



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

**OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2023**

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
METODOLOGIA.....	4
1. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.....	6
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?.....	7
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)?.....	8
4. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD?.....	9
5. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE:.....	10
6. RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	11
7. CONCLUSIONES.....	12
8. RECOMENDACIONES.....	12

## 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 cuarto trimestre de 2023, bajo una muestra de doscientos noventa y dos (292) 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 cuarto trimestre 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/> y se diligenció la encuesta en interacción telefónica y presencial con los diversos ciudadanos(as) que solicitaron el servicio en 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 doscientas noventa y dos 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?	
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)?	Muy mala Mala Regular Buena Excelente
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

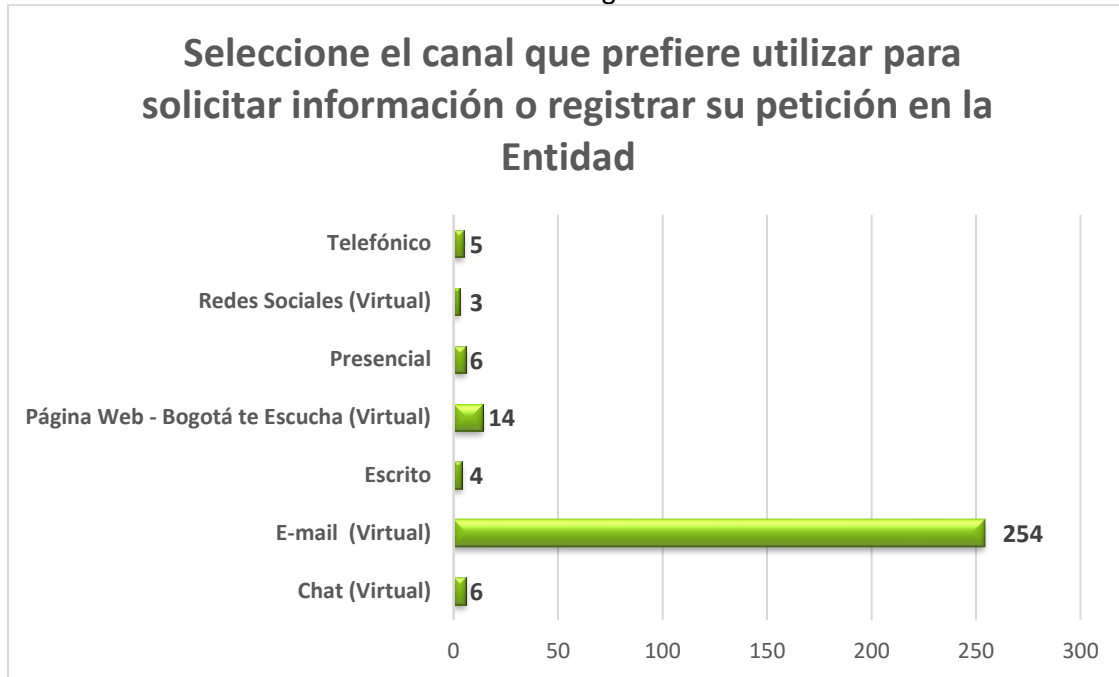
<b>Periodo de recolección</b>	Trimestral
<b>Población</b>	Ciudadanos que interpusieron PQRSFD o solicitaron información a través de los canales de atención la UMV.
<b>Diseño de la muestra</b>	Muestreo aleatorio simple
<b>Selección de encuestados</b>	Selección aleatoria
<b>Tamaño de la muestra</b>	$N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

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

Gráfica 1. Pregunta 1



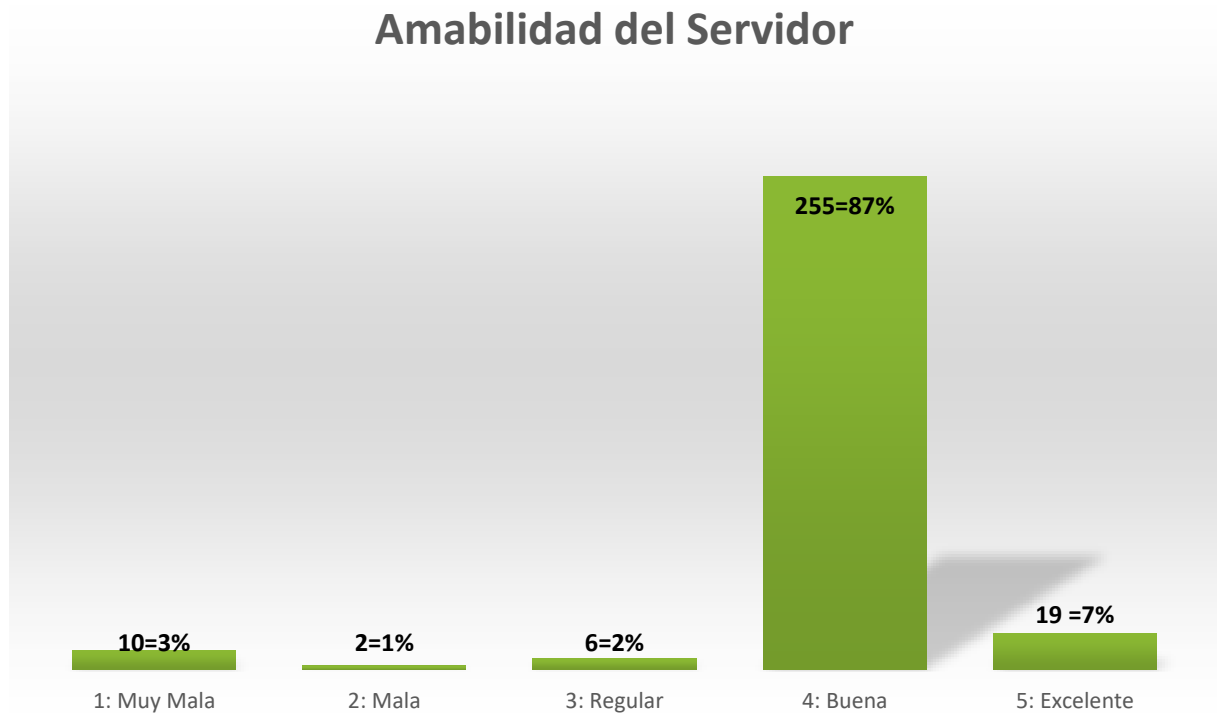
Fuente: Encuestas IV Trimestre 2023

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 (292) el canal más utilizado por la ciudadanía es el E- mail (virtual) con 254 registros, en segundo lugar, se encuentra el canal (virtual) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha con 14 registros; el canal presencial y chat (virtual) cuenta con 6 registros, el canal telefónico con 5 registros, el canal escrito con 4 registros y el canal de redes sociales con 3 registros.

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

### Amabilidad del Servidor



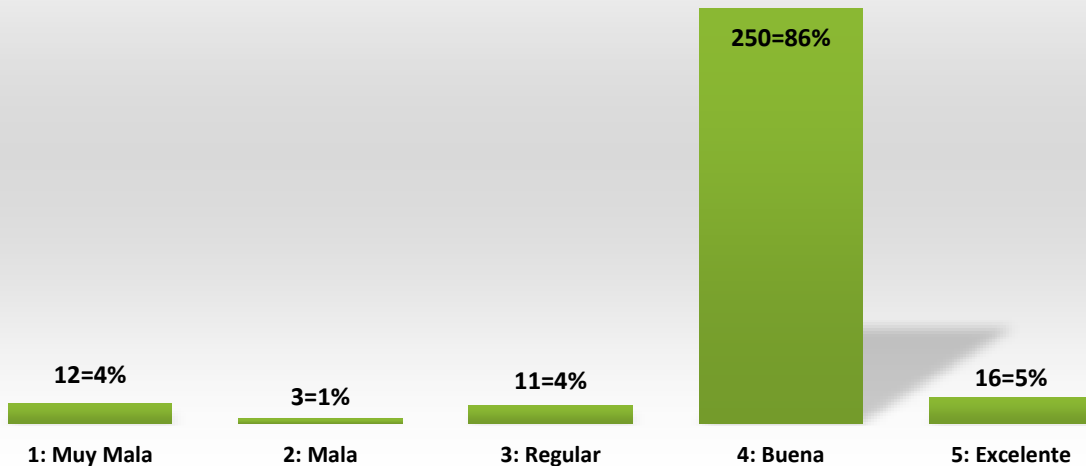
Fuente: Encuestas IV Trimestre 2023

El 87% de las personas encuestadas califican la amabilidad del servidor(a) que le atendió mediante los canales de atención como “buena” y el 7% la califican como “excelente”, lo que permite establecer que existe un 94% de trato cordial y respetuoso de los colaboradores hacia la ciudadanía, sin embargo, el 6% 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

**Información suministrada por el servidor(a)**



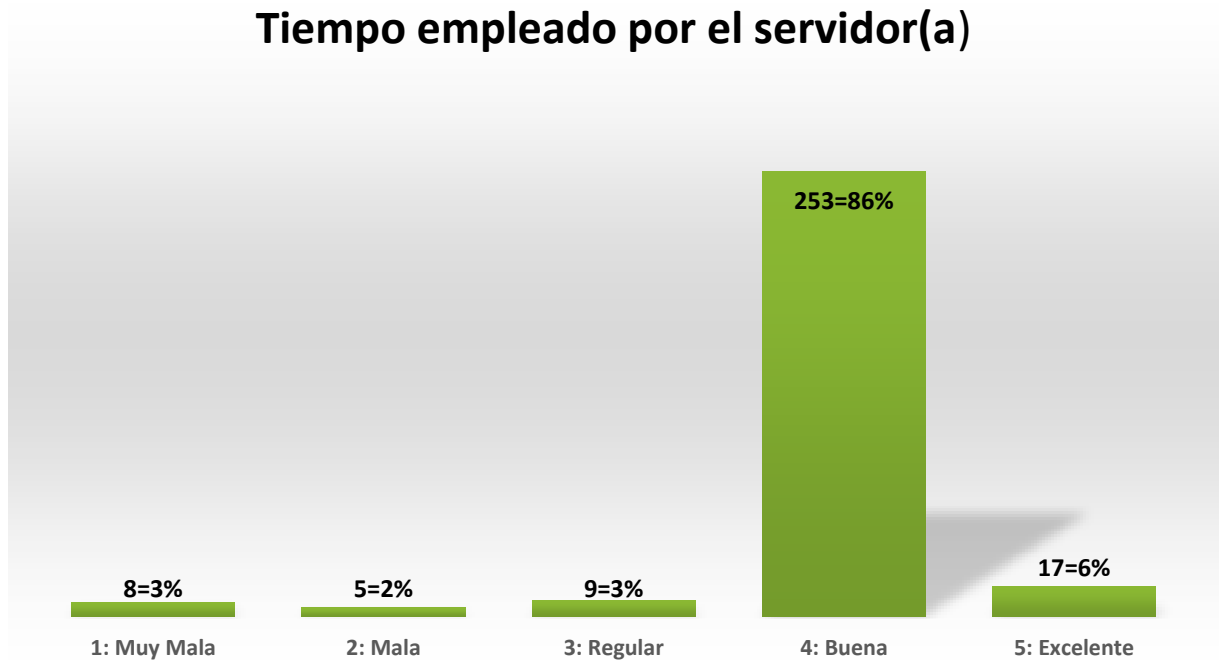
Fuente: Encuestas IV Trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 86% de las personas encuestas califican la información suministrada por el servidor(a) como “Buena” y el 5% la califican como “Excelente”, 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 4%, “Mala” y “Muy mala” con un 5%. 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



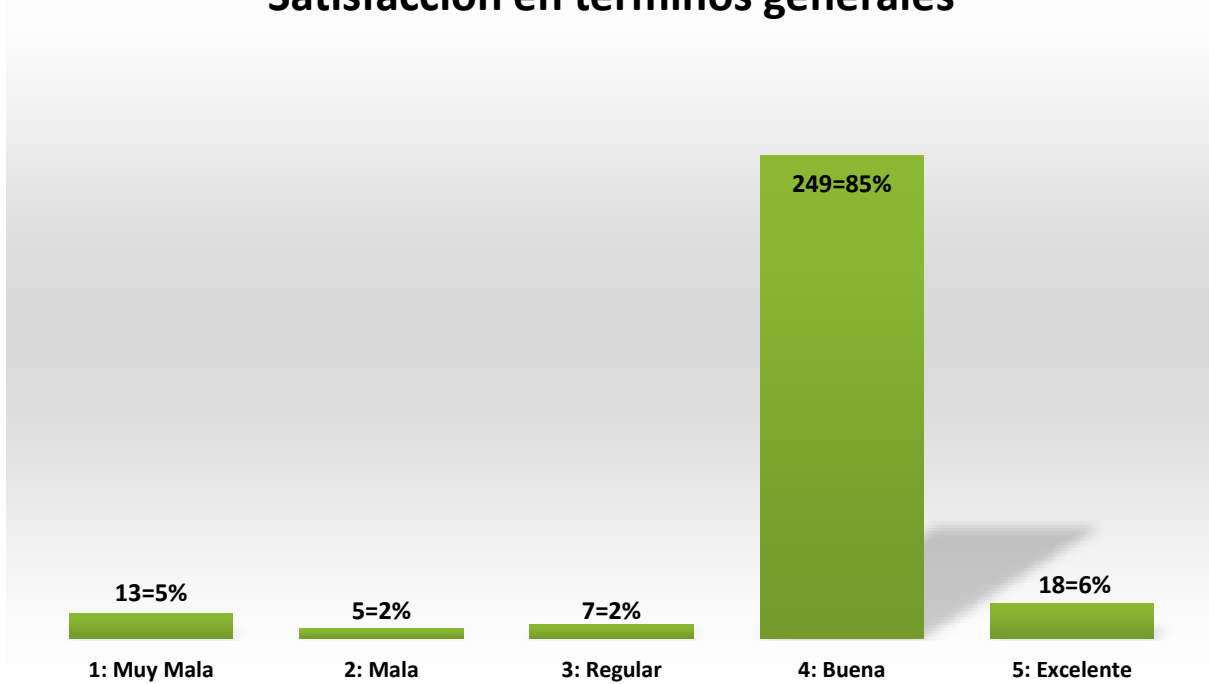
Fuente: Encuestas IV Trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 86% de las personas encuestadas califica el tiempo empleado para resolver las inquietudes ciudadanas como “Buena” y el 6% como “Excelente”. Así mismo, se registró un 3% calificado como “Regular” y un 5% como “Mala y Muy mala”.

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

Gráfica 5. Pregunta 5

### Satisfacción en terminos generales



Fuente: Encuestas IV Trimestre 2023

Respecto la atención brindada en el punto o canal de atención, el 85% de las personas encuestadas calificaron “Buena” y un 6% como “Excelente”. No obstante, el 5% calificó la atención como “Muy mala”, seguido del 2% y 2% como “Regular” y “Mala” respectivamente.

Los resultados muestran claramente un desempeño altamente positivo, con un alto índice del **91%** de satisfacción en relación con la atención proporcionada por los colaboradores del componente de atención al ciudadano. Esta cifra refleja de manera puntual la efectividad y el compromiso del equipo en su interacción con la ciudadanía. La alta valoración sugiere un nivel consistente de calidad en el servicio, indicando que los colaboradores han logrado satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de manera notable. Este resultado positivo no solo es un reconocimiento del trabajo bien hecho, sino también una oportunidad para consolidar y fortalecer las prácticas que han contribuido a este elevado nivel de satisfacción.

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

La importancia de la última pregunta, que aborda la satisfacción general con la atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado, surge como una herramienta fundamental para evaluar de manera global la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Este enfoque permite obtener un resultado real sobre la percepción de los ciudadanos(as). Al centrarse en la satisfacción general, se busca no solo medir aspectos específicos, sino también garantizar una evaluación general de la experiencia del usuario. La efectividad de esta pregunta se traduce en la posibilidad de mejorar la comunicación con los ciudadanos y contribuir al fortalecimiento institucional, promoviendo la credibilidad y satisfacción en el servicio prestado.

A continuación, se observa el resultado del comparativo en el nivel de satisfacción del III Trimestre y IV Trimestre 2023:

Grafica 6. Comparativo



Fuente: Encuestas IV Trimestre 2023

Los resultados de la evaluación del trimestre actual (octubre-diciembre) reflejan un notable incremento del **13%** en comparación con el trimestre anterior (julio-septiembre), donde la satisfacción se situó en un 78%. Este aumento nace del éxito de la estrategia implementada para incentivar la participación ciudadana en la encuesta de satisfacción. La ejecución simultánea de la encuesta de seguimiento a las respuestas de la PQRSFD y la encuesta de satisfacción de la atención y servicio a la ciudadanía ha demostrado ser efectiva al abarcar una muestra más amplia de ciudadanos(as) que presentaron peticiones a la entidad.

Este crecimiento en la satisfacción indica una respuesta positiva a las acciones emprendidas para involucrar a la ciudadanía en el proceso de retroalimentación. Es esencial destacar que este enfoque no solo ha impulsado la participación, sino que también ha proporcionado información valiosa para evaluar y mejorar continuamente los servicios, reforzando así la relación entre la entidad y la ciudadanía. Este incremento en la satisfacción representa un logro significativo y respalda la importancia de estrategias innovadoras para recopilar retroalimentación ciudadana de manera más amplia y efectiva.

## **7. CONCLUSIONES**

- ✓ Se concluye, que la aplicación de la encuesta es una herramienta fundamental para medir y evaluar la satisfacción ciudadana en relación con la atención proporcionada por la entidad a través de sus diversos canales de atención. Esta evaluación directa ofrece información valiosa sobre las expectativas de la ciudadanía al interactuar con la entidad, permitiendo identificar áreas de mejora y fortalezas en los servicios prestados. La retroalimentación recopilada se convierte en un recurso esencial para adaptar y perfeccionar los procesos, contribuyendo así a una atención más eficiente y al fortalecimiento de la relación positiva entre la entidad y la ciudadanía.
- ✓ En conclusión, La evaluación trimestral de la satisfacción ciudadana se convierte en una práctica clave para obtener una información más precisa y detallada de la percepción de la ciudadanía hacia los servicios proporcionados. Este enfoque permite un análisis más profundo de los resultados a lo largo del tiempo, facilitando la identificación de tendencias, patrones y áreas específicas de mejora. La periodicidad trimestral brinda una oportunidad para realizar ajustes y acciones correctivas, garantizando una respuesta ágil a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía.
- ✓ Para concluir, los resultados de las encuestas indican claramente que los canales virtuales mantienen su posición como los preferidos por la ciudadanía para realizar consultas e interponer solicitudes ante la Unidad de Mantenimiento Vial. Esto refleja una tendencia en la forma en que los ciudadanos prefieren interactuar con la entidad, destacando la importancia de mantener y mejorar la eficiencia y accesibilidad de los canales virtuales.

## **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: María Angelica Amaya – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.  
Revisado por: Angela Liliana Malagón – Profesional Especializado - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.  
Andrea del Pilar Zambrano – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.



UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO VIAL

