



INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024 PERÍODO ABR – JUN 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Julio 2024

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGIA.....	4
1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.....	6
2. SELECCIONE EL CANAL QUE PREFIERE UTILIZAR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REGISTRAR SU PETICIÓN EN LA ENTIDAD.	12
3. 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?	14
4. ¿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)?.....	15
5. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EMPLEADO POR EL SERVIDOR(A) PARA RESOLVER SU INQUIETUD?	16
6. EN TÉRMINOS GENERALES ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL PUNTO O CANAL DE ATENCIÓN SELECCIONADO ANTERIORMENTE, FUE:	17
7. CONCLUSIONES.....	18
8. RECOMENDACIONES	18

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – 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 segundo trimestre de 2024, bajo una muestra de doscientos noventa (290) 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 URMV 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 de Servicio a la Ciudadanía – 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.urm.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-demantenimiento-vial-2022/> ubicado en la página web de la entidad.

Asimismo, durante el segundo trimestre se remitió a la ciudadanía por medio del correo electrónico de atención al ciudadano (atencionalciudadano@urm.gov.co) el link: <https://www.urm.gov.co/portal/encuesta-de-satisfaccion-atencion-al-ciudadano-unidad-demantenimiento-vial-2022/> y se diligenció la encuesta en interacción telefónica y presencial con las personas 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 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?	Muy mala Mala Regular Buena Excelente
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)?	
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	$N = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ Z = Nivel de confianza 95%. p = Población c = Margen de error del 5%
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. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.

Garantizar una interacción eficiente y efectiva entre la UMV y la ciudadanía es crucial para satisfacer las diversas necesidades de la población. Para lograr este objetivo, es esencial realizar una segmentación y caracterización detallada de los usuarios de estos servicios.

Este análisis de segmentación y caracterización es fundamental para cualquier entidad pública que busque fortalecer su relación con la ciudadanía y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. En el caso de la UMV, este enfoque no solo contribuye a mejorar la infraestructura vial y los servicios asociados, sino que también refuerza la legitimidad de la entidad al demostrar un compromiso con la transparencia, la inclusión y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

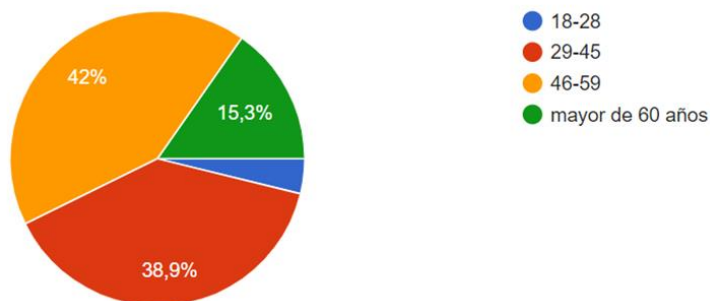
Al comprender mejor quiénes son los ciudadanos que utilizan sus servicios y qué esperan de ellos, la UMV puede diseñar e implementar políticas y programas que respondan efectivamente a las realidades y desafíos enfrentados por los diferentes grupos de la población. Este enfoque centrado en la ciudadanía es fundamental para construir una ciudad más inclusiva, equitativa y sostenible.

En las siguientes secciones, se presentarán los hallazgos detallados del análisis de cada segmento de la población, proporcionando una visión comprensiva y acciones concretas para mejorar los procesos de atención y servicio a la ciudadanía en la UMV.

Gráfica 1. Rango de Edad

Rango de edad:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Para analizar los datos de las personas encuestadas según los cuatro rangos de edad proporcionados, podemos interpretar los resultados de manera gráfica para una mejor comprensión visual:

Gráfica de Distribución por Rango de Edad:

- **18-28 años:** 3.8%
- **29-45 años:** 38.9%
- **46-59 años:** 42%

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

- **Mayores de 60 años:** 15.3%

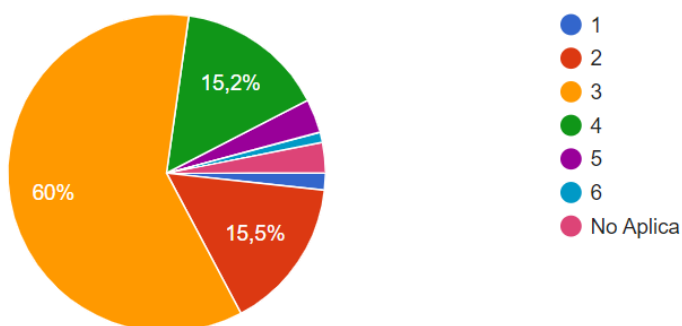
Esta gráfica muestra la distribución porcentual de los encuestados en cada grupo de edad. Aquí podemos observar que el grupo de edad más numeroso es el de 46-59 años, seguido por el grupo de 29-45 años en donde los encuestados menores de 28 años representan la menor proporción de participación.

