







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 IV trimestre**

**Octubre-Diciembre de 2022**

CONTENIDO

[I. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc103007698)

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

[III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS PQRSFD IV 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 de Atención al Ciudadano, presenta en el siguiente documento, el informe del seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre de 2022, tiempo en el cual se aplicó el seguimiento a las respuestas emitidas y enviadas por parte de la entidad a los ciudadanos y ciudadanas, referente 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 un 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, conclusiones y recomendaciones de dicho ejercicio.

# TOTAL, REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2022

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre2022

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, presenta un total de **241** registros de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD emitidas y enviadas a la ciudadanía en el IV trimestre de 2022, de las cuales **213** llamadas fueron efectivas y **28** llamadas no fueron efectivas, ya que los registros no efectivos se presentan cuando el ciudadano argumenta que ya le llegó la respuesta, pero no la ha leído.

# PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV 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**, asimismo los siguientes son los valores evaluativos:

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 de 2015.

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

# 

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV 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 esta 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 **IV Trimestre** **2022**, cumplieron con el objetivo de brindar una respuestas afín con el tema o la idea principal de la petición ciudadana, evidenciando en la gráfica que no se presentaron calificaciones **1.Muy Mala ni 2. Mala**, prevaleciendo las respuestas correctas frente a este aspecto.

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

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV 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. Se puede observar que los resultados arrojados son satisfactorios, con un total de **185** respuestas entre Buena y Excelente versus un total de **27** entre Regular y Mala, mostrando una evolución constante en este aspecto.

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

# 

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV 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 muestra que la ciudadanía no incluyó dentro de sus calificaciones (Malo o Muy Malo) demostrando que el compromiso a cara de las respuestas enviadas por la *Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- AUERMV*, es satisfactorio respecto a las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.

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

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre2022

Cabe mencionar que la ***oportunidad***, hace relación al tiempo de respuesta de la petición, este aspecto indica el tiempo máximo que tiene el ciudadano para obtener la respuesta a su solicitud. Se evidencia gráficamente que el resultado es este aspecto se comporta de manera positiva, reflejando la eficiencia en el cumplimiento en los tiempos estipulados para enviar las respuestas a la ciudadanía.

# CONCLUSIONES

* Se concluye que los resultados del IV trimestre de 2022, muestran un avance con relación a los Informes trimestrales anteriores, ya que, en este último informe de los cuatro (4) aspectos aplicados, tres (3) de ellos *(Coherencia, calidez y oportunidad*) no presentaron calificaciones entre (1. Muy Malo, 2. Malo), resaltando la sincronía y trabajo en equipo de la entidad para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas en las respuestas a sus peticiones.
* Por otro lado, el aspecto que obtuvo mejor calificación por la ciudadanía fue ***COHERENCIA*** con unpuntaje de **137/212,** siendo uno de los tres (3) aspectos que no presentó calificaciones desfavorables, evidenciando la implementación y el uso del lenguaje claro en los documentos dirigidos a la ciudadanía.
* En conclusión, es importante tener en cuenta los comentarios de la ciudadanía que no está satisfecha con la respuesta, como, por ejemplo**: “*No es posible que arreglen una parte de vía y la otra no”*, “*Se espera que el tramo faltante de la vía sea intervenido prontamente”*** y ***“La pregunta es porque arreglan lo que esta bueno y lo que está mal no lo arreglan”***entre otros comentarios de la ciudadanía*.* Es importante resaltar que estos comentarios contribuyen a un mejoramiento continuo de los procesos y apoyan a la optimización en los mismos.

1. **RECOMENDACIONES**

* La ciudadanía que realiza peticiones continuamente argumenta que las respuestas son las mismas y que utilizan plantillas en las cuales no se esfuerzan por hacer respuestas personalizadas, indican que siempre la respuesta es repetitiva como: “***NO ESTA INCLUIDO EN LA PROGRAMACIÓN VIGENTE”*** por tal motivo se recomienda a las dependencias de la UAERMV ver la posibilidad de crear más respuestas de acuerdo con las peticiones ciudadanas más frecuentes y así tener opciones asertivas para este tipo de respuestas.
* La ciudadanía hace énfasis ***en qué se debe hacer para que su petición de intervención se realice***, sugieren que la entidad incluya dentro de la respuesta una explicación corta de cómo funciona la priorización y así sea más claro para ellos, por tal motivo se recomienda a las dependencias de la UAERMV tener en cuenta esta recomendación ciudadana.
* Los ciudadanos y ciudadanas preguntan ***“Por qué pasan la petición de entidad en entidad y nadie se hace responsable***”, argumentando que no es de su competencia y al final concluyen que no hay presupuesto para dicha intervención, sería más claro dar a conocer cuáles son las competencias de cada entidad y así la ciudadanía no tendría confusiones o falsas expectativas.

Dando importancia a este comentario de la ciudadanía, recomendamos a las dependencias de la UAERMV plantear la actualización del formato de respuesta a las PQRSFD, en el cual se puedan identificar de primera mano las actividades de la entidad y así mitigar confusiones o falsas expectativas como lo indica la ciudadanía.

