

****

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

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA II SEMESTRE 2022**

**Julio-Diciembre de 2022**

**Tabla de Contenido**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc123627184)

[1. PREGUNTA 1. SELECCIONE EL CANAL QUE UTILIZÓ PARA EL REGISTRO DE SU PETICIÓN ANTE LA ENTIDAD. 4](#_Toc123627185)

[2. PREGUNTA 2. ¿CÓMO CALIFICA LA FACILIDAD PARA COLOCAR UNA PQRSFD EN LA UAERMV? 5](#_Toc123627186)

[3. PREGUNTA 3. ¿CÓMO CALIFICA LA CLARIDAD DE LA RESPUESTA QUE LE ENVIARON, ES DECIR SI FUE DE FÁCIL COMPRENSIÓN LA INFORMACIÓN RECIBIDA? 6](#_Toc123627187)

[4. PREGUNTA 4. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR LA ENTIDAD PARA DAR RESPUESTA A SU PETICIÓN? 7](#_Toc123627188)

[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 DELPROFESIONAL QUE LO (LA) ATENDIÓ? 8](#_Toc123627189)

[6. PREGUNTA 6. ¿CÓMO CALIFICA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA ENTIDAD? 9](#_Toc123627190)

[7. ACTUALIZACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICACIÓN DICIEMBRE. 10](#_Toc123627191)

[8. QUE CANAL PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD: 10](#_Toc123627192)

[9. SI TUVO QUE COMUNICARSE MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO, PRESENCIAL O VIRTUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL SERVIDOR(A) QUE LE ATENDIÓ? 11](#_Toc123627193)

[10. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL SERVIDOR(A) QUE LO ATENDIÓ EN EL PUNTO O EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)? 12](#_Toc123627194)

[11. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD? 13](#_Toc123627195)

[12. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE: 14](#_Toc123627196)

[13. CONCLUSIONES 15](#_Toc123627197)

# INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), con el objetivo del mejorar continuamente en sus procesos y misionalidad, desarrolla la encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, para de esta manera, conocer la percepción ciudadana frente al trámite de las PQRSFD.

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 durante el segundo semestre de 2022, bajo una muestra de trescientas diecisiete (317) encuestas.

Así mismo, este documento se basa en la percepción ciudadana frente al servicio y atención recibida por parte de la entidad a través de los diferentes canales de atención en la gestión de, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o 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, además vale la pena resaltar que para el mes de noviembre del presente año se realizó la actualización de la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, con el objetivo de establecer un análisis frente a la atención brindada a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que se mantenga independiente del resultado positivo o negativo de las respuestas a las peticiones, la cual se encuentra publicada en el siguiente link: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/>, en la que cualquier persona con acceso a internet puede ingresar, diligenciar el formato 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](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)) el link: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta2020/> y https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/, mediante el cual, se puede acceder haciendo clic y directamente se direccionará a las preguntas de la encuesta. A la par, 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 con seis (6) preguntas que fueron planteadas de manera puntual y concreta, en lenguaje claro y de fácil comprensión para la ciudadanía, de conformidad con el Decreto 197 de 2014.

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

Gráfica 1. Pregunta 1.

Fuente: Encuestas II semestre 2022

Con el propósito de identificar el canal de atención y servicio a la ciudadanía más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la entidad, del total de las encuestas diligenciadas el resultado arrojado presenta que, el canal más utilizado es el virtual con 201 registros, del que hace parte el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, correo electrónico institucional, redes sociales y chat virtual. En segundo lugar, se encuentra el canal escrito con 24, en tercer lugar, el presencial con 18, evidenciado que, aunque son canales menos recurrentes se siguen utilizando como un medio de comunicación entre la ciudadanía y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, finalmente el canal telefónico con 6, registros, evidenciando que, aunque es el canal menos utilizado de todos se tiene que continuar garantizando su funcionamiento y atención en la sede de la UAERMV.

En consecuencia, se evidencia una participación considerable de la ciudadanía mediante el canal virtual y una disminución importante del canal telefónico.

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

Gráfica 2. Pregunta 2

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 46% de las encuestas diligenciadas la califican como “Buena” y el 24% la califican como “Excelente” la facilidad para interponer un requerimiento ante la entidad, configurándose como un resultado positivo para la atención y servicio a la ciudadanía, representando el porcentaje más alto de las encuestas diligenciadas. No obstante, un 17% de los resultados de las encuestas evidencia que la facilidad para interponer un requerimiento es “Regular”, un 5% es “Mala” y un 8% muy mala, de acuerdo a lo anterior se continuaran realizando campañas sobre el acceso a nuestros canales de atención con el objetivo de fortalecer el manejo de la ciudadanía sobre estos.

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

Gráfica 3. Pregunta 3

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De conformidad con los resultados arrojados, se analiza en la gráfica que el 38% de las encuestas diligenciadas califican como “Buena” y el 17% la califican como “Excelente” la coherencia o relación que existe entre la respuesta que se envió frente al objeto de la petición presentada. Así mismo, el 14 % calificó como “Regular”, un 13% calificó como “mala” y un 18% como muy mala dicha gestión.

Lo anterior, permite observar que hay un margen de inconformidad del 31% en la satisfacción ciudadana respecto a las respuestas emitidas por la entidad, esto hace parte de la calidad de la respuesta y se hace necesario continuar reforzando la sensibilización en materia de lenguaje claro a los(as) colaboradores(as) de las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones.

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

Gráfica 4. Pregunta 4

Fuente: Encuestas II semestre 2022

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, corresponde a un 18% que calificaron “Excelente” y un 47% “Buena”. No obstante, en un porcentaje menor, el 14% calificó los tiempos de respuesta como “Regular”, el 9% como “Mala” y el 12% como “Muy mala”.

De lo anterior, se analiza que el 54% 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.

# 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 DELPROFESIONAL QUE LO (LA) ATENDIÓ?

Gráfica 5. Pregunta 5

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De acuerdo con la gráfica, se evidencia un resultado importante catalogado como positivo discriminado así: el 18% “Excelente” y el 44% “Bueno”. Así mismo, se registró un 20% calificado como “Regular”, seguido de un 7% como “Mala” y un 11% calificado como “Muy Mala”.

Esto permite identificar que el 62% de los resultados es positivo frente al avance desarrollado para el fortalecimiento de la atención y servicio a la ciudadanía de la entidad. Adicionalmente, se continúan desarrollando labores y acciones de seguimiento y evaluación para continuar elevando los niveles de satisfacción ciudadana.

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

Gráfica 6. Pregunta 6

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De conformidad con los resultados evidenciados en la gráfica, se identifica que la ciudadanía considera que la satisfacción en general del servicio recibido por parte de la entidad en su mayoría, con un 16% lo califican como “Excelente” y el 31% “Bueno”. En contraste, se registraron porcentajes correspondientes a un 14% como “Regular”, un 14% “Mala” y un 25% calificado como “Muy Mala”.

De lo anterior, se analiza que, un 47% de la muestra expresa satisfacción frente a esta pregunta. Igualmente, existe un porcentaje notable de inconformidad que no está directamente relacionado con el proceso de respuesta de PQRSFD, si no por el contrario con el resultado de si la respuesta es afirmativa o negativa respecto a la rehabilitación y mantenimiento de la vía solicitada.

# ACTUALIZACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICACIÓN DICIEMBRE.

Durante el mes de noviembre se actualizó la encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía versión 4, bajo una muestra de 67 encuestas que miden el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio prestado por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

Respecto al diseño de las preguntas de la encuesta, se realizaron cuatro (4) preguntas que fueron planteadas de manera puntual y concreta, en lenguaje claro y de fácil comprensión para la ciudadanía, de conformidad con el Decreto 197 de 2014.

# QUE CANAL PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD:

Gráfica 7. Pregunta Canal preferido para solicitar información

Fuente: Encuestas II semestre 2022

Con el propósito de identificar el canal de atención más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la entidad, del total de las encuestas diligenciadas se evidencia que, el canal preferido es el Email con un 33%, en segundo lugar, se encuentra el canal virtual página web Bogotá te Escucha con 16%, en tercer lugar, el canal presencial y telefónico con un 12%, en cuarto lugar las redes sociales con un 9%, en quinto lugar el chat virtual con un 8%, que aunque son canales menos recurrentes igualmente son utilizados como un medio de comunicación entre la ciudadanía y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, y finalmente en sexto lugar el canal escrito con un 7%.

# SI TUVO QUE COMUNICARSE MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO, PRESENCIAL O VIRTUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL SERVIDOR(A) QUE LE ATENDIÓ?

Gráfica 8. Pregunta 1

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De conformidad con los resultados arrojados, se analiza en la gráfica que el 48% de las encuestas diligenciadas califican la amabilidad del servidor(a) que le atendió mediante los canales de atención como “excelente” y el 37% la califican como “buena”, lo que permite establecer que existe un 85% de trato cordial y respetuoso de los colaboradores hacia la ciudadanía durante la atención. Así mismo, el 10% la calificó como “Regular”, el 2% como “mala” y el 3% como muy mala.

# ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL SERVIDOR(A) QUE LO ATENDIÓ EN EL PUNTO O EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, ¿COMPLETA)?

Gráfica 9. Pregunta 2

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 48 % de las encuestas diligenciadas califican la información suministrada por el servidor(a) como “Excelente” y el 31% la califican como “buena”, configurándose como un resultado positivo para la atención y servicio a la ciudadanía. No obstante, un 13% de los resultados de las encuestas evidencia que la información suministrada fue “Regular”, un 2% “Mala” y un 5% muy mala, de acuerdo a lo anterior se continuaran realizando procesos de cualificación para los integrantes de atención al ciudadano frente a la información suministrada a la ciudadanía.

# ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD?

Gráfica 10. Pregunta 3

Fuente: Encuestas II semestre 2022

De acuerdo con la gráfica, se evidencia un resultado importante catalogado como positivo, el tiempo empleado para resolver las inquietudes ciudadanas calificando con un 54% como “Excelente” y el 28% “Bueno”. Así mismo, se registró un 7% calificado como “Regular”, seguido de un 8% como “Mala” y un 2% calificado como “Muy Mala”.

Esto permite identificar que el 82% de los resultados es positivo frente al tiempo dispuesto por los colaboradores de atención al ciudadano de la UAERMV.

# EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE:

Gráfica 11. Pregunta 4

Fuente: Encuestas II semestre 2022

Los resultados arrojados respecto a la satisfacción ciudadana con respecto la atención brindada en el punto o canal de atención, corresponde a un 51% que calificaron “Excelente” y un 27% “Buena”. No obstante, en un porcentaje menor, el 15% calificó la atención como “Regular”, el 2% como “Mala” y el 4% como “Muy mala”.

De lo anterior, se analiza que el 78% corresponde a un resultado positivo para la atención brindada por los colaboradores del equipo de atención al ciudadano, lo cual contribuye a garantizar la buena prestación del servicio a la ciudadanía.

# CONCLUSIONES

* Para el periodo de aplicabilidad de las encuestas de satisfacción ciudadana, se evidencia la necesidad de obtener una mayor participación por parte de la ciudadanía, con el propósito de obtener una muestra mayor que permita un análisis más amplio a las preguntas realizadas.
* Del anterior análisis se puede evidenciar que la anterior satisfacción ciudadana está directamente vinculada con la respuesta que da la entidad y que, dependiendo de si es satisfactoria o por el contrario desfavorable para el arreglo de la vía solicitada por el ciudadano(a), así mismo califica el servicio independientemente de los otros ítems incluidos en la encuesta.
* La actualización de la encuesta permite verificar la satisfacción ciudadana con respecto a la atención brindada en la entidad a través de sus diferentes canales de atención y analizar los resultados para tomar las acciones de mejora correspondientes.
* Comparado con el primer semestre del año 2022 se mantiene en un 47% la satisfacción ciudadana, esto con respecto al resultado de la pregunta número 6, donde se evidencia que la ciudadanía no se encuentra conforme con los servicios prestados por la entidad, toda vez que se muestra que en las demás preguntas más de la mitad de la muestra encuestada, refleja que está conforme con las diversas opciones de canales de comunicación, la facilidad para realizar una solicitud, la claridad con la que se responde dicha solicitud, la oportunidad y puntualidad en que reciben la respuesta la solicitud y el trato recibido por parte de los colaboradores de la entidad para obtener información de la solicitud, lo que permite observar que se debe seguir trabajando en la inclusión de las peticiones ciudadanas dentro de los modelos de priorización de las vías a intervenir.
* De acuerdo a la actualización de la encuesta enviada durante el mes de diciembre se puede evidenciar que la satisfacción ciudadana mejoró con respecto a la aplicación de los meses de octubre y noviembre de la pregunta trazadora número 6 que se encontraba con un 47% y en la pregunta número 4 de la encuesta actualizada y aplicada en el mes de diciembre se encuentra con 78% de satisfacción.
* 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 ciudadanía, lo que permite inferir que en este aspecto se cumple a cabalidad con los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta a las peticiones presentadas.
* Durante el segundo semestre de 2022 se realizaron 2 jornadas de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones (resolución 484 de 2020), dirigida a las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones ciudadanas, en la que se abordaron temas tales como el núcleo esencial del Derecho de Petición, modalidades de las peticiones, términos para dar respuesta, canales de atención, petición presentada en lenguas nativas, ciclo de las PQRSFD dentro de la UAERMV, proceso de elaboración respuesta y organización interna de la Unidad para el tratamiento de las peticiones.
* Durante el segundo semestre del presente año el equipo de atención al ciudadano de la UAERMV participo en los cursos de habilidades blandas y redacción y producción de textos en lenguaje claro.
* De acuerdo a los resultados arrojados por las dos encuestas de satisfacción realizadas durante el segundo semestre del año, se puede establecer un promedio de satisfacción del 63%, evidenciando que la actualización de la encuesta permite evaluar de una mejor manera el servicio prestado por la entidad a través de sus diferentes canales de atención.

1. **RECOMENDACIONES**

* Continuar manteniendo las estrategias que se implementaron y las que se ajustaron con el fin de mejorar y aumentar la satisfacción de la ciudadanía.
* Se recomienda optimizar en la oportunidad del trámite y gestión de las respuestas a las peticiones, para mejorar la percepción por parte de la ciudadanía y aumentar su nivel de satisfacción.
* Es necesario continuar realizando jornadas de sensibilización a los servidores y/o colaboradores que se encargan de generar respuestas, con el objetivo de mejorar la calidad de las mismas con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
* Se recomienda continuar realizando seguimiento a los canales de atención con el fin de fortalecer este servicio y mejorar la percepción ciudadana.
* Es necesario continuar realizando sensibilizaciones en materia de lenguaje claro, que fortalezcan las competencias de los profesionales encargados de dar respuesta, para mejorar la percepción ciudadana frente a este aspecto.
* Es necesario trabajar en las respuestas emitidas a los ciudadanos con el fin de incluir la explicación necesaria, para que la ciudadanía comprenda bajo que causas no se puede realizar la intervención en determinada vía, minimizando los traslados por competencia con el fin de dar una respuesta de fondo, clara y cálida.
* Es importante continuar brindando una atención amable, cálida y respetuosa a través del canal telefónico y presencial para mejorar la satisfacción ciudadana.

Elaborado por: Andrés Felipe Lozano – Contratista – Sec. Gral. – APIC

Revisado por: Angela Liliana Malagon – Contratista – Sec. Gral. – APIC

Andrea del Pilar Zambrano – Contratista – Sec. Gral. – APIC