Este análisis gráfico y argumentado proporciona una visión clara de la distribución demográfica de los encuestados según el rango de edad, permitiendo identificar áreas clave para mejorar la estrategia de atención a la ciudadanía y adaptar los servicios según las expectativas y comportamientos generacionales.

Gráfica 2. Estrato Socioeconómico

Estrato Socioeconómico

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Al analizar el estrato socioeconómico de la ciudadanía que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) a través de sus diversos canales de atención, los datos revelan lo siguiente:

- El estrato 3 es el más relevante, con un 60% de las interacciones. Esto indica que la mayoría de los usuarios de los servicios de la UMV provienen de este estrato socioeconómico.
- El estrato 2 sigue en importancia, con un 15.5% de las interacciones. Este grupo también representa una parte significativa de los usuarios de la UMV.
- El estrato 4 constituye el 15.2% de las interacciones, lo que muestra que este grupo también utiliza considerablemente los servicios de la UMV.
- Otros estratos, como el 1, 5, 6 y "No Aplica", tienen una representación menor en la interacción con la UMV, como se puede observar en la gráfica de la distribución.

Estos datos son cruciales para la UMV, ya que permiten identificar los grupos socioeconómicos que más utilizan sus servicios y adaptar las estrategias de atención y comunicación para satisfacer mejor las necesidades específicas de estos grupos. Además, comprender esta distribución

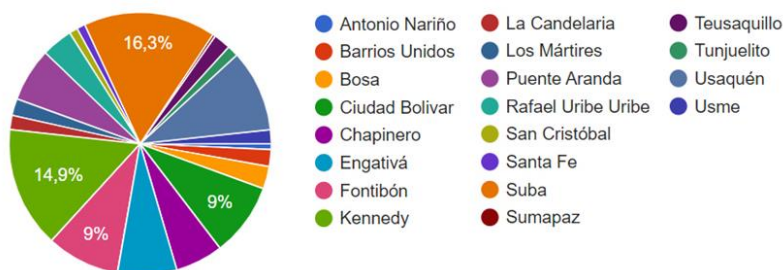
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

socioeconómica ayuda a la entidad a focalizar sus esfuerzos en mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios para los estratos que más los requieren.

Gráfica 3. Localidad

Localidad:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Al analizar las respuestas de la ciudadanía que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) en función de su localidad de residencia, se observan las siguientes tendencias significativas:

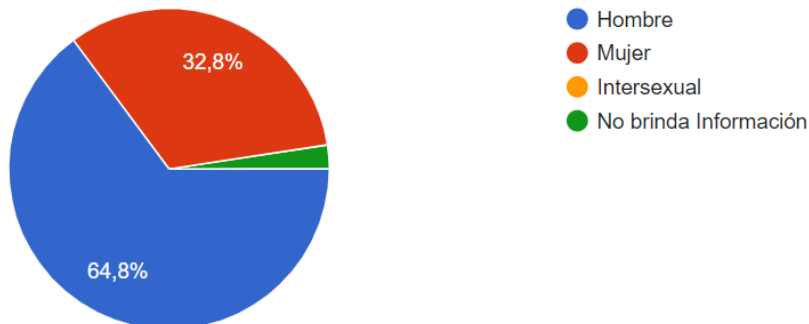
- La localidad de Kennedy destaca como la más representativa, con un 16.3% de las respuestas. Esto sugiere que un alto porcentaje de los usuarios de los servicios de la UMV provienen de esta área.
- Fontibón y Suba siguen en relevancia, cada una con un 14.9% y 9% de las interacciones, respectivamente. Estas localidades también representan una parte considerable de los usuarios de la UMV.
- Otras localidades como Bosa, Engativá y Ciudad Bolívar tienen una representación similar, cada una con un 9% de las interacciones.
- Las restantes localidades, aunque tienen una representación menor, son importantes para comprender la distribución completa de la demanda de servicios de la UMV en la ciudad.

Estos datos son esenciales para la UMV, ya que permiten identificar las áreas geográficas que más utilizan sus servicios y adaptar sus estrategias de atención y comunicación para satisfacer mejor las necesidades específicas de estos grupos. Al enfocarse en las localidades con mayor demanda, la UMV puede mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios, asegurando que se atiendan adecuadamente las necesidades de la ciudadanía en los diferentes lugares de la ciudad, esto ayudara a mejorar la infraestructura y calidad de vida para los residentes de estas localidades.

