



2026

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS SEGUNDO TRIMESTRE



Oficina Asesora de Planeación

Erica Andrea Muñoz Orjuela
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Jairo Adriano Arteaga Velásquez
Profesional Universitario OAP

**UNIDAD ADMINISTRATIVA
ESPECIAL DE
REHABILITACION Y
MANTENIMIENTO VIAL**

Tabla de contenido

Listado de tablas	3
Introducción.....	4
Objetivo	4
Metodología.....	5
Comportamiento de los Indicadores de Gestión por procesos de la UMV	5
Indicadores por proceso	6
Indicadores en rango de gestión mejorable	14
Conclusiones.....	21

Listado de tablas

Tabla 1. Indicadores por proceso	6
Tabla 2. Indicadores de proceso con rango de gestión mejorable y deficiente.	13
Tabla 3. Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles.....	14
Tabla 4. Satisfacción de espacios de participación ciudadana	15
Tabla 5. Índice de Gestión Integral de Sistemas de Información	15
Tabla 6. Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos....	16
Tabla 7. Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV	17
Tabla 8. Cumplimiento de metas de intervención de vías	17
Tabla 9. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia	18
Tabla 10. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Reserva	19
Tabla 11. Finalización de los Trámites en el SGDEA - Aplicativo Orfeo.....	19
Tabla 12. Atención de consultas del archivo central y de gestión	20

Introducción

Los indicadores de gestión por proceso son herramientas cuantitativas que miden el rendimiento, la eficiencia y la eficacia de las actividades internas de una organización. Al contarse con un modelo de gestión basado en procesos, se cuenta con un mapa de procesos y la identificación de estos mediante las caracterizaciones de cada proceso, las cuales son una herramienta de gestión que detalla y analiza de forma ordenada las actividades y sus elementos claves de cada proceso.

A diferencia de los indicadores de gestión que reportan el resultado final de la organización, los cuales miden el cumplimiento de los planes mediante métricas de eficacia, eficiencia y cumplimiento. Estos incluyen indicadores estratégicos para metas a largo plazo e indicadores tácticos u operativos para el seguimiento de actividades de los planes de acción u operativos a mediano y corto plazo.

De esta forma, y en cumplimiento al seguimiento trimestral realizado por la Oficina Asesora de Planeación a los indicadores de gestión por procesos, se presenta el resultado correspondiente al segundo trimestre de 2026, del análisis de estos, así como de las acciones pertinentes implementadas, en coherencia con los resultados arrojados en las retroalimentaciones realizadas con los enlaces de los procesos.

OBJETIVO

El objetivo principal de la medición de los indicadores de gestión por procesos es evaluar el desempeño, controlar la operación y facilitar la toma de decisiones para lograr la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos y las metas. Conocer del funcionamiento de los procesos en tiempo real para detectar errores o fallas a tiempo, al igual generar datos reales y seguros para usarlos en el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, para una adecuada toma de decisiones.

Metodología

El seguimiento a la gestión de la UAERMV, se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores establecidos por cada proceso que hace parte del Sistema Integrado de Gestión, estos indicadores son reportados de acuerdo con su periodicidad y conforme a lo definido en el documento DES-PR-003 Procedimiento gestión y seguimiento de indicadores.

Dicha información permite determinar el porcentaje de avance o cumplimiento, el resultado acumulado y el total de la ejecución correspondiente a la vigencia, con respecto a lo programado por los responsables de cada indicador.

Los intervalos de calificación de cumplimiento establecidos, según su ejecución son los siguientes:

Rango de gestión apropiado:	
Rango de gestión mejorable:	
Rango de gestión deficiente:	

Esta metodología permite dirigir esfuerzos a la toma de decisiones, dado que cuenta con información general y detallada de cada proceso, aportando a la entidad un panorama óptimo para el logro de las metas y la consecución de objetivos tales como:

- ✓ Identificar problemas y oportunidades.
- ✓ Diagnosticar problemas.
- ✓ Entender procesos.
- ✓ Definir responsabilidades.
- ✓ Mejorar el control de la entidad.
- ✓ Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- ✓ Medir comportamientos.
- ✓ Facilitar la delegación en las personas.
- ✓ Integrar la compensación con la actuación.
- ✓ Comunicar las metas.

Comportamiento de los Indicadores de Gestión por procesos de la UMV

Actualmente, el análisis de los indicadores de gestión por procesos se hace con base en el mapa de procesos de la entidad, este cuenta con veinte (20) procesos y cincuenta y dos (52) indicadores registrados.

La Unidad cuenta con un enfoque por procesos que permite articular la gestión de los procesos buscando la satisfacción de las partes interesadas, mediante la prestación de los productos y servicios dispuestos por la entidad. La interacción de los procesos se presenta en el siguiente mapa:

Ilustración 1. Mapa de procesos UAERMV



Fuente: UAERMV – 2023.

Con corte a 30 de junio del 2026, se presenta el seguimiento a la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial a través de una matriz de indicadores la cual, para este corte, está constituida por 58 ítems, de los cuales 01 no se tendrá en cuenta su medición ya que este reporta su seguimiento anualmente, los demás indicadores darán cuenta del comportamiento de los procesos y el logro de los objetivos de estos.

