



INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD IV TRIMESTRE 2023

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Diciembre 2023



TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2023.....	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2023.....	4
3.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	5
3.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	5
3.3¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	6
3.4¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	6
.....	6
3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del IV Trimestre 2023.....	7
Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento IV Trimestre de 2023	7
IV. CONCLUSIONES	8
V. RECOMENDACIONES.....	8

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

I. INTRODUCCIÓN

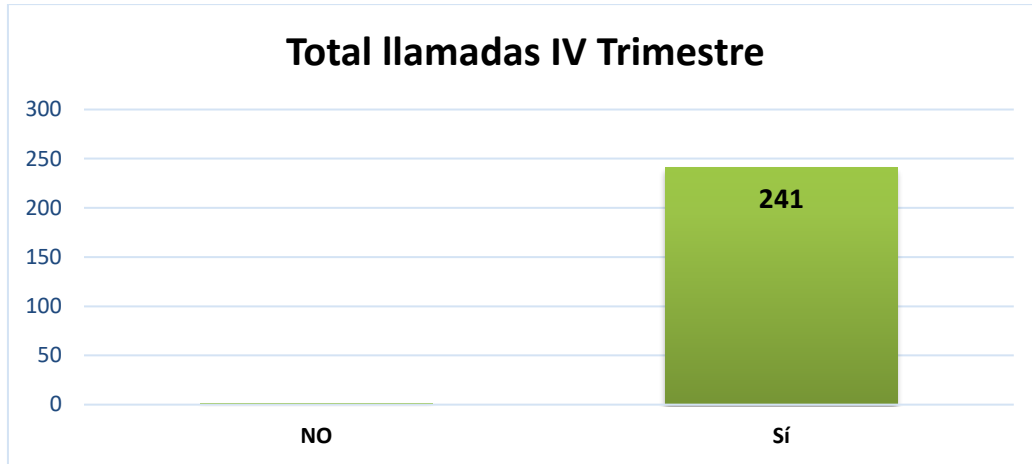
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía, presenta el Informe de Seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD comprendido entre el periodo del 1 de octubre al 30 de diciembre 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 IV TRIMESTRE 2023



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2023

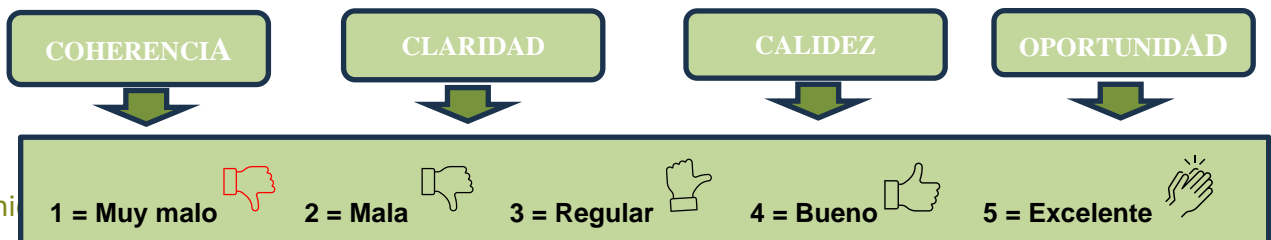
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, realizó un total de **241** llamadas al seguimiento telefónico a las respuestas de PQRSFD emitidas y enviadas a la ciudadanía en el IV trimestre de 2023, de las cuales todas las llamadas fueron efectivas recibiendo respuestas de la ciudadanía.

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

- Octubre: **81** llamadas.
- Noviembre: **80** llamadas.
- Diciembre: **80** llamadas.

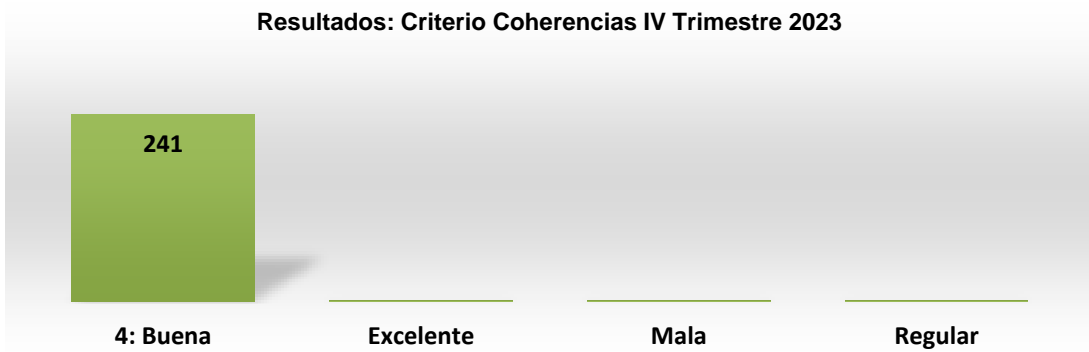
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2023

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:



Uni

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

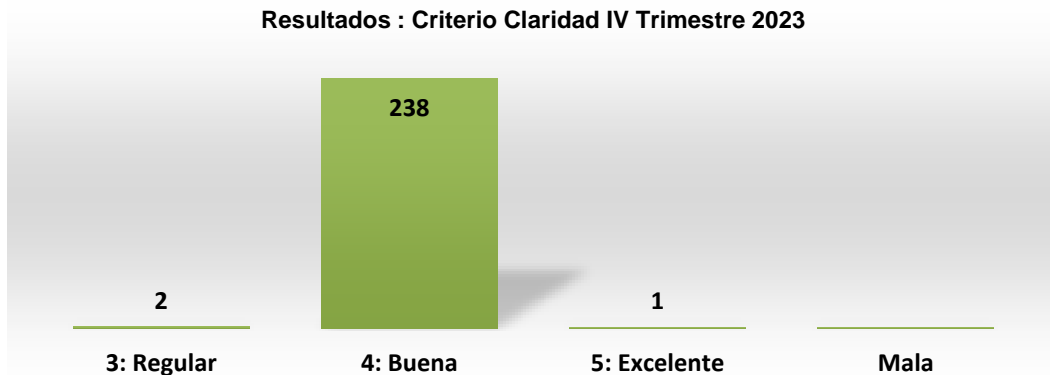


Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2023

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 **IV Trimestre 2023**, arrojan un puntaje de **241** calificaciones Buenas de **241** 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.

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

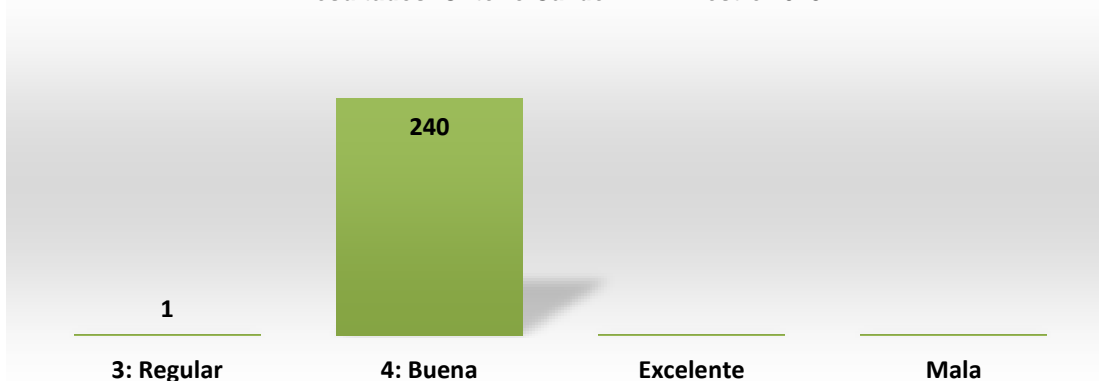


Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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 como al analizar los resultados se puede observar que la claridad es una constante en las respuestas, dando como resultado **239** respuestas satisfactorias / **2** respuestas regulares, asimismo se puede resaltar que los ciudadanos(as) no incluyeron en la evaluación de este criterio los valores malo y muy malo.

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

Resultados: Criterio Calidez IV Trimestre 2023

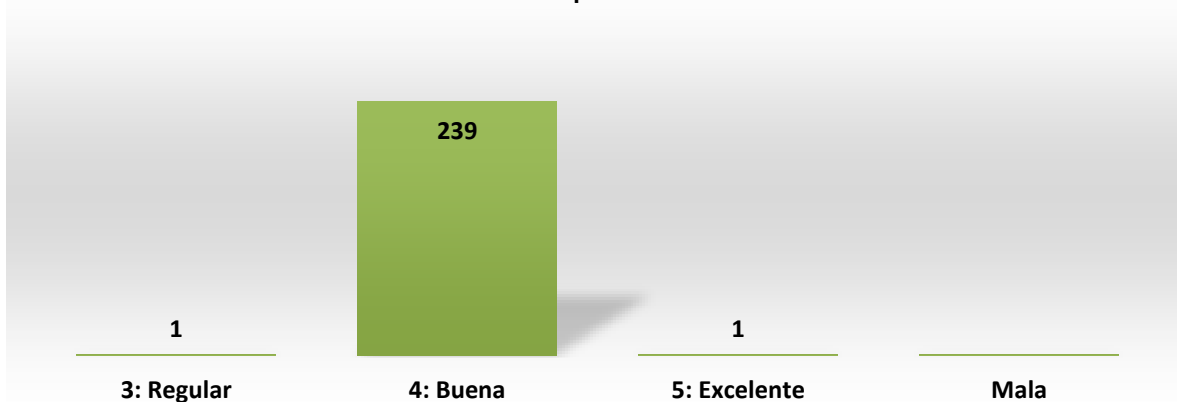


Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2023

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 **240** puntos buenos / **1** regular.

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

Resultados: Criterio de Oportunidad IV Trimestre 2023



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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 un puntaje de **240** evaluaciones satisfactorias frente a **1** regular, reflejando la eficiencia en la notificación de las respuestas ciudadanas.

3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del IV Trimestre 2023.

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento IV Trimestre de 2023

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	% SATISFACCION 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCION 2 (Regular-Malo)
COHERENCIA		241			100%	
CLARIDAD	1	238	2		99.1%	0.83%
CALIDEZ		240	1		99.5%	0.41%
OPORTUNIDAD	1	239	1		99.5%	0.41%
Totales	2	958	4		99.5%	0.55%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/241 total de las llamadas efectivas						
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala) *100%/241 total de las llamadas efectivas						

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD IV Trimestre 2023

Es importante indicar que los resultados de la encuesta son un componente crucial para evaluar y medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a las respuestas proporcionadas a las PQRSFD. Este instrumento no solo constituye el principal insumo para llevar a cabo un análisis exhaustivo, sino que también se revela como una valiosa fuente de información directa de los peticionarios. Estos datos no solo permiten medir la eficacia de las respuestas, sino que también posibilitan la identificación de áreas de mejora en los criterios de las respuestas. La retroalimentación obtenida se convierte así en una herramienta fundamental para actualizar y corregir los procesos, alineándolos con las expectativas de los grupos de valor y contribuyendo a una percepción más positiva por parte de la ciudadanía.

Dentro de este orden de ideas, el análisis realizado arroja un **99.5%** de satisfacción en las respuestas enviadas por la entidad en cuanto a los criterios de **COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD**.

IV. CONCLUSIONES

- En conclusión, la evaluación del criterio de coherencia revela un desempeño sobresaliente, con la máxima calificación posible de 241/241 respuestas acertadas. Este resultado enfatiza la importancia de mantener una relación coherente entre las respuestas proporcionadas por la entidad y las peticiones ciudadanas. La consistencia y precisión en las respuestas demuestran un compromiso efectivo con la claridad y la comprensión de la ciudadanía, destacando la necesidad de mantener este estándar elevado en la gestión de solicitudes para fortalecer la satisfacción y la confianza de los ciudadanos en el proceso de atención a sus peticiones.
- Para concluir, los resultados del presente trimestre reflejan un notable incremento del 15% en el índice de satisfacción en comparación con el trimestre anterior el cual obtuvo el 84.5%. Esta mejora se traduce en un aumento significativo de las calificaciones positivas, destacando 960 evaluaciones como buenas y excelentes en los cuatro criterios analizados, mientras que apenas se registraron 4 calificaciones regulares. Es destacable que ninguna evaluación fue clasificada como mala o muy mala, indicando que, según el seguimiento realizado, los ciudadanos-as no consideraron estas opciones al calificar. Este resultado positivo no solo destaca el progreso alcanzado, sino también señala la importancia de mantener un enfoque continuo en la excelencia en el servicio, con el objetivo de garantizar una buena experiencia y satisfactoria para la ciudadanía en sus interacciones con la entidad.
- En resumen, la evaluación del manejo de las llamadas o seguimientos a la ciudadanía destaca la importancia de considerar el contexto en el que se brindan las respuestas. La mayoría de los peticionarios no ha recibido el mantenimiento o rehabilitación solicitada, lo que influye en la objetividad de la respuesta de los ciudadanos. Es relevante observar que, a pesar de esta situación, el seguimiento se llevó a cabo de manera precisa, centrándose en los criterios de la construcción de las respuestas más que en la resolución positiva o negativa de la solicitud de arreglo vial. Esto sugiere la necesidad de abordar las preocupaciones y expectativas de los ciudadanos de manera proactiva, incluso cuando las soluciones concretas no puedan implementarse de inmediato, con el fin de mantener una comunicación clara y constructiva.

V. RECOMENDACIONES

- La recomendación de aplicar la traducción de textos a un lenguaje claro en las respuestas a las peticiones ciudadanas es fundamental para asegurar la comprensión y satisfacción de la ciudadanía. Es necesario evitar el uso excesivo de tecnicismos y palabras técnicas, toda vez que un porcentaje significativo de la población puede no tener un alto nivel de escolaridad. La retroalimentación de los ciudadanos indica que la dificultad en comprender las respuestas afecta negativamente la percepción de claridad en ellas. Por lo tanto, se sugiere que las dependencias de la **UAERMV** ajusten sus textos para garantizar una comunicación más accesible y efectiva con la ciudadanía, mejorando así la calidad de las respuestas a las PQRSFD.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



- Se recomienda a las dependencias de la **UAERMV** reestructurar sus respuestas a las peticiones ciudadanas para mejorar la accesibilidad y la experiencia del usuario. Es aconsejable comenzar el texto proporcionando de manera clara y directa la respuesta positiva o negativa a la petición, para que la ciudadanía no tenga que leer todo el contenido para encontrar esta información crucial. Esta modificación facilitará a los ciudadanos la identificación rápida de la decisión respecto a su solicitud, y luego se puede brindar detalles y justificaciones adicionales en el resto del texto. Esta práctica contribuirá a una comunicación más efectiva y transparente, mejorando la satisfacción y comprensión por parte de la ciudadanía.
- Se recomienda mejorar la comunicación y transparencia en la gestión de las peticiones ciudadanas mediante la claridad de las competencias de cada entidad involucrada. Para abordar la inquietud de los ciudadanos sobre la transferencia de la petición entre diferentes entidades sin responsabilidad aparente, se sugiere proporcionar información detallada sobre las áreas de competencia de cada entidad. De esta manera, los ciudadanos podrán comprender mejor los límites y responsabilidades de cada organismo y evitar posibles confusiones o expectativas erróneas. Al brindar una visión más clara de las competencias, se contribuirá a fortalecer la confianza ciudadana y a reducir la percepción de falta de responsabilidad en el proceso de gestión de peticiones ciudadanas por parte de la **UAERMV**.