



**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS  
MES DE ENERO 2020**

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

FICHA TÉCNICA			
<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 -SDQS		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del SDQS, registrados en el mes de	ENERO 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
		29/04/2020	4/05/2020
<b>POBLACION UNIVERSO - TEORICA</b>	Total, usuarios registrados del mes	ENERO 2020	230
<b>POBLACIÓN OBJETO CANTIDAD</b>	Total, de usuarios con respuesta en orfeo	ENERO 2020	152
<b>POBLACION ACCESIBLE</b>	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	ENERO 2020	59
<b>MUESTRA REPRESENTATIVA</b>	Total, de llamadas a realizar a numeros fijos y celulares de los usuarios que registran telefono		24
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, personas que contestaron encuesta:		8

## 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

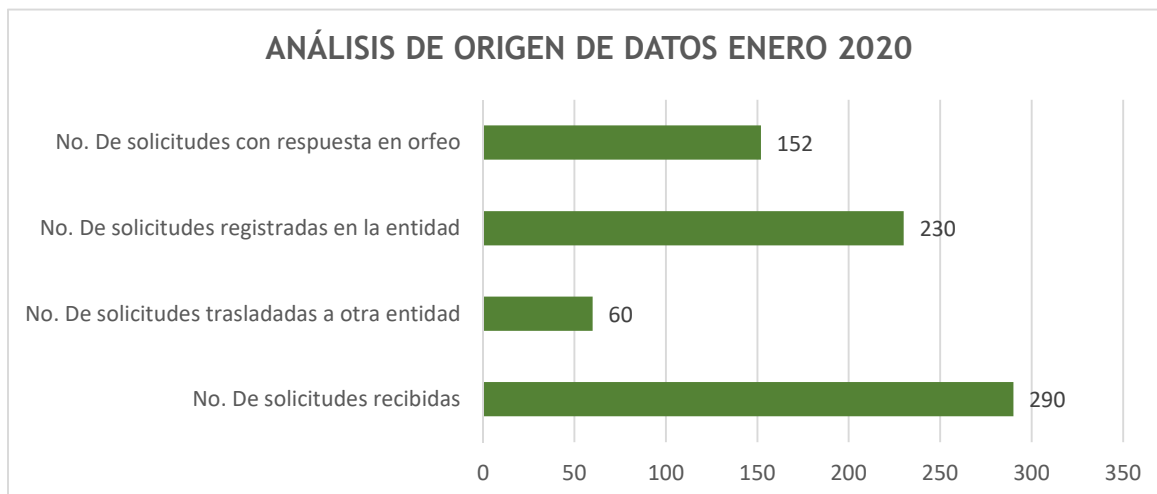
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el SDQS y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas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

Dicho grupo se compone de un total de 152 personas que radicaron peticiones por SDQS y a quienes se les dio respuesta en el mes de ENERO 2020 . Esta encuesta se realizó los días del 29/04/2020 al 4/05/2020

### 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 ENERO 2020	
No. De solicitudes recibidas	290
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	60
No. De solicitudes registradas en la entidad	230
No. De solicitudes con respuesta en orfeo	152



De la población objeto de 152 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de Enero 2020. Se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 59 usuarios, de los cuales se toma la muestra representativa de 39% según fórmula diseñada para esta encuesta

y 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 152 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de ENERO 2020  
Se hacen llamadas al 39% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que correspond  
a: 24 peticionarios; de los cuales 8 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:

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	59
total celular registrado	39
NUMERO REPETIDO	34
total fijo registrado	9
total fijo y celular registrado	11
total	152

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO	59	39%
SIN DATOS TELEFONICOS	93	61%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

### Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros en el mes 152

Total de registros con número telefónico 59

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el número de llamadas a realizar es de 24  
que corresponden al 39% de las peticiones que evidencian un número telefónico.

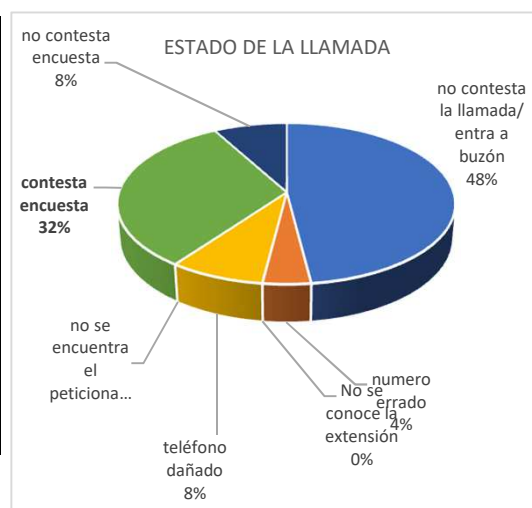
$$\underline{59} \times 39\% = 24$$

**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	1	3%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	2	8%
no se encuentra el peticionario	0	3%
contesta encuesta	8	36%
no contesta encuesta	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

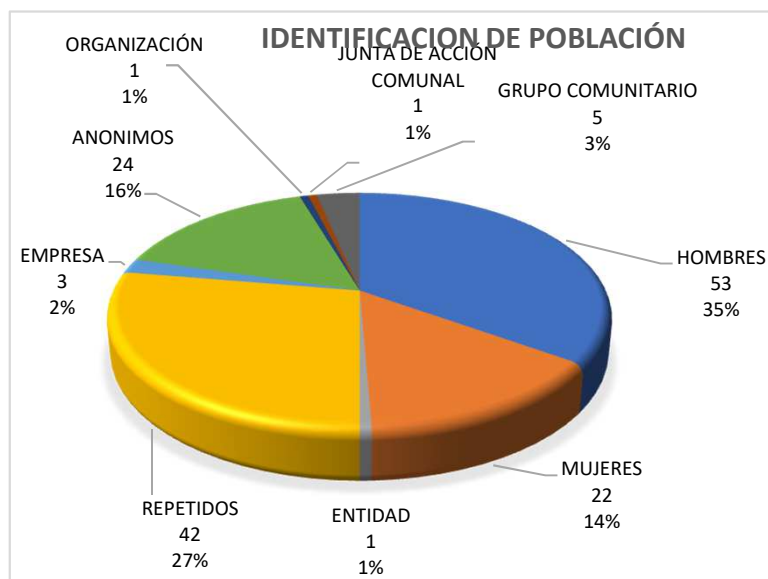


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 12 de las 24 llamadas, estas entran a buzón y corresponde al 39% del total de llamadas; seguido de los que contestan encuesta 8 usuarios correspondiente al 36% del total de llamadas realizadas a los usuarios del mes de enero de 2020.

**Identificación de la Población:**

De la población objeto de 152 peticionarios que tienen respuesta en el mes de ENERO DE 2020 correspondiente a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, que han radicado peticiones en Bogotá te Escucha y a quienes se les ha dado respuesta, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	53	35%
MUJERES	22	14%
ENTIDAD	1	1%
REPETIDOS	42	28%
EMPRESA	3	2%
ANONIMOS	24	16%
ORGANIZACIÓN	1	1%
TA DE ACCIÓN COMU	1	1%
GRUPO COMUNITARIO	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



**Se hacen llamadas a:**

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	9	38%
MUJERES	11	46%
GRUPO COMUNITARIO	1	4%
EMPRESA	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

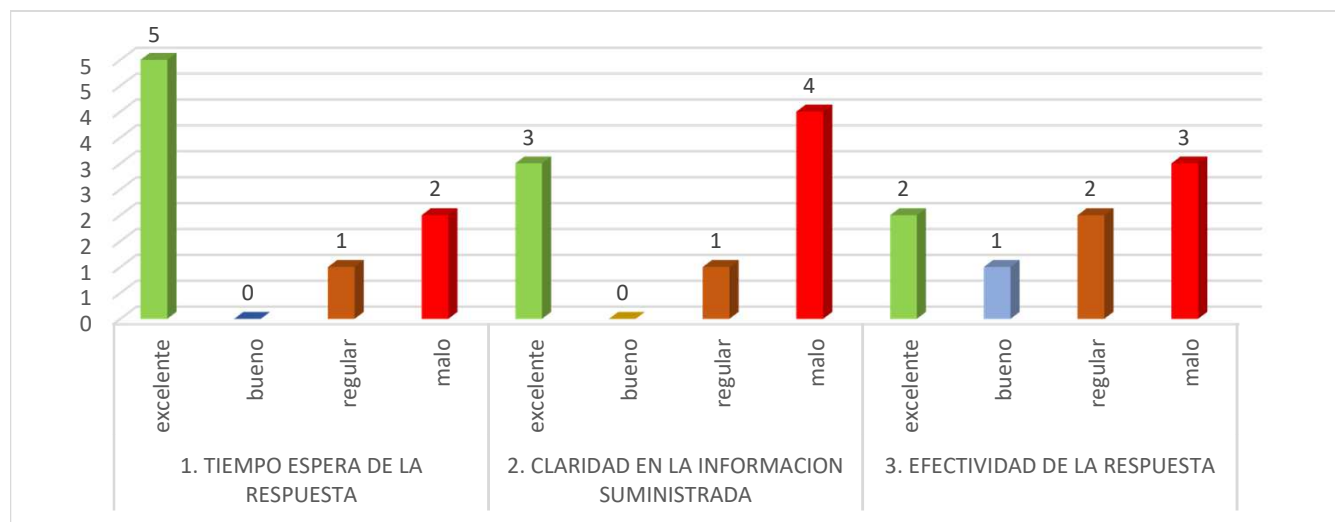
**Contestan encuesta:**

GENERO	TOTAL	%
MUJERES	5	63%
HOMBRES	2	25%
GRUPO COMUNITARIO	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Se puede evidenciar que el 35% son hombres y el 14% mujeres de los usuarios que radicaron solicitudes en el mes de ENERO 2020. De igual manera, son más asequibles las mujeres para contestar la encuesta con 63% de participación sobre el 25% de hombres.

De los 8 ciudadanos que contestaron la encuesta y que corresponde al 36% tenemos las siguientes respuestas:

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	5	8	62%
	bueno	0		0%
	regular	1		13%
	malo	2		25%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	3	8	37%
	bueno	0		0%
	regular	1		13%
	malo	4		50%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	2	8	25%
	bueno	1		13%
	regular	2		25%
	malo	3		38%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el TIEMPO DE RESPUESTA es excelente con 5 respuestas equivalente al 63% del total de 8 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el item MALO con 4 respuestas equivalente al 50% del total de 8 respuestas para esta pregunta; Por último la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el item con mayor numero de espuestas es el MALO con 3 respuestas equivalente al 38% del total de 8 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	5	62%
		bueno	0	0%
		regular	1	13%
		malo	2	25%
TOTAL RESPUESTAS			8	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de enero la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 5 respuestas equivalente al 62% del total de 08 personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 2 respuestas equivalente al 25% de las 08 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 1 respuesta equivalente al 13% del total de 08 personas que contestaron la encuesta en el mes de enero de 2020



NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	2. Catinque el nivel de satisfaccion relacionado con la claridad en los requisitos y documentos necesarios para la realización del trámite y/o servicio	excelente	3	37%
		bueno	0	0%
		regular	1	13%
		malo	4	50%
TOTAL RESPUESTAS			8	100%



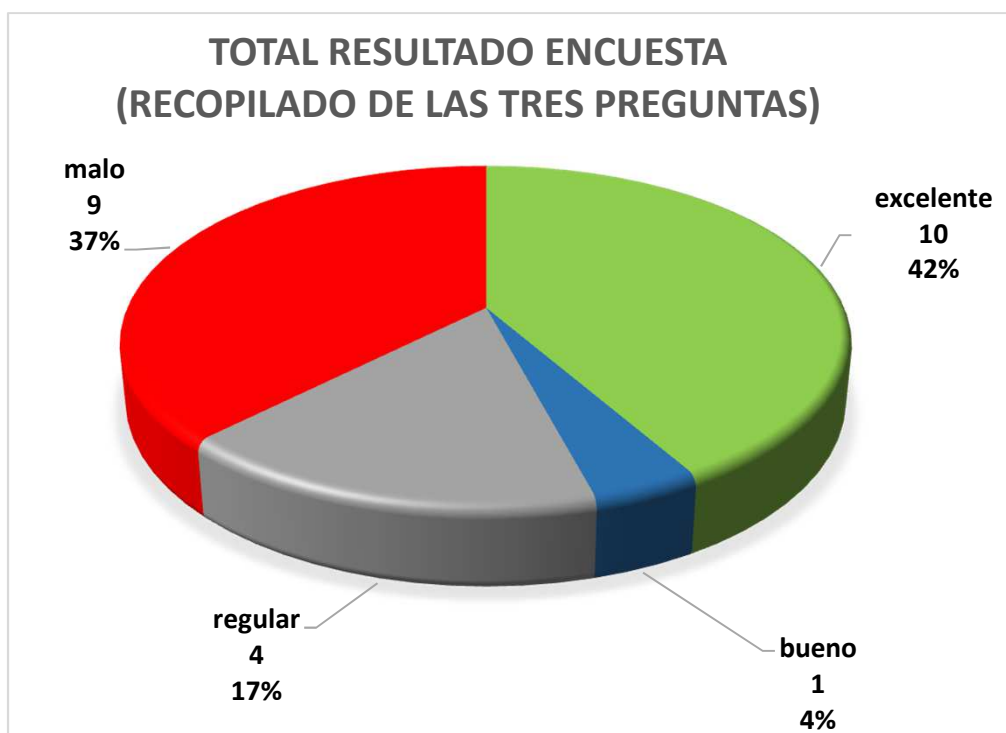
Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de enero la respuesta mas frecuente es MALO con 4 respuestas equivalente al 50% del total de 08 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 3 respuestas equivalente al 37% de las 08 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 1 respuesta equivalente al 12% del total de 08 personas que contestaron la encuesta en el mes de enero de 2020

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. ¿Efectivamente se resolvió su requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	2	25%
		bueno	1	13%
		regular	2	25%
		malo	3	38%
TOTAL RESPUESTAS			8	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de enero la respuesta mas frecuente es MALO con 3 respuestas equivalente al 38% del total de 08 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE Y REGULAR con 2 respuestas cada uno equivalente al 25% de las 08 personas que contestaron la encuesta en el mes de enero de 2020.

TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	10	42%
		bueno	1	4%
		regular	4	17%
		malo	9	38%
TOTAL RESPUESTAS			24	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 enero la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 10 respuestas equivalente al 42% del total de 24 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 9 respuestas equivalente al 37% del total de 24 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 4 respuestas equivalente al 17% del total de 24 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta en el mes de enero de 2020

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Al verificar las respuestas con excelente se puede observar los siguientes porcentajes:

El tiempo de espera es excelente en 62%

La claridad en la información es excelente en en 37%

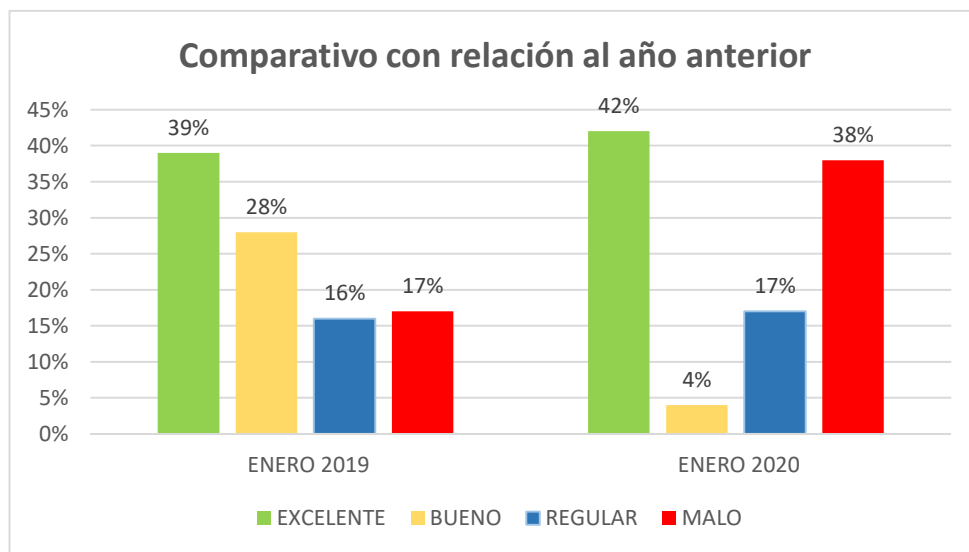
La efectividad de la respuesta es excelente en un 25%

Dando como resultado general un nivel de excelencia del 42%

### 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
ENERO 2019	39%	28%	16%	17%
ENERO 2020	42%	4%	17%	38%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de enero de 2020 con respecto del mismo mes de enero de 2019 un **AUMENTO** del 3% en la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE. Así mismo, se puede evidenciar un **AUMENTO** del 21% de insatisfacción según el ítem MALO.

Este aumento de insatisfacción, puede darse ya que en el mes de enero de 2020 se presentó una falla general en los servicios de la plataforma Bogotá Te Escucha, la cual generó retrasos en la gestión de PQRS desde el 13 de enero hasta finales del mes de febrero

**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.
- En algunas ocasiones los ciudadanos se quejan que su respuesta no le ha llegado, de acuerdo con los tiempos de ley.

**Observaciones recibidas de los encuestados:**

RAD. SDQS	FECHA	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
6312020	3/01/2020	20204080000572	20203020004671	NO RESPONDE LA ENCUESTA YA QUE NO LE HAN DADO SOLUCIÓN AL RETIRO DE UNAS MATERAS QUE OBSTRUYEN EL PASO PEATONAL. ADEMÁS QUE LO TRASLADARON A OTRA ENTIDAD
30422020	8/01/2020	20204080002722	2020408000272200000	SOLICITÓ UNA CERTIFICACIÓN LABORAL Y LE RESPONDIERON CON UN VALOR QUE NUNCA RECIBIÓ
37912020	9/01/2020	20204080003872	20203020009071	LA EFECTIVIDAD NO LA RESPONDE COMO EXCELENTE YA QUE REMITIERON LA RESPUESTA

RAD. SDQS	FECHA	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
40642020	9/01/2020	20204080004012	20203080020671	LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DEBERIAN TENER MAS COMPROMISO Y PROFESIONALISMO CON SU TRABAJO LE DIERON UNA RESPUESTA OBSOLETA Y ABSURDA
55782020	11/01/2020	20204080022742	20203020021321	NO HAY INTERINSTITUCIONALIDAD Y LAS ENTIDADES SE TIRAN LA PELOTA DE UNA EN OTRA Y NINGUNA SOLUCIONA NADA
98542020	20/01/2020	20204000008032	20202010008941	LE RESPONDIERON CON UN MAPA QUE NO ENTENDIÓ Y TAMPOCO LE DIERON EXPLICACIÓN.

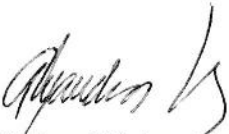
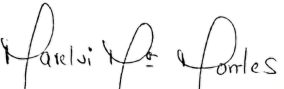
## 6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las observaciones recibidas de los usuarios que contestaron nuestra llamada para realizar la encuesta se sugiere lo siguiente:

Que los funcionarios que tramitan las respuestas tengan mayor claridad al responder el por qué se trasfiere su caso a otra entidad, ya que se puede observar que los usuarios no se sienten conformes con las respuestas recibidas y solo esperan que la "**defensoría**" les dé alguna solución.

Buscar una estrategia para hacer seguimiento a las respuestas emitidas por las áreas funcionales. En el sentido que no sea solamente el cumplimiento de los plazos de ley, sino además el envío de la respuesta oportuna al usuario.

ELABORO: ENCUESTA			
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres		
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano		
FECHA	Del	29/04/2020	al 4/05/2020

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	Abril de 2020	Abril de 2020	Abril de 2020