Indicadores por proceso

Tabla 1. Indicadores por proceso.

ÍTEM	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VARIABLE 1 (Ejecutado)	VARIABLE 2 (Programado)	RESULTADO TRIM II	EQUIVALENCIA EN PORCENTAJE (Por OAP)	ACUMULADO 2026 (En porcentaje)	OBSERVACIONES
1	DES-IND-001	Productos de direccionamiento estratégico cumplidos	Porcentual	Trimestral	11	11	100%	100%	50,0%	
2	COM-IND-001	Seguimiento al cumplimiento del plan estratégico de comunicaciones	Porcentual	Trimestral	5	5	100%	95%	50,0%	
3	COM-IND-002	Seguimiento a la ejecución de las solicitudes realizadas por medio del aplicativo de comunicaciones	Porcentual	Trimestral	142	149	95%	95%	48,8%	
4	SRPI-IND-001	Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 10 días hábiles	Porcentual	Trimestral	0	64	0%	100,0%	49,5%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la desatención fue de un 0%, para la adecuada medición promedio general se tomará el porcentaje de la atención que fue del 100%, correspondiente al 25% en el periodo y 49.5% en el acumulado.

5	SRPI-IND-002	Tiempo promedio de espera para la atención en el chat virtual	Minutos	Trimestral	1h46m	95	1m07s	100%	50,0%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio de espera para ser atendido en el chat fue de 1 min, 07 seg, inferior al tiempo aceptable de 3,00 min, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100%, correspondiente al 25% en el periodo y 50% en el acumulado.
6	SRPI-IND-003	Tiempo promedio de atención chat virtual	Minutos	Trimestral	12h51m	95	8m07s	100%	50,0%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio de atención en el chat fue de 8min, 07 seg, inferior al tiempo aceptable de 15,00 min, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100%, correspondiente al 25% en el periodo y 50% en el acumulado.
7	SRPI-IND-004	Porcentaje de desatención de pqrscd ciudadanas con términos de 15 días hábiles	Porcentual	Trimestral	19	1748	1%	99%	49,4%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la desatención que fue de un 1%, para la adecuada medición promedio general se tomará el porcentaje de la atención que fue del 99%, correspondiente al 24,7% acumulado en el periodo y 49,4% en el acumulado.
8	SRPI-IND-005	Satisfacción de actividades de responsabilidad social en la entidad	Calificación	Semestral	76,32	16	4,77	100%	50,0%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la satisfacción promedio fue de un 4,77, mayor a la calificación aceptable de 4,2, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100%, correspondiente al 50% en el periodo y 50% en el acumulado.
9	SRPI-IND-006	Satisfacción de espacios de participación ciudadana	Porcentual	Semestral	83	90	92%	92%	46,0%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la satisfacción fue de un 92%, menor a la satisfacción aceptable de 95%, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 92%, correspondiente al 46% en el periodo y en el acumulado.
10	EGTI-IND-001	Cumplir con la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Porcentual	Trimestral	1	1	100%	100%	50,0%	

11	EGTI-IND-002	Índice de Gestión Integral de Sistemas de Información	Porcentual	Trimestral	83,5%	100%	83,5%	83,5%	41,75%	El indicador señala en su descripción que el índice de gestión fue de un 83,5%, menor a la meta programada de 85%, valor que debe ser igual a la línea base y/o al menor valor del nivel Mejorable, lo que corresponde al 20,875% en el periodo (al no contarse con la medición del primer trimestre, se toma el mismo valor para ambos trimestres) y 41,75% en el acumulado.
12	EGTI-IND-003	Cumplimiento en la atención de los requerimientos e incidencias reportados a través de mesa de ayuda	Porcentual	Trimestral	2844	3078	92,40%	92,4%	44,70%	
13	EGTI-IND-004	Disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica Institucional	Porcentual	Trimestral	41760	43200	96,6%	96,6%	48,42%	
14	PCI-IND-001	Priorización de malla vial local, intermedia y rural de Bogotá	Porcentual	Trimestral	84,78	80	106%	100%	50%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta de la priorización para este trimestre es de 80 Kilómetros-Carril definidos, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% en el periodo y 50% en el acumulado.
15	PCI-IND-002	Priorización del espacio público de Bogotá	Porcentual	Trimestral	6427,04	6407,0	100,1%	100%	50%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta de la priorización para este trimestre es de 6407 m2, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% en el periodo y 50% en el acumulado.
16	PCI-IND-004	Priorización de la cicloinfraestructura de Bogotá	Porcentual	Trimestral	4,9	4,9	100,00%	100,00%	49,3%	
17	PCI-IND-007	Diagnósticos realizados	Porcentual	Trimestral	13543	13130	103,1%	100%	50%	Aunque el indicador señala en su descripción que la meta de los diagnósticos para este trimestre es de 13.130 Kmts lineales, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta observándose que fue superior su cumplimiento, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, correspondiente al 25% en el periodo y 50% en el acumulado.

