



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS
MES DE AGOSTO 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 -"Bogotá Te Escucha"		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha", registrados en el mes de	AGOSTO 2020	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		23/10/2020	23/10/2020
POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de solicitudes recibidas en el mes	AGOSTO 2020	382
	Total, traslados en el mes	AGOSTO 2020	144
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	AGOSTO 2020	238
POBLACIÓN OBJETIVO	Total, de usuarios con respuesta en Orfeo	AGOSTO 2020	195
POBLACIÓN PARA MUESTREO	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	AGOSTO 2020	87
MUESTRA REPRESENTATIVA	Total, de llamadas a realizar a números fijos y celulares de los usuarios que registran teléfono		39
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, personas que contestaron encuesta:		17

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

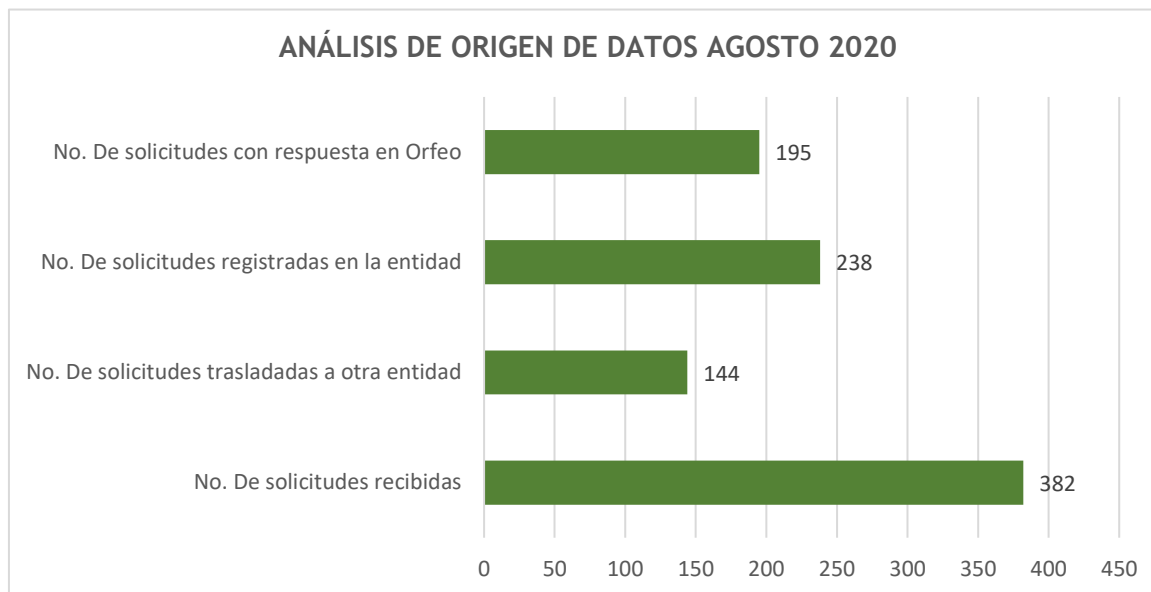
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva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

Dicho grupo se compone de un total de 195 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 agosto de 2020. Esta encuesta se realizó el días 23/10/2020.

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 AGOSTO 2020	
No. De solicitudes recibidas	382
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	144
No. De solicitudes registradas en la entidad	238
No. De solicitudes con respuesta en Orfeo	195



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 195 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de agosto 2020, se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 87 usuarios y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 44,62% de usuarios que registraron número telefónico.

Este 44.62% se aplica al resultado de la población objetivo que registran número telefónico y así determinar la muestra.

Herramientas:

De los 87 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de AGOSTO 2020 Se hacen llamadas al 44.62% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 39 peticionarios, de los cuales 17 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	91
total celular registrado	46
Número repetido	17
total fijo registrado	12
total fijo y celular registrado	29
total	195

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	87	44.62%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	108	55.38%
TOTAL	195	100.00%

Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros con respuesta en Orfeo en el mes 195

Total de registros con número telefónico 87

$$\frac{87}{195} = 45\%$$

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el porcentaje mínimo de llamadas que se debe hacer es del 30% de la cantidad de usuarios con número telefónico registrado . Para el mes de agosto según fórmula nos da el 44,62% de usuarios para hacer llamadas a 39 usuarios.

$$\frac{87}{195} \times 45\% = 38.82 \text{ Este dato se aproxima al mayor valor} = 39$$

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	14	36%
numero errado	1	3%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	0	0%
no se encuentra el peticionario	0	0%
contesta encuesta	17	44%
no contesta encuesta	7	18%
TOTAL	39	100%



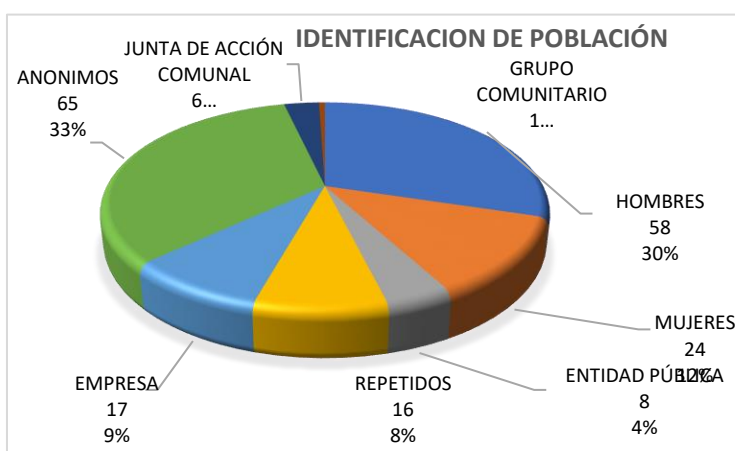
De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 17 de las 39 llamadas, contestan la encuesta de satisfacción y corresponde al 44% del total de llamadas; seguido de los que no contestan la llamada o entra a buzón 14 usuarios correspondiente al 36% del total de 39 llamadas; no contestan

encuesta 7 usuarios que equivale al 18% del total de llamadas y no contestan la encuesta por estar ocupados en actividades: laborales o personales; por último 1 usuario que equivale al 3% es numero errado del total de 39 llamadas realizadas a los usuarios del mes de agosto de 2020.

Identificación de la Población:

De la población objeto de 195 peticionarios registrados en el mes de agosto 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.

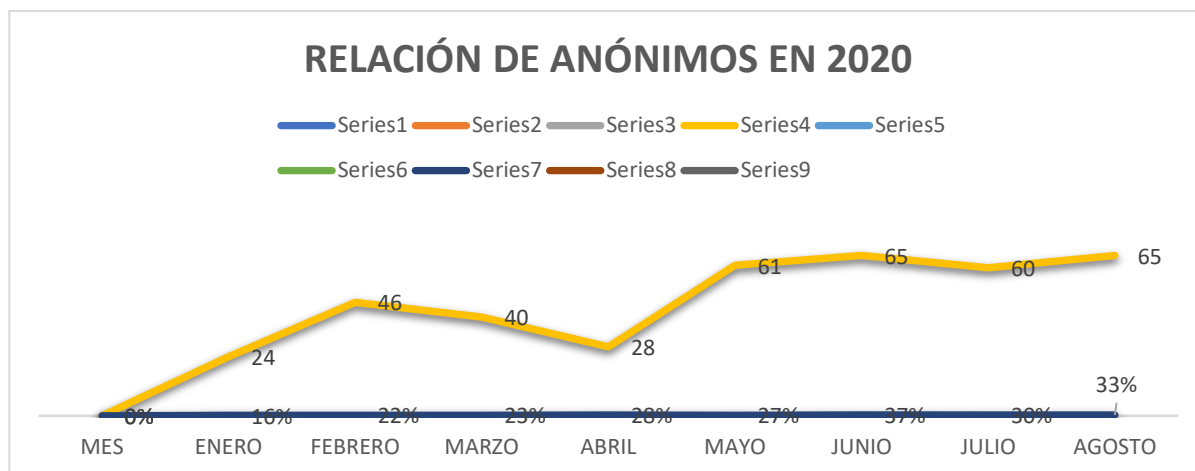
CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	58	30%
MUJERES	24	12%
ENTIDAD PÚBLICA	8	4%
REPETIDOS	16	8%
EMPRESA	17	9%
ANONIMOS	65	33%
JUNTA DE ACCIÓN COM	6	3%
GRUPO COMUNITARIO	1	1%
TOTAL	195	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 30% son hombres y el 12% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad. El 33% son anónimos el 9% son empresas; el 4% son Entidades públicas; el 3% son Junta de acción comunal y el 1% son grupo comunitario.

RELACIÓN DE ANÓNIMOS EN 2020

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%
AGOSTO	65	33%



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior el número de anónimos ha venido en ascenso desde el mes de abril a la fecha.

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:

Contestan encuesta:

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	25	64%
MUJERES	14	36%
GRUPO COMUNITARIO	0	0%
EMPRESA	0	0%
JUNTA ADMINISTRADO	0	0%
TOTAL	39	100%

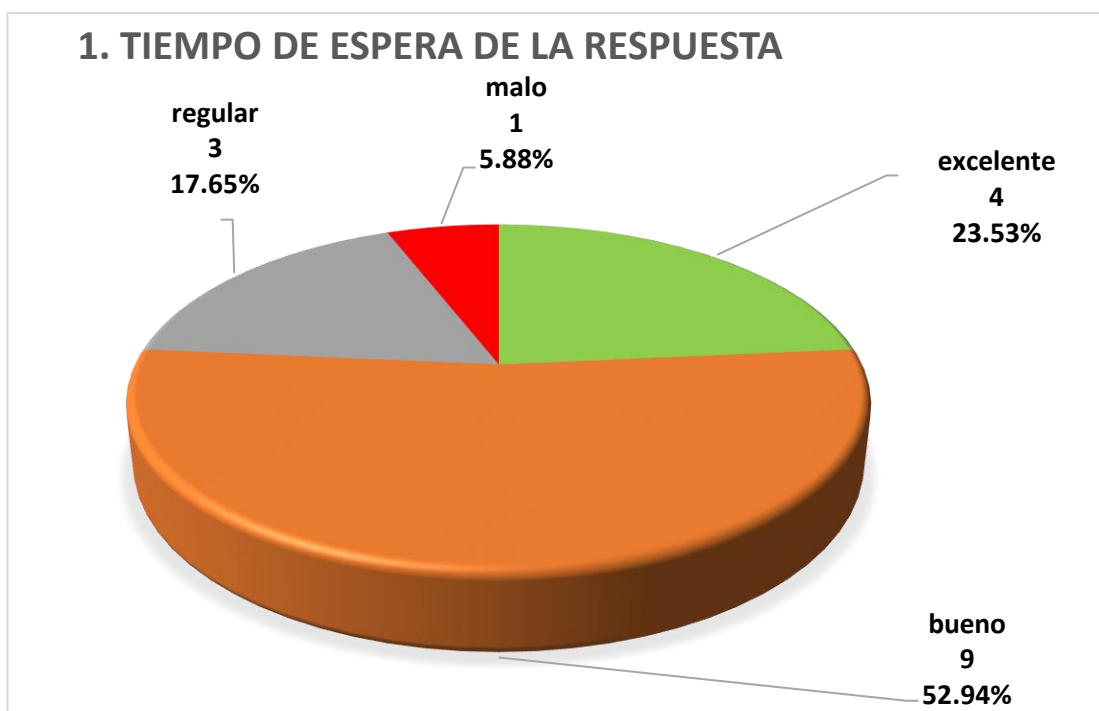
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	12	71%
MUJERES	5	29%
EMPRESA	0	0%
TOTAL	17	100%

Se hacen llamadas a 25 hombres que equivale al 64% del total de usuarios; a 14 mujeres que equivale al 36%.

De esta población contestan la encuesta: 12 hombres equivalente al 71% ; 5 mujeres equivalente al 29% del total de usuarios que contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de agosto de 2020.

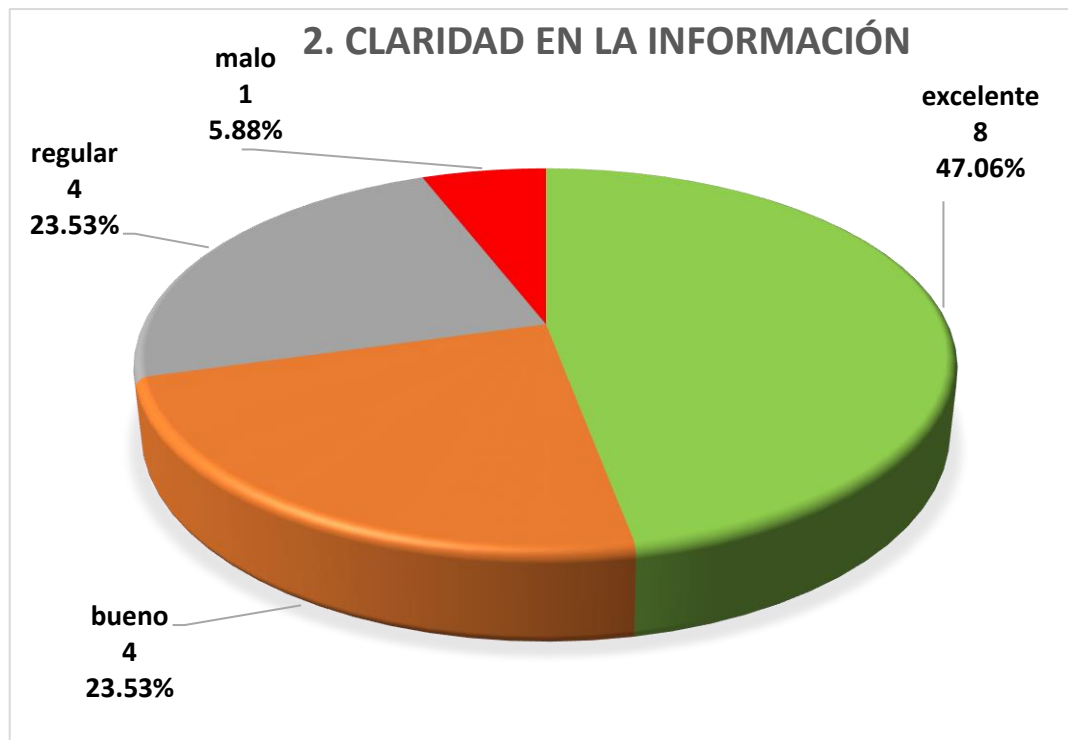
De los 17 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

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	4	23.53%
		bueno	9	52.94%
		regular	3	17.65%
		malo	1	5.88%
TOTAL RESPUESTAS			17	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 agosto la respuesta mas frecuente es BUENO con 9 respuestas equivalente al 52,94% del total de 17 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 4 respuestas equivalente al 23,53% de las 17 personas que contestaron la encuesta, seguido de REGULAR con 3 respuestas equivalente al 17,65% del total de 17 respuestas; por último MALO con 1 respuesta equivalente al 5,88% de las 17 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de agosto 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	8	47.06%
		bueno	4	23.53%
		regular	4	23.53%
		malo	1	5.88%
TOTAL RESPUESTAS			17	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de agosto las respuestas mas frecuentes son EXCELENTE, con 8 respuestas equivalente al 47,06% del total de 17 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO Y REGULAR con 4 respuestas cada una equivalente a 23,53% del total de 17 respuestas; por último MALO con 1 respuesta equivalente al 5,88% de las 173 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de agosto de 2020.

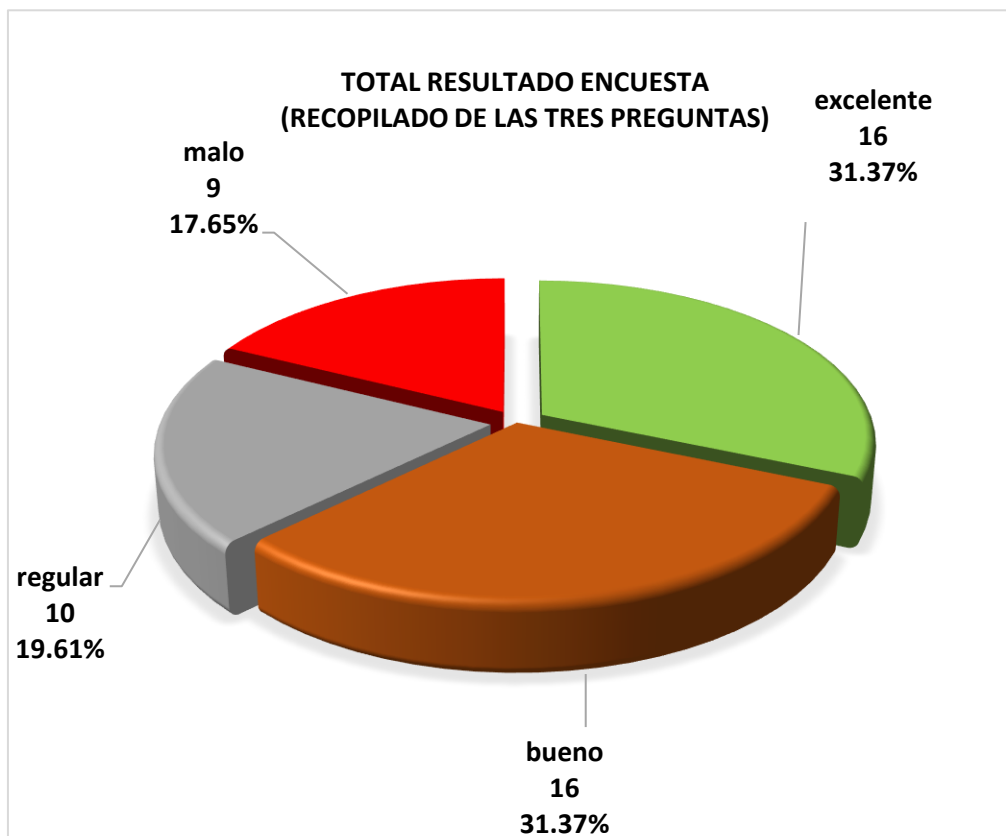
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	4	23.51%
		bueno	3	17.65%
		regular	3	17.65%
		malo	7	41.18%
TOTAL RESPUESTAS			17	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de agosto la respuesta mas frecuente es MALO con 7 respuestas equivalente al 41,18% del total de 17 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 4 respuestas cada uno equivalente al 23,53% de las 17 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO Y REGULAR con 3 respuestas cada uno equivalente al 17,65% del total de 17 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de agosto de 2020.

TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)

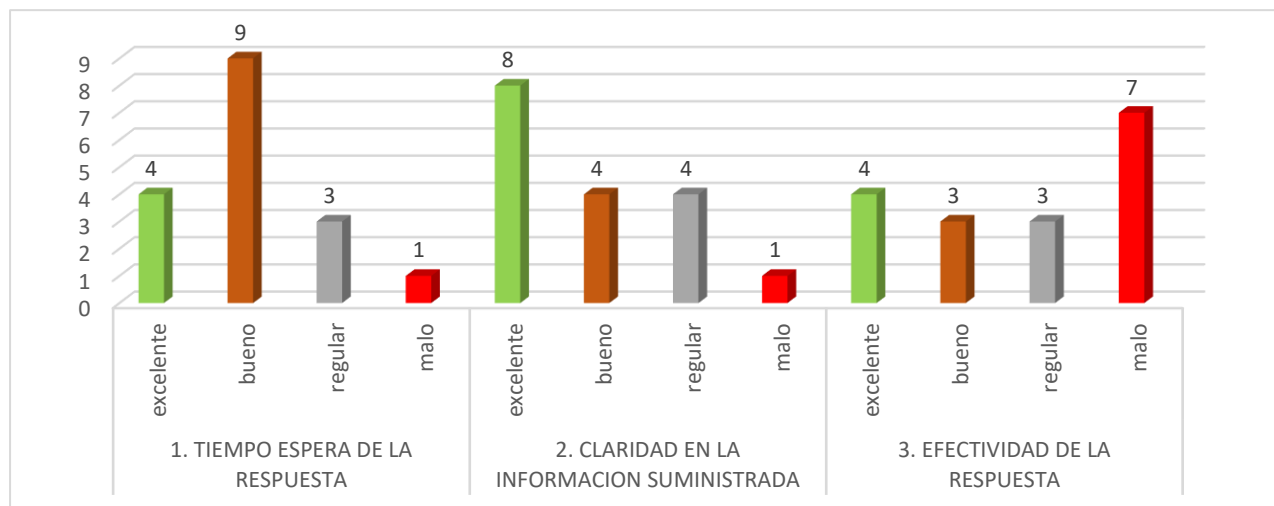
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	16	31.37%
		bueno	16	31.37%
		regular	10	19.61%
		malo	9	17.65%
TOTAL RESPUESTAS			51	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de agosto las respuestas mas frecuentes son EXCELENTE Y BUENO con 16 respuestas cada uno equivalente al 31,37% del total de 17 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 10 respuestas equivalente al 19,61% del total de 17 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; por último el ítem MALO con 9 respuestas equivalente al 17,65% del total de 17 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de agosto de 2020.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	4	17	23.53%
	bueno	9		52.94%
	regular	3		17.65%
	malo	1		5.88%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	8	17	47.06%
	bueno	4		23.53%
	regular	4		23.53%
	malo	1		5.88%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	4	17	23.53%
	bueno	3		17.65%
	regular	3		17.65%
	malo	7		41.18%



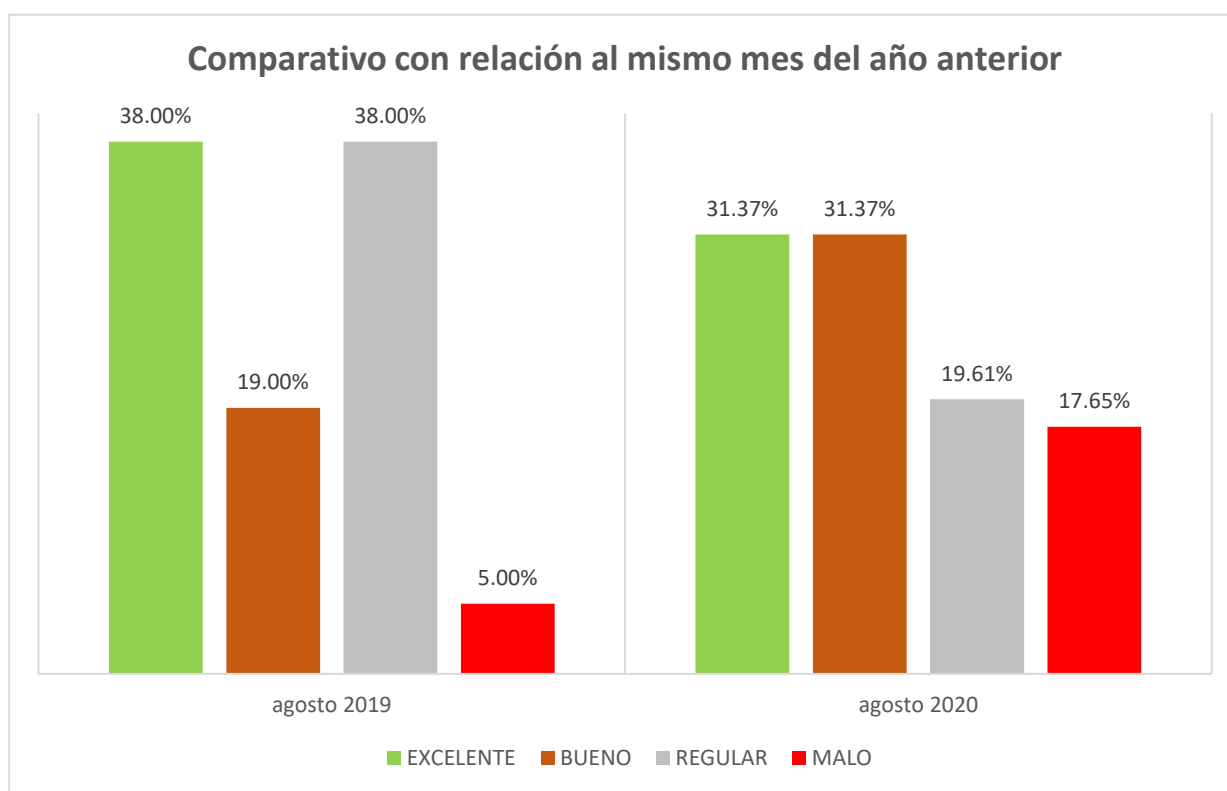
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es BUENO con 11 respuestas equivalente al 47,83% del total de 17 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en los ítem EXCELENTE, BUENO, Y REGULAR con 7 respuestas cada uno equivalente al 21,74% del total de 17 respuestas; para esta pregunta; Por último en la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el ítem con mayor numero de respuestas es el MALO con 8 respuestas equivalente al 34,78% del total de 17 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
agosto 2019	38.00%	19.00%	38.00%	5.00%
agosto 2020	31.37%	31.37%	19.61%	17.65%

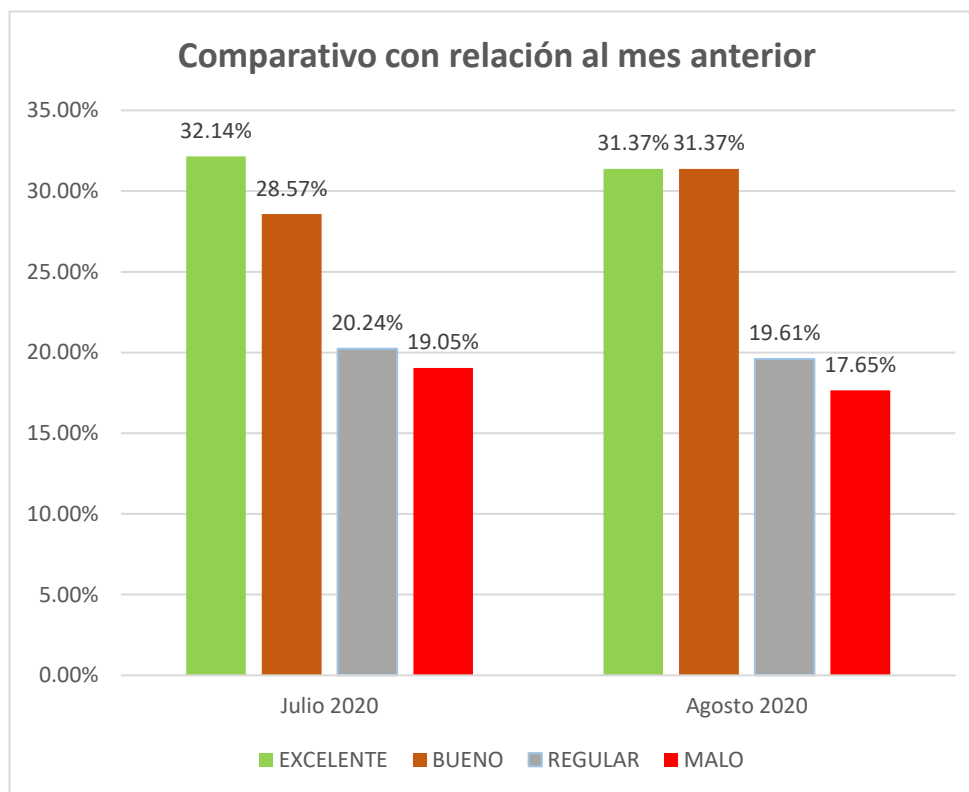
Diferencia con respecto al mes referenciado -6.63% 12.37% -18.39% 12.65%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de agosto de 2020 con respecto del mismo mes de agosto de 2019, se aprecia una DISMINUCIÓN de la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 6,63%. Así mismo, se puede evidenciar un AUMENTO de la Satisfacción según el ítem BUENO en un 12,37%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un descenso de un 18,39% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un AUMENTO de 12,65% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de agosto de 2020.

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

USUARIOS DE S "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Julio 2020	32.14%	28.57%	20.24%	19.05%
Agosto 2020	31.37%	31.37%	19.61%	17.65%
Diferencia con respecto al mes referenciado	-0.8%	2.8%	-0.6%	-1.4%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el mes de agosto de 2020 con respecto al mes de julio de 2020, se evidencia una **DISMINUCIÓN** del nivel de satisfacción en 0,8% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un **AUMENTO** de 2,8% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de julio. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar una **DISMINUCIÓN** de 0,6% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia una **DISMINUCIÓN** de 1,4% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de agosto de 2020.

En los niveles de satisfacción de los ítems EXCELENTE y BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción **AUMENTARON** en un 2%; los niveles de insatisfacción de los ítem REGULAR y MALO **DISMINUYERON** en 2% en los trámites y servicios del mes de agosto de 2020, con respecto del mes de julio de 2020.

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

JULIO 2020

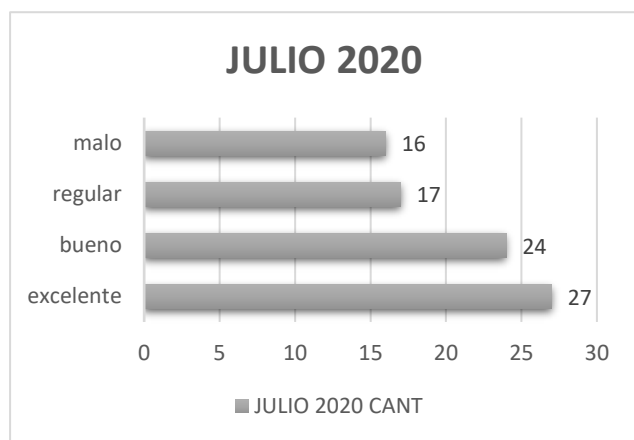
ITEM	CANT	%
excelente	27	59%
bueno	24	21%
regular	17	12%
malo	16	8%

Total, respuestas 84

AGOSTO 2020

ITEM	CANT	%
excelente	16	31%
bueno	16	31%
regular	10	20%
malo	9	18%

Total, respuestas 51



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 agosto 2020, DISMINUYERON con respecto del mes de julio 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, presentan las mismas inquietudes de los usuarios del mes anterior, como:

- 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 dar solución a 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
2054712020	11/8/2020	20204080094592	20203020086901	EL PROBLEMA AUN CONTINUA
2075462020	12/8/2020	20203080090721	20203080090721	NO HA HABIDO UNA RESPUESTA EFECTIVA NI SE HACE CUMPLIR LA LEY POR PARTE DE LA ENTIDAD COMPETENTE
2106302020	14/8/2020	20204080095692	20203080094551	QUE SE TOMEN LAS ACCIONARIAS PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA
2147092020	19/8/2020	20204080096342	20203020092351	QUE SOLUCIONEN O REVISEN EL TEMA QUE ESTA DESBORDADO EN LA COMUNIDAD
2148192020	19/8/2020	20204080096402	20203080094591	LE REMITIERON SU CASO A LA ALCALDIA LOCAL PERO AUN NO HAN SOLUCIONADO
2170772020	22/8/2020	20204080098022	20203020096831	NO LE HAN DADO SOLUCIÓN A SU REQUERIMIENTO
2173022020	22/8/2020	20204080097892	20203080107751	NO LE HA LLEGADO LA RESPUESTA
2210502020	25/8/2020	20204080100402	20203020096961	NO HAN SOLUCIONADO LA PROBLEMÁTICA

Casos calificados con nivel regular y malo



DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
BOGOTA TE ESCUCHA	FECHA BOGOTA TE ESCUCHA	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
2041322020	10/8/2020	20204080092432	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2054712020	11/8/2020	20204080094592	-	-	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2075462020	12/8/2020	20204080093642	MALO	MALO	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2106302020	14/8/2020	20204080095692	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2147092020	19/8/2020	20204080096342	-	REGULAR	MALO	RECUPERACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO
2170772020	22/8/2020	20204080098022	-	-	MALO	RECUPERACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO
2180482020	24/8/2020	20204000096782	REGULAR	REGULAR	REGULAR	RECEPCIÓN, INCORPORACIÓN Y TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL
2206572020	25/8/2020	20204080098482	-	REGULAR	MALO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES
2210502020	25/8/2020	20204080100402	-	-	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2214562020	26/8/2020	20204000098622	REGULAR	-	-	RECEPCIÓN, INCORPORACIÓN Y TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL
2260482020	29/8/2020	20204080100652	REGULAR	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. Hacer seguimientos a las comunicaciones remitidas por traslado a otras entidades.

ELABORO: ENCUESTA	
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano
FECHA	23/10/2020

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	26 DE OCTUBRE DE 2020	26 DE OCTUBRE DE 2020	26 DE OCTUBRE DE 2020