



**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
USUARIOS DEL CANAL TELEFÓNICO  
MES DE DICIEMBRE 2020**

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

<b>FICHA TÉCNICA</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Medir y evaluar la percepción y 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.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	DICIEMBRE 2020	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		14/12/2020	31/12/2020
<b>POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	DICIEMBRE 2020	83
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	DICIEMBRE 2020	19
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total de personas que contestaron encuesta		19

## 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, realizar socialización de los resultados al interior del área funcional y tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención del canal telefónico.

## 3. MÉTODO

Se aplica formato de atención al usuario 127-FORAC-21" REGISTRO ATENCIONES Y ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO" 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 83 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de diciembre de 2020.