18	GLAB-IND-001	Seguimiento a las solicitudes de los ensayos	Porcentual	Trimestral	9.056	9.056	100%	100%	50%	
19	GLAB-IND-002	Verificación de la calidad de los servicios de ensayos del laboratorio	Porcentual	Trimestral	2219	2.227	99,6%	99,6%	49,87%	
20	GLAB-IND-005	Seguimiento a la entrega oportuna de informes de ensayo	Porcentual	Trimestral	2.150	2.150	100%	100%	50%	
21	PRO-IND-001	Porcentaje de cumplimiento de entregas de mezclas autorizadas	Porcentual	Trimestral	91,9%	100%	80,6%	91,9%	43,94%	
22	PRO-IND-002	Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos.	Porcentual	Trimestral	1583	2127	80,6%	80,6%	40,9%	El indicador señala en su descripción que la medición del cumplimiento fue de un 80,6%, menor al cumplimiento aceptable de 85%, encontrándose clasificado en el nivel Mejorable, lo que corresponde al 20,15% en el periodo y 40,9% en el acumulado.
23	LMME-IND-001	Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV	Porcentual	Trimestral	72,0%	100,0%	72,0%	72,0%	37,80%	El indicador señala en su descripción que la disponibilidad fue de un 72%, por debajo del rango apropiado establecido en el 90%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable, lo que corresponde al 18% en el periodo y 37,8% en el acumulado.
24	LMME-IND-002	Porcentaje de cumplimiento de entregas de vehículos, maquinaria y equipos de la UMV	Porcentual	Trimestral	225	241	93,4%	93,4%	47,26%	
25	INFRA-IND-001	Cumplimiento de metas de intervención de vías	Porcentual	Trimestral	85,13	105,95	80,4%	80,4%	45,03%	El indicador señala en su descripción que el cumplimiento fue de un 80,4%, por debajo del rango apropiado establecido en el 95%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable, lo que corresponde al 20,1% en el periodo y 45,03% en el acumulado.
26	INFRA-IND-003	Nivel promedio de satisfacción (beneficiarios directos)	Calificación promedio	Trimestral	1.769	375	4,72	94,4%	46,45%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la calificación promedio del nivel de satisfacción fue de 4,72, siendo la máxima calificación 5,0, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 94,4%, lo que corresponde al 23,6% en el periodo y 46,45% en el acumulado.
27	INFRA-IND-004	Cumplimiento de metas de ciclorrutas	Porcentual	Trimestral	11,89	12	99,1%	99,1%	49,77%	
28	INFRA-IND-005	Cumplimiento de metas de espacio público	Porcentual	Trimestral	7.502	7.900	94,9%	94,9%	48,74%	
29	DMIC-IND-001	Seguimiento a los proyectos de innovación	Porcentual	Trimestral	30	30	100%	100%	50%	
30	GJUR-IND-001	Sentencias falladas a favor de la entidad	Porcentual	Trimestral	14	14	100%	100%	50%	

31	GJUR-IND-002	Prejudiciales estudiadas en el comité de conciliación.	Porcentual	Semestral	17	17	100%	100%	50%	
32	GJUR-IND-003	Cumplimiento en los tiempos de respuesta a solicitudes de conceptos jurídicos	Porcentual	Trimestral	6	6	100%	100%	50%	
33	GJUR-IND-004	Cumplimiento en el seguimiento a la información registrada en el SIPROJ	Porcentual	Semestral	3	3	100%	100%	50%	
34	GJUR-IND-005	Cumplimiento en los tiempos de respuesta de ley concedido a peticiones de los entes de control (Contraloría, Procuraduría y Personería)	Porcentual	Trimestral	97	97	100%	100%	50%	
35	GEFI-IND-003	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - pac vigencia	Porcentual	Trimestral	\$ 40.329.598.735	\$ 51.019.822.618	79,05%	79,05%	38,38%	El indicador señala en su descripción que la ejecución fue de un 79,05%, por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable, lo que corresponde al 19,76% en el periodo y 38,38% en el acumulado.
36	GEFI-IND-007	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - pac reserva	Porcentual	Trimestral	\$ 26.235.860.196	\$ 36.851.756.695	71,19%	71,19%	37,13%	El indicador señala en su descripción que la ejecución fue de un 71,19%, por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable, lo que corresponde al 17,8% en el periodo y 37,13% en el acumulado.
37	GREF-IND-001	Tiempo promedio de solicitudes atendidas de bienes de consumo	Días Hábiles	Trimestral	58	4605	0,0126	99,81%	49,88%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio de solicitudes atendidas fue de 0,0126 días, siendo el tiempo más apropiado el de 0,01 días y el más deficiente es 7 días, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 99,81%, lo que corresponde al 24,95% en el periodo y 49,88% en el acumulado.
38	GAM-IND-001	Aprovechamiento de residuos generados en la entidad	Porcentual	Trimestral	7777,2	9330,2	83,36%	83,36%	41,79%	
39	GAM-IND-002	Eficiencia en el consumo de agua-otras unidades de trabajo	Porcentual	Semestral	4455	1950	2,28	100%	50%	El indicador señala en su descripción que el índice máximo de consumo apropiado es de 3,44, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta por lo que fue menor el índice, en 2,28, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, lo que corresponde al 50% en el periodo y 50% en el acumulado.

