



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD II TRIMESTRE - 2026

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Julio 2026

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FOLIOS
1	14/07/2026		17

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Diana Marcela Vega	Andrea del Pilar Zambrano Ángela Liliana Malagón	César Oswaldo Cárdenas

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVO.....	7
3. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II TRIMESTRE 2026	7
4. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II TRIMESTRE 2026	8
4.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	10
Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, II trimestre..	10
4.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	11
4.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	12
4.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	13
4.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del II Trimestre 2026.	14
V. CONCLUSIONES.....	15
VI. RECOMENDACIONES	16

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. Porcentaje de satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del II trimestre 2026.	14
--	----

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Índice de graficas

Gráfica 1. Total de llamadas realizadas en el seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, II trimestre 2026	7
Gráfica 2. Nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV, II trimestre 2026.	10
Gráfica 3. Nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, II trimestre 2026.	11
Gráfica 4. Nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV, II trimestre 2026.	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 5. Nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV, II trimestre 2026.	¡Error! Marcador no definido.

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

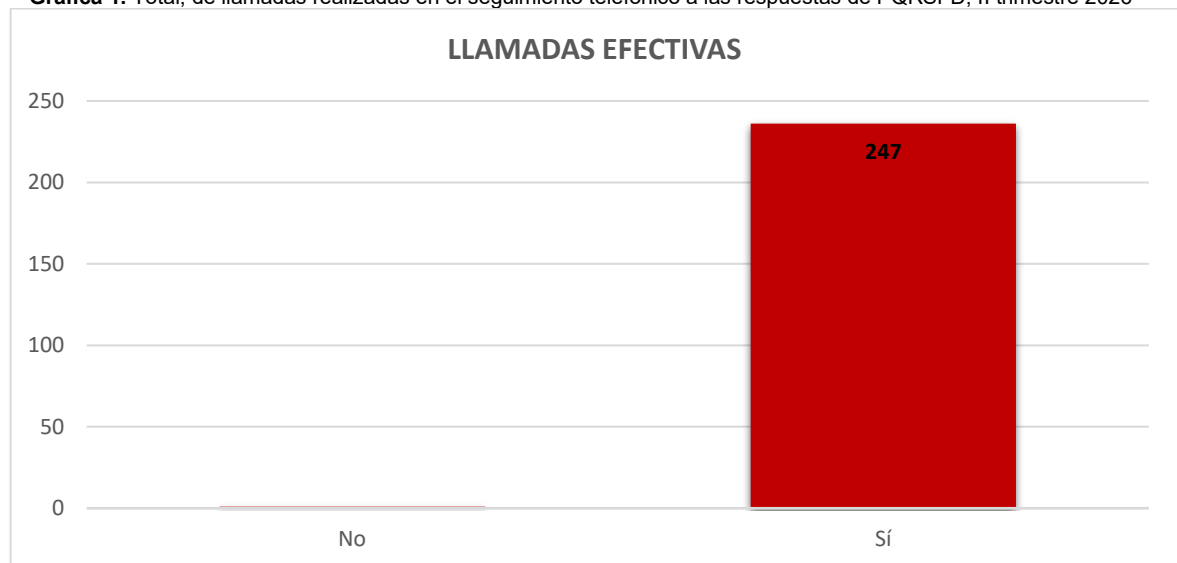
2. OBJETIVO

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

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

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

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



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

Durante el segundo trimestre de 2026, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV realizó seguimiento a las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales dispuestos para la atención de PQRSFD, con el propósito de conocer de manera directa la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas y la atención brindada por la entidad.

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 parte de este ejercicio, se realizaron **247 seguimientos telefónicos efectivos**, permitiendo establecer comunicación directa con la ciudadanía que presentó sus solicitudes. Este contacto facilitó la validación de la recepción de las respuestas emitidas, así como la identificación de la percepción frente a la claridad de la información suministrada, la oportunidad de la atención y la satisfacción respecto a la gestión adelantada por la entidad.

El desarrollo de los seguimientos telefónicos permitió evidenciar una participación favorable de la ciudadanía, destacándose su disposición para compartir apreciaciones, observaciones y recomendaciones frente al proceso de atención. Este ejercicio se consolidó como un espacio de escucha activa y diálogo directo, generando información relevante para fortalecer continuamente la prestación del servicio.

