



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

**BOGOTÁ**



**Julio  
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	JULIO 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/7/2021	31/7/2021
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	JULIO 2021	263
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	JULIO 2021	100
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		100

## 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 263 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes julio de 2021. La cual se realizó entre los días 1/7/2021 al 31/7/2021.

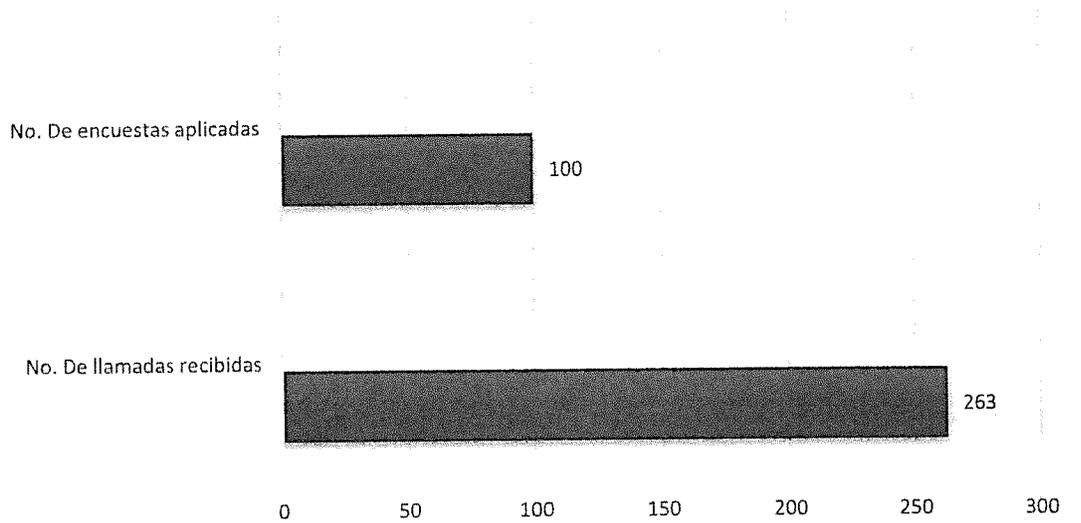
## ORIGEN DE LOS DATOS:

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 número de personas que aceptan contestar la

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JULIO 2021		%
No. De llamadas recibidas	263	100.00%
No. De encuestas aplicadas	100	38.02%

22

### ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JULIO 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 263 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de julio, se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 100 usuarios y nos da un total de 38.02% de encuestas aplicadas.

#### Herramientas:

De los 263 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de JULIO 2021 Contestan encuesta 100 ciudadanos que corresponde al 38.02% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de JULIO 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

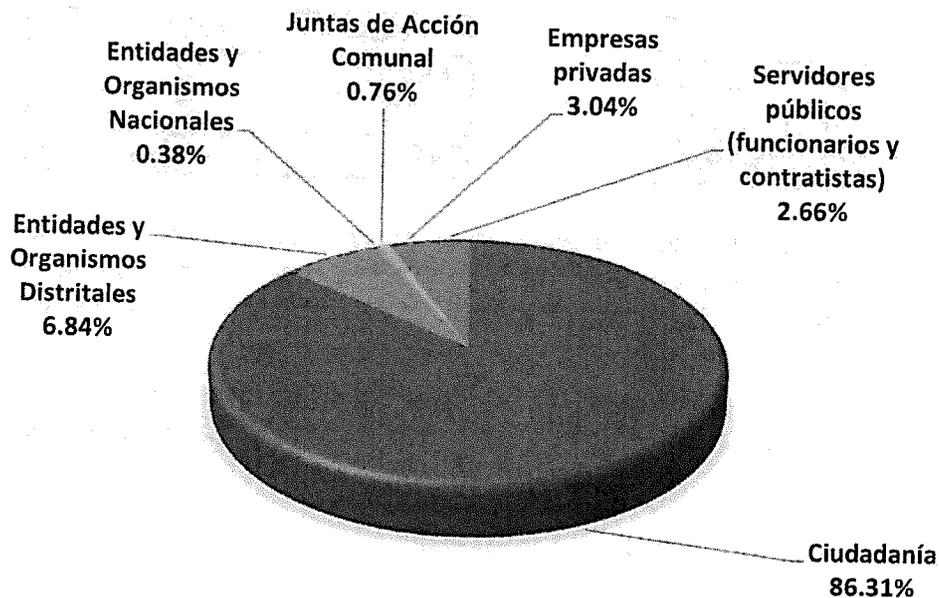


### Identificación de la Población:

De la población objeto 263 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de julio de 2021 los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	227	86.31%
Entidades y Organismos Distritales	18	6.84%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0.38%
Juntas de Acción Comunal	2	0.76%
Empresas privadas	8	3.04%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	7	2.66%
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>

### CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 86,31% de 263, corresponde a ciudadanía. El 6,84% a entidades y organismos distritales; el 0,38% son entidades y organismos nacionales; el 0,76% corresponde a Juntas de acción comunal; el 3,04% son Empresas privadas; y el 2,66% son Servidores públicos (funcionarios y contratistas).

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:

22

Total de llamadas recibidas en el mes de julio por género

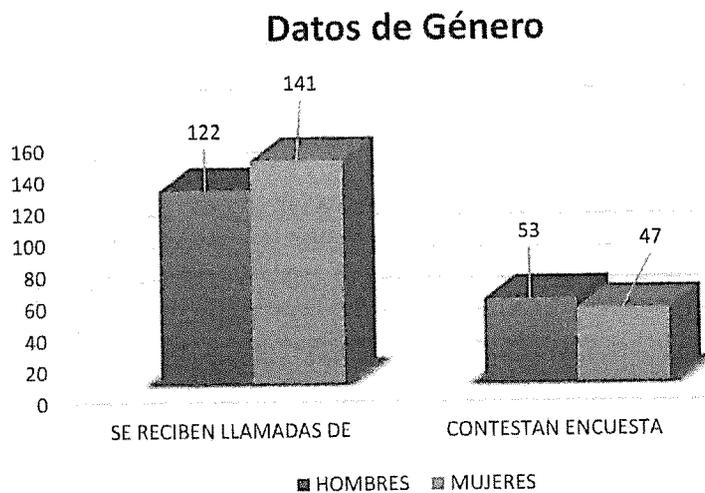
GRUPO DE VALOR	GENERO		Total
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	104	123	227
Entidades y Organismos	7	11	18
Entidades y Organismos	0	1	1
Juntas de Acción Comunal	2	0	2
Empresas privadas	3	5	8
Servidores públicos (funcionarios)	6	1	7
<b>Total general</b>	<b>122</b>	<b>141</b>	<b>263</b>

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	122	46.39%
MUJERES	141	53.61%
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	53	53.00%
MUJERES	47	47.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

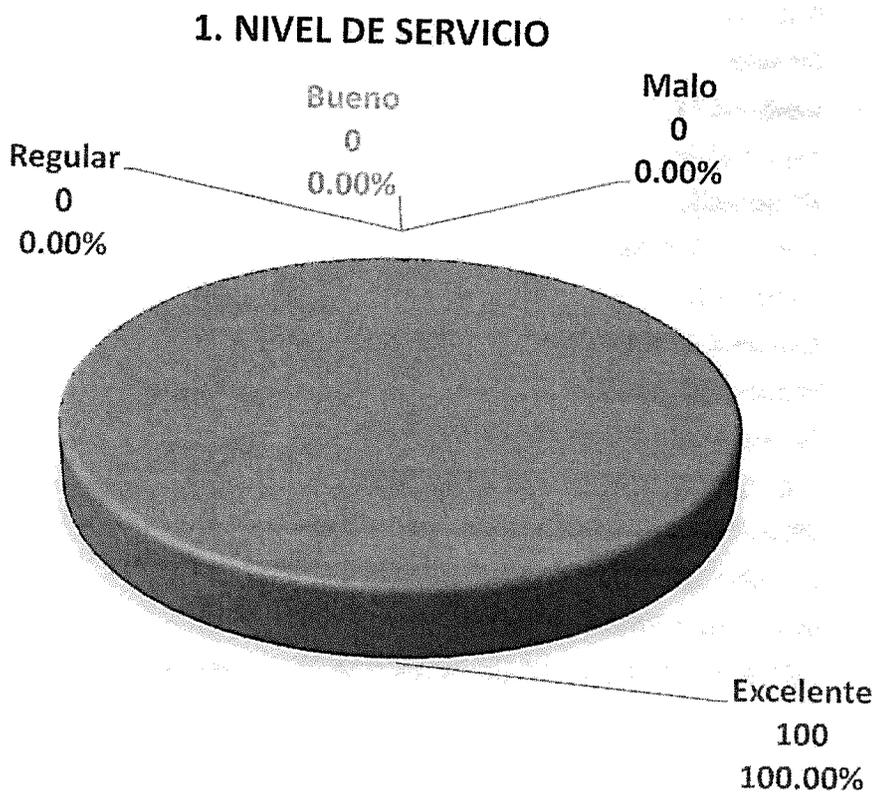
Se reciben llamadas de 122 hombres que equivale al 45,39% del total de 263 usuarios que realizaron llamadas y 141 mujeres que equivale al 53,61%, del total de 263 usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 31 de julio de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta

De esta población contestan la encuesta: 53 hombres equivalente al 53,00%; 47 mujeres equivalente al 47,00%, del total de 100 usuarios que contestaron encuesta en el mes de julio de



De los 100 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

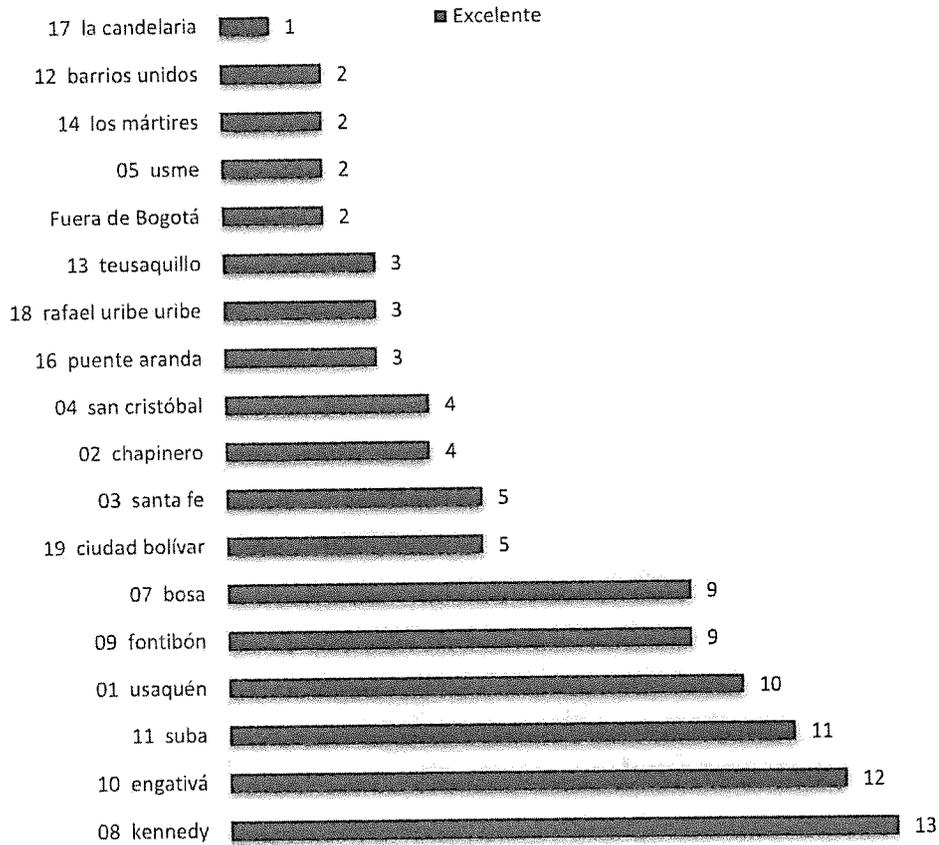
NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	100	100.00%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL RESPUESTAS			100	100%



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

Respuestas por localidad  
NIVEL DE SERVICIO

Respuesta por localidad  
- Item 1  
Nivel de servicio

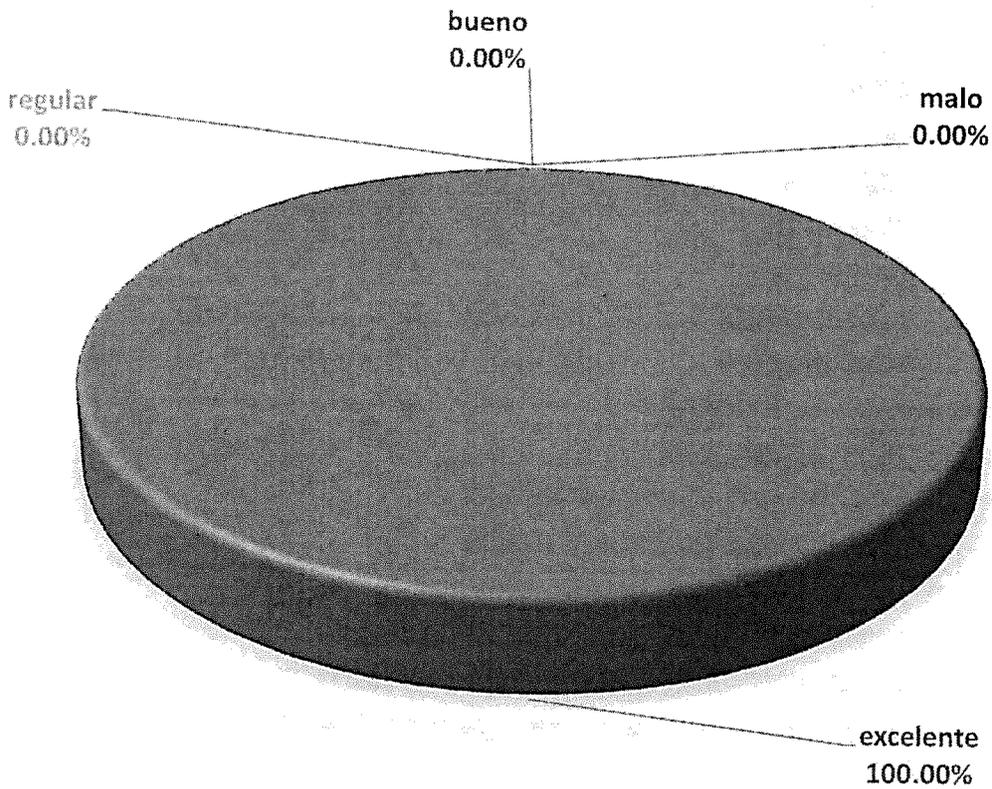


De acuerdo con la gráfica anterior de las 100 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que más respuestas se recibieron para NIVEL DE SERVICIO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 08 KENNEDY con 13 respuestas, 10 ENGATIVÁ con 12 respuestas y 11 SUBA con 11 respuestas.



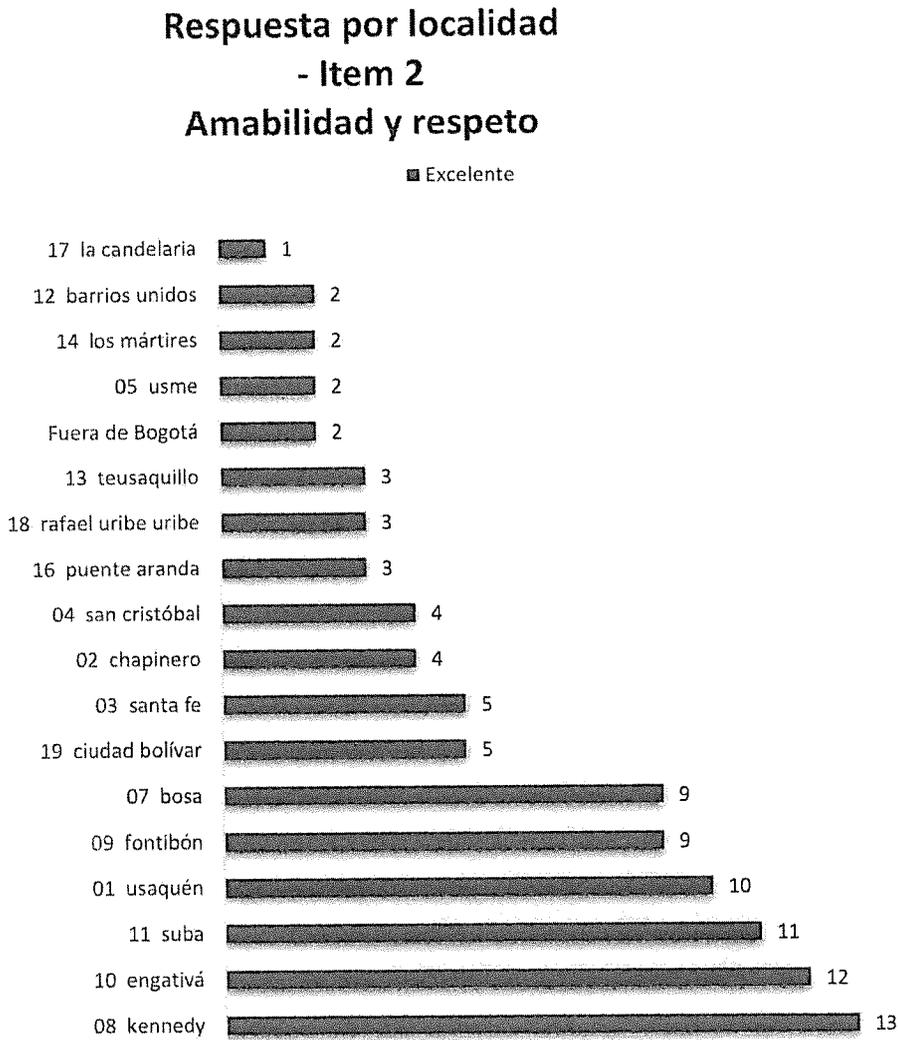
AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	excelente	100	100%
		bueno	0	0%
		regular	0	0%
		malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			100	100%