Gráfica 4. Sexo

Sexo:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

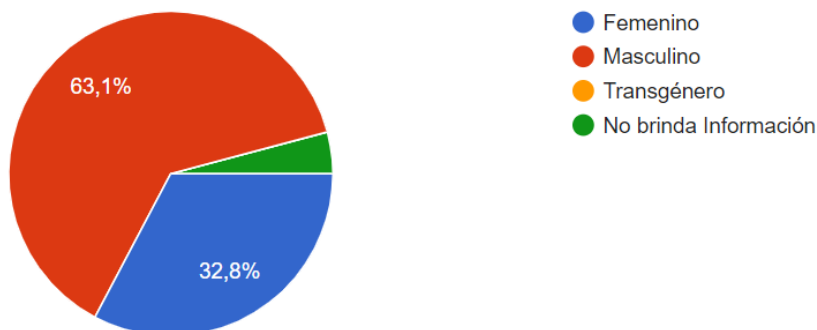
En cuanto a la caracterización por sexo de la ciudadanía que interactúa con la UMV, los datos muestran que el 64.8% son hombres, el 32.8% son mujeres, y hay un porcentaje no especificado que no brinda información.

Este análisis destaca la importancia de adaptar los servicios de atención a la ciudadanía para satisfacer las diversas necesidades de cada grupo según su sexo. Implementar estrategias específicas para cada género puede mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, promoviendo una atención inclusiva y efectiva. Estas medidas no solo contribuirán a mejorar la satisfacción general de los usuarios, sino que también fortalecerán la relación de la UMV con la ciudadanía.

Gráfica 5. Género

Género:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

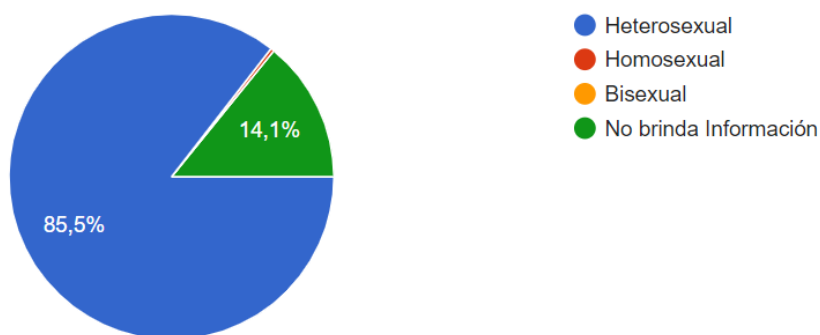
En relación con la distribución por género de la ciudadanía que interactúa con la UMV, los datos muestran que el 63.1% son hombres, el 32.8% son mujeres, y existe un porcentaje no especificado que no proporciona información.

Este análisis resalta la necesidad urgente de adaptar los servicios de atención a la ciudadanía para satisfacer las diversas necesidades de los distintos grupos según su género. Implementar estrategias específicas para cada género puede mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía, garantizando una atención inclusiva y efectiva.

Gráfica 6. Orientación Sexual

Orientación Sexual:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

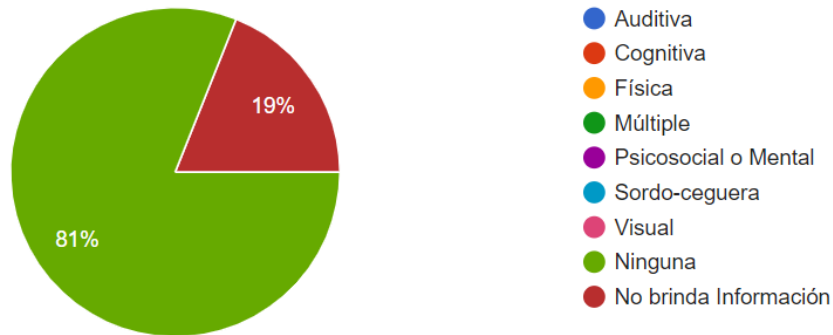
En cuanto a la orientación de género en la atención ciudadana, los datos revelan que el 85.5% de las personas se identifican como heterosexuales, mientras que el 14.1% no proporciona información específica sobre su orientación sexual. No se reportan casos identificados de personas homosexuales ni bisexuales.

La orientación de género juega un papel crucial en la interacción de la ciudadanía con los servicios de atención prestados por instituciones como la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV). Este análisis tiene como objetivo explorar cómo la UMV puede adaptar sus servicios mediante la implementación de políticas y prácticas inclusivas que reconozcan y respeten la diversidad de identidades de género. Al adoptar medidas específicas para ajustar los servicios y mejorar la sensibilidad del personal, la UMV puede reforzar su compromiso con la equidad y mejorar significativamente la satisfacción y la experiencia de todas las personas usuarias del servicio.

Gráfica 7. Discapacidad

Discapacidad:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

En relación con la discapacidad, los datos muestran que el 81% de los casos no especifican ninguna categoría y el 19% no brindan información específica sobre el tipo de discapacidad en la cual tiene un impacto significativo en la forma en que las personas interactúan con los servicios públicos, incluyendo los servicios proporcionados por la UMV. Este análisis se enfoca en identificar las necesidades específicas de las personas con discapacidad y proponer acciones para mejorar su experiencia de atención implementando acciones concretas para mejorar su accesibilidad.

Gráfica 8. Vulnerabilidad

Vulnerabilidad:

290 respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

En relación con la vulnerabilidad en la atención ciudadana, los datos muestran que el 74.1% de los casos no especifican ninguna categoría, el 18.3% no proporciona información y el 7.6% corresponde a personas mayores. La vulnerabilidad abarca una variedad de situaciones que pueden afectar la capacidad de las personas para acceder a servicios básicos, incluyendo aquellos relacionados con

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

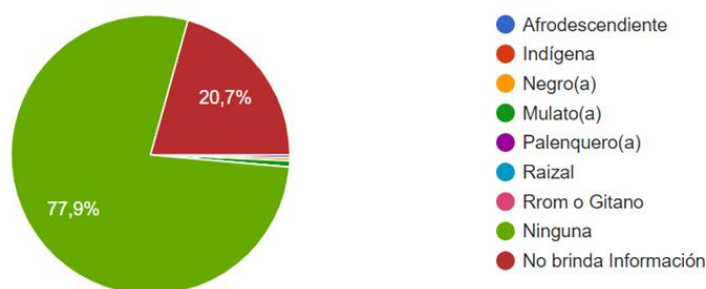
Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
 Colombia.PRX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umd.gov.co

la infraestructura vial. Este análisis se enfoca en identificar y comprender las necesidades de los grupos vulnerables durante su interacción con la UMV.

Gráfica 9. Pertenencia Étnica

Pertenencia étnica:

290 respuestas

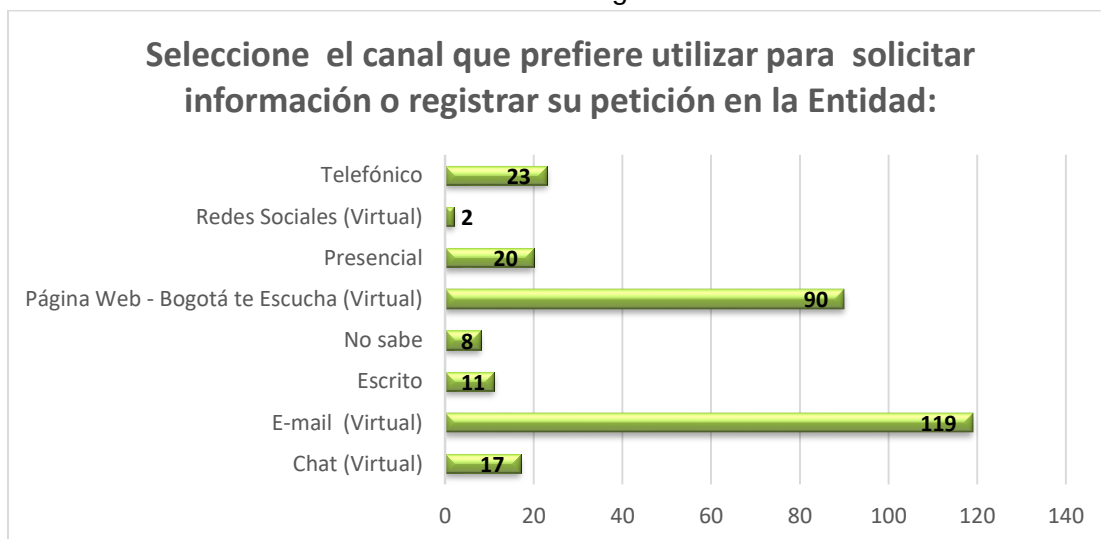


Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

La pertenencia étnica juega un papel crucial en las interacciones de la ciudadanía con los servicios públicos, especialmente aquellos relacionados con la infraestructura vial. Este análisis se enfoca en explorar cómo la UMV puede adaptar sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de diversos grupos étnicos, promoviendo una atención inclusiva y culturalmente competente. Un análisis detallado de la composición étnica en la atención ciudadana revela que el 77.9% corresponde a personas de ascendencia mulata, seguido por un 20.7% de casos donde no se dispone de información.

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

Gráfica 10. Pregunta 1



Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

Para determinar el canal de atención y servicio más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la entidad, se realizó un análisis de 290 encuestas. Los resultados indican que el canal más utilizado y preferido es el correo electrónico E-mail (virtual), con 119 registros. En segundo lugar, se encuentra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"(virtual), con 90 registros. El canal telefónico ocupa el tercer lugar con 23 registros, seguido por el canal presencial con 20 registros. En quinto lugar, podemos encontrar el canal de chat virtual que registra 17 interacciones. Asimismo, se identificaron 11 registros en el canal escrito, 8 personas encuestadas indicaron no saber qué canal utilizaron y 2 registros corresponden a las redes sociales. Estos resultados proporcionan una visión clara de las preferencias de la ciudadanía en cuanto a los canales de comunicación utilizados para interactuar con la entidad.

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

Fortalecer el canal de correo electrónico: Dado que es el canal más utilizado, es importante garantizar su eficiencia y rapidez en la respuesta. Se puede mejorar el sistema de gestión de correos, establecer tiempos de respuesta clara y capacitar al personal de correspondencia en la y efectividad de las notificaciones en los correos electrónicos.

Fomentar el uso de canales presenciales y de chat virtual: A pesar de ser menos utilizados, estos canales pueden ser cruciales para ciertos segmentos de la ciudadanía. Se puede promover su uso mediante campañas de comunicación que informe a la ciudadanía sobre las ventajas y disponibilidad de estos servicios.

Evaluar y mejorar el canal escrito y redes sociales: Aunque tienen pocos registros, es importante no descuidarlos. Asegurarse que las solicitudes y mensajes en redes sociales y las peticiones que ingresan de manera presencial se reciban y se brinde una respuesta adecuada en un tiempo razonable y de ley. A su vez informando de manera clara la ubicación y horarios de atención garantizando un servicio cordial y eficiente a la ciudadanía.

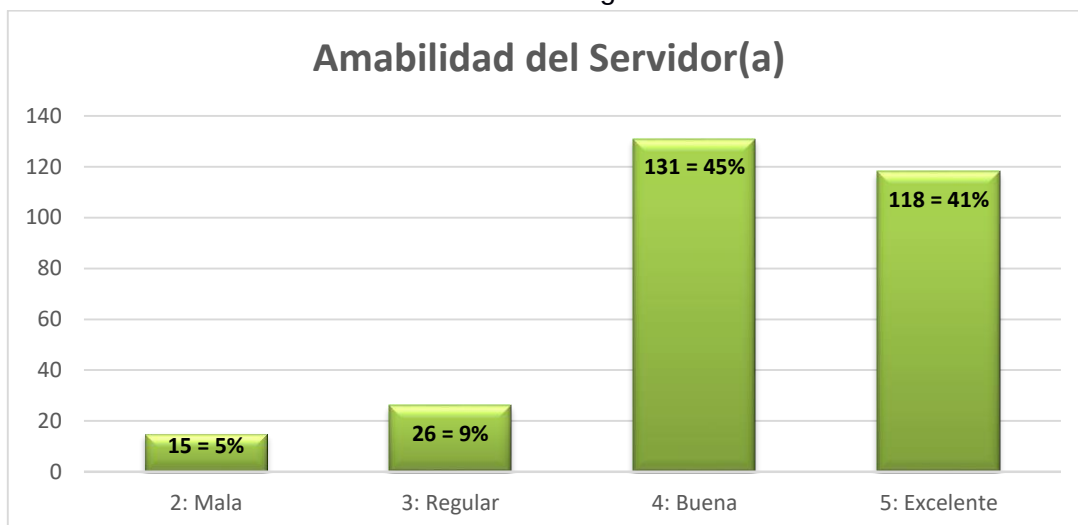
Educación y capacitación: Para aquellas personas que indicaron no saber cuál canal utilizar, es fundamental proporcionar información clara y accesible sobre los diferentes canales disponibles y sus usos. Esto puede incluir campañas informativas, talleres o material educativo.

Seguimiento: Continuar con los seguimientos en el uso de los diferentes canales de atención y realizar ajustes según sea necesario. La retroalimentación constante de la ciudadanía es clave para mejorar continuamente los servicios.

Al Implementar estas recomendaciones se puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía en su interacción con la entidad.

3. 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 11. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

El análisis reveló que el 45% de las personas encuestadas califican la amabilidad del servidor(a) que les atendió a través de los canales de atención como "Buena", y el 41% la califican como "Excelente". Esto indica que el 86% de los encuestados perciben un trato cordial y respetuoso por parte de los servidores, mientras que el 14% restante califica la amabilidad como "Regular", "Mala" o "Muy Mala". Con base en estos resultados, se sugieren las siguientes acciones:

Programas de Cualificación en Servicio a la Ciudadanía: Implementar programas de cualificación regulares para los servidores, centrándose en el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas. Esto asegurará un servicio amable y profesional con toda la ciudadanía.

Estándares de Servicio y Control: Para asegurar la efectividad de los estándares de calidad, es crucial implementar un sistema integral de seguimiento, control y evaluación continua mediante encuestas de satisfacción, análisis de desempeño y retroalimentación. Esto garantizará de manera transparente el cumplimiento de los estándares de servicio en todas las interacciones con la ciudadanía.

