



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

**Informe Seguimiento telefónico a las
respuestas de PQRSFD III Trimestre**

Julio-Septiembre de 2023



I. INTRODUCCIÓN	3
II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2023.....	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III 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 III 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 FRENTE A LOS COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA.....	9

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía, presenta el Informe de Seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD comprendido entre el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, tiempo en el cual se aplicó el seguimiento a las respuestas emitidas y enviadas por la entidad a la ciudadanía frente a sus peticiones. Cabe mencionar que este seguimiento se realiza aleatoriamente, utilizando como herramienta la información consignada en la base de datos de Atención al Ciudadano de la entidad.

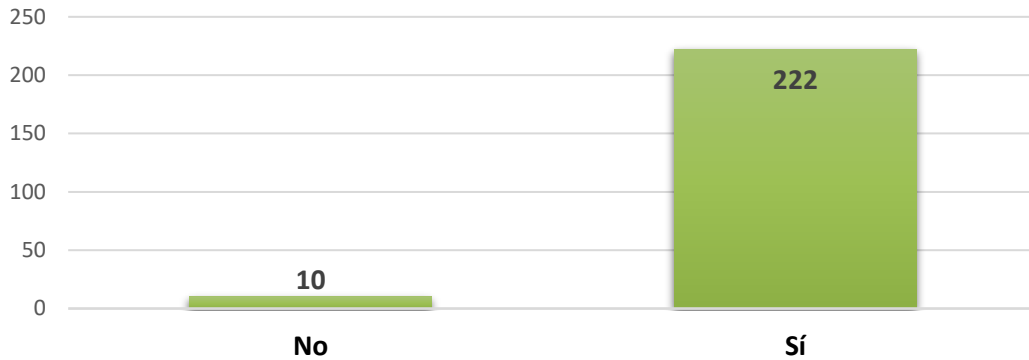
Es importante resaltar que la articulación de los procesos conlleva al cumplimiento de los objetivos, bajo las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano – PPDSC.

Teniendo en cuenta que la comunicación es parte fundamental y transmitir un mensaje correcto a los ciudadanos es de vital importancia, este informe muestra la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas de las PQRSFD enviadas por la entidad, es así, como el seguimiento se plantea con cuatro (4) preguntas, las cuales incluyen criterios relevantes al momento de proyectar la respuesta de 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.

A continuación, se relaciona las preguntas con sus respectivos resultados, conclusiones y recomendaciones.

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

Total llamadas III Trimestre



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

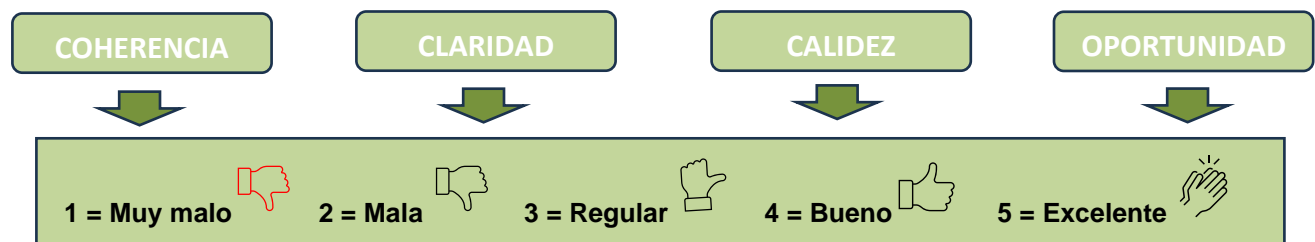
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, realizó un total de **232** llamadas al seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD emitidas y enviadas a la ciudadanía en el III trimestre de 2023, de las cuales **222** llamadas fueron efectivas y **10** llamadas no fueron efectivas, con respecto a las no efectivas y para tener claridad, estas llamadas se presentan cuando el ciudadano o ciudadana argumenta que su correo electrónico está bloqueado o que ya le llegó la respuesta pero no la ha leído, también que el correo electrónico que diligenció era de un familiar y no le ha entregado la respuesta.

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

- Julio: **72** llamadas.
- Agosto: **80** llamadas.
- Septiembre: **80** llamadas.

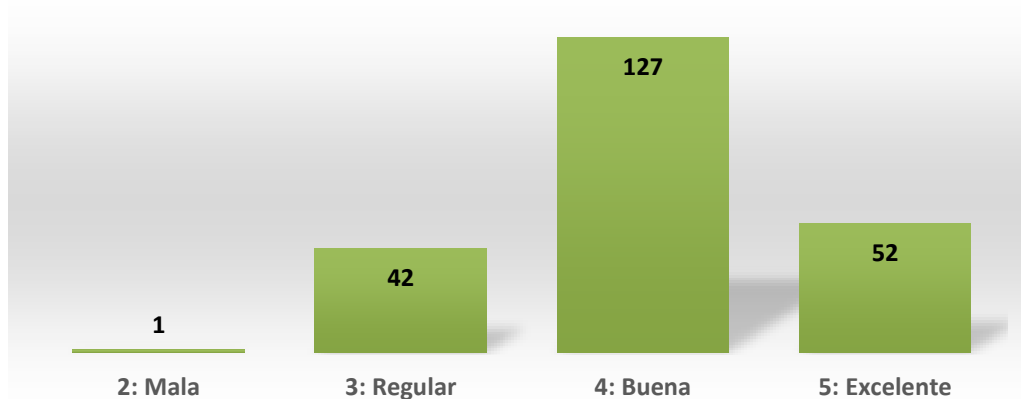
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2023

La encuesta aplicada contiene cuatro (4) preguntas que evalúan el contenido de la respuesta enviada por la entidad frente a la petición ciudadana, los criterios evaluados son: **coherencia, claridad, calidez y oportunidad** dentro de un rango de 1 a 5 con su respectivo valor:



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

Resultados: Criterio Coherencia III Trimestre de 2023



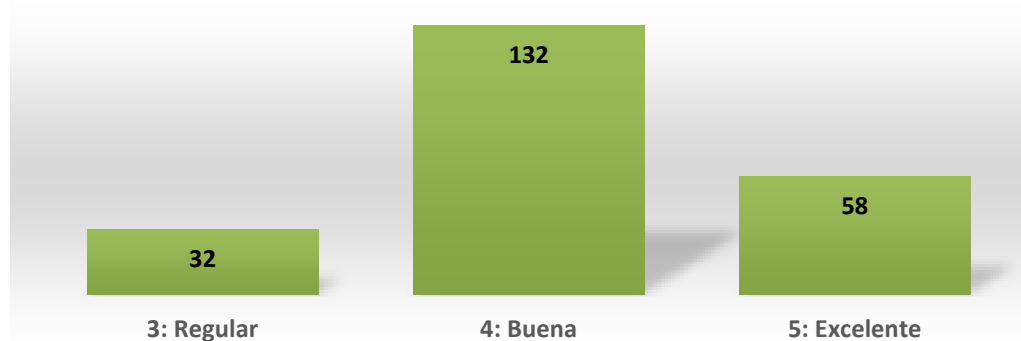
Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

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 del tema que está consultando de forma puntual y concisa.

Por otro lado, analizando los resultados de este criterio podemos evidenciar que las respuestas emitidas por las dependencias de la **Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial - UAERMV** en el **III Trimestre 2023**, arrojan un puntaje de **127** calificaciones Buenas de **222** respuestas efectivas, este análisis permite conocer en qué grado de compromiso se encuentra la entidad con relación a brindar respuestas coherentes en cuanto al asunto 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 III Trimestre de 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

Es de gran importancia tener en cuenta que la **Claridad** hace referencia a que la respuesta enviada por la entidad se brinde en términos comprensibles sin tecnicismos innecesarios, dicho criterio tiene como fin, ofrecer un lenguaje claro, simple y de fácil entendimiento. Es así que al analizar los resultados se puede observar que la claridad es una constante en las respuestas, dando como

resultado **190** respuestas satisfactorias / **32** respuestas regulares, asimismo se puede resaltar que los ciudadanos(as) no incluyeron en la evaluación de este criterio los valores malo y muy malo.

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

Resultados: Criterio Calidez III Trimestre de 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

Por otra parte, la **Calidez** se define como el trato digno y amable que se brinda a la ciudadanía en torno a la respuesta de su petición, además es un acto que involucra respeto y amabilidad. En esta grafica se evidencia el respeto, la empatía y la cordialidad utilizada para proyectar las respuestas de las peticiones ciudadanas por parte de las dependencias de la **UAERMV**, alcanzando **194 puntos entre buena y excelente / 28 regulares**.

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

Resultados: Criterio Oportunidad III Trimestre de 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

Cabe mencionar que la **oportunidad** hace relación al tiempo o términos de la respuesta a la petición, este aspecto indica el tiempo máximo que tiene el ciudadano(a) para obtener la respuesta a su solicitud según el tipo de petición. Realizando el análisis de este criterio se puede poner en evidencia que obtuvo el mayor puntaje con **196** evaluaciones satisfactorias frente a los demás criterios, reflejando la eficiencia en la notificación de las respuestas ciudadanas.

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

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento III Trimestre de 2023

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	% SATISFACCION 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCION 2 (Regular-Malo)
COHERENCIA	52	127	42	1	80,6%	19,3%
CLARIDAD	58	132	32		85,5%	14,4%
CALIDEZ	67	127	28		87,3%	12,6%
OPORTUNIDAD	74	122	26		88.2%	11,7%
Totales	251	508	128	1	84,5%	14,5%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/222 total de las llamadas efectivas						
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala) *100%/222 total de las llamadas efectivas						

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

Como primera medida los resultados de la encuesta aplicada, es el principal insumo para realizar el análisis que permite **medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de las PQRSFD**, adicional a esto, favorece la obtención de información de los peticionarios para actualizar o corregir cualquier criterio de la respuesta y así cumplir con las expectativas de los grupos de valor y mejorar su percepción.

Dentro de este orden de ideas, el análisis realizado arroja un **84,5%** de satisfacción en las respuestas enviadas 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 correspondiente al III Trimestre del 2023.

Comentarios Ciudadanos III Trimestre de 2023

Comentarios de la Ciudadanía
La dirección que envié no es la de la repuesta, pero si llego la respuesta.
Fue claro y llego en los términos, pero ninguna entidad se hace responsable y la calle sigue igual.
La respuesta llego, pero la solución nada.
Me llego la respuesta, pero la trasladaron y luego me dicen que la tiene la alcaldía mayor, por favor no me llamen, no me escriban, no me envíen nada.
Toda la información fue clara y puntual.
Mi reclamo fue por ruido por ejecución de vía nocturna y me respondieron que obra estaban haciendo esa noche, no aclararon que iban a cambiar el horario.
No se siente satisfecha con la respuesta a su petición
La respuesta llego fue puntual pero no es coherente, por que reportan unas calles como arregladas y no lo están.
Ya realizaron el arreglo.
Todo bien, solo falta que lo incluyan en el presupuesto.
La respuesta llego y fue clara, pero pasa de entidad en entidad para que al final respondan que no está dentro del presupuesto.
A los ciudadanos no les importa cual entidad tiene el arreglo lo que importa es que la arreglen.
La primera respuestas no tenía la dirección que yo solicite, la segunda sí, pero los segmentos no se pueden intervenir decían en la respuesta.
Todo bien, ya la arreglaron gracias.
No es una respuesta de fondo, necesitamos fechas de mantenimiento y arreglo de la vía especifica de la petición.
Todo fue muy completo y puntual.
Optimo
No estuvo muy clara la respuesta acerca de la dirección, me dicen que no estaba en el mapa y eso no lo entendí.

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2023

Cabe mencionar que los comentarios brindados por la ciudadanía son herramientas 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

- En conclusión, el criterio de **Oportunidad** obtuvo la mayor calificación con un total de **196** respuestas satisfactorias, frente a los demás criterios evaluados, resaltando el compromiso, gestión y cumplimiento de los términos estipulados para enviar las notificaciones de las respuestas por parte de la UAERMV.
- Se puede concluir de manera general que el porcentaje de satisfacción bajo con referencia al trimestre inmediatamente anterior en un **13%**, evidenciándose en el aumento de calificaciones regulares en los 4 criterios. De igual manera no quiere decir que el **84,5%** de satisfacción obtenido este mal, por el contrario, permite detectar las falencias para tomar acciones de mejora frente a ellas.
- Para concluir, es de gran importancia considerar los comentarios y/o recomendaciones de los ciudadanos(as), toda vez que permita conocer lo que esperan de la entidad, de igual manera genera el reevaluar, actualizar y optimizar los procesos al interior de esta.

V. RECOMENDACIONES FRENTE A LOS COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

- El ciudadano(a) realiza este comentario evidenciando el descontento en la respuesta enviada por la entidad ***“No es una respuesta de fondo, necesitamos fechas de mantenimiento y arreglo de la vía específica de la petición”*** argumentando que la respuesta la realizan en una misma plantilla para todos los ciudadanos(as) y no brindan detalles o especificaciones frente al asunto de la petición.

Por tal razón se recomienda a las dependencias de la **Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV**, aplicar los cuatro criterios para proyectar una respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), ya que esto permite al ciudadano entender lo que se le comunica y también que pueda encontrar lo que busca.

- Dando importancia a los comentarios de la ciudadanía y aclarando que estos son repetitivos como: ***“Fue claro y llego en los términos, pero ninguna entidad se hace responsable y la calle sigue igual”*** y ***“La respuesta llego y fue clara, pero pasa de entidad en entidad para que al final respondan que no está dentro del presupuesto”*** esto demuestra el desconocimiento de la ciudadanía frente a las competencias de las entidades del Sector Movilidad.

Por tal motivo se recomienda a las dependencias de la **UAERMV**, reforzar o hacer hincapié en la información suministrada acerca de la misionalidad de la entidad, si bien es cierto, que esta información ya está consignada en la respuesta, es importante recalcar que se debe transmitir de forma sencilla con términos comprensibles para el ciudadano(a) y dentro de lo posible hacer una distinción de las calles correspondientes a la petición, para evitar confusiones.

- Se recomienda a las dependencias de la **Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV**, beneficiarse de las socializaciones de Lenguaje Claro que facilita Talento humano, teniendo en cuenta que no solamente es aprender como proyectar una

respuesta clara y concisa a la ciudadanía. Adicional a esto, el lenguaje claro **aumenta** la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos(as), **promueve** la transparencia y el acceso a la información, **facilita** el control y la participación ciudadana y **fomenta** la **inclusión social** para grupos con discapacidad.

Por todo ello, se invita desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad de la UAERMV, para que desde las dependencias se tengan en cuenta los comentarios de la ciudadanía y se brinden respuestas claras, oportunas y sin tecnicismos con el fin fortalecer la relación “Ciudadanía - Entidad”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ 