



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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Octubre 2024

TABLA DE CONTENIDO

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.	13
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	19

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 tercer trimestre de 2024, bajo una muestra de doscientos setenta (270) 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 Relacionamento 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 tercer 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 setenta 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 Entidad.

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.

Para garantizar una interacción eficiente y efectiva entre la Entidad y la ciudadanía, es fundamental abordar las diversas necesidades de la población. Lograr este objetivo requiere una segmentación y caracterización detallada de los usuarios de los servicios ofrecidos.

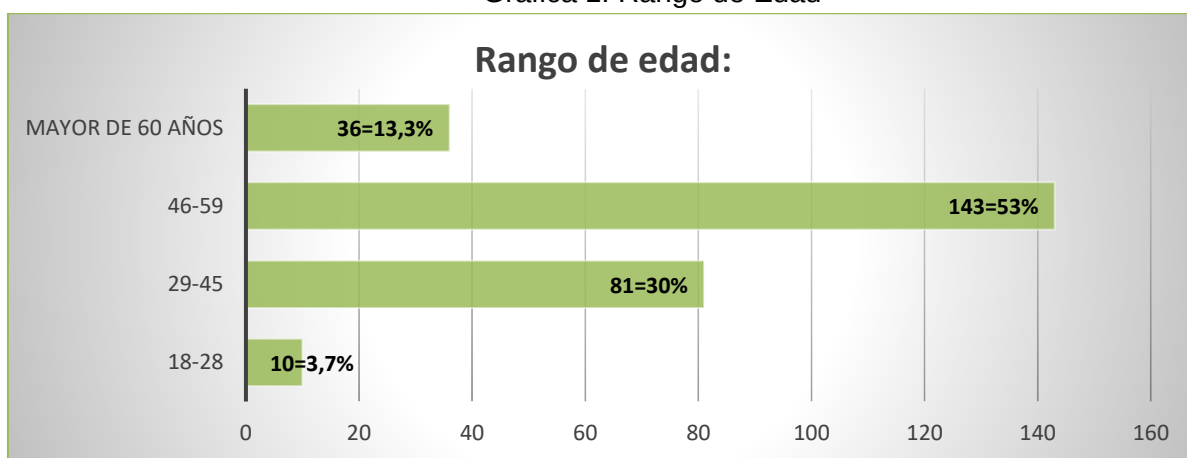
Este análisis es esencial para cualquier entidad pública que busque fortalecer su relación con la ciudadanía y optimizar la calidad de sus servicios. En el caso de la UMV, este enfoque no solo mejora la infraestructura vial y los servicios asociados, sino que también refuerza la legitimidad de la entidad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

Al comprender mejor quiénes son los ciudadanos que utilizan sus servicios y cuáles son sus expectativas, la Entidad puede diseñar e implementar políticas y programas que respondan efectivamente a las realidades y desafíos de los distintos grupos de la población. Este enfoque centrado en la ciudadanía es clave para construir una ciudad más inclusiva, equitativa y sostenible.

En las secciones siguientes, se presentarán 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 en la Entidad.

RANGO DE EDAD

Gráfica 1. Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

Para analizar los datos de las personas encuestadas según los cuatro rangos de edad proporcionados, es útil representar los resultados de manera gráfica, lo que facilita una mejor comprensión visual. A continuación, se presenta la distribución porcentual de los encuestados:

Gráfica de Distribución por Rango de Edad:

- **18-28 años:** 3.7%
- **29-45 años:** 30%

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

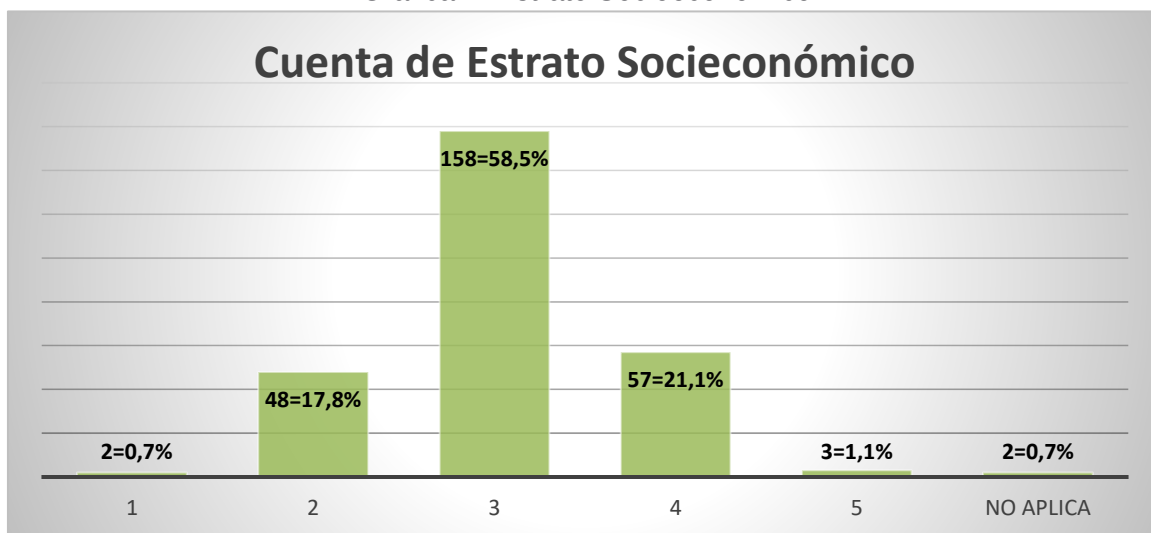
- **46-59 años:** 53%
- **Mayores de 60 años:** 13.3%

La gráfica revela que el grupo de edad más numeroso es el de 46-59 años, seguido del grupo de 29-45 años. A diferencia de los encuestados más jóvenes, de 18 a 28 años, representan la menor proporción de participación ciudadana.

Este análisis proporciona una visión clara de la distribución demográfica de los encuestados según el rango de edad, lo que permite identificar áreas clave para mejorar la estrategia de atención a la ciudadanía. Al comprender mejor las características y expectativas de cada grupo generacional, podemos adaptar los servicios de manera más efectiva para satisfacer sus necesidades y fomentar una mayor participación.

ESTRATO SOCIECONÓMICO

Gráfica 2. Estrato Socioeconómico



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

Al examinar el estrato socioeconómico de la ciudadanía que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) a través de sus diversos canales de atención, se obtienen los siguientes datos:

- Estrato 3: Con un 58,5% de las interacciones, este estrato es el más significativo, indicando que la mayoría de los usuarios de los servicios de la UMV provienen de aquí.
- Estrato 4: Con un 21,1% de las interacciones, este grupo también representa una parte importante de los usuarios de la UMV.
- Estrato 2: Constituye el 17,8% de las interacciones, lo que muestra que también utiliza considerablemente los servicios de la UMV.
- Otros Estratos: Los estratos 1, 5 y "No Aplica" tienen una representación menor en la interacción con la UMV, como se observa en la gráfica de distribución.

Estos datos son fundamentales para la Entidad, ya que permiten identificar los grupos socioeconómicos que más utilizan sus servicios. Esta información es crucial para adaptar las **Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial**

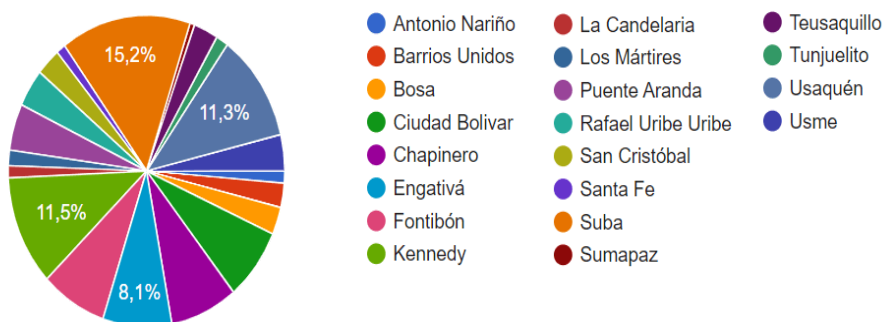
estrategias de atención y comunicación a las necesidades específicas de cada grupo. Además, comprender esta distribución socioeconómica ayudará a la entidad a enfocar sus esfuerzos en mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios, especialmente para los estratos que más los requieren.

LOCALIDAD

Gráfica 3. Localidad

Localidad:

270 Respuestas



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III 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 los siguientes resultados significativos:

- Suba se destaca como la localidad más representativa, con un 15,2% de las respuestas. Esto sugiere que una proporción considerable de los usuarios de los servicios de la UMV proviene de esta zona.
- Kennedy y Usaquén siguen en relevancia, aportando el 11,5% y 11,3% de las respuestas, respectivamente. Estas localidades representan una parte importante de los usuarios que tramitan solicitudes en la UMV.
- Engativá también se destaca, con un 8,1% de las respuestas, mientras que otras localidades muestran un menor porcentaje de solicitudes, aunque igualmente expresan inquietudes sobre el servicio y la rehabilitación de la malla vial de la ciudad.

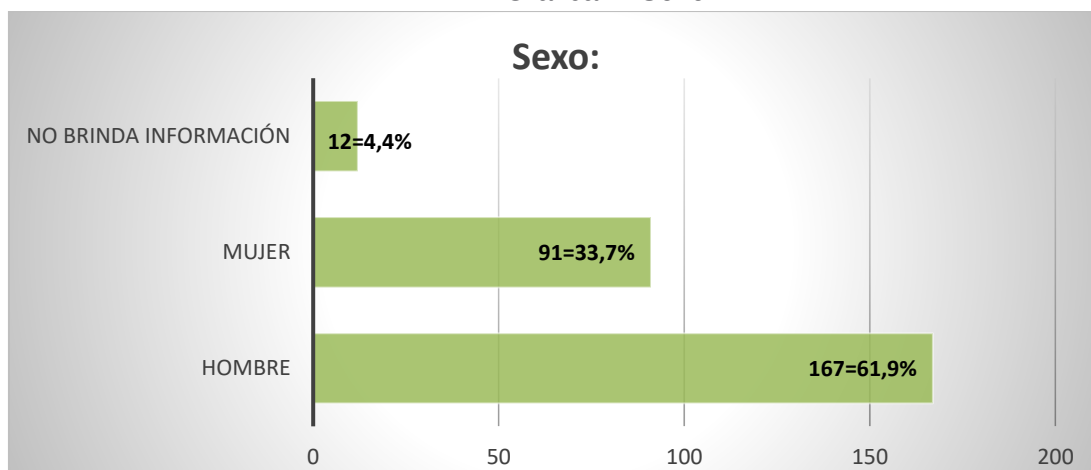
Estos datos son esenciales para la Entidad, ya que permiten identificar las áreas geográficas que más utilizan sus servicios. Al adaptar sus estrategias de atención y comunicación a las necesidades específicas de cada localidad, la Entidad puede mejorar la eficiencia y calidad de sus servicios. Esto asegura que se atiendan adecuadamente las solicitudes de la ciudadanía en diferentes partes de la ciudad, contribuyendo a la mejora de la infraestructura y la calidad de vida de los residentes.

Además, se observa un crecimiento en ciertas localidades que buscan mejorar su infraestructura vial, lo que indica la necesidad de un enfoque continuo en el mejoramiento de la malla vial.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

SEXO

Gráfica 4. Sexo



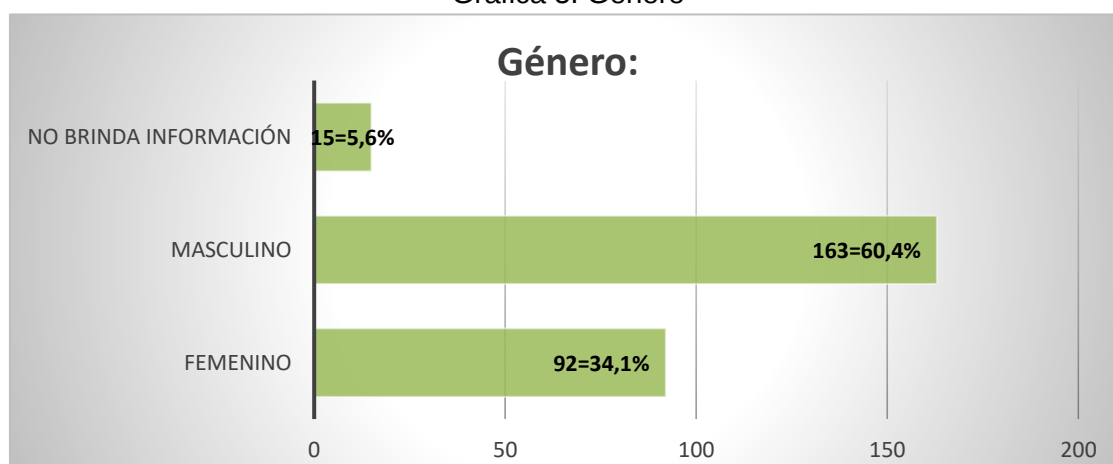
Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

La caracterización por sexo en la interacción de la ciudadanía con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) proporciona información valiosa sobre la participación de hombres y mujeres en el acceso a sus servicios. Los datos muestran que el 61,9% son hombres, el 33,7% son mujeres y un 4,4% de los encuestados no brindó información.

Este análisis destaca la necesidad de implementar estrategias que promuevan una atención más equitativa y efectiva, especialmente hacia las mujeres. Mejorar la satisfacción de todos los usuarios no solo es fundamental para fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía, sino que también es esencial para garantizar un servicio que responda a las necesidades específicas de cada grupo. Al centrarse en estas necesidades, la Entidad podrá ofrecer un servicio más accesible y justo, lo que fomentará una mayor confianza y una mejor percepción de la institución entre la comunidad.

GÉNERO

Gráfica 5. Género



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III 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.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umd.gov.co

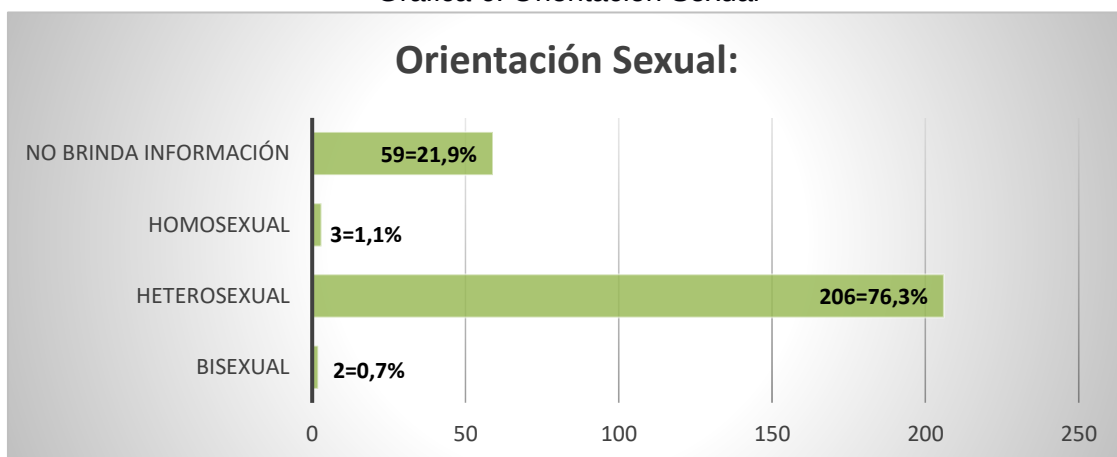
En cuanto a la distribución por género de la ciudadanía que interactúa con la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV), los datos indican que el 60,4% se identifican con el género masculino u el 34,1% se identifican con el género femenino y un 5,6% no brinda información.

Este análisis pone de relieve la necesidad urgente de adaptar los servicios de atención al público para abordar las diversas necesidades de los diferentes grupos de género. La implementación de estrategias específicas dirigidas a cada género no solo puede mejorar la calidad del servicio, sino que también aumentará la satisfacción de la ciudadanía.

Garantizar una atención inclusiva y efectiva es fundamental para fortalecer la confianza de la comunidad en la Entidad y asegurar que toda la población usuaria se sienta valorada y atendida.

ORIENTACIÓN SEXUAL

Gráfica 6. Orientación Sexual



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

En el análisis de la orientación sexual en la atención a la ciudadanía, se evidencia que el 76,3% de las personas se identifican como heterosexuales, mientras que un 21,9% no brinda información específica sobre su orientación sexual. Durante este trimestre, se registraron 3 casos de personas con orientación homosexual (1,1%) y 2 casos de personas bisexuales (0,7%).

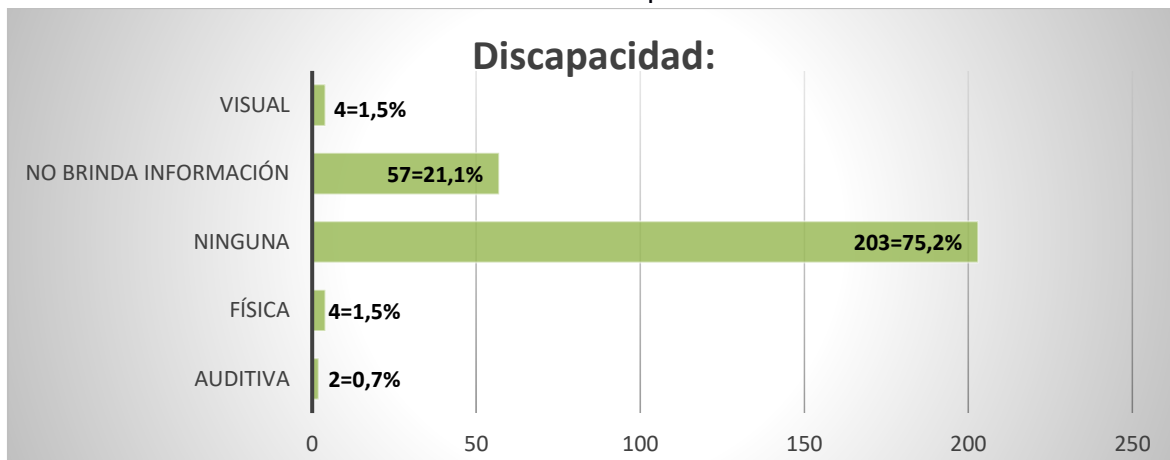
Estos datos resaltan la importancia de considerar la orientación de género como un factor esencial en la interacción de la ciudadanía con los servicios ofrecidos por la entidad. La Entidad tiene la oportunidad de adaptar sus servicios mediante la implementación de políticas y prácticas inclusivas que reconozcan y respeten la diversidad de identidades de género. Al adoptar medidas específicas, como la capacitación del personal en sensibilización y el diseño de servicios accesibles, la Entidad no solo puede mejorar la experiencia de atención, sino que también fomentar un clima de confianza y respeto.

Este enfoque inclusivo contribuirá a fortalecer el compromiso de la Entidad con la equidad y la diversidad. Al atender las necesidades de todas las personas usuarias, independientemente de su orientación sexual, se logrará una mayor satisfacción general y se enriquecerá la experiencia de atención.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

DISCAPACIDAD

Gráfica 7. Discapacidad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

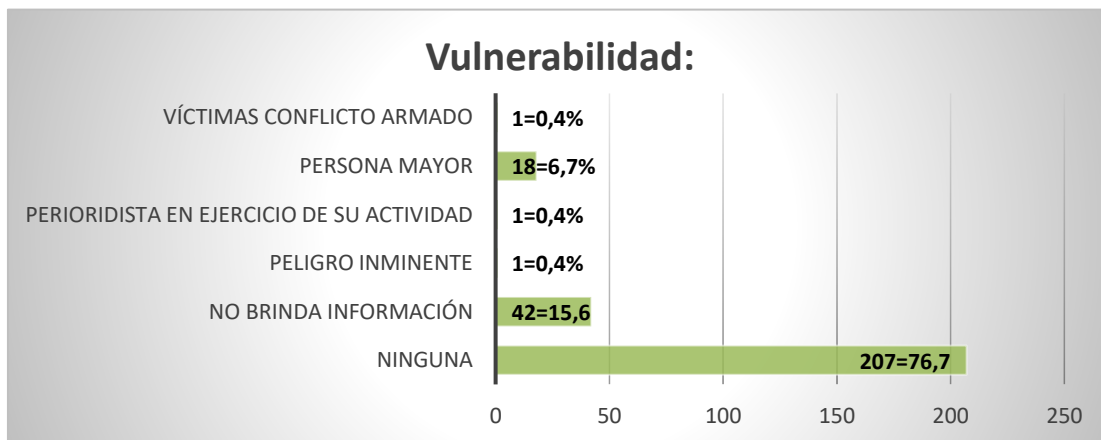
En relación con la discapacidad, los datos presentan que el 75,2% de los casos no especifican ninguna discapacidad, el 21,1% no brinda información, el 1,5 % presenta discapacidad visual y física y el 0,7% presenta discapacidad auditiva.

Este análisis busca no solo identificar las necesidades específicas de las personas con discapacidad, sino también proponer acciones concretas que mejoren su experiencia de atención. La implementación de medidas que aumenten la accesibilidad es fundamental para garantizar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios de manera equitativa.

Al priorizar la accesibilidad y atender las necesidades particulares de este grupo, la Entidad no solo cumplirá con su responsabilidad social, sino que también promoverá un entorno más inclusivo. Esto no solo beneficiará a las personas con discapacidad, sino que también enriquecerá la calidad del servicio ofrecido, al asegurar que todos los ciudadanos se sientan valorados y atendidos.

VULNERABILIDAD

Gráfica 8. Vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

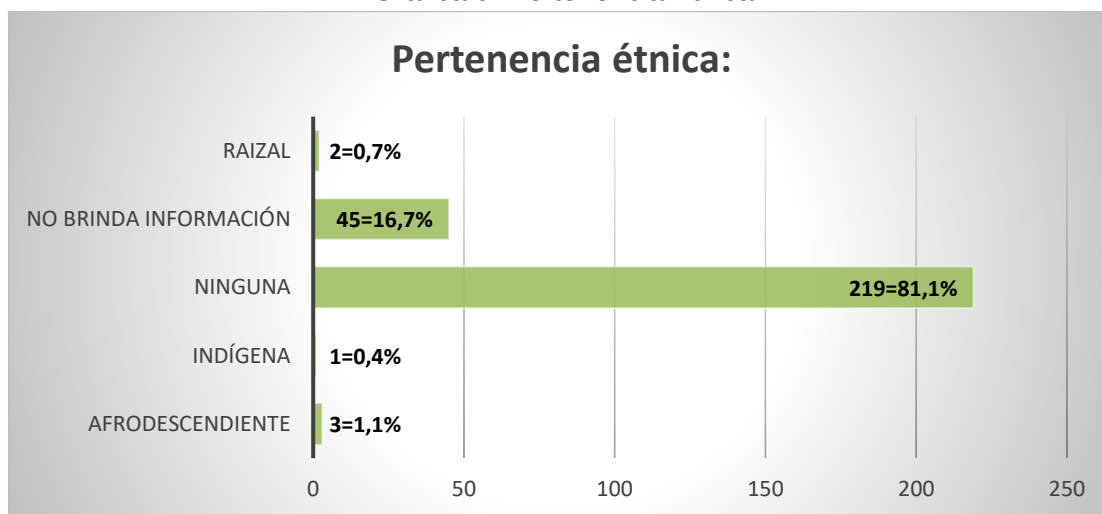
Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
 Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umv.gov.co

En relación con la vulnerabilidad en la atención ciudadanía, los datos indican que el 76,7% de los de los encuestados no presentan esta condición, mientras que el 15,6% opta por no dar brindar información, el 6,7% se identifica como persona mayor, y solo el 0,4% se identifica como víctima del conflicto armado, periodista en ejercicio de su profesión y peligro inminente. Esta falta de información representa un desafío significativo para la Entidad, ya que la vulnerabilidad abarca diversas situaciones que pueden dificultar el acceso a la caracterización del ciudadano y, por ende, a los servicios ofrecidos por las entidades distritales, incluidos aquellos relacionados con la infraestructura vial.

Este análisis se enfoca en identificar y comprender las necesidades de los grupos vulnerables durante su interacción con la Entidad. Reconocer estas necesidades es esencial para diseñar estrategias que mejoren la atención y aseguren que todos los ciudadanos, sin importar su situación, puedan acceder a los servicios de manera equitativa. Abordar esta brecha informativa permitirá a la UMV adaptar sus políticas y programas, garantizando así una atención más inclusiva y efectiva.

PERTENENCIA ÉTNICA

Gráfica 9. Pertenencia Étnica



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

La pertenencia étnica juega un papel crucial en las interacciones de la ciudadanía con los servicios públicos, especialmente en aquellos relacionados con la infraestructura vial. Este análisis se enfoca en cómo la Entidad puede adaptar sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de diversos grupos étnicos, promoviendo una atención inclusiva y culturalmente competente.

Un examen detallado de la composición étnica en la atención ciudadana revela que el 81,1% de los encuestados no pertenece a una etnia, el 16,7% opta por no brindar información, mientras que un 1,1% pertenece a la etnia afrodescendiente, el 0,7% a la etnia raizal y el 0,4% a la etnia indígena.

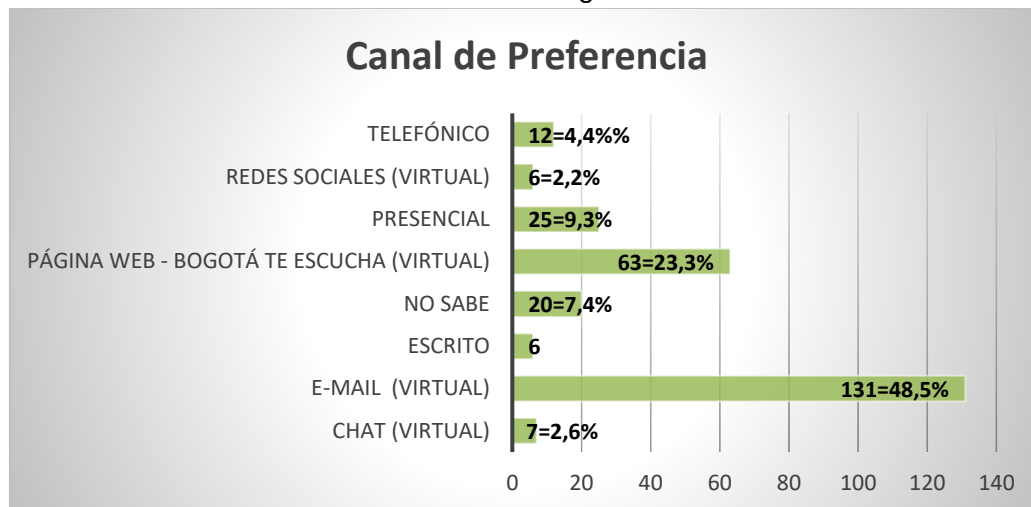
Esta situación resalta la necesidad de que la Entidad desarrolle estrategias que consideren las particularidades culturales y las expectativas de estos grupos, garantizando que sus servicios no solo sean accesibles, sino también relevantes y sensibles a las realidades de la población.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Al implementar un enfoque que reconozca y respete la diversidad étnica, la Entidad podrá fortalecer la confianza y la colaboración con la comunidad, lo que a su vez mejorará la calidad de la atención y el impacto de sus programas. De esta manera, se promoverá un servicio público más inclusivo y adaptado a las necesidades de todos los ciudadanos.

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

Gráfica 10. Pregunta 1



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

Para identificar el canal de atención y servicio más utilizado por la ciudadanía que interactúa con la entidad, se llevó a cabo un análisis de 270 encuestas. Los resultados muestran que el canal preferido es el correo electrónico (E-mail), con 131 registros. En segundo lugar, se encuentra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", que recibió 63 registros. El canal presencial ocupa el tercer lugar con 25 registros. Además, 20 encuestados indicaron no saber por qué medio realizaron su solicitud. También se observó que 7 personas utilizaron el canal de chat virtual para recibir orientación, información y/o interponer sus peticiones, mientras que el canal escrito y las redes sociales presentaron 6 registros cada uno.

Estos resultados ofrecen una visión clara de las preferencias de la ciudadanía respecto a los canales de comunicación utilizados para interactuar con la entidad. Con base en estos hallazgos, se sugieren algunas recomendaciones para mejorar la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía en sus interacciones con la entidad:

1. Optimizar el Canal de Correo Electrónico: Aumentar la capacidad de respuesta y reducir los tiempos de espera en el manejo de consultas y solicitudes a través de este canal, dado que es el más utilizado.
2. Fortalecer el Sistema "Bogotá Te Escucha": Mejorar la accesibilidad y la usabilidad de esta plataforma, incluyendo tutoriales o guías que faciliten su uso, para fomentar una mayor participación.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

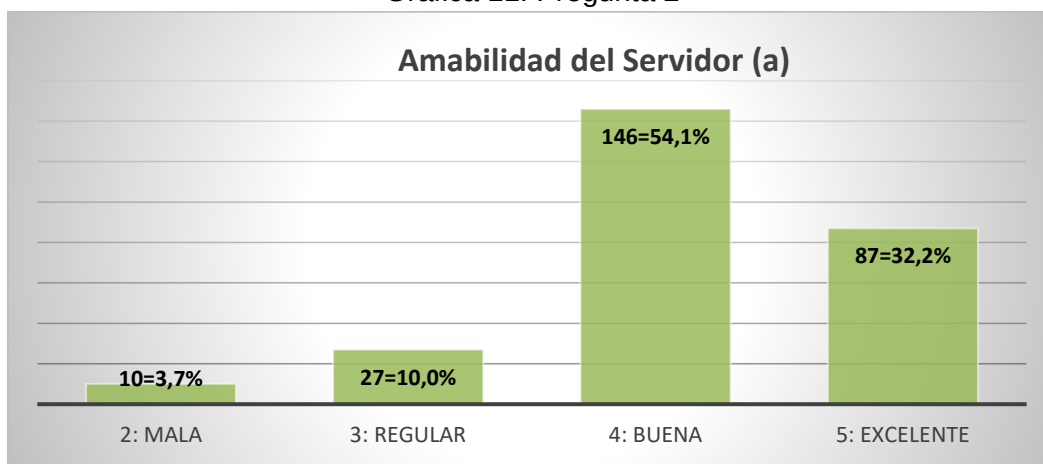
Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. Colombia
Colombia.PBX (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
www.umd.gov.co

3. Mejorar la Atención Presencial: Capacitar al personal que atiende en los puntos presenciales para ofrecer un servicio más eficiente y personalizado, además de ampliar los horarios de atención si es posible.
4. Promover el Uso de Canales Digitales: Implementar campañas informativas que fomenten el uso de canales digitales, como el chat virtual y las redes sociales, destacando su rapidez y conveniencia.
5. Recopilar y Analizar Datos: Establecer un sistema para recopilar información sobre la experiencia del usuario en cada canal, para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de atención.
6. Incluir Opciones de Retroalimentación: Implementar mecanismos para que la ciudadanía pueda expresar su satisfacción o sugerencias sobre los canales utilizados, lo que permitirá realizar ajustes continuos.
7. 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.
8. Aumentar la Transparencia: Proporcionar información clara sobre los procesos y tiempos de respuesta en cada canal, para que los ciudadanos tengan expectativas realistas al interactuar con la entidad.

Implementar estas recomendaciones puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia de la ciudadanía y a fomentar una relación más cercana y efectiva 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 III Trimestre 2024

El análisis de los datos muestra que un 54,1% de las personas encuestadas califican la amabilidad del servidor(a) que les atendió a través de los canales de atención como "Buena", mientras que un 32,2% la consideran "Excelente". Esto significa que un notable 86,3% de los encuestados perciben un trato cordial y respetuoso por parte de los servidores, lo cual es un indicador positivo de la calidad del servicio. Sin embargo, un 13,7% de los encuestados evalúa la amabilidad como "Regular" o "Mala", lo que sugiere áreas de mejora.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

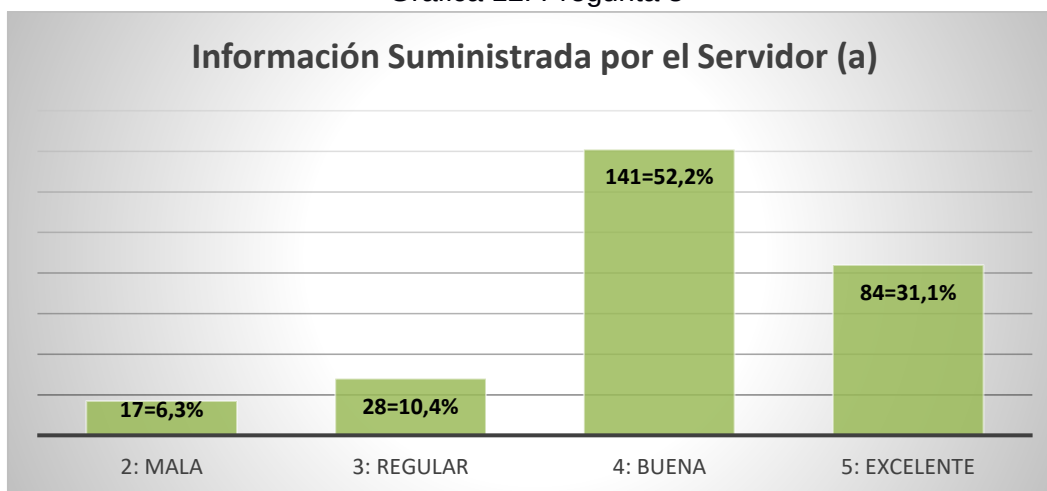
Con base en estos resultados, se proponen las siguientes acciones:

1. **Capacitación continua:** Fortalecer los espacios de formación en habilidades interpersonales y atención a la ciudadanía para los servidores, con el fin de elevar el nivel de amabilidad y cordialidad en el servicio.
2. **Programas de Cualificación en Servicio a la Ciudadanía:** Dar continuidad a las jornadas de cualificación 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.
3. **Estándares de Servicio y Control:** Para asegurar la efectividad de los estándares de calidad, es necesario continuar con el 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.
4. **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.
5. **Análisis de casos negativos:** Investigar las situaciones en las que la amabilidad fue calificada como "Regular" o "Mala" para entender las causas subyacentes y abordar problemas específicos.

Estas acciones no solo mejorarán la experiencia del ciudadano, sino que también fortalecerán de manera positiva la imagen y percepción de la entidad. Al fomentar un ambiente de amabilidad y calidad en el servicio, se asegurará una interacción satisfactoria y profesional con la ciudadanía en el punto de atención de servicio a la ciudadanía de la Entidad.

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 III Trimestre 2024

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

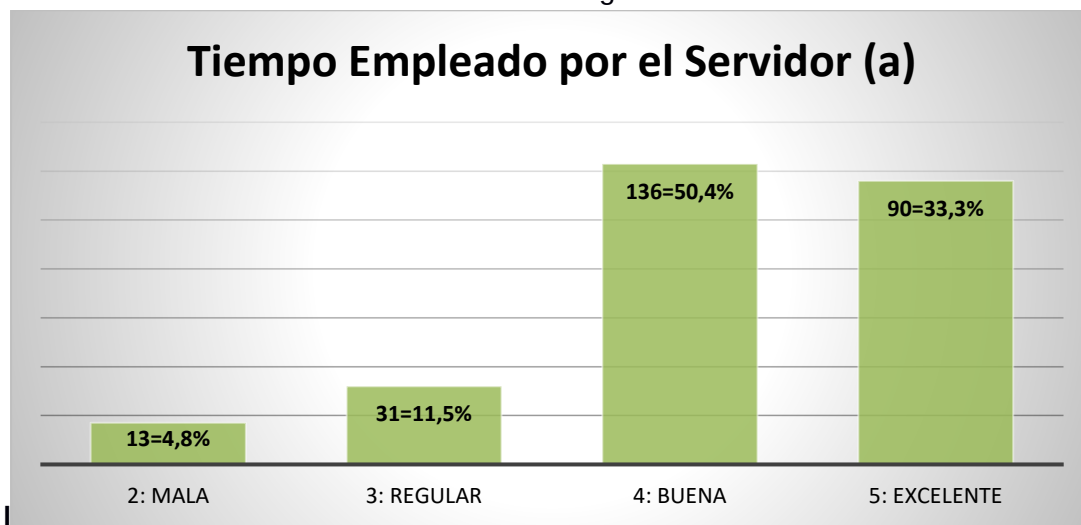
Observando la gráfica, se evidencia que el 52,2% de los encuestados califican la información proporcionada por el servidor(a) como "Buena", mientras que un 31,1% la consideran "Excelente". Estos resultados son un reflejo positivo en cuanto a la atención y servicio al ciudadano. Sin embargo, es relevante señalar que un 10,4% la clasifica como "Regular" y un 6,3% como "Mala". En conjunto, esto sugiere que un 83,3% de los encuestados perciben la información como clara, precisa y completa, mientras que el 16% expresa algún grado de insatisfacción.

Ante estos resultados, es crucial continuar con el fortalecimiento de programas de capacitación para el equipo de servicio a la ciudadanía, con el objetivo de mejorar la calidad de la información entregada. Esta práctica no solo empodera a los ciudadanos al facilitar una mejor comprensión de sus derechos y responsabilidades, sino que también optimiza su acceso a los servicios públicos, ofreciendo orientaciones claras sobre procedimientos y requisitos.

Al minimizar errores y malentendidos, se pueden reducir significativamente los obstáculos en la interacción entre los ciudadanos y la entidad, promoviendo así una relación más fluida y colaborativa. Esta mejora no solo incrementa la eficiencia operativa de la entidad, sino que también fortalece la legitimidad del gobierno, demostrando su compromiso con la transparencia y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Todo esto es fundamental para construir una sociedad más cohesionada y confiable.

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

Gráfica 13. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia Encuestas Satisfacción III Trimestre 2024

Según la gráfica, el 50,4% de los encuestados califican el tiempo que el servidor(a) dedicó a resolver sus inquietudes como "Bueno", mientras que un 33,3% lo consideran "Excelente". Por otro lado, un 11,5% lo calificó como "Regular" y un 4,8% como "Malo". Esto se traduce en un notable 83,7% de respuestas satisfactorias frente a un 16,4% de insatisfacción. Estos resultados subrayan que el tiempo invertido en escuchar activamente las solicitudes de la ciudadanía es crucial para satisfacer sus expectativas.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Dedicar el tiempo adecuado a las solicitudes ciudadanas ofrece una serie de beneficios significativos:

Mejora de la calidad del servicio: Un tiempo apropiado permite una atención más detallada y personalizada, lo que eleva la percepción de calidad del servicio.

Fortalecimiento de la confianza: La ciudadanía siente que sus preocupaciones son valoradas y atendidas, lo que refuerza la confianza en la entidad.

Optimización de los procesos administrativos: Reducir los tiempos de espera y abordar inquietudes de manera efectiva disminuye la frustración, mejorando la satisfacción al recibir respuestas oportunas.

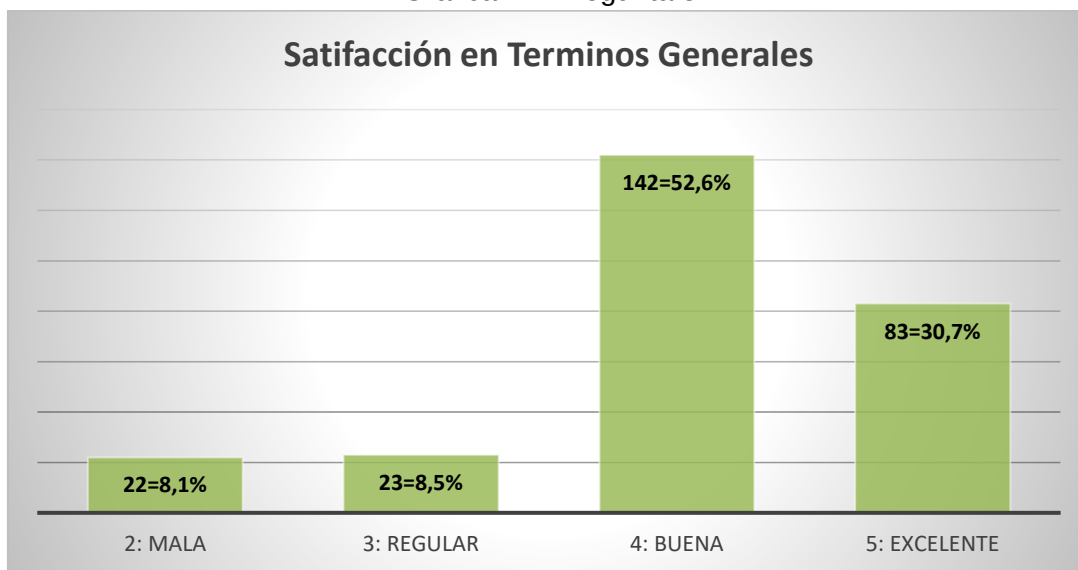
Fomento de la transparencia: Al tomarse el tiempo necesario para explicar procedimientos y resolver dudas, se promueve una mayor claridad en las operaciones de la entidad.

Incremento de la legitimidad: Un servicio eficiente y atento refuerza la legitimidad del servicio, evidenciando su compromiso con el bienestar de la ciudadanía.

En última instancia, dedicar el tiempo apropiado a resolver las solicitudes no solo mejora la eficiencia operativa de la entidad, sino que también fortalece la relación entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo interacciones más armoniosas y colaborativas.

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 III Trimestre 2024

En cuanto a la atención brindada en los distintos puntos o canales de servicio, el 52,6% de los encuestados calificaron el servicio como "Bueno", mientras que un 30,7% lo consideraron "Excelente". No obstante, un 8,5% lo evaluó como "Regular" y un 8,1% como "Malo". Estos resultados reflejan un notable nivel de satisfacción del **83,3%** en relación con la atención proporcionada por los colaboradores del componente de Servicio a la Ciudadanía.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Este alto nivel de satisfacción evidencia la efectividad en la transmisión y provisión de información solicitada por la ciudadanía a través de los diversos canales disponibles. La capacidad del personal para acceder y ofrecer información precisa y veraz, acompañada de amabilidad, empatía y respeto, es fundamental para abordar las necesidades ciudadanas relacionadas con solicitudes, quejas y reclamos.

La relevancia de esta evaluación radica en su papel como herramienta clave para medir de manera integral la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. Este enfoque no solo proporciona una visión precisa sobre la percepción de los ciudadanos, sino que también abarca la experiencia global del usuario. La efectividad de esta evaluación permite mejorar la comunicación con la ciudadanía y fortalecer la institución, promoviendo tanto la credibilidad como la satisfacción en el servicio prestado.

Así mismo podemos determinar que una atención de calidad y la entrega de información precisa y empática no solo cumplen con las expectativas de la ciudadanía, sino que también consolidan la relación entre la entidad y la comunidad, fomentando interacciones más armoniosas y colaborativas.

7. CONCLUSIONES

El generar un enfoque proactivo y centrado en la retroalimentación con la ciudadanía no solo mejorará la atención y la satisfacción, sino que también fortalecerá la relación entre la entidad y la comunidad en la cual es fundamental:

- ✓ **La implementación de encuestas.** Es fundamental para medir y evaluar la satisfacción ciudadana con la atención proporcionada por la entidad a través de sus diversos canales. La alta calificación en aspectos como amabilidad y eficiencia del servicio resalta la efectividad de los procedimientos actuales y la dedicación del talento humano. Esta evaluación directa proporciona información valiosa sobre las expectativas de la ciudadanía durante su interacción con la entidad, permitiendo identificar tanto fortalezas como áreas de mejora en los servicios ofrecidos. La retroalimentación recopilada se convierte en un recurso esencial para adaptar y perfeccionar los procesos, lo que contribuye a una atención más eficiente y al fortalecimiento de la relación positiva entre la entidad y la ciudadanía.
- ✓ **Importancia de la Evaluación Trimestral.** La evaluación trimestral de la satisfacción ciudadana es clave para obtener información precisa y detallada sobre la percepción de 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 respuestas efectivas a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía. Además, esta práctica ayuda a desarrollar estrategias y propuestas que no solo mantengan los altos estándares actuales, sino que también eleven la satisfacción y confianza de la ciudadanía. Todo esto se traduce en una relación más armoniosa y colaborativa, reforzando la legitimidad y credibilidad de la entidad en la prestación de servicios públicos.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

- ✓ **Preferencias por Canales Virtuales.** 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 subraya la importancia de mantener y mejorar la eficiencia y accesibilidad de estos canales. Al hacerlo, la entidad puede asegurar una comunicación efectiva y un servicio oportuno, alineado con las preferencias y necesidades de la ciudadanía. No obstante, se han identificado áreas de mejora, dado que un porcentaje menor de respuestas califica el servicio como "Regular" o "Malo". Estas áreas deben ser abordadas a través de la implementación de programas de capacitación, mejoras en los procesos de comunicación y un enfoque continuo en la calidad del servicio.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ **Continuar con las Encuestas Telefónicas:** Se recomienda mantener la estrategia de encuestas telefónicas para evaluar la satisfacción ciudadana. Es esencial asegurar que estas encuestas sean accesibles y fáciles de completar, lo que implica que deben ser breves, claras y directas. Esto no solo incentivará una mayor participación, sino que también proporcionará información valiosa que permitirá implementar mejoras significativas en los servicios.
- ✓ **Capacitación Continua para Colaboradores:** Es crucial seguir formando a los colaboradores responsables de la atención y seguimiento en los canales de servicio a la ciudadanía. Para mejorar los indicadores de satisfacción, el personal debe contar con herramientas actualizadas y técnicas de comunicación efectivas que les permitan abordar las necesidades de los ciudadanos de manera adecuada y empática. Estas capacitaciones deberían incluir sesiones prácticas que simulen situaciones reales y actualizaciones periódicas sobre políticas y procedimientos relacionados con la atención al ciudadano.
- ✓ **Informes Trimestrales de Resultados:** Mantener la periodicidad trimestral en la presentación de informes sobre los resultados de las encuestas de satisfacción es fundamental. Esta práctica garantiza la transparencia en el proceso de evaluación y seguimiento, reflejando el compromiso de la entidad con la mejora continua. Se sugiere que estos informes sean accesibles y comprensibles para todas las dependencias de la entidad, lo que fomentará la participación activa de los colaboradores en la implementación de nuevas mejoras y asegurará que toda la organización esté alineada con los objetivos de optimización del servicio.
- ✓ **Fortalecimiento de la Legitimidad y Credibilidad:** La Unidad de Mantenimiento Vial (UMV) no solo mejorará la calidad de la atención a la ciudadanía, sino que también fortalecerá su legitimidad y credibilidad. Esto promoverá una relación más armoniosa y colaborativa con la comunidad, fundamental para construir un entorno de confianza y cooperación.

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

Revisado por: Verónica Marianna Bello Martínez – Contratista – Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.