Motivación al Colaborador: Reconocer el buen desempeño fomenta una cultura organizacional positiva y motivadora, incentivando a los servidores a mantener altos niveles de amabilidad y profesionalismo.

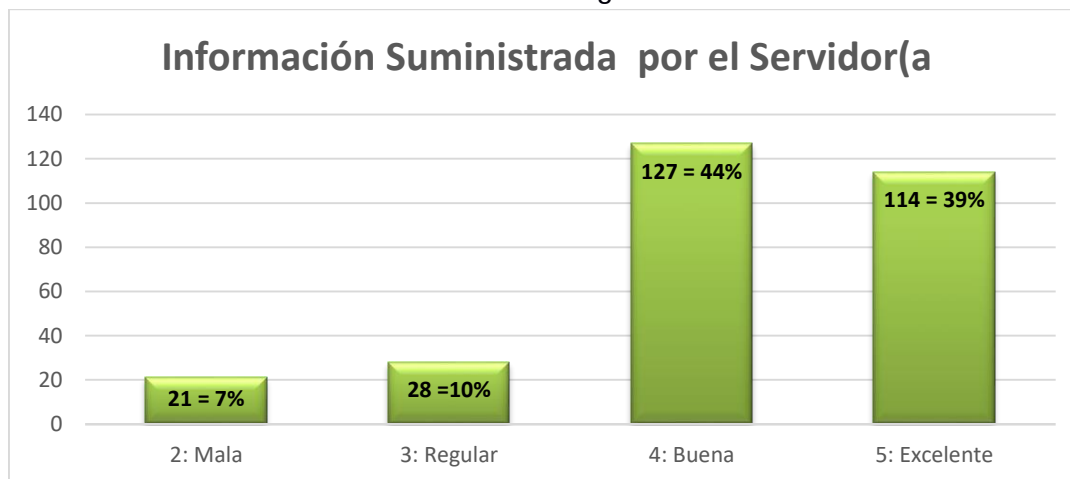
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

Al Implementar estas estrategias, la entidad puede no solo mantener sino también mejorar la percepción positiva de la amabilidad y calidad del servicio, asegurando una interacción satisfactoria y profesional con la ciudadanía en todos los puntos de contacto.

4. ¿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 12. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Observando la gráfica, se destaca que el 44% de las personas encuestadas califican la información suministrada por el colaborador como "Buena", mientras que el 39% la califican como "Excelente", lo cual refleja un resultado positivo en términos de atención y servicio a la ciudadanía. Por otro lado, un 10% consideró la información como "Regular" y un 7% como "Mala". Esto indica que el 83% de los encuestados recibieron la información de manera clara, precisa y completa, frente a un 17% que manifestó alguna insatisfacción en este aspecto.

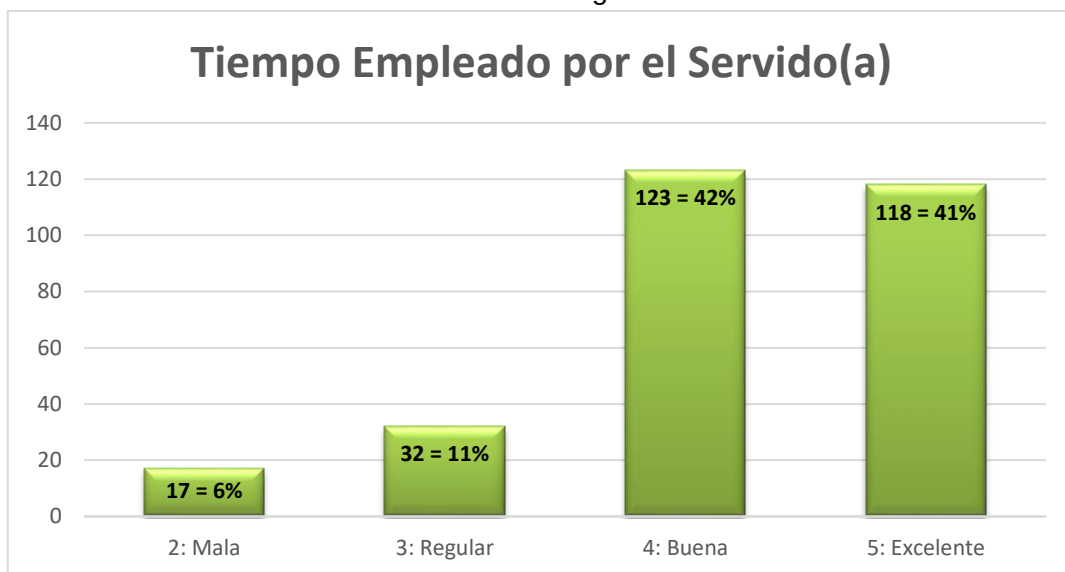
Basándose en estos resultados, es fundamental continuar implementando procesos de cualificación para los integrantes del equipo de servicio a la ciudadanía, enfocándose en mejorar la entrega de información. Esta práctica no solo empodera a la ciudadanía al permitirles comprender mejor sus derechos y responsabilidades, sino que también facilita su acceso a los servicios públicos al brindarles orientación precisa sobre procedimientos y requisitos.

Al evitar errores y malentendidos, se reducen significativamente los posibles obstáculos en la interacción entre la ciudadanía y la entidad, promoviendo una relación más fluida y colaborativa. Esta mejora no solo aumenta la eficiencia operativa de la entidad, sino que también refuerza la legitimidad del gobierno al evidenciar su compromiso con la transparencia y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, fundamentales para construir una sociedad más cohesionada y confiable.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

Gráfica 13. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Según la gráfica, el 42% de las personas encuestadas califican el tiempo que el colaborador(a) empleó para resolver sus inquietudes como "Bueno", mientras que el 41% lo califican como "Excelente". Por otro lado, un 11% lo calificaron como "Regular" y un 6% como "Malo". Esto se traduce en un 83% de respuestas satisfactorias frente a un 17% de respuestas no satisfactorias. Estos resultados demuestran que el tiempo dedicado a escuchar activamente las solicitudes y peticiones de la ciudadanía contribuye significativamente a satisfacer sus expectativas.

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

1. **Mejora la calidad del servicio:** Un tiempo adecuado permite una atención más detallada y personalizada, lo que aumenta la percepción de calidad del servicio.
2. **Fortalece la confianza:** La ciudadanía siente que sus preocupaciones son valoradas y atendidas, lo que fortalece la confianza en la entidad.
3. **Mejora los Procesos Administrativos:** Minimizar tiempos de espera y resolver inquietudes de manera efectiva reduce la frustración y mejora la satisfacción, al recibir respuestas oportunas y efectivas a sus solicitudes.
4. **Fomenta la transparencia:** Al dedicar el tiempo necesario para explicar procedimientos y resolver dudas, se promueve una mayor transparencia en las operaciones de la entidad.
5. **Incrementa la legitimidad:** Un servicio eficiente y atento refuerza la legitimidad del gobierno, demostrando su compromiso con la satisfacción y el bienestar de la ciudadanía.

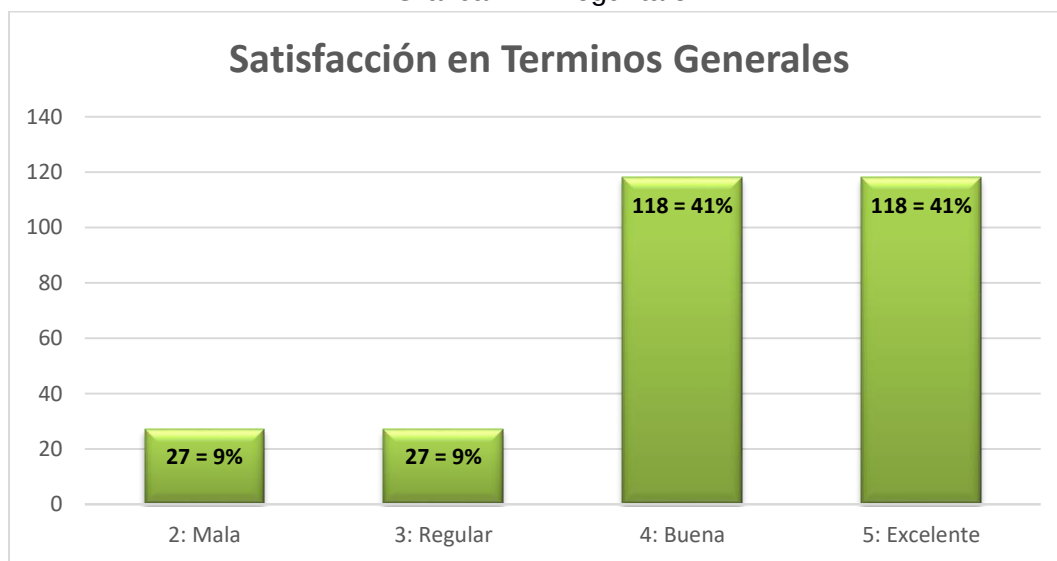
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

En última instancia, dar el tiempo apropiado para resolver las solicitudes no solo mejora la eficiencia operativa de la entidad, sino que también fortalece la relación entre el gobierno y la ciudadanía, promoviendo una interacción más armoniosa y colaborativa.

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

Gráfica 14. Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción II Trimestre 2024

Respecto a la atención brindada en el punto o canal de atención, el 41% de las personas encuestadas calificaron el servicio como "Bueno" y el 41% como "Excelente". Sin embargo, el 9% lo calificó como "Regular" y otro 9% como "Malo". Estos resultados indican un desempeño de satisfacción del **82%** en relación con la atención brindada por los colaboradores del componente de Servicio Ciudadanía.

Este nivel de satisfacción refleja la eficacia en la transmisión y provisión de la información solicitada por la ciudadanía a través de los diversos canales de atención disponibles. La capacidad del talento humano para acceder y proporcionar información veraz y precisa, acompañada de amabilidad, empatía, respeto y prontitud, es crucial para satisfacer las necesidades ciudadanas referentes a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

La importancia de esta evaluación radica en su papel como herramienta fundamental para medir de manera integral la calidad del ofrecido a la ciudadanía. Este enfoque permite obtener una visión real sobre la percepción ciudadana, enfocándose no solo en aspectos específicos, sino también en la experiencia general del usuario. La efectividad de esta evaluación se traduce en la posibilidad de mejorar la comunicación con la ciudadanía y fortalecer la institución, promoviendo la credibilidad y la satisfacción en el servicio prestado.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Donde podemos concluir que la atención de la calidad y la entrega en la información precisa y empática no solo cumplen con las expectativas de la ciudadanía, sino que también consolida la relación entre la entidad y la comunidad, fomentando una interacción más armoniosa y colaborativa.

7. CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que la aplicación de encuestas es una herramienta fundamental para medir y evaluar la satisfacción ciudadana con la atención proporcionada por la entidad a través de sus diversos canales de atención. La alta calificación en aspectos como la amabilidad y la eficiencia del servicio destaca la efectividad de los actuales procedimientos y la dedicación del talento humano. 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.
- ✓ La evaluación trimestral de la satisfacción ciudadana es una práctica clave para obtener información precisa y detallada sobre 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 la oportunidad de realizar ajustes y acciones correctivas de manera ágil, garantizando una respuesta efectiva a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía a su vez no ayuda a generar estrategias y propuestas que no solo apuntan a mantener los altos estándares actuales, sino también a elevar la satisfacción y la confianza de la ciudadanía en la entidad. Esto se traducirá en una relación más armoniosa y colaborativa, reforzando la legitimidad y credibilidad de la entidad en la prestación de servicios públicos.
- ✓ Los resultados de las encuestas indican claramente que los canales virtuales son los preferidos por la ciudadanía para realizar consultas e interponer solicitudes ante la Unidad de Mantenimiento Vial. Esta tendencia destaca la importancia de mantener y mejorar la eficiencia y accesibilidad de los canales virtuales. Al hacerlo, la entidad puede asegurar una comunicación efectiva y un servicio oportuno, alineado con las preferencias y necesidades de la ciudadanía. Sin embargo, existen áreas de mejora identificadas por un porcentaje menor de respuestas que califican el servicio como "Regular" o "Malo". Estas áreas deben ser abordadas mediante la implementación de programas de cualificación, mejoras en los procesos de comunicación y un enfoque continuo en la calidad del servicio.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda continuar con la estrategia de encuestas telefónicas para evaluar la satisfacción ciudadana. Es fundamental garantizar la accesibilidad y la facilidad de participación en estas encuestas, asegurándose de que sean breves, claras y fáciles de responder. Esto fomentará una

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

mayor participación ciudadana y proporcionará información valiosa para impulsar mejoras significativas en los servicios.

- ✓ Es crucial seguir cualificando a los colaboradores encargados de la atención y seguimiento de los canales de servicio a la ciudadanía. Mejorar e incrementar los indicadores de satisfacción requiere que el personal esté equipado con herramientas actualizadas y técnicas de comunicación efectivas para abordar las necesidades de la ciudadanía de manera adecuada y empática. Estas cualificaciones deben incluir sesiones prácticas de simulación de situaciones reales de servicio a la ciudadanía, así como actualizaciones periódicas sobre políticas y procedimientos internos relacionados con la atención a la ciudadanía.
- ✓ Mantener la periodicidad trimestral para la presentación de informes de resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana es esencial. Esta práctica garantiza transparencia continua en el proceso de evaluación y seguimiento, demostrando el compromiso de la entidad con la mejora continua. Además, se sugiere que estos informes sean accesibles y comprensibles para todas las dependencias de la entidad. Esto fomentará la participación activa de los colaboradores en la implementación de nuevas mejoras, asegurando que toda la organización esté alineada con los objetivos de mejora del servicio.
- ✓ La UMV no solo mejorará la calidad de la atención a la ciudadanía, sino que también fortalecerá su legitimidad y credibilidad, promoviendo una relación más armoniosa y colaborativa con la comunidad.

Elaborado por: Diana Marcela Vega Barrios – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.

Revisado por: Ángela Liliana Malagón – Profesional Especializado - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.