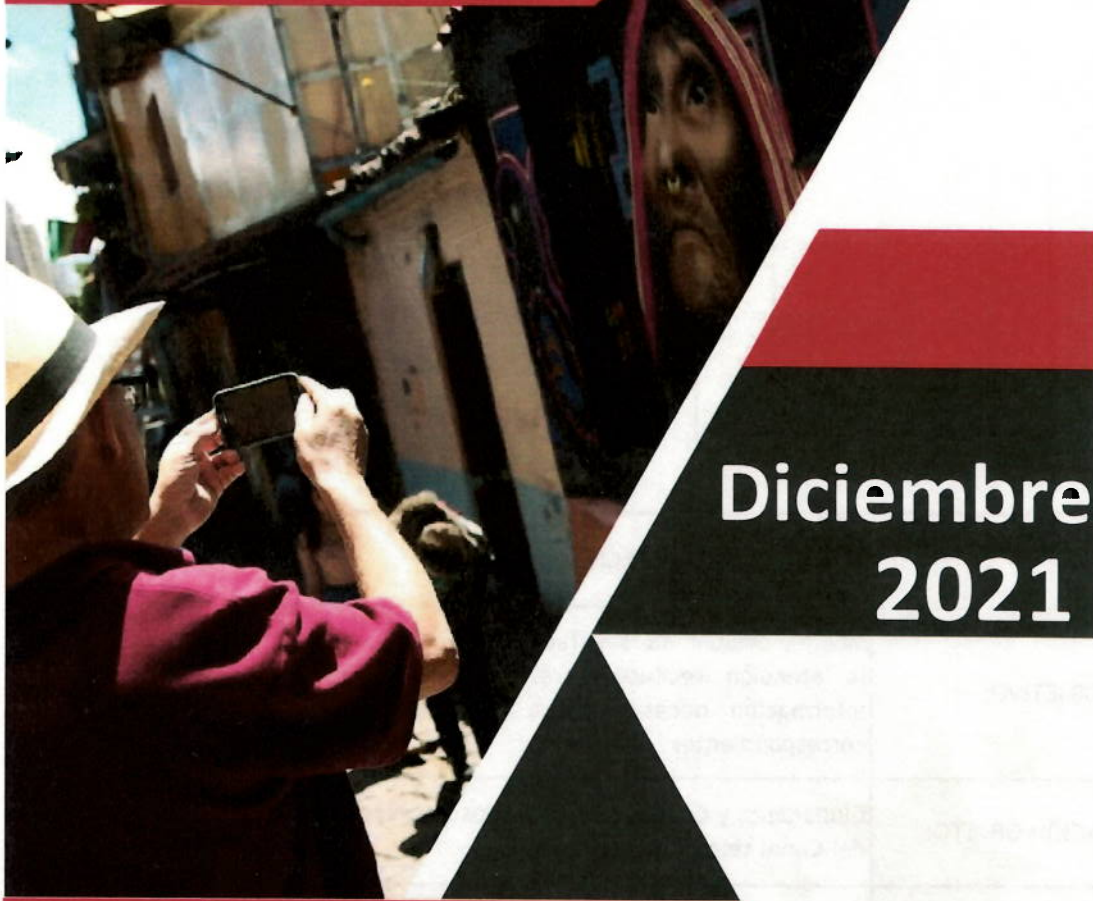




DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**

BOGOTÁ



**Diciembre
2021**

**Análisis de
resultados**

Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico

Proceso: Atención al cliente y/o usuario

Procedimiento o Documento: Atención a la Ciudadanía

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	DICIEMBRE 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/12/2021	31/12/2021
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	DICIEMBRE 2021	77
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	DICIEMBRE 2021	23
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		23

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)

De acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, las entidades del Distrito Capital deben garantizar la atención a la ciudadanía con calidez y amabilidad, suministrando las respuestas de fondo y coherentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos. (127-FORAC-26)

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 la atención del canal telefónico.

3. MÉTODO

Se aplica formato de encuesta 127-FORAC-26" FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la entidad.

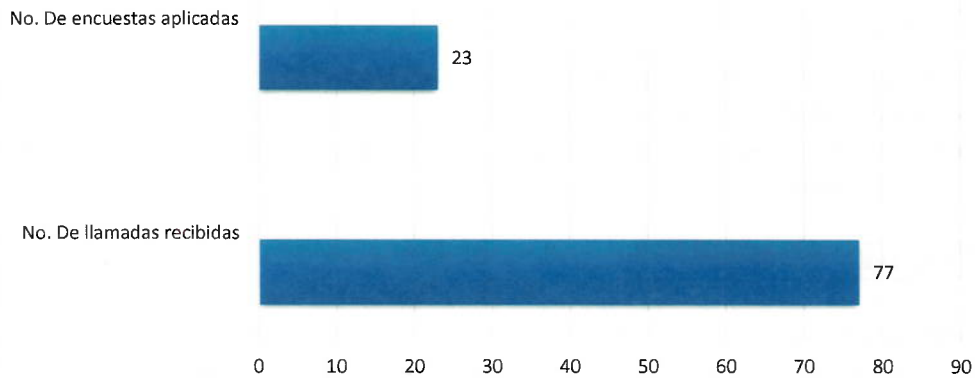
Dicho grupo se compone de un total de 77 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes diciembre . La cual se realizó entre los días 1/12/2021 al 31/12/2021 .

ORIGEN DE LOS DATOS:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de llamadas recibidas en la entidad a través del canal telefónico y se toma en cuenta el numero de personas que aceptan contestar la

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS DICIEMBRE 2021		%
No. De llamadas recibidas	77	100.00%
No. De encuestas aplicadas	23	29.87%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS DICIEMBRE 2021



Estos datos se extraen del formato 127-FORAC-21 REGISTRO ATENCIONES CANAL TELEFÓNICO el cual es diligenciado por el operador del conmutador.

De la población objeto de 77 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes diciembre se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 23 usuarios y nos da un total de 29.87% de encuestas aplicadas.

Herramientas:

De los 77 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de DICIEMBRE 2021 Contestan encuesta 23 ciudadanos que corresponde al 29.87% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de DICIEMBRE 2021

4. RESULTADOS

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

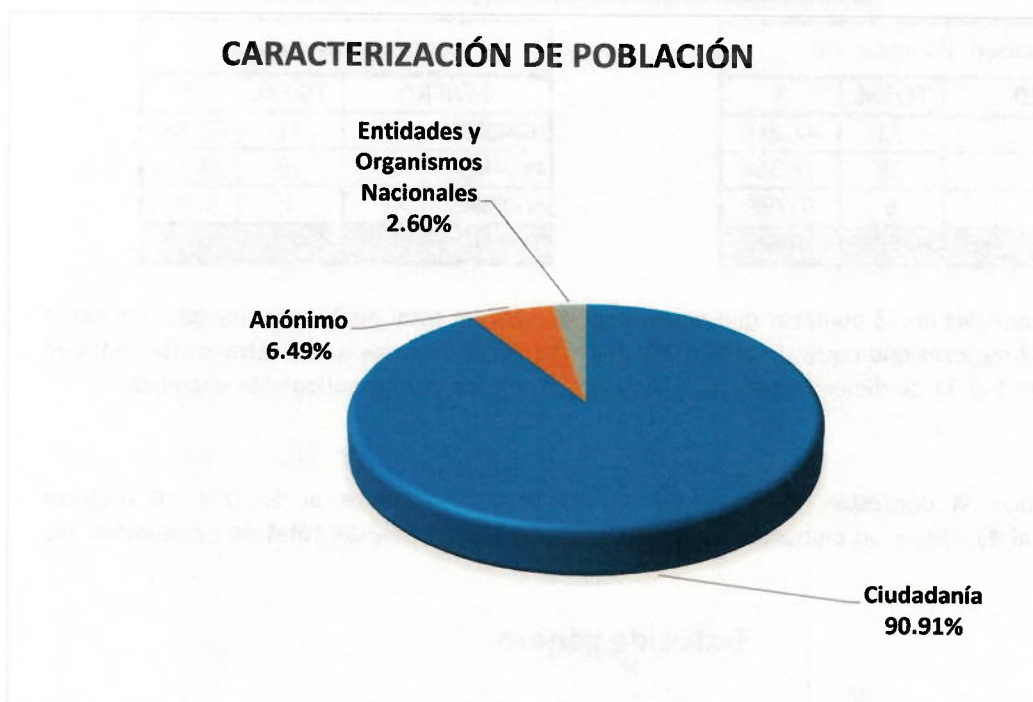
1. no contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de recibir la llamada solamente podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

Identificación de la Población:

De la población objeto 77 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de diciembre de los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	70	90.91%
Anónimo	5	6.49%
Entidades y Organismos Nacionales	2	2.60%
Total general	77	100.00%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 90,91% de 77, corresponde a ciudadanía. El 2,60% a entidades y organismos Nacionales; el 6,49% son Anónimos.

El dato "género" de los grupos de valor representados en personas jurídicas se determina si la persona que llama en su representación es hombre o mujer, por lo tanto tenemos los siguientes datos:

Total de llamadas recibidas en el mes de diciembre por género

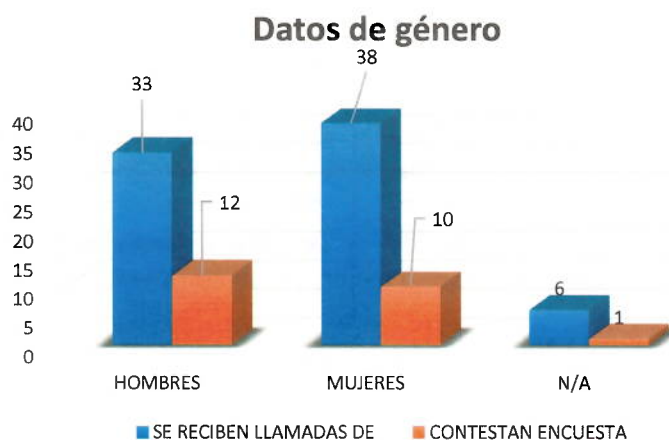
GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	33	36	1	70
Anónimo	0	0	5	5
Entidades y Organismos	0	2	0	2
Total general	33	38	6	77

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	33	42.86%
MUJERES	38	49.35%
N/A	6	7.79%
TOTAL	77	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	12	52.17%
MUJERES	10	43.48%
ANÓNIMO (N/A)	1	4.35%
TOTAL	23	100%

Se reciben llamadas de 33 hombres que equivale al 43,42% del total de 77 usuarios que realizaron llamadas y 38 mujeres que equivale al 50,00%, del total de 77 usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 12 hombres equivalente al 52,17%; 10 mujeres equivalente al 43,48%, y un ciudadano anónimo equivalente al 4,35% del total de 23 usuarios que



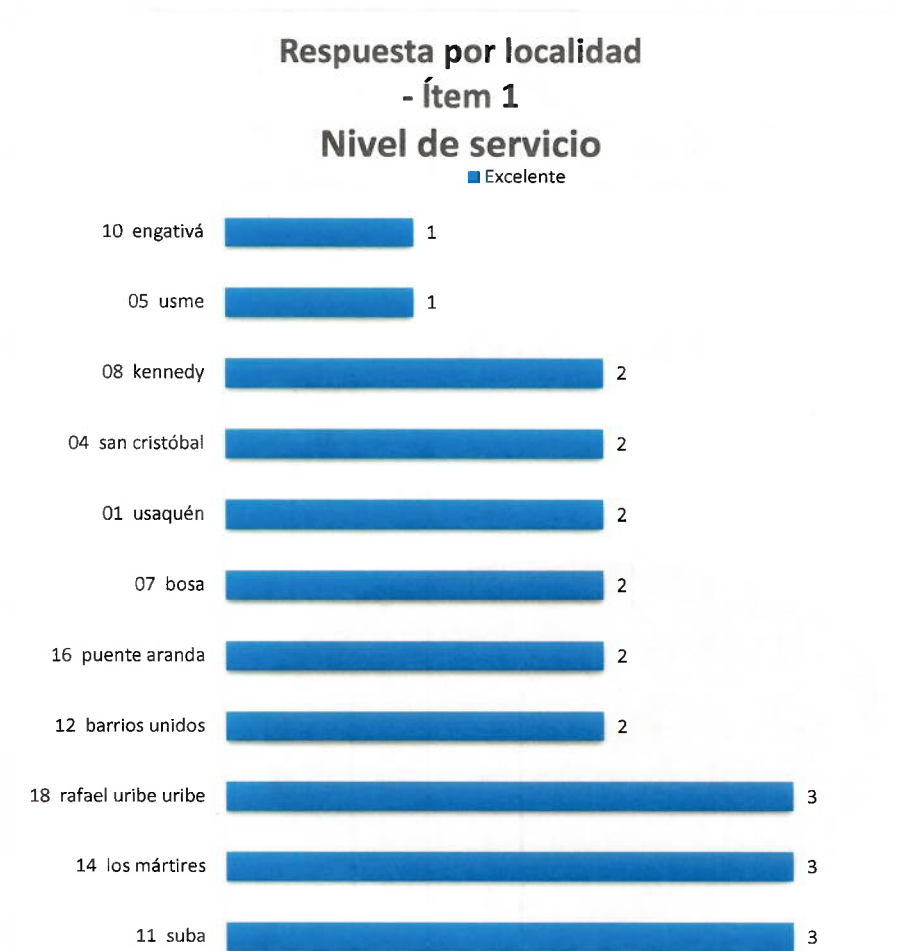
De los 23 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	23	100.00%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL RESPUESTAS			23	100%



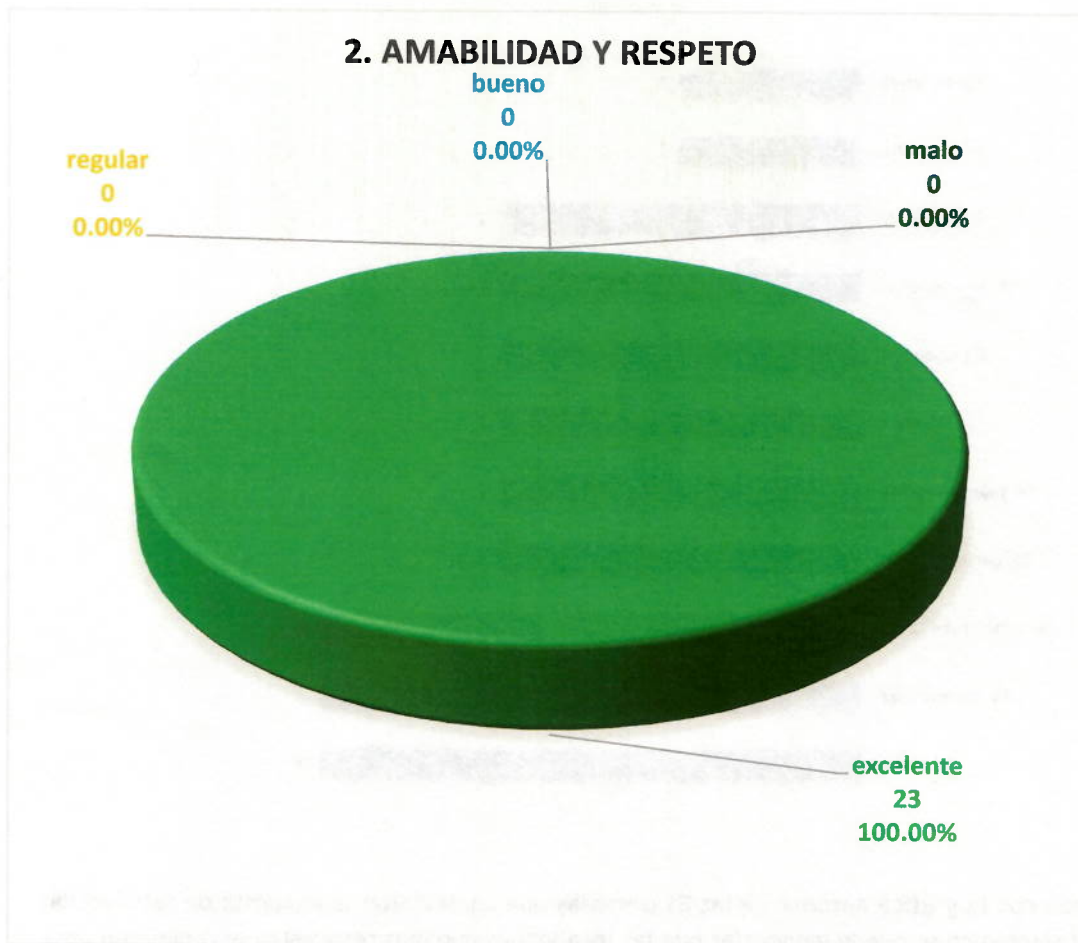
Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 23 personas del total de 23 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2021.

Respuestas por localidad
NIVEL DE SERVICIO



De acuerdo con la gráfica anterior de las 23 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para NIVEL DE SERVICIO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA, 14 LOS MARTIRES Y 18 RAFAEL URIBE URIBE con 3 respuestas cada una respectivamente.

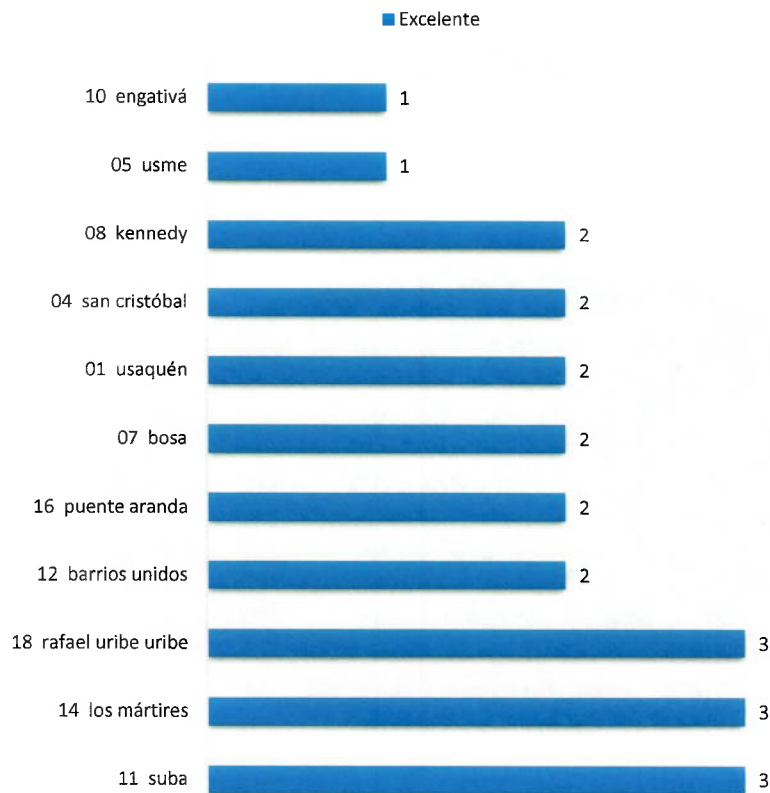
AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	excelente	23	100%
		bueno	0	0%
		regular	0	0%
		malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			23	100%



Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 23 personas del total de 23 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2021.

Respuestas por localidad
AMABILIDAD Y RESPETO

Respuesta por localidad
- Ítem 2
Amabilidad y respeto



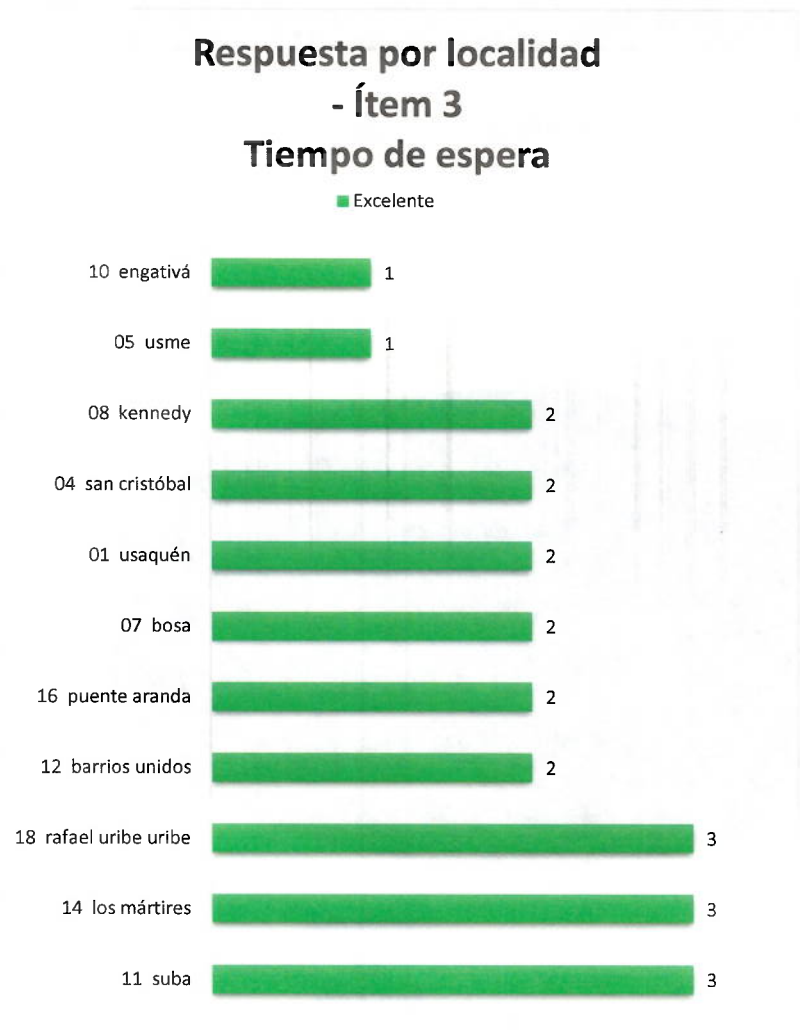
De acuerdo con la gráfica anterior de las 81 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para AMABILIDAD Y RESPETO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA, 14 LOS MARTIRES Y 18 RAFAEL URIBE URIBE con 3 respuestas cada una respectivamente.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	23	100%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL RESPUESTAS			23	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 23 personas del total de 23 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2021.

Respuestas por localidad
TIEMPO DE ESPERA



De acuerdo con la gráfica anterior de las 81 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para TIEMPO DE ESPERA en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA, 14 LOS MARTIRES Y 18 RAFAEL URIBE URIBE con 3 respuestas cada una respectivamente.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de diciembre de 2021 se recibe un total de 77 atenciones desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de 23 ciudadanos.

De los 23 ciudadanos que contestan encuesta se puede destacar que todos están satisfechos con el servicio recibido a través del canal telefónico. Además se evidencia, que los usuarios del canal telefónico se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados, así:

El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en diciembre de 2021 del canal telefónico fue excelente en 100,00% del total de 23 encuestados.

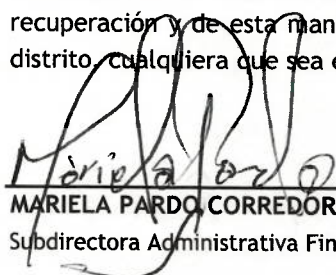
El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en diciembre de 2021 fue excelente en 100,00%, del total de 23 encuestados.

El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en diciembre de 2021 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100,00%, del total de 23 encuestados.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas del usuario acerca de la atención recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público y no se sienten conformes cuando se les remite a la entidad competente.

6. RECOMENDACIONES

Continuar y mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico y por otra parte, en el marco de la estrategia 2021 TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, realizar actividades de capacitación, socialización y/o divulgación a los funcionarios de las entidades que comparten las competencias en materia de espacio público y del alcance de cada entidad en materia de su recuperación y de esta manera mejorar la satisfacción de los ciudadanos frente a la gestión del distrito cualquiera que sea el canal de atención de su preferencia.



MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Técnico Operativo 314

Revisó: Alejandra María López Londoño - Profesional Universitario

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF

Fecha : Enero 27 de 2022