







Informes de avance de gestión por localidades - 2021

KENNEDY

UAERMV

Mayo 2022

**Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV**

**Informe Registro-seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD III trimestre**

**Julio-Septiembre de 2022**

CONTENIDO

[I. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc103007698)

[II. TOTAL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2022 4](#_Toc103007699)

[III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS PQRSFD III TRIMESTRE 2022 4](#_Toc103007700)

[2.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV? 5](#_Toc103007701)

[2.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV? 5](#_Toc103007702)

[2.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV? 6](#_Toc103007703)

[2.4 ¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV? 6](#_Toc103007704)

[IV. CONCLUSIONES 7](#_Toc103007705)

V. RECOMENDACIONES…………………………………………………………………………………………………………………………………… 8

# 

# INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV y su componente Atención al Ciudadano, presenta en el siguiente documento el informe de registro seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2022, tiempo en el cual se aplicaron los seguimientos a las respuestas emitidas y enviadas a los ciudadanos y ciudadanas concernientes a las peticiones realizadas.

Es importante resaltar que se articulan los procesos en la consecución de objetivos, bajo las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano – PPDSC.

Teniendo en cuenta que la comunicación es parte fundamental y transmitir el mensaje correcto a los ciudadanos es de vital importancia, el Informe muestra la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas enviadas por la entidad, este seguimiento se plantea con cuatro (4) preguntas, las cuales incluyen aspectos relevantes al momento de realizar la contestación a la petición, dichos aspectos son evaluados en un rango de 1 a 5, arrojando un resultado real en la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la respuesta emitida por la entidad.

A continuación, se relacionan las preguntas con sus respectivos resultados y conclusiones de dicho ejercicio.

# TOTAL, REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2022

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre2022

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, presenta un total de 249 registros de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD emitidos y enviados a la ciudadanía en el III trimestre de 2022, de las cuales 235 llamadas fueron efectivas y 14 llamadas no fueron efectivas, ya que los registros no efectivos se presentan cuando el ciudadano argumenta que ya tiene la respuesta, pero no la ha leído.

# PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2022

Consta de cuatro (4) preguntas que evalúan el contenido de la respuesta enviada por la entidad frente a las peticiones ciudadanas, los aspectos evaluados son: **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, y los valores evaluativos corresponden a:

1. **Muy malo**
2. **Malo**
3. **Regular**
4. **Bueno**
5. **Excelente**

Cabe mencionar que se aplican los lineamientos que rigen a lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, y la ley 1755 y el Decreto 491 de 2020**.**

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

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre2022

Como primera medida la ***Coherencia*** corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana, ya que es, la que permite interpretar y comprender el sentido global de la respuesta, asimismo analizando los resultados podemos evidenciar que las respuestas emitidas por las dependencias de la ***Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial - UAERMV*** en el **III Trimestre** **2022**, cumplieron con el objetivo de brindar una contestación pertinente y completa a la ciudadanía, con un total de **61** respuestas calificadas como Buena y **59** respuestas como Excelente.

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

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre2022

Debemos tener en cuenta que la ***Claridad*** hace referencia, a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía, dicho aspecto tiene como fin, ofrecer un lenguaje claro, simple y de fácil entendimiento. Los resultados observados en esta pregunta son satisfactorios, arrojando un total de **206** respuestas positivas entre Buena y Excelente sobre un total de **29** respuestas de los aspectos Regular, Mala y Muy Mala.

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

# 

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre2022

# *Calidez* es el trato digno y amable que se brinda a la ciudadanía frente a la respuesta de su petición, resaltando que es un acto que involucra respeto y amabilidad. El gráfico nos refleja el comportamiento de este aspecto, mostrando que la calificación más baja corresponde a 8 respuestas desfavorables versus 227 respuestas favorables, demostrando que el compromiso a cara de las respuestas enviadas por la *Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- AUERMV*, evoluciona positivamente frente a los objetivos propuestos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

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

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre2022

Es importante mencionar que la ***oportunidad***, hace relación al tiemplo de respuesta de la petición, este aspecto nos indica el tiempo mínimo y máximo que tiene el ciudadano para obtener la respuesta a su solicitud. Se evidencia de manera gráfica que el resultado de la oportunidad por parte de la entidad frente a las respuestas de las peticiones ciudadanas se comporta de una manera eficiente, brindando a la ciudadanía cumplimiento en los tiempos estipulados para emitir y enviar las respuestas respectivas.

# CONCLUSIONES

* Se puede concluir que los resultados generales del III trimestre de 2022, son satisfactorios en sus cuatro aspectos, siendo la calidez el más relevante con un puntaje de **(227)** entre Excelente y Buena, y el puntaje más bajode **(8)** entre Regular, Malo y Muy Malo demostrando que el respeto y la amabilidad priman en las contestaciones a la ciudadanía.
* En el análisis de los aspectos de coherencia y claridad se concluye que los resultados de su evaluación son bajos en comparación con los demás aspectos, ya que la coherencia cuenta con un puntaje de **120/235** y la claridad con un puntaje de **206/235**, evidenciando que hay que continuar trabajando en la traducción de los textos a lenguaje claro.

* Se llega a la conclusión teniendo en cuenta las recomendaciones y comentarios de la ciudadanía que no está satisfecha con su respuesta, que dicho descontento radica cuando la petición pasa de entidad en entidad sin tener un responsable y sin recibir una respuesta de fondo a su requerimiento, dando lugar a reproches y desconfianza frente a las entidades públicas del sector.

1. **RECOMENDACIONES**

* Teniendo en cuenta que la entidad está aplicando la traducción de los textos a lenguaje claro con el objetivo de que la ciudadanía pueda entender y comprender las respuestas a sus peticiones, se recomienda a las dependencias de la UAERMV, construir los textos con menos tecnicismos o palabras técnicas, ya que un porcentaje de la ciudadanía no cuenta con un alto nivel de escolaridad, y al aplicar las preguntas del seguimiento a las respuestas de las PQRSFD el ciudadano contesta **“LO QUE PUDE ENTERDER FUE”** y esto a su vez afecta directamente a la calificación del aspecto de claridad y coherencia en las respuestas.
* La ciudadanía hace énfasis en que no encuentra de primera mano la respuesta positiva o negativa a su petición, que deben leer prácticamente todo el texto para encontrarla, por tal motivo se recomienda a las dependencias de la UAERMV, iniciar el texto con la respuesta favorable o desfavorable a la petición y continuar en su contenido dando el porqué de esta.
* Teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por los ciudadanos y ciudadanas frente a las respuestas recibidas donde indican **“*sería más amigable para la ciudadanía recibir respuestas con imágenes y gráficos explicando su contenido*”** se recomienda a las dependencias de la UAERMV hacer uso de estas herramientas graficas en el desarrollo de la contestación, las cuales facilitan la comprensión del documento y lo hace más agradable al lector.

