



INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD I TRIMESTRE 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Abril 2024



TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2024.....	4
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2024	5
3.1 ¿Cómo califica el nivel de coherencia de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	6
3.2 ¿Cómo califica el nivel de claridad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	7
3.3 ¿Cómo califica el nivel de calidez de la respuesta emitida y enviada por la UMV?.....	8
3.4 ¿Cómo califica el nivel de oportunidad de la respuesta emitida y enviada por la UMV?	9
3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2024.	10
IV. CONCLUSIONES	11
V. RECOMENDACIONES.....	11

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 enero al 30 de marzo de 2024, 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.

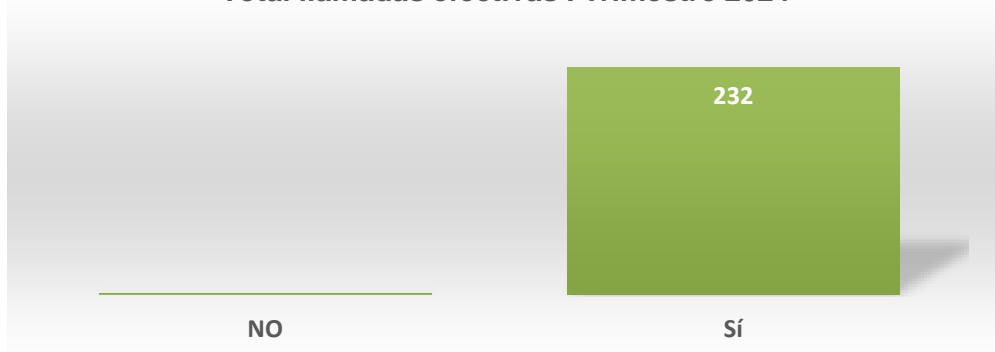
Es importante resaltar que la articulación de los procesos conlleva al cumplimiento de los objetivos, bajo las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital del Servicio 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 I TRIMESTRE 2024

Total llamadas efectivas I Trimestre 2024



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2024

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), valoramos profundamente la opinión y retroalimentación de nuestros ciudadanos. Por ello, durante el primer trimestre de 2024, llevamos a cabo un seguimiento exhaustivo de las respuestas recibidas a través de PQRSFD, con un total de 232 llamadas telefónicas realizadas a la ciudadanía.

Complace informar que cada una de estas llamadas resultó efectiva, sin recibir palabras despectivas por parte del ciudadano(a) al tener conocimiento que se comunicaban de la entidad, asimismo obteniendo valiosas respuestas por parte de nuestros ciudadanos(as). Sin embargo, más allá de simplemente cumplir con el seguimiento, queremos resaltar los beneficios tanto para la comunidad como para la UAERMV al participar en estas encuestas:

Mejora continua: Las respuestas proporcionadas nos permiten identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar nuestros servicios y procesos, garantizando así una atención más eficiente y satisfactoria para todos los ciudadanos(as).

Transparencia y rendición de cuentas: Al participar en nuestras encuestas, los ciudadanos contribuyen a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en nuestra gestión. Sus opiniones nos ayudan a mantenernos responsables y orientados hacia el cumplimiento de nuestras metas y objetivos institucionales.

Impacto directo en la comunidad: Cada respuesta recibida tiene un impacto directo en la calidad de vida de nuestros ciudadanos(as). Al expresar sus necesidades y preocupaciones, contribuyen a la toma de decisiones informadas y a la implementación de acciones concretas que benefician a toda la comunidad.

Fortalecimiento del diálogo: Fomentamos un canal de comunicación abierto y bidireccional con nuestros ciudadanos. Participar en nuestras encuestas es una oportunidad para fortalecer este diálogo, promoviendo la colaboración y el entendimiento mutuo entre la UAERMV y la ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

que servimos.

Reconocimiento y agradecimiento: Valoramos profundamente el tiempo y esfuerzo dedicado por parte de nuestros ciudadanos(as) al participar. Asimismo, nos esforzaremos a seguir trabajando para satisfacer sus necesidades y expectativas de la mejor manera posible.

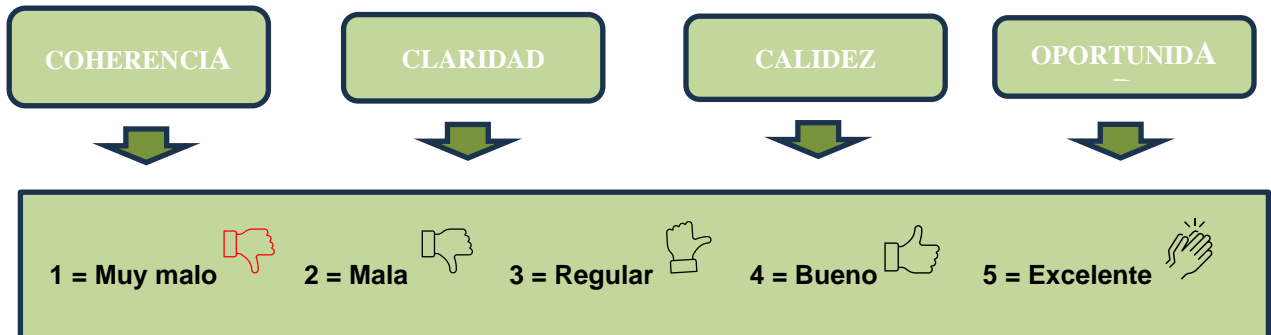
A continuación, se desglosa la cantidad de llamadas realizadas por mes en el I Trimestre de 2024:

- Enero: 80 llamadas.
- Febrero: 80 llamadas.
- Marzo: 72 llamadas.

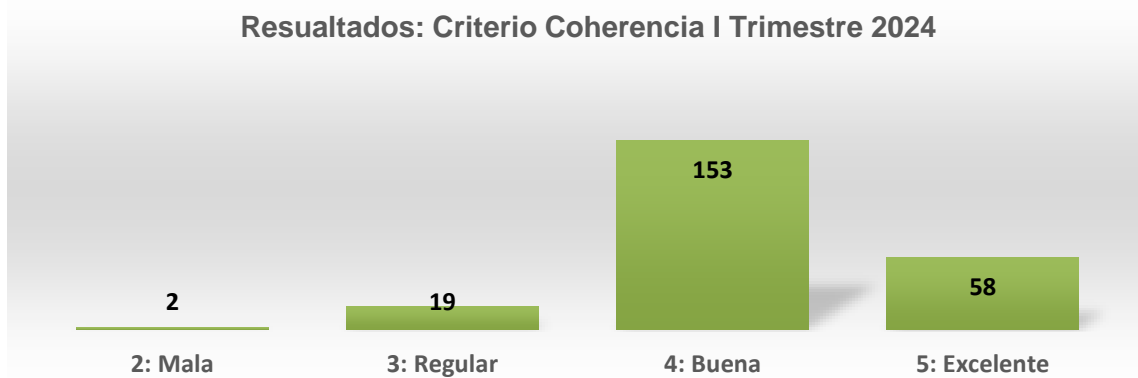
III. PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD I TRIMESTRE 2024

La encuesta aplicada se estructura cuidadosamente para evaluar aspectos clave de la respuesta enviada por la entidad en relación con las solicitudes ciudadanas.

Las cuatro preguntas diseñadas abordan los criterios fundamentales de **coherencia**, **claridad**, **calidez** y **oportunidad**, los cuales son elementos esenciales para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria. Al asignar valores dentro de un rango del 1 al 5, desde "muy malo" hasta "excelente", se permite una evaluación detallada y precisa, lo que nos brinda una visión profunda de cómo estamos cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestra ciudadanía.



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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2024

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, al analizar los resultados de este criterio, se evidencia un desempeño notable por parte de las dependencias de la Unidad durante el primer trimestre de 2024. Con un total de 153 calificaciones como "Buenas" y 58 como "Excelentes", superando significativamente las 21 evaluaciones catalogadas entre "Regular" y "Malo", se refleja un compromiso destacado en proporcionar respuestas coherentes y efectivas en relación con el tema o la idea principal de las solicitudes ciudadanas. Esta validación directa refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la calidad del servicio y la atención a las necesidades de la comunidad. Al recibir comentarios positivos sobre la relevancia y la pertinencia de nuestras respuestas, reafirmamos nuestro propósito de seguir mejorando y ofreciendo soluciones efectivas que contribuyan al bienestar y la confianza de los ciudadanos en nuestra gestión.

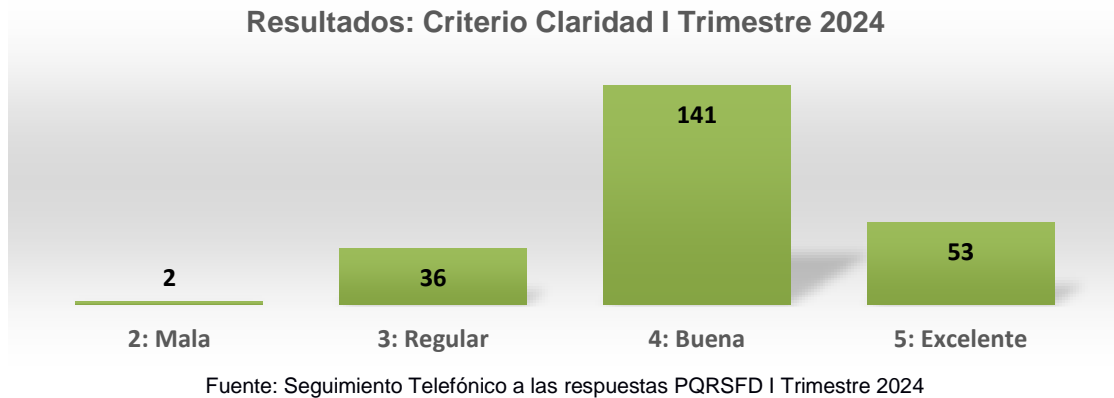
Basados en el análisis realizado y en los resultados obtenidos, aquí se presentan algunas recomendaciones para seguir mejorando el desempeño y la comunicación de la UAERMV con la comunidad:

Seguir Monitoreando y Analizando Resultados: Continuar con el seguimiento y análisis periódico de los resultados de las encuestas para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Esto permitirá adaptar las estrategias y acciones futuras de manera más efectiva.

Implementar Capacitaciones Específicas: Organizar capacitaciones y talleres específicos dirigidos al personal responsable de responder las solicitudes ciudadanas, enfocados en mejorar la coherencia y efectividad de las respuestas. Esto puede incluir técnicas de redacción clara y concisa, así como el uso adecuado de ejemplos y explicaciones para garantizar la comprensión.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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



La **Claridad** en las respuestas proporcionadas por la entidad es un aspecto crucial que garantiza una comunicación efectiva con la ciudadanía. Este criterio implica ofrecer información de manera comprensible, evitando el uso de tecnicismos innecesarios y empleando un lenguaje simple y accesible para todos. Los resultados presentados en el gráfico reflejan la percepción de **194** ciudadanos(as) que calificaron satisfactoriamente la claridad de nuestras respuestas, mientras que **36** personas la evaluaron como regular y **2** como malo. Estos datos subrayan la importancia de mantener y fortalecer los cursos, talleres y capacitaciones sobre lenguaje claro que ofrece la entidad, con el fin de mejorar continuamente la calidad de nuestra comunicación y garantizar la comprensión plena de la información por parte de la ciudadanía.

Para mejorar los resultados y asegurar una comunicación aún más clara y efectiva con la ciudadanía, se recomienda lo siguiente:

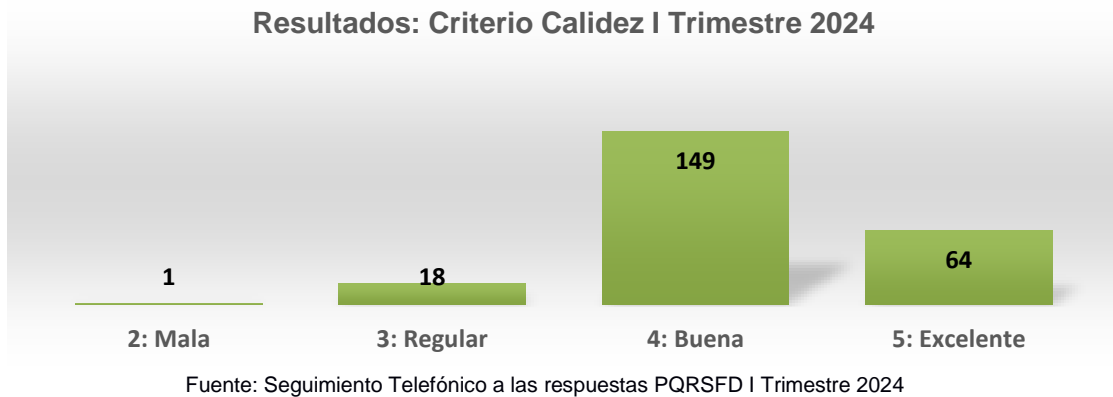
Revisión y Simplificación del Lenguaje: Realizar una revisión exhaustiva de las respuestas proporcionadas para eliminar cualquier tecnicismo innecesario y utilizar un lenguaje claro y sencillo que sea comprensible para todos los ciudadanos(as).

Capacitación Continua del Personal: Ofrecer cursos y talleres periódicos sobre lenguaje claro y comunicación efectiva para todo el personal encargado de responder las solicitudes de la ciudadanía. Esto ayudará a mantener actualizados los conocimientos y habilidades necesarios para transmitir la información de manera clara y concisa.

Feedback y Evaluación Constante: Establecer mecanismos de retroalimentación para recibir comentarios regulares de la ciudadanía sobre la claridad de las respuestas proporcionadas. Utilizar esta información para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en el proceso de comunicación.

Uso de Ejemplos y Ejercicios Prácticos: Incorporar ejemplos y ejercicios prácticos durante las capacitaciones para ilustrar la importancia del lenguaje claro y ayudar al personal a aplicar estos principios de manera efectiva en sus respuestas.

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



La **Calidez** en la atención a las peticiones ciudadanas es un aspecto fundamental que refleja el compromiso de la Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial (UAERMV) con el trato digno, amable y respetuoso hacia la ciudadanía. Esta dimensión, que implica mostrar empatía y cordialidad en las respuestas proporcionadas, se traduce en una comunicación más efectiva y en una mejor experiencia para los ciudadanos. Los resultados presentados en la gráfica muestran que un total de **213** puntos entre buenos y excelentes fueron otorgados en este aspecto, en comparación con **19** calificaciones de regular a malo.

Estos datos evidencian el enfoque de la UAERMV en garantizar el buen trato y el respeto hacia la ciudadanía, destacando la importancia de mantener y fortalecer estas prácticas para seguir brindando un servicio de calidad y satisfactorio a todos los ciudadanos(a).

Para mejorar aún más el nivel de calidez en las respuestas a las peticiones ciudadanas, se sugieren las siguientes recomendaciones:

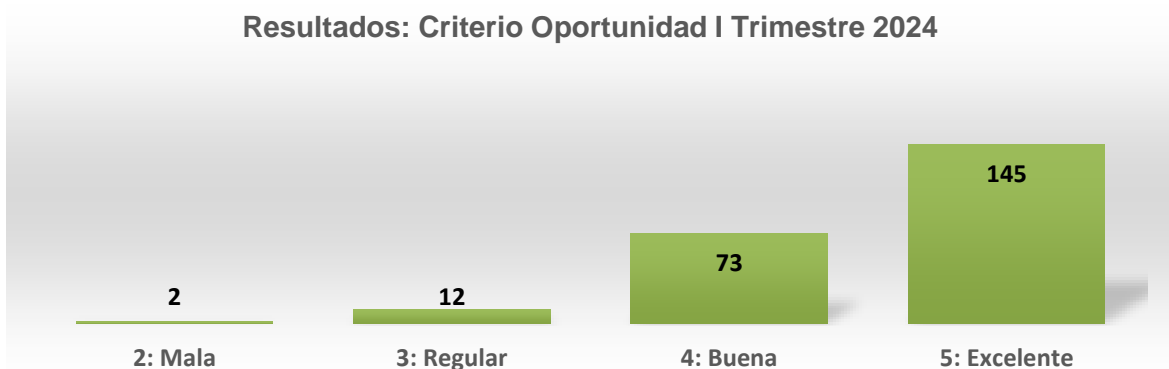
Capacitación en Atención al Cliente: Proporcionar entrenamiento regular en técnicas de atención al cliente, enfocado en desarrollar habilidades de empatía, escucha activa y comunicación asertiva para todo el personal involucrado en la atención de peticiones ciudadanas.

Fomentar una Cultura Organizacional de Empatía: Promover una cultura interna que valore y priorice la empatía y el respeto hacia la ciudadanía en todas las interacciones, desde la alta dirección hasta el personal de base.

Implementar Protocolos de Comunicación Empática: Establecer protocolos claros y específicos que guíen la comunicación empática y cordial en la respuesta a las peticiones ciudadanas, asegurando que cada interacción refleje el compromiso de la organización con el trato humano y digno.

Reconocer y Celebrar Buenas Prácticas: Incentivar y reconocer públicamente las acciones y comportamientos que reflejen un trato cálido y respetuoso hacia la ciudadanía, creando un ambiente que motive y premie la excelencia en la atención al cliente.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2024

La oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas es un factor crucial que refleja la eficiencia y el compromiso de la UAERMV con la prontitud en la atención a las solicitudes de la comunidad. Este criterio, que establece el tiempo máximo para recibir una respuesta según el tipo de petición, ha sido evaluado de manera positiva con **218** calificaciones satisfactorias, en comparación con **14** calificaciones regulares y malas. Estos resultados destacan la capacidad de la entidad para notificar las respuestas ciudadanas de manera oportuna, lo que contribuye a generar confianza y satisfacción en los ciudadanos respecto al servicio proporcionado. Es evidente que la UAERMV se esfuerza por cumplir con los plazos establecidos, lo que demuestra su interés con una gestión ágil y eficiente de las solicitudes ciudadanas.

Para continuar manteniendo altos estándares de eficiencia y cumplimiento en la respuesta a las peticiones ciudadanas, aquí tienes algunas recomendaciones:

Optimizar Procesos Internos: Revisar y mejorar continuamente los procesos internos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas para identificar posibles cuellos de botella y áreas de mejora. Esto puede incluir la simplificación de trámites, la automatización de ciertas tareas y la asignación eficiente de recursos.

Establecer Metas y Plazos Claros: Definir metas y plazos claros y realistas para la respuesta a diferentes tipos de peticiones ciudadanas. Establecer un sistema de seguimiento y monitoreo para garantizar que se cumplan estos plazos de manera consistente.

Priorizar la Comunicación Interna: Promover una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas involucradas en el proceso de respuesta a peticiones ciudadanas. Esto garantizará una coordinación adecuada y una respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.

3.5 Porcentaje de Satisfacción del seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD del I Trimestre 2024.

Resultados: Porcentaje de satisfacción seguimiento I Trimestre de 2024

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	% SATISFACCION 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCION 2 (Regular-Malo)
COHERENCIA	58	153	19	2	90.9%	9%
CLARIDAD	53	141	36	2	83.6%	16.3 %
CALIDEZ	64	149	18	1	91.8%	8.1 %
OPORTUNIDAD	145	73	12	2	93.9%	6 %
Totales	320	516	85	7	90.05%	9.85 %
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/232 total de las llamadas efectivas						
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala) *100%/232 total de las llamadas efectivas						

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD I Trimestre 2024

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 en una herramienta fundamental para actualizar y corregir los procesos, contribuyendo a una percepción más positiva por parte de la ciudadanía.

Dentro de este orden de ideas, el análisis revela un alto nivel de satisfacción, alcanzando un **90.05%**, en cuanto a los criterios fundamentales de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas proporcionadas por la entidad. Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la entidad con la calidad en la comunicación y la atención a las necesidades de la comunidad. Sin embargo, también indican áreas potenciales para el crecimiento y la mejora continua, lo que respalda la importancia de mantener un enfoque proactivo en la optimización de los servicios ofrecidos. Con este sólido desempeño como base, la entidad está bien posicionada para seguir fortaleciendo su relación con la ciudadanía y cumpliendo con sus expectativas en el futuro.



IV. CONCLUSIONES

- En resumen, los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las PQRSFD son fundamentales para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria con los ciudadanos(as). La coherencia asegura que las respuestas sean lógicas y consistentes, la claridad facilita la comprensión completa de la información proporcionada, la calidez transmite empatía y cortesía hacia los ciudadanos, y la oportunidad garantiza respuestas rápidas y eficientes. Al aplicar estos criterios de manera adecuada, se promueve una experiencia positiva para los ciudadanos(as), fortaleciendo así la relación con la entidad y contribuyendo a la mejora continua de los servicios ofrecidos.
- En conclusión, el análisis del grado de satisfacción de los criterios revela la siguiente jerarquía: el criterio de Oportunidad encabeza la lista con un destacado 93.9%, seguido de cerca por el criterio de Calidez con un 91.8%. En tercer lugar, se encuentra el criterio de Coherencia, con un sólido 90.9%, mientras que el criterio de Claridad cierra la lista con un respetable 83.6%. Es importante destacar que todas estas puntuaciones superan el umbral del 80%, considerado como indicador de una respuesta adecuada y consistente frente a las solicitudes recibidas.
- Para concluir, el 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 han recibido el mantenimiento o rehabilitación solicitada, lo que influye en la objetividad de la respuesta obtenida. Es relevante observar que, la mayoría de los seguimientos se llevaron 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 con el fin de mantener una comunicación clara y constructiva con la ciudadanía.

V. RECOMENDACIONES

- Considerando el porcentaje más bajo obtenido en las evaluaciones, se recomienda que las dependencias de la UAERMV enfoquen sus esfuerzos en mejorar la claridad de las respuestas a las PQRSFD. Esto implica adaptar los textos y respuestas para que utilicen un lenguaje claro y comprensible para toda la ciudadanía, independientemente de su nivel educativo o experiencia técnica. La retroalimentación obtenida de los ciudadanos indica claramente que la dificultad en entender las respuestas impacta negativamente su percepción de claridad. Por lo tanto, se vuelve crucial garantizar una comunicación accesible y efectiva, lo que no solo mejora la satisfacción del ciudadano(a), sino que también estrechan los vínculos con la entidad. En última instancia, al centrarse en mejorar la claridad de las respuestas, se promueve una mayor eficacia en la gestión de las PQRSFD, lo que contribuye a una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por la UAERMV.
- Se recomienda a las dependencias de la UAERMV que se involucren activamente inscribiéndose y participando en las sesiones de socialización y sensibilización sobre el uso

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial



del lenguaje claro y la redacción de textos. Estas capacitaciones proporcionarán a los colaboradores y funcionarios las habilidades y herramientas necesarias para mejorar la claridad en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Al asistir a estas sesiones, los funcionarios y colaboradores podrán aprender técnicas prácticas para comunicarse de manera clara y comprensible, lo que facilitará que los ciudadanos(as) entiendan mejor las respuestas proporcionadas. Este compromiso con la mejora de la claridad en la comunicación no solo beneficiará a la ciudadanía al hacer que las respuestas sean más accesibles, sino que también fortalecerá la reputación y la confianza en la UAERMV como una entidad receptiva a las necesidades de la comunidad.

- Haciendo hincapié en el mismo criterio, se recomienda a las dependencias de la entidad proporcionar claridad a la ciudadanía sobre las competencias de cada entidad del sector movilidad involucrada. Este enfoque permitirá que los ciudadanos(as) comprendan mejor los alcances y responsabilidades específicas de cada entidad, evitando así posibles confusiones o expectativas equivocadas. Al ofrecer un panorama más claro de las competencias, se promoverá una mejor comprensión de cómo opera cada entidad y se reducirá la percepción de falta de responsabilidad en el proceso de gestión de peticiones ciudadanas por parte de la UAERMV.