



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL



Radicado: **20261180065963**

Fecha: 17-02-2026

Pág. 1 de 2

CÓDIGO: DES-FM-008

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2024

| INFORMACIÓN DOCUMENTADA | | CÓDIGO | | VERSIÓN | | JUSTIFICACIÓN | | |
|-------------------------|---|-------------|-------------|----------|---------|---------------|-----------|-------|
| TIPO | NOMBRE | ANTERIOR | VIGENTE | ANTERIOR | VIGENTE | ELABORA | ACTUALIZA | ANULA |
| Documento interno | Programa de Voluntariado Institucional | SRPI-DI-004 | SRPI-DI-004 | 1 | 2 | | X | |
| Documento interno | Estrategia para fortalecer y promover la participación ciudadana en la-UAERMV | SRPI-DI-010 | SRPI-DI-010 | 2 | 3 | | X | |
| Formato | Encuesta Satisfacción y Servicio a la Ciudadanía | SRPI-FM-001 | SRPI-FM-001 | 3 | 4 | | X | |
| Formato | Formato actualización aviso de notificación | SRPI-FM-003 | SRPI-FM-003 | 1 | 2 | | X | |
| Formato | Formato de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD | SRPI-FM-008 | SRPI-FM-008 | 1 | 2 | | X | |
| Formato | Formato de publicación respuesta anónimo | SRPI-FM-014 | SRPI-FM-014 | 1 | 2 | | X | |
| Manual | Manual de Servicio a la Ciudadanía | SRPI-MA-001 | SRPI-MA-001 | 1 | 2 | | X | |

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN

Se actualiza los documentos, efectuándose los siguientes cambios:

Programa de Voluntariado Institucional: Modificación del alcance, objetivos estratégicos, estructura del programa y se cambia la imagen de marca por la hormiga institucional, se incluyen nuevos canales en el punto de socialización y divulgación. Se incluye nuevo punto: planeación y seguimiento de actividades, actualización de los grupos de valor y del Modelo de Sostenibilidad, se elimina: Beneficios del programa, valores institucionales, anexos, objetivos de desarrollo sostenible.

Estrategia para fortalecer y promover la participación ciudadana en la-UAERMV: Los ajustes responden a la necesidad de fortalecer la coherencia interna, la claridad operativa y la capacidad de seguimiento de las acciones institucionales. En este sentido, se llevó a cabo una reorganización de los componentes con el fin de agrupar de manera más clara los procesos, evitar duplicidades y facilitar su articulación con los objetivos estratégicos. De manera específica, el Componente 1 fue ajustado y ampliado al identificarse como un eje estructural de la estrategia, en tanto concentra el desarrollo de metodologías basadas en el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), la producción y uso de material didáctico y pedagógico, y la consolidación de bases de datos para la toma de decisiones. La ampliación de las acciones en este componente permite fortalecer la gestión institucional, mejorar la planificación y ejecución de los espacios de Participación Ciudadana y garantizar procesos más accesibles, pertinentes y sostenibles, alineados con los enfoques diferencial, territorial y de género.

Manual de Servicio a la Ciudadanía: este debe adoptarse de conformidad con la Directiva 010 del 24 de noviembre de 2025, la cual establece los lineamientos para la implementación y actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía – Versión 3 en las entidades y organismos del Distrito Capital. En particular, el Lineamiento 1. Adopción Institucional señala que todas las entidades y órganos del Distrito Capital deberán adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía – Versión 3 (capítulos I, II y III) como referente obligatorio para el diseño, implementación y evaluación de sus procesos de servicio a la ciudadanía. En atención a lo anterior, se solicita eliminar el documento **SRPI-MA-001-V1 Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor**, y adoptar el **Manual de Servicio a la Ciudadanía – Versión 3 (capítulos I, II y III)**, en los términos en que fue remitido por la Alcaldía Mayor.

Encuesta Satisfacción y Servicio a la Ciudadanía: Se actualiza aviso de confidencialidad, se agrega canal chat virtual y la calificación numérica de la encuesta.

Formato actualización aviso de notificación: Se actualiza y mejora la redacción de todo el formato. Es importante tener en cuenta que los anteriores formatos, fueron revisados por parte de la Oficina Jurídica en lo concerniente al art. 69 del CPACA y la frase sobre no procedencia de recursos, sin modificaciones ni ajustes jurídicos relevantes, teniendo en cuenta que la normatividad aplicada a dichos conceptos se encuentra vigentes.

Formato de publicación respuesta anónimo: Se incluye el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en aras de garantizar la vigencia del principio de publicidad, se cambia el asunto, la dirección y correo electrónico del notificado.

Formato de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD: Se actualiza aviso de confidencialidad, se agrega el motivo



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DES-FM-008

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2024



Radicado: **20261180065963**

Fecha: 17-02-2026

Pág. 2 de 2

de no contacto y la calificación numérica de la encuesta.

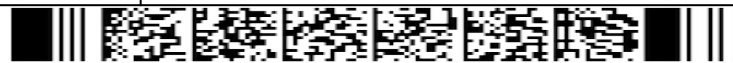
| AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i> | ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i> | ACOMPañAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i> |
|---|--|---|
| Nombre: Cesar Oswaldo Cárdenas Benavides | Nombre: Andrea del Pilar Zambrano Barrios | Nombre: Nelson Acosta Linares |
| Cargo: Jefe OSCS | Cargo: Contratista OAP | Cargo: Contratista OAP |

| El documento será radicado y firmado en el SGDEA | Formato SGDEA | | RESPONSABLE DE REVISIÓN GDOC Mario Leandro Barragán DESIGNADO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL |
|--|--------------------------|--------------------------|--|
| | SI | NO | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| OBSERVACIONES: | | | |

| APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN) | ¿ES APROBADO? | | RESPONSABLE DE APROBACIÓN Edgar Alonso Forero Castro JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN |
|--|--------------------------|--------------------------|---|
| | SI | NO | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| OBSERVACIONES: | | | |

Documento 20261180065963 firmado electrónicamente por:

| | |
|--|---|
| ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS | Contratista OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD andrea.zambrano@umv.gov.co Fecha firma: 17-02-2026 11:13:49 |
| CÉSAR OSWALDO CÁRDENAS | Jefe OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD cesar.cardenas@umv.gov.co Fecha firma: 17-02-2026 11:56:00 |
| MARIO LEANDRO BARRAGÁN LEÓN | Contratista PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL mario.barragan@umv.gov.co Fecha firma: 25-02-2026 11:02:40 |
| NELSON ACOSTA LINARES | Contratista OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN nelson.acosta@umv.gov.co Fecha firma: 27-02-2026 13:01:50 |
| EDGAR ALONSO FORERO CASTRO | Jefe Oficina Asesora de Planeación OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN edgar.forero@umv.gov.co Fecha firma: 27-02-2026 14:51:08 |



c0c64f162665bad5f1d97d50b46aa474ee032a356eb8d59103fa3aef23467e65
Codigo de Verificación CV: 4ebbb Comprobar desde: <https://www.umv.gov.co/portal/verificar/>