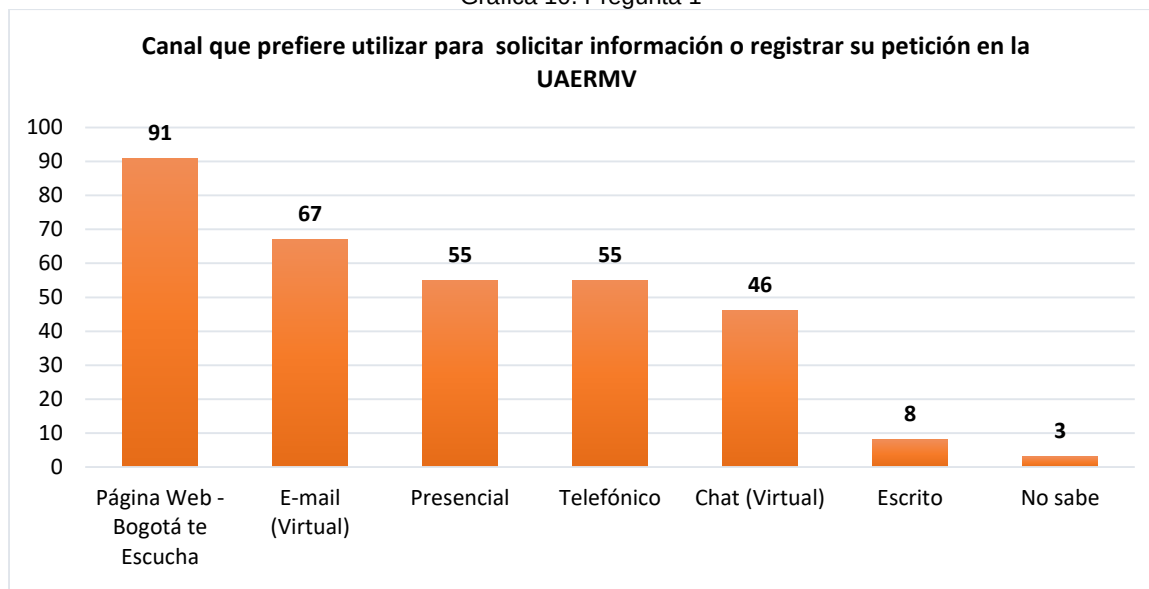
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

Gráfica 10. Pregunta 1



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

El análisis de la gráfica evidencia una marcada preferencia de la ciudadanía por las plataformas digitales, consolidando los canales virtuales (Página Web - Bogotá te Escucha, E-mail y Chat) el 63% de las elecciones totales (204 de un universo de 325 registros). A nivel individual, la opción "Página Web - Bogotá te Escucha (Virtual)" se posiciona como el canal líder con un 28% (91 menciones), seguida por el correo electrónico con un 21% (67 menciones). En contraparte, los canales tradicionales de voz y presencial mantienen un peso simétrico y relevante dentro de la estrategia de atención, registrando un empate exacto entre las modalidades Telefónica y Presencial con 55 registros cada una (17% respectivamente), mientras que el formato físico Escrito (3%) y la opción No sabe (1%) representan una fracción marginal. Estos resultados reafirman la importancia de continuar fortaleciendo la experiencia de usuario y la eficiencia de respuesta en entornos web, asegurando simultáneamente la calidad y calidez en los puntos físicos y telefónicos para sostener una sólida estrategia multicanal.

Recomendaciones:

- Mantener y reforzar las buenas prácticas enfocadas en la virtualidad: Orientar este esfuerzo principalmente a la Página Web - Bogotá te Escucha, el E-mail y el Chat, ya que

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

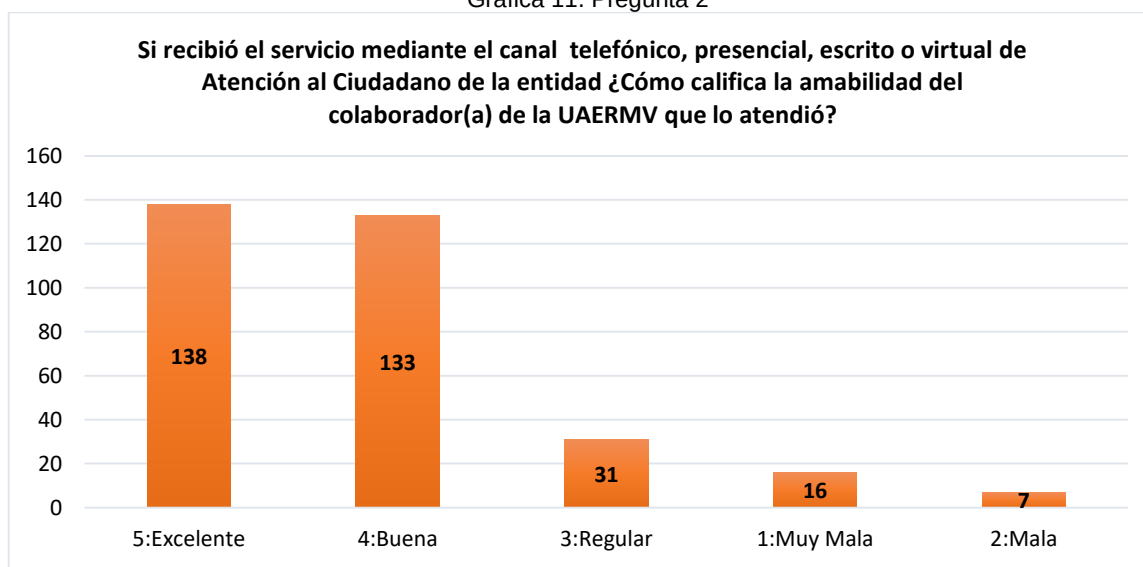
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

estos canales concentran la gran mayoría de la preferencia ciudadana con un 62.8% de los registros totales.

- Implementar capacitaciones continuas en enfoque diferencial y habilidades blandas: Dirigir estas capacitaciones al personal de los canales Presencial y Telefónico, enfocándolas en la atención de poblaciones de especial protección, como las Personas Mayores, entre otras
- Establecer mecanismos de seguimiento y retroalimentación específicos por canal: Diseñar herramientas de evaluación adaptadas a la naturaleza de cada medio, priorizando la medición de la experiencia en los canales virtuales debido a su alto volumen de uso, sin descuidar el monitoreo en los puntos físicos y telefónicos.

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

Gráfica 11. Pregunta 2



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

El análisis de la gráfica revela un marcado predominio de la satisfacción alta, ya que el 83% de la ciudadanía califica la amabilidad del personal de la UERMV de forma positiva entre "Excelente" (138 menciones) y "Buena" (133 menciones), lo que demuestra un desempeño Sobresaliente en la gran mayoría de las interacciones. Por otro lado, se identifican el 10% (31 personas) que evaluó el servicio como "Regular", señalando a un grupo que recibió una atención estandarizada que no superó sus expectativas, mientras que el margen de insatisfacción crítica se sitúa en un 7% acumulado entre "Muy Mala" (16 menciones) y "Mala" (7 menciones).

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

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

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

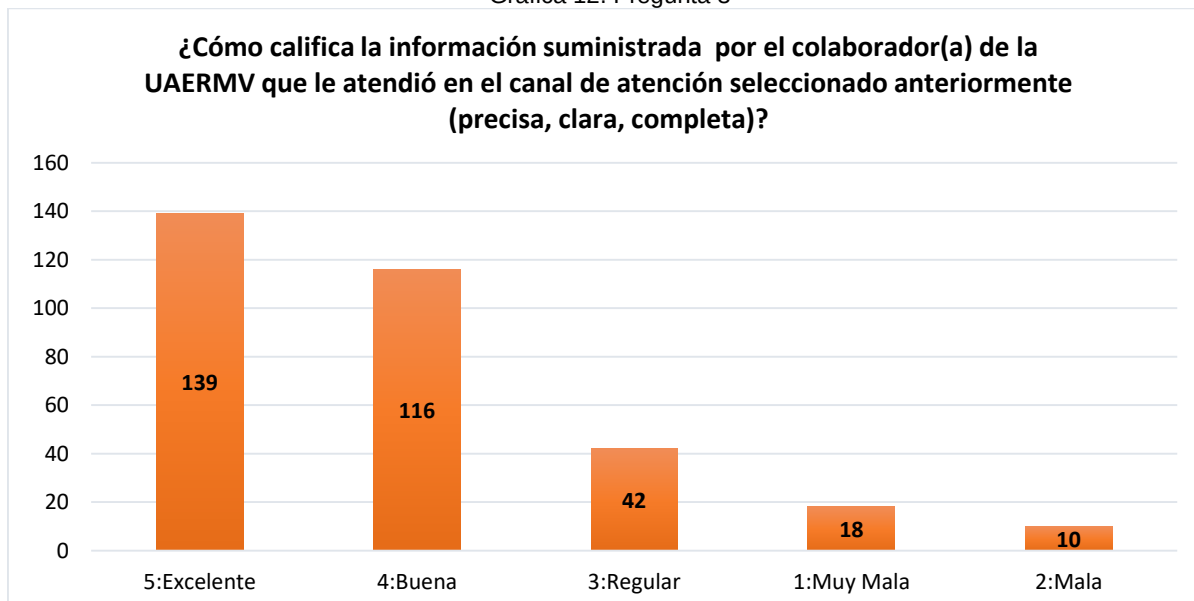
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Recomendaciones:

- Sistematizar y replicar las buenas prácticas de atención: Dado que el 83% de los usuarios califica la amabilidad como "Excelente" o "Buena", es fundamental identificar las conductas, guiones y procesos específicos que el personal de primera línea está aplicando con éxito. Estas prácticas deben ser documentadas y socializadas para asegurar que se mantengan en el tiempo.
- Diseñar un plan de entrenamiento enfocado en la percepción "Regular": El 10% de las personas (31 registros) percibió una atención "regular". Se recomienda implementar capacitaciones continuas enfocadas en habilidades blandas, empatía y resolución proactiva de conflictos, dirigidas especialmente a transformar esta percepción regular en una experiencia completamente satisfactoria.
- Activar un protocolo de análisis de causas para la insatisfacción crítica: Aunque el porcentaje de calificaciones "Mala" y "Muy Mala" es bajo (7%, que equivale a 23 casos), representa un riesgo para la gestión. Es prioritario revisar los canales y fechas en que se presentaron estas interacciones para identificar si la insatisfacción obedece a una falta de capacitación en el protocolo de servicio a la ciudadanía, fallas tecnológicas o demoras en un trámite en particular.

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

Gráfica 12. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Satisfacción Ciudadana II 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 análisis de la gráfica refleja una percepción mayoritariamente positiva respecto a la calidad, claridad y precisión de la información suministrada por los colaboradores de la UAERMV. El 79% de los usuarios se encuentra satisfecho, distribuyéndose entre las calificaciones "Excelente" (139 respuestas) y "Buena" (116 respuestas). No obstante, existe un margen de oportunidad en la franja intermedia, donde un 13% de los encuestados (42 personas) calificó la información como "Regular", lo que señala que una parte de la ciudadanía recibe respuestas genéricas que no aclaran del todo sus dudas.

Así mismo, el nivel de insatisfacción crítica se sitúa en un 9%, combinado entre las opciones "Muy Mala" (18 respuestas) y "Mala" (10 respuestas); estos 28 usuarios calificaron la existencia de barreras en la claridad y oportunidad de la información, lo cual constituye la alerta principal que la institución debe intervenir dentro del total de los 325 registros evaluados.

Recomendaciones:

- Estandarizar y actualizar los contenidos de respuesta: Crear y difundir guiones, fichas técnicas y cartillas de trámites actualizadas para el personal de atención, asegurando que la información entregada cumpla siempre con los atributos de ser precisa, clara y completa, disminuyendo así el 13% de percepción "Regular".
- Revisar los 28 casos críticos de insatisfacción: Implementar un seguimiento detallado a las calificaciones "Mala" y "Muy Mala" (9%) relacionando cada caso con el canal de atención donde se recibió y el trámite solicitado. A partir de allí, se debe hacer una revisión exhaustiva de las respuestas entregadas para asegurar que se usó un lenguaje claro, realizar ejercicios de "usuario incógnito" en los respectivos canales de atención para vivenciar las dificultades reales del proceso.
- Diseñar mesas de trabajo y retroalimentación: Realizar talleres internos periódicos con el equipo de primera línea para socializar las respuestas exitosas que hoy sustentan el 79% de opiniones positivas, unificando los criterios de atención para que la ciudadanía reciba la misma calidad de información de los respectivos canales de atención.

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

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

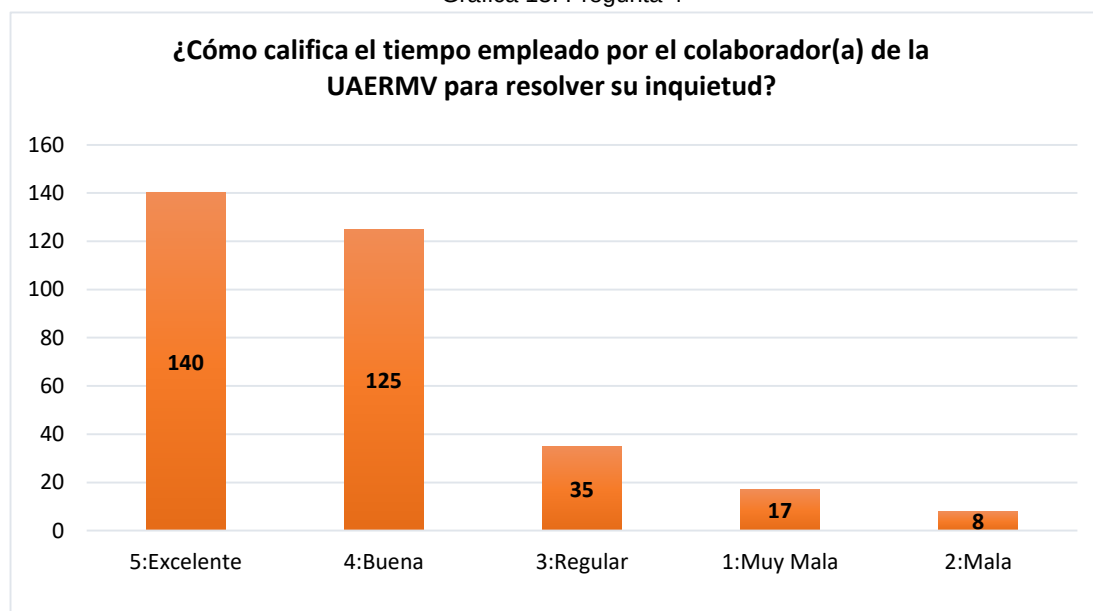
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



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

Gráfica 13. Pregunta 4



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

El análisis de la gráfica demuestra que la ciudadanía percibe una alta agilidad en los tiempos de respuesta de la UERMV. El 82% de los usuarios se encuentra satisfecho, distribuyéndose entre las categorías "Excelente" (140 respuestas) y "Buena" (125 respuestas). Por otro lado, un 11% de los encuestados (35 personas) calificó este aspecto como "Regular", lo que indica que, aunque el servicio cumplió con el estándar básico, no superó sus expectativas.

Finalmente, se identifica un 78% de insatisfacción distribuido de la siguiente manera: "Muy Mala" (17 menciones) y "Mala" (8 menciones); estos 25 casos particulares representan alertas que sugieren demoras o cuellos de botella en el servicio específicos que requieren ser intervenidos para mitigar los tiempos de espera dentro de los 325 registros encuestados.

Recomendaciones:

- Optimizar y estandarizar los tiempos de resolución interna: Diseñar flujos de proceso más ágiles y estandarizar los tiempos de atención técnica de las solicitudes, con el objetivo de movilizar ese 11% de personas que percibieron el tiempo como "Regular" (35 registros) hacia los niveles de excelencia.

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

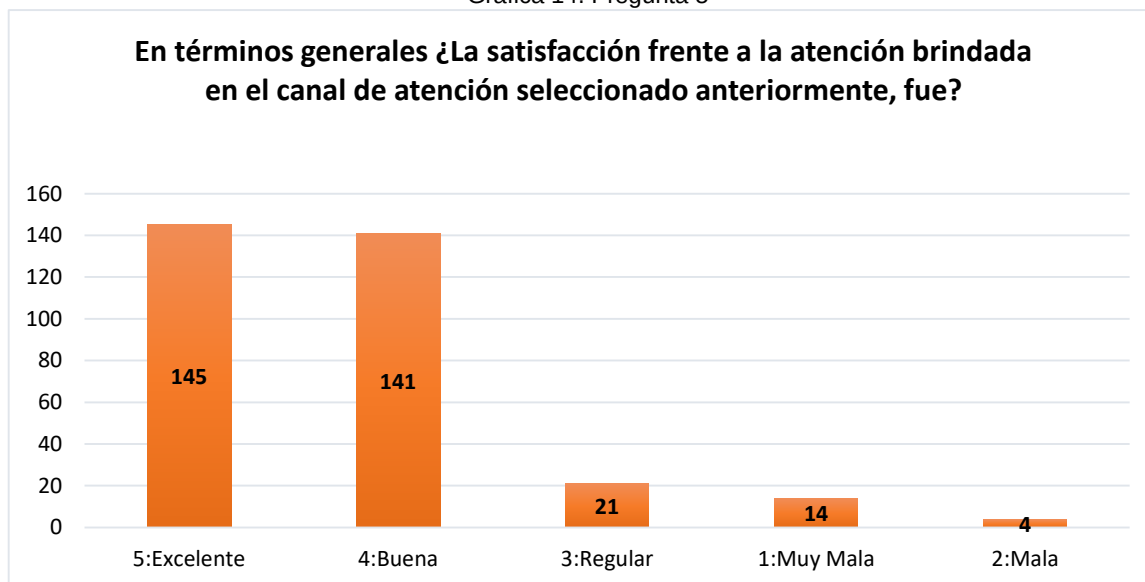
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

- Fortalecer la gestión del tiempo y la capacidad del equipo: Implementar mesas de trabajo y socializar las mejores prácticas de agilidad que actualmente sustentan el sobresaliente 82% de favorabilidad (Excelente y Buena), capacitando a los colaboradores en herramientas de gestión que aseguren una experiencia oportuna y consistente en cada interacción.
- Revisar los 25 casos críticos y monitorear la oportunidad por canal: Realizar un seguimiento detallado y riguroso a las solicitudes calificadas como "Mala" y "Muy Mala" (que representan el 78% de insatisfacción), con el fin de identificar si los retrasos estuvieron asociados a la complejidad de un trámite específico o a cuellos de botella en canales particulares, permitiendo activar acciones correctivas inmediatas.

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

Gráfica 14. Pregunta 5



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

Con base en los resultados mostrados en la gráfica, se identifican 325 encuestas aplicadas, con la siguiente distribución:

- Excelente: 145 personas (45%)
- Buena: 144 personas (43%)
- Regular: 21 personas (6%)
- Mala: 4 personas (1%)
- Muy mala: 14 personas (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

El análisis de la gráfica de satisfacción refleja un balance altamente positivo en la percepción ciudadana, donde el **88%** de los encuestados califica la atención recibida de manera favorable entre las categorías "Excelente" (145 menciones) y "Buena" (141 menciones), consolidando el nivel de aprobación más alto registrado en las mediciones institucionales. Por otra parte, la zona media, tal como se puede apreciar en la gráfica 14, se reduce notablemente a un 7% de usuarios (21 personas) que percibieron el servicio como "Regular", lo que indica que una porción muy pequeña experimentó una atención estandarizada que no colmó del todo sus expectativas. Finalmente, la insatisfacción crítica se contiene en un 6% acumulado entre las opciones "Mala" (4 menciones) y "Muy Mala" (14 menciones); estos 18 casos específicos representan el núcleo de inconformismo que, a pesar de ser una minoría dentro de las 325 evaluaciones totales, requiere ser auditado detalladamente para neutralizar riesgos y mantener la tendencia hacia la excelencia.

El 12% (39 personas) que manifestó una experiencia regular, mala o muy mala dentro del universo total de encuestados no debe minimizarse, ya que señala oportunidades de mejora en aspectos específicos de la atención institucional. Al abrir este porcentaje, encontramos los siguientes tres segmentos diferenciados:

- Regular 7% (21 personas): Este segmento agrupa a usuarios cuya experiencia fue funcional pero no plenamente satisfactoria, lo que sugiere que el servicio cumple con los requisitos básicos, pero presenta debilidades en aspectos clave como la claridad de la información, la oportunidad o el cierre efectivo de los casos. Más que un resultado neutro, constituye una señal de alerta temprana sobre fricciones en la experiencia ciudadana y una oportunidad estratégica de alto valor, ya que mediante mejoras puntuales es posible transformar estas percepciones en valoraciones positivas.
- Muy Mala 4% (14 personas): Corresponde al grupo más crítico y de atención prioritaria, ya que evidencia fallas relevantes en la prestación del servicio, tales como demoras excesivas, falta de solución efectiva, información insuficiente o experiencias negativas en el trato, afectando directamente la confianza y la percepción de la entidad.
- Mala 1% (4 personas): Aunque su proporción es la menor dentro de la encuesta, refleja inconsistencias específicas en la atención asociadas a incumplimientos en tiempos, calidad de la información o resolución parcial de las solicitudes; si no se intervienen, estos casos pueden escalar y afectar de manera progresiva la satisfacción general.

Recomendaciones:

- Identificar y analizar los casos con percepción negativa para implementar mejoras concretas y exactas: Concentrar los esfuerzos de control en el 6% de insatisfacción abierta,

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

realizando un rastreo detallado de los 14 casos calificados como "Muy Mala" (4%) y los 4 casos calificados como "Mala" (1%) para corregir de raíz las fallas relevantes en la prestación del servicio, incumplimientos de tiempos o resoluciones parciales.

- Fortalecer la capacitación en habilidades para el servicio enfocadas en la franja "Regular": Dirigir los planes de formación continua en habilidades blandas, empatía y comunicación asertiva hacia la intervención del 7% de usuarios (21 personas) que percibieron el servicio como "Regular", con el objetivo estratégico de resolver las fricciones en la experiencia y transformar estas opiniones neutras en valoraciones positivas.
- Mantener las buenas prácticas actuales para sostener los altos niveles de satisfacción: Sistematizar, documentar y replicar los protocolos de atención, guiones y metodologías operativas del personal de primera línea que actualmente logran sostener el sobresaliente 88% de aprobación ciudadana entre las categorías "Excelente" (145 menciones) y "Buena" (141 menciones).
- Monitorear de forma continua la satisfacción mediante alertas para casos críticos: Establecer un mecanismo de seguimiento en tiempo real donde cualquier evaluación inferior a 3 (Regular) genere una alerta institucional inmediata, permitiendo al equipo técnico auditar la falla puntual de manera oportuna dentro del universo de las 325 evaluaciones registradas

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

Tabla 5. Cuadro comparativo Nivel de satisfacción por Trimestres

Cuadro Comparativo Nivel de satisfacción por Trimestres		
CALIFICACION	%I Trimestre 2026	%II Trimestre 2026
Excelente	44%	45%
Bueno	41%	43%
Regular	6%	6%
Malo	3%	1%
Muy Malo	7%	4%
Total	100%	100%

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

El análisis comparativo de la satisfacción general de la ciudadanía entre el primer y segundo trimestre de 2026 refleja una tendencia positiva de mejora continua en la percepción del servicio brindado por la entidad. Al consolidar la franja de favorabilidad, se observa que la satisfacción alta (Excelente y Bueno) aumentó del 85% en el I Trimestre al 88% en el II Trimestre, impulsada por un incremento de un punto porcentual en la calificación "Excelente"

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

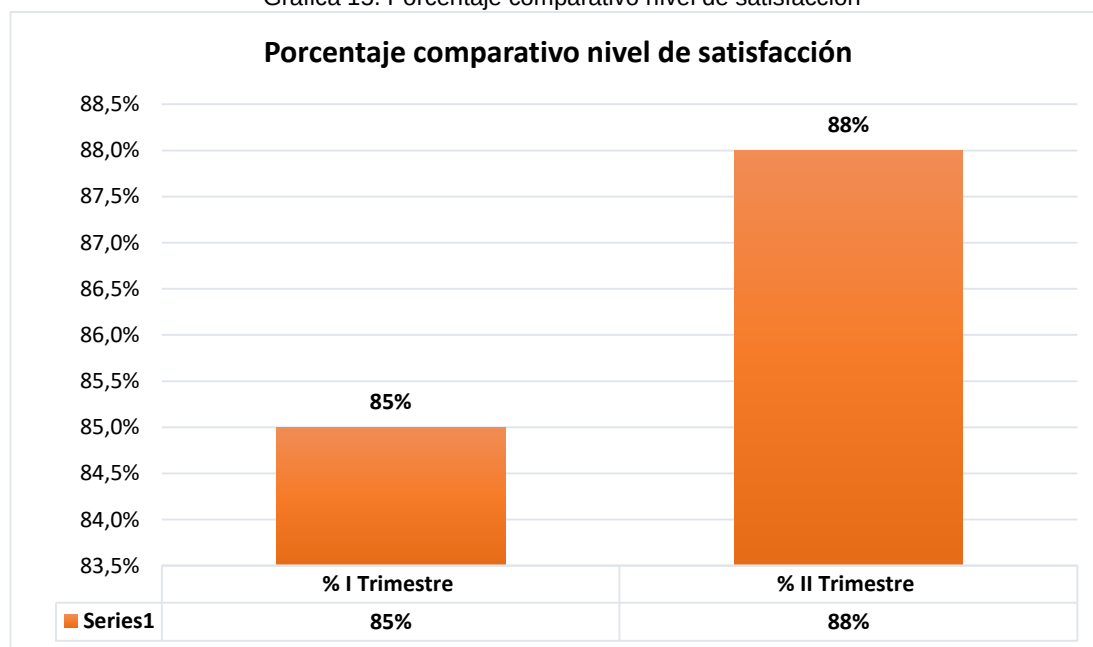
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

(que pasó del 44% al 45%) y de dos puntos en "Bueno" (del 41% al 43%). Por su parte, la percepción intermedia o "Regular" se mantuvo completamente estable en un 6% en ambos periodos, consolidándose como un segmento constante que requiere intervenciones de comunicación y agilidad para ser movilizado hacia la excelencia. Finalmente, el avance más significativo de la gestión institucional se evidencia en la reducción de la insatisfacción crítica, la cual disminuyó del 10% al 5% en su impacto conjunto; de manera desagregada, la calificación "Mala" se redujo drásticamente del 3% al 1%, mientras que la percepción "Muy Mala" bajó tres puntos porcentuales, pasando del 7% al 4%. En conclusión, las cifras demuestran que las acciones correctivas aplicadas han sido efectivas para mitigar las fallas graves en el servicio, logrando un traslado directo de los usuarios inconformes hacia los niveles óptimos de aprobación.

Gráfica 15. Porcentaje comparativo nivel de satisfacción



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

11. CONCLUSIONES

El balance de los resultados demuestra que la ciudadanía se siente cada vez más conforme con el servicio de la entidad, ya que se evidencia un incremento de tres puntos porcentuales en el Índice de Satisfacción General, el cual ascendió del 85% en el primer trimestre al 88% en el segundo trimestre. Esta percepción positiva se apoya principalmente en el buen trato y la amabilidad del equipo de trabajo, con un 83.4% de favorabilidad, así como en la oportunidad en la respuesta (81.5%) y en la calidad de la información suministrada (78.5%). Asimismo, el

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



impacto de las acciones correctivas se valida mediante la reducción a la mitad de la insatisfacción crítica (calificaciones Mala y Muy Mala), la cual se redujo del 10% al 5%. Para la entidad, la estabilidad del 6% en la franja de percepción "Regular" se consolida como una valiosa oportunidad de mejora; este porcentaje marca una ruta clara para seguir unificando nuestros procesos y desplegar acciones que aseguren un servicio cada vez más completo, amable y de alta calidad para toda la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

Con base en el avance alcanzado en este periodo, donde la satisfacción general de la ciudadanía ascendió al 88% y las experiencias negativas se redujeron notablemente al 5%, se establecen las siguientes acciones prioritarias para seguir fortaleciendo el servicio de la UAERMV:

1. Fortalecimiento del Equipo de trabajo y la Cultura de Servicio

- Replicar las mejores prácticas de atención: Mantener y promover las acciones que consolidaron la amabilidad (83.4%) y la rapidez en el servicio (81.5%) como las mayores fortalezas de nuestra entidad, asegurando que todo el personal adopte estos ejemplos de manera permanente.
- Capacitación orientada a la excelencia: Fortalecer los entrenamientos de comunicación asertiva y resolución de situaciones complejas, enfocando los esfuerzos en atender las necesidades de ese 6% de personas que percibió el servicio como "Regular", con el fin de transformar sus experiencias en valoraciones totalmente positivas.

2. Calidad en la Información y Gestión Interna

- Asegurar la claridad y el cierre efectivo de cada atención: Promover activamente el uso de frases de verificación con la ciudadanía al finalizar cada trámite (como ¿La información fue clara y suficiente?). Esto permitirá asegurar que las respuestas sean precisas y completas, respaldando el 78.5% de favorabilidad en la calidad de la información técnica entregada.
- Coordinación interna para agilizar los tiempos: Continuar el trabajo conjunto entre el equipo de atención y las áreas técnicas de la entidad para asegurar respuestas oportunas y evitar demoras que puedan afectar la percepción ciudadana.

3. Compromiso con la Confianza Ciudadana e Inclusión

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



AQUÍ
SÍ PASA ★
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Redes sociales

@umv.bogota

@UMVbogota

@umv.bogota

@Unidad de Mantenimiento Vial

@UMVBogota