



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

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
II TRIMESTRE 2023**

ABRIL-JUNIO de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ENCUESTAS DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	4
2. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.....	4
3. 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?.....	6
4. ¿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)?.....	7
5. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD?	8
6. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE:.....	9
7. CONCLUSIONES.....	10
8. RECOMENDACIONES.....	10

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, en el marco de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano – PPDSC y con el objetivo de mejorar continuamente en sus procesos y misionalidad, implementó como estrategia de evaluación una encuesta de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía, que permite 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 segundo trimestre de 2023, bajo una muestra de cien (100) encuestas.

De igual manera, 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.

Respecto al método de aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana se diseñó y desarrolló desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con las Partes Interesadas, 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.

Asimismo, durante el segundo trimestre se remitió a la ciudadanía por medio del correo electrónico de atención al ciudadano (atencionalciudadano@umv.gov.co) el link: <https://www.umv.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-de-mantenimiento-vial-2022/> y se diligenció la encuesta en interacción telefónica y presencial con los diversos ciudadanos(as) que solicitaron el servicio en la entidad,.

Respecto al diseño de la encuesta, se cuenta con cinco (5) 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.

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

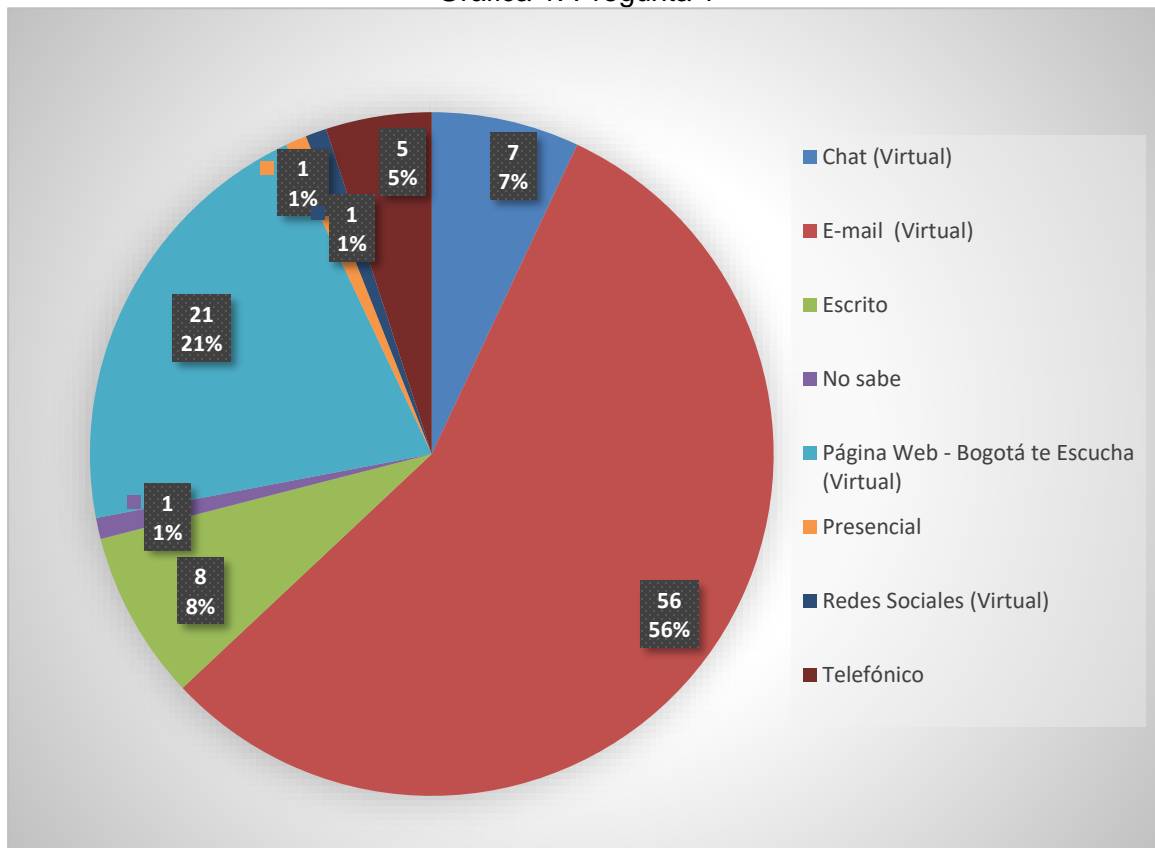
1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

Durante el segundo trimestre del 2023 se continuó con la aplicación de las encuestas de satisfacción de atención y servicio a la ciudadanía de manera virtual a través de la herramienta FORMS, correo electrónico y chat virtual; Así mismo, se realizó la aplicación de la encuesta de manera presencial en la oficina de atención al ciudadano.

En total durante los meses de abril, mayo y junio de 2023 se aplicaron cien (100) encuestas de satisfacción y atención a la ciudadanía, en donde se formularon cinco (5) preguntas para su diligenciamiento y de las cuales se presenta su resultado y análisis a continuación:

2. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.

Gráfica 1. Pregunta 1



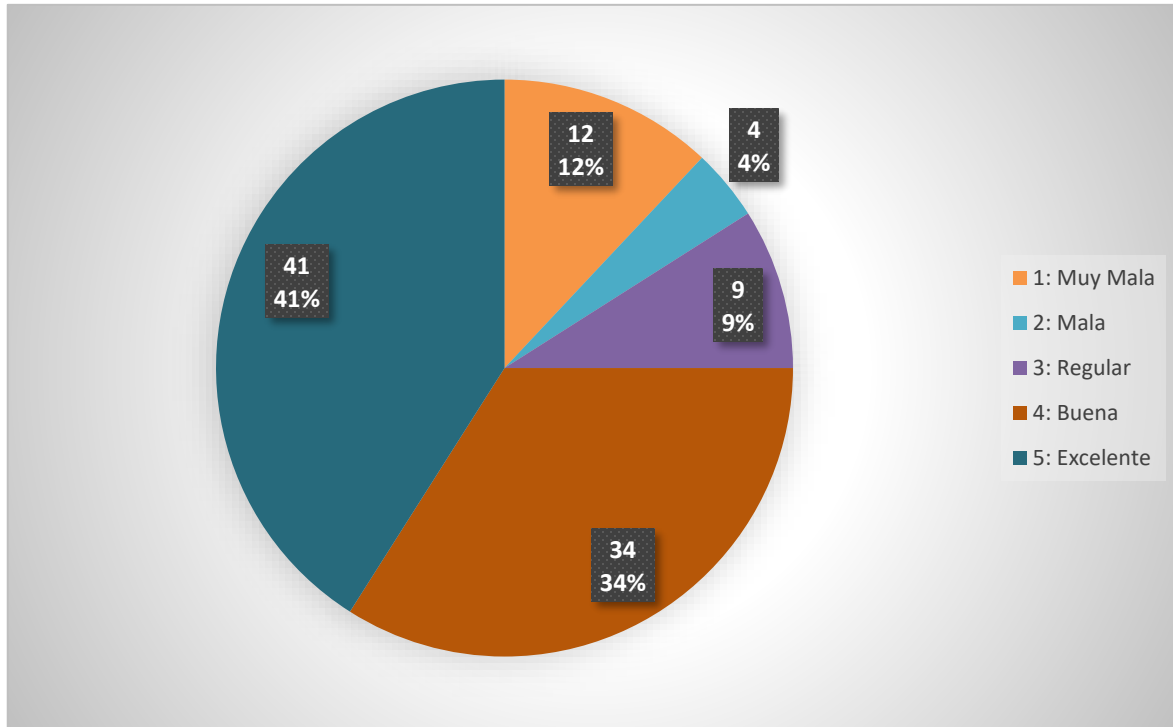
Fuente: Encuestas II Trimestre 2023. Oficina de atención al ciudadano UMV

Con el propósito de identificar el canal de atención y servicio más utilizado por la ciudadanía

que interactúa con la entidad, se identificó que del total de encuestas realizadas el canal más utilizado por la ciudadanía es el E- mail (virtual) con 56 registros, en segundo lugar, se encuentra el canal (virtual) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha con 21 registros, en tercer lugar, el escrito con 8 registros, en cuarto lugar el canal de chat virtual con 7 registros, en quinto lugar el canal telefónico con 5 registros, y finalmente el sexto y séptimo lugar el canal de redes sociales y el canal presencial con 1 registro.

3. 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. Pregunta 2

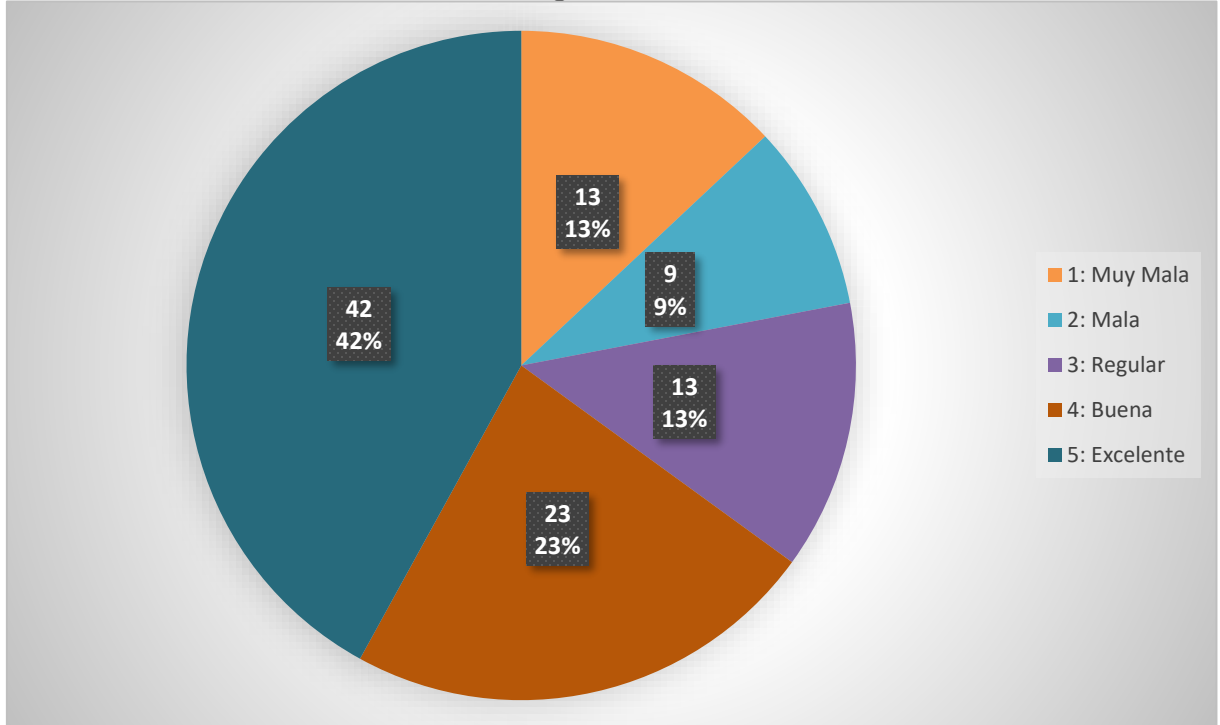


Fuente: Encuestas II Trimestre 2023. Oficina de atención al ciudadano UMV

El 41% de las personas encuestadas califican la amabilidad del colaborador que le atendió mediante los canales de atención como “excelente” y el 34% la califican como “buena”, lo que permite establecer que existe un 75% de trato cordial y respetuoso de los colaboradores hacia la ciudadanía, sin embargo, el 25% restante calificó de manera negativa la amabilidad del colaborador.

4. ¿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. Pregunta 3

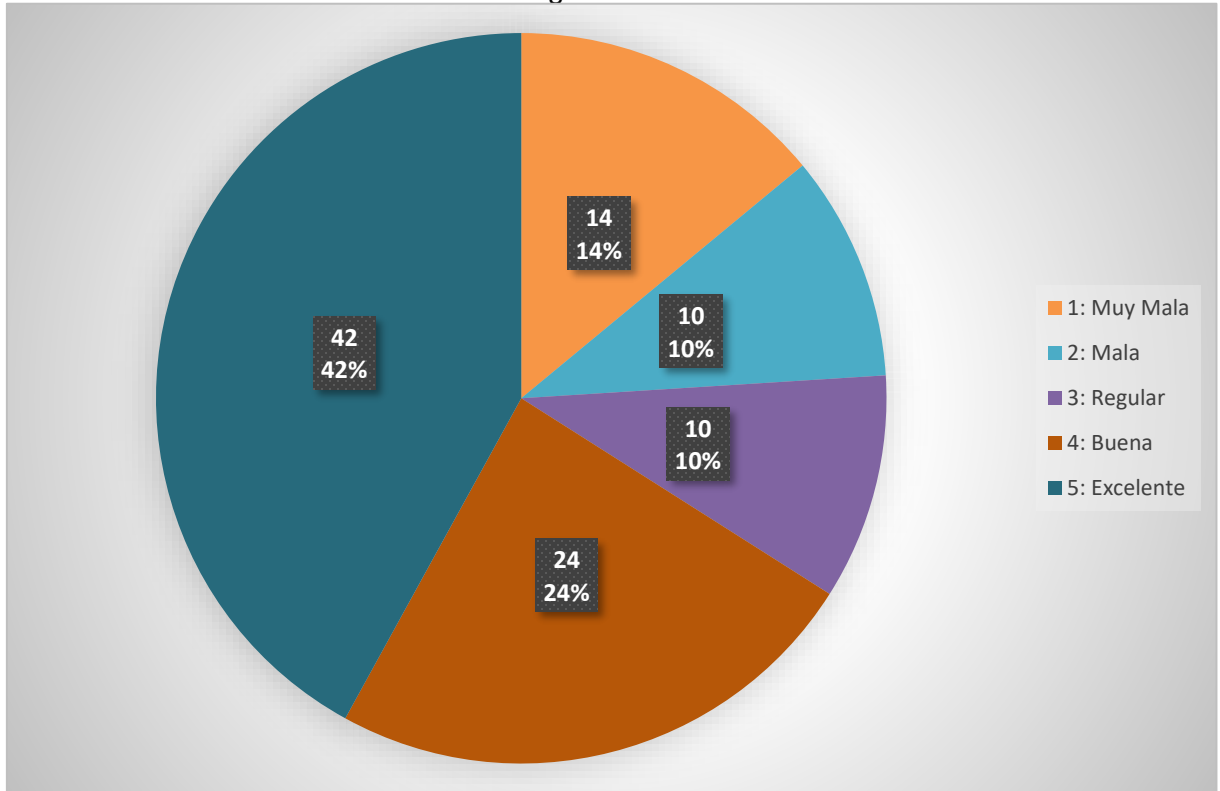


Fuente: Encuestas II Trimestre 2023. Oficina de atención al ciudadano UMV

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 42 % de las personas encuestas califican la información suministrada por el servidor(a) como “Excelente” y el 23% la califican como “buena”, demostrando un resultado positivo para la atención y servicio a la ciudadanía. Por otro lado, los resultados de las encuestas evidencian que la información suministrada fue “Regular” y muy mala con un 13% y “Mala” y un 9% muy mala. De acuerdo con lo anterior se continuarán realizando procesos de cualificación para los integrantes de atención al ciudadano frente a la información suministrada a la ciudadanía.

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

Gráfica 4. Pregunta 4

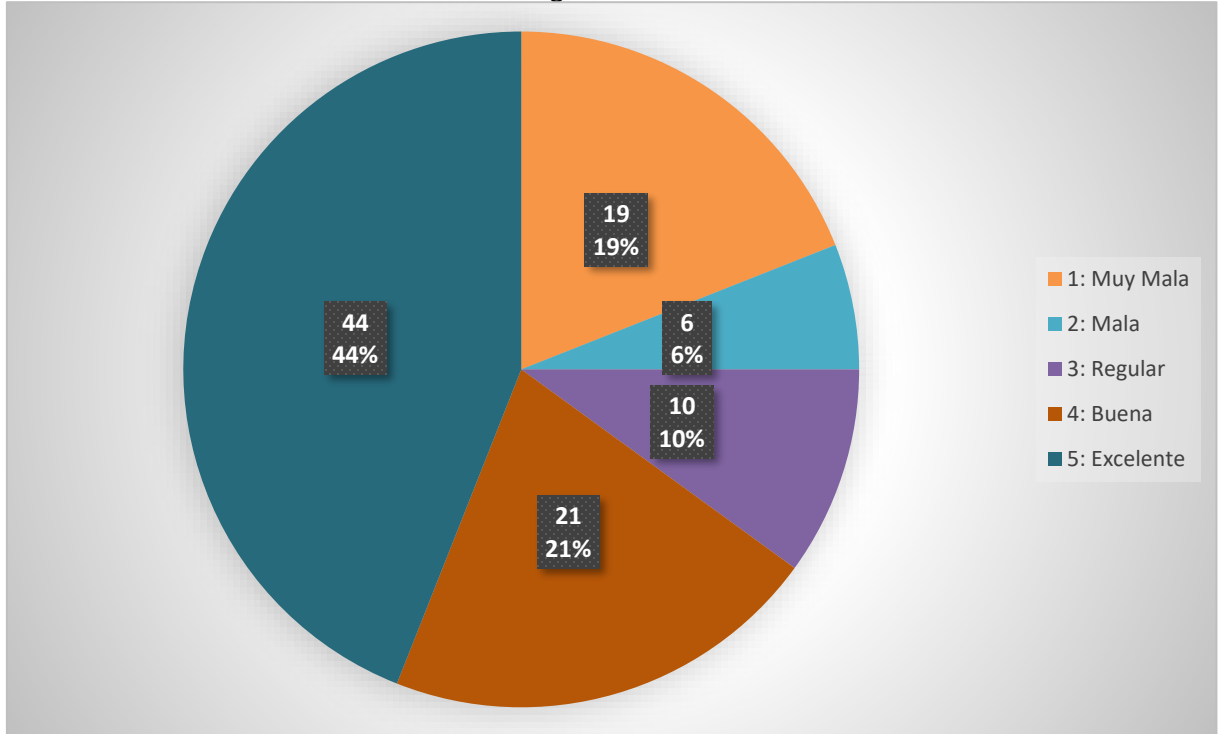


Fuente: Encuestas II Trimestre 2023. Oficina de atención al ciudadano UMV

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 42% de las personas encuestadas califica el tiempo empleado para resolver las inquietudes ciudadanas como “Excelente” y el 24% como “Bueno”. Así mismo, se registró un 14% calificado como “Muy mal” y un 10% como “Regular” y “Mala”.

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

Gráfica 5. Pregunta 5



Fuente: Encuestas II Trimestre 2023. Oficina de atención al ciudadano UMV

Respecto la atención brindada en el punto o canal de atención, el 44% de las personas encuestadas calificaron “Excelente” y un 21% como “Buena”. No obstante, el 19% calificó la atención como “Muy mala”, seguido del 10% y 6% como “Regular” y “Mala” respectivamente. De acuerdo con lo anterior, se evidencia un resultado positivo con un 65% para la atención brindada por los colaboradores del componente de atención al ciudadano.

7. CONCLUSIONES

- ✓ La presente encuesta permitió evaluar la satisfacción ciudadana con respecto a la atención brindada en la entidad a través de sus diferentes canales de atención.
- ✓ 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.
- ✓ Evaluar de forma trimestral la satisfacción ciudadana permite realizar una lectura más acertada de la información para analizar los resultados y tomar las acciones de mejora.
- ✓ De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, se evidencia que, los canales virtuales siguen siendo los preferidos por la ciudadanía para realizar consultas e interponer solicitudes ante la Unidad de Mantenimiento Vial.
- ✓ De acuerdo con los resultados obtenidos frente a las diferentes variables de la encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del año 2023, se evidencia un alto grado de favorabilidad, lo que permite, tener una percepción positiva en términos de amabilidad, calidad de la información y tiempo utilizado para la atención por la entidad a través de sus diferentes canales de atención.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda generar estrategias de información en los diferentes canales de atención para motivar a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana.
- ✓ Se recomienda continuar con el seguimiento a los canales de atención con el fin de fortalecer este servicio y mejorar la percepción ciudadana.
- ✓ Se debe continuar capacitando a los colaboradores encargados de la atención y seguimiento de los canales de servicio a la ciudadanía para mejorar e incrementar los indicadores de satisfacción de atención ciudadana.
- ✓ Es necesario continuar brindando una atención amable, cálida y respetuosa a través del canal telefónico y presencial para mejorar la satisfacción ciudadana.
- ✓ Se recomienda mantener la periodicidad trimestral para la aplicación de la encuesta de satisfacción a fin de contar con un mayor número de ciudadanos encuestados.

Elaborado por: Bibiana Carolina León – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.
Revisado por: Angela Liliana Malagon – Profesional Especializado - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.
Andrea del Pilar Zambrano – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