## 2. AMABILIDAD Y RESPETO



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

Respuestas por localidad  
AMABILIDAD Y RESPETO

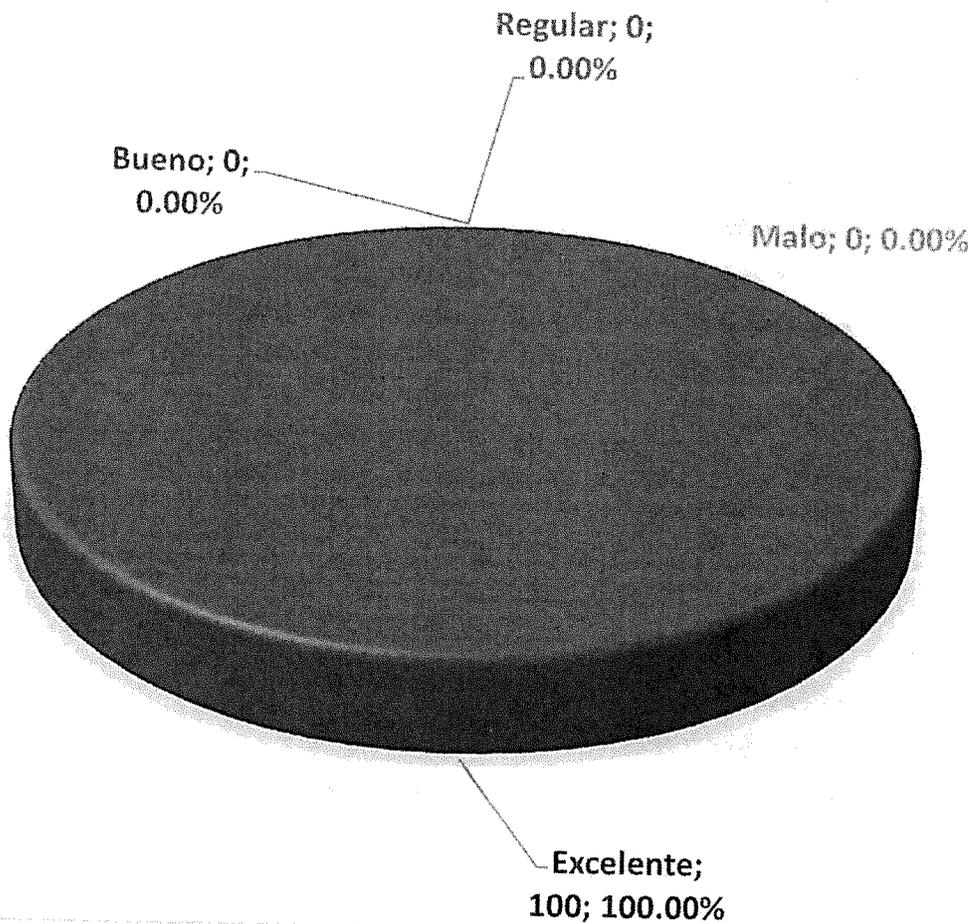


De acuerdo con la gráfica anterior de las 100 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que más respuestas se recibieron para AMABILIDAD Y RESPETO en el ítem EXCELENTE, fueron las localidades 08 KENNEDY con 13 respuestas, 10 ENGATIVÁ con 12 respuestas y 11 SUBA con 11 respuestas.



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	100	100%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL RESPUESTAS			100	100%

### 3. TIEMPO DE ESPERA

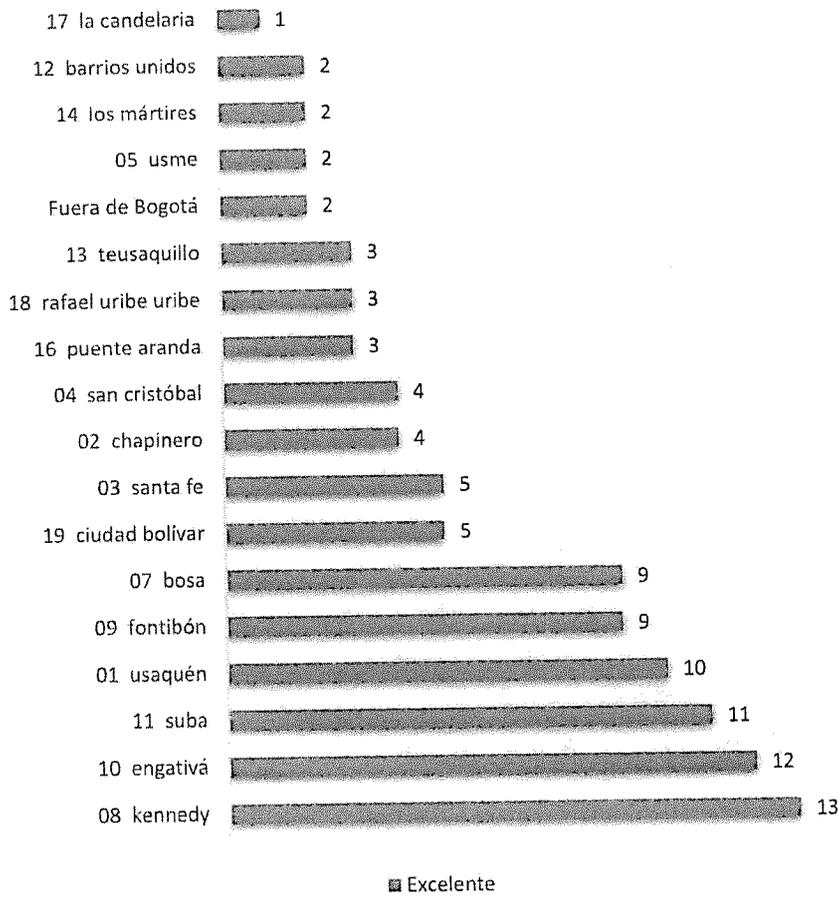


Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 100 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de julio de 2021.



Respuestas por localidad  
TIEMPO DE ESPERA

Respuesta por localidad  
- Item 3  
Tiempo de espera



De acuerdo con la gráfica anterior de las 100 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que más respuestas se recibieron para TIEMPO DE ESPERA en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 08 KENNEDY con 13 respuestas, 10 ENGATIVÁ con 12 respuestas y 11 SUBA con 11 respuestas.



## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de julio de 2021 se recibe un total de 263 atenciones desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de 100 ciudadanos.

Además se evidencia de las respuestas obtenidas, que los usuarios del canal telefónico se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados; así:

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

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

El nivel de satisfacción en julio de 2021 frente al tiempo de espera al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100%, del total de 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 aplicando la encuesta de satisfacción, implementando el mecanismo de encuesta automática a través del conmutador telefónico, para que una vez se finalice la llamada, el usuario conteste las preguntas de satisfacción, en el marco de la estrategia 2021 TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.



MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04

Revisó: Alejandra María López Londoño - Profesional Universitario

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF

Fecha : Agosto 17 de 2021

