



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

**INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS  
SATISFACCIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA | TRIMESTRE 2023**

**ENERO-MARZO de 2023**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.....	4
2. 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?.....	5
3. ¿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)?.....	6
4. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD? .....	7
5. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE:.....	8
6. CONCLUSIONES.....	9
7. RECOMENDACIONES.....	9

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), con el objetivo de 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 servicio prestado en los diferentes canales de atención.

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 primer trimestre de 2023, bajo una muestra de doscientos cuarenta y nueve (249) encuestas.

Así mismo, este documento funciona como fuente diagnóstica para medir y comparar la percepción ciudadana que se presta frente al servicio y atención por parte de la entidad a través de los diferentes canales de atención, los cuales obedecen a los protocolos documentados en el manual de Servicio a la Ciudadanía de la UMV y el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, 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.

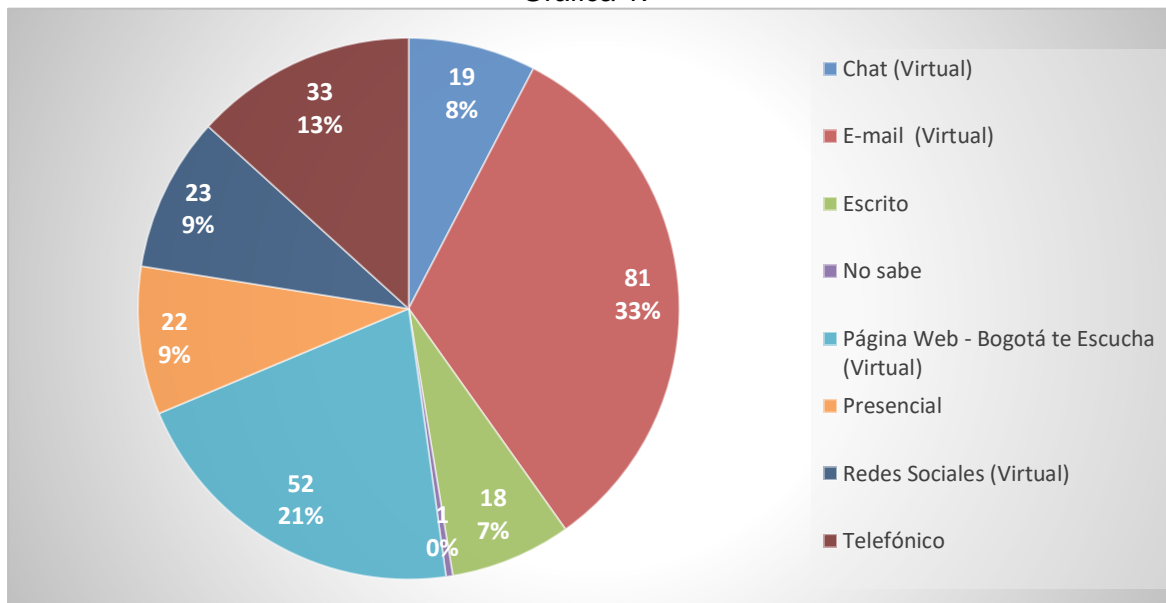
Por otro lado, el método de aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana se diseñó y desarrolló desde el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones -APIC, por medio de una herramienta digital que se encuentra en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/> ubicado en la página web de la entidad, además vale la pena resaltar que para el mes de diciembre de 2022 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.

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/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/> A la par, en interacción 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 (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.

**1. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.**

Gráfica 1.



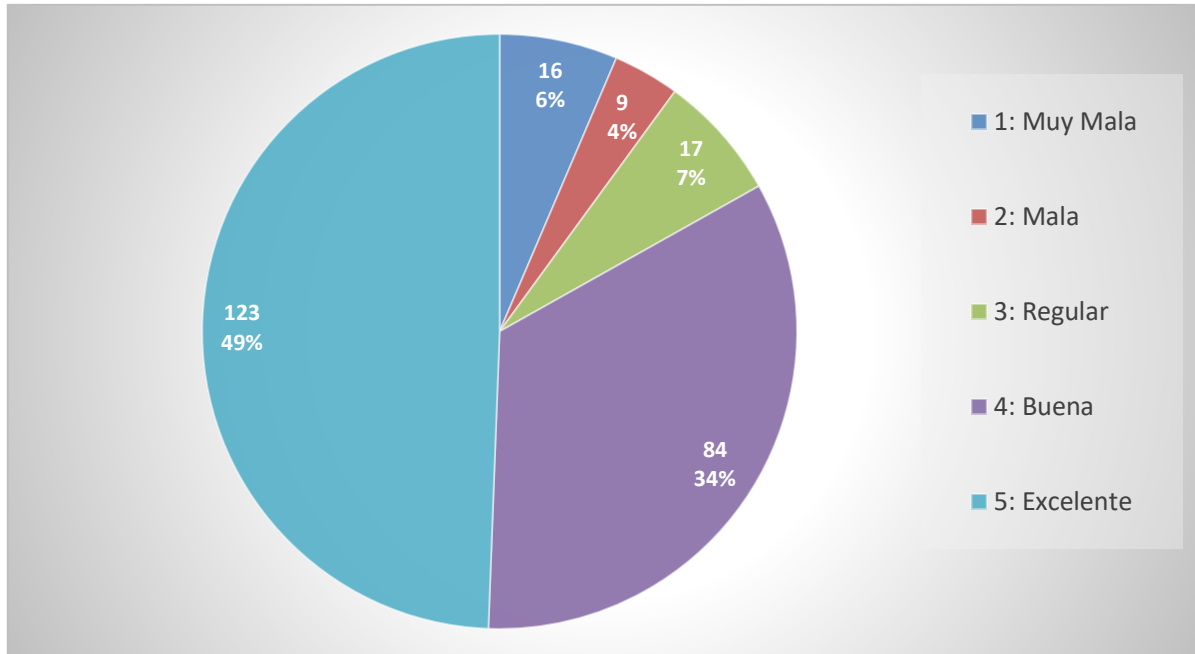
Fuente: Encuestas I Trimestre 2023

Con el propósito de identificar el canal de atención y servicio más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la entidad, del total de las encuestas diligenciadas el resultado arrojado presenta que, el canal más frecuentado es el E- mail (virtual) con 81 registros, En segundo lugar, se encuentra el canal (virtual) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha con 52 registros, en tercer lugar, el canal telefónico con 33 registros, en cuarto lugar el canal de redes sociales con 23 registros, en quinto lugar el canal presencial con 22 registros, 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, y finalmente el sexto y séptimo lugar el canal de chat virtual con 19 registros y el escrito con 18, demostrando que, aunque son los canales con menos registros diligenciados, igualmente se debe garantizar su funcionamiento y adecuada atención de acuerdo a los protocolos de atención.



**2. 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 2.

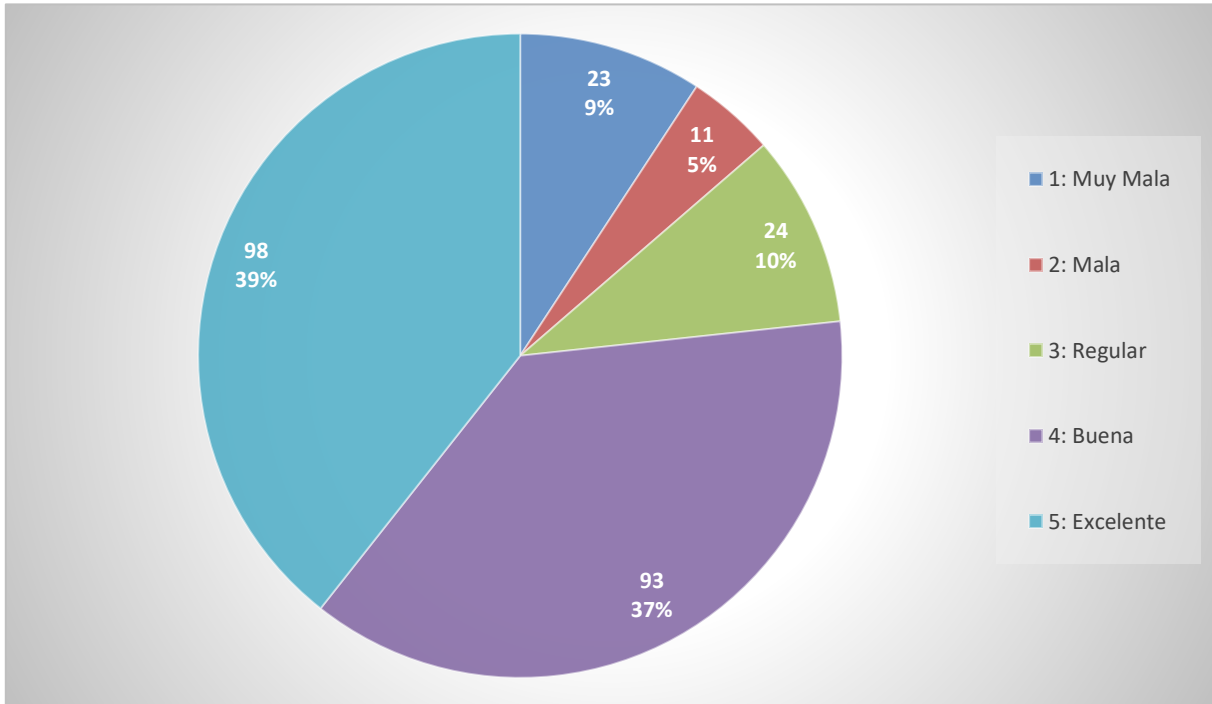


Fuente: Encuestas I Trimestre 2023

De conformidad con los resultados arrojados, se analiza en la gráfica que el 49% de las encuestas diligenciadas califican la amabilidad del servidor(a) que le atendió mediante los canales de atención como “excelente” y el 34% la califican como “buena”, lo que permite establecer que existe un 83% de trato cordial y respetuoso de los colaboradores hacia la ciudadanía durante la atención. Así mismo, el 7% la calificó como “Regular”, el 4% como “mala” y el 6% como muy mala.

3. ¿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 3.

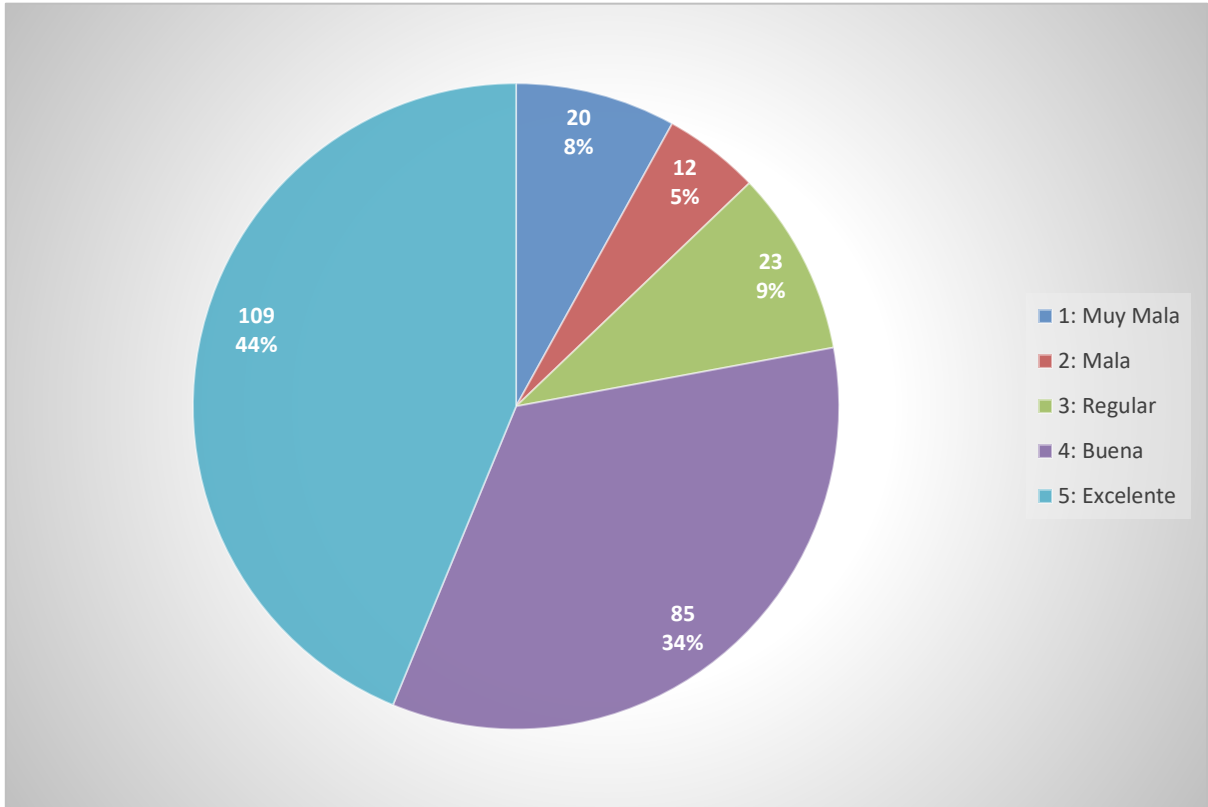


Fuente: Encuestas I Trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 39 % de las encuestas diligenciadas califican la información suministrada por el servidor(a) como “Excelente” y el 37% la califican como “buena”, configurándose como un resultado positivo para la atención y servicio a la ciudadanía. No obstante, un 10% de los resultados de las encuestas evidencia que la información suministrada fue “Regular”, un 5% “Mala” y un 9% 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.

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

Gráfica 4.



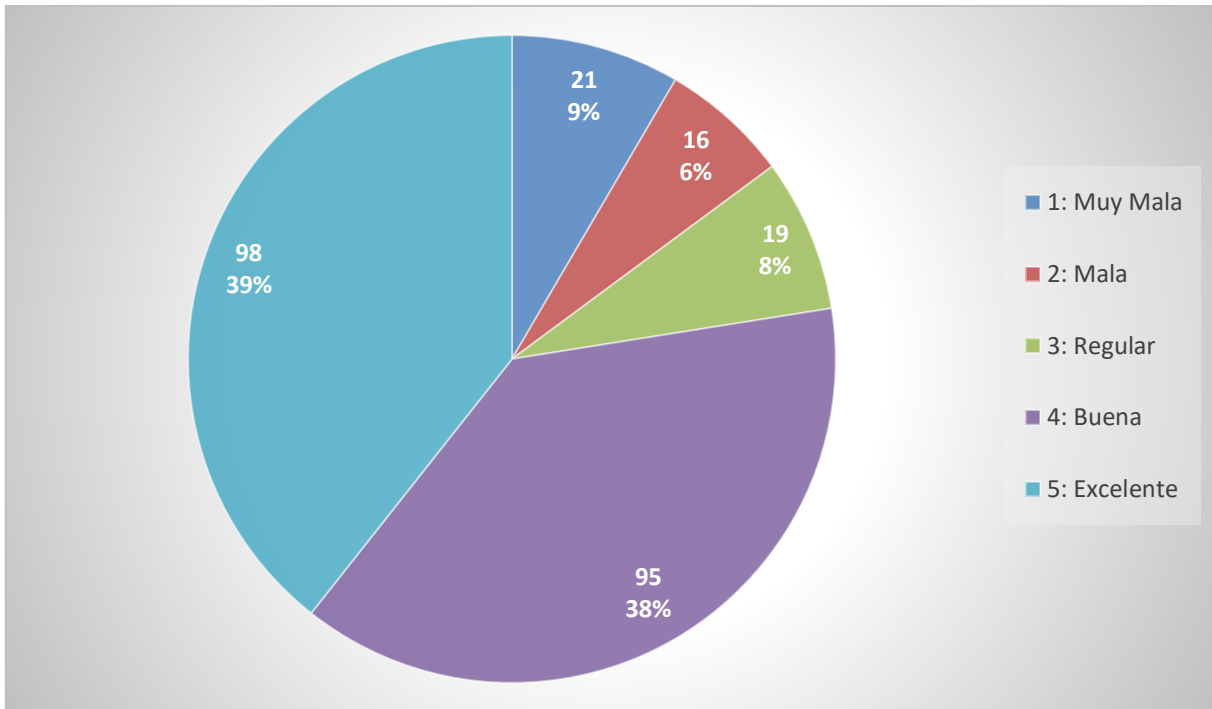
Fuente: Encuestas I Trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica, se evidencia un resultado importante catalogado como positivo, el tiempo empleado para resolver las inquietudes ciudadanas calificando con un 44% como “Excelente” y el 34% como “Buena”. Así mismo, se registró un 9% calificado como “Regular”, seguido de un 5% como “Mala” y un 8% calificado como “Muy Mala”.

Esto permite identificar que el 78% de los resultados es positivo frente al tiempo dispuesto por los colaboradores de atención al ciudadano de la UAERMV.

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

Gráfica 11. Pregunta 4



Fuente: Encuestas I Trimestre 2023

Los resultados arrojados respecto a la satisfacción ciudadana con respecto a la atención brindada en el punto o canal de atención, corresponde a un 39% que calificaron “Excelente” y un 38% “Buena”. No obstante, en un porcentaje menor, el 8% calificó la atención como “Regular”, el 6% como “Mala” y el 9% como “Muy mala”.

De lo anterior, se analiza que el 77% 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.



## 6. 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.
- ✓ La presente encuesta permite verificar de una mejor manera 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.
- ✓ Al reducir el periodo de tiempo de verificación de la información de semestre a trimestre permite realizar una lectura más acertada de la información y generar las acciones preventivas de una mejor manera.
- ✓ Comparado con el segundo semestre del año 2022 se aumentó a un 77% la satisfacción ciudadana, esto con respecto al resultado de la pregunta trazadora de ambas (pregunta 6 y 4), donde se evidencia que en la encuesta ciudadana de 2022 se evaluaba el contenido y resultado de la petición y en la encuesta 2023 se evalúa el trato y atención recibido a través de los canales dispuestos para el servicio a la ciudadanía.
- ✓ En cuanto a la evaluación de los resultados arrojados por las encuestas diligenciadas, se evidencia que, los canales virtuales siguen siendo los preferidos por la ciudadanía para realizar consultas e interponer solicitudes frente a la Unidad de Mantenimiento Vial.
- ✓ Frente a los resultados de amabilidad, calidad de la información y tiempo utilizado para la atención de los diferentes canales se observa un resultado positivo, sin embargo, se tiene que continuar enviando la encuesta en la atención por los distintos canales con el fin de aumentar la muestra evaluada y así evidenciar mejor las situaciones de mejora.
- ✓ De acuerdo a los resultados arrojados por las cuatro preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción durante el primer trimestre del año, se puede establecer un promedio de satisfacción del 78%, evidenciando que la actualización de la encuesta realizada en diciembre de 2022, permite evaluar de una mejor manera el servicio prestado por la entidad a través de sus diferentes canales de atención.

## 7. 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 continuar realizando seguimiento a los canales de atención con el fin de fortalecer este servicio y mejorar la percepción ciudadana.
- ✓ Es necesario continuar asistiendo a las cualificaciones relacionadas en materia de Atención al Ciudadano, que permita fortalecer las competencias de los colaboradores encargados de prestar el servicio realizar el seguimiento de los canales dispuestos para la ciudadanía y así mejorar la percepción ciudadana en los diferentes ámbitos.
- ✓ Es importante continuar brindando una atención amable, cálida y respetuosa a través del

canal telefónico y presencial para mejorar la satisfacción ciudadana.

- ✓ Se debe difundir más la encuesta, con el fin de ampliar la muestra tomada frente a la satisfacción y de esta manera identificar las acciones de mejora en periodos de tiempo más cortos.

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





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UMV  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