Dentro de los principales aportes identificados se destacan:

- **Fortalecimiento de la mejora continua:** La información recopilada mediante el seguimiento a la ciudadanía permite reconocer avances y detectar oportunidades de mejora en los procesos de atención, orientando acciones encaminadas a brindar respuestas más claras, oportunas y acordes con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Generación de confianza y transparencia institucional:** El seguimiento realizado refleja el compromiso de la entidad con una atención cercana, participativa y orientada a la mejora del servicio. La percepción de la ciudadanía se constituye en un elemento fundamental para evaluar y fortalecer la gestión institucional.
- **Promoción del diálogo directo con la ciudadanía:** Las llamadas realizadas permitieron generar espacios de comunicación cercana, facilitando la identificación de experiencias, observaciones y recomendaciones relacionadas con la atención recibida y las respuestas emitidas por la entidad.
- **Reconocimiento a la participación de la ciudadanía:** Se destaca la disposición de la ciudadanía para participar en este ejercicio de seguimiento y aportar sus percepciones, las cuales representan un insumo valioso para continuar fortaleciendo la calidad de la atención y el servicio prestado.

En conclusión, los **247** seguimientos telefónicos efectivos realizados durante el segundo trimestre de 2026 constituyen una fuente importante de información para analizar la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas por la UAERMV y orientar acciones de mejora en la atención de PQRSFD. Este ejercicio reafirma el compromiso institucional con una gestión pública cercana, transparente y enfocada en responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

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

La encuesta aplicada durante este periodo tuvo como propósito evaluar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, pertinencia y efectividad de las respuestas emitidas por

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 entidad, reconociendo que cada interacción representa una oportunidad para fortalecer la confianza, mejorar la atención y consolidar una relación cercana entre la UAERMV y la ciudadanía.

Los resultados obtenidos permiten contar con una visión integral sobre la experiencia de la ciudadanía frente al proceso de atención. Estos aportan elementos para identificar las fortalezas que contribuyen a una percepción favorable del servicio, así como las oportunidades de mejora que orientan el fortalecimiento de los procesos institucionales y la implementación de acciones encaminadas a brindar una atención más eficiente, clara y oportuna.

En este sentido, el seguimiento telefónico realizado no se limita únicamente a la verificación de las respuestas emitidas, sino que se constituye en un ejercicio de escucha activa que permite conocer directamente la percepción de la ciudadanía, sus observaciones y expectativas frente al servicio recibido. Esta información se convierte en un insumo relevante para orientar la gestión hacia una atención más cercana, transparente y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

Para el desarrollo de este ejercicio, el instrumento de evaluación contempló cuatro criterios fundamentales: **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, aspectos que permiten valorar la calidad de la comunicación y la respuesta proporcionada por la entidad. La medición se realizó mediante una escala de valoración de 1 a 5, facilitando que la ciudadanía expresara de manera objetiva su percepción frente a la atención recibida y a las respuestas emitidas en el marco de sus solicitudes PQRSFD.



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

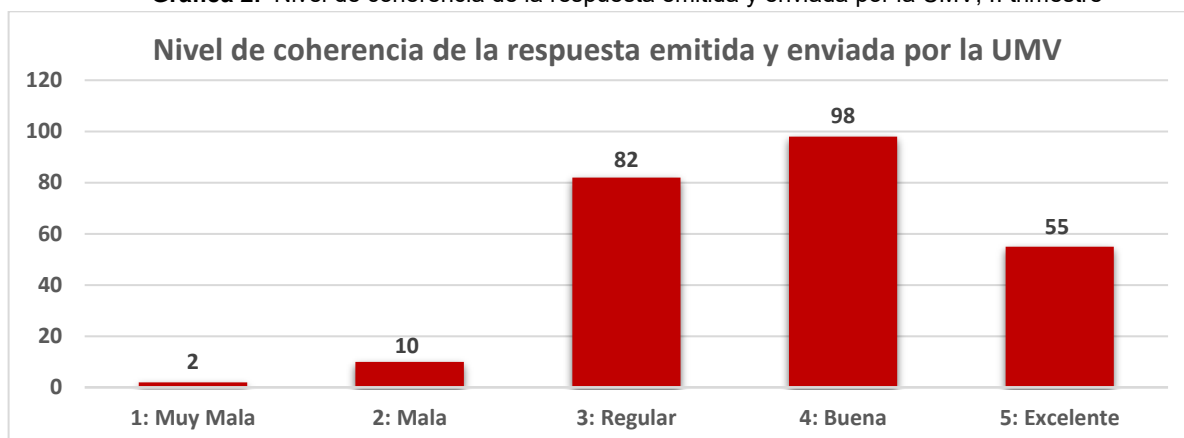
Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

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

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

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

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



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

La **coherencia** constituye un criterio fundamental dentro de la evaluación de las respuestas emitidas por la entidad, debido a que permite identificar el nivel de correspondencia entre la información suministrada y la solicitud presentada por la ciudadanía. Este aspecto refleja la capacidad institucional para comprender las necesidades planteadas y brindar respuestas relacionadas con el requerimiento recibido.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una percepción favorable por parte de la ciudadanía frente a este criterio. La mayor concentración de calificaciones se encuentra en los niveles “Buena” con 98 valoraciones y “Excelente” con 55 valoraciones, lo que indica que, en la mayoría de los casos, la ciudadanía considera que las respuestas emitidas presentan relación y correspondencia con las solicitudes realizadas.

Estos resultados reflejan avances en la gestión institucional, especialmente en la identificación del requerimiento ciudadano y en la entrega de información orientada a atender las solicitudes recibidas mediante los canales de PQRSFD. La valoración positiva obtenida evidencia el compromiso de la entidad por brindar respuestas pertinentes y alineadas con las necesidades de la ciudadanía.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en las valoraciones correspondientes a los niveles “Regular” con 82 respuestas, “Mala” con 10 respuestas y “Muy mala” con 2 respuestas, las cuales representan aspectos que requieren atención para continuar fortaleciendo la calidad de las respuestas emitidas. Estas apreciaciones pueden estar relacionadas con la necesidad de mejorar la precisión de la información, fortalecer la

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

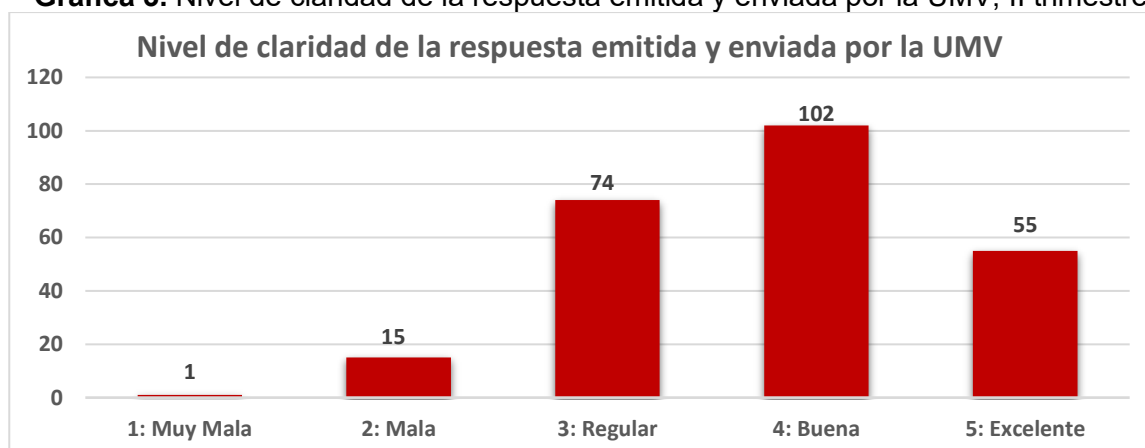
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

interpretación de las solicitudes y garantizar que cada respuesta se encuentre plenamente ajustada al requerimiento presentado.

En este sentido, aunque los resultados muestran un comportamiento positivo en el criterio de coherencia, es importante continuar fortaleciendo los procesos internos de revisión, análisis y elaboración de respuestas, promoviendo comunicaciones más claras, pertinentes y ajustadas a las particularidades de cada solicitud. De esta manera, la entidad podrá seguir consolidando una atención más efectiva y cercana a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

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

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



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

La **claridad** es un criterio esencial para evaluar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, ya que permite identificar si la información suministrada es comprensible, precisa y facilita a la ciudadanía conocer la gestión realizada frente a su solicitud. Una comunicación clara contribuye al fortalecimiento de la confianza y favorece una relación más cercana entre la entidad y la ciudadanía.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una percepción favorable frente a este criterio. Las mayores valoraciones se concentran en los niveles “Buena” con 102 respuestas y “Excelente” con 55 respuestas, lo que refleja que, en la mayoría de los casos, la ciudadanía considera que la información proporcionada por la entidad es comprensible y responde de manera adecuada a las solicitudes presentadas.

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

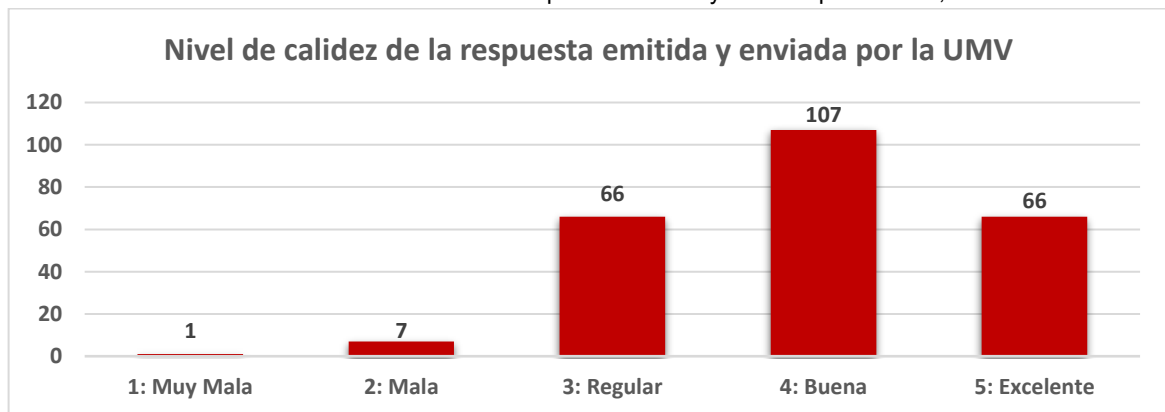
Estos resultados evidencian avances en la forma en que la entidad comunica sus respuestas, destacando la importancia de brindar información con un lenguaje claro y accesible, que permita a la ciudadanía comprender las actuaciones adelantadas y las orientaciones relacionadas con sus requerimientos.

No obstante, se identificaron valoraciones en los niveles “Regular” con 74 respuestas, “Mala” con 15 respuestas y “Muy mala” con 1 respuesta, las cuales representan oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la construcción de las respuestas emitidas. Estas percepciones pueden estar asociadas a la necesidad de continuar promoviendo mensajes más sencillos, precisos y ajustados a las particularidades de cada solicitud, evitando interpretaciones que puedan generar confusión en la ciudadanía.

En conclusión, los resultados obtenidos para el criterio de claridad muestran un comportamiento positivo, evidenciando que la ciudadanía reconoce el esfuerzo institucional por brindar respuestas comprensibles y oportunas. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo la aplicación de un lenguaje claro, cercano y consistente en las comunicaciones institucionales, con el fin de mejorar continuamente la experiencia de la ciudadanía frente a la atención de sus solicitudes PQRSFD.

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

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



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

La **calidez** constituye un elemento fundamental en la atención brindada por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, debido a que refleja el trato respetuoso, amable y cercano que acompaña la respuesta entregada a la ciudadanía. Este criterio permite valorar la manera en que la entidad establece comunicación con la ciudadanía y cómo dicha interacción influye en la confianza y percepción frente al servicio recibido.

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 resultados obtenidos, se evidencia una percepción favorable frente al criterio de calidez. Las valoraciones más representativas corresponden a los niveles “Buena” con 107 respuestas y “Excelente” con 66 respuestas, lo que indica que, en la mayoría de los casos, la ciudadanía reconoce un trato adecuado, respetuoso y cordial en las respuestas emitidas por la entidad.

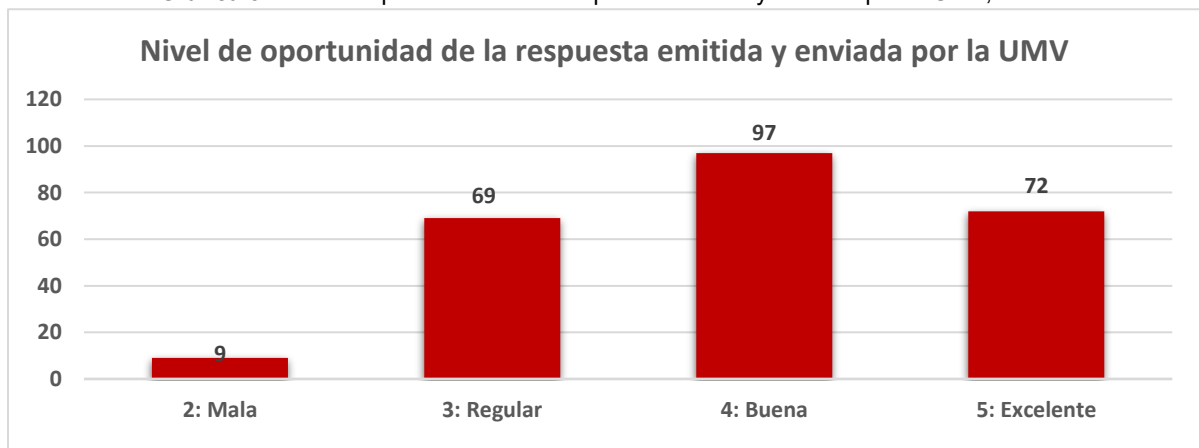
Estos resultados reflejan el compromiso institucional por brindar una atención cercana y orientada al fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía. La percepción positiva obtenida evidencia la importancia de mantener una comunicación basada en el respeto, la empatía y la disposición para atender las solicitudes presentadas mediante los canales de PQRSFD.

No obstante, se identificaron valoraciones en los niveles “Regular” con 66 respuestas, “Mala” con 7 respuestas y “Muy mala” con 1 respuesta, las cuales representan oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la comunicación asertiva, la incorporación de un lenguaje más cercano y la revisión de aquellos casos en los que la respuesta emitida no logró generar una percepción favorable en la ciudadanía.

En conclusión, los resultados del criterio de calidez muestran un comportamiento positivo, evidenciando que la ciudadanía percibe de manera favorable el trato recibido durante el proceso de atención. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo las competencias comunicativas y la orientación al servicio, con el propósito de consolidar respuestas más cercanas, empáticas y respetuosas que contribuyan a mejorar continuamente la experiencia de la ciudadanía frente a la gestión de la UAERMV.

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

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



Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas 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 **oportunidad** es un criterio fundamental en la evaluación de las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, debido a que permite identificar la percepción de la ciudadanía frente al cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de sus solicitudes. Una respuesta emitida dentro de los tiempos previstos contribuye a fortalecer la confianza, mejorar la experiencia de la ciudadanía y evidenciar una gestión institucional eficiente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una percepción favorable frente a este criterio. Las valoraciones con mayor participación corresponden a los niveles “Buena” con 97 respuestas y “Excelente” con 69 respuestas, lo que refleja que la ciudadanía reconoce, en gran medida, la oportunidad en la gestión adelantada por la entidad y la atención brindada frente a las solicitudes presentadas mediante los canales de PQRSFD.

Asimismo, se identificaron valoraciones en los niveles “Regular” con 72 respuestas y “Mala” con 9 respuestas. Aunque estas representan oportunidades de mejora, permiten identificar la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos internos de seguimiento y control, con el fin de garantizar respuestas oportunas y acordes con las expectativas de la ciudadanía. Para el nivel “Muy mala” no se registraron valoraciones, lo cual evidencia una percepción favorable frente a este aspecto.

En este sentido, los resultados muestran un comportamiento positivo en el criterio de oportunidad, destacando el esfuerzo institucional por atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos. No obstante, es importante continuar fortaleciendo los procesos asociados a la gestión de PQRSFD, mediante acciones de seguimiento, priorización de solicitudes y mejora continua, con el propósito de consolidar una atención cada vez más ágil, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

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

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

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	55	98	82	10	2	62%	38%
CLARIDAD	55	102	74	15	1	64%	36%
CALIDEZ	66	107	66	7	1	70%	30%
OPORTUNIDAD	72	97	69	9	0	68%	32%
Porcentaje de Satisfacción ciudadana						66%	34%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/247 total de las llamadas efectivas							
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/247 total de las llamadas efectivas							

Fuente: Elaboración propia, seguimiento Telefónico a las respuestas 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 seguimiento telefónico realizado durante el segundo trimestre de 2026 permitió conocer la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, evidenciando, en términos generales, una valoración favorable sobre la atención brindada por la entidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 66% de la ciudadanía manifestó satisfacción frente a las respuestas recibidas, al calificarlas en los niveles “Excelente” y “Buena”, mientras que el 34% presentó algún nivel de percepción menos favorable, correspondiente a las valoraciones “Regular”, “Mala” y “Muy mala”. Estos resultados reflejan una tendencia positiva en la gestión de atención a las solicitudes ciudadanas, destacando el esfuerzo institucional por brindar respuestas oportunas, claras y acordes con los requerimientos recibidos.

Al analizar los criterios evaluados, se identifica que la calidez 70% y la oportunidad 68% representan las principales fortalezas del proceso. La ciudadanía reconoce de manera favorable el trato recibido y la disposición institucional para atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos, aspectos que contribuyen al fortalecimiento de la confianza y a una experiencia positiva durante el proceso de atención.

Por otra parte, los criterios de claridad 64% y coherencia 62%, aunque presentan resultados favorables, evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la forma en que se estructuran y comunican las respuestas emitidas. Algunas valoraciones reflejan la importancia de continuar fortaleciendo la precisión de la información, el uso de un lenguaje más comprensible y la correspondencia entre la respuesta entregada y la solicitud presentada por la ciudadanía.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian que la UAERMV continúa avanzando en el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía. No obstante, se requiere mantener acciones orientadas a mejorar la calidad de las respuestas, fortaleciendo los procesos internos de revisión, comunicación y seguimiento, con el propósito de brindar una atención cada vez más clara, coherente, oportuna y cercana a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

V. CONCLUSIONES

El seguimiento telefónico realizado durante el segundo trimestre de 2026 permite concluir que la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV presenta un comportamiento favorable en la atención a la ciudadanía, evidenciando un nivel

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 satisfacción general del 66% frente a las respuestas emitidas en el marco de las solicitudes PQRSFD.

Los resultados obtenidos reflejan que la ciudadanía reconoce aspectos positivos en la gestión institucional, especialmente en los criterios de calidez 70% y oportunidad 68%, donde se destaca la percepción favorable frente al trato recibido, la disposición de atención y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la emisión de respuestas.

De igual manera, los criterios de claridad 64% y coherencia 62% presentan resultados positivos; sin embargo, constituyen áreas en las que se pueden continuar implementando acciones de fortalecimiento para garantizar que las respuestas sean cada vez más precisas, comprensibles y alineadas con las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

En este sentido, el ejercicio de seguimiento telefónico se consolida como una herramienta fundamental para conocer la percepción de la ciudadanía, identificar oportunidades de mejora y orientar acciones que permitan fortalecer la calidad del servicio. La información recopilada constituye un insumo para continuar promoviendo una gestión pública cercana, transparente y enfocada en la mejora continua de la atención.

VI. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, se recomienda continuar fortaleciendo la calidad de las respuestas emitidas por la UAERMV mediante acciones orientadas a mejorar la claridad, coherencia, oportunidad y calidez en la atención a la ciudadanía.

Acciones de mejora propuestas:

- ✓ **Fortalecer el uso del lenguaje claro:** Promover la elaboración de respuestas con información sencilla, comprensible y precisa, reduciendo el uso de términos técnicos que puedan dificultar la comprensión por parte de la ciudadanía.
- ✓ **Garantizar mayor coherencia en las respuestas emitidas:** Fortalecer la revisión de las solicitudes y validar que la información suministrada responda directamente al requerimiento presentado por la ciudadanía.
- ✓ **Implementar mecanismos de revisión y control de calidad:** Consolidar procesos internos que permitan verificar la pertinencia, claridad y oportunidad de las respuestas antes de su envío.
- ✓ **Fortalecer las competencias comunicativas del equipo responsable:** Continuar desarrollando espacios de capacitación relacionados con atención a la ciudadanía, comunicación asertiva, empatía y manejo adecuado de la comunicación institucional.
- ✓ **Optimizar los tiempos asociados a la gestión de PQRSFD:** Fortalecer los mecanismos de seguimiento interno para identificar oportunamente solicitudes pendientes y garantizar respuestas dentro de los tiempos establecidos.

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