



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

Elaborado por:
CLAUDIA QUINTERO
Ayudante 472 Atención al ciudadano DADEP

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	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 -SDQS		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del SDQS, registrados en el mes de	FEBRERO 2020	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta 16/06/2020	Finaliza 17/06/2020
POBLACION UNIVERSO - MARCO	Total, de solicitudes recibidas en el mes	FEBRERO 2020	386
	Total, traslados en el mes	FEBRERO 2020	175
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	FEBRERO 2020	211
POBLACIÓN OBJETIVO	Total, de peticiones recibidas en la entidad	FEBRERO 2020	173
POBLACIÓN PARA MUESTREO	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	FEBRERO 2020	73
MUESTRA REPRESENTATIVA	Total, de llamadas a realizar a numeros fijos y celulares de los usuarios que registran telefono		31
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, personas que contestaron encuesta:		11

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

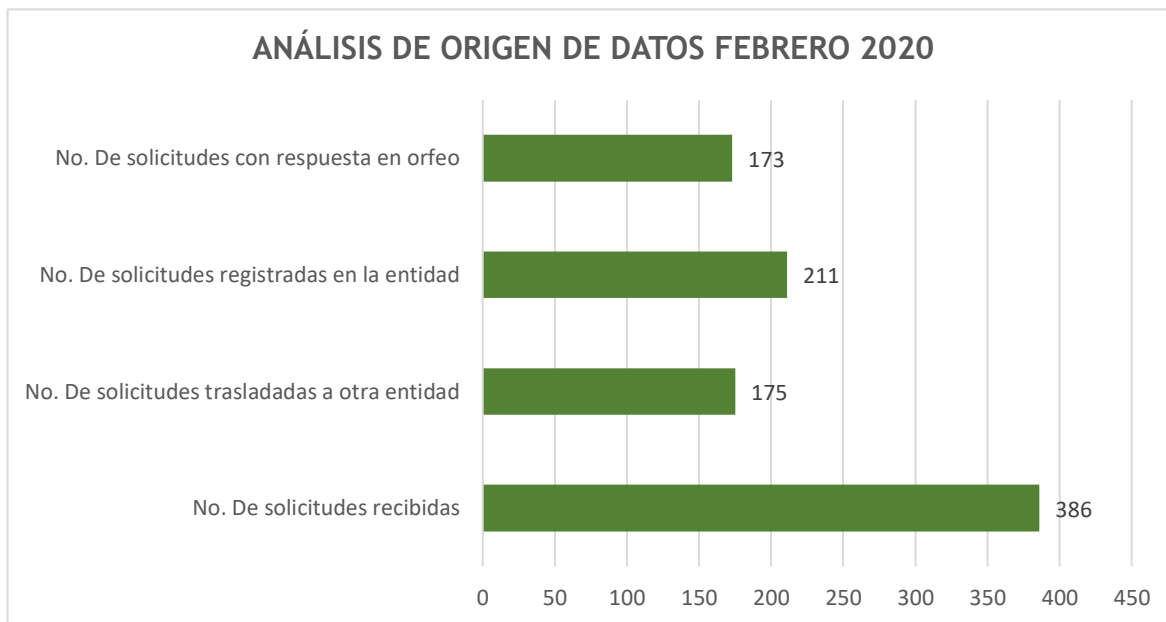
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el SDQS según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano.

Dicho grupo se compone de un total de 173 personas que radicaron peticiones por SDQS y que ingresaron a la entidad en el mes de febrero de 2020. Esta encuesta se realizó los días del 16/06/2020 al 17/06/2020.

Origen:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de solicitudes recibidas en la entidad, 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 FEBRERO 2020	
No. De solicitudes recibidas	386
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	175
No. De solicitudes registradas en la entidad	211
No. De solicitudes con respuesta en orfeo	173



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 objeto de 173 ciudadanos que radicaron solicitudes en el mes de Febrero 2020, se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 73 usuarios, y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 42% de usuarios que registraron número telefónico.

A este 42% se les realiza llamada telefónica para solicitarles contestar una encuesta de satisfacción por este canal (según modelo de guion elaborado para esta tarea)

Herramientas:

De los 73 petitionarios registrados con número telefónico en el mes de FEBRERO 2020 Se hacen llamadas al 42% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que correspond a: 31 petitionarios; de los cuales 11 contestan la encuesta.

Con el fin de extraer el conteo de las respuestas de los ciudadanos 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:

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	127
total celular registrado	28
Número repetido	11
total fijo registrado	11
total fijo y celular registrado	34
total	211

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	73	35%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	138	65%
TOTAL	211	65%

Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros en el mes 211
Total de registros con número telefónico 73

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el número mínimo de llamadas a realizar es del 30%. Y para el mes de febrero según fórmula nos da el 42% de usuarios para hacer llamadas a 31 usuarios.

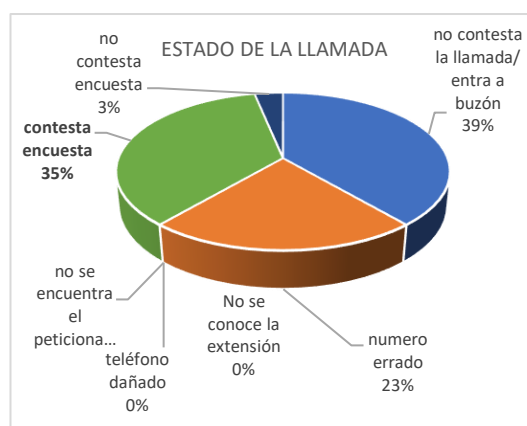
$$\frac{73 \times 42\%}{100\%} = 30,80 \text{ Este dato se aproxima al mayor valor}$$

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/ entra a buzón	12	39%
numero errado	7	3%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	0	8%
no se encuentra el peticionario	0	3%
contesta encuesta	11	36%
no contesta encuesta	1	11%
TOTAL	31	100%

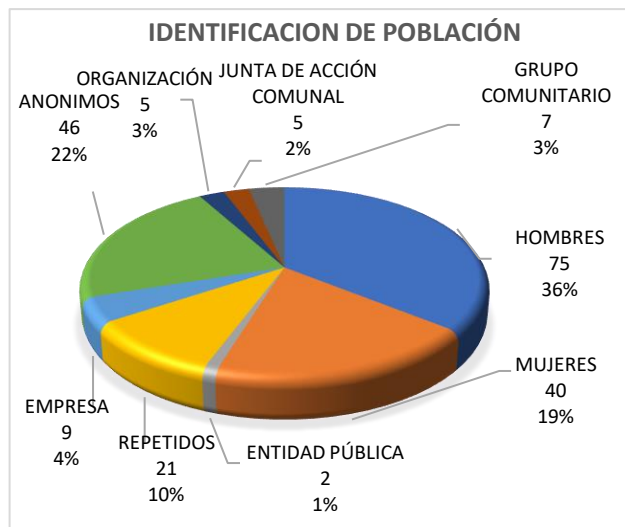


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 12 de las 31 llamadas, entran a buzón y corresponde al 39% del total de llamadas; seguido de los que contestan encuesta 11 usuarios correspondiente al 36% del total de 31 llamadas realizadas a los usuarios del mes de febrero de 2020.

Identificación de la Población:

De la población objeto de 173 peticionarios que radicaron peticiones en SDQS en el mes de febrero 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	75	36%
MUJERES	40	19%
ENTIDAD PÚBLICA	2	1%
REPETIDOS	21	10%
EMPRESA	9	4%
ANONIMOS	46	22%
ORGANIZACIÓN	5	2%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	5	2%
GRUPO COMUNITARIO	7	3%
TOTAL	211	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 36% son hombres y el 19% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad.

Así mismo se puede identificar que el número de anónimos subió un 6% con respecto del mes inmediatamente anterior el cual estuvo en 16%.

Se hacen llamadas a:

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	17	55%
MUJERES	11	35%
JUNTA DE ACCIÓN COM	1	3%
EMPRESA	2	6%
JUNTA ADMINISTRADO	0	0%
TOTAL	31	100%

Contestan encuesta:

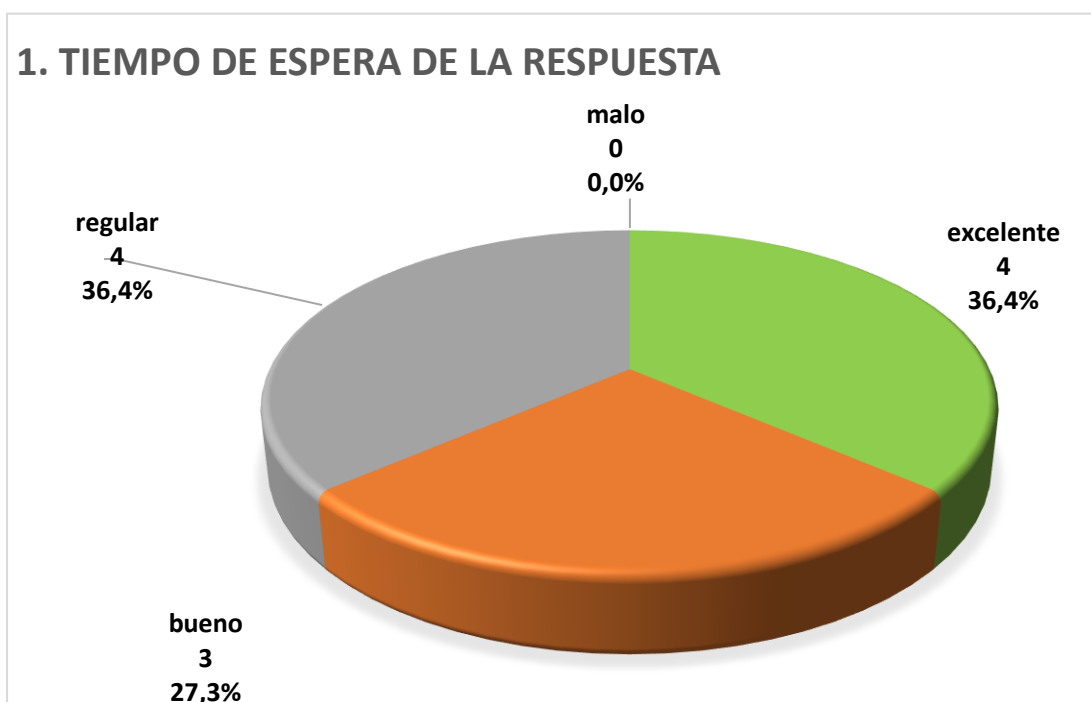
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	6	55%
MUJERES	4	36%
EMPRESA	1	9%
TOTAL	11	100%

Se hacen llamadas al 55% de usuarios que corresponden a 17 hombres y al 35% de usuarios que corresponden a 11 mujeres; al 6% 2 empresas y al 3% 1 JAC.

De esta población contestan la encuesta: 6 hombres equivalente al 55%; 4 mujeres equivalente al 36% y 1 empresa equivalente al 9% que contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de febrero.

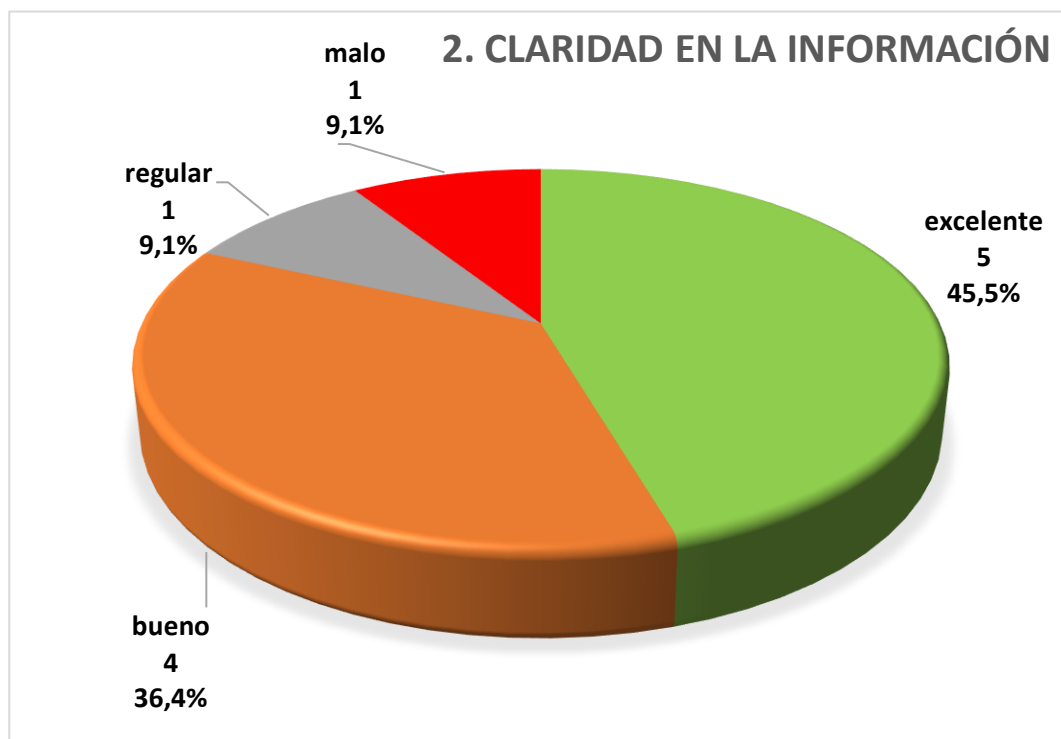
De los 11 ciudadanos que contestaron la encuesta y que corresponde al 36% del total de usuarios que radicaron peticiones en nuestra entidad, tenemos las siguientes respuestas:

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	4	36,4%
		bueno	3	27,3%
		regular	4	36,4%
		malo	0	0,0%
TOTAL RESPUESTAS			11	100%



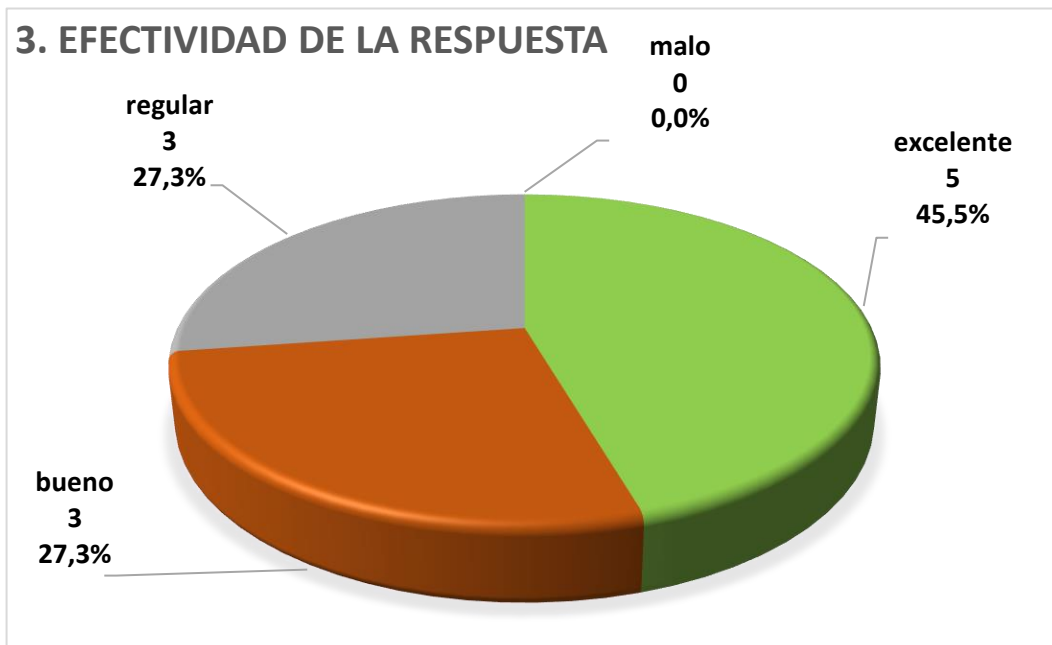
Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de febrero la respuesta mas frecuente es EXCELENTE Y REGULAR con 4 respuestas cada uno equivalente al 36,4% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 3 respuestas equivalente al 27,3% de las 11 personas que contestaron la encuesta de los usuarios del mes de febrero 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	5	45,5%
		bueno	4	36,4%
		regular	1	9,1%
		malo	1	9,1%
TOTAL RESPUESTAS			11	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de febrero la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 5 respuestas equivalente al 45,5% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 4 respuestas equivalente al 36,4% de las 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR Y MALO con 1 respuesta cada uno equivalente al 9,1% del total de 11 personas que contestaron la encuesta en el mes de febrero de 2020.

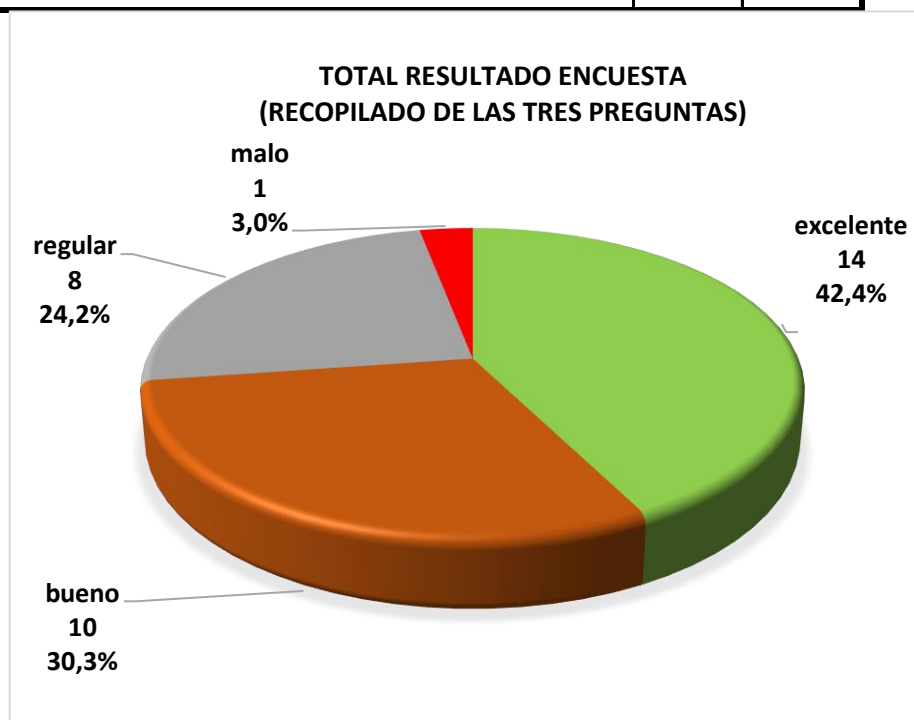
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	5	45,5%
		bueno	3	27,3%
		regular	3	27,3%
		malo	0	0,0%
TOTAL RESPUESTAS			11	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de febrero la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 5 respuestas equivalente al 45,5% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 3 respuestas equivalente al 27,3% de las 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 3 respuestas equivalente al 27,3% del total de 11 personas que contestaron la encuesta en el mes de febrero de 2020.

TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)

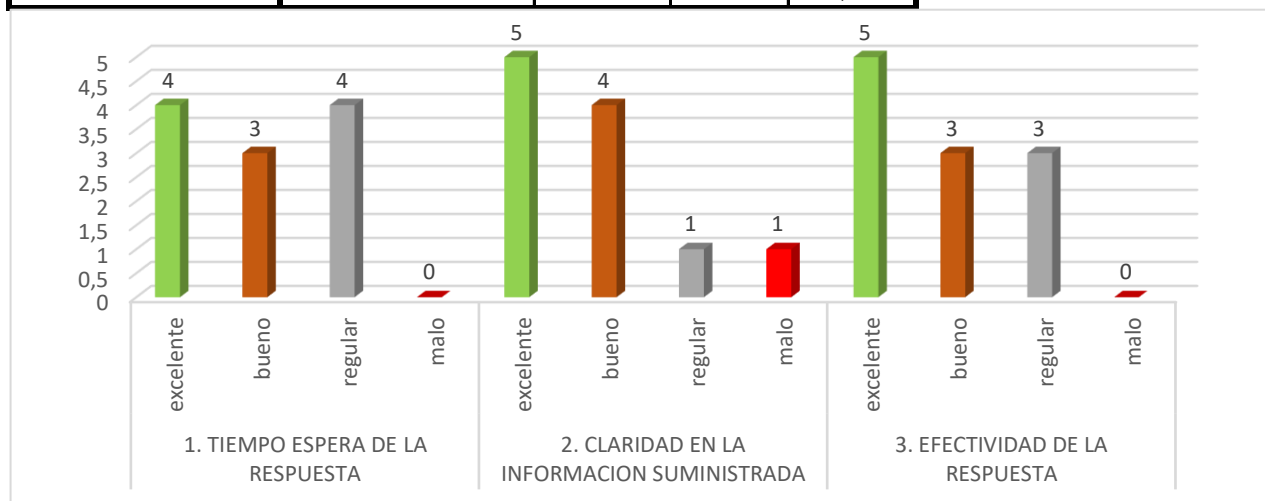
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	14	42,4%
		bueno	10	30,3%
		regular	8	24,2%
		malo	1	3,0%
TOTAL RESPUESTAS			33	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de febrero la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 14 respuestas equivalente al 42,4% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 10 respuestas equivalente al 30,3% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 8 respuestas equivalente al 24,2% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta y por último la respuesta MALO con 1 respuesta equivalente al 3,0% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de febrero de 2020.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	4	11	36,4%
	bueno	3		27,3%
	regular	4		36,4%
	malo	0		0,0%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	5	11	45,5%
	bueno	4		36,4%
	regular	1		9,1%
	malo	1		9,1%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	5	11	45,5%
	bueno	3		27,3%
	regular	3		27,3%
	malo	0		0,0%



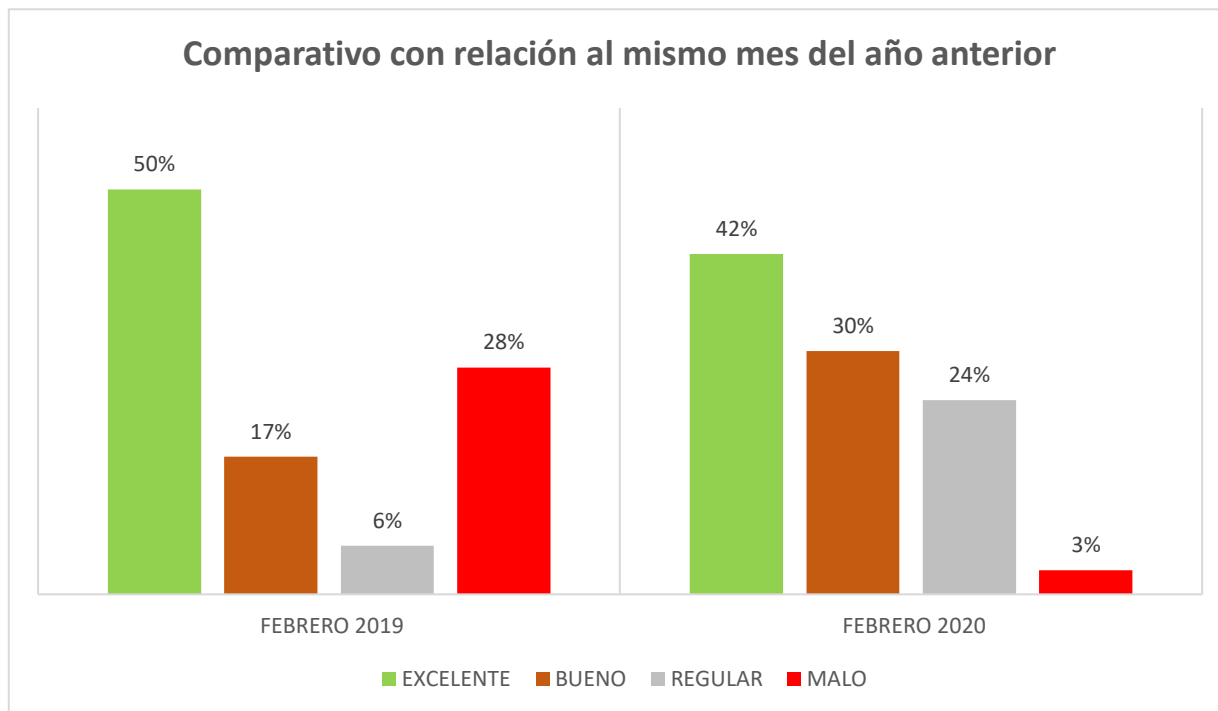
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es EXCELENTE con 4 respuestas equivalente al 36,4% del total de 11 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el item EXCELENTE con 5 respuestas equivalente al 45,5% del total de 11 respuestas para esta pregunta; Por último la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el item con mayor numero de espuestas es el EXCELENTE con 5 respuestas equivalente al 45,5% del total de 11 respuestas.

Análisis gráfico de las respuestas:

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

USUARIOS DE SDQS MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
FEBRERO 2019	50%	17%	6%	28%
FEBRERO 2020	42%	30%	24%	3%

Datos aproximados al mayor valor

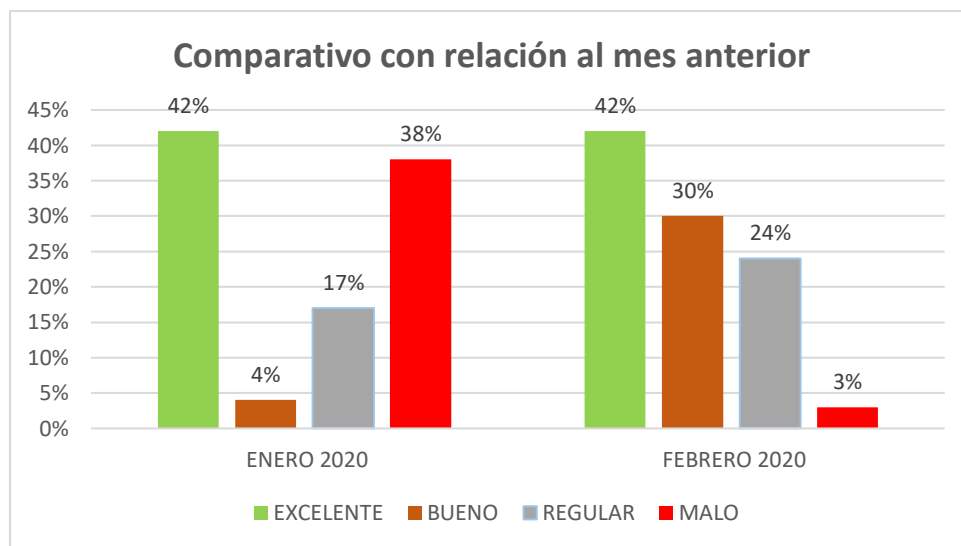


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de febrero de 2020 con respecto del mismo mes de febrero de 2019 un **DESCENSO** en la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 8%. Así mismo, se puede evidenciar un **AUMENTO** de Satisfacción según el ítem BUENO en un 13%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un **AUMENTO** del 18% en el ítem REGULAR; pero en el ítem MALO se evidencia un **DESCENSO** de 25% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de febrero de 2020.

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

USUARIOS DE SDQS MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO 2020	42%	4%	17%	38%
FEBRERO 2020	42%	30%	24%	3%

Datos aproximados al mayor valor



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de febrero de 2020 con respecto al mes de enero de 2020, se mantiene el nivel de satisfacción de 42% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un **AUMENTO** de 26% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de enero. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un **AUMENTO** del 7% en el ítem REGULAR; pero en el ítem MALO se evidencia un **DESCENSO** de 35% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de febrero de 2020.

Al reducirse el ítem MALO y subir el ítem BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción subieron un poco más del 25% en los trámites y servicios del mes de febrero de 2020.

Observaciones recurrentes:

Al desarrollar la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se puede evidenciar 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.

Observaciones recibidas de los encuestados:

RAD.	FECHA	RAD. INGRESO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
262292020	15/02/2020	20204080029762	20202010026801	ESTABA REQUIRIENDO CON URGENCIA LA RESPUESTA Y SE LE DEMORARON DOS DIAS MAS DESPUES DE TERMINOS
285922020	18/02/2020	20204080031752	20204010020881	EL USUARIO MANIFIESTA QUE NUNCA LE LLEGO RESPUESTA A NINGUNO DE LOS MEDIOS REGISTRADOS
287082020	18/02/2020	Cerrado - Por no competencia	NO APLICA	LAS RESPUESTAS LAS DAN SOMERAMENTE SIN HACER UNA INVESTIGACION MAS PROFUNDA Y NO SE RESUELVE EL CASO

Casos calificados con nivel regular y malo

DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
SDQS	FECHA SDQS	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
166412020	1/02/2020	CIERRE AUTOMATICO	REGULAR	0	REGULAR	CONSULTA GENERAL
206432020	7/02/2020	20204080029922	REGULAR	0	0	ASESORIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
285922020	18/02/2020	20204080031752	REGULAR	REGULAR	REGULAR	CONSULTA GENERAL
287082020	18/02/2020	Cerrado - Por no competencia	REGULAR	MALO	REGULAR	ASESORIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO

Cabe anotar que de los casos encuestados se incluyeron 2 casos de Bogotá te escucha calificados por el usuario de acuerdo con su expectativa de respuesta por parte de la entidad y al conocimiento que tiene del sistema Bogotá te escucha, así:

1 caso cerrado automáticamente por el sistema debido a que se cerró automáticamente por vencimiento de términos ya que el usuario no contestó la solicitud de aclaración enviada a través del sistema necesaria para dar trámite a la petición y el otro caso fue cerrado por ser competencia de otras entidades, en estos casos el usuario califica de acuerdo con su expectativa frente a las competencias del Dadep.

6. RECOMENDACIONES

De conformidad con las observaciones recibidas de los encuestados y las calificaciones de los aspectos que se requieren mejorar se recomienda:

Fortalecer los controles para que las respuestas lleguen a los peticionarios de manera oportuna y dentro de los términos de ley.

Establecer mecanismos para el control y seguimiento a la entrega de la respuesta en físico a las direcciones de correspondencia de los peticionarios y/o a los correos electrónicos que han dejado

Por otra parte en el contenido de las respuestas que proyectan los funcionarios se sugiere complementar las respuestas con información técnica de la entidad y de otras entidades.

Realizar campañas de divulgación del alcance de las competencias del Dadep relacionadas con la recuperación del espacio público.

ELABORO: ENCUESTA				
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres			
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano			
FECHA	Del	16/06/2020	al	17/06/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
CARGO	 Ayudante 472 grado 04	 Profesional Universitario	 de Control Disciplinario
FECHA	En Junio de 2020	En Junio de 2020	En Junio de 2020