40	GAM-IND-003	Eficiencia en el consumo de energía - otras unidades de trabajo	Kw/PK	Trimestral	234640	1136	206,55	100%	50%	El indicador señala en su descripción que el índice máximo de consumo apropiado es de 336, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta por lo que fue menor el índice, en 206,55, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, lo que corresponde al 25% en el periodo y 50% en el acumulado.
41	GAM-IND-004	Contratos suscritos mediante proceso de selección con cláusulas de sostenibilidad	Porcentual	Semestral	27	27	100%	100%	50%	
42	GAM-IND-005	Eficiencia en el consumo de agua - sede administrativa	Porcentual	Semestral	29	2801	0,010	100%	50%	El indicador señala en su descripción que el índice máximo de consumo apropiado es de 0,19, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta por lo que fue menor el índice, en 0,010, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, lo que corresponde al 50% en el periodo y 50% en el acumulado.
43	GAM-IND-006	Eficiencia en el consumo de energía - sede administrativa	Kw/PK	Trimestral	21480	1394	15,41	100%	25%	El indicador señala en su descripción que el índice máximo de consumo apropiado es de 20, de acuerdo con la medición de este periodo se cumplió con la meta por lo que fue menor el índice, en 15,41, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el 100% en el trimestre, lo que corresponde al 50% en el periodo y 50% en el acumulado.
44	GCON-IND-001	Contratos o convenios liquidados por mutuo acuerdo	Porcentual	Semestral	18	20	90%	90%	50%	
45	GCON-IND-002	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Porcentual	Trimestral	26	26	100%	100%	50%	
46	GDOC-IND-001	Finalización de los trámites en el SCDEA - aplicativo Orfeo	Porcentual	Trimestral	19638	22327	88%	88%	42,25%	El indicador señala en su descripción que la finalización de los trámites fue de un 88%, por debajo del rango apropiado establecido en el 90%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable, lo que corresponde al 22% en el periodo y 42,25% en el acumulado.

47	GDOC-IND-002	Atención de consultas del archivo central y de gestión	Días	Trimestral	300	95	3,15	43,0%	35,4%	El indicador señala en su descripción que la atención de consultas fue de 3,15 días en promedio, por debajo del rango apropiado establecido en máximo 3 días, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable. Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del tiempo promedio en la atención de consultas fue de 3,15 días, siendo el tiempo más apropiado el de 1,0 días y el más deficiente es 6 días, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 43%, lo que corresponde al 10,75% en el periodo y 35,4% en el acumulado.
48	GDOC-IND-003	Cumplimiento de los trámites en el SGDEA - aplicativo Orfeo	Porcentual	Trimestral	41	21327	0,18%	99,82%	49,71%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición del no cumplimiento que fue de un 0,18%, para la adecuada medición promedio general se tomará el porcentaje de cumplimiento que fue del 99,82%, lo que corresponde al 24,95% en el periodo y 49,71% en el acumulado.
49	GTHU-IND-003	Cumplimiento plan estratégico de talento humano - PETH	Porcentual	Semestral	49%	53%	92,45%	92,45%	46,22%	
50	GTHU-IND-004	Seguimiento evaluación del desempeño y evaluación de la gestión de empleados públicos - E.P. - UAERMV	Porcentual	Semestral	105	105	100%	90%	50%	
51	GTHU-IND-010	Nivel de satisfacción plan formación y capacitación – PIFC.	Porcentual	Semestral	50	11	4,55	91,0%	45,50%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la calificación promedio del nivel de satisfacción fue de 4,55, siendo la máxima calificación 5,0, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 91%, lo que corresponde al 45,5% en el periodo y en el acumulado.
52	GTHU-IND-011	Nivel de satisfacción plan anual de estímulos e incentivos.	Porcentual	Semestral	34	7	4,86	97,2%	48,60%	Aunque el indicador señala en su descripción que la medición de la calificación promedio del nivel de satisfacción fue de 4,86, siendo la máxima calificación 5,0, para la adecuada medición promedio general se tomará como porcentaje de cumplimiento el equivalente que es 91%, lo que corresponde al 48,6% en el periodo y en el acumulado.

53	GTHU-IND-012	Impacto actividades del Plan Institucional de Capacitación - PIC	Porcentual	Anual	0	0	0%	0%	0%	Este indicador no se tendrá en cuenta para la medición promedio general por ser su medición anual.
54	CODI-IND-001	Cumplimiento de los términos procesales	Porcentual	Trimestral	99	99	100%	100%	50%	
55	CEI-IND-001	Cumplimiento del plan anual de auditorías	Porcentual	Trimestral	17	17	100%	100%	50%	
56	SMCT-IND-001	Monitoreo a los informes de ensayos	Porcentual	Trimestral	849	849	100%	100%	50%	
57	SMCT-IND-002	Seguimiento a la calidad técnica	Porcentual	Trimestral	50	51	98,04%	98,04%	49,02%	
58	SMCT-IND-003	Seguimiento a intervenciones ejecutadas	Porcentual	Trimestral	210	210	100%	100%	50%	
TOTAL, PROMEDIO TRIMESTRE II								94,43%	47,31%	

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026– UAERMV.

Dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “DES-PR-003-V1 Procedimiento Gestión y Seguimiento de Indicadores” en su numeral 8, se realizarán observaciones a los indicadores que se ubiquen en rangos de gestión mejorable y deficiente.

Rangos de gestión: **Apropiado** **Mejorable** **Deficiente**

Tabla 2. Indicadores de proceso con rango de gestión mejorable y deficiente.

ÍTEM	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE 1 (Ejecutado)	VARIABLE 2 (Programado)	RESULTADO TRIM II	EQUIVALENCIA EN PORCENTAJE (Por OAP)	ACUMULADO 2026 (En porcentaje)
7	SRPI-IND-004	Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles	19	1748	1%	99%	49,4%
9	SRPI-IND-006	Satisfacción de espacios de participación ciudadana	83	90	92%	92%	46,0%
11	EGTI-IND-002	Índice de Gestión Integral de Sistemas de Información	83,5%	100%	83,5%	83,5%	41,75%
22	PRO-IND-002	Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos.	1583	2127	80,6%	80,6%	40,9%
23	LMME-IND-001	Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV	72,0%	100,0%	72,0%	72,0%	37,80%
25	INFRA-IND-001	Cumplimiento de metas de intervención de vías	85,13	105,95	80,4%	80,4%	45,03%
35	GEFI-IND-003	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - PAC vigencia	\$ 40.329.598.735	\$ 51.019.822.618	79,05%	79,05%	38,38%
36	GEFI-IND-007	Ejecución del programa anual mensualizado de caja - PAC reserva	\$ 26.235.860.196	\$ 36.851.756.695	71,19%	71,19%	37,13%

46	GDOC-IND-001	Finalización de los trámites en el SGDEA - aplicativo Orfeo	19638	22327	88%	88%	42,25%
47	GDOC-IND-002	Atención de consultas del archivo central y de gestión	300	95	3,15	43,0%	35,4%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV.

INDICADORES EN RANGO DE GESTIÓN MEJORABLE

SRPI-IND-004 Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles.

Tabla 3. Porcentaje de desatención de PQRSFD ciudadanas con términos de 15 días hábiles

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	N. de peticiones con término de respuesta de 15 días hábiles respondidas fuera de términos	No. de PQRSFD con término de respuesta de 15 días hábiles en el periodo	RESULTADO
2do trimestre	19	1748	1%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Se identificó 19 peticiones fuera de término en el trimestre lo que permite evidenciar que el indicador se encuentra en el rango mejorable con un 1% para las PQRSFD con términos de respuesta de 15 días hábiles.

Por parte del proceso se indica que se realizó revisión con corte a 01/07/2026 encontrando que estos 19 casos extemporáneos, se identificaron 16 asociados a la tipología de notificación por aviso extemporáneo bajo los radicados 20261120058952, 20261120059792, 20261120060522, 20261120061232, 20261120061482, 20261120063162, 20261120068722, 20261120075292, 20261120078062, 20261120080382, 20261120080422, 20261120080782, 20261120085072, 20261120089182, 20261120089902 y 20261120092622; mientras que los 3 restantes corresponden a acuses de recibo de e-mail certificado extemporáneo bajo los radicados 20261120057162, 20261120059212 y 20261120093162.

Desde la OAP se recomienda dar aplicabilidad a los lineamientos establecidos mediante Memorando de Radicado: 20261180104733, de fecha 27-03-2026, de Asunto: Lineamientos para el ajuste de tiempos internos en las respuestas a las PQRSFD. El cual indica que:

“.... con el fin de propender por la mejora continua en el procedimiento de atención de las solicitudes y con ello mejorar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio prestado. En este contexto, se hace necesaria la adopción de ajustes internos que permitan mitigar los riesgos de incumplimiento y garantizar una gestión más ágil, coherente y transparente.

A partir de la fecha de expedición del presente oficio, todas las dependencias de la entidad deberán acoger los siguientes tiempos internos para la gestión y respuesta de las solicitudes ciudadanas:

1. Derechos de petición de interés general, particular, queja, reclamo, sugerencia, denuncia

por posibles actos de corrupción y felicitación:

- *Término legal: 15 días hábiles.*
- *Nuevo plazo interno: 13 días hábiles para emitir respuesta.”*

SRPI-IND-006 Satisfacción de espacios de participación ciudadana.

Tabla 4. Satisfacción de espacios de participación ciudadana

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	Número de personas satisfechas con el espacio de participación realizado	Número total de personas encuestadas	RESULTADO
2do trimestre	83	90	92%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador mostró una medición en el nivel de satisfacción de 92%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 95%, lo que ubicó el indicador en el rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que, el análisis de satisfacción comprende cuatro ciclos de empoderamiento ciudadano, conformados por dos sesiones dirigidas a la ciudadanía en las localidades de San Cristóbal, Rafael Uribe, Puente Aranda y Tunjuelito, para un total de ocho espacios de participación, así como cuatro jornadas desarrolladas en instituciones educativas. En estos espacios se aplicó la evaluación de satisfacción a una muestra de las y los asistentes, por lo que los resultados presentados corresponden a una muestra representativa y no a la totalidad de las personas participantes.

Aunque el resultado actual está por debajo del rango apropiado establecido, sin embargo, continúa ubicándose en un nivel alto de satisfacción, lo que indica una valoración favorable de la ciudadanía sobre los espacios de participación promovidos por la UAERMV. Esta medición pone de manifiesto la necesidad de analizar las oportunidades de mejora identificadas en las evaluaciones y fortalecer las estrategias metodológicas, de convocatoria y de desarrollo de los espacios, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción y favorecer un proceso de mejora continua.

Desde la OAP se recomienda identificar y establecer oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la participación al igual que las identificadas en las evaluaciones, y desarrollarlas de acuerdo con los factores de viabilidad que se puedan manejar aplicar.

EGTI-IND-002 Índice de Gestión Integral de Sistemas de Información.

Tabla 5. Índice de Gestión Integral de Sistemas de Información

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	(%Componente Operativo (CO) + %Componente Evolutivo (CE)) / 2	Porcentaje de cumplimiento esperado	RESULTADO
2do trimestre	83,5%	100%	83,5%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador señala que el índice de gestión fue de un 83,5%, menor a la meta programada de 85%, valor que debe ser igual a la línea base y/o al menor

valor del nivel Mejorable, por lo que se hace necesario ajustar el formato del indicador. Al no contarse con la medición del primer trimestre, para obtener un valor acumulable del primer semestre se hace necesario tomar el mismo valor para los trimestres 1 y 2. De acuerdo con la medición presentada se ubica el indicador en el rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que, aunque se brindó un cumplimiento satisfactorio para mezcla hidráulica y asfáltica en caliente, un factor determinante y de reiteradas novedades para el despacho de material hace referencia a la baja disponibilidad de vehículos en sede producción para respectivos cumplimientos en las programaciones de fresado estabilizado lo que repercute de manera directa en el cumplimiento global del indicador.

Desde la OAP se recomienda coordinar de manera más eficiente la disponibilidad de los vehículos que se requieren para los respectivos cumplimientos de las programaciones de fresado estabilizado.

PRO-IND-002 Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos.

Tabla 6. Cumplimiento de parámetros de producción de mezcla asfáltica y concretos

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	(Porcentaje de cumplimiento porcentaje Asfalto + Porcentaje de cumplimiento Granulometría + Porcentaje de cumplimiento asentamiento) / 3	Porcentaje de cumplimiento esperado	RESULTADO
2do trimestre	1583 = 80,6%	2127= 100%	80,6%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 80.6%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 85%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que se evidencia una mejora en el comportamiento del indicador con respecto al trimestre anterior; sin embargo, este aún se encuentra clasificado en el nivel Mejorable. Al realizar el análisis de cada uno de los parámetros que componen el indicador, se identifica que la fracción de finos continúa presentando la mayor desviación frente a la especificación, siendo el parámetro con el menor porcentaje de cumplimiento y el que genera el mayor impacto sobre el resultado global del indicador.

En términos generales, las acciones implementadas durante el trimestre han permitido evidenciar una tendencia positiva en su comportamiento, fortaleciendo el control del proceso y sentando las bases para alcanzar el nivel de desempeño esperado en los próximos periodos.

Desde la OAP se recomienda continuar con el fortalecimiento en el control sobre la gradación, así como lo manifiestan desde el proceso.

LMME-IND-001 Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV.

Tabla 7. Disponibilidad de los vehículos, maquinaria, equipos y planta de producción de la UMV

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	$((\text{Disponibilidad vehículos} \times 0.2) + (\text{Disponibilidad maquinaria} \times 0.2) + ((\text{Disponibilidad equipos} \times 0.2) + (\text{Disponibilidad de plantas producción} \times 0.4)))$	Porcentaje Disponibilidad esperada	RESULTADO
2do trimestre	72%	100%	72%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 72%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 90%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que, durante el mes de abril el grupo con la disponibilidad más baja presentada fue la de vehículos livianos con 46,20%, durante el mes de mayo el grupo con la disponibilidad más baja presentada fue la de vehículos livianos con 56,36% y durante el mes de junio el grupo con la disponibilidad más baja presentada fue la de maquinaria con 53,17%.

El resultado total de la medición evidencia una desviación del 18% frente al valor del rango apropiado establecido, lo cual requiere una revisión exhaustiva de las variables operativas y administrativas que han venido limitando la ejecución total en cuanto a lo programado.

Desde la OAP se recomienda priorizar las acciones necesarias para asegurar que las metas se ajusten a la capacidad operativa instalada o cuenten con los recursos necesarios para alcanzar el 90% de cumplimiento en cada trimestre.

INFRA-IND-001 Cumplimiento de metas de intervención de vías.

Tabla 8. Cumplimiento de metas de intervención de vías

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	Ejecutado: $(\text{Km carril de impacto intervenido en rehabilitación} + \text{Km carril de impacto intervenido en mantenimiento}) / 2$	Programado: $(\text{Km carril de impacto intervenido en rehabilitación} + \text{Km carril de impacto intervenido en mantenimiento}) / 2$	RESULTADO
2do trimestre	85,13	105,95	80,4%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 80,4%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 96%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que, en el segundo trimestre no se contó con los dos (2) equipos operativos de sello de fisuras requeridos para dar cumplimiento con la programación que se tenía proyectada, generando retrasos en las actividades de sellos de fisuras y sellos de complemento, se incrementaron las actividades de limpieza de sumideros para avanzar en la meta.

El resultado total de la medición evidencia una desviación del 15% frente al valor del rango apropiado establecido, lo cual requiere una revisión exhaustiva de las variables operativas y administrativas que han venido limitando la ejecución total en cuanto a lo programado.

Desde la OAP se recomienda priorizar las acciones necesarias para asegurar que las metas se ajusten a la capacidad operativa instalada o cuenten con los recursos necesarios para alcanzar el 96% de cumplimiento en cada trimestre.

GEFI-IND-003 Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia

Tabla 9. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	PAC EJECUTADO	PAC PROGRAMADO	RESULTADO
2do trimestre	\$ 40.329.598.735	\$ 51.019.822.618	79,05%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 79.05% de la programación del PAC, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable

Por parte del proceso se indica que se tuvo un incremento progresivo en la ejecución en cada uno de los meses que conforman el trimestre, es decir, en enero se logró una ejecución de \$1.615.047.743 pasando en marzo a una aprobación de giros de \$10.441.061.553, que si bien, el comportamiento del indicador no es alto, es entendible ya que históricamente en el primer trimestre del año se presenta una mayor ejecución del presupuesto de reserva, referido a que en este período los esfuerzos de las dependencias se orientan al inicio de la estructuración de los procesos contractuales para la adquisición de los bienes, obras y servicios requeridos para la operación de la Entidad en la vigencia.

Por parte del proceso se indica que en este segundo trimestre se alcanzó una ejecución del 79,05% de la programación del PAC, situándose en el límite máximo del rango de gestión mejorable, se debe resaltar que en este período se alcanzó un incremento del 4,53% en la ejecución comparado con la medición del anterior trimestre, notándose un incremento en la gestión en el mes de junio, tanto en el valor programado \$ 18.256.423.210 como en la ejecución de \$ 17.730.417.230, siendo el comportamiento más alto el período, presentando una medición de 97% y una desviación de 3%, esto se presenta por el inicio de la operación de los compromisos contractuales suscritos en el primer semestre de la vigencia lo que deriva en la activación de los requerimientos de pago inicialmente concertados, favoreciendo el incremento tanto en la programación como en la ejecución del PAC.

Desde la OAP se recomienda que, aunque se evidencia una mejora en el comportamiento del indicador con respecto al trimestre anterior; se continúe con las acciones de mejora planteadas por el proceso, para alcanzar el cumplimiento de lo programado por cada trimestre.

GEFI-IND-007 Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Reserva

Tabla 10. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Reserva

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	PAC EJECUTADO	PAC PROGRAMADO	RESULTADO
2do trimestre	\$ 26.235.860.196	\$ 36.851.756.695	71,19%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador mostró un avance alcanzando un 71.19% de la ejecución de lo programado en el PAC de reserva, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 80%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que se presentó un incremento en el comportamiento de la ejecución del PAC en los dos primeros meses del trimestre, pero dado que en el mes de junio los esfuerzos se orientaron al incremento en la utilización de los recursos asociados al PAC de la vigencia logrando una ejecución del 97%, se ocasionó una disminución en la ejecución del PAC de reserva del 57%, llevando a ocupar un rango de gestión mejorable. No obstante, el buen comportamiento de la ejecución del PAC de reserva en abril y mayo permitió presentar un alza en la utilización de los recursos de la reserva para realizar los pagos de los compromisos relacionados, lo que conlleva que a la fecha el porcentaje de reserva faltante por girar para lo que queda del 2026, corresponda únicamente al 30% de los recursos constituidos como reserva para esta anualidad.

Desde la OAP se recomienda que se continúe con las acciones de mejora planteadas por el proceso para lograr el cumplimiento de lo programado por cada trimestre.

GDOC-IND-001 Finalización de los Trámites en el SGDEA - Aplicativo Orfeo

Tabla 11. Finalización de los Trámites en el SGDEA - Aplicativo Orfeo

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	Número de radicados finalizados en el periodo	Total de radicados en el periodo	RESULTADO
2do trimestre	19638	22327	88%

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el primer trimestre, el indicador mostró un avance en la ejecución alcanzando un 88%, situándose por debajo del rango apropiado establecido en el 90%, lo que ubicó el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que el trámite de finalización de radicados en Orfeo depende de cada usuario. Así las cosas, desde el proceso de Gestión Documental, se realiza el seguimiento mensual por medio del envío de correos electrónicos a las dependencias y/o procesos con alto volumen de radicados sin finalizar, y así emitir alertas a los usuarios que tienen mayor número de radicados sin finalizar requiriendo el cierre de estos, adicionalmente.

La dependencia de Gestión Documental señala que seguirá brindando el acompañamiento y la capacitación necesaria para el buen funcionamiento de la herramienta, así como los reportes mensuales de los radicados sin finalizar que se envían a los usuarios y jefes de dependencias.

Desde la OAP se recomienda que se continúe con el reforzamiento de la obligatoriedad del cierre de radicados en Orfeo como parte integral de la gestión de calidad y el cumplimiento de metas institucionales, de igual forma que se continúe con las acciones de mejora planteadas por el proceso para lograr el cumplimiento de lo programado por cada trimestre.

GDOC-IND-002 Atención de consultas del archivo central y de gestión

Tabla 12. Atención de consultas del archivo central y de gestión

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	Sumatoria del tiempo empleado en la atención de consultas documentales del archivo central	Total de consultas documentales del archivo central realizadas	RESULTADO
2do trimestre	300	95	3,15

Fuente. Reporte de Indicadores 2do Trimestre de 2026 – UAERMV

Para el segundo trimestre, el indicador señala que la atención de consultas fue de 3,15 días en promedio, por debajo del rango apropiado establecido en máximo 3 días, lo que ubica el indicador en un rango de gestión mejorable.

Por parte del proceso se indica que la disponibilidad del expediente, al momento de solicitar el préstamo, debido a que se debe verificar si está organizado para su consulta, de caso contrario, se debe organizar antes de realizar el préstamo y estos son tiempos de gestión adicional a la atención de respuesta.

Desde la OAP se recomienda identificar y establecer oportunidades de mejora relacionadas con la organización, digitalización y disposición del acervo documental del archivo central de la entidad.

CONCLUSIONES

El seguimiento a la ejecución de los cincuenta y siete (57) indicadores presentados para el segundo trimestre de 2026, reportan en promedio general un cumplimiento del 94,43%, con un acumulado de cumplimiento para la vigencia del 47,31%, evidenciándose en general un adecuado cumplimiento de los objetivos y actividades de los procesos con que cuenta la entidad.

De los cincuenta y siete (57) indicadores presentados de los 58 indicadores establecidos, y realizando el análisis del segundo trimestre de la vigencia 2026, 47 de ellos se ubicaron en un rango de gestión apropiado, lo que equivale al 82,45% de la batería de indicadores, 10 se ubicaron en un rango mejorable equivalente al 17,55% y ninguno se ubicó en un desempeño muy bajo o deficiente.

La Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, realizó las respectivas alertas y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión por procesos, de igual manera realizó retroalimentación con los enlaces de los diferentes procesos, y recomendaciones sugeridas a los procesos que realizaron reporte de indicadores para el segundo trimestre de la vigencia 2026.

Los resultados del seguimiento realizado se encuentran en el repositorio Sharepoint de la Oficina Asesora de Planeación, ubicado en carpetas disponibles para cada proceso, a través del siguiente enlace: [Segundo trimestre](#) de la carpeta “2026 Reporte de indicadores”, de igual manera, el seguimiento y análisis de los indicadores, se encuentra disponible en el Portal Web de la entidad, módulo de transparencia “INDICADORES DE GESTIÓN”.

Con el fin de atender el reporte del FURAG presentado en el mes de abril de 2026, se realizaron, entre los meses de mayo y junio, las mesas de trabajo donde se socializó y se revisó la versión 2 de la hoja de vida de los indicadores de gestión por proceso, la metodología que se siguió fue hacer un recorrido por el PHVA de la caracterización de cada proceso, se verificó el cumplimiento de las actividades mediante los productos documentados, los controles, los indicadores establecidos en el plan de acción y los indicadores con que se cuenta y/o se reportaron para el primer trimestre de 2026. Surgió necesidades de ajustar la caracterización de algunos procesos, de la creación de nuevos indicadores y de la supresión de otros.

Para el reporte de este segundo trimestre de los indicadores, varios procesos no alcanzaron a reportar con el nuevo formato de indicadores por lo que tienen la creación de nuevos indicadores o requieren el ajuste de la caracterización, a estos procesos se les recibió la medición con el anterior formato. Para el reporte del tercer trimestre se contempla que el reporte va a ser todos con el nuevo formato.

Se espera contar con el compromiso de todos los líderes de proceso en lo relacionado con el ajuste del formato indicadores, para esto, es necesario enfatizar el trabajo en equipo que deben liderar los enlaces, con el fin de llevar a cabo la gestión de las actividades relacionadas con la implementación de los cambios en mención interpretándose como acciones de mejora, para que por tardar se empiece a aplicar en su totalidad a partir del tercer semestre de 2026.