



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

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

Abril-Junio de 2023



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. REGISTRO TOTAL DE LAS LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II TRIMESTRE 2023.....	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFONICO A LAS PQRSFD II 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 II Trimestre 2023.....	7
2.6 Comentarios y recomendaciones de los ciudadanos y ciudadanas al aplicar la encuesta de seguimiento.....	8
IV. CONCLUSIONES.....	10
V. RECOMENDACIONES... ..	10

I. INTRODUCCIÓN

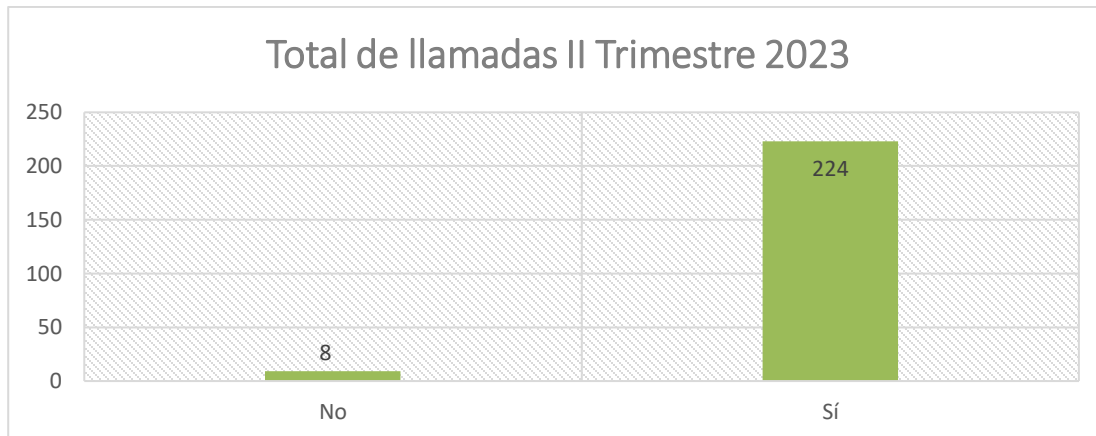
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV y su componente de Atención al Ciudadano, presenta en el siguiente documento, el informe del seguimiento telefónico aleatorio a las respuestas de PQRSFD, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 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 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 – PPDS.

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 II TRIMESTRE 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2023

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, presenta un total de **232** registros de seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD emitidas y enviadas a la ciudadanía en el II trimestre de 2023, de las cuales **224** llamadas fueron efectivas y **8** 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 II Trimestre de 2023:

- Abril: Se realizó un total de 72 llamadas.
- Mayo: Se realizó un total de 80 llamadas.
- Junio: Se realizó un total de 80 llamadas.

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

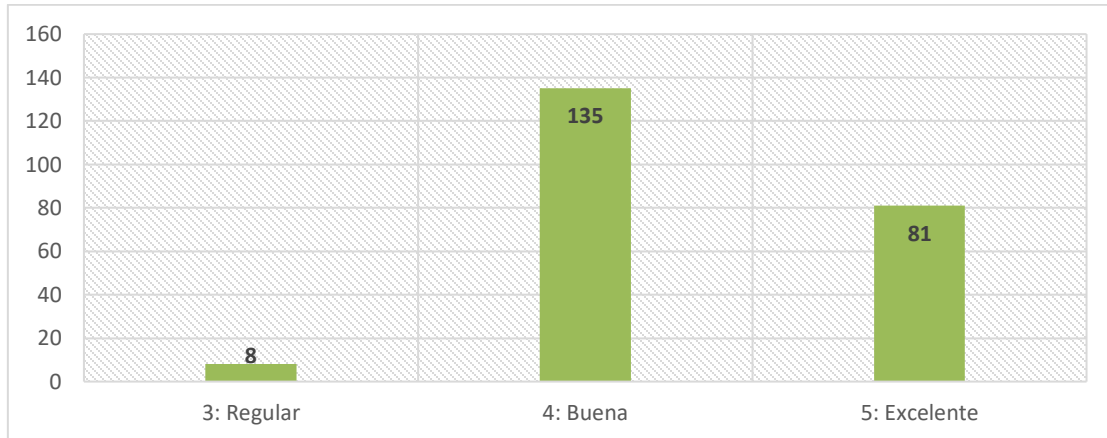
La encuesta o formulario aplicado para obtener estos resultados contiene cuatro (4) preguntas, que evalúan el contenido de la respuesta enviada por la entidad frente a las peticiones ciudadanas, los criterios evaluados son: **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, esta evaluación tiene un rango 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 II Trimestre de 2023



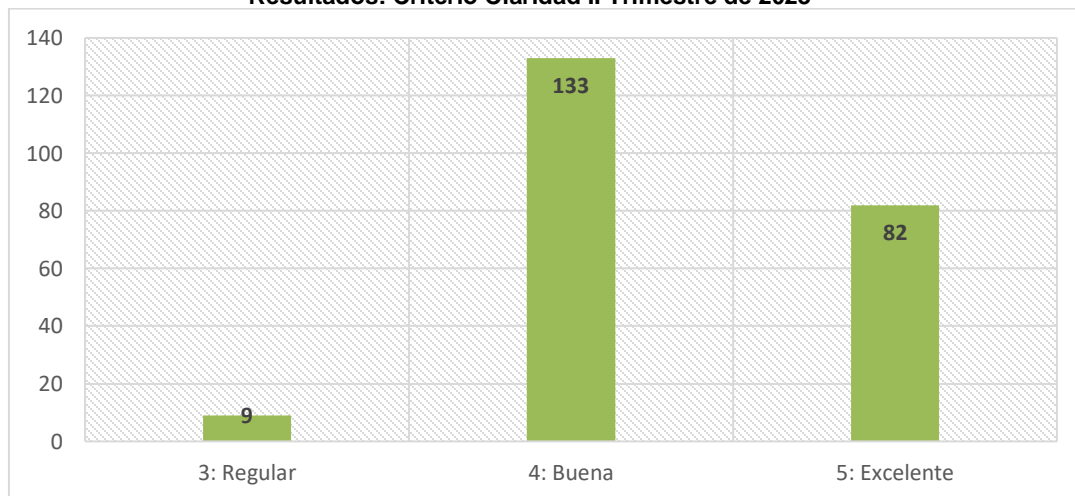
Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2023

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 **II Trimestre 2023**, muestran como puntaje más alto la valoración entre **Excelente y Buena** para un total de **216 respuestas favorables/8 respuestas evaluadas como Regular**, dando cumplimiento al objetivo de brindar respuestas coherentes con relación al tema o idea principal de la petición ciudadana.

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

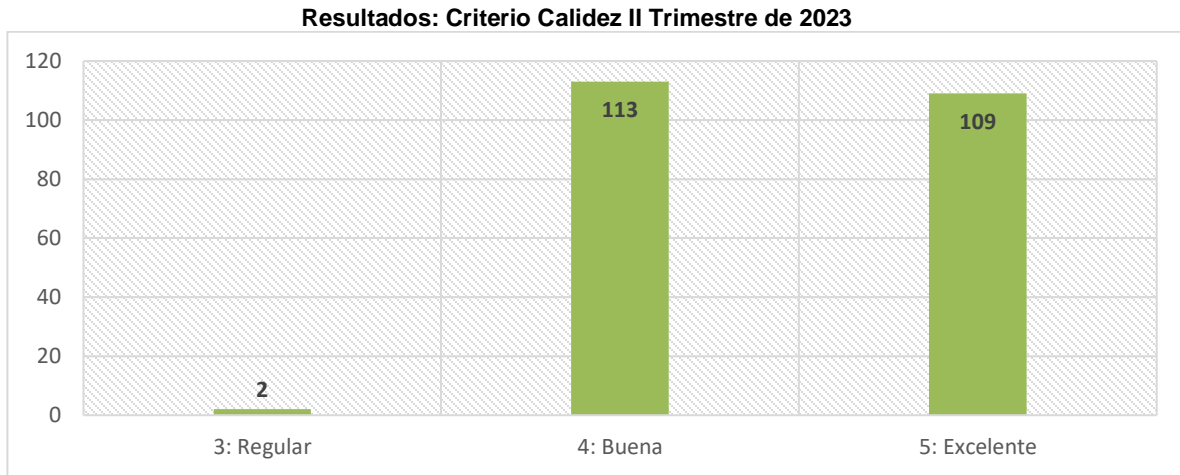
Resultados: Criterio Claridad II Trimestre de 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II 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 **82** respuestas excelentes, **133** buenas y **9** regulares.

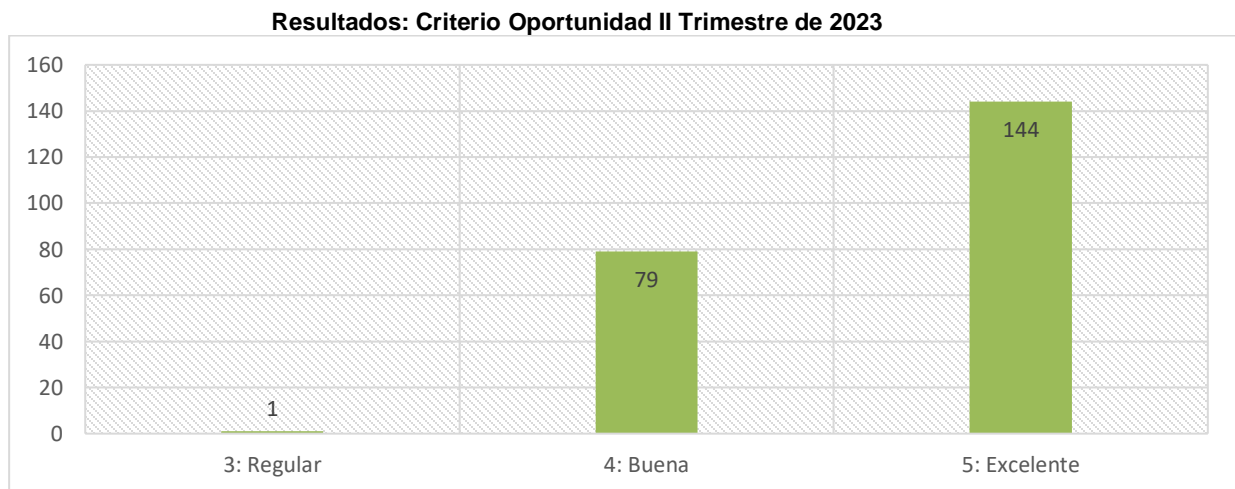
2.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II 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 **222** respuestas evaluadas entre Excelente y Buena versus **2** respuestas evaluadas Regular.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II 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 **223 ciudadanos satisfechos con los tiempos de respuesta a su petición / 1 ciudadanos con respuesta regular en los tiempos de respuesta a su petición.**

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

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento II Trimestre de 2023

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	% SATISFACCION 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCION 2 (Regular)
COHERENCIA	81	135	8	96,4%	3,6%
CLARIDAD	82	133	9	96,0%	4,0%
CALIDEZ	109	113	2	99,1%	0,9%
OPORTUNIDAD	144	79	1	99,6%	0,4%
Totales	416	460	20	97,8%	2,2%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente+Buena) * 100%/224 total de las llamadas efectivas					
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular)*100%/224 total de las llamadas efectivas					

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II 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 **97,8%** 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 II Trimestre de 2023

La respuesta estuvo muy bien.
Es la primera persona del gobierno que llamar y lo atiende a uno.
En cuanto a claridad, amabilidad y rapidez estuvo muy bien.
La respuesta llevo, pero me hace falta información.
Muchas gracias ya hicieron el arreglo.
Muchas gracias, ya se realizó el arreglo, fue muy rápido.
El ciudadano informa que bloqueo el correo electrónico y por esta razón no ha podido ver la respuesta.
No se registró bien el correo de la ciudadana, no se entendía, se le confirma el correo y se le envía la respuesta.
La información que solicité no me la enviaron.
La trasladaron al FDL.
Todo fue claro, pero es posible diferenciar las direcciones que corresponden a la UMV y las que son de otra entidad, cuando se solicitan varias direcciones.
Todo estuvo muy bien muchas gracias por llamar y averiguar.
La trasladaron a la Alcaldía y ellos no hacen nada.
La respuesta es entendible.
Todo muy bien gracias.
Han sido muy diligentes porque en otras ocasiones las entidades no contestan nada y en esta ocasión ya tengo varias respuestas de las entidades.
Para mí fue claro y oportuno, muchas gracias.
No hay una respuesta de fondo y mantiene las evasivas.
La respuesta fue muy básica no contempla la norma.
Qué se debe hacer para que la vía la tengan en cuenta.
La ciudadana informa que no le llevo el correo y efectivamente el correo electrónico estaba mal escrito, se le envía la respuesta.
Volvió la credibilidad en las entidades, fueron muy diligentes y estoy muy agradecido.
No fue muy clara, lo que entendí fue que la pasaron a otra entidad.
No trasladaron mi petición a las otras entidades.
Muchas gracias la respuesta fue clara y también ya están realizando el arreglo en la vía.
La respuesta llevo puntual y fue clara.
Son muy diligentes, gracias.
La respuesta no llevo dentro de los 15 días se demoró y en cuanto a la claridad de la respuesta me parece que el lenguaje es muy técnico.
Si los ciudadanos no tienen apoyo político no realizan las obras.
Las respuestas no son alentadoras siempre las trasladan y al final no hay presupuesto.
Es importante que realicen mesas de trabajo con todos los ciudadanos por sectores para que se llegue a una solución en las vías, porque cada entidad está por aparte y las solicitudes las trasladan de entidad en entidad.
En cuanto a la respuesta si la recibí, pero no fue muy alentadora, otra cosa que les quería decir en cuanto a los materiales utilizados para los arreglos, el tipo de material no es compacto se agrieta y por esa razón se hacen los cráteres.

La ciudadana informa que ha recibido el memorando, porque no ha ido a la oficina.
La ciudadana informa que no ha abierto el correo electrónico, que no maneja la tecnología.
La ciudadana informa que le llegó el correo, se le iba a confirmar el correo, pero colgó.
A parte del contexto de la respuesta quiero resaltar que superaron mis expectativas, porque ya realizaron una gran parte de las intervenciones y eso ayudo a la ciudadanía.
Llego la respuesta, pero nadie ha venido hacer nada.
No han hecho las obras hasta que pase un accidente.
La Ciudadana informa que le llegó la respuesta, pero no la ha revisado.
Si me llegó la respuesta, pero debo enviar unas fotos de evidencias.
Si llegó la respuesta, pero la trasladaron.
Me solicitaron más información.
Estuvo muy bien, además de las formas de la respuesta los hechos mejoraron que es lo más importante.
Si llegó muchas gracias.
La respuesta fue clara.
La respuesta cumplió con todo además ya realizaron la intervención y además me sorprende una llamada de estas.
La respuesta fue de forma más no de fondo, donde están las garantías de los arreglos que realizan los contratistas, los materiales no son los adecuados se dañó la intervención en solo tres meses.
La respuesta cumple con los términos, pero no es una respuesta de fondo no responden con detalles.

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2023

Cabe mencionar 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 **223** 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 de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas por la entidad ha tenido un impacto positivo en el II Trimestre de la vigencia, asimismo esto se ve reflejado en la evaluación obtenida por los ciudadanos(as) donde no incluyeron valores correspondientes a Malo y Muy malo. Además, algunos de los comentarios fueron los siguientes:
 - ✓ Es la primera persona del gobierno que llamar y lo atiende a uno.
 - ✓ Todo estuvo muy bien muchas gracias por llamar y averiguar.
 - ✓ Han sido muy diligentes porque en otras ocasiones las entidades no contestan nada y en esta ocasión ya tengo varias respuestas de las entidades.
 - ✓ Volvió la credibilidad en las entidades, fueron muy diligentes y estoy muy agradecido.
 - ✓ A parte del contexto de la respuesta quiero resaltar que superaron mis expectativas, porque ya realizaron una gran parte de las intervenciones y eso ayudo a la ciudadanía.
- 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 ***“Es importante que realicen mesas de trabajo con todos los ciudadanos por sectores para que se llegue a una solución en las vías, porque cada entidad está por aparte y las solicitudes las trasladan de entidad en entidad.”*** por tal motivo se recomienda a las dependencias de la UAERMV analizar la posibilidad de generar estas mesas para involucrar a la ciudadanía en las decisiones que toma la entidad.
- Los ciudadanos indican ***“En cuanto a la respuesta si la recibí, pero no fue muy alentadora, otra cosa que les quería decir en cuanto a los materiales utilizados para los arreglos, el tipo de material no es compacto se agrieta y por esa razón se hacen los cráteres.”*** y ***“los materiales no son los adecuados se dañó la intervención en solo tres meses”*** argumentado que los materiales utilizados por la entidad son de mala calidad, por tal razón se recomienda a las dependencias de la entidad tener en cuenta estas apreciaciones ciudadanas y si es posible realizar sensibilizaciones acerca de este tema para dar claridad a la ciudadanía.
- Teniendo en cuenta los comentarios a continuación realizados por la ciudadanía:
 - ✓ En cuanto a la claridad de la respuesta me parece que el lenguaje es muy técnico.
 - ✓ No hay una respuesta de fondo y mantiene las evasivas.

- ✓ Es posible diferenciar las direcciones que corresponden a la UMV y las que son de otra entidad, cuando se solicitan varias direcciones.

Se recomienda a las dependencias de la **Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV**, aprovechar al máximo las capacitaciones y socializaciones de Lenguaje Claro que ofrece la Veeduría Distrital, la Función Pública y las convocadas por el proceso de Talento humano, en procura de una comunicación efectiva y evitar tecnicismos innecesarios.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ 