

**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS  
MES DE JULIO 2020**



**Elaborado por:  
CLAUDIA QUINTERO  
Ayudante 472 Atención al ciudadano DADEP**

<b>FICHA TÉCNICA</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Medir y evaluar la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que presta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP-, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha"		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - "Bogotá Te Escucha", registrados en el mes de	JULIO 2020	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		29/9/2020	30/9/2020
<b>POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de solicitudes recibidas en el mes	JULIO 2020	439
	Total, traslados en el mes	JULIO 2020	213
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	JULIO 2020	226
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Total, de usuarios con respuesta en Orfeo	JULIO 2020	201
<b>POBLACIÓN PARA MUESTREO</b>	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	JULIO 2020	108
<b>MUESTRA REPRESENTATIVA</b>	Total, de llamadas a realizar a números fijos y celulares de los usuarios que registran teléfono	58	
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, personas que contestaron encuesta:	28	

## 1. INTRODUCCIÓN

“El servicio al ciudadano es la más notable función del Estado, pues se atiende a la ciudadanía para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.” (tomado de cortolima.gov.co)

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la satisfacción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y realizar socialización de los resultados al interior del área funcional de servicio al ciudadano, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de los trámites y servicios.

## 3. MÉTODO

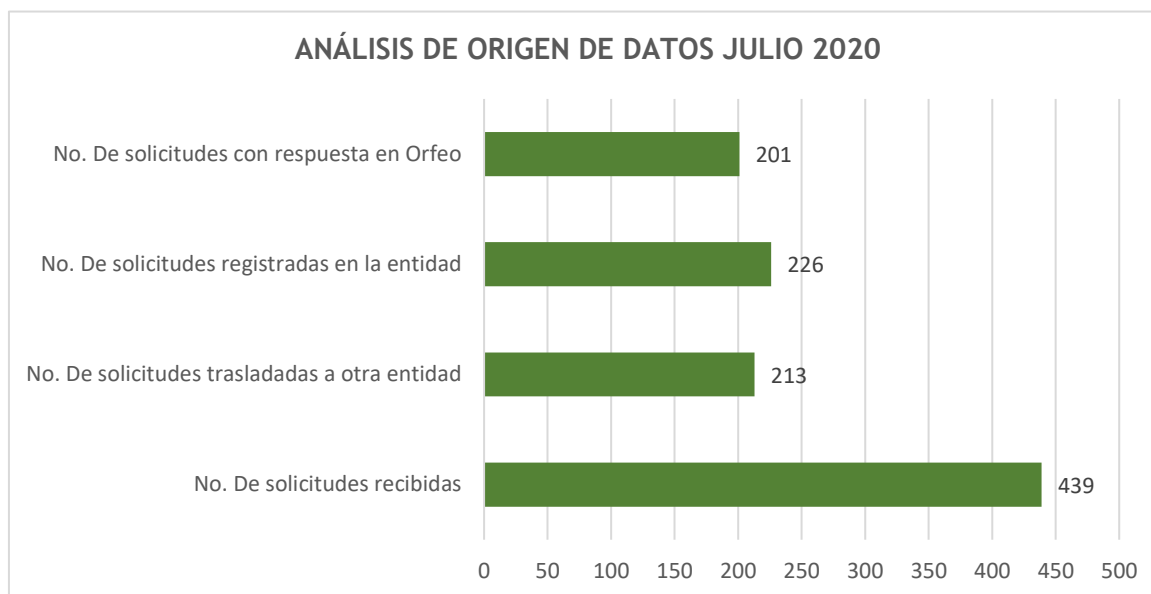
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas con respuesta.

Dicho grupo se compone de un total de 201 personas que radicaron peticiones por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les dio respuesta en el mes de julio de 2020. Esta encuesta se realizó entre los días 29/09/2020 al 30/09/2020.

### Origen de los datos:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de solicitudes recibidas en la entidad a través del sistema Bogotá te escucha, menos el No.(#) de solicitudes trasladadas a otra entidad y finalmente se toma el numero de peticiones a las que se les dio respuesta.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JULIO 2020	
No. De solicitudes recibidas	439
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	213
No. De solicitudes registradas en la entidad	226
No. De solicitudes con respuesta en Orfeo	201



Estos datos se extraen del archivo subido a la página web "Informes PQRS" en la ruta: Instrumentos de gestión de información pública » Informe de PQRS y denuncias Informe de Solicitudes y Denuncias - PQRS.

De la población accesible de 226 ciudadanos que radicaron solicitudes a la entidad. Se le dió respuesta a 201 (*población objetivo*) ciudadanos en el mes de julio 2020, se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 108 usuarios y de acuerdo con la fórmula para la muestra representativa nos da un total de 53,73% de usuarios que registraron número telefónico.

### Herramientas:

De los 108 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de JULIO 2020 Se hacen llamadas al 53,73% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 58 peticionarios, de los cuales 28 contestan la encuesta.

Con el fin de extraer el conteo de las respuestas a cada pregunta se elabora una matriz de control en Excel y se aplica fórmula de conteo.

Para el conteo de datos: Se aplica fórmula de conteo `{=CONTARA(U5:U123)}`

### Análisis de los números telefónicos:

Se siguen los siguientes pasos para analizar los números telefónicos a la población objetivo:

1. Se analiza cuántos registros (peticionarios registrados) hay en el mes de estudio.
2. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico fijo.
3. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico celular.
4. Se verifica los usuarios y números repetidos.
5. Se determina la cantidad de usuarios que tienen registrado número telefónico.

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL
total no tienen teléfono registrado	80
total celular registrado	56
Número repetido	13
total fijo registrado	15
total fijo y celular registrado	37
<b>total</b>	<b>201</b>

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	108	53.73%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	93	46.27%
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>100.00%</b>

### Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros con respuesta en Orfeo en el mes 201

Total de registros con número telefónico 108

$$\frac{108}{201} = 53.73\% \text{ Este dato se aproxima al mayor valor } = 54\%$$

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, "el número mínimo de llamadas que se debe hacer es del 30%". Y para el mes de julio según fórmula nos da el 54% de usuarios para hacer llamadas a 58 usuarios.

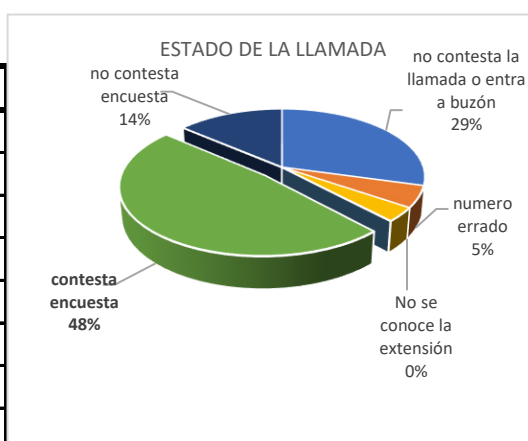
$$108 \times 54\% = 58.03 \text{ Este dato se aproxima al menor valor } = 58 \text{ usuarios}$$

#### 4. RESULTADOS

Se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes probabilidades:

1. no contesta la llamada/ entra a buzón
2. numero errado/ equivocado
3. No se conoce la extensión
4. teléfono dañado
5. no se encuentra el peticionario
6. contesta encuesta
7. no contesta encuesta

ESTADO DE LA LLAMADA	TOTAL	%
no contesta la llamada o entra a buzón	17	29%
numero errado	3	5%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	2	3%
no se encuentra el peticionario	0	0%
contesta encuesta	28	48%
no contesta encuesta	8	14%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

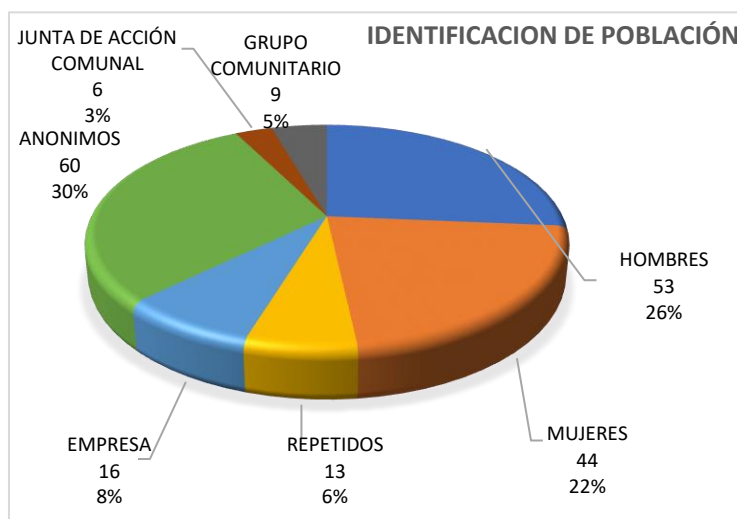


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 28 de las 58 llamadas, contestan la encuesta de satisfacción y corresponde al 48% del total de llamadas; seguido de los que no contestan la llamada o entra a buzón 17 usuarios correspondiente al 29% del total de 58 llamadas; no contestan encuesta 8 usuarios que equivale al 14% del total de llamadas, donde no contestan la encuesta por estar ocupados en actividades: laborales o personales; por último 2 usuarios que equivale al 3% es numero errado del total de 58 llamadas realizadas a los usuarios del mes de julio de 2020.

#### Identificación de la Población:

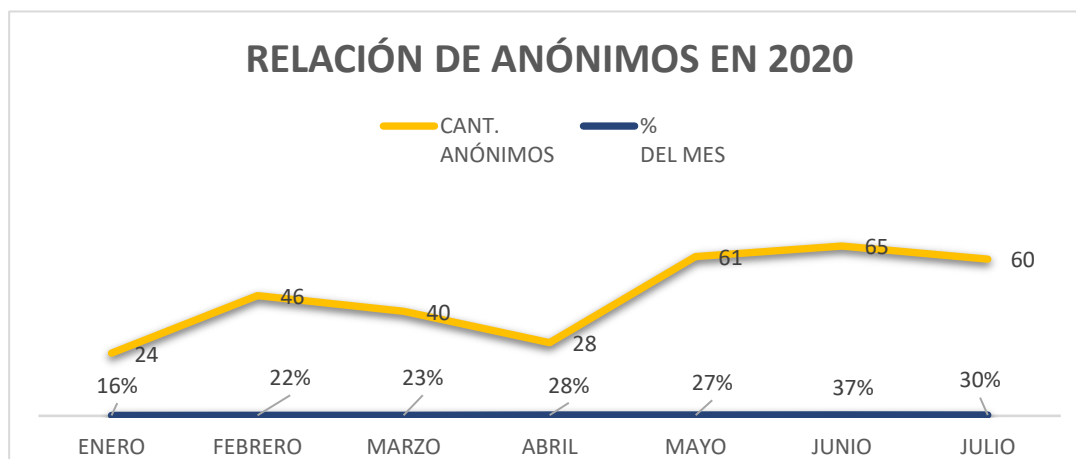
De la población objetivo de 201 peticionarios registrados en el mes de julio de 2020 los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, que han radicado peticiones en Bogotá te Escucha, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	53	26%
MUJERES	44	22%
ENTIDAD PÚBLICA	0	0%
REPETIDOS	13	6%
EMPRESA	16	8%
ANONIMOS	60	30%
JUNTA ADMINISTRADO	0	0%
JUNTA DE ACCIÓN COM	6	3%
GRUPO COMUNITARIO	9	4%
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el grupo con mayor interacción en el Sistema Distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha en el mes de julio fueron ANÓNIMOS con 60 interacciones equivalente al 30%, seguido de hombres con 53 interacciones equivalente al 26% del total, seguido de mujeres con 44 interacciones equivalente al 22% del total que radicaron peticiones a la entidad y que se les dio respuesta. El 6% son datos repetidos; el 8% son empresas; el 4% son grupos comunitarios y el 3% son Junta de acción comunal.

MES	CANT. ANÓNIMOS	% DEL MES
ENERO	24	16%
FEBRERO	46	22%
MARZO	40	23%
ABRIL	28	28%
MAYO	61	27%
JUNIO	65	37%
JULIO	60	30%



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior el número de anónimos ha venido en ascenso al pasar de los meses.

Otros datos estadísticos recolectados al hacer la llamada telefónica a los usuarios seleccionados al azar de acuerdo a la muestra son:

**Se hacen llamadas a:**

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	29	50%
MUJERES	26	45%
GRUPO COMUNITARIO	1	2%
EMPRESA	1	2%
JUNTA DE ACCIÓN COM	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

**Contestan encuesta:**

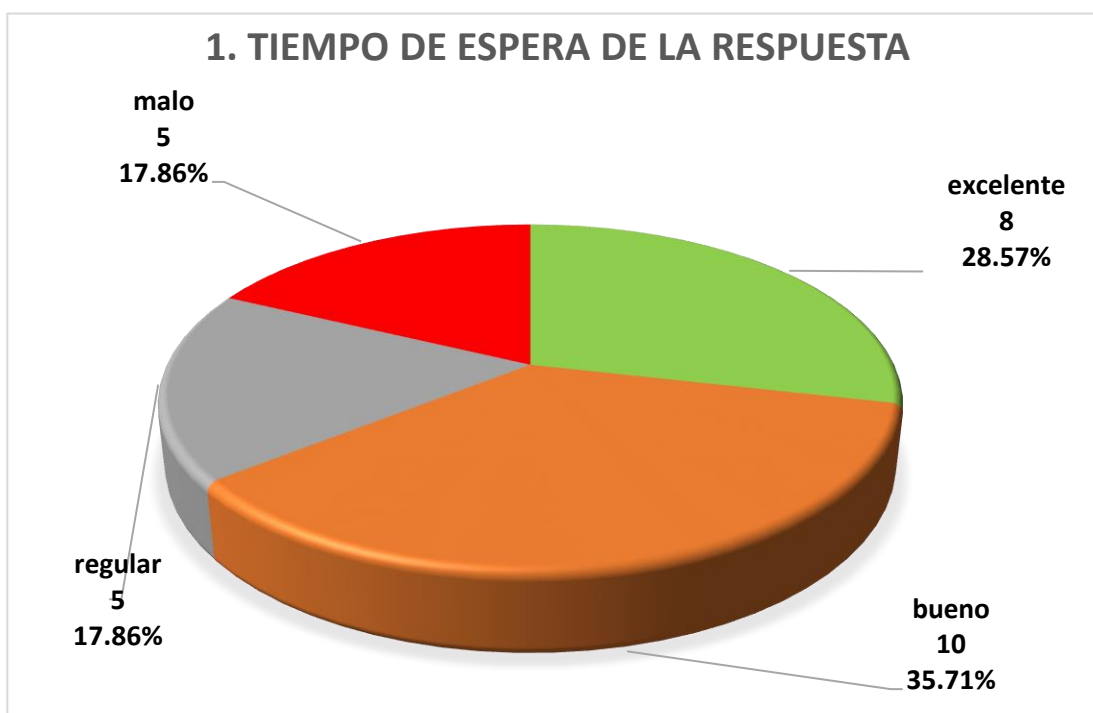
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	16	57%
MUJERES	11	39%
EMPRESA	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Se hacen llamadas a 29 hombres que equivale al 50% del total de usuarios; a 26 mujeres que equivale al 45%; y a 1 empresa que equivale al 2%, a 1 grupo comunitario que equivale al 2%, a 1 JAC que equivale al 2%.

De esta población **contestan la encuesta:** 16 hombres equivalente al 57% ; 11 mujeres equivalente al 39%, 1 empresas equivalente al 4% del total de usuarios que contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de julio de 2020.

De los 28 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado.	excelente	8	28.57%
		bueno	10	35.71%
		regular	5	17.86%
		malo	5	17.86%
TOTAL RESPUESTAS			28	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de julio la respuesta mas frecuente es BUENO con 10 respuestas equivalente al 35,71% del total de 28 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 8 respuestas equivalente al 28,57% de las 28 personas que contestaron la encuesta, por último REGULAR Y MALO con 5 respuestas cada uno equivalente al 17,86% de las 28 personas que contestaron la encuesta de los usuarios del mes de julio de 2020.

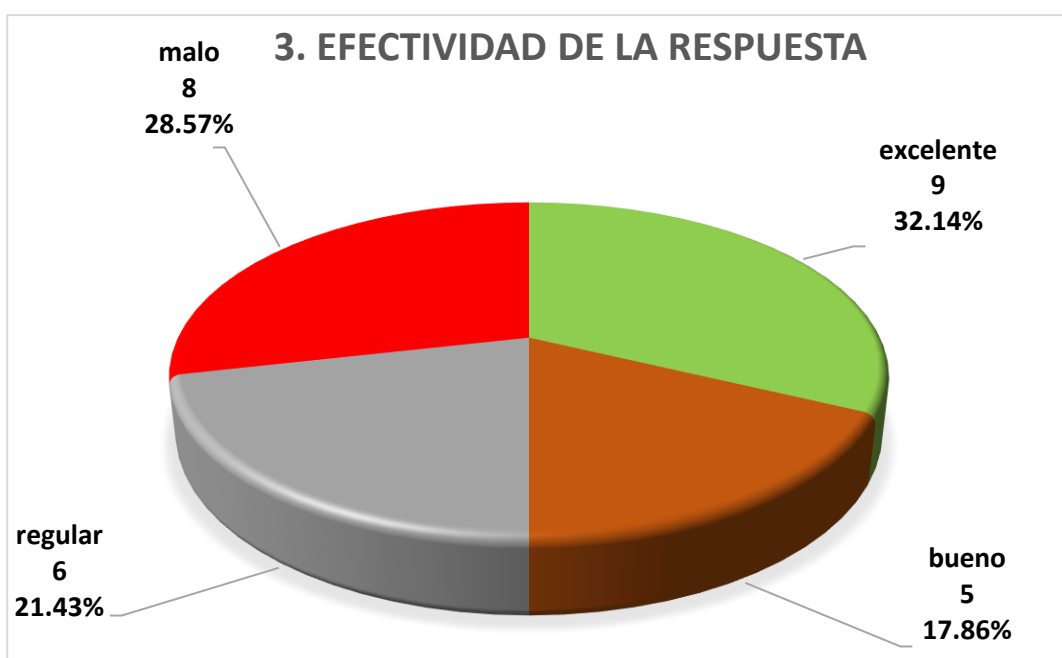


NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	2. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en la información que le fue suministrada del trámite y/o servicio.	excelente	10	35.71%
		bueno	9	32.14%
		regular	6	21.43%
		malo	3	10.71%
TOTAL RESPUESTAS			28	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de julio las respuestas mas frecuentes son EXCELENTE, con 10 respuestas equivalente al 35,71% del total de 28 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 9 respuestas equivalente al 32,14%; seguido de REGULAR con 6 respuestas equivalente al 21,43%; por último MALO con 3 respuestas equivalente al 10,71% de las 28 personas que contestaron la encuesta en el mes de julio de 2020.

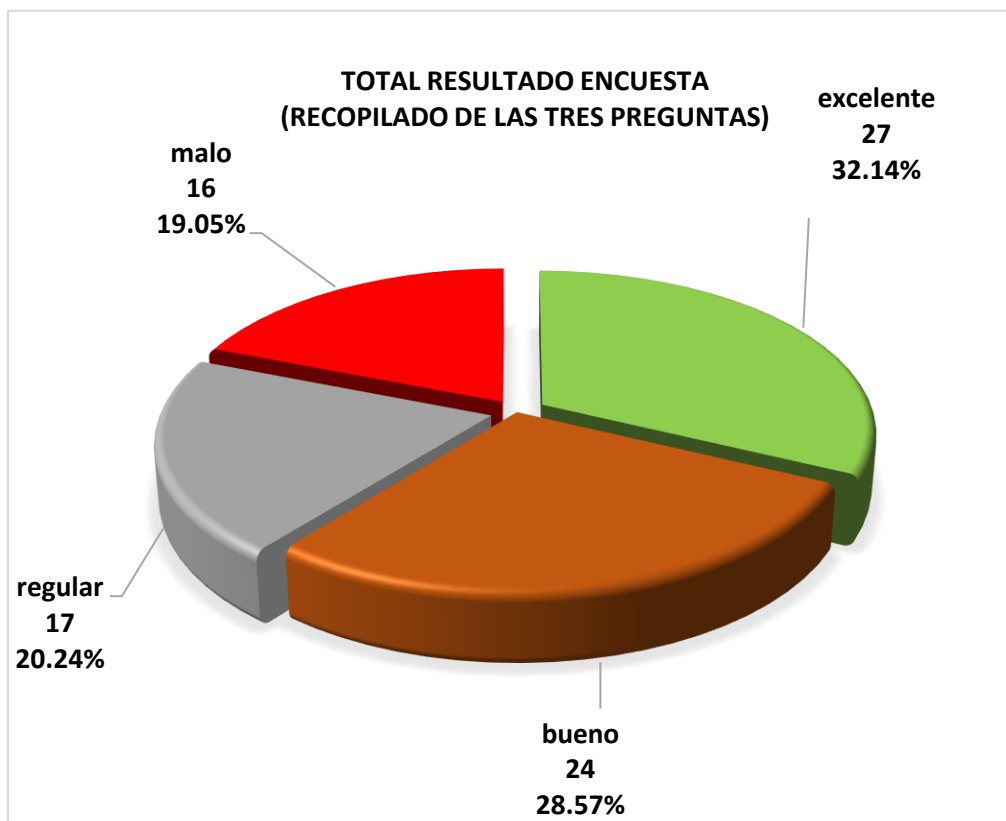
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	9	32.14%
		bueno	5	17.86%
		regular	6	21.43%
		malo	8	28.57%
TOTAL RESPUESTAS			28	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de julio la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 9 respuestas equivalente al 32,14% del total de 28 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 6 respuestas equivalente al 21,43% de las 28 personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 8 respuestas equivalente al 28,57% del total de 28 personas que contestaron la encuesta en el mes de julio de 2020.

**TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS)**

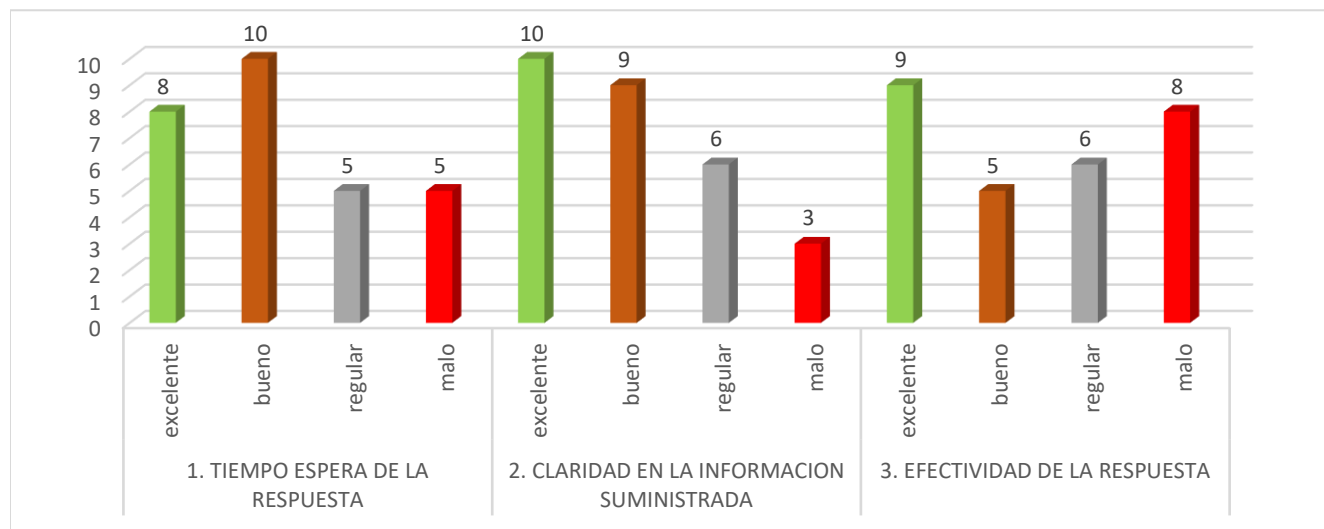
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	27	32.14%
		bueno	24	28.57%
		regular	17	20.24%
		malo	16	19.05%
TOTAL RESPUESTAS			84	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de julio la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 27 respuestas equivalente al 32,14% del total de 84 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 24 respuestas equivalente al 28,57% del total de 84 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 17 respuestas equivalente al 20,24% del total de 84 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; por último el item MALO con 16 respuestas equivalente al 19,05% de las 84 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de julio de 2020.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	8	28	28.57%
	bueno	10		35.71%
	regular	5		17.86%
	malo	5		17.86%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	10	28	35.71%
	bueno	9		32.14%
	regular	6		21.43%
	malo	3		10.71%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	9	28	32.14%
	bueno	5		17.86%
	regular	6		21.43%
	malo	8		28.57%



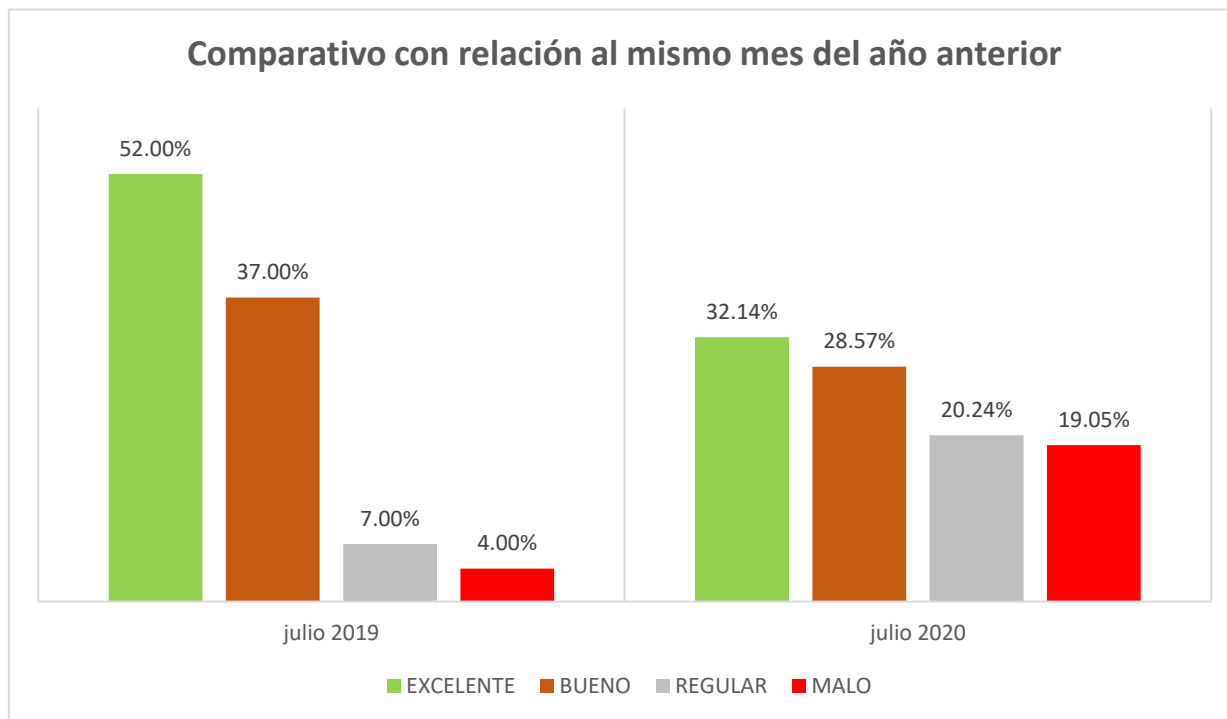
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es BUENO con 10 respuestas equivalente al 35,71% del total de 28 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el ítem EXCELENTE, con 10 respuestas equivalente al 35,71% del total de 28 respuestas para esta pregunta; Por último en la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el ítem con mayor numero de respuestas es el EXCELENTE con 9 respuestas equivalente al 32,14% del total de 28 respuestas para esta pregunta.

**Análisis gráfico de las respuestas:**

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mismo mes en el año anterior.

USUARIOS DE "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
julio 2019	52.00%	37.00%	7.00%	4.00%
julio 2020	32.14%	28.57%	20.24%	19.05%

Datos aproximados al mayor valor                      -19.86%      -8.43%      13.24%      15.05%

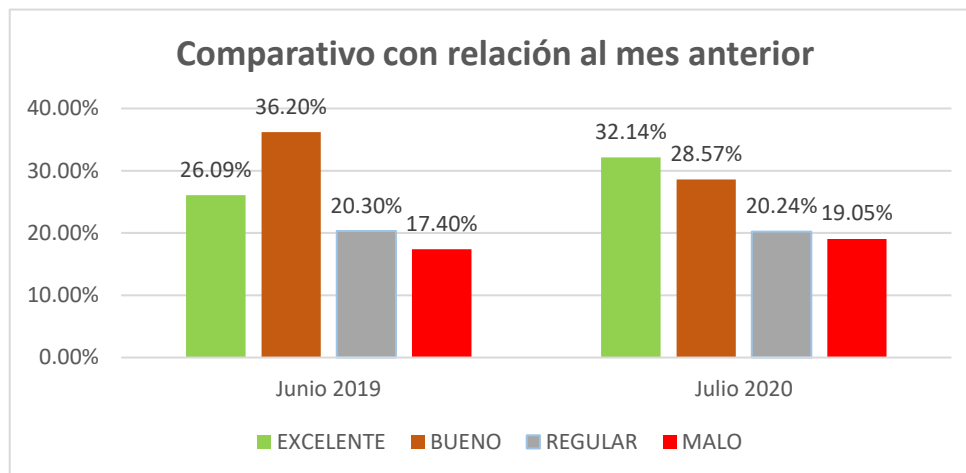


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar al realizar el comparativo de los ítems de satisfacción en el mes de julio de 2020 con respecto del mismo mes de julio de 2019, se aprecia una DISMINUCIÓN la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 20%. Así mismo, se puede evidenciar una DISMINUCIÓN de Satisfacción según el ítem BUENO en un 8%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un AUMENTO del 13% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un AUMENTO de 15% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de julio de 2020.

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mes de enero de 2020.

USUARIOS DE S "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Junio 2019	26.09%	36.20%	20.30%	17.40%
Julio 2020	32.14%	28.57%	20.24%	19.05%

Datos aproximados al mayor valor                      6.1%                      -7.6%                      -0.1%                      1.6%



De acuerdo con la gráfica anterior en el mes de julio de 2020 con respecto al mes de junio de 2020, se evidencia un AUMENTO del nivel de satisfacción en 6,1% en el ítem excelente; además, una DISMINUCIÓN de 7,6% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto al mes de junio. Con referencia a los ítems de insatisfacción se observa una DISMINUCIÓN en 0,06% el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un AUMENTO de 1,6% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de junio de 2020.

En los niveles de satisfacción de los ítems EXCELENTE y BUENO, se evidencia que los niveles de satisfacción DISMINUYERON en un 1,6%; los niveles de insatisfacción AUMENTARON de los ítem REGULAR y MALO en 1,6% en los trámites y servicios del mes de julio de 2020, con respecto del mes de junio de 2020.

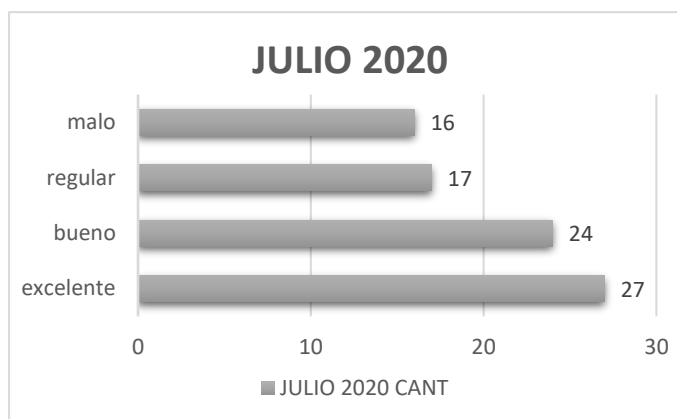
Total de respuestas por ítem, con respecto del mes inmediatamente anterior

JUNIO 2020

ITEM	CANT	%
excelente	18	59%
bueno	25	21%
regular	14	12%
malo	12	8%

JULIO 2020

ITEM	CANT	%
excelente	27	32%
bueno	24	29%
regular	17	20%
malo	16	19%



De acuerdo con las gráficas anteriores se puede evidenciar que los índices de insatisfacción evaluados con los ítems REGULAR y MALO en el mes de julio 2020, AUMENTARON con respecto del mes de junio de 2020

De acuerdo con el resultado de la encuesta, la satisfacción del ciudadano depende solo si se le resuelve la petición; generalmente cuando las denuncias son por invasión de espacio público, cuya restitución depende de otras entidades.

#### Observaciones recurrentes:

Al desarrollar la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se evidencia que la mayoría de los ciudadanos, al igual que en otros meses, aprovecha la llamada para:

- Manifestar que efectivamente les responden el requerimiento, pero no les resuelven su petición.
- En muchas ocasiones los ciudadanos esperan que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva directamente su problemática, pero se frustran cuando se enteran que su caso fue remitido a la entidad competente.
- Los ciudadanos se sienten insatisfechos, cuando su petición es trasladada a otra entidad por competencia y esta entidad que recibe no resuelve el caso.
- Los ciudadanos aprovechan para descargar su frustración con el funcionario que realiza la encuesta con sentimientos de desagrado, a veces con palabras fuertes y groseras, en un intento de averiguar si este funcionario les puede solucionar su petición.

**Observaciones recibidas de algunos ciudadanos que contestaron la llamada:**

RAD. "Bogotá Te Escucha"	FECHA RAD. "Bogotá Te Escucha"	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
1602162020	2/7/2020	20204000075212	20202010073151	SE SIENTE PINPONEADA POR EL DISTRITO LE RESPONDIERON QUE NO ERA COMPETENCIA NUESTRA, PERO NO LE DIJERON CUAL ERA LA COMPETENCIA PARA LA RESPUESTA A SU TRAMITE
1610602020	3/7/2020	20204080076952	20203020077601	NO RECIBIÓ EL APOYO ESPERADO DESPUES DE DENUNCIAR EL ROBO DE SU VEHICULO EN UN PARQUEADERO DE LA ENTIDAD Y NO LE HAN RESUELTO NADA
1612692020	3/7/2020	20204080076782	20203020073651	NO TUVO EL EFECTO ESPERADO
1640652020	7/7/2020	20204080078592	20203020072941	SU REQUERIMIENTO FUE TRASLADADO A LA ALCALDIA LOCAL, PERO LE GUSTARIA QUE SE LE HICIERA SEGUIMIENTO Y LA ALCALDIA RECUPERARA ESE ESPACIO
1641822020	7/7/2020	20204080078342	20203020072871	SE SUGIERE QUE LA RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS LLEGUEN AL CORREO ELECTRONICO Y NO SOLO A LA PLATAFORMA DEL SDQS. SE ENREDÓ PARA CONSULTAR DICHA RESPUESTA
1643562020	7/7/2020	20204080077952	20203020077621	QUE SE CUMPLAN LOS TIEMPOS Y QUE SE DE MAYOR PROFUNDIDAD A LAS RESPUESTAS
1672742020	9/7/2020	20204080079522	20203020079581	LE TRASLADARON A OTRA ENTIDAD Y NO HAN HECHO NADA
1672842020	9/7/2020	20204080084282	20203020081971	LE TRASLADARON A OTRA ENTIDAD Y NO HAN HECHO NADA



RAD. "Bogotá Te Escucha"	FECHA RAD. "Bogotá Te Escucha"	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
1698432020	13/7/2020	20204000078362	20203050068131	LR ROBARON EL RADIO DE SU VEHICULO EN UN PARQUEADERO DE LA ENTIDAD Y NADIE HA RESPONDIDO
1717172020	13/7/2020	20204080080772	20203020079651	DA LA IMPRESIÓN DE DAR UNAS RESPUESTA AUTOMATICA Y NO LE PONEN CUIDADO AL REQUERIMIENTO PREGUNTO POR LA DIRECCIÓN DE UNA PLAZA DE USAQUEN Y LE RESPONDIERON PORUNA PLAZA DE SUBA
1750202020	15/7/2020	20204080083892	20202010076001	LE HAN DEMORADO SIEMPRE LAS RESPUESTAS
1765352020	16/7/2020	20204080085852	20203020083151	LE TRASLADARON A OTRA ENTIDAD Y NO HAN HECHO NADA
1791942020	21/7/2020	20204080084612	20203020077421	LOS CIUDADANOS NECESITAN RESPUESTAS CONTUNDENTES Y EFECTIVAS, NO LAVARSE LAS MANOS CON UNA RESPUESTA AUTOMATICA
1831422020	22/7/2020	20204080085022	20203020077641	QUE EL DADEP LOGRE UNA ARTICULACIÓN MAS ACERTIVA CON LAS ENTIDADES A QUIENES TRSLADA LOS CASOS YA QUE LAS DEMAS ENTIDADES NO RESUELVEN NADA

**Casos calificados con nivel regular y malo**

DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
SDQS	FECHA SDQS	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
1602162020	2/7/2020	20204000075212	REGULAR	REGULAR	MALO	RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL
1610602020	3/7/2020	20204080076952	MALO	MALO	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1612692020	3/7/2020	20204080076782	REGULAR	REGULAR	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1640652020	7/7/2020	20204080078592	REGULAR	-	-	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1643562020	7/7/2020	20204080077952	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1672742020	9/7/2020	20204080079522	-	-	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1672842020	9/7/2020	20204080084282	MALO	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1698432020	13/7/2020	20204000078362	MALO	MALO	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1717172020	13/7/2020	20204080080772	-	REGULAR	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1748742020	15/7/2020	20204080082362	-	-	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1750202020	15/7/2020	20204080083892	MALO	MALO	MALO	CERTIFICACIÓN O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL
1765352020	16/7/2020	20204080085852	REGULAR	REGULAR	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1791942020	21/7/2020	20204080084612	-	REGULAR	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1831422020	22/7/2020	20204080085022	REGULAR	-	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
1878172020	27/7/2020	20204000086082	MALO	REGULAR	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO

## 6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las observaciones recibidas de los usuarios que contestaron la encuesta se sugiere:

1. Realizar seguimiento a las respuestas dadas para verificar el recibido por parte del ciudadano.
2. Realizar seguimiento al trámite de la denuncia con el fin de verificar la solución al problema.
3. Verificar en terreno lo denunciado y hacer seguimiento a la solución.
4. Precisar nuestra competencia y orientar correctamente al ciudadano.
5. Hacer seguimientos a las comunicaciones remitidas por traslado a otras entidades.
6. Ya que las preguntas de la encuesta están enfocadas a la respuesta al ciudadano se requiere reevaluarlas para medir la satisfacción del ciudadano, desde el punto de vista del servicio que presta la entidad conforme a sus competencias.

ELABORO: ENCUESTA				
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres			
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano			
FECHA	Del	29/9/2020	al	30/9/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	30 DE SEPTIEMBRE DE 2020	30 DE SEPTIEMBRE DE 2020	30 DE SEPTIEMBRE DE 2020