

Defensor de la Ciudadanía

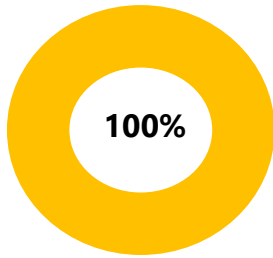
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación
y Mantenimiento Vial - UAERMV



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La entidad avanzó en la optimización del Portal de PQRS. Respecto al indicador de desatención de PQRSFD con término de 10 días hábiles, la meta para 2026 es “mantener en 0% las peticiones respondidas fuera del término legal”. Al corte reportado, el avance se ubicó en 1%. Sin embargo, durante el segundo trimestre de 2026 se alcanzó un 100% de cumplimiento en los tiempos de respuesta, situando el indicador en el rango "Apropiado" (0% de desatención) y reflejando una mejora continua.

En cuanto al indicador para peticiones con término de 15 días hábiles, la meta 2026 también es mantener un 0% de respuestas extemporáneas. Al corte reportado, el avance fue del 1%. Durante el segundo trimestre de 2026 se logró un 99% de cumplimiento en los plazos, ubicando el indicador en el rango "Mejorable" con un 1% de desatención.

Para garantizar el cumplimiento de los términos de ley y alcanzar la meta de 0% extemporaneidad, el Defensor de la Ciudadanía gestionó las siguientes acciones estratégicas durante el segundo trimestre de 2026:

- Fortalecimiento del Control Preventivo:
 - Se emitieron los Lineamientos para el ajuste de tiempos internos en las respuestas a las PQRSFD y se actualizó el Procedimiento de Gestión de Requerimientos PQRSFD en el Sistema Integrado de Gestión. Esto permitió ajustar los plazos de reparto e implementar alertas semanales más estrictas por dependencia, mitigando el riesgo de extemporaneidad y asegurando el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
 - Se realizó un monitoreo permanente mediante alertas preventivas por correo electrónico para identificar retrasos de forma temprana y gestionar las respuestas antes del vencimiento legal.
- Sensibilización Técnica:

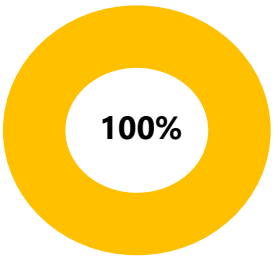
Se impartieron dos jornadas sobre el trámite y gestión de derechos de petición a las dependencias (Oficinas Asesoras, Subdirecciones, Gerencias administrativas y misionales), con la participación de 148 servidores y colaboradores.
- Incentivos a la Oportunidad y Gestión del Desempeño:

En abril, como complemento al Ranking de Respuestas Oportunas del segundo semestre de 2025, se entregaron reconocimientos a las dependencias con gestión oportuna.

Asimismo, se dio continuidad a los planes de acción de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana, destacando:

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Con corte al 30 de junio de 2026, la entidad alcanzó un 50% de avance en la caracterización de grupos de valor, que accede a sus servicios, así como en la integración del proceso de relacionamiento con la ciudadanía en el marco de su Sistema de Gestión de Calidad., identificando que el perfil de mayor interacción corresponde a hombres entre 29 y 45 años. Este hallazgo permite enfocar futuras estrategias en el cierre de brechas de inclusión generacional.

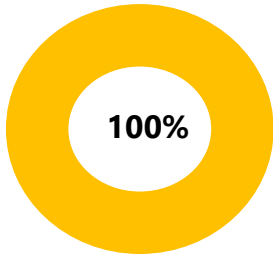
En el marco del seguimiento al Modelo de Relacionamiento, durante el primer semestre del año se formalizaron dos mesas de trabajo de monitoreo y control:

- Primer Trimestre de 2026: Presentación del documento “Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía” y Socialización del plan de trabajo de la “Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026”. La reunión tuvo como objetivo socializar las líneas de acción orientadas a fortalecer el acceso a la información bajo criterios de transparencia, promover la participación ciudadana, mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía, como pilares para una gestión pública más cercana, confiable y efectiva. Dentro de esta planificación, se priorizo el sector de Mochuelo (localidad de Ciudad Bolívar) como un territorio estratégico para desplegar acciones de relacionamiento directo, respondiendo a sus dinámicas comunitarias y necesidades particulares.
- Segundo Trimestre de 2026: Sesión de seguimiento y evaluación al Plan Institucional de Participación Ciudadana y a los avances de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía. La reunión permitió realizar la revisión del cumplimiento de los compromisos del periodo y analizar los resultados para garantizar la articulación efectiva y el cumplimiento de las acciones asociadas a las políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Ciudadana. Transparencia y Trámites y Servicios.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

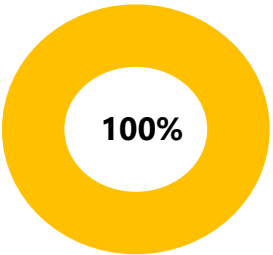
Para la vigencia 2026, se ha asignado un presupuesto total de \$689.546.933 millones de pesos colombianos (COP). De este monto en el primer semestre de 2026, con corte al 30 de junio, se ha ejecutado un total de \$345.681.333 millones COP, lo que representa un (50,13%) de avance en la implementación de los recursos proyectados para el año en curso.

Las metas y actividades establecidas dentro del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se han implementado de acuerdo con lo programado, evidenciando un avance sostenido hacia el logro total de los objetivos previstos para el primer semestre del año en un 55%. Este resultado ha sido posible gracias a una correcta asignación y uso de los recursos financieros del modelo, lo cual ha facilitado la consolidación de acciones orientadas a fortalecer el vínculo con la ciudadanía, optimizar los canales de comunicación y elevar la calidad del servicio ofrecido.

En el marco del proceso de mejora continua, se tramitó la solicitud para la implementación de acciones enfocadas en la accesibilidad del punto de atención presencial, así como el diagnóstico de sus necesidades de adecuación y señalización. Estas medidas buscan cerrar las brechas identificadas en materia de accesibilidad física y fortalecer los mecanismos de auditoría interna para garantizar la transparencia en la ejecución de los recursos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad fortaleció la comunicación asertiva y la calidad en la atención a través de las siguientes acciones estratégicas:

- Calidad en las Respuestas y Lenguaje Claro: Se optimizó la evaluación de la gestión documental incorporando criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad dentro de los informes trimestrales de seguimiento a la calidad de las respuestas.
- Material Informativo y Grupos de Valor: Se actualizó el Folleto de Servicio a la Ciudadanía y Grupos de Valor bajo estándares de lenguaje claro, garantizando su distribución en el punto de atención presencial, ferias itinerantes y espacios de participación ciudadana.
- Cualificación del Talento Humano: Se promovió la formación continua del equipo de Servicio a la Ciudadanía mediante tres jornadas especializadas:
 - 04/03/2026: Sesión «Comunicación Efectiva y Lenguaje Claro en el Servicio».
 - 11/05/2026: Sesión «Lenguaje Claro e Incluyente» (en articulación con la Veeduría Distrital).
 - 24/06/2026: Sesión «Gestión de PQRS en Lenguaje Claro».

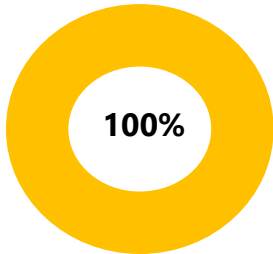
Para fortalecer la inclusión y cerrar brechas de acceso en la información sobre intervenciones de la malla vial, se recomiendan las siguientes acciones para la UMV:

- Traducción a Lenguaje Claro: Simplificar la terminología técnica sobre mantenimiento vial (fresado, parcheo, rehabilitación) en piezas informativas, usando infografías y formatos de lectura fácil (Easy Read) sobre los planes de obra para personas con discapacidad cognitiva o baja escolaridad.
- Formatos Inclusivos y Multisensoriales: Incorporar en frentes de obra códigos QR audibles e iconografía clara sobre desvíos. En canales digitales, publicar videos con subtítulos, Lengua de Señas Colombiana (LSC) y audiodescripción.
- Estrategia Territorial y Brecha Digital: Reforzar la socialización presencial en zonas rurales o periféricas mediante perifoneo y carteleras físicas. Asimismo, capacitar a los gestores de campo en atención diferencial para priorizar solicitudes de la población con movilidad reducida.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Disciplinario Interno (CDI) de la UAERMV gestionó 7 requerimientos clasificados en:

Corrupción (3 casos)
Otras irregularidades administrativas (4) casos

Los canales de recepción más utilizados fueron:

Bogotá te Escucha (87,5%)
Redes Sociales (12,5%)

Todas se tramitaron bajo protocolos institucionales con un tiempo de respuesta inicial de dos día hábiles, garantizando el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el Código General Disciplinario.

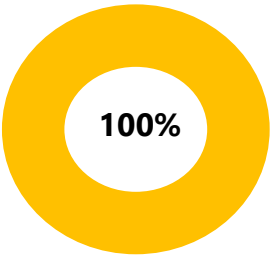
Para fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana, el Defensor de la Ciudadanía impulsó las siguientes acciones:

- Difusión: Promoción de canales de denuncia mediante videos en la web
- Normatividad: Socialización interna de la Directiva Conjunta 005 de 2023 sobre protección al denunciante.

Durante el segundo semestre se realizó una sesión de verificación de la apropiación de los procedimientos, documentos, lineamientos y leyes relacionados con la reserva de información, datos personales y protección al denunciante, mediante la aplicación de instrumentos de evaluación al equipo de servicio a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la entidad gestionó un total 5.110 peticiones a través de los canales institucionales con una tasa de respuesta oportuna del 97%, lo que representa una disminución del 25% respecto al segundo semestre de 2025.

1. Recomendaciones Emitidas por el Defensor de la Ciudadanía:

- Mejora en Tiempos de Respuesta: Optimizar la oportunidad en las respuestas conforme a los términos estipulados por la Ley 1755 de 2015.
- Claridad en las Comunicaciones: Garantizar la aplicación de estándares de lenguaje claro en todas las respuestas dirigidas a la ciudadanía.
- Atención a Reclamos Recurrentes: Analizar e intervenir las causas de inconformidad asociadas a la ejecución de obras, daños a propiedad privada, afectaciones operativas y trabajos nocturnos para mitigar el impacto en la comunidad.

2. Mecanismos de Monitoreo y Proposición de Mejoras:

- Seguimiento al Comité de Gestión: Presentación trimestral del comportamiento de las PQRSFD ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, espacio que le permite al Defensor proponer acciones directas de mejora.
- Informes Directivos y Percepción Ciudadana: Envío de reportes mensuales y trimestrales a directivos con análisis de gestión, acompañados de la evaluación trimestral de percepción ciudadana basada en criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

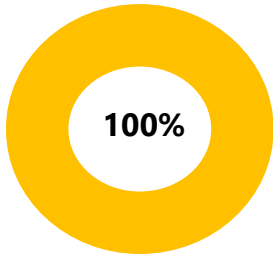
3. Acciones de Respuesta y Ajustes Adoptados:

- Ajuste Normativo e Interno: Emisión de los Lineamientos para el Ajuste de Tiempos Internos en Respuestas a PQRSFD y actualización del Procedimiento de Gestión de Requerimientos PQRSFD en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el segundo semestre, la entidad registró 3,836 interacciones ciudadanas, clasificadas así:

Información: 4%
Consulta: 0%
Trámite: 94%
Participación: 2%.

Se consolidaron dos informes con el comportamiento de las PQRSFD que contienen: tipologías, temas, traslados, canales de atención, PQRSFD por localidad, asignaciones por dependencia, principio de oportunidad, días promedio respuesta, estado peticiones por periodo y dependencia, y solicitudes de acceso a la información. Los informes se enviaron por memorando a las dependencias y están disponibles en nuestra web, sección Transparencia y Acceso a la Información. <https://www.umv.gov.co/portal/informe-de-pqrsfd-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>.

Se generaron 63175 correos de alerta para seguimiento de respuestas, con un tiempo promedio de atención de 8 días hábiles. Esto resultó en un 98% de respuestas satisfactorias y entregadas dentro de los plazos legales.

A partir del análisis, se recomendaron las siguientes acciones:

- Garantizar que los informes trimestrales enviados por memorando no sean solo un insumo de control, sino la base para realizar mesas de trabajo periódicas con las dependencias de menor desempeño, ajustando sus tiempos internos de reparto y respuesta.
- Sustituir las respuestas tipo plantilla: Establecer un protocolo de respuesta clara que comunique explícitamente en qué fase se encuentra el tramo: 1) Visita técnica programada, 2) En evaluación de viabilidad, 3) Priorizado en Plan de Acción, o 4) No viable (explicando la razón técnica o la competencia del IDU/Alcaldía Local).
- Estimación razonable de tiempos: Incluir ventanas de tiempo aproximadas de intervención cuando la vía sea priorizada, evitando fechas indeterminadas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



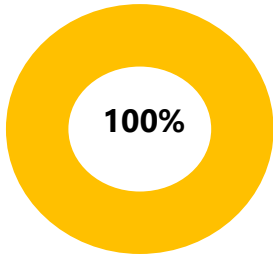
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre Completo: César Oswaldo Cárdenas Benavides
Correo: cesar.cardenas@umv.gov.co
Teléfono contacto: 3012138930

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2026, la Oficina de Comunicaciones difundió activamente materiales gráficos y audiovisuales en redes sociales y canales internos/externos. Estos incluyen videos subtitrulados y traducidos a lengua de señas, informando sobre:

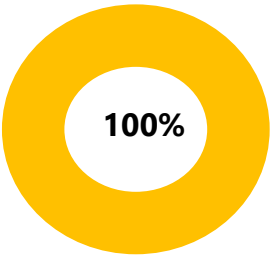
- Modalidades del Derecho de Petición
- Denuncia por Actos de Corrupción
- Tiempos de respuesta a PQRSFD
- Cuando acudir al Defensor de la Ciudadanía
- Canales de comunicación
- Chat virtual
- Funciones del Defensor del Ciudadano
- Ecofest
- Guía Ciudadana para reportar una vía en mal estado
- Carta de Trato Digno a la Ciudadanía
- Participación Ciudadana

Estas acciones lograron impactar a aproximadamente 4.628 personas.

Además, nuestro sitio web cuenta con un menú de accesibilidad en la parte superior derecha, diseñado para mejorar la navegación de usuarios con diversas discapacidades. Permite navegar por teclado, ajustar tamaño y fuente del texto, modificar espaciados, cambiar contraste, resaltar enlaces, detener animaciones, aumentar el cursor con línea guía, y ofrece lectura de contenido por voz en tres velocidades.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



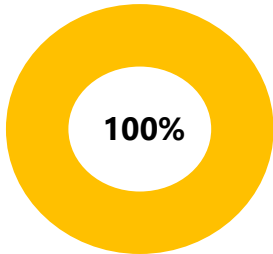
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2026, desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía se llevaron a cabo (2) sesiones virtuales de sensibilización en Servicio a la Ciudadanía, con una participación del 100% de los servidores de las áreas de atención directa. Las temáticas abordadas incluyeron: Trámite y gestión de peticiones (en el marco de la Resolución 1048 de 2023), Jornada Transferencia de conocimiento e inducción de los procedimientos y lineamientos de la OSCS – Servicio a la Ciudadanía.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

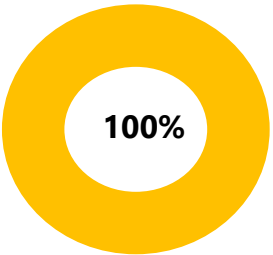
Durante el primer semestre de 2026, la entidad garantizó la excelencia en la atención mediante la participación activa en los ciclos de formación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor:

- Entrenamiento en Habilidades: Se asistió a 13 jornadas enfocadas en protocolos de servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, Tendencias del Servicio e Introducción a la Innovación. Como resultado, 7 colaboradores se certificaron como "Cuidadores de la Confianza".
- Optimización de "Bogotá te Escucha": Se cumplieron 5 jornadas de capacitación técnica para mejorar la recepción, trámite, clasificación y direccionamiento de peticiones, optimizando el uso de la plataforma.

Este proceso contó con una asistencia del 100% del equipo y la coordinación de Servicio a la Ciudadanía de la UAERMV. La cobertura total reafirma el compromiso de la entidad con la mejora continua y la calidad en la interacción con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre, la entidad identificó y documentó sus canales de atención a la ciudadanía: un punto de atención presencial, línea telefónica, chat y chatbot en la página web institucional, formulario web de PQRSFD y redes sociales oficiales. En conjunto, estos canales gestionan un promedio mensual de 851 solicitudes, alcanzando un 97% de efectividad en el cumplimiento de los plazos legales de respuesta. Asimismo, se garantiza que los canales estén operados por personal cualificado y bajo criterios de accesibilidad.

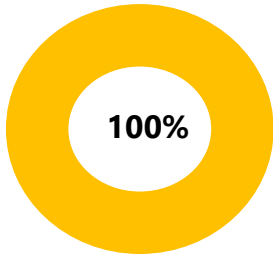
Hitos destacados:

- Innovación: Operación 24/7 del ChatBot institucional, automatizando consultas frecuentes y mejorando la eficiencia operativa.
- Seguimiento: La Oficina de Servicio a la Ciudadanía lidera el monitoreo mensual de la gestión a través de la medición de indicadores de tiempos de espera, tiempos de atención y la evaluación permanente de la satisfacción ciudadana mediante encuestas de percepción.
- Difusión: Se actualizaron folletos de servicio, infografías y videos explicativos publicados en la página web institucional y redes sociales oficiales, con el fin de informar a la ciudadanía de manera clara sobre los canales de atención y sus correspondientes horarios de funcionamiento.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



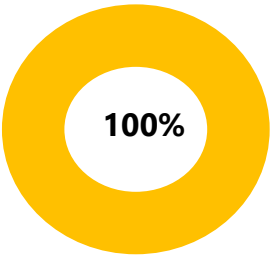
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Actualmente la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV no cuenta con trámites ni OPAS dada su misionalidad y funciones no evidencia procedimientos que cumplan con los atributos considerados como tramites ni otros procedimientos administrativos – OPAS.

Mediante radicado número 20195010380961 del 6 de diciembre de 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública, emitió concepto de la no aplicabilidad de la Política Pública de racionalización de trámites al interior de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

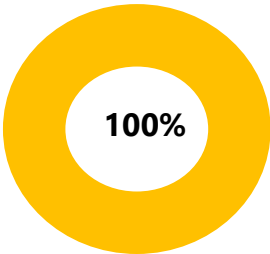
Durante el Primer semestre del 2026 el Defensor de la Ciudadanía de la UAERMV participó en 2 mesas de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía en las que se abordaron los siguientes temas:

- 1. Presentación del documento “Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía” y Socialización del plan de trabajo de la “Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026.
- 2. Sesión de seguimiento y evaluación al Plan Institucional de Participación Ciudadana y a los avances de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, el Defensor participó como invitado en dos sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía:

- 26/02/2026 Primera Sesión Ordinaria
- 04/03/2026 Sesión Extraordinaria virtual asincrónica
- 28/05/2026 Sesión Extraordinaria

Se anexa listado de asistencia por parte del Defensor de la UAERMV como invitado a la Comisión.