



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



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

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Julio 2026

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FOLIOS
1	17/07/2026		25

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Angela Liliana Malagon	Andrea del Pilar Zambrano	César Oswaldo Cárdenas

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

Tabla de contenido

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Índice de tablas.

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Índice de gráficas

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

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

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

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

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos de PQRSFD 2026 del período abril a junio de 2026, con corte a **09 de julio de 2026**, para efectos de control y seguimiento a las respuestas.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

El presente informe contiene el análisis de la totalidad de los requerimientos (PQRSFD) de competencia de la Unidad de Mantenimiento Vial, recibido tanto de la ciudadanía como de otras autoridades, durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.

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

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

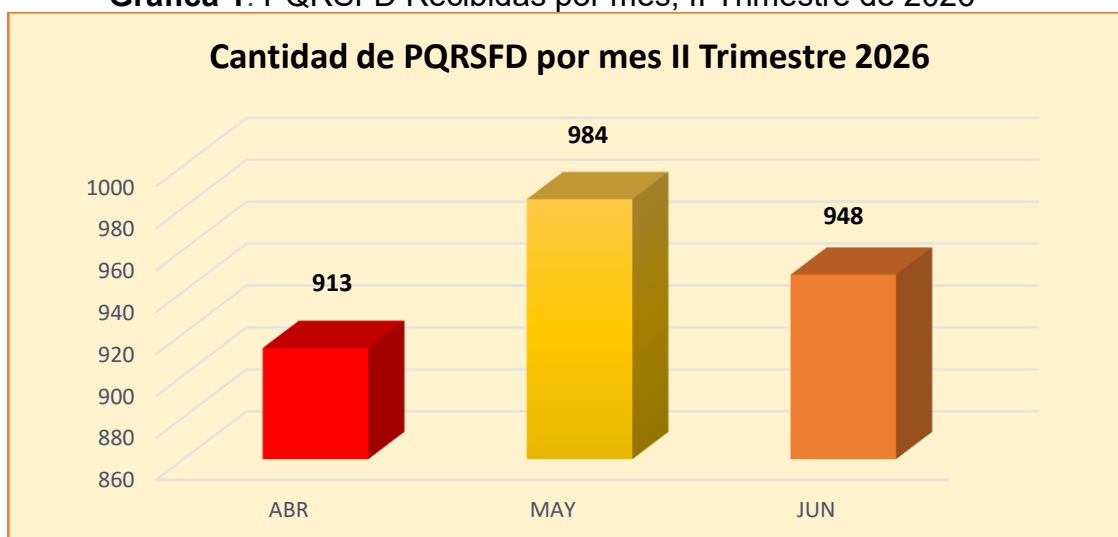
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), durante el primer trimestre recibió un total de **2.845** peticiones a través de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía. Todas estas solicitudes, presentadas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas, fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

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



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

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

MES	CANTIDAD	%
ABRIL	913	32%
MAYO	984	35%
JUNIO	948	33%
TOTAL	2845	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía corte a 30/06/2026

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

5. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 2845 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

el segundo trimestre de 2026, **(1905)** el 67% corresponden a Derecho de Petición de Interés General, **(527)** el 19% corresponden a Peticiones entre Autoridades, **(154)** el 5% corresponden a solicitud y proposiciones del Concejo, **(72)** el 3% corresponden a derechos de petición de interés particular, y **(67)** el 2% corresponden a Solicitud de Información.

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

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1905	67%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	527	19%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	154	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	72	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	67	2%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	61	2%
RECLAMOS	46	2%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	4	0%
FELICITACIONES	4	0%
SOLICITUD COPIA	3	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0%
TOTAL	2845	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

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

5.1 Denuncias por Actos de Corrupción: De acuerdo con el reporte generado por el componente de Servicio a la Ciudadanía, durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026 se recibieron dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción. Estas fueron gestionadas de conformidad con los lineamientos aplicables en la materia, en cumplimiento de lo establecido en la Directiva Distrital 001 de 2021 y el Procedimiento de Gestión de Requerimientos PQRSFD SRPI-PR-001 V2.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

6. TEMAS

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

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

TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	2216	78%
SOLICITUD DE SEÑALIZACIÓN	138	5%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	129	5%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	105	4%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE ANDENES Y ESPACIO PÚBLICO	104	4%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	60	2%
INCONFORMIDAD POR OBRA	31	1%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	16	1%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	12	0%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE CICLORUTAS	9	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	9	0%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	8	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	7	0%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	1	0%
TOTAL	2845	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 78%, seguido por la Solicitud de Señalización y la Información Técnica de Obras con un 5% cada uno y, en tercer lugar, la Gestión Administrativa y la Solicitud de Rehabilitación y/o mantenimiento de andenes con un 4% cada uno. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo; siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

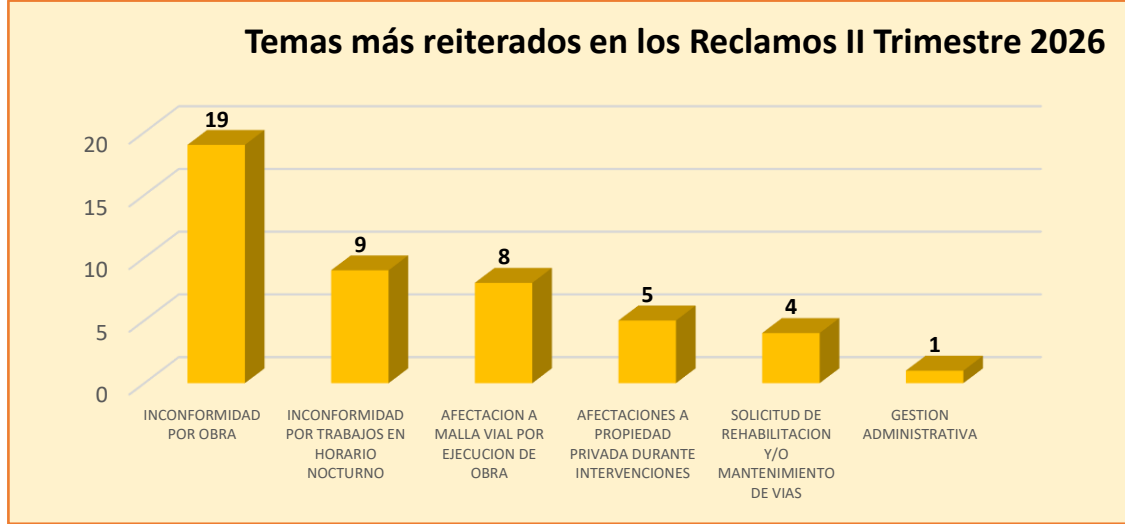
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

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



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

7. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 1464 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de abril 497, mayo 528 y junio 439 (ver tabla 4).

Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA DE GOBIERNO	863
IDU	403
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	71
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	62
UAESP	16
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	9
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	8

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
IDRD	4
SECRETARÍA DE SALUD	3
JARDÍN BOTÁNICO -JBB	3
CATASTRO - UAECD	3
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	2
TRANSMILENIO	2
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2
IDIGER	2
SECRETARÍA DEL HABITAT	2
SECRETARIA GENERAL	2
SECRETARIA DE AMBIENTE	2
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1
SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
SUBRED SUR E.S.E.	1
IDPYBA	1
TOTAL	1464

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 30/06/2026

8. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

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

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	2001	70%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	539	19%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	164	6%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	45	2%
VIRTUAL / CHAT WEB	34	1%
PRESENCIAL / EVENTOS	28	1%
TELEFÓNICO	22	1%
PRESENCIAL / OFICINA	11	0%
VIRTUAL / CHAT BOT	1	0%
TOTAL	2845	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 70% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 19%, y, en tercer lugar, el virtual / redes sociales con un 6%.

8.1 Chat Virtual: Durante el segundo trimestre de 2026 se realizó seguimiento al funcionamiento del chat virtual, con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mejorando los canales de atención, brindando información y orientación en tiempo real a noventa y cinco (95) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 7 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos 7 segundos y 7 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el segundo trimestre se recibieron a través de este canal 34 peticiones (ver tabla 6).

Tabla 6. Reporte Chat Virtual – II Trimestre 2026

Reporte Chat Virtual UMV II Trimestre 2026													
Fecha de inicio: 01.04.2026 Fecha de finalización: 30.06.2026													
Informe global													
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	95	0	12	0	12	11							
TOTAL	95	0	12	0	12	11							
Informe del sitio Chat Virtual UMV													
agente	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)	Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas	Bloqueo de clientes
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	95	0	0	0	12	11	359:39:22	1020:17:10	67	0:08:07	7	7	0
TOTAL	95	0	0	0	12	11	15d 08:37:21	42d 12:17:10	67	0:08:07	7	7	0

Fuente: Reporte Chat virtual II Trimestre 2026 – Web Master, corte a 30/06/2026

9. PQRSFD POR LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el segundo trimestre fueron Suba con 356, Usaquén con 324, Engativá con 257, Fontibón con 254 y Kennedy con 246 (ver gráfica 3).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

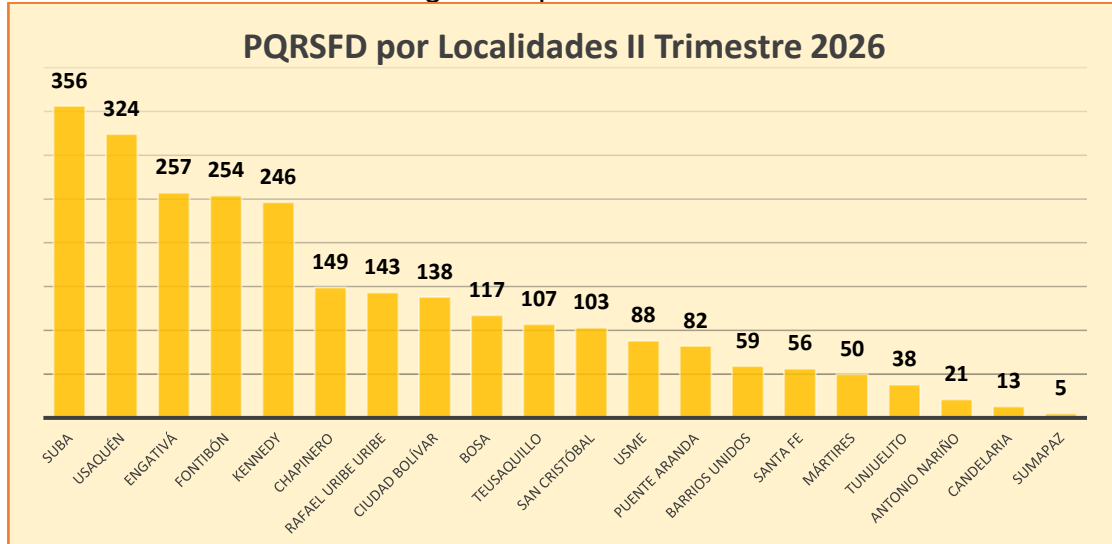
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades II Trimestre 2026



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

10. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

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

Tabla 7. Asignación de peticiones por dependencia II Trimestre 2026

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1718	60%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	499	18%
100 - Dirección General	219	8%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	119	4%
140 - Oficina Jurídica	81	3%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	70	2%
113 - Talento Humano	62	2%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	31	1%
115 - Gerencia de Contratación	19	1%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	6	0%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	4	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	4	0%
117 - Recursos Físicos	3	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	3	0%
172 - Tesorería	2	0%
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0%
112 - Gestión Documental	1	0%
150 - Oficina Asesora de Planeación	1	0%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	0%
TOTAL	2845	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

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

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el segundo trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1.718**, seguida por la Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación con **499**, en tercer lugar, Dirección General con **219** y, en cuarto lugar, Gerencia de Infraestructura Urbana con **119**.

11. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que **2,678** peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 94% del total de los requerimientos, el 2% fueron resueltos extemporáneamente con 54 peticiones y el 4% se encuentra pendiente de respuesta y dentro de los términos de ley con 113 peticiones (ver tabla 8).

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 94%	NO CUMPLE 2%	PENDIENTE DE RESPUESTA 4%	TOTAL
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1592	28	98	1718
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	491	8	0	499
100 - Dirección General	201	17	1	219
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	114	0	5	119
140 - Oficina Jurídica	78	1	2	81
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	69	0	1	70
113 - Talento Humano	56	0	6	62
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	31	0	0	31
115 - Gerencia de Contratación	19	0	0	19
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	6	0	0	6
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	4	0	0	4
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	4	0	0	4
117 - Recursos Físicos	3	0	0	3
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	3	0	0	3
172 - Tesorería	2	0	0	2
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	2
112 - Gestión Documental	1	0	0	1
150 - Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	1
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	0	0	1
TOTAL	2678	54	113	2845

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/07/2026

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

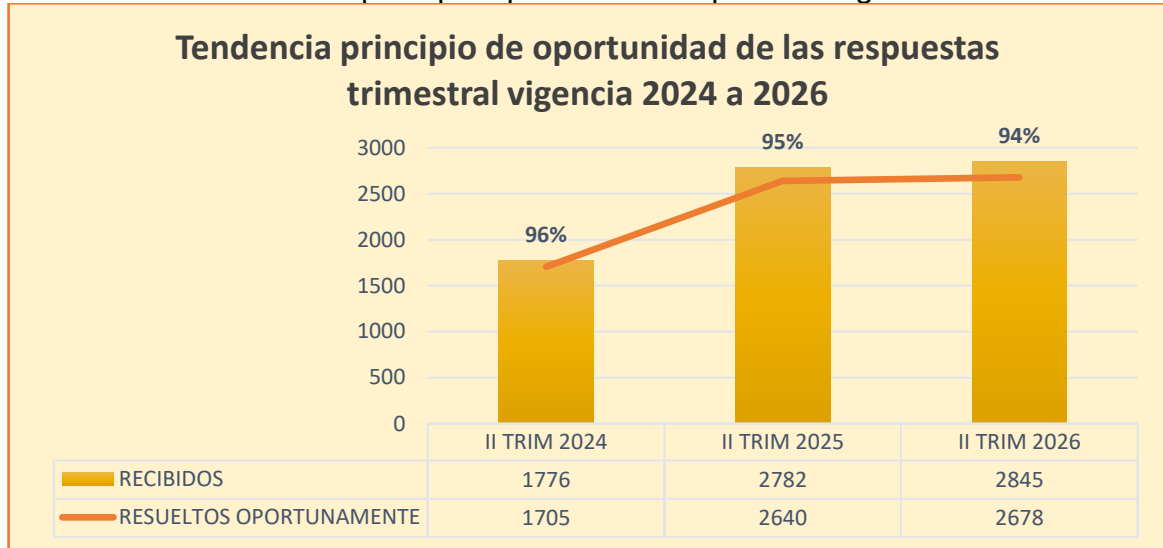
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

Gráfica 4. Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2024 – 2026



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

1. Comportamiento de la Demanda (Solicitudes Recibidas)

- Se observa un incremento progresivo en el volumen de solicitudes que ingresan a la entidad durante el periodo evaluado:
- 2024 vs. 2025:** El volumen aumentó un **56.6%** (de 1,776 a 2,782).
- 2025 vs. 2026:** La demanda continuó al alza con un crecimiento más moderado del **2.3%** (de 2,782 a 2,845).
- Tendencia:** Entre el periodo inicial de 2024 y el de 2026, la demanda total se incrementó en un **60.2%**, lo que evidencia una presión operativa sostenida y considerablemente mayor para la entidad.

2. Capacidad de Respuesta (Resueltos Oportunamente)

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

- Los casos resueltos oportunamente pasaron de 1,705 en 2024 a 2,678 en 2026. Esto representa un aumento del **57.1%** en la productividad y respuesta efectiva de la entidad a lo largo del trienio.

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 segundo trimestre de 2026 registra la mayor cifra de respuestas oportunas del periodo analizado, con **2,678** casos resueltos dentro de los términos establecidos.

3. Índice de Oportunidad (Porcentaje de Eficacia)

Este indicador mide la proporción de solicitudes resueltas a tiempo respecto al total de recibidas:

- II Trim 2024 (96%):** Se registró el porcentaje de eficiencia más alto del periodo, coincidiendo con el volumen de carga laboral más bajo (1,776 solicitudes).
- II Trim 2025 (95%):** Ante el abrupto incremento de la demanda (+56.6%), el índice de oportunidad solo disminuyó un punto porcentual, demostrando una alta resiliencia en los procesos internos.
- II Trim 2026 (94%):** Con el volumen récord de 2,845 solicitudes recibidas, el índice experimentó una leve variación a la baja, situándose en el 94%. No obstante, este resultado refleja que la entidad mantiene un estándar de oportunidad sumamente alto y estable frente a una carga de trabajo sustancialmente mayor.

13. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

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

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

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	9
FELICITACIONES	15	2
RECLAMOS	15	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	7
SOLICITUD COPIA	10	7
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	6
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	6
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	3
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	5

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/07/2026

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

14. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a las respuestas con corte a 09 de julio de 2026, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones II Trimestre 2026

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	2678	94%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	113	4%
Con acuse de recibo extemporáneo	53	2%
Respondida fuera de términos	1	0%
Vencida y sin respuesta	0	0%
TOTAL	2845	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/07/2026

De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre, se evidencia que **2.678** peticiones corresponden al 94% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **113** es decir el 4% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **53** requerimientos, es decir el 2% presentan acuse de recibo extemporáneo y **1** requerimiento, se encuentra respondido fuera de los términos de ley.

15. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **2.845** peticiones que ingresaron durante el segundo trimestre, **2.678** ya tienen respuesta, **106** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **5** peticiones entre autoridades se encuentra en trámite y dentro de términos, **1** petición del Concejo se encuentra en trámite y dentro de términos, **1** petición de solicitud de información se encuentra en trámite y dentro de términos, **53** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación, Dirección General y Oficina Jurídica, **1** petición está respondida fuera de términos por parte de la Dirección General (ver tabla 11).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 11. Estado de las peticiones por dependencia

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones Revisión con corte a 09/07/2026
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	28	98	1592	1718	60%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Veintidós (22) Peticiones de Interés General, Rad. 20261120057162, 20261120058952, 20261120059212, 20261120060522, 20261120063162, 20261120068722, 20261120075292, 20261120078062, 20261120080382, 20261120080782, 20261120085072, 20261120089182, 20261120089902, 20261120091222, 20261120092622, 20261120093162, 20261120094912, 20261120099162, 20261120100012, 20261120101362, 20261120101882, 20261120102242. 2) Seis (6) Peticiones entre Autoridades, Rad. 20261120060722, 20261120061272, 20261120087842, 20261120099962, 20261120103032, 20261120103122.
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	8	0	491	499	18%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Cuatro (4) Peticiones de Interés General, Rad: 20261120059792, 20261120061232, 20261120061482, 20261120080422. 2) Cuatro (4) Peticiones entre Autoridades, Rad. 20261120078692, 20261120093632, 20261120099782, 20261120106812.
100 - Dirección General	17	1	201	219	8%	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS: 1) Una (1) Petición del Concejo, Rad. 20261120100882. PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Dos (2) Peticiones entre Autoridades, Rad: 20261120053542, 20261120101182. 2) Catorce (14) Peticiones del Concejo, Rad. 20261120059412, 20261120064122, 20261120065012, 20261120070642, 20261120073022, 20261120077042, 20261120077092, 20261120077532, 20261120078552, 20261120078602, 20261120083002, 20261120092682, 20261120101742, 20261120103162.
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	0	5	114	119	4%	
140 - Oficina Jurídica	1	2	78	81	3%	PETICIONES CON ACUSE DE RECIBO EXTEMPORÁNEO: 1) Una (1) Petición de Organismos de Control Rad. 20261120064582
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	0	1	69	70	2%	

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones Revisión con corte a 09/07/2026
113 - Talento Humano	0	6	56	62	2%	
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	0	0	31	31	1%	
115 - Gerencia de Contratación	0	0	19	19	1%	
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	0	0	6	6	0%	
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	0	4	4	0%	
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	4	4	0%	
117 - Recursos Físicos	0	0	3	3	0%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	0	0	3	3	0%	
172 - Tesorería	0	0	2	2		
180 - Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	2	2		
112 - Gestión Documental	0	0	1	1		
150 - Oficina Asesora de Planeación	0	0	1	1		
114 - Oficina de Tecnologías de la información	0	0	1	1	0%	
Total	54	113	2678	2845	100%	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 09/07/2026

16. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el segundo trimestre de 2026, la entidad recibió un total de **67** solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, sin evidenciarse que se haya negado la información; todas estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran respondidas (ver gráfica 5).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

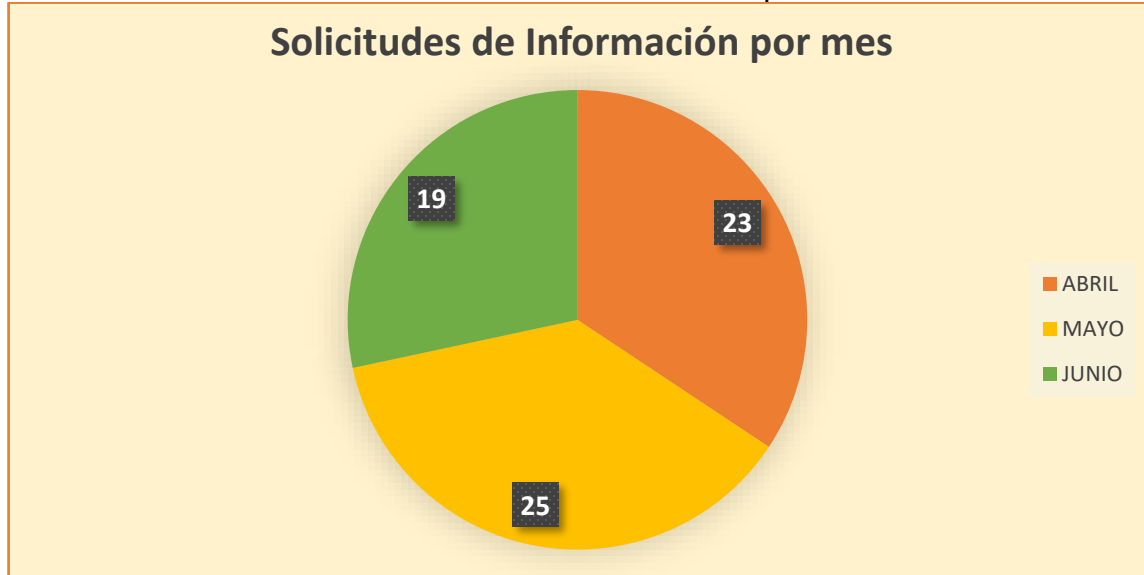
Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Gráfica 5. Solicitudes de acceso a la información por mes II Trimestre 2026



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

16.1 Temas solicitudes acceso información: Se presenta la distribución de las solicitudes de información, de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el segundo trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información técnica de obras con un 49%, seguido por la Gestión del Talento Humano con un 31% y, en tercer lugar, la Información sobre inicio de Obras con un 13% (ver tabla 12).

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

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACION TÉCNICA DE OBRAS	33	49%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	21	31%
INFORMACIÓN SOBRE INICIO DE OBRAS	9	13%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	4%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	1	1%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2026

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

17. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **2,845** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta oportuna **2.678** y de manera extemporánea 54, lo que refleja una oportunidad en las respuestas del 94%.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 2.265 peticiones y durante el primer trimestre 2.265 peticiones, aumentando la cifra en 580 con respecto al trimestre anterior.
- ✓ De las 2.845 peticiones que ingresaron en el segundo trimestre, la dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1.592, lo que representa el 56% del total de peticiones con respuesta en el período de análisis, seguido por la Gerencia para el Desarrollo la Calidad y la Innovación con 491, que corresponde a un 17%. Acorde a lo anterior se puede evidenciar que estas dos dependencias respondieron el 73% de las peticiones gestionadas en la entidad.
- ✓ Se registraron un total de 2.432 peticiones correspondientes a las tipologías de Derecho de Petición de Interés General y Petición entre Autoridades, representando el 85% del total de peticiones recibidas en el segundo trimestre.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días Ley 1755 de 2015 y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Durante el segundo trimestre de 2026 se realizó una jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

18. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos, tomar acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad, teniendo en cuenta lo establecido en Resolución 1048 de 2023 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad; ya que para este trimestre cuatro (4) dependencias las gestionaron fuera de los términos, de las cuales treinta (30) corresponden a peticiones de Interés General, quince (15) a peticiones del Concejo, ocho (8), a peticiones entre Autoridades,

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



cinco (5) a peticiones del Congreso y una (1) a peticiones de Organismos de Control.

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

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

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

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

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

✓ Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

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



✓ Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRPI-FM-003-V2, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención a la Ciudadanía.

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

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

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

✓

Tabla 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones

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

Fuente: Ley 1755 de 2015

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

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

Fuente: Ley 1755 de 2015

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

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 2 https://www.umv.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001_V2_Procedimiento_gestion_de_requerimientos_PQRSFD_-13_5_2026.xls y la Resolución 1048 de 2023 *“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”*.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



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