



INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD II TRIMESTRE 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Julio 2024

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II TRIMESTRE 2024.....	4
III.	PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD II 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 II Trimestre 2024.....	10
	Consolidado de Porcentaje de satisfacción seguimiento II Trimestre de 2024	10
IV.	CONCLUSIONES	11
V.	RECOMENDACIONES.....	12

I. INTRODUCCIÓN

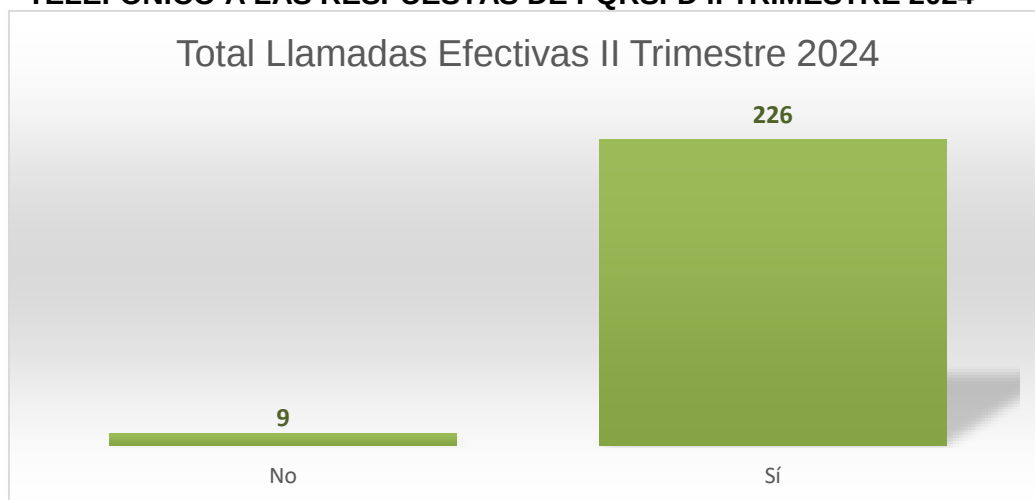
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía, presenta el Informe de Seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD comprendido entre el periodo del 1 de abril al 30 de junio 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 a la Ciudadanía 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 de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC.

Teniendo en cuenta que la comunicación es parte fundamental y transmitir un mensaje correcto a los ciudadanía es de vital importancia, este informe muestra la percepción ciudadana 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 II TRIMESTRE 2024



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2024

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), valoramos profundamente la opinión y retroalimentación de nuestra ciudadanía. Por ello, durante el segundo trimestre de 2024, realizamos un seguimiento exhaustivo de las respuestas recibidas a través de PQRSFD, llevando a cabo un total de 235 llamadas telefónicas realizadas a la ciudadanía.

Nos complace informar que, de estas llamadas, 226 fueron efectivas y solo 9 que no alcanzaron el resultado esperado. Es importante destacar que no recibimos comentarios negativos al identificarnos como representantes de la entidad, lo cual refleja una aceptación positiva por parte de la ciudadanía. Obtuvimos valiosas respuestas de la población encuestada, lo cual no solo cumple con los objetivos de seguimiento, sino que también enriquece nuestra comprensión de las necesidades y expectativas de la comunidad. Estas interacciones no solo fortalecen la relación con nuestra ciudadanía, sino que también proporcionan valiosa información para mejorar continuamente nuestros servicios en beneficio de la UAERMV y la comunidad en general.

Participar en estas encuestas permite a la comunidad expresar sus preocupaciones y opiniones, lo cual es esencial para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía. Las encuestas proporcionan a la UAERMV información crucial para identificar áreas de mejora, garantizar la transparencia en la gestión y promover una cultura de servicio orientada a la satisfacción ciudadana. Este intercambio de información y retroalimentación contribuye a la construcción de una administración más eficiente y receptiva a las necesidades de la comunidad, fomentando así una mayor confianza y colaboración entre la ciudadanía y la entidad.

Mejoramiento continuo: Las respuestas recibidas nos permiten identificar áreas de oportunidad para optimizar nuestros servicios y procesos, asegurando una atención más eficiente y satisfactoria para toda la ciudadanía.

Transparencia y rendición de cuentas: La participación de la ciudadanía en nuestras encuestas fortalece estos principios en nuestra gestión. Sus opiniones nos ayudan a mantenernos responsables y enfocados en el cumplimiento de nuestras metas y objetivos institucionales.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Impacto directo en la comunidad: Cada respuesta que recibimos tiene un efecto directo en la calidad de vida de nuestra ciudadanía. 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: En la UAERMV promovemos un canal de comunicación abierto y bidireccional con nuestra ciudadanía. Participar en nuestras encuestas es una oportunidad para fortalecer este diálogo, fomentando la colaboración y el entendimiento mutuo entre la entidad y la ciudadanía a la que servimos.

Reconocimiento y agradecimiento: Valoramos profundamente el tiempo y esfuerzo dedicados por nuestra ciudadanía al participar. Nos comprometemos a continuar trabajando para satisfacer sus necesidades y expectativas de la mejor manera posible.

A continuación, se presenta el desglose de la cantidad de llamadas realizadas por mes durante el II Trimestre de 2024:

- Abril: 88 llamadas.
- Mayo: 84 llamadas.
- Junio: 72 llamadas.

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

La encuesta aplicada se ha diseñado específicamente para evaluar aspectos fundamentales de cómo la entidad responde a las solicitudes de la ciudadanía.

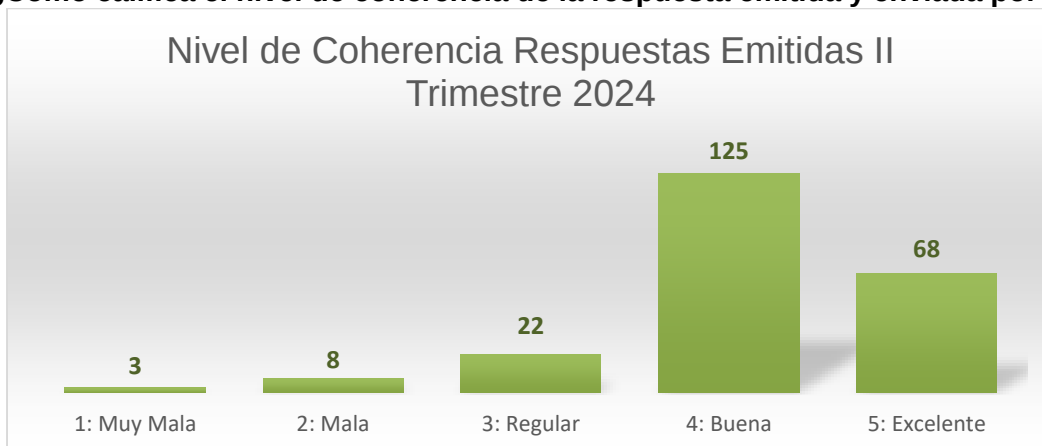
Las cuatro preguntas diseñadas abordan los criterios fundamentales de **coherencia**, **claridad**, **calidez** y **oportunidad**, elementos esenciales para asegurar una comunicación efectiva y satisfactoria. Al asignar valores en una escala del 1 al 5, desde "muy malo" hasta "excelente", facilitando una evaluación detallada y precisa que nos proporciona una visión profunda de cómo estamos cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestra 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.umv.gov.co

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2024

En primer lugar, la **Coherencia** es fundamental, ya que corresponde a uno de los criterios que representa la relación directa entre las respuestas emitidas por nuestra entidad y las solicitudes de la ciudadanía. Esta coherencia permite una interpretación clara y comprensible del sentido global de nuestras respuestas. Es crucial que cada persona reciba una respuesta puntual y concisa sobre el tema consultado.

Durante el segundo trimestre de 2024, hemos observado un desempeño notable por parte de las dependencias de la Unidad. Se han recibido un total de 125 calificaciones como "Buenas" y 68 como "Excelentes", superando significativamente las 33 evaluaciones catalogadas entre "Regular", "Mala" y "Muy Mala". Estos resultados demuestran un compromiso destacado en proporcionar respuestas coherentes y efectivas que aborden de manera adecuada las solicitudes ciudadanas y sus temas principales.

Estas validaciones directas refuerzan nuestro compromiso con la transparencia, la calidad del servicio y la atención a las necesidades de la comunidad. Los comentarios positivos recibidos sobre la relevancia y pertinencia de nuestras respuestas subrayan nuestro propósito continuo de mejorar y ofrecer soluciones efectivas que contribuyan al bienestar y la confianza ciudadana en nuestra gestión.

Basándonos en el análisis realizado y en los resultados obtenidos, presentamos algunas recomendaciones para seguir mejorando el desempeño y la comunicación de la UAERMV con la comunidad:

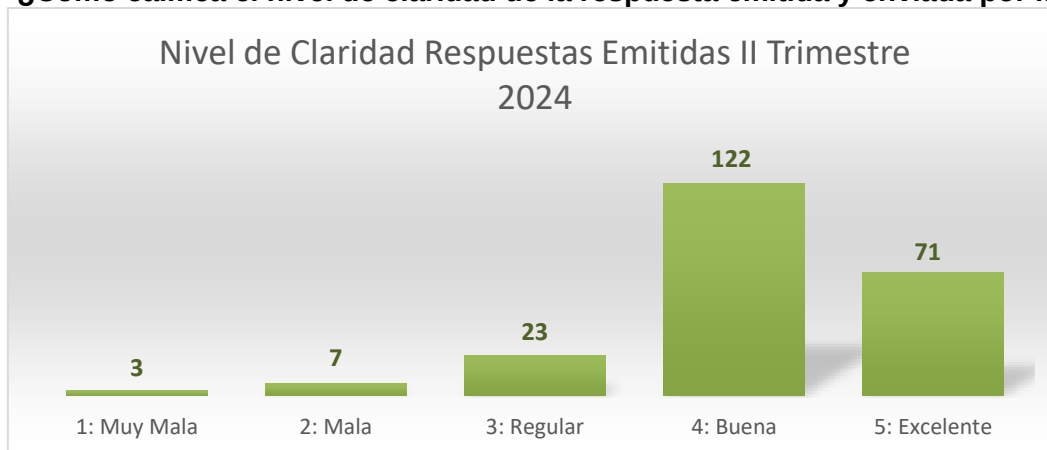
Seguir Monitoreando y Analizando Resultados: Es fundamental mantener un seguimiento y análisis periódico de los resultados de las encuestas. Esta práctica nos permite identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Al interpretar de manera continua los datos recogidos, podemos adaptar nuestras estrategias y acciones futuras de forma más precisa y efectiva. De esta manera, garantizamos una mejora constante en la calidad de nuestros servicios y una atención más efectiva a las necesidades de la comunidad.

Implementar Capacitaciones Específicas: Organizar capacitaciones y talleres especializados dirigidos al personal responsable de responder a las solicitudes ciudadanas. Estas sesiones deben enfocarse en mejorar la coherencia y efectividad de las respuestas, incluyendo técnicas

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

de redacción clara y concisa. Además, se deben enseñar métodos para el uso adecuado de ejemplos y explicaciones, asegurando así que las respuestas sean comprensibles y precisas. Esta iniciativa no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también fortalecerá la confianza y satisfacción de la ciudadanía con nuestra gestión.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2024

La **Claridad** es el segundo criterio que tenemos en cada respuesta proporcionada 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. La claridad no solo facilita la comprensión, sino que también fortalece la confianza y la transparencia entre la entidad y la ciudadanía.

Los resultados presentados en la gráfica reflejan la percepción de 122 calificaciones como "Buenas" y 71 como "Excelentes", que calificaron satisfactoriamente la claridad de nuestras respuestas, superando significativamente las 33 evaluaciones catalogadas entre "Regular", "Mala" y "Muy Mala".

Estos datos destacan varios puntos importantes:

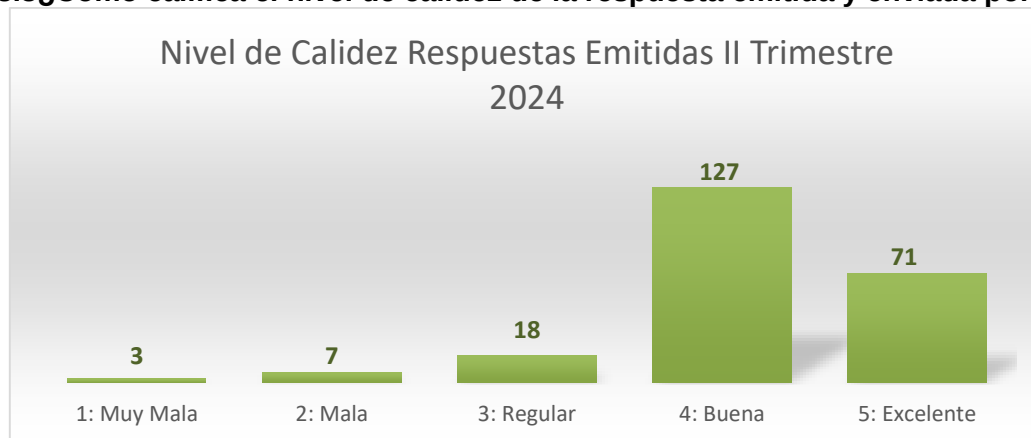
1. **Alto Valor de la Claridad:** La alta calificación por parte de la mayoría de la ciudadanía muestra que la claridad en la comunicación es altamente valorada y es un componente esencial para mantener una relación positiva con la ciudadanía.
2. **Necesidad de Mejora Continua:** Aunque la mayoría está satisfecha, la evaluación regular y negativa de algunas personas indica que aún hay áreas que requieren mejora en términos de claridad y comprensión.
3. **Importancia de la Formación:** Para abordar estas áreas de mejora, es crucial mantener y fortalecer los cursos, talleres y capacitaciones sobre lenguaje claro que ofrece la entidad. Estas actividades no solo mejoran la calidad de nuestra comunicación, sino que también aseguran que la información proporcionada sea plenamente comprendida por toda la ciudadanía.
4. **Beneficio a la Ciudadanía:** Al garantizar una comunicación clara, facilitamos que la ciudadanía entienda la información, lo que a su vez promueve una participación más activa y un acceso más eficiente a los servicios de la entidad.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

1. **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 toda la ciudadanía.
2. **Cualificación 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.
3. **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 los ajustes necesarios en el proceso de comunicación.
4. **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 URMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2024

La **calidez** es el tercer criterio que evaluamos 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 implica mostrar empatía y cordialidad en las respuestas proporcionadas, lo cual se traduce en una comunicación más efectiva y en una experiencia más satisfactoria para la ciudadanía.

Según los resultados presentados en la gráfica, se otorgaron un total de 127 calificaciones como "Buenas" y 71 como "Excelentes", que calificaron satisfactoriamente la claridad de nuestras respuestas, superando significativamente las 28 evaluaciones catalogadas entre "Regular", "Mala" y "Muy Mala".

Estos datos subrayan 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 ofreciendo un servicio de calidad.

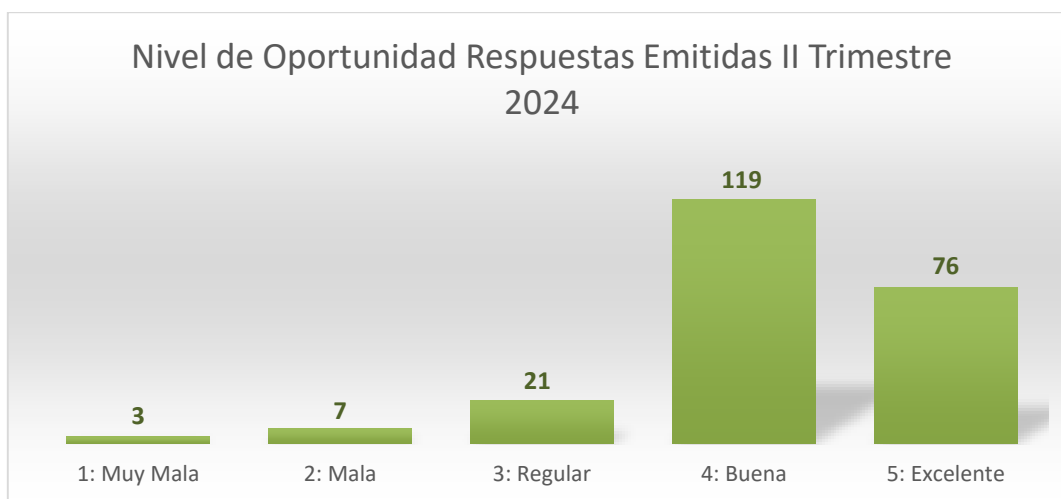
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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

1. **Cualificación en Servicio a la Ciudadanía:** Implementar entrenamientos regulares en técnicas de servicio a la ciudadanía, enfocados en desarrollar habilidades de empatía, escucha activa y comunicación asertiva para todo el personal involucrado en la atención de peticiones ciudadanas.
2. **Fomentar una Cultura Organizacional de Empatía:** Promover internamente una cultura 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.
3. **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.
4. **Reconocimiento de Buenas Prácticas:** Incentivar y reconocer públicamente las acciones y comportamientos que demuestren un trato cálido y respetuoso hacia la ciudadanía, creando un ambiente que motive y premie la excelencia en el servicio a la ciudadanía.

Estas acciones no solo fortalecerán la imagen de la UAERMV como una entidad comprometida con el servicio a la ciudadanía, sino que también contribuirán a consolidar relaciones positivas y duraderas con la comunidad que servimos.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2024

La eficiencia y el compromiso de la UAERMV en la atención a las peticiones ciudadanas se ven reflejados en su capacidad para responder con **Oportunidad**. Este criterio, que establece plazos máximos de respuesta según el tipo de solicitud, ha recibido evaluaciones positivas en 119 calificaciones como "Buenas" y 76 como "Excelentes", que calificaron satisfactoriamente la oportunidad de nuestras respuestas, superando significativamente las 31 evaluaciones catalogadas entre "Regular", "Mala" y "Muy Mala".

Estos resultados subrayan la habilidad de la entidad para comunicar las respuestas de manera rápida y efectiva, fortaleciendo así la confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios proporcionados. La UAERMV demuestra un claro compromiso con la gestión ágil y eficiente de las solicitudes ciudadanas al cumplir consistentemente con los plazos establecidos.

Para continuar manteniendo altos estándares de eficiencia y cumplimiento en la respuesta a las peticiones ciudadanas, se recomienda:

Optimizar Procesos Internos: Realizar revisiones continuas para mejorar los procesos internos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas. Esto incluye la simplificación de trámites, la automatización de tareas y una asignación eficiente de recursos para reducir tiempos de espera innecesarios.

Establecer Metas y Plazos Claros: Definir metas y plazos claros y realistas para la respuesta a diferentes tipos de peticiones ciudadanas. Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo para asegurar el cumplimiento consistente de estos plazos.

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

Estas medidas no solo fortalecerán la eficiencia operativa de la UAERMV, sino que también mejorarán la experiencia general de la ciudadanía al interactuar con la entidad, consolidando así una relación positiva y de confianza con la comunidad que servimos.

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

Consolidado de Porcentaje de satisfacción seguimiento II Trimestre de 2024

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	% SATISFACCION 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCION 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	68	125	22	8	3	85,4%	14,6%
CLARIDAD	71	122	23	7	3	85,4%	14,6%
CALIDEZ	71	127	18	7	3	87,6%	12,4%
OPORTUNIDAD	76	119	21	7	3	86,2%	13,7%
Totales	278	482	74	25	12	86,2%	13,8%
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/226 total de las llamadas efectivas							
*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/226 total de las llamadas efectivas							

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD II Trimestre 2024

Es fundamental destacar los resultados de la encuesta desempeñan un papel crucial al evaluar y medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a las respuestas proporcionadas a

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

las PQRSFD. Este instrumento no solo facilita un análisis exhaustivo, sino que también representa una valiosa fuente de retroalimentación directa por parte de los peticionarios. La evaluación de estos datos no solo permite determinar la efectividad de las respuestas, sino también identificar áreas específicas de mejora en los criterios utilizados. La retroalimentación obtenida se convierte así en una herramienta esencial para la actualización y optimización de los procesos, lo cual contribuye significativamente a mejorar la percepción pública y fortalecer la confianza con la ciudadanía.

En este sentido, el análisis detalla un nivel de satisfacción significativo del **86.2%** entre la ciudadanía, evaluando criterios esenciales como coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas proporcionadas por la entidad. Estos resultados no solo evidencian el compromiso continuo de la entidad con la calidad en la comunicación y la atención a las necesidades de la comunidad, sino que también identifican áreas específicas para el crecimiento y la mejora continua. Este análisis subraya la importancia de mantener un enfoque proactivo en la optimización de los servicios ofrecidos, asegurando así que la entidad esté bien posicionada para fortalecer aún más su relación con la ciudadanía y superar sus expectativas en el futuro.

IV. CONCLUSIONES

- El manejo de las llamadas o seguimientos a la ciudadanía subraya la necesidad de considerar el contexto para proporcionar respuestas efectivas. La falta de recepción del mantenimiento o rehabilitación solicitada por la mayoría de los peticionarios compromete la imparcialidad de las respuestas obtenidas. Es significativo destacar que la mayoría de los seguimientos se llevaron a cabo con precisión, priorizando la claridad en la elaboración de respuestas sobre la simple confirmación de la viabilidad de las solicitudes de arreglo vial. Este enfoque está diseñado para mantener una comunicación abierta y constructiva con la ciudadanía, lo cual es crucial para mejorar la satisfacción y la percepción de transparencia en la gestión pública.
- Los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las PQRSFD son pilares fundamentales para asegurar una comunicación efectiva y satisfactoria con la ciudadanía. La coherencia garantiza que las respuestas sean lógicas y consistentes, lo cual es crucial para transmitir confianza y credibilidad. La claridad facilita una comprensión completa de la información proporcionada, evitando malentendidos y asegurando que las personas obtengan respuestas precisas y útiles. La calidez, por su parte, transmite empatía y cortesía hacia la ciudadanía, fortaleciendo la relación de la entidad con la comunidad y generando un ambiente de confianza y respeto mutuo. Finalmente, la oportunidad en las respuestas garantiza que estas sean rápidas y eficientes, cumpliendo con las expectativas de la ciudadanía respecto a tiempos de respuesta adecuados.
- Al aplicar estos criterios de manera adecuada, se promueve una experiencia positiva para la ciudadanía, no solo satisfaciendo sus necesidades inmediatas, sino también construyendo una base sólida para relaciones a largo plazo. Esto no solo fortalece la confianza en la entidad responsable, sino que también contribuye activamente a la mejora continua de los servicios ofrecidos. En última instancia, la implementación coherente y efectiva de estos criterios no solo mejora la gestión de las PQRSFD, sino que también refleja el compromiso de la entidad con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

- El análisis del grado de satisfacción de los criterios refleja una evaluación positiva en general. El criterio de Calidez lidera con un destacado 87,6%, seguido estrechamente por el criterio de Oportunidad con un 86,3%. El criterio de Coherencia se posiciona en tercer lugar con un sólido 85,4% y a su vez tenemos el criterio de Claridad que cierra la lista con un 85,4%. Todas estas puntuaciones superan el umbral del 86%, indicativo de una respuesta adecuada y consistente ante las solicitudes recibidas. Este análisis subraya la eficacia de la organización en la atención a los criterios evaluados, lo cual indica una respuesta apropiada y coherente frente a las solicitudes recibidas.

V. RECOMENDACIONES

- Considerando el porcentaje más bajo obtenido en las evaluaciones, se recomienda que las dependencias de la UAERMV concentren sus esfuerzos en mejorar la claridad de las respuestas a las PQRSFD. Es fundamental adaptar los textos y respuestas para utilizar un lenguaje claro y comprensible para toda la ciudadanía, sin importar su nivel educativo o experiencia técnica. La retroalimentación recabada de la ciudadanía indica claramente que la dificultad para entender las respuestas afecta negativamente su percepción de claridad y satisfacción. Por la cual es crucial garantizar una comunicación accesible y efectiva, lo que no solo mejorará la satisfacción ciudadana, sino que también fortalecerá los vínculos con la entidad. En última instancia, al enfocarse en mejorar la claridad de las respuestas, se fomenta una mayor eficacia en la gestión de las PQRSFD, contribuyendo así a una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por la UAERMV y a una mayor transparencia en la administración pública.
- Se recomienda a las dependencias de la UAERMV que participen activamente inscribiéndose y asistiendo a los talleres o sesiones de cualificación sobre el uso del lenguaje claro y la redacción efectiva de textos. Estas sesiones proporcionarán a los colaboradores y funcionarios las habilidades y herramientas necesarias para mejorar la claridad en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Al participar en estas actividades formativas, los funcionarios y colaboradores podrán adquirir técnicas prácticas para comunicarse de manera clara y comprensible, lo que facilitará una mejor comprensión por parte de la ciudadanía a las respuestas proporcionadas, donde 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 que escucha y responde eficazmente a las necesidades de la comunidad.
- Con el objetivo de mejorar la transparencia y la comprensión, se recomienda que las dependencias de la entidad proporcionen claridad a la ciudadanía sobre las competencias específicas de cada entidad del sector movilidad involucrado. Este enfoque facilitará que la ciudadanía comprenda mejor los roles y responsabilidades de cada entidad, evitando confusiones y expectativas equivocadas. Al ofrecer una visión clara de las competencias, se fomentará una mejor comprensión del funcionamiento de cada entidad y se mitigará la percepción de falta de responsabilidad en el proceso de gestión de peticiones ciudadanas por parte de la UAERMV.

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.

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