



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

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

JULIO - SEPTIEMBRE de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
METODOLOGIA.....	4
1. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.....	5
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?.....	6
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)?.....	7
4. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD?.....	8
5. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE:.....	9
6. RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	10
7. CONCLUSIONES.....	11
8. RECOMENDACIONES.....	11

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 tercer trimestre de 2023, bajo una muestra de doscientos ochenta y tres (283) 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 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 tercer 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 generaron peticiones a la entidad.

METODOLOGIA

Recolección de información: Para la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de la herramienta de GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron doscientos ochenta y tres (283) encuestas.

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.

Tabla 1. Preguntas encuesta de satisfacción ciudadana

PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTA
1. Seleccione el canal que prefiere utilizar para solicitar información o registrar su petición en la entidad.	Chat (Virtual) E-Mail (Virtual) Escrito No sabe Página web – Bogotá te escucha (Virtual) Presencial Redes sociales (Virtual) Teléfono
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?	Muy mala Mala Regular Buena Excelente
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)?	
4. 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. En términos generales ¿la atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente fue:	

Fuente: Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad - 2023

Identificación de la población y muestra: La selección de la muestra se realizó por medio de muestreo probabilístico, teniendo como muestra la base de datos de ciudadanos que interpusieron algún tipo de PQRSFD o solicitaron información a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía de la UMV.

El tamaño de la muestra se determinará con base en la fórmula: $N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$, con un 95% de confianza, un error del 5%.

Tabla 2. Ficha técnica encuesta de satisfacción ciudadana

Periodo de recolección	Trimestral
Población	Ciudadanos que interpusieron PQRSFD o solicitaron información a través de los canales de atención la UMV.
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Selección de encuestados	Selección aleatoria
Tamaño de la muestra	$N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ Z = Nivel de confianza 95%. p = Población c = Margen de error del 5%
Método de recolección	Encuesta virtual y telefónica

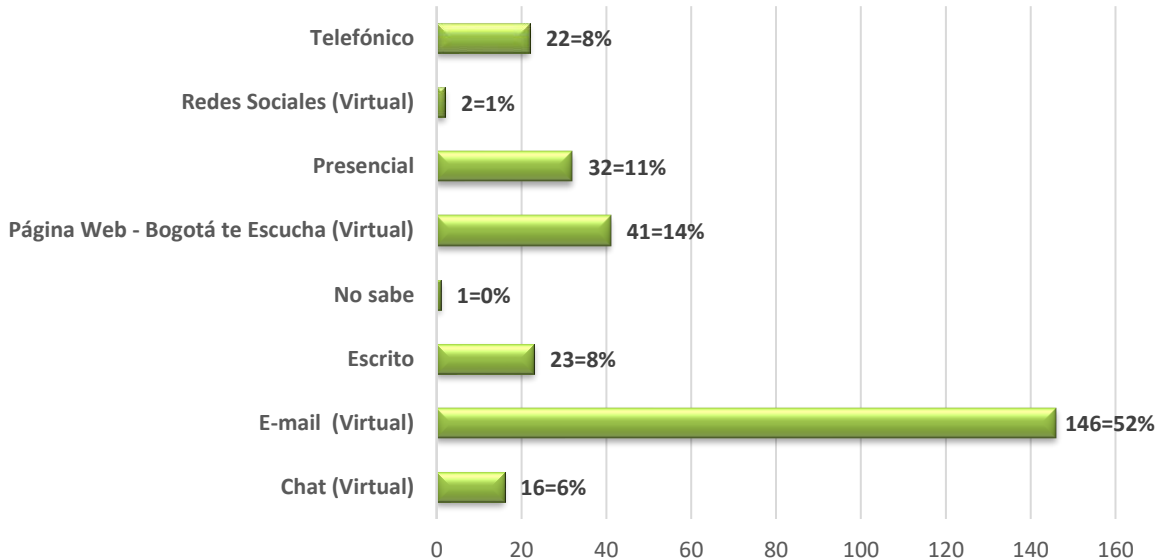
Fuente: Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad - 2023

Para el análisis de la encuesta se consolidó la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabuló la información de cada pregunta y se realizó el análisis cuantitativo y cualitativo respectivo a cada pregunta de satisfacción ciudadana.

En ese sentido, a continuación, se presentan cada una de las preguntas y sus resultados:

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

Gráfica 1. Pregunta 1

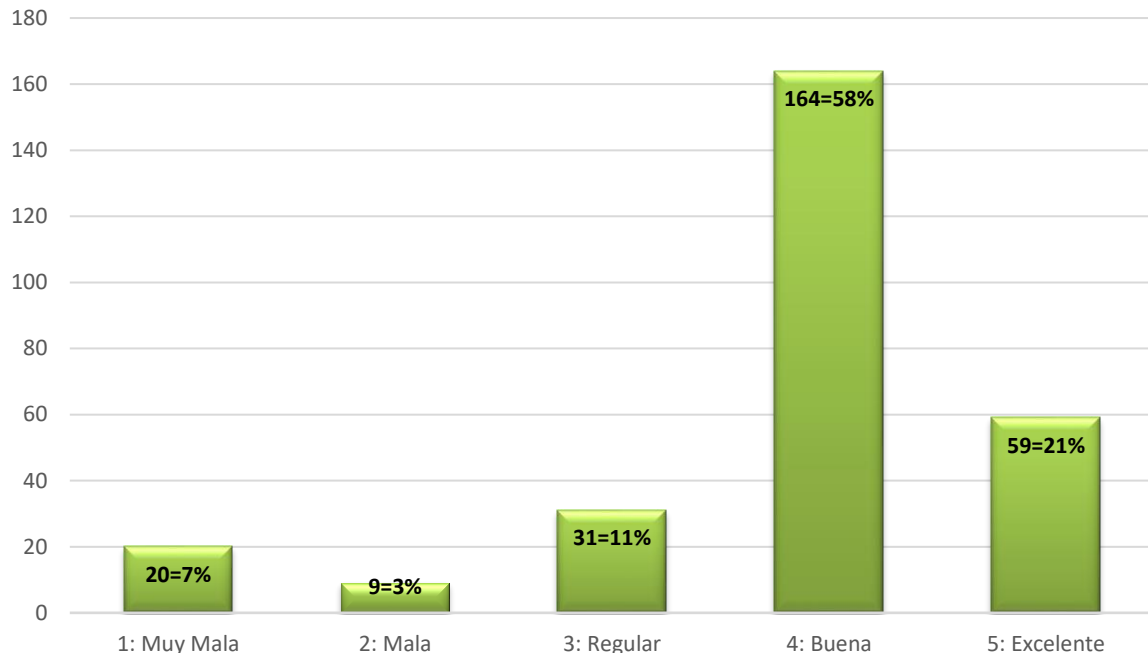


Fuente: Encuestas III Trimestre 2023

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 un 52%, en segundo lugar, se encuentra el canal (virtual) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha con un 41%, en tercer lugar, el presencial con un 11%, en cuarto lugar el canal escrito con un 8%, en quinto lugar el canal telefónico con un 8%, en sexto lugar el canal Chat (virtual) con un 6%, en séptimo lugar el canal Redes Sociales (virtual) con un 1% y finalmente un ciudadano(a) responde no sabe.

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. Pregunta 2

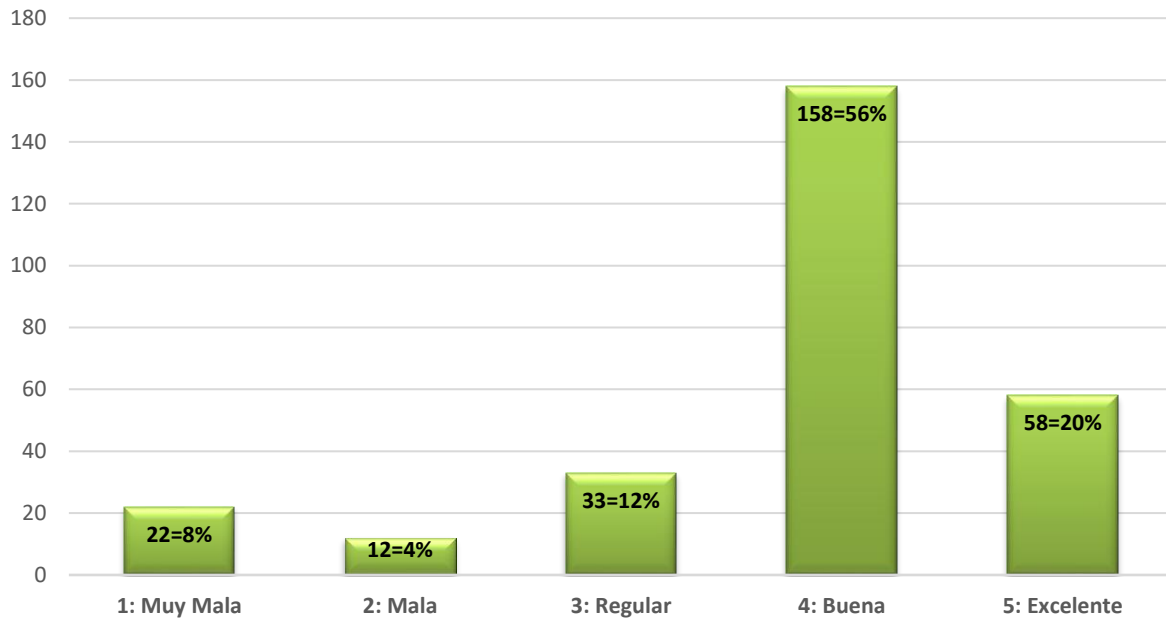


Fuente: Encuestas III Trimestre 2023

El 21% de las personas encuestadas califican la amabilidad del servidor(a) que le atendió mediante los canales de atención como “excelente” y el 58% la califican como “buena”, lo que permite establecer que existe un 79% de trato cordial y respetuoso de los colaboradores hacia la ciudadanía, sin embargo, el 21% restante calificó de manera negativa la amabilidad del colaborador.

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. Pregunta 3

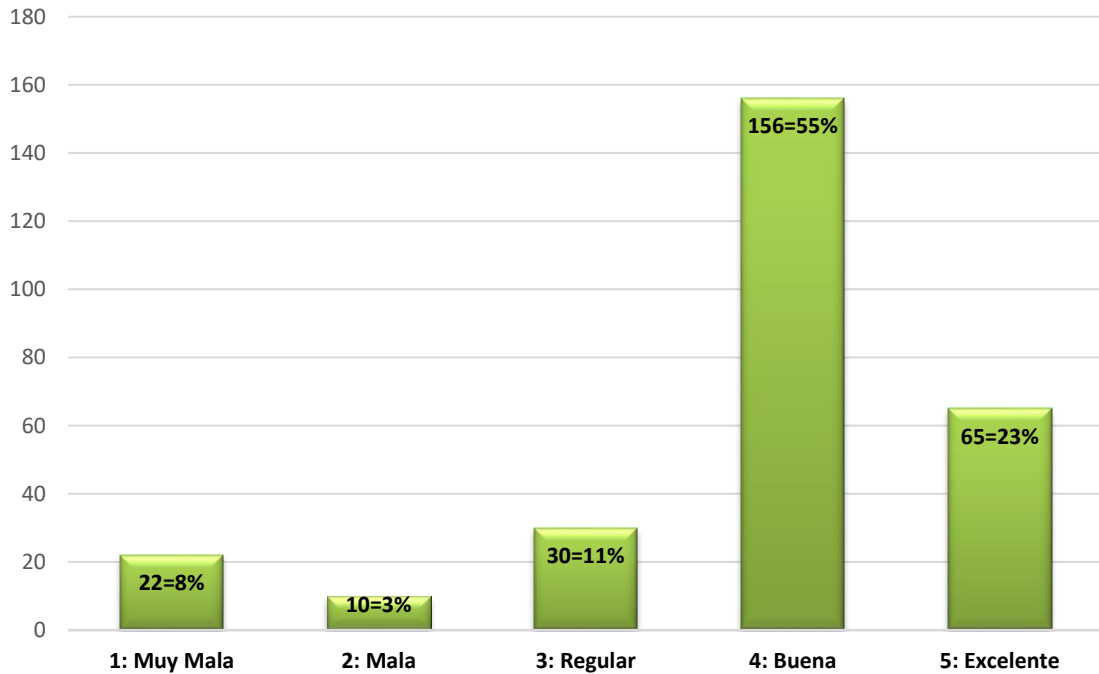


Fuente: Encuestas III Trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 20% de las personas encuestas califican la información suministrada por el servidor(a) como “Excelente” y el 56% 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” con un 12% y “Muy Mala” con un 8% y “Mala” y un 4%. 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.

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

Gráfica 4. Pregunta 4

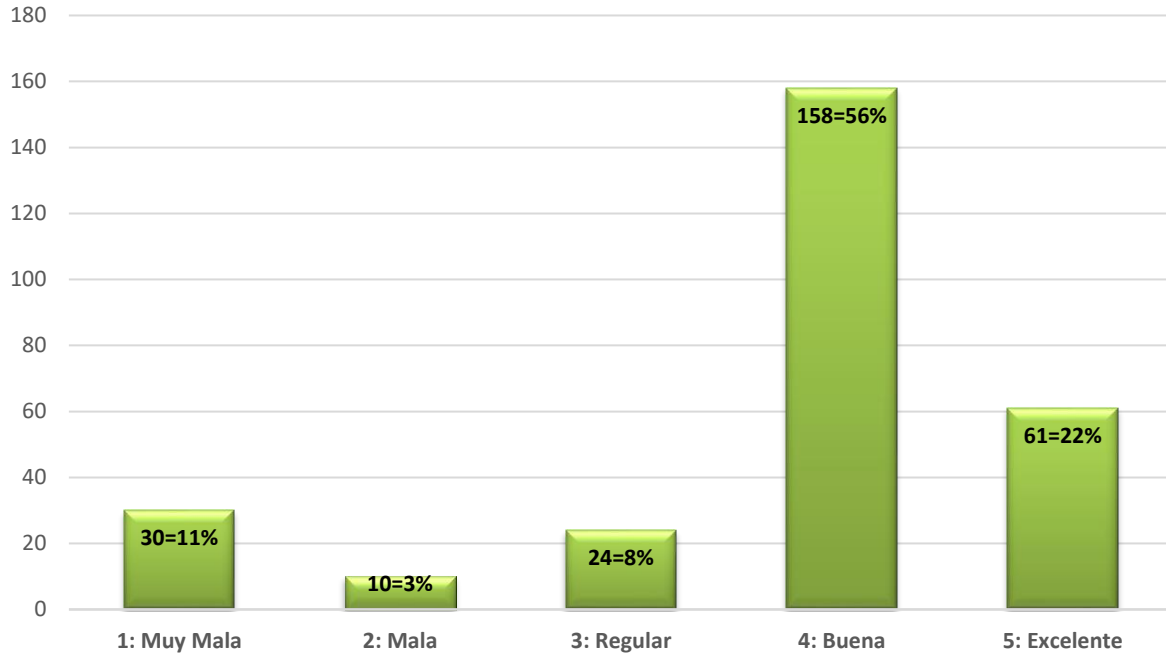


Fuente: Encuestas III Trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 23% de las personas encuestadas califica el tiempo empleado para resolver las inquietudes ciudadanas como “Excelente” y el 55% como “Bueno”. Así mismo, se registró un 8% calificado como “Muy mala” y un 11% como “Regular” y “Mala” con un 3%.

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

Gráfica 5. Pregunta 5



Fuente: Encuestas III Trimestre 2023

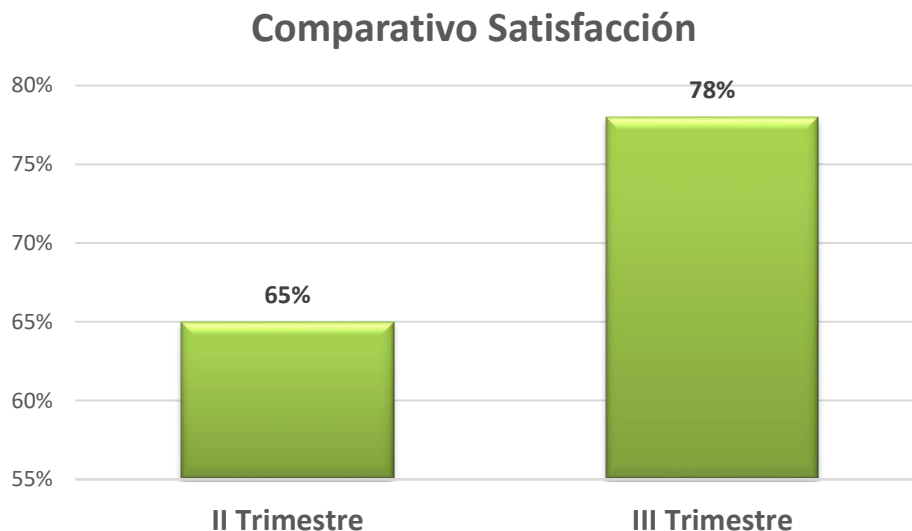
Respecto la atención brindada en el punto o canal de atención, el 22% de las personas encuestadas calificaron “Excelente” y un 56% como “Buena”. No obstante, el 30% calificó la atención como “Muy mala”, seguido del 8% y 3% como “Regular” y “Mala” respectivamente.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un resultado positivo con un **78%** para la atención brindada por los colaboradores del componente de atención al ciudadano.

6. RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Cabe resaltar que la última pregunta es una herramienta esencial para obtener un resultado global y real frente a la satisfacción de la atención y servicio a la ciudadanía, “**En términos generales ¿la atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente fue**” la cual pretende garantizar una mayor efectividad en la interacción con los ciudadanos(as) y asimismo incrementar la credibilidad y fortalecimiento institucional en pro de los mismo.

A continuación, se observa un comparativo de los resultados de la satisfacción frente a la atención y servicio a la ciudadanía del II y III Trimestre.



De acuerdo con los resultados de la evaluación del trimestre anterior (abril -junio) en donde el resultado fue del **65% de satisfacción**, se puede evidenciar que para este trimestre (julio – septiembre) se presentó un incremento del **13% de satisfacción**, evidenciando la puesta en práctica de la estrategia para motivar a la ciudadanía a responder la encuesta de satisfacción ciudadana, la cual se ejecuta al aplicar la encuesta de satisfacción de la atención y servicio a la ciudadanía en paralelo a la encuesta de seguimiento a las respuestas de la PQRSFD, con el propósito de abarcar una muestra mayor de ciudadanos(as) que presentaron peticiones ciudadanas a la entidad.

Adicionalmente es importante destacar el curso de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y las sensibilizaciones de Lenguaje Claro dispuestas por Talento Humano, siendo esto, un insumo clave para mejorar la calidad en el relacionamiento con la ciudadanía.

7. CONCLUSIONES

- ✓ La presente encuesta permite evaluar la satisfacción ciudadana con respecto a la atención brindada en la entidad a través de sus diferentes canales de atención.
- ✓ Al implementar las encuestas telefónicas se logró una mayor participación por parte de la ciudadanía; lo cual, permitió 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 tercer 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 continuar con la estrategia de encuestas telefónicas para motivar a la ciudadanía a evaluar la 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.



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VAL

