



INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV

Abril 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
METODOLOGÍA.....	4
1.SELECCIONES EL CANAL QUE PREFIERA 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 ATENDIO?.....	7
3.CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL SERVIDOR(A) QUE LO ATENDIO EN EL PUNTO O EL CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE (PRECISA, CLARA, COMPETA).....	8
4.CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SI INQUIETUD.....	9
5.EN TERMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE?.....	10
6.CONCLUSIONES.....	11
7.RECOMENDACIONES.....	11

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 primer trimestre de 2024, bajo una muestra de doscientos sesenta y ocho (268) 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-demantenimiento-vial-2022/> ubicado en la página web de la entidad.

Asimismo, durante el primer 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 solicitaron el servicio en la entidad.

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 sesenta y ocho 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) Telefónico
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 – 2024

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%.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



Tabla 2. Ficha técnica encuesta de satisfacción ciudadana

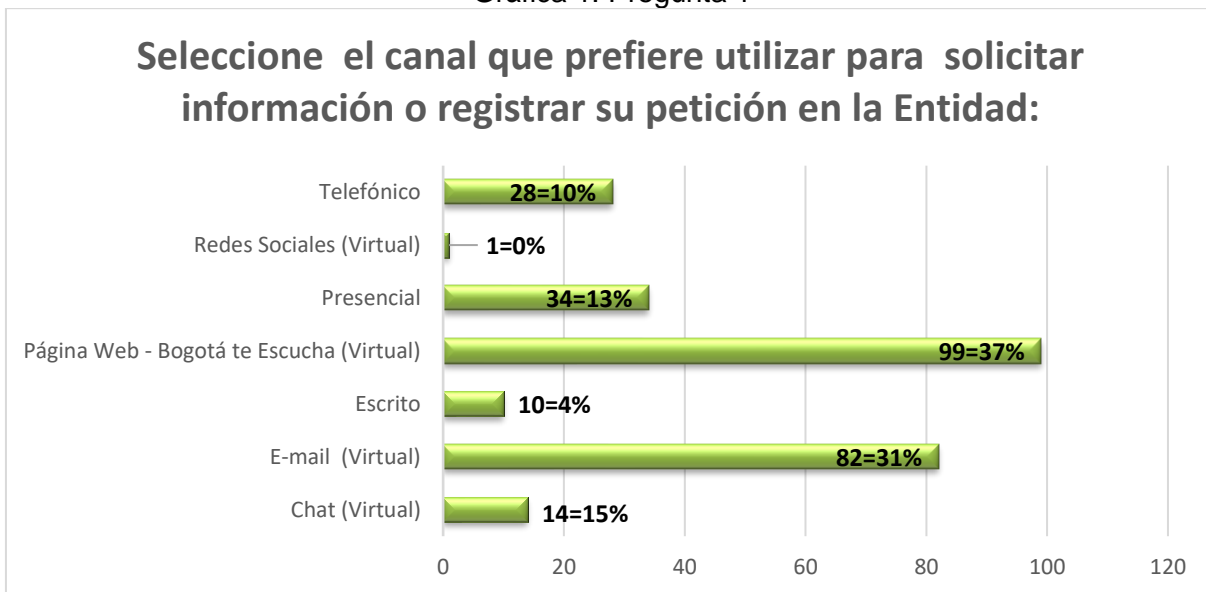
Periodo de recolección	Trimestral
Población	Ciudadanos que interpusieron PQRSFD o solicitaron información a través de los canales de atención la UMV.
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Selección de encuestados	Selección aleatoria
Tamaño de la muestra	$N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ <p>Z = Nivel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

Fuente: Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – 2024

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 PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.

Gráfica 1. Pregunta 1



Fuente: Encuestas | Trimestre 2024

Con el fin de determinar el canal de atención y servicio más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la entidad, se llevó a cabo un análisis de las encuestas realizadas, las cuales sumaron un total de 268. Los resultados muestran que el canal más utilizado por la ciudadanía es el canal (virtual) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", con un total de 99 registros. En segundo lugar, se encuentra el canal de correo electrónico E-mail (virtual) con 82 registros, seguido por el canal presencial con 34 registros. En cuarto lugar, se encuentra el canal telefónico con 28 registros, seguido por el canal de chat (virtual) con 14 registros. Además, se identificaron 10 registros correspondientes al canal escrito y 1 registro para el canal de Redes Sociales. Estos resultados proporcionan una visión clara de las preferencias de los ciudadanos(as) en cuanto a los canales de comunicación utilizados para interactuar con la entidad.

Basados en los resultados obtenidos, se sugieren algunas recomendaciones para mejorar la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía al interactuar con la entidad:

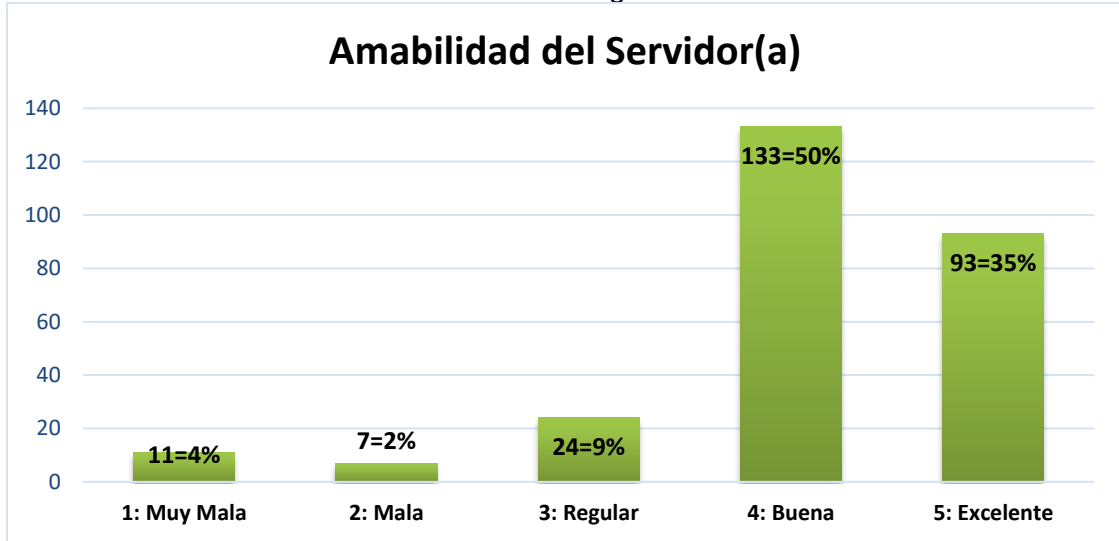
Fortalecimiento del Servicio de Correo Electrónico: El canal de correo electrónico también es ampliamente utilizado, por lo que se sugiere garantizar una respuesta oportuna y completa a través de esta vía, brindando asistencia rápida y efectiva a las consultas y solicitudes recibidas.

Promoción del Canal Presencial: A pesar de ser menos utilizado, el canal presencial sigue siendo importante para algunos ciudadanos. Se recomienda promover activamente este canal, proporcionando información clara sobre la ubicación y horarios de atención, así como garantizando un servicio cordial y eficiente en persona. Asimismo, mejora del Canal Telefónico para aquellos ciudadanos(as) que prefieren el contacto telefónico, se sugiere mejorar la accesibilidad y la calidad del servicio telefónico, reduciendo los tiempos de espera y asegurando una atención resolutive.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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 I Trimestre 2024

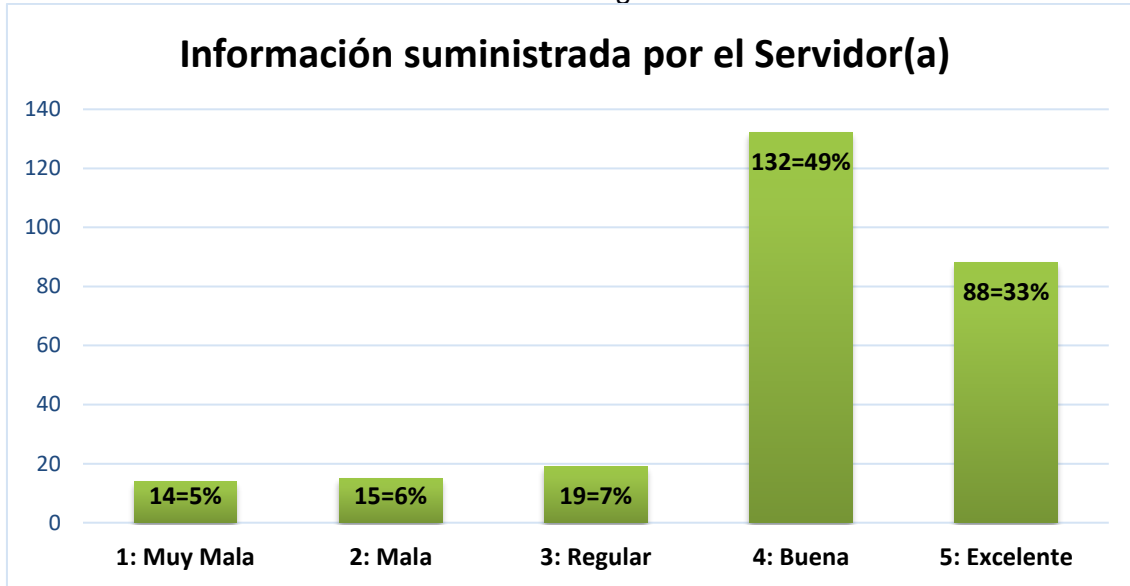
Realizando el análisis el 50% de las personas encuestadas califican la amabilidad del servidor(a) que le atendió mediante los canales de atención como “Buena” y el 35% la califican como “Excelente”, lo que permite establecer que existe un 85% de trato cordial y respetuoso de los servidores hacia la ciudadanía, sobre un 15% restante entre Regular, Mala y Muy Mala la amabilidad del colaborador que lo o la atendió. De acuerdo con los resultados se sugiere las siguientes acciones:

Programas de Capacitación en Atención al Cliente: Implementar programas de capacitación regulares para el servidor(a), centrándose en el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas para asegurar un servicio amable y profesional en todos los puntos de contacto con la ciudadanía. también se recomienda un establecimiento de estándares de servicio, el cual es definir claramente los estándares de servicio y comportamiento esperados del colaborador(a), en todos los canales de atención, asegurando que se mantenga un nivel consistente de amabilidad y respeto en todas las interacciones con la ciudadanía.

Por último, el reconocimiento y motivación del colaborador(a), implementando sistemas de reconocimiento y recompensas para el colaborador(a) que demuestre un trato excepcionalmente amable y respetuoso hacia la ciudadanía, lo que ayudará a fomentar una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente.

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 | Trimestre 2024

Observando la gráfica, se evidencia que el 49% de las personas encuestas califican la información suministrada por el colaborador(a) como “Buena” y el 33% 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 7%, “Mala” con un 6% y “Muy mala” con un 5%. Concluyendo con un porcentaje de 82%/18% en la entrega de la información por el colaborador de forma clara, precisa y completa. 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.

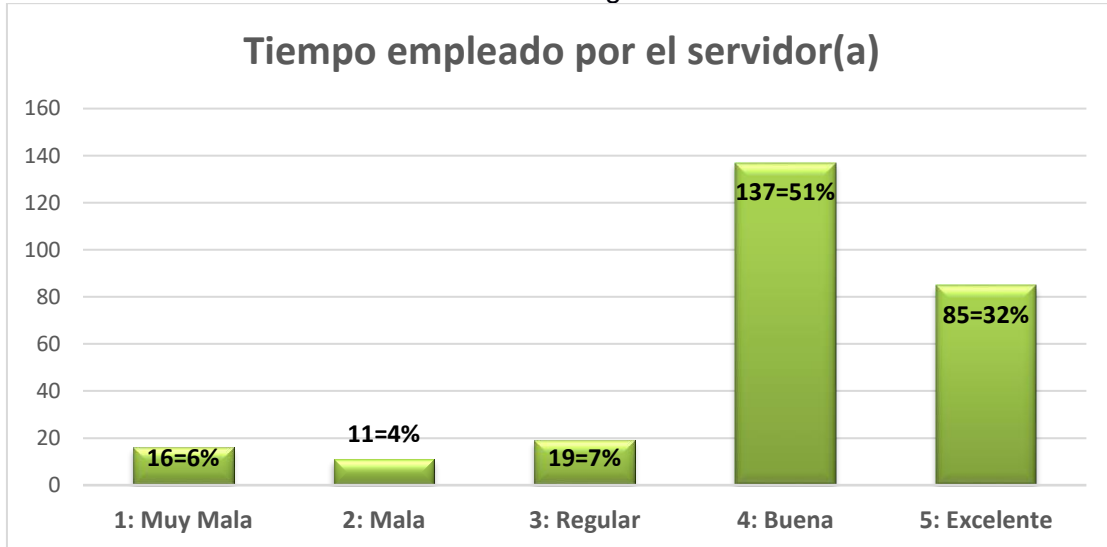
Esta práctica no solo empodera a los ciudadanos al permitirles comprender mejor sus derechos y responsabilidades, sino que también facilita su acceso a los servicios públicos al brindarles orientación precisa sobre procedimientos y requisitos.

Al prevenir errores y malentendidos, se minimizan los obstáculos que podrían surgir en la interacción entre los ciudadanos y la entidad, lo que contribuye a una relación más armoniosa y colaborativa entre ambas partes. En última instancia, esta práctica no solo mejora la eficacia de la entidad, sino que también fortalece la legitimidad del gobierno al demostrar su compromiso con la transparencia y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

Gráfica 4. Pregunta 4



Fuente: Encuestas I Trimestre 2024

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 51% de las personas encuestadas califica el tiempo colaborador(a) para resolver sus inquietudes como “Buena” y el 32% como “Excelente”. Así mismo, refleja un 7% como “Regular”, seguido de un 6% como “Muy mala” y por último un 4% como “Malo” arrojando como resultado final en respuestas satisfactorias de un 83% sobre un 17% de respuestas no satisfactorias. Demostrando que el tiempo empleado para escuchar activamente las solicitudes y/o peticiones de la ciudadanía va en pro de satisfacer las expectativas de los ciudadanos(as).

Dar el tiempo apropiado para resolver las solicitudes de los ciudadanos a través de los canales de atención tiene una serie de beneficios importantes:

Satisfacción del ciudadano: Cuando se responde con rapidez y se resuelve eficazmente una solicitud, los ciudadanos se sienten valorados y respetados. Esto contribuye a una mayor satisfacción general con los servicios gubernamentales y fortalece la confianza en las instituciones.

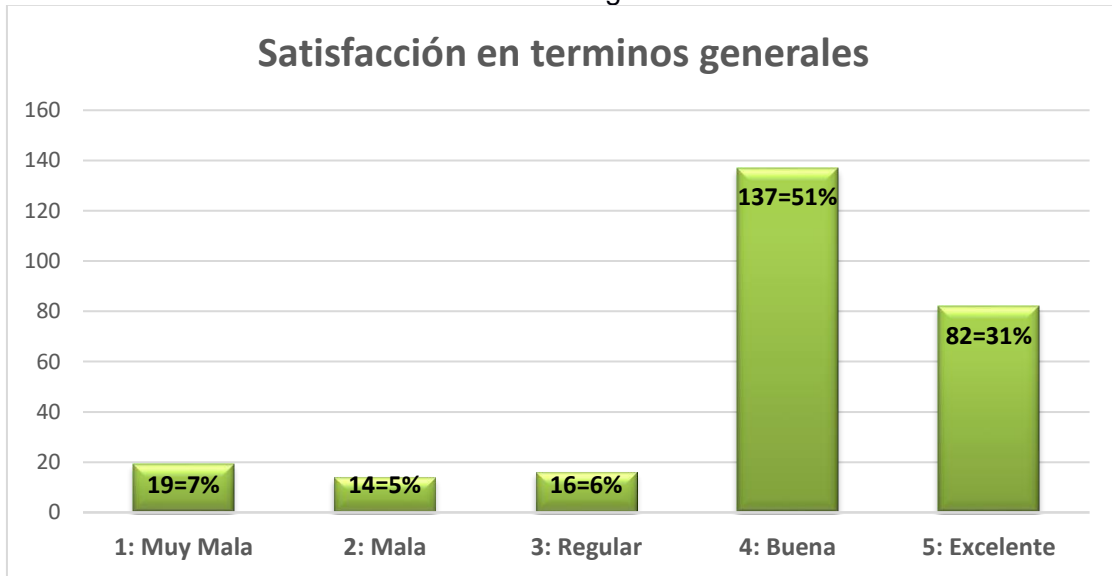
Eficiencia operativa: Al resolver rápidamente las solicitudes, se reduce la acumulación de casos pendientes y se optimiza el flujo de trabajo. Esto permite una asignación más eficiente de recursos y un uso más efectivo del colaborador(a).

Reducción de quejas y reclamos: Cuando los ciudadanos reciben respuestas oportunas y efectivas a sus solicitudes, es menos probable que presenten quejas o reclamos adicionales, lo que ahorra tiempo y recursos tanto para los ciudadanos como para el gobierno.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

Gráfica 5. Pregunta 5



Fuente: Encuestas I Trimestre 2024

Respecto a la atención brindada en el punto o canal de atención, el 51% de las personas encuestadas calificaron “Buena” y un 31% como “Excelente”. No obstante, el 7% calificó la atención como “Muy mala”, seguido del 6% y 5% como “Regular” y “Mala” respectivamente.

Los resultados muestran claramente un desempeño del **82%** de satisfacción en relación con la atención brindada por los colaboradores(as) del componente de Atención al Ciudadano. Esta cifra refleja de manera puntual el ejercicio de brindar y transmitir la información solicitada por la ciudadanía por los diferentes canales de atención que dispone la entidad. La relación de acceso a la información y atención por parte del talento humano del componente obedece a satisfacer las necesidades ciudadanas referentes a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos entre otras con información veraz y precisa acompañada de amabilidad, empatía, respeto y prontitud.

La importancia de esta última pregunta 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.



6. 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.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda continuar con la estrategia de encuestas telefónicas para motivar a la ciudadanía a evaluar la satisfacción ciudadana. Además, es fundamental garantizar la accesibilidad y la facilidad de participación en las encuestas, asegurándose de que sean breves, claras y fáciles de responder. Al hacerlo, se fomentará una participación más activa de los ciudadanos y se obtendrá información valiosa para impulsar mejoras significativas en los servicios proporcionados por la entidad.
- ✓ Es preciso continuar capacitando a los colaboradores(as) 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. Además, es vital proporcionarles herramientas actualizadas y técnicas de comunicación efectivas para asegurar que puedan abordar las necesidades de los ciudadanos de manera adecuada y empática.

Esta capacitación puede incluir sesiones prácticas de simulación de situaciones reales de atención al cliente, así como también actualizaciones periódicas sobre políticas y procedimientos internos relacionados con la atención al cliente.

- ✓ Se recomienda mantener la periodicidad trimestral para la presentación de informes de resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana. Además, la presentación trimestral de

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



informes garantizará una transparencia continua en el proceso de evaluación y seguimiento de la satisfacción ciudadana, demostrando el compromiso de la entidad en la mejora continua. Asimismo, se sugiere que estos informes sean accesibles y comprensibles para todas las dependencias de la entidad, con el fin de fomentar la participación activa de los colaboradores(as) en la implementación de nuevas mejoras.

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.

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