



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

**Informe Registro-Seguimiento
telefónico a las respuestas de PQRSFD I
Trimestre**

Enero-Marzo de 2023



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. REGISTRO TOTAL DE LAS LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2023	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS PQRSFD I TRIMESTRE 2023.....	4
2.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	5
2.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	5
2.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	6
2.4 ¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	6
2.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2023.....	7
2.6 Comentarios y recomendaciones de los ciudadanos y ciudadanas al aplicar la encuesta de seguimiento.....	8
IV. CONCLUSIONES	9
V. RECOMENDACIONES... ..	9

I. INTRODUCCIÓN

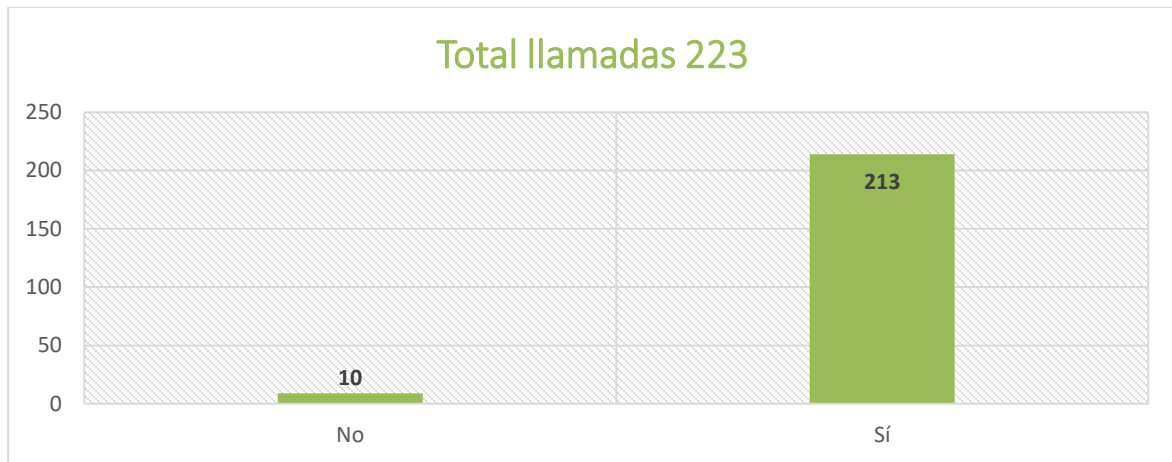
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV y su componente de Atención al Ciudadano, presenta en el siguiente documento, el informe del seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo de 2023, 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. Cabe mencionar que este seguimiento se realiza aleatoriamente, por medio de la información consignada en la base de datos del componente de Atención al Ciudadano de la entidad.

Es importante resaltar que se articulan los procesos en la consecución de los 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, asimismo este seguimiento se plantea con cuatro (4) preguntas, las cuales incluyen criterios relevantes al momento de realizar la contestación a la petición, dichos criterios 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.

II. REGISTRO TOTAL DE LAS LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, presenta un total de **223** registros de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD emitidas y enviadas a la ciudadanía en el I trimestre de 2023, de las cuales **213** llamadas fueron efectivas y **10** llamadas no fueron efectivas, para tener claridad las llamadas no efectivas se presentan cuando el ciudadano o ciudadana argumenta que su correo electrónico está bloqueado y no ha sido posible revisar su bandeja de entrada o que ya le llegó la respuesta pero no la ha leído.

A continuación, se desglosa la cantidad de llamadas realizadas por mes en el I Trimestre de 2023:

- Enero: Se realizó un total de 80 llamadas.
- Febrero: Se realizó un total de 82 llamadas.
- Marzo: Se realizó un total de 61 llamadas.

III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2023

La encuesta o formulario aplicado para obtener estos resultados, contiene cuatro (4) preguntas que evalúan el contenido de la respuesta enviada por la entidad frente a las peticiones ciudadanas, los criterios evaluados son: **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, esta evaluación tiene un rango de valores los cuales son:

