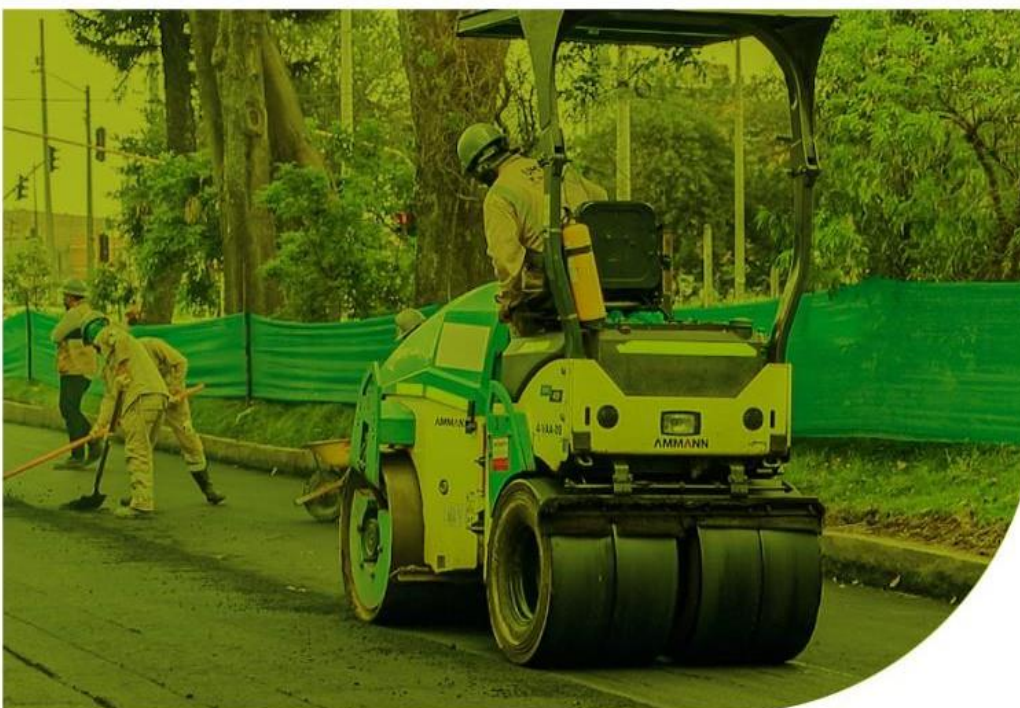




INFORME SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD III TRIMESTRE 2024 PERÍODO JULIO A SEPTIEMBRE

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y
Mantenimiento Vial – UAERMV

Octubre 2024

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	REGISTRO TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS EN EL SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III TRIMESTRE 2024	4
III.	PREGUNTAS APLICADAS EN EL REGISTRO SEGUIMIENTO TELEFÓNICO A LAS RESPUESTAS DE PQRSFD III 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 III Trimestre 2024.	9
	Consolidado de Porcentaje de satisfacción seguimiento III Trimestre de 2024	9
IV.	CONCLUSIONES.....	10
V.	RECOMENDACIONES.....	11

I. INTRODUCCIÓN

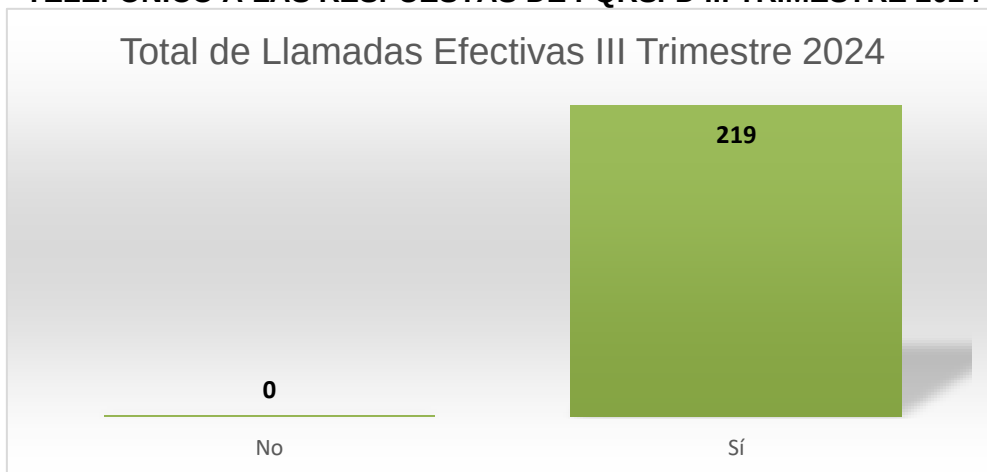
La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio a la Ciudadanía, presenta el Informe de Seguimiento telefónico a las respuestas de las PQRSFD comprendido entre el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre 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 ciudadanos 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 III TRIMESTRE 2024



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2024

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), valoramos la opinión y retroalimentación de la ciudadanía y durante el tercer trimestre de 2024, realizamos un seguimiento a las respuestas recibidas a través de PQRSFD, generando un registro de 219 llamadas telefónicas realizadas a la ciudadanía.

Es importante mencionar que para este trimestre se lograron gestionar de manera efectiva 219 llamadas, que a su vez no se recibió comentarios negativos al identificarnos como servidores de la Unidad de Mantenimiento Vial- UMV lo cual deja una aceptación positiva por parte de la ciudadanía obteniendo valiosas respuestas de la población encuestada, no solo cumple con los objetivos de seguimiento, sino que también enriquece nuestra comprensión de las necesidades y expectativas de la ciudadanía ya que el realizar estas encuestas permite a la ciudadanía expresar sus inquietudes y opiniones, lo cual es esencial para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía, toda vez que proporcionan información crucial para identificar áreas de mejora, garantizar la transparencia en la gestión y promover una cultura de servicio orientada a la satisfacción ciudadana.

Mejoramiento continuo: Estos resultados nos permiten identificar áreas de oportunidad para mejoramiento continuo y una optimizar en nuestros servicios y procesos administrativos, 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.

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

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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.

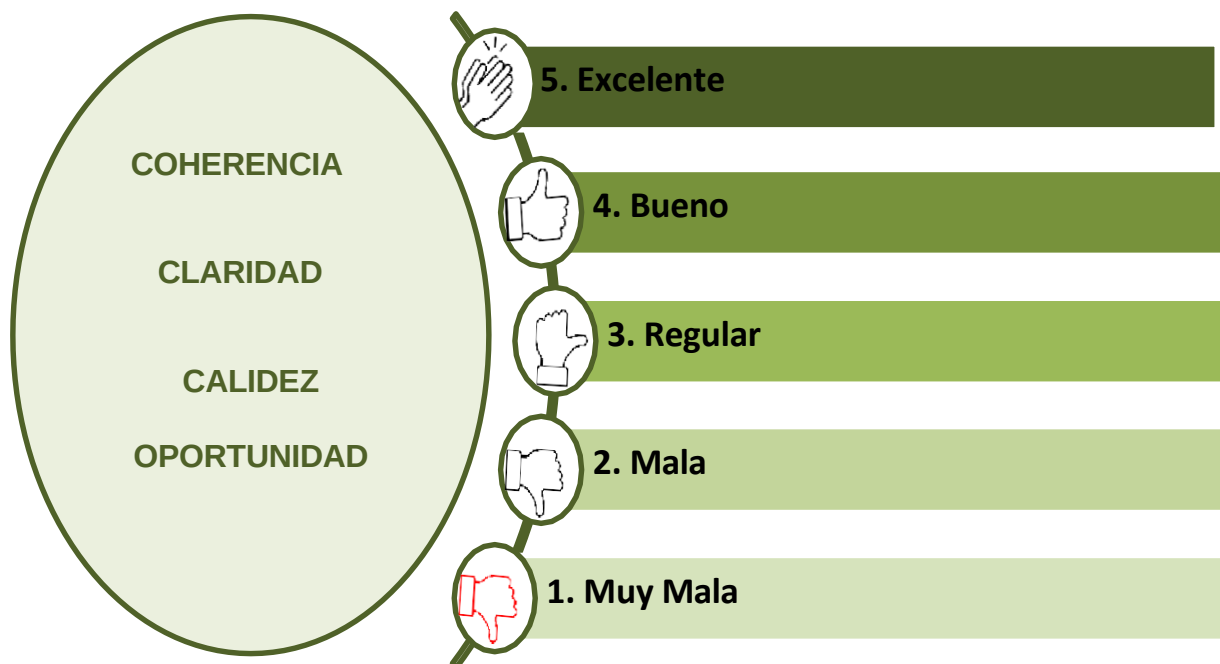
A continuación, se presenta el desglose de la cantidad de llamadas realizadas por mes durante el III Trimestre de 2024:

- Julio: 82 llamadas.
- Agosto: 7 llamadas.
- Septiembre: 130 llamadas.

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

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

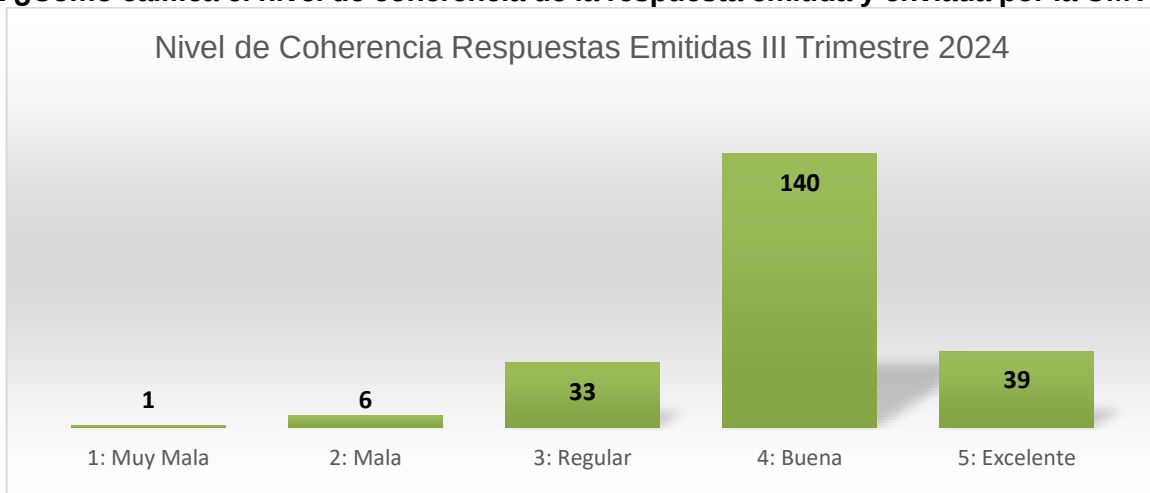
Las cuatro preguntas diseñadas abordan los criterios fundamentales de **coherencia**, **claridad**, **calidez** y **oportunidad**, elementos esenciales para asegurar una comunicación efectiva y satisfactoria. Al asignar valores en una escala del 1 al 5, desde "muy malo" hasta "excelente", facilitando 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.PBX (+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 III Trimestre 2024

La **Coherencia** es fundamental, ya que es uno de los criterios que representa la relación directa entre las respuestas emitidas por nuestra entidad y las solicitudes de la ciudadanía. Permitiendo una interpretación clara y comprensible en nuestras respuestas. Es crucial que cada persona reciba una respuesta puntual y concisa sobre el tema consultado.

Durante el tercer trimestre de 2024, se ha evidenciado un desempeño notable por parte de las dependencias de la Unidad de Mantenimiento Vial. Donde se han recibido un total de 140 calificaciones "Buenas" y 39 "Excelentes", superando significativamente las 40 evaluaciones catalogadas como "Regular", "Mala" y "Muy Mala". Estos resultados demuestran un compromiso destacado en proporcionar respuestas coherentes, claras y efectivas que aborden de manera indicada a las solicitudes ciudadanas y sus temas principales.

Cada observación o comentarios positivos muestra la relevancia y pertinencia de nuestras respuestas destacan nuestro propósito continuo para mejorar y ofrecer soluciones eficientes, efectivas que contribuyan al bienestar y la confianza ciudadana en nuestra gestión para seguir mejorando el desempeño y la comunicación de la UAERMV con la ciudadanía debemos:

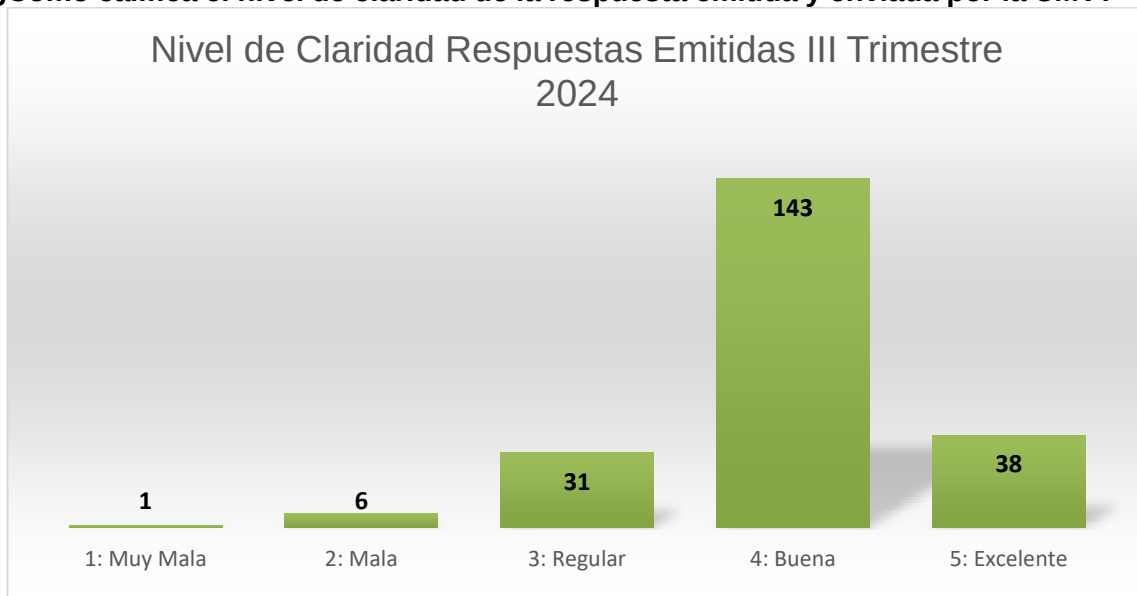
Continuar con Monitoreos y Análisis de Resultados: Mantener un seguimiento constante y análisis de los resultados de las encuestas nos permite identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento para generar estrategias y acciones estratégicas futuras de forma más precisa y efectiva para garantizar la calidad de nuestros servicios y una atención más efectiva a las necesidades de la comunidad.

Fortalecimiento de Cualificaciones y Sensibilizaciones: Organizar cualificaciones y sensibilizaciones dirigidas al personal responsable de responder a las solicitudes ciudadanas. Estas sesiones deben enfocarse en mejorar la coherencia y efectividad de las respuestas, incluyendo técnicas 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.

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

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



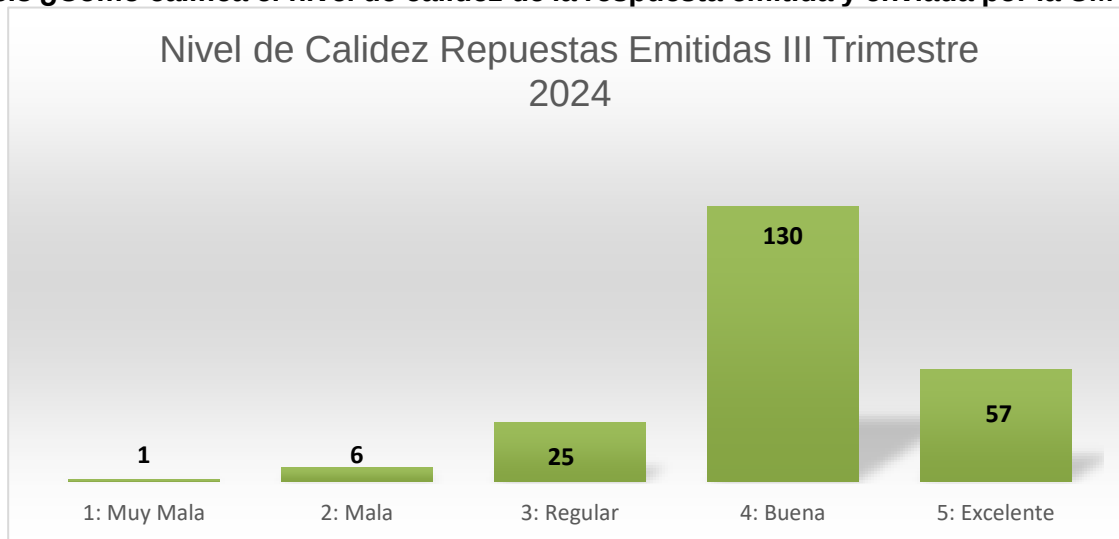
Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2024

La **Claridad** es el segundo criterio esencial en nuestras respuestas, siendo un aspecto crucial que garantiza una comunicación efectiva con la ciudadanía. Este criterio implica ofrecer información de manera comprensible, evitando tecnicismos innecesarios y utilizando un lenguaje simple y accesible. La claridad no solo facilita la comprensión, sino que también fortalece la confianza y la transparencia entre la entidad y la ciudadanía.

Los resultados de la gráfica muestran que 143 calificaciones fueron consideradas "Buenas" y 38 como "Excelentes", lo que indica una percepción positiva respecto a la claridad de nuestras respuestas. Este desempeño supera significativamente las 38 evaluaciones clasificadas como "Regular", "Mala" y "Muy Mala".

Estos datos destacan varios puntos importantes para mejorar los resultados y asegurar una comunicación más clara y efectiva con la ciudadanía; por ello, se recomiendan las siguientes acciones: primero, valorar la claridad, ya que la alta calificación de la mayoría de la ciudadanía demuestra que este aspecto es esencial para mantener relaciones positivas; segundo, asegurar un beneficio a la ciudadanía, facilitando la comprensión de la información y promoviendo una participación más activa y un acceso más eficiente a los servicios; tercero, realizar una revisión exhaustiva del lenguaje utilizado en las respuestas para eliminar tecnicismos innecesarios y emplear un lenguaje claro y sencillo; cuarto, ofrecer cursos y talleres periódicos sobre comunicación efectiva para todo el personal encargado de responder a las solicitudes, garantizando que sus conocimientos y habilidades estén actualizados; y, finalmente, establecer mecanismos de retroalimentación para recibir comentarios regulares de la ciudadanía sobre la claridad de nuestras respuestas, utilizando esta información para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios en el proceso de comunicación.

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



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III Trimestre 2024

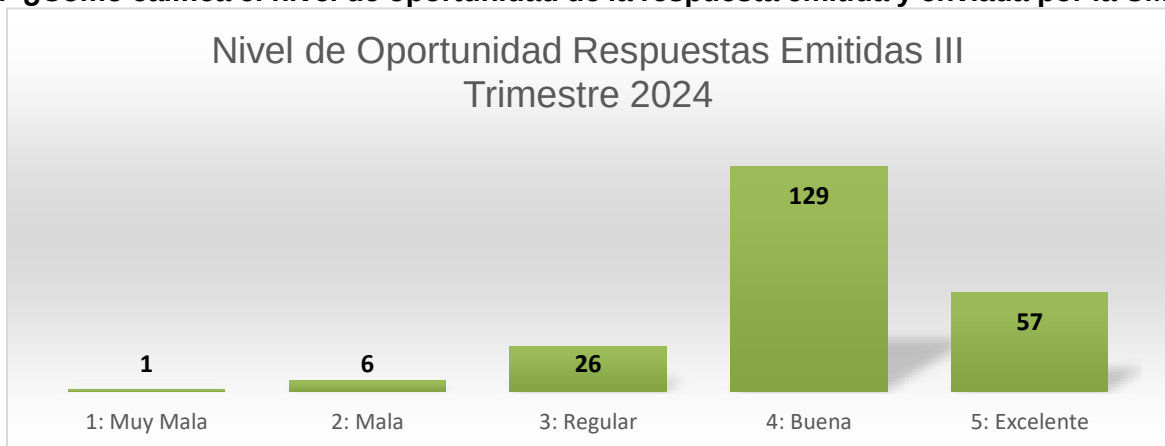
La **calidez** es el tercer criterio que evaluamos en la atención a las peticiones ciudadanas y representa un aspecto fundamental del compromiso de la Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial (UAERMV) con un trato digno, amable y respetuoso hacia la ciudadanía. Esta dimensión implica demostrar empatía y cordialidad en nuestras respuestas, lo que se traduce en una comunicación más efectiva y en una experiencia más satisfactoria para quienes se acercan a nosotros.

Los resultados reflejan que se otorgaron un total de 130 calificaciones como "Buenas" y 57 como "Excelentes" en relación a la calidez de nuestras respuestas. Este desempeño supera significativamente las 32 evaluaciones catalogadas como "Regulares", "Malas" y "Muy Malas".

Estos datos resaltan el enfoque de la UAERMV en garantizar un trato respetuoso y cálido hacia la ciudadanía, subrayando la importancia de mantener y fortalecer estas prácticas para seguir ofreciendo un servicio de calidad.

Para mejorar aún más el nivel de calidez en las respuestas a las peticiones ciudadanas, es fundamental fortalecer las cualificaciones en técnicas de servicio, centrados en el desarrollo de habilidades como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva para todo el personal involucrado en esta atención. Además, se deben aplicar los protocolos claros y específicos que guíen la comunicación empática y cordial, asegurando que cada interacción refleje el compromiso de la organización con un trato humano y digno. Estas estrategias no solo fortalecerán la imagen de la UAERMV como una entidad dedicada al servicio de 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 UMV?



Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD III 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 129 calificaciones como "Buenas" y 57 como "Excelentes", que calificaron satisfactoriamente la oportunidad de nuestras respuestas, superando significativamente las 33 evaluaciones catalogadas entre "Regular", "Mala" y "Muy Mala".

El análisis revela que la UAERMV demuestra una notable capacidad para comunicar respuestas de manera rápida y efectiva, lo que fortalece la confianza y satisfacción de la ciudadanía. Para mantener este alto nivel de eficiencia, se proponen varias recomendaciones clave, como la optimización de procesos internos, la simplificación de trámites y la automatización de tareas. También se sugiere establecer metas claras y fomentar una comunicación fluida entre las dependencias. Estas acciones no solo mejorarán la operativa de la entidad, sino que también enriquecerán la experiencia ciudadana, consolidando así una relación de confianza con la comunidad.

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

Consolidado de Porcentaje de satisfacción seguimiento III Trimestre de 2024

CRITERIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTALES	% SATISFACCIÓN 1 (Excelente-Buena)	% SATISFACCIÓN 2 (Regular-Malo-Muy Mala)
COHERENCIA	39	140	33	6	1	219	81,74%	18,26%
CLARIDAD	38	143	31	6	1	219	82,65%	17,35%
CALIDEZ	57	130	25	6	1	219	85,39%	14,61%
OPORTUNIDAD	57	129	26	6	1	219	84,93%	15,07%
Porcentajes de Satisfacción Ciudadana							83,68%	16,32%
1.	*Formula casilla % SATISFACCIÓN 1: (Excelente + Buena) *100%/219 total de las llamadas efectivas							
2.	*Formula casilla % SATISFACCIÓN 2: (Regular + Mala + Muy Mala) *100%/219 total de las llamadas efectivas							

Fuente: Seguimiento Telefónico a las respuestas PQRSFD 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

El consolidado de porcentaje de satisfacción del III Trimestre de 2024 refleja un desempeño mayoritariamente positivo de la entidad, con un **83,68%** de satisfacción general, lo que indica que la mayoría de la ciudadanía percibe un buen servicio. Los criterios de oportunidad y claridad destacan con los niveles más altos de satisfacción (84,93% y 82,65%, respectivamente), evidenciando la eficiencia en la entrega de respuestas y la comprensión de la información. Sin embargo, el criterio de coherencia presenta el menor porcentaje (81,74%), lo que señala una necesidad urgente de mejorar el trato humano y empático en las interacciones. Además, un 16,32% de las evaluaciones se clasifican como "Regular", "Mala" o "Muy Mala", resaltando la importancia de implementar estrategias de mejora continua en la atención al cliente para fortalecer la confianza de la ciudadanía.

La recopilación de datos a través de las PQRSFD no solo proporciona un análisis exhaustivo, sino que también representa una fuente valiosa de retroalimentación directa de los peticionarios. Esta evaluación permite identificar áreas específicas de mejora y optimizar los procesos, lo que contribuye a mejorar la percepción pública. Con un 83,68% de satisfacción en criterios como coherencia, claridad, calidez y oportunidad, se evidencia el compromiso de la entidad con la calidad en la atención y la comunicación. Estos resultados subrayan la necesidad de mantener un enfoque proactivo en la optimización de los servicios, asegurando que la entidad esté bien posicionada para fortalecer su relación con la ciudadanía y superar sus expectativas en el futuro.

IV. CONCLUSIONES

- ✓ El manejo de las llamadas y seguimientos a la ciudadanía resalta la necesidad de considerar el contexto para ofrecer respuestas efectivas. La falta de recepción del mantenimiento o rehabilitación solicitada por muchos peticionarios puede comprometer la imparcialidad de las respuestas. No obstante, la mayoría de los seguimientos se realizaron con precisión, priorizando la claridad en la formulación de respuestas, buscando mantener una comunicación abierta y constructiva con la ciudadanía, elemento 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 fundamentales para asegurar una comunicación efectiva y satisfactoria, asegurando que las respuestas sean rápidas y eficientes, alineándose con las expectativas de la ciudadanía respecto a los tiempos de respuesta. 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.
- ✓ Estos criterios promueven una experiencia positiva para la ciudadanía, satisfaciendo sus necesidades inmediatas y construyendo una base sólida para relaciones a largo plazo. Esto no solo refuerza la confianza en la entidad, sino que también contribuye activamente a la mejora continua de los servicios ofrecidos. La implementación coherente y efectiva de estos criterios 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 85,39%, seguido estrechamente por el criterio de Oportunidad con un 84,93%. El criterio de Claridad se posiciona en tercer lugar con un sólido 82,65% y a su vez tenemos el criterio de Coherencia que cierra la lista con un 81,74%. Todas estas puntuaciones superan el umbral del 83,68, 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

- ✓ Para abordar el porcentaje más bajo obtenido en las encuestas realizadas durante el III trimestre, se recomienda que las dependencias de la UAERMV concentren esfuerzos en mejorar la claridad de las respuestas a las PQRSFD. Es fundamental adaptar textos y respuestas con lenguaje claro y comprensible para toda la ciudadanía, sin importar su nivel educativo o experiencia técnica. Ya que nos indica que la dificultad para entender las respuestas afecta negativamente la percepción de claridad y satisfacción. Por lo cual es necesario garantizar una comunicación accesible y efectiva, lo que no solo mejorará la satisfacción ciudadana, sino que también fortalecerá los vínculos con la entidad y a su vez fomentar una mayor eficacia en la gestión de las PQRSFD.
- ✓ Además, se sugiere que las dependencias de la UAERMV que participen activamente en los talleres o sesiones de cualificación sobre el uso de 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, beneficiando no solo a los ciudadanos por contar con respuestas más accesibles, sino también a la confianza en la UAERMV como una entidad que escucha y responde eficazmente a las necesidades de la comunidad.
- ✓ Por último, con el objetivo de mejorar la transparencia y comprensión, se recomienda que las dependencias de la entidad aclaren a la ciudadanía las competencias específicas de la entidad, que permita a la población entender mejor los roles y responsabilidades, evitando confusiones, expectativas incorrectas y la falta de responsabilidad en la 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: Veronika Marianna Bello Martínez–Contratista- Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad.