

# INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA II SEMESTRE

**2020**

**DICIEMBRE 2020**

**INTRODUCCIÓN**

En el actual informe se registra la evaluación y análisis de los resultados arrojados por las encuestas de satisfacción ciudadana, las cuales fueron diligenciadas por la ciudadanía en el distrito capital, durante el segundo semestre de 2020, bajo una muestra de ciento treinta y siete (137) encuestas.

Así mismo, este documento se basa en la percepción ciudadana frente al servicio y atención recibida por parte de la Entidad durante la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas, las cuales deben contener aspectos de claridad, oportunidad, calidad y calidez, tal como se describe en las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano – PPDSC y los lineamientos emitidos por los demás entes rectores en materia de servicio y atención ciudadana.

Por otro lado, el método de aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana se diseñó y desarrolló desde el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones -APIC, por medio de una herramienta digital que se encuentra en el link: https://www.umv.gov.co/portal/encuesta2020/, ubicado en la página web de la Entidad, allí cualquier ciudadano con acceso a internet puede ingresar, diligenciar la Encuesta y dar a conocer su opinión.

De igual manera, durante el período de este informe se remitió a la ciudadanía por medio del correo electrónico de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) el link: <http://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano>, mediante el cual se puede acceder haciendo clic y directamente se direccionará a las preguntas de la Encuesta. Igualmente, en interacción telefónica y presencial con los diversos ciudadanos(as) que se acercan a la Entidad, se les invitó cordialmente a participar en el diligenciamiento de la Encuesta, teniendo en cuenta la importancia de esta herramienta como insumo para la generación de estrategias y de mejoramiento para el proceso de atención y servicio a la ciudadanía.

Respecto al diseño de las preguntas de la Encuesta, se cuenta actualizada con seis (6) preguntas que fueron planteadas de manera puntual y concreta, con un lenguaje claro y de fácil comprensión para la ciudadanía, de conformidad con el Decreto 197 de 2014.

# 1.- PREGUNTA 1. SELECCIONE EL CANAL QUE UTILIZÓ PARA EL REGISTRO DE SU PETICIÓN ANTE LA ENTIDAD.

Con el propósito de identificar el canal de atención y servicio a la ciudadanía más utilizado por los usuarios que interactúan con la Entidad, el total de las encuestas diligenciadas arrojaron como resultado que en primer lugar se ubica el canal virtual con 119 registros, del que hace parte el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” las redes sociales, el correo electrónico institucional y el chat. En segundo lugar se encuentra el canal telefónico con 10 registros y en tercer lugar el canal escrito con 6 registros. No se evidencia registro del canal presencial.

Se puede observar una participación considerable de la ciudadanía mediante el canal virtual y ninguna participación a través del canal presencial, lo que se ve reflejado como resultado de la emergencia nacional por el COVID-19.

# 2- PREGUNTA 2. ¿CÓMO CALIFICA LA FACILIDAD PARA COLOCAR UNA PQRSFD EN LA UAERMV?

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que de 137 ciudadanos encuestados, 41 calificaron la variable de facilidad como excelente, 63 como Buena, 22 como regular, 7 como mala y 4 como muy mala.

Lo anterior denota la facilidad para interponer un requerimiento ante la Entidad, configurándose como un resultado positivo para la atención y servicio a la ciudadanía representando más de la mitad de las encuestas diligenciadas.

# 3.- PREGUNTA 3. ¿CÓMO CALIFICA LA CLARIDAD DE LA RESPUESTA QUE LE ENVIARON, ES DECIR SI FUE DE FÁCIL COMPRENSIÓN LA INFORMACIÓN RECIBIDA?

De conformidad con los resultados arrojados, se evidencia que de 137 ciudadanos encuestados 33 calificaron la variable de claridad como excelente, 61 como buena, 17 como regular, 15 como mala y 11 como muy mala.

Lo anterior, permite observar que hay un margen de inconformidad en la satisfacción ciudadana respecto a las respuestas emitidas por la Entidad, lo que hace necesario aunar esfuerzos en trabajar para que las respuestas cumplan con los criterios de claridad y calidad.

# 4.- PREGUNTA 4. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR LA ENTIDAD PARA DAR RESPUESTA A SU PETICIÓN?

Los resultados arrojados respecto a la satisfacción ciudadana sobre la oportunidad en la gestión de las respuestas emitidas por la Entidad, de conformidad con los tiempos legalmente establecidos, se evidencia que de 137 ciudadanos encuestados, 33 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 53 como buena, 26 como regular, 12 como mala y 13 como muy mala.

De lo anterior, se analiza que el 63% corresponde a un resultado positivo para la gestión de las PQRSDF en la Entidad, lo cual contribuye a garantizar el ejercicio constitucional para que la ciudadanía presente peticiones respetuosas y a su vez, obtenga una respuesta oportuna a la luz de la Ley 1755 de 2015.

# 5. PREGUNTA 5. SI TUVO QUE LLAMAR O CONTACTAR MEDIANTE EL CANAL PRESENCIAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UAERMV, ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD, CALIDEZ Y TRATO DEL PROFESIONAL QUE LO (LA) ATENDIÓ?

De acuerdo a lo datos recolectados se evidencia que de 137 ciudadanos encuestados, 32 calificaron la variable de calidez como excelente, 61 como buena, 22 como regular, 10 como mala y 12 como muy mala.

Lo anterior permite identificar el impacto positivo frente al avance desarrollado para el fortalecimiento de la atención y servicio a la ciudadanía de la Entidad sin ninguna discriminación. Adicionalmente, se continúan desarrollando labores y acciones de seguimiento y evaluación para continuar elevando los niveles de satisfacción ciudadana.

# 6.- PREGUNTA 6. ¿CÓMO CALIFICA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA ENTIDAD?

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 137 ciudadanos encuestados, 37 calificaron la variable satisfacción como excelente, 51 como buena, 17 como regular, 14 como mala y 18 como muy mala.

De lo anterior, se analiza que el 64% más de la mitad de la muestra expresa satisfacción frente a esta pregunta de la Encuesta. Igualmente, existe un porcentaje notable de inconformidad el cual es necesario revisar y generar estrategias para continuar con el mejoramiento del proceso de atención y servicio a la ciudadanía.

# CONCLUSIONES

1. Para el periodo de aplicabilidad de las encuestas de satisfacción ciudadana, se evidencia con respecto al semestre anterior una mayor participación por parte de la ciudadanía, sin embargo, se continuará fortaleciendo la visibilidad a través del portal web y los correos electrónicos, con el propósito de obtener una muestra mayor que permita un análisis más amplio a las preguntas realizadas.
2. La facilidad para interponer PQRSDF ante la Entidad es un aspecto destacable, teniendo en cuenta que se han fortalecido los canales de interacción con el ciudadano y que además, existen diversas posibilidades de interacción entre la ciudadanía y la UAERMV. Es importante mencionar que a pesar de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia COVID-19, se ha prestado el servicio desde el mes de marzo a septiembre a través del canal virtual y telefónico, a partir del mes del mes de octubre en la UAERM se dio apertura al punto de Atención al Usuario en la Sede Administrativa de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm y en la Sede Operativa de la Elvira, martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm. Es de anotar que este horario está sujeto a variaciones de acuerdo a las condiciones de comportamiento de la pandemia y a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital.
3. Durante el semestre se implementaron acciones de mejora para la aplicación de la política de lenguaje claro en la respuesta que se brinda al usuario con el fin de hacerla más clara y precisa. Sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo este ejercicio para aumentar la satisfacción de la ciudadanía, dando cumplimiento a los criterios de claridad y calidad en las respuestas.
4. En cuanto a la evaluación de los resultados arrojados por las encuestas diligenciadas, se evidencia en el presente informe que, la oportunidad en la gestión de las respuestas emitidas por la Entidad contiene un componente de satisfacción considerable por parte de la Entidad, lo que permite inferir que en este aspecto se cumple a cabalidad con los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta a los requerimientos presentados.

Elaborado por: Angela Liliana Malagon Morales – Contratista – Sec. Gral. – APIC.