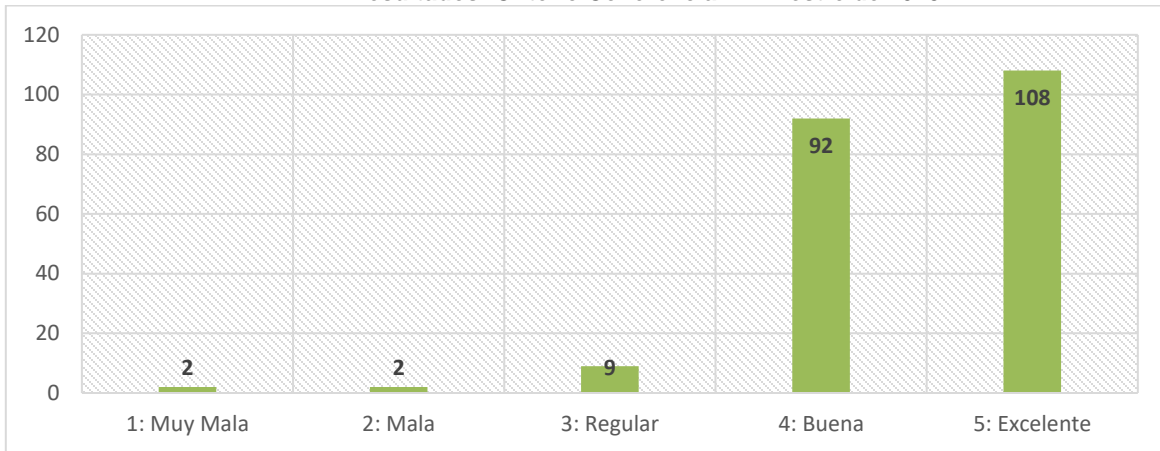
1. **Muy malo**
2. **Malo**
3. **Regular**
4. **Bueno**
5. **Excelente**

Es importante 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.

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

Resultados: Criterio Coherencia I Trimestre de 2023



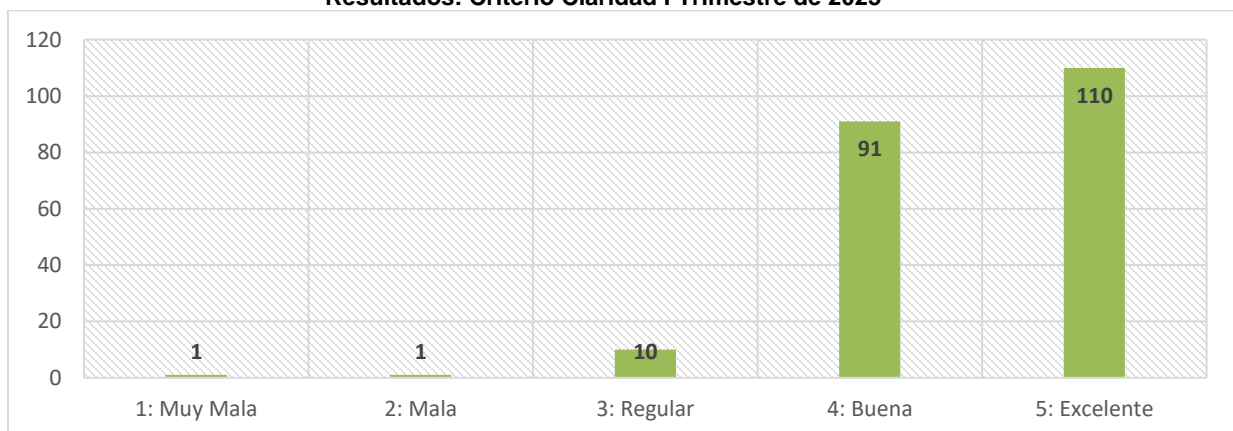
Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

Como primer criterio está la **Coherencia** que corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana, toda vez que esta permita interpretar y comprender el sentido global de la respuesta. Es decir, que el ciudadano(a) reciba la respuesta puntual o correcta a la petición realizada.

Por otro lado, analizando los resultados podemos evidenciar que las respuestas emitidas por las dependencias de la **Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial - UAERMV** en el **I Trimestre 2023**, muestran como puntaje más alto la valoración entre **Excelente y Buena** para un total de **200 respuestas favorables/13 respuestas entre Regular, Malo y Muy Malo**, dando cumplimiento al objetivo de brindar respuestas coherentes con relación al tema o la idea principal de la petición ciudadana.

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

Resultados: Criterio Claridad I Trimestre de 2023

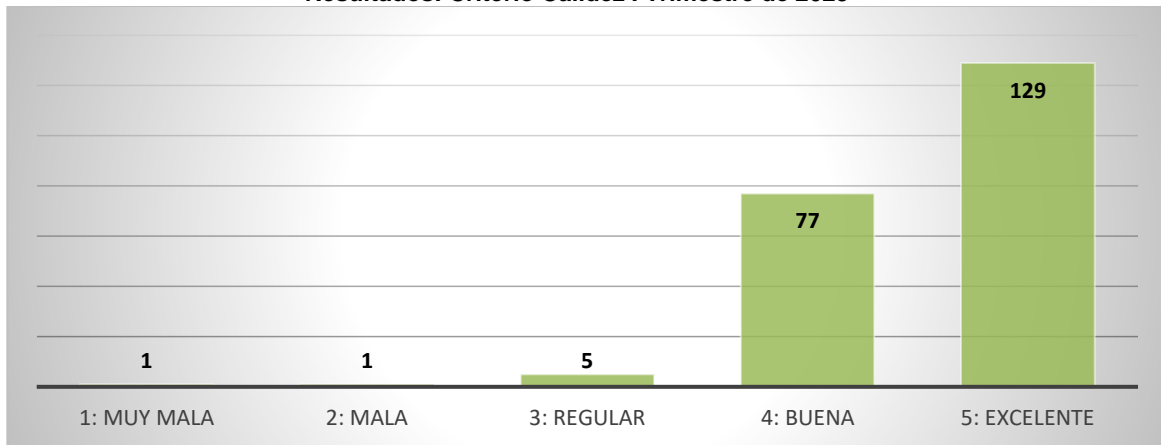


Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

Es de gran importancia 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 criterio tiene como fin, ofrecer un lenguaje claro, simple y de fácil entendimiento. Al analizar los resultados se puede observar que la claridad prevalece en las contestaciones emitidas por la entidad, arrojando **201** respuestas satisfactorias frente a **12** respuestas evaluadas entre **Regular, Mala y Muy Mala**.

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

Resultados: Criterio Calidez I Trimestre de 2023

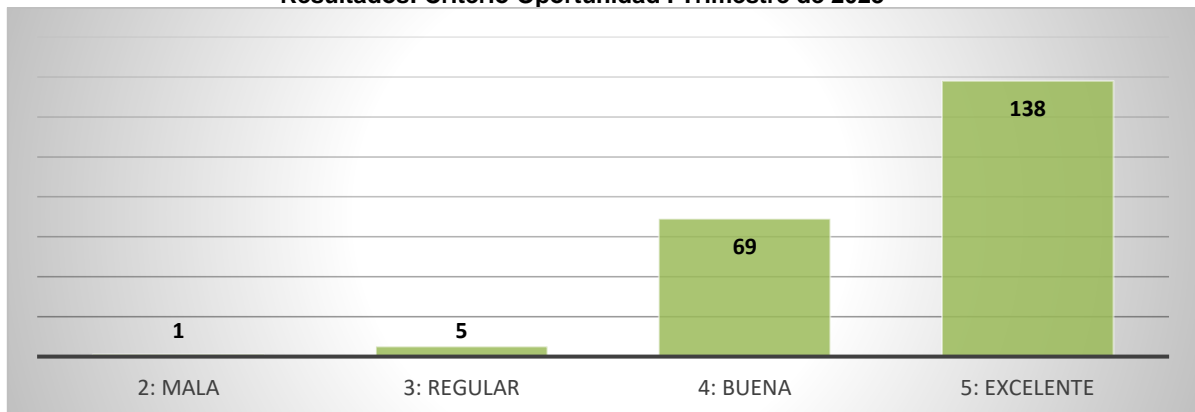


Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

Por otra parte, la **Calidez** se define como el trato digno y amable que se brinda a la ciudadanía con relación a la respuesta de su petición, además es un acto que involucra respeto y amabilidad. Los resultados obtenidos en este criterio evidencian que el trato brindado a la ciudadanía por parte de la entidad cumplió con el objetivo propuesto, mostrando en su mayoría **206** respuestas evaluadas entre Excelente y Buena versus **7** respuestas entre Regular, Mala y Muy Mala.

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

Resultados: Criterio Oportunidad I Trimestre de 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

Cabe mencionar que la **oportunidad** hace relación al tiempo de respuesta de la petición, este aspecto indica el tiempo máximo que tiene el ciudadano o ciudadana para obtener la respuesta a su solicitud, se puede observar gráficamente el comportamiento de este último criterio de manera positiva,

reflejando la eficiencia en el envío de las respuestas a la ciudadanía con un puntaje de **207 ciudadanos satisfechos con los tiempos de respuesta a su petición / 6 ciudadanos con respuestas entre Regular y Mala en los tiempos de respuesta a su petición.**

2.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2023.

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento I Trimestre de 2023

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	% SATISFACCION 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCION 2 (Regular-Mala-Muy Mala)
COHERENCIA	108	92	9	2	2	93,8%	6,10%
CLARIDAD	110	91	10	1	1	94,3%	5,60%
CALIDEZ	129	77	5	1	1	96,7%	3,20%
OPORTUNIDAD	138	69	5	1	0	97,1%	2,80%
Totales	485	329	29	5	4	95,5%	4,43%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente+Buena)*100%/213 total de las llamadas efectivas							
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular+Mala+Muy Mala)*100%/213 total de las llamadas efectivas							

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

Teniendo en cuenta que la encuesta aplicada es un estudio o análisis que sirve para **medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos(as), frente a las respuestas de las PQRSFD brindadas por la entidad.** Es de gran importancia tener en cuenta que, de esta forma la entidad puede obtener una información valiosa para cumplir con las expectativas de los peticionarios y mejorar su percepción.

Dentro de este orden de ideas, el análisis de las encuestas arrojó un **95,5%** de satisfacción en las respuestas emitidas por la entidad.

2.6 Comentarios y recomendaciones de los ciudadanos y ciudadanas al aplicar la encuesta de seguimiento.

A continuación, se pueden observar los comentarios realizados por la ciudadanía al aplicar la encuesta de seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD enviadas por la entidad.

Comentarios Ciudadanos I Trimestre de 2023

Muchas gracias todo fue excelente, ya vinieron y realizaron la intervención.
Como se hace para que realicen las peticiones de los ciudadanos o que evalúen una posible solución.
Pasan la petición de entidad en entidad y después envían que no tienen presupuesto hasta que no ocurra un accidente no son conscientes.
Responden lavándose las manos, no realizaron la visita que dijo la Defensora del Ciudadano, ella es una figura decorativa, son negligentes y solo dan contentillo en las reuniones, las respuestas son copiar y pegar no hay análisis no revisan ni las direcciones.
Ya arreglaron una espero que la otra entre dentro de la programación.
Todos me enviaron respuestas, pero nadie se hizo responsable y después que no hay presupuesto.
Todo claro y pronta respuesta.
Por lo menos que vengan a realizar una visita técnica, estoy indignado de la negligencia de las entidades públicas, por favor actúen.
Muy desilusionada, las respuestas en 5 intentos: no está dentro de la programación, siendo este un colegio debería darle prioridad.
Fue claro y dentro de los términos.
Las contestaciones son perfectas en estructura, pero la calidad de las obras y los materiales son malos y no realizan seguimiento.
La respuesta debería ser más clara más directa sin tanto artículo.
Me informan que no está dentro de la programación, deberían hacer visitas técnicas.
La respuesta bien, pero de la intervención nada.
Muchas gracias ya taparon los huecos.
Por que realizan intervenciones en calle buenas y las que están en mal estado no.
Las respuestas son evasivas y no resuelve el fondo de la respuesta.
No indican fechas en la respuesta solo dicen que en un futuro se va a intervenir.
Todo estuvo bien sin inconvenientes y dentro de los términos.
La respuesta tiene mucha chachara y nada de ejecución.
Muchas gracias ya realizaron un arreglo.

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2023

Debe señalarse que los comentarios brindados por la ciudadanía son insumos indispensables para la elaboración de los informes trimestrales de seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD, asimismo estos informes son puestos en conocimiento a las dependencias encargadas de emitir dichas respuestas ciudadanas a manera de retroalimentación.

IV. CONCLUSIONES

- Se concluye que el criterio que obtuvo mayor calificación fue el de **Oportunidad** con un total de **207** respuestas satisfactorias, resaltando la gestión, articulación y cumplimiento de los tiempos estipulados en las respuestas emitidas y enviadas por la UAERMV.
- A partir de lo analizado anteriormente, se puede concluir que la percepción negativa de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas por la entidad, en su mayoría no es por su estructura, lenguaje o tiempos, es por la respuesta no favorable a la intervención solicitada por el ciudadano o ciudadana, esto conlleva que al aplicar la encuesta el ciudadano(a) se siente frustrado y no le permite evaluar a la entidad objetivamente, en este mismo sentido se evidencia que la valoración del ciudadano(a) no está directamente ligada al objetivo de la medición.
- En conclusión, es importante tener en cuenta los comentarios y recomendaciones de la ciudadanía con relación a las respuestas brindadas, dado que permiten fortalecer, optimizar, reevaluar y mejorar los procesos al interior de la entidad.

V. RECOMENDACIONES

- La ciudadanía realiza este comentario **“La respuesta debería ser más clara, más directa sin tanto artículo”** por tal motivo se recomienda a las dependencias de la UAERMV analizar la posibilidad de crear un apartado aclaratorio dentro de la estructura de la respuesta, en el cual cualquier ciudadano(a) independientemente de su grado de escolaridad pueda entender claramente sin lugar a confusiones y/o interpretaciones.
- Los ciudadanos y ciudadanas indican **“Las respuestas son evasivas y no resuelve el fondo de la respuesta”** y **“No indican fechas en la respuesta solo dicen que en un futuro se va a intervenir”** argumentado que las respuestas no son concretas y resolutivas, por tal razón se recomienda a las dependencias de la entidad tener en cuenta estas apreciaciones ciudadanas.
- Teniendo en cuenta los comentarios y recomendaciones realizados por la ciudadanía se recomienda a las dependencias de la **Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV**, aprovechar al máximo las capacitaciones de Lenguaje Claro que ofrece la Veeduría Distrital, la Función Pública, entre otras y que son convocadas por el proceso de Talento humano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ 