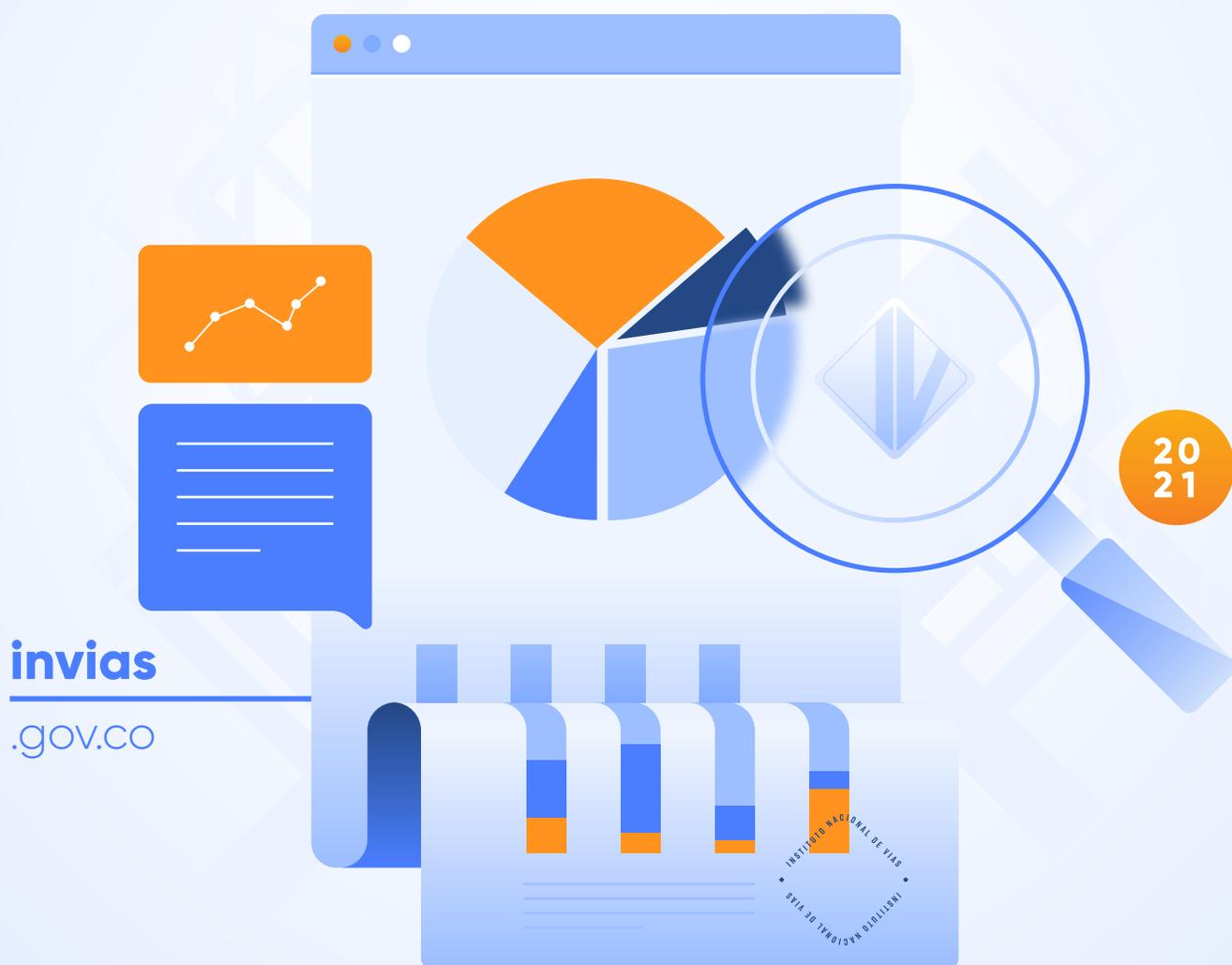


Informe

Para identificar necesidades, expectativas del ciudadano basado en la encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía.



2 0 2 1

Informe

Para identificar necesidades, expectativas del ciudadano basado en la encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía.

Primera edición - 2021

Instituto Nacional de Vías - INVIAS

© Todos los derechos reservados

Juan Esteban Gil Chavarria

Director General

Clara Margarita Montilla Herrera

Secretaria General

Andrés Felipe Pedraza Galindo

Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Dora Yolanda Romero Silva

Profesional Grupo de Atención al Ciudadano

Olga Lucia Galindo Briceño

Técnico Administrativo Grupo de Atención al Ciudadano

Neiffeth Julieth Vargas Vargas

Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

Diseño: Grupo Comunicaciones

Tabla de contenido

Introducción	5
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Ficha técnica	7
Tabla 1. Ficha técnica.....	7
Tabla 2. Criterios de calificación	7
Temas evaluados por cada canal de atención	8
Análisis de información	9
Canales de atención (telefónico, presencial, virtual)	9
Tabla 3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites.	10
Canal telefónico	13
Canal de atención presencial.....	14
Canal Virtual	15
Canal Atención Virtual – Correo Electrónico	16
Resultados para identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna ..	17
Tabla 4. Preguntas abiertas encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía 2021.....	17
Tabla 5. Definiciones necesidad y expectativa.....	18
Tabla 6. Criterios globales a tener en cuenta para clasificar las necesidades y/o expectativas de los usuarios.....	18
Tabla 7. Referencias para clasificación	19
Canal Telefónico	20
Canal Presencial.....	22
Canal Virtual	24
Canal Atención Virtual – Correo Electrónico	26
Conclusiones	31
Recomendaciones	33

Anexos	34
1.Rango de edad de la población encuestada.....	34
3. ¿Se ha comunicado TELEFÓNICAMENTE con el INVÍAS para requerir información o servicios y/o realizar trámites?	34
2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del INVÍAS durante el último mes.	34
4. Calificación de la atención a través del “Canal telefónico” en diferentes aspectos.	35
5. ¿Fue atendida su solicitud?.....	35
7. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?	35
8. ¿Realizó trámites, consultas y/o ha requerido algún servicio a través de los “puntos de atención presencial “del INVÍAS?	35
6. ¿La información entregada fue precisa y completa?.....	35
9. ¿Cómo califica el punto de “atención presencial” de INVÍAS en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 4?...	36
10. ¿La información entregada fue precisa y completa?	36
12. ¿Se ha comunicado a través de la PAGINA WEB - Link PQRD- con el Instituto Nacional de Vías para solicitar información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias?	36
11. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?	36
13. ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?	36
14. ¿Cómo califica el “canal de atención virtual- PAGINA WEB” PQRD en cada uno de los siguientes aspectos en una escala 1 a 4?.....	37
15. ¿La información entregada fue precisa y completa?.....	37
17. ¿Usted ha enviado al “correo electrónico institucional” alguna solicitud de información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias al INVÍAS?	37
18. ¿Cómo califica el “canal de atención virtual - CORREO ELECTRÓNICO” en cada uno de los siguientes aspectos en una escala 1 a 4?.....	37
16. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?	37
19. ¿La información entregada fue precisa y completa?	38
21. ¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida a través de los canales de atención de INVÍAS?.....	38
20. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?	38

Introducción

El presente informe pretende dar a conocer a la entidad y a los grupos de valor los resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía e identificar necesidades, expectativas del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna; tiene como finalidad conocer la atención en los trámites y servicios que presta el INVIAS a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual (página web, correo electrónico).

Es así como se muestran los resultados de la encuesta, que se encuentra publicada en la página web del INVIAS y de la cual se ha enviado también el enlace a los ciudadanos a través de los correos enviorespuestas@invias.gov.co y atencionciudadano@invias.gov.co.

Los resultados contenidos son producto del consolidado de 2751 respuestas a la encuesta, que fueron dadas por los usuarios de los servicios de INVIAS durante el periodo de tiempo comprendido entre el XX de enero al xx de mayo de 2021.

En esta encuesta se evaluaron los servicios y trámites requeridos a través de los canales de atención así:

Telefónico:

- Conmutador: (+57) 601 377 0600
- Línea gratuita nacional: (+57) 018000117844
- Fax: (+57) 601 377 0600, ext. 1511

Presencial:

- Ubicado en la Calle 25g # 73B-90 Complejo empresarial Central Point – Bogotá D.C. y las instalaciones de las 26 Direcciones Territoriales.

Electrónico:

- Página web: http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp
- Correo electrónico: atencionciudadano@Invias.gov.co

Objetivo general

Conocer la percepción, necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a la atención de los trámites y/o servicios del Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), a través de los canales de atención Telefónico, Presencial (ventanilla) y Virtual: correo electrónico institucional (atencionciudadano@invias.gov.co) y página web (link PQRD), con el fin de atender los principios de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio generando una mejor relación y acercamiento entre CIUDADANO y ESTADO.

Objetivos específicos

- Identificar el grado de satisfacción de los ciudadanos con relación al tiempo de espera, la amabilidad y respeto en el momento de la atención.
- Determinar si la información entregada por los diferentes canales de atención es precisa, completa, oportuna y de fácil comprensión.
- Verificar si el canal virtual permite el fácil acceso a la plataforma de PQRD.
- Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mediante sus opiniones y aportes, respecto a los servicios brindados a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Ficha técnica

Tabla 1. Ficha técnica

Población	Grupos de valor, ciudadanía en general
Lugar	Se realizó de manera virtual a través del enlace enviado a los ciudadanos a través de los correos enviorespuestas@invias.gov.co y atencionciudadano@invias.gov.co y se publicó en la página web del INVIAS www.invias.gov.co
Total encuestados	2751 usuarios
Preguntas	26
Formato	Encuesta en Forms: https://forms.office.com/r/b8sb5LwmWt

Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 2. Criterios de calificación

Escala	Valoración
4	Excelente
3	Buena
2	Regular
1	Mala

Fuente: Elaboración de los autores

Temas evaluados por cada canal de atención

Para efectos de la medición de la percepción y satisfacción con los servicios prestados se evaluaron los siguientes temas en los diferentes canales:

1. Canales de atención (telefónico, presencial, virtual):

- Se siente satisfecho(a) con la atención recibida
- La información entregada fue precisa y completa
- La respuesta está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión

2. Del canal telefónico:

- El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora
- La amabilidad y actitud de respeto del personal que la atendió
- El conocimiento de la operadora sobre la entidad para dar respuesta o remitir la llamada a la dependencia correspondiente.
- Fue atendida su solicitud

3. Del canal de atención presencial:

- El espacio destinado para la atención al ciudadano
- El tiempo de espera para que lo atiendan
- Los horarios de atención al público
- La actitud de respeto del personal que lo atendió

4. Del canal de atención virtual – Pagina WEB - PQRD:

- La plataforma es de fácil acceso y uso
- El tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamos, denuncia.

5. Del canal de atención virtual – Correo electrónico:

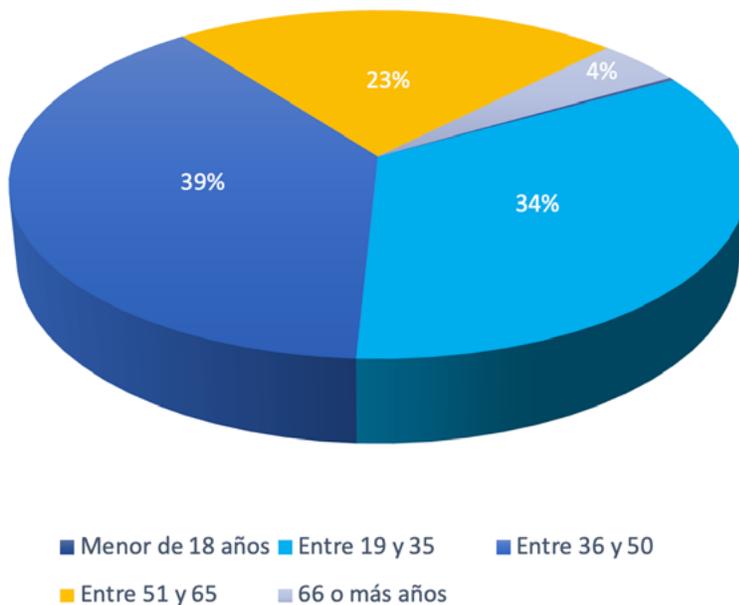
- El tiempo en que fue asignado su número de radicado
- El tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia
- La respuesta obtenida ante su solicitud

Análisis de información

Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía

Canales de atención (telefónico, presencial, virtual)

Gráfico 1. Rango de edad de la población encuestada

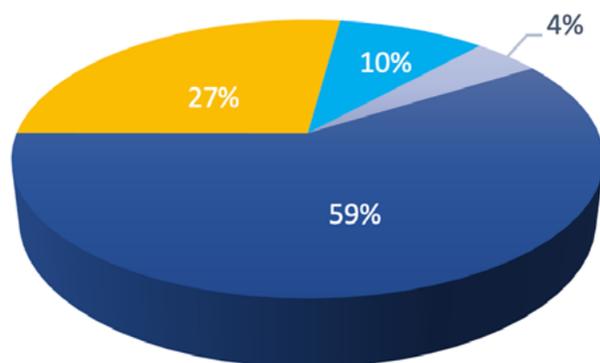


Se evidencia que el 73% de la población que responde la encuesta se encuentra en edades entre 19 y 50 años y el 27% entre 51 y 66 o más años.

Sin embargo, en los anexos la tabla de rango de edad de la población encuestada muestra que 7 personas son de rango menor de 18 años, no se muestra en la gráfica ya que no es representativo para la cantidad de respuestas.

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del INVÍAS durante el último mes.



Se identifica que el 86% de los usuarios han hecho uso de los canales de atención por primera vez o una vez por mes y el 14% han hecho uso de los canales de atención de 1 á 3 veces por semana.

Fuente: Elaboración de los autores

- Primera Vez
- Ocasionalmente (1 vez por mes)
- Frecuentemente (1 vez por semana)
- Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)

Tabla 3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites.

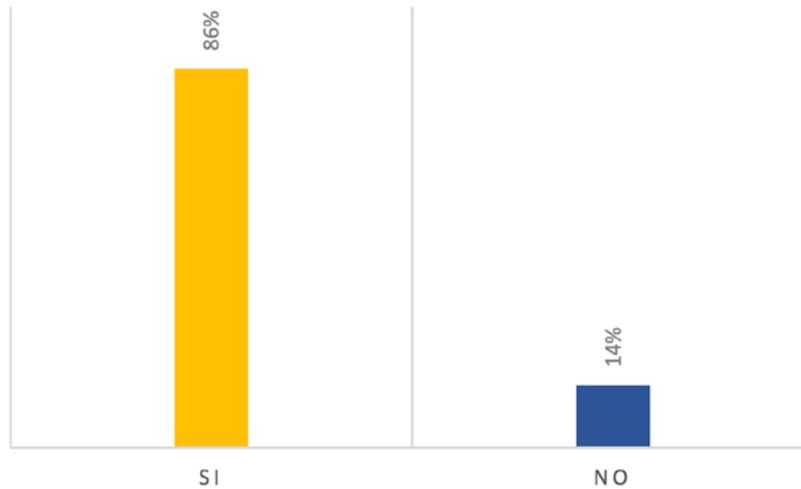
Canal de atención	Porcentaje de uso por cada canal
Telefónico (líneas de atención)	26%
Presencial (punto físico y buzón)	18%
Virtual (Página web - PQRD (E-qual) y Correo Electrónico)	87%

Fuente: Elaboración de los autores

Es de notar que los resultados señalados en el cuadro anterior superan el 100% porque algunos participantes han hecho uso de dos o más canales de atención durante el periodo objeto de esta encuesta.

Como se observa en la tabla 3. el canal más utilizado por los usuarios para requerir servicios o trámites es el canal virtual (página web - PQRD (E-qual) y correo electrónico).

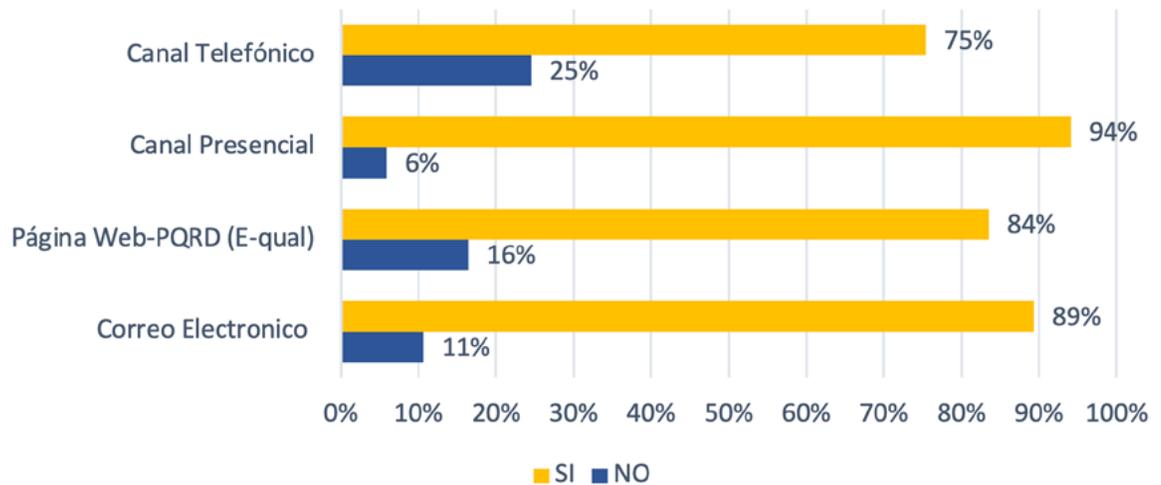
Gráfico 3. ¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida a través de los canales de atención de INVIAS?



El gráfico 3, muestra que el 86% de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención recibida por los diferentes canales de atención.

Fuente: Elaboración de los autores

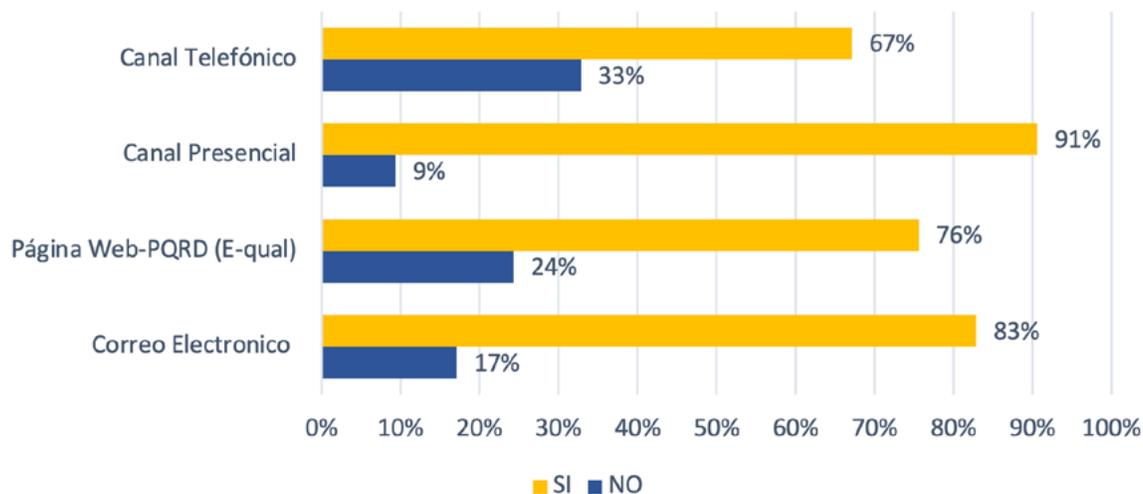
Gráfico 4. Comparativo de respuestas en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión por canales de atención.



El gráfico 4. refleja el porcentaje por canal, frente a las respuestas emitidas por la entidad, dejando ver a los usuarios que la información entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión.

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 5. Comparativo por canales de atención, entrega de información precisa y completa

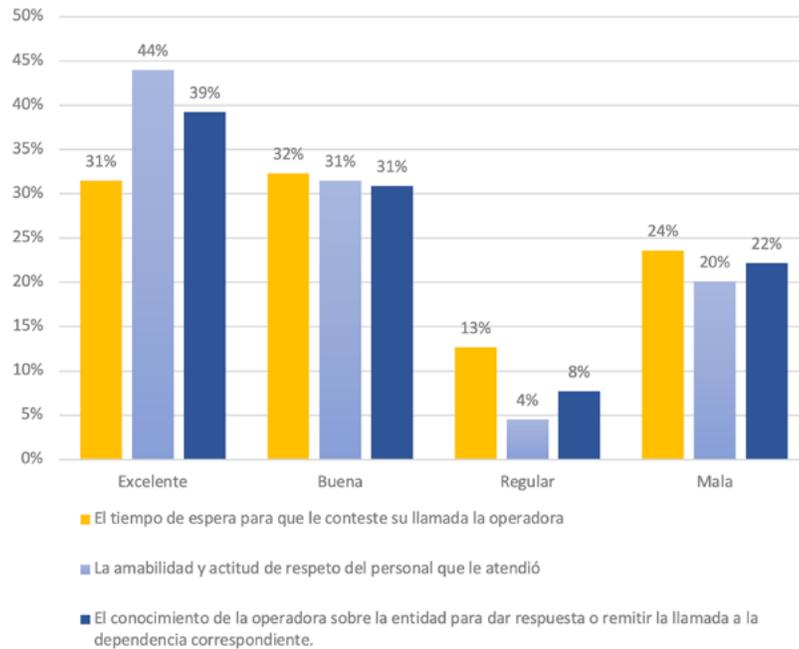


El gráfico 5. muestra el porcentaje por canal, frente a la entrega de información precisa y completa en las respuestas, notando esencialmente oportunidad de mejora en el canal telefónico y canal virtual en el módulo de PQRD en la página web y resultados de más del 80% favorables en los demás canales.

Fuente: Elaboración de los autores

Canal telefónico

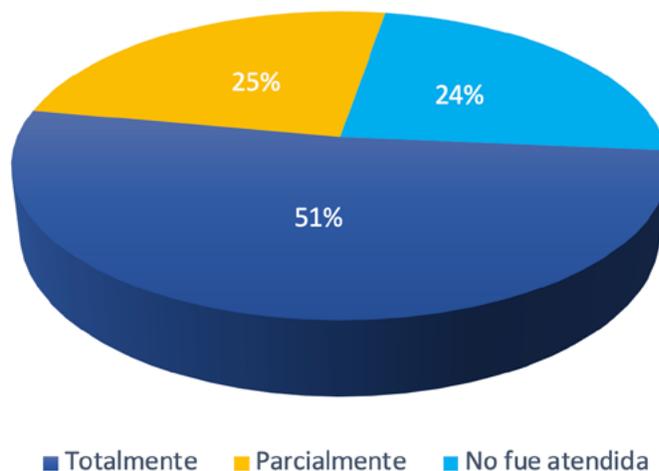
Gráfico 6. Calificación de la atención a través del “Canal telefónico” en diferentes aspectos.



Es de resaltar que el 75% de los participantes percibe entre excelente y buena la “amabilidad y actitud de respeto del personal que le atendió” y el 70% el “conocimiento de la operadora sobre la entidad para dar respuesta o remitir la llamada a la dependencia competente”.

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 7. Respuesta a la pregunta ¿Fue atendida su solicitud?

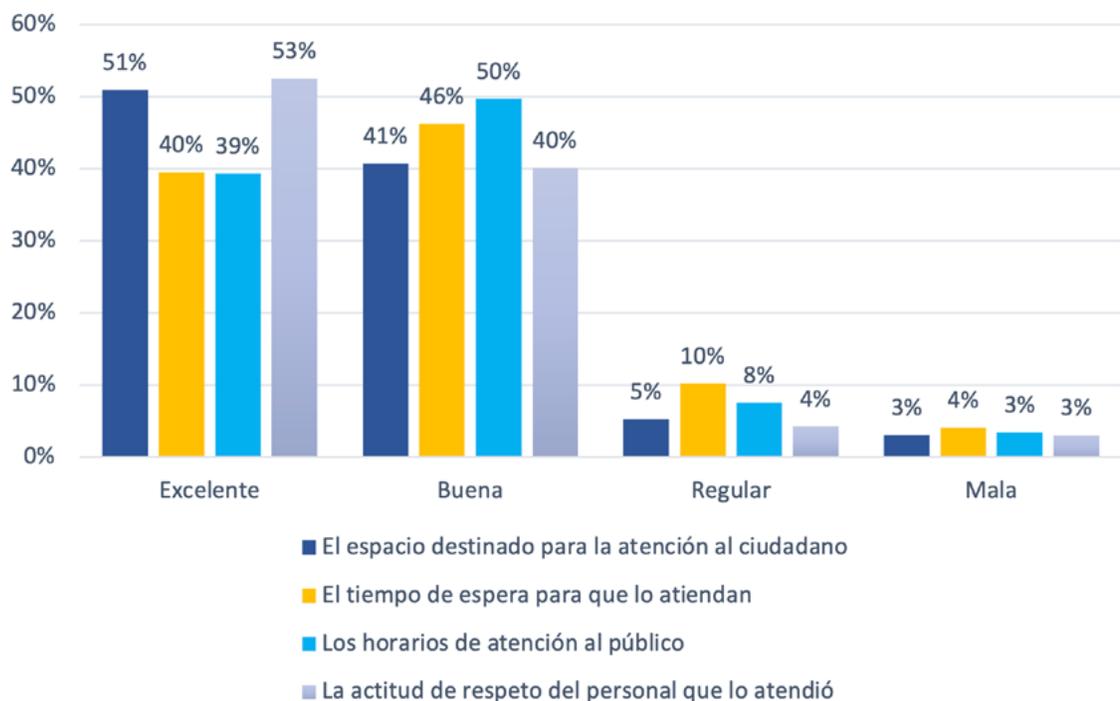


Del total de los encuestados, el 51% responde que su solicitud fue atendida totalmente, aspecto que es necesario mejorar.

Fuente: Elaboración de los autores

Canal de atención presencial

Gráfico 8. Calificación de la atención a través del “Canal Presencial” en diferentes aspectos.



Fuente: Elaboración de los autores

El gráfico 8. refleja que el 93% de los participantes, perciben la “actitud de respeto del personal que lo atendió” como excelente y buena, así como el espacio destinado para la atención al ciudadano con un 92%.

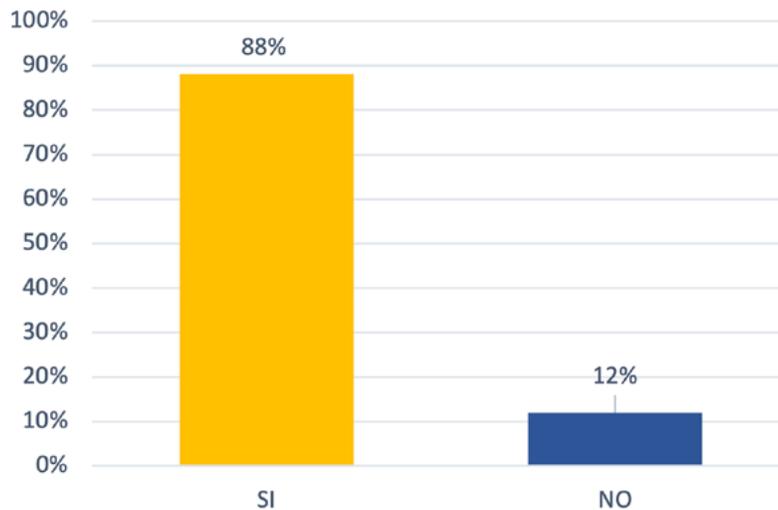
Así mismo, el 86% evalúan el tiempo de espera para que lo atiendan entre excelente y bueno.

Respecto a los “horarios de atención al público” son percibidos entre excelente y bueno por el 89% de los usuarios que respondieron la encuesta.

Canal Virtual

Canal Atención Virtual - Página WEB – PQRD

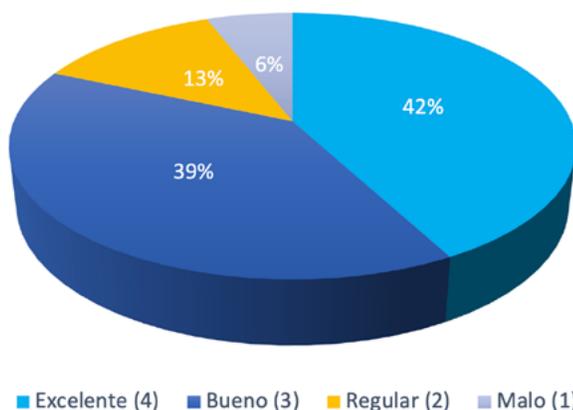
Gráfico 9. Respuesta a la pregunta ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?



Es de anotar que los usuarios que respondieron la encuesta de percepción y satisfacción consideran que la Plataforma de la página web – PQRD es de fácil acceso y uso (88%), argumentando que es de fácil manejo, diligenciamiento, receptivo y rápido.

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 10. Cómo califica el “canal de atención VIRTUAL- PAGINA WEB - PQRD” en una escala de 1 a 4, el tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamos, denuncia y/o sugerencia

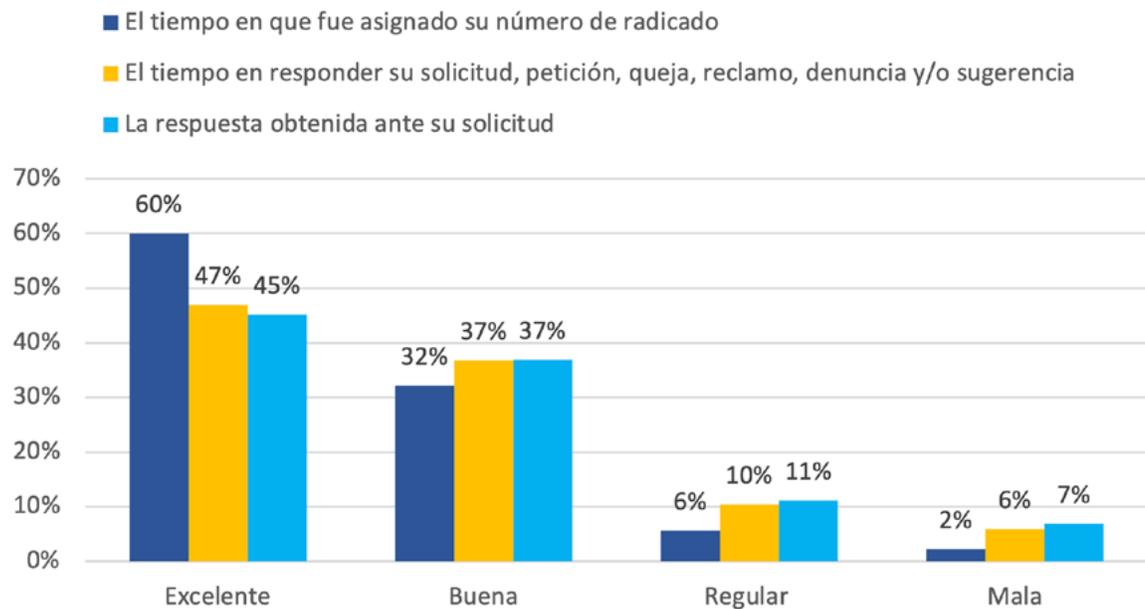


Como se observa en el gráfico 10, el 81% de los ciudadanos indicó en los ítems bueno y excelente relacionado con el tiempo de respuesta a sus solicitudes, aspecto importante y sujeto a mejora.

Fuente: Elaboración de los autores

Canal Atención Virtual – Correo Electrónico

Gráfico 11. Calificación de la atención a través del “Canal de atención virtual – Correo electrónico” en diferentes aspectos.



Fuente: Elaboración de los autores

Los usuarios que dieron repuesta a la encuesta sobre el canal de atención virtual correo electrónico, perciben entre bueno y excelente “El tiempo en que fue asignado su número de radicado (92%) y el tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia (84%).

Resultados para identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna

Con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, mediante la encuesta de percepción y satisfacción dirigida a la ciudadanía, se estableció criterios globales de clasificación descritos en la ficha técnica, tomando como base las respuestas abiertas de los usuarios indicadas en la tabla 4, permitiendo su clasificación bajo temas y referencias las opiniones, aportes y sugerencias de la ciudadanía.

Cabe aclarar que al momento de graficar se tuvo en cuenta los resultados que tuvieron un mayor número.

Tabla 4. Preguntas abiertas encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía 2021

Respuestas de los usuarios a las preguntas de la encuesta de percepción y satisfacción	¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención telefónico?
	¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención PRESENCIAL?
	Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual PAGINA WEB?
	Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual CORREO ELECTRONICO?
	¿En qué aspectos podríamos mejorar?

Ficha técnica para identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano.

Tabla 5. Definiciones necesidad y expectativa

DEFINICIÓN DE NECESIDAD:	DEFINICIÓN DE EXPECTATIVA:
Es algo que resuelve un problema real o imaginario".	Son las circunstancias anticipadas de una compra. (lo que espera encontrar)

Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 6. Criterios globales a tener en cuenta para clasificar las necesidades y/o expectativas de los usuarios

TEMAS	
Información clara de los servicios (antes – durante – después)	
Cumplir con las promesas de servicio que se ofrecen (tiempos de respuesta, respuesta de fondo)	
Calidad del servicio	Fiabilidad - la capacidad de entregar el servicio prometido de una manera consistente y precisa.
	Confianza - el nivel de conocimiento y la cortesía de los empleados, y hasta qué punto crean confianza y seguridad.
	Tangibles - la apariencia; por ejemplo, del edificio, sitio web, equipo y empleados.
	Empatía - hasta qué punto los empleados se preocupan y prestan atención individual.
	Capacidad de respuesta - qué tan dispuestos están los empleados a ofrecer un servicio rápido.)
Facilidad de uso de los servicios	
Atención adecuada de los representantes de servicio (Grupo Atención al Ciudadano)	
Facilidad de comunicación para acceder a los servicios (portal web, atención telefónica)	
Garantías de servicio o tramite: Respaldos: son las ideas que sirven de apoyo a lo dicho en las garantías (datos, cifras, estudios).	
Facilidad de acceso al servicio o tramite (accesibilidad)	
Diversidad en las formas comunicación. (Comunicaciones, divulgación de información y accesibilidad)	
Seguimiento de reclamos, quejas y sugerencias	
Efectividad en la atención: Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la empresa en comparación con los resultados propuestos por la misma organización. La eficacia está relacionada con la calidad en donde se evalúa si es un producto o servicio adecuado y si satisface las necesidades de los clientes.	

Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 7. Referencias para clasificación

Referencias	
Adecuar o actualizar el canal	Capacidad de respuesta
Atención de tema técnico	Coherencia en la información publicada
Agradecimientos	Empatía
Ampliar información de tramites	Evitar reprocesos en tramites
Atención de tema jurídico	Felicitaciones
Confianza	Fiabilidad
Conocimiento para direccionar llamadas	Mayor Agilidad para responder
Contestar las llamadas	Mejorar la oportunidad de respuesta
Creación de nuevos canales	Mejorar servicio telefónico
Efectividad en la atención	Mejorar tiempos de espera servicio
Mejorar tiempos de respuesta PQRD	No aplica
Otros	Poner en funcionamiento líneas telefónicas
Publicación de información de contacto	Respuesta clara (fondo y forma) y oportuna
Satisfecho(a)	Seguridad y privacidad de datos
Socialización de información	Tangibles

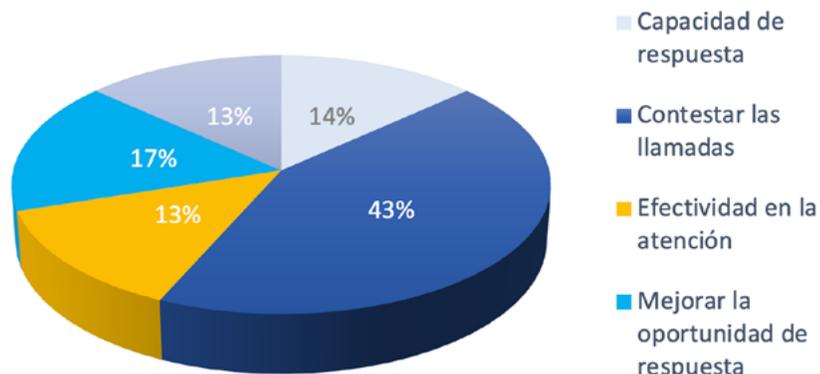
Fuente: Elaboración de los autores

Criterios de exclusión

Datos no categóricos ni medibles, por ejemplo, términos como “no aplica” o “nada”. Como pueden llegar a viciar las estadísticas, se excluirán de este informe.

Canal Telefónico

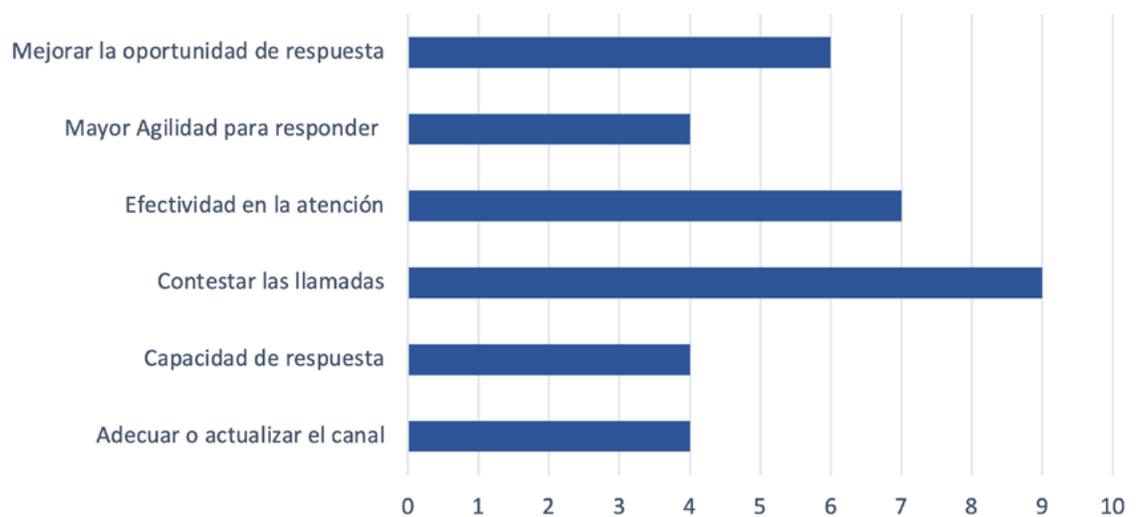
Gráfico 12. Necesidades identificadas en la pregunta, ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención telefónico?



Fuente: Elaboración de los autores

En el gráfico 12, el 74% de los comentarios por parte de los usuarios frente a este canal, se observa de gran importancia las necesidades de los siguientes ítems: contestar las llamadas, mejorar la oportunidad de respuesta y capacidad de respuesta.

Gráfico 13. Expectativas identificadas en la pregunta, ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención telefónico?



Fuente: Elaboración de los autores

Del gráfico 13, la ciudadanía consultada pone de presente con un porcentaje del 20% es importante contestar las llamadas, en un segundo lugar con el de efectividad en la atención de los encuestados y finalmente 13% mejorar la oportunidad de respuesta.

De los resultados obtenidos acerca de la información tabulada del canal telefónico, si bien los usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos a través de los canales dispuestos por el INVIAS para atender sus peticiones, se identificaron necesidades y expectativas tales como:

Mejorar servicio telefónico: Es una de las necesidades reiterativas de los usuarios, poner en funcionamiento las líneas telefónicas; contestar las llamadas, direccionar bien las llamadas, necesidades que incluyen también la línea 018000.

Dentro de sus expectativas esta la adecuación o actualización del canal de atención telefónico en general, que mejoren la tecnología para superar los obstáculos permanentes.

Así mismo los usuarios necesitan que se amplíe la información de trámites, ya que no reciben una respuesta oportuna después de haber hecho la consignación del dinero para el chip de los vehículos. Es decir, se requiere comunicación para recibir información oportuna principalmente para los trámites.

Los usuarios refieren que se cuente con personal de atención respetuoso, mejorar la información que dan al ciudadano, la necesidad de profesionalismo en la atención a sus peticiones, que se tenga claridad a donde dirigirlas y que se dé solución a las mismas.

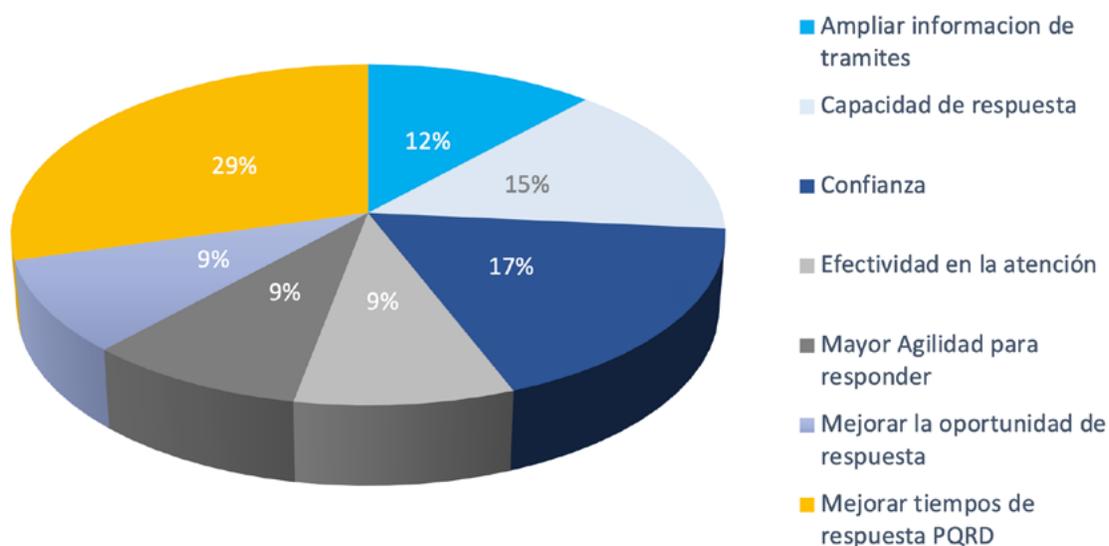
Que haya mayor agilidad para responder, es decir que se reduzcan los tiempos de espera para contestar la llamada.

Que la entidad tenga capacidad de respuesta, clara y oportuna.

Canal Presencial

Para el análisis de resultados de la encuesta de **NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES CIUDADANOS** es requerimiento necesario manifestar que el canal presencial estuvo restringido durante un largo tiempo y el Instituto Nacional de Vías – INVÍAS dio continuidad de forma inmediata al servicio por los respectivos canales cumpliéndole así a la ciudadanía en general.

Gráfico 14. Necesidades identificadas en la pregunta, ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención PRESENCIAL?

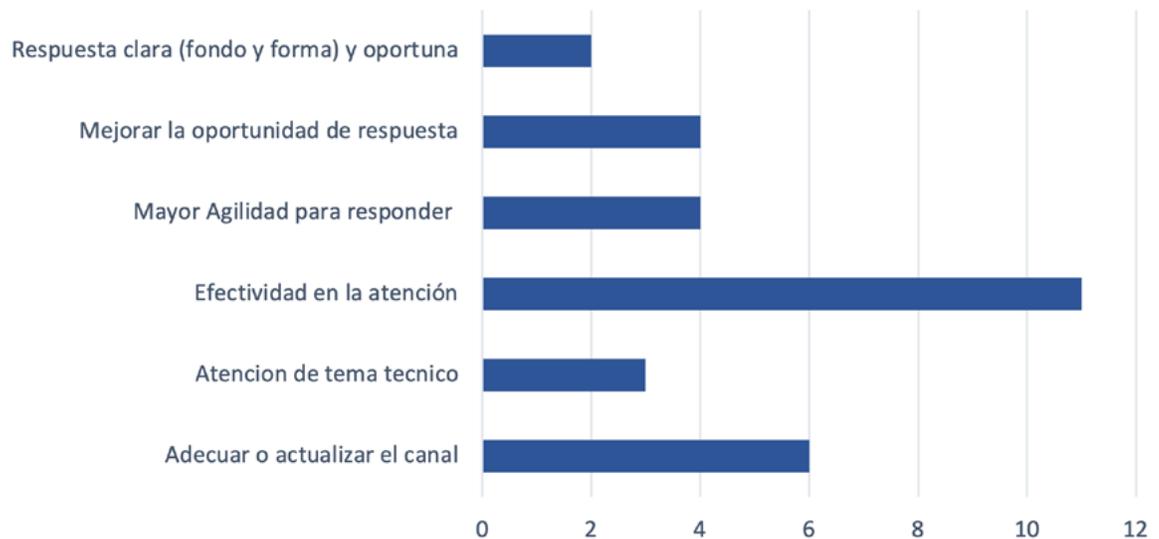


Fuente: Elaboración de los autores

Como se observa en el gráfico 14, el 73% de los comentarios por parte de los ciudadanos frente a este canal, se identificó relevante las necesidades de los siguientes ítems: mejorar tiempos de respuesta PQRD, confianza, capacidad de respuesta y ampliar información de trámites.

Frente a las necesidades, los participantes manifestaron estar satisfechos con los servicios que presta la entidad.

Gráfico 15. Expectativas identificadas en la pregunta, ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención PRESENCIAL?



Fuente: Elaboración de los autores

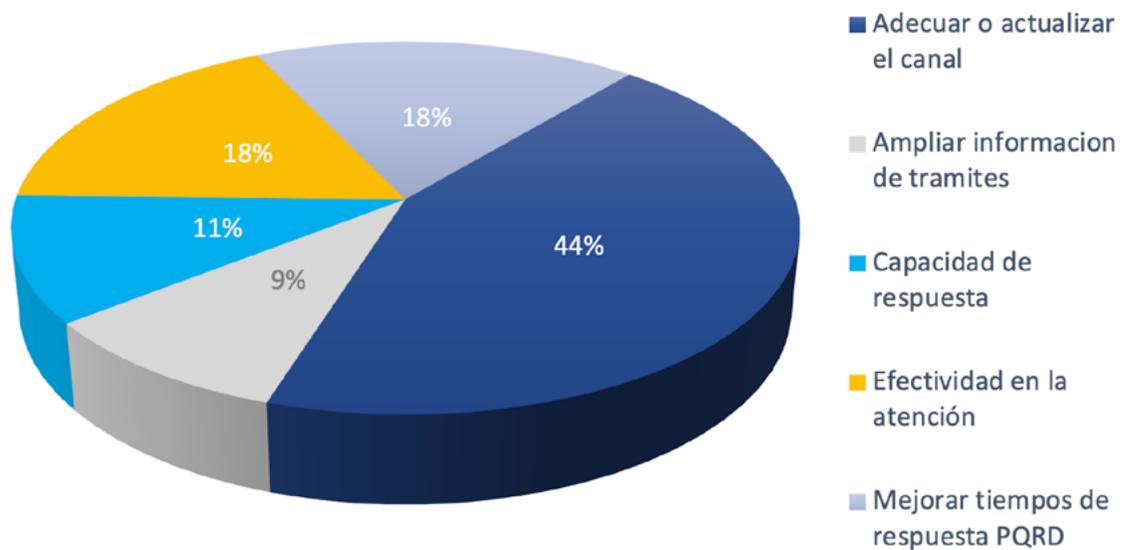
Del gráfico 15, la ciudadanía consultada pone de presente con un porcentaje del 24% la necesidad de concretar la efectividad en la atención, la adecuación y actualización del canal se encuentra en un segundo lugar con el 13% y con el 9% se requiere de mayor agilidad en la respuesta y mejorar la oportunidad de respuesta.

Los servicios más mencionados por los participantes son: Trámites seguido de línea telefónica y Pagina Web. Respecto de los criterios globales la ciudadanía hizo referencia a la calidad del servicio, atención adecuada de los representantes de servicio y la diversidad en las formas comunicación.

Canal Virtual

Canal Atención Virtual - Página WEB – PQRD

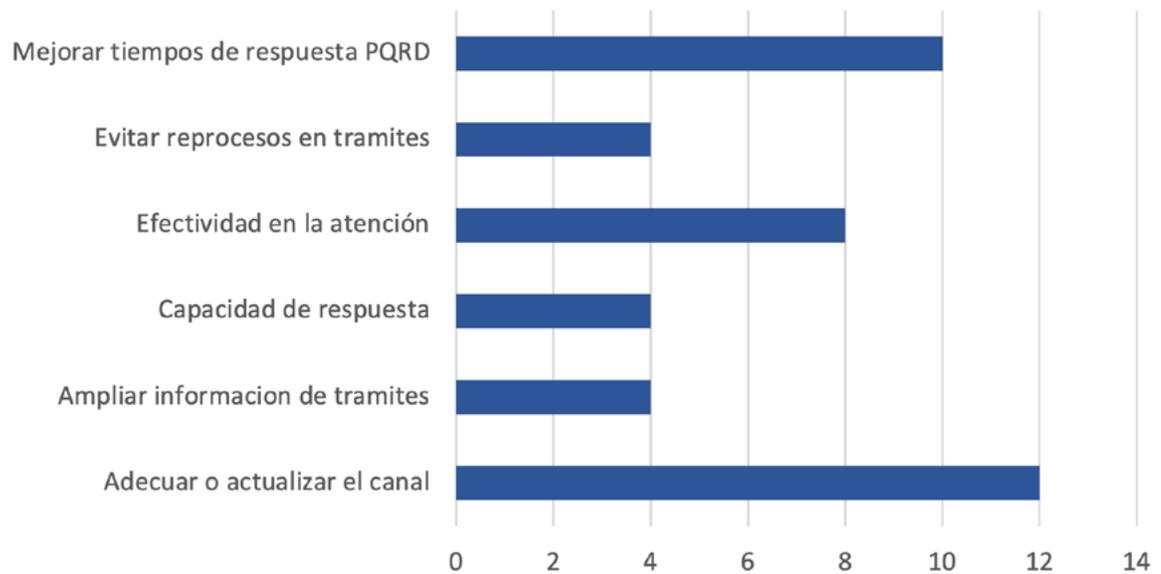
Gráfico 14. Necesidades identificadas en la pregunta, ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención PRESENCIAL?



Fuente: Elaboración de los autores

En el gráfico 16 se muestra la representación de los aspectos a mejorar en el canal virtual en donde adecuar o actualizar el canal, la efectividad en la atención y mejorar los tiempos de respuesta PQRD equivalen al 80% convirtiéndose en temas claves a mejorar en la página web.

Gráfico 17. Expectativas identificadas en la pregunta, Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual PAGINA WEB?



Fuente: Elaboración de los autores

Del gráfico 17, se identificó las expectativas de los siguientes temas: adecuar o actualizar el canal, mejorar tiempos de respuesta PQRD y efectividad en la atención.

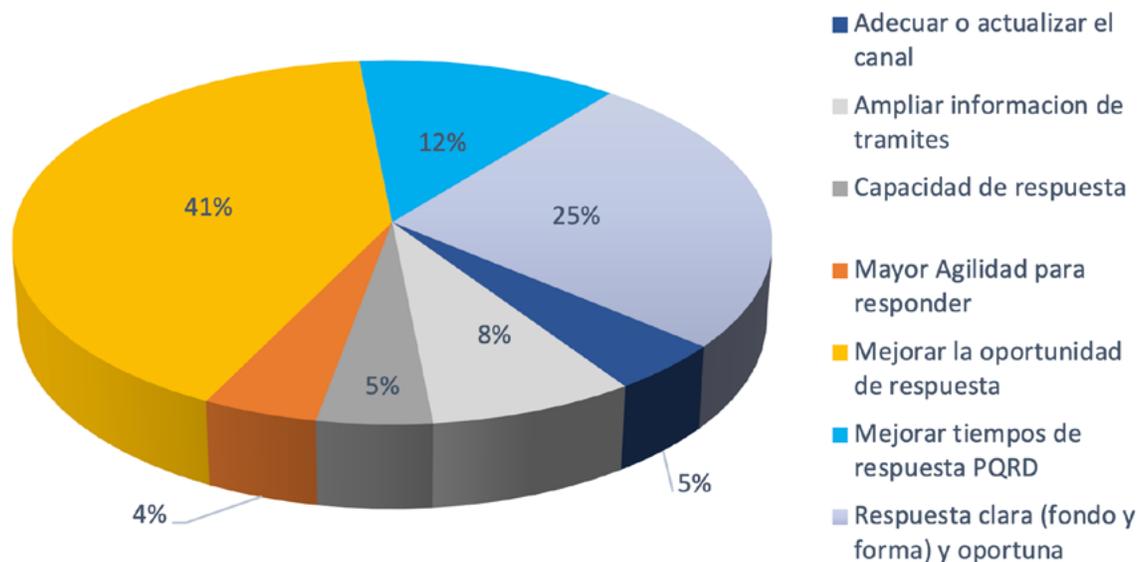
Con respecto a la Pagina Web, la ciudadanía manifestó sentirse satisfecho con el servicio prestado, no obstante, en un promedio mínimo se infirió en el adecuamiento o actualización del canal, la mejorara los tiempos de respuesta y la efectividad en la atención.

Con respecto al tipo de servicio que indicación los participantes, manifestaron tener una visión general de todos los servicios con relación a la satisfacción del servicio prestado, luego de ello se evidencia un mínimo porcentaje que refiere otros servicios y por último la página web.

Los criterios globales de la página web fueron definidos por los usuarios como la calidad del servicio seguido de las Garantías de servicio o tramite, Facilidad de uso de los servicios y Facilidad de acceso al servicio o tramite.

Canal Atención Virtual – Correo Electrónico

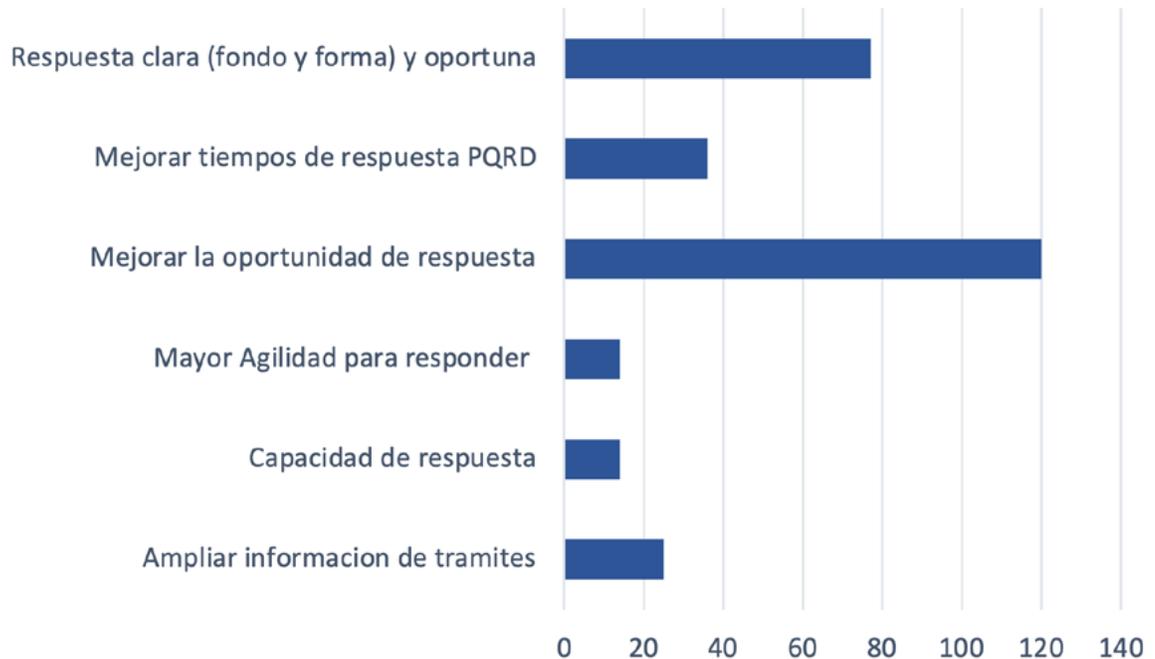
Gráfico 18. Necesidades identificadas en la pregunta, Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual CORREO ELECTRONICO?



Fuente: Elaboración de los autores

En el gráfico 18 se muestra la representación de los aspectos a mejorar en el canal virtual en donde mejorar la oportunidad de respuesta, respuesta clara (fondo, forma) oportuna y mejorar los tiempos de respuesta PQRD equivalen al 78% convirtiéndose en temas claves a mejorar en las solicitudes que ingresan por correo electrónico.

Gráfico 19. Expectativas identificadas en la pregunta, Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual CORREO ELECTRONICO?



Fuente: Elaboración de los autores

Del gráfico 19, de acuerdo con los comentarios por parte de los encuestados se identificó relevante las expectativas de los siguientes temas: mejorar la oportunidad de respuesta, respuesta clara (fondo y forma) y oportuna y mejorar tiempos de respuestas PQRD.

Del correo electrónico se identificó lo siguiente:

Adecuar o actualizar el canal de atención: “Ampliar la forma de recibir información con documentos adjuntos zip o rar, que el correo esté activo, que haya inducción en el manejo para los que ingresan nuevos, que los correos estén vigentes, que los correos institucionales tengan más capacidad, mayor a 2 megas, que haya mayor capacidad para adjuntar los documentos porque dicen que no llegan”.

Ampliar la información de tramites:

- “No tener que realizar el trámite completo para cambio de chip cuando ya se cuenta con el beneficio.
- Es reiterativa la necesidad de conocer cuánto se demora el trámite o la respuesta. Informar el tiempo que tardarán en dar respuesta a las solicitudes. “Quisiera saber en cuanto tiempo dan respuesta”, indicar cuando finalmente se recibirá la respuesta,

que informen claramente que hacer después de radicar la solicitud.

- Informar sobre todos los requerimientos de un trámite de una vez para acortar los tiempos de espera.
- Aclarar el porqué de las devoluciones de los documentos.
- Informar sobre el estado del trámite para hacer seguimiento a la solicitud, indicar como hacer seguimiento al número de radicado.
- Dar la información completa de los prepagos.
- Mas información sobre el pago de tarifas diferenciales, que den orientación telefónica también sobre los trámites.
- Cuando soliciten documentos faltantes no tener que volver a enviar todo.
- Unificar requisitos para el beneficio de tarifas con la Alcaldía de Palmira.
- Dar solución inmediata a los tramites de los peajes.
- Se demora mucho la asignación del chip.
- Precisar la información sobre el descuento de peaje.”

Atención en tema técnico: “Mayor claridad en documentos técnicos publicados”.

Capacidad de respuesta:

- “Dar respuesta oportuna y completa. Que den solución a lo requerido.
- Actuar con celeridad en el cambio de ESTADO del SICOR. Agilizar el proceso de respuesta”.

Confianza: “Dan respuestas basadas en estudios de años anteriores, cuando los sucesos son recientes”

Creación de nuevos canales: “Falta un chat, Implementar el servicio de WhatsApp”.

Efectividad en la atención: Es una de las expectativas más reiterativas identificadas, “Que respondan todos los radicados, que haya oportunidad y claridad en las respuestas”.

Evitar reprocesos en tramites: “No tener que enviar de nuevo los documentos para trámites. Que analicen bien los casos y den respuesta acorde a lo que se pregunta. Que solucionen pronto los casos”.

Fiabilidad: Entregar información de una manera consistente y precisa. Revisar bien cada caso y responder a lo solicitado. Entregar lo solicitado.

Mayor agilidad para responder: Es una de las necesidades y expectativas más reiterativas. Utilizar respuestas automáticas a solicitudes de fácil respuesta. El trámite de recepción es bueno, pero la respuesta es demorada. Mejorar el seguimiento a la solicitud.

Mejorar la oportunidad de respuesta:

- Para el trámite de solicitud de tarjeta de peaje se demoran mucho en contestar. Deben especificar el tiempo de respuesta. Que las respuestas sean completas.
- Se requiere que la respuesta al chip de ambulancias sea inmediata. Priorizar respuesta de correos.
- Que, en los casos de accidentalidad, son temas muy delicados y que debieran solucionar lo más pronto posible.
- Fue direccionada a otra dependencia, deben dar respuesta rápida y directa para no tener que ir a las oficinas.
- Se requiere más celeridad en la solución definitiva a las solicitudes.

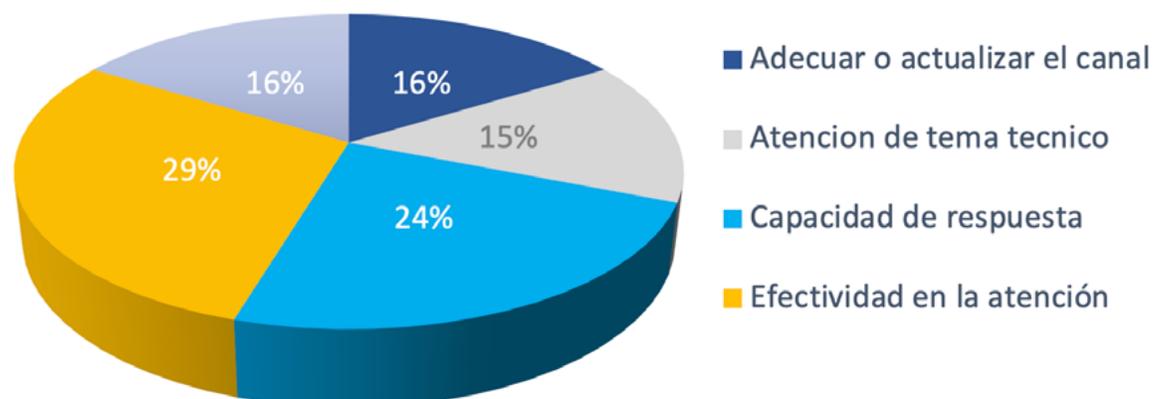
Mejorar tiempos de respuesta: Es una de las necesidades más reiterativas de la encuesta: “Se debería mejorar en los tiempos de respuesta cuando se hacen este tipo de solicitudes ante la entidad, ya que los documentos que se requieren son de importante interés para los ciudadanos”.

Otros:

- “Tener en cuenta que los usuarios tenemos muchas dificultades de tecnologías de comunicación.
- Colgar en página web las consultas y respuestas.
- Ser más eficaz con el ciudadano (producto adecuado y que satisface las necesidades del usuario).
- Permanente revisión en el estado de las vías”.

Registro usuarios – aspectos a mejorar

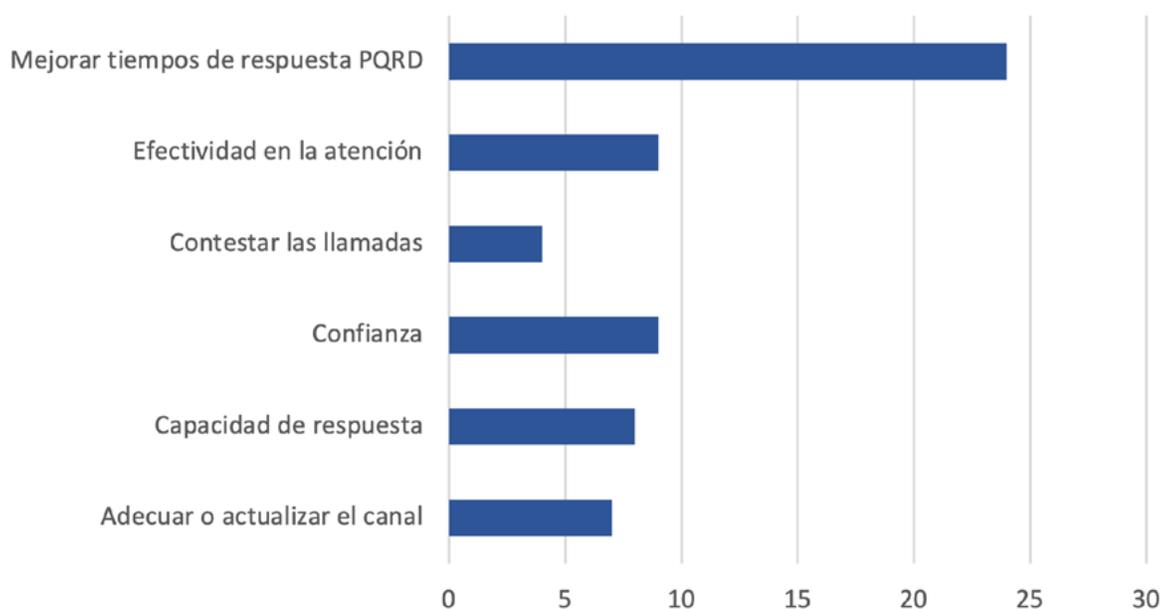
Gráfico 20. Necesidades identificadas en la pregunta, ¿En qué aspectos podríamos mejorar?



Fuente: Elaboración de los autores

Como se observa en el gráfico 20, el 69% de los comentarios por parte de los participantes frente a este canal, se identificó las necesidades de los siguientes ítems: Efectividad en la atención, capacidad de respuesta, mejorar tiempos de respuestas PQRD.

Gráfico 21. Expectativas identificadas en la pregunta, ¿En qué aspectos podríamos mejorar?



Fuente: Elaboración de los autores

Del gráfico 21, de acuerdo con los comentarios por parte de los encuestados se identificó relevante las expectativas de los siguientes temas: mejorar tiempos de respuestas PQRD, efectividad en la atención, confianza y capacidad de respuesta.

Los servicios referenciados en los aspectos a mejorar dan cuenta de, el teléfono y correo electrónico y la línea 01800.

Los criterios globales mencionados en primer lugar fueron las garantías de servicio o trámite seguido de la calidad del servicio, facilidad de comunicación para acceder a los servicios y la facilidad de uso de los servicios.

Otros aspectos a mejorar que se identificaron:

- “Se pueda acceder fácil a los beneficios”.
- “Es necesario que remitan con la respuesta los archivos adjuntos, debido a que no llegan”.
- “Se hace necesario mejorar la remisión de radicados de proyectos”.

Conclusiones

Dentro de las conclusiones de este informe se pudieron identificar los siguientes elementos:

Se identificó que los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la amabilidad y respeto que se brinda al momento de la prestación del servicio en los diferentes canales de atención de la entidad.

Con respecto a los tiempos de espera, se evidencio que no se encuentran acordes a las expectativas de la comunidad, lo que evidencio un aspecto clave a mejorar por parte de la entidad.

De acuerdo a los resultados arrojados, se determinó que la información entregada por los canales de atención es precisa, completa, oportuna y de fácil comprensión, sin embargo, el canal telefónico obtuvo un porcentaje bajo a comparación de los demás.

Por lo anterior, se invita a los servidores públicos de la entidad, a que atiendan las llamadas en las diferentes dependencias y direcciones territoriales actuando desde la perspectiva del lenguaje claro.

Conforme a los resultados arrojados sobre la facilidad en el acceso a la plataforma de PQRD del canal virtual, se estableció que es favorable, argumentando que es de fácil manejo, diligenciamiento, receptivo y rápido.

De los canales de atención evaluados por los usuarios se concluye que si bien es cierto el resultado de la encuesta en general es muy positivo respecto de los servicios prestados como lo son los trámites a las PQRD, hay aspectos que se pueden mejorar como la efectividad en la atención ya que, es una de las variables solicitadas por la ciudadanía y para ello la entidad cuenta con el seguimiento que se realiza a todas la PQRD que ingresan por los diferentes canales; es importante informarle a los ciudadanos los tiempos de respuesta e informar el estado de su trámite, con ello se establece el impacto que se pueda generar en la ciudadanía.

Es fundamental la aplicación constante de la metodología de lenguaje claro por parte de los funcionarios y contratistas, simplificando así las respuestas lo que conduce a un ahorro de tiempo y esfuerzo con el propósito de cumplir y garantizar la efectividad en los tiempos de respuesta y disminuir el número de reiteraciones.

Si bien muchas de las personas que diligenciaron el formulario manifiestan que sus peticiones fueron respondidas oportunamente y se encuentran satisfechos con el servicio, como se puede evidenciar en los resultados de las encuestas de percepción, surgen algunas observaciones que nos permiten deducir que se necesita fortalecer la política de atención al ciudadano dentro de las diferentes dependencias de la entidad, prestando así un servicio de calidad, entre las cuales se resaltan:

Necesidades: Dar respuesta puntual y asertiva a las consultas realizadas.

Expectativas: Responder a lo requerido por el peticionario porque envían radicados que no dan respuesta.

Con respecto a las expectativas, los usuarios manifiestan que los pagos de fallos judiciales tardan demasiado en dar respuesta, lo que permite retroalimentar a las demás dependencias relacionadas con el tema, para la búsqueda de soluciones.

Finalmente, se evidenció que el 86% de los usuarios han hecho uso de los canales de atención por primera vez o una vez por mes, dentro los aspectos a mejorar se concluye la necesidad de remitir la encuesta después de finalizado el proceso o trámite y no solo al recibir la respuesta del radicado de la solicitud.

Recomendaciones

Basado en los resultados generales expuestos en las conclusiones del informe se recomienda lo siguiente:

Seguir trabajando en la mejora de las respuestas que emite la entidad, motivo por el cual se debe continuar con los talleres y capacitaciones, e idear nuevos mecanismos que fomenten a los servidores públicos de la entidad adoptar el lenguaje claro como parte fundamental de la gestión logrando una comunicación activa y asertiva con los usuarios externos e internos a través de los diferentes canales de atención.

Se debe tener en cuenta los resultados del canal telefónico de acuerdo a los ítems evaluados y realizar talleres y capacitaciones al personal a cargo, para continuar con la mejora en este medio y brindar una atención de calidad.

Se evidencia oportunidad de mejora en el canal virtual – Página web, ya que, aunque se tiene buena puntuación referente al acceso y uso, la respuesta de un 12% de los encuestados indicaron que “no” en su respuesta, motivo por el cual se recomienda revisar detalladamente las opiniones sobre este canal, para hacer las modificaciones pertinentes a la plataforma, de acuerdo con las necesidades y expectativas de la ciudadanía dando importancia a este tema el cual debe ser priorizado y visibilizado por parte de la entidad, con el fin de brindar un mejor servicio a la población.

Promocionar más el canal de atención virtual – página web, para que el ciudadano conozca y haga uso de este medio para solicitar información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias.

Crear mecanismos que fomenten dentro de la entidad la cultura del servicio y buenas prácticas en el momento de generar las respuestas, cumpliendo con los términos establecidos en la ley.

Informar continuamente mediante medios de comunicación masivos a los ciudadanos sobre los términos de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias establecidos en la emergencia sanitaria bajo el Decreto 491 del 2020, con el fin de que tengan claridad sobre los tiempos de respuestas a las solicitudes relacionadas con estos temas que realizan ante la entidad, generando claridad a la ciudadanía sobre la gestión.

Se evidencio que un gran porcentaje de los usuarios han hecho uso de los canales de

atención por primera vez, por lo cual se recomienda que en cada canal de atención se realice una encuesta de forma individual, para que las respuestas sean más fiables.

Finalmente, tener en cuenta la información brindada por los participantes para mejorar y renovar los canales de atención, así mismos dar cumplimiento a las expectativas de la ciudadanía, garantizando que se cumpla con los requerimientos establecidos.

Anexos

Tabulación de datos

1. Rango de edad de la población encuestada

Rango de edad	Cantidad
Menor de 18 años	7
Entre 19 y 35	932
Entre 36 y 50	1069
Entre 51 y 65	625
66 o más años	118

2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del INVÍAS durante el último mes.

Frecuencia	Cantidad
Primera Vez	1621
Ocasionalmente (1 vez por mes)	745
Frecuentemente (1 vez por semana)	265
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	120

I. Canal de atención telefónico

3. ¿Se ha comunicado TELEFÓNICAMENTE con el INVÍAS para requerir información o servicios y/o realizar trámites?

Sí	No
712	2039

4. Calificación de la atención a través del “Canal telefónico” en diferentes aspectos.

Ítem	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora	224	230	90	168
La amabilidad y actitud de respeto del personal que le atendió	313	224	32	143
El conocimiento de la operadora sobre la entidad para dar respuesta o remitir la llamada a la dependencia correspondiente.	279	220	55	158

5. ¿Fue atendida su solicitud?

	Cantidad
Totalmente	367
Parcialmente	176
No fue atendida	169

6. ¿La información entregada fue precisa y completa?

Canal Telefónico	
Sí	No
478	234

7. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?

Canal Telefónico	
Sí	No
537	175

II. Canal de atención presencial

8. ¿Realizó trámites, consultas y/o ha requerido algún servicio a través de los “puntos de atención presencial” del INVIAS?

Sí	No
491	2260

9. ¿Cómo califica el punto de “atención presencial” de INVIAS en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 4?

Ítem	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
El espacio destinado para la atención al ciudadano	250	200	26	15
El tiempo de espera para que lo atiendan	194	227	50	20
Los horarios de atención al público	193	244	37	17
La actitud de respeto del personal que lo atendió	258	197	21	15

10. ¿La información entregada fue precisa y completa?

Canal Presencial	
Sí	No
445	46

11. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?

Canal Presencial	
Sí	No
462	29

III. Canal de atención virtual (página web – PQRD)

12. ¿Se ha comunicado a través de la PAGINA WEB - Link PQRD- con el Instituto Nacional de Vías para solicitar información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias?

Página web - PQRD (E-qual)	
Sí	No
747	2004

13. ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?

Indicador	Cantidad
Sí	658
No	89

14. ¿Cómo califica el “canal de atención virtual- PAGINA WEB” PQRD en cada uno de los siguientes aspectos en una escala 1 a 4?

Ítem	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
El tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamos, denuncia y/o Sugerencia	315	294	94	44

15. ¿La información entregada fue precisa y completa?

Página web - PQRD (E-qual)	
Sí	No
565	182

16. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?

Página web - PQRD (E-qual)	
Sí	No
624	123

IV. Canal de atención virtual – correo electrónico

17. ¿Usted ha enviado al “correo electrónico institucional” alguna solicitud de información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias al INVIAS?

Correo Electrónico	
Sí	No
1637	1114

18. ¿Cómo califica el “canal de atención virtual - CORREO ELECTRÓNICO” en cada uno de los siguientes aspectos en una escala 1 a 4?

Ítem	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
El tiempo en que fue asignado su número de radicado.	65,2%	28,9%	5,2%	0,7%
El tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia.	53,7%	33,5%	10,1%	2,7%
La respuesta obtenida ante su solicitud.	50,5%	35,6%	8,6%	5,3%

19. ¿La información entregada fue precisa y completa?

Correo Electrónico	
Sí	No
1357	280

20. ¿La respuesta entregada está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?

Correo Electrónico	
Sí	No
1463	174

21. ¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida a través de los canales de atención de INVIAS?

Indicador	Cantidad
Sí	2362
No	389

Las respuestas a las preguntas abiertas a continuación fueron tabuladas, condensadas, y analizadas bajo los criterios establecidos en la Ficha técnica para identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, con el fin de establecer e identificar las necesidades y expectativas, información suministrada por los ciudadanos que respondieron la encuesta.

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención telefónico?
¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención PRESENCIAL?
Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual PAGINA WEB?
Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual CORREO ELECTRONICO?
¿En qué aspectos podríamos mejorar?



Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (+57) 601 377 0600

Línea gratuita : (+57) 018000117844

www.invias.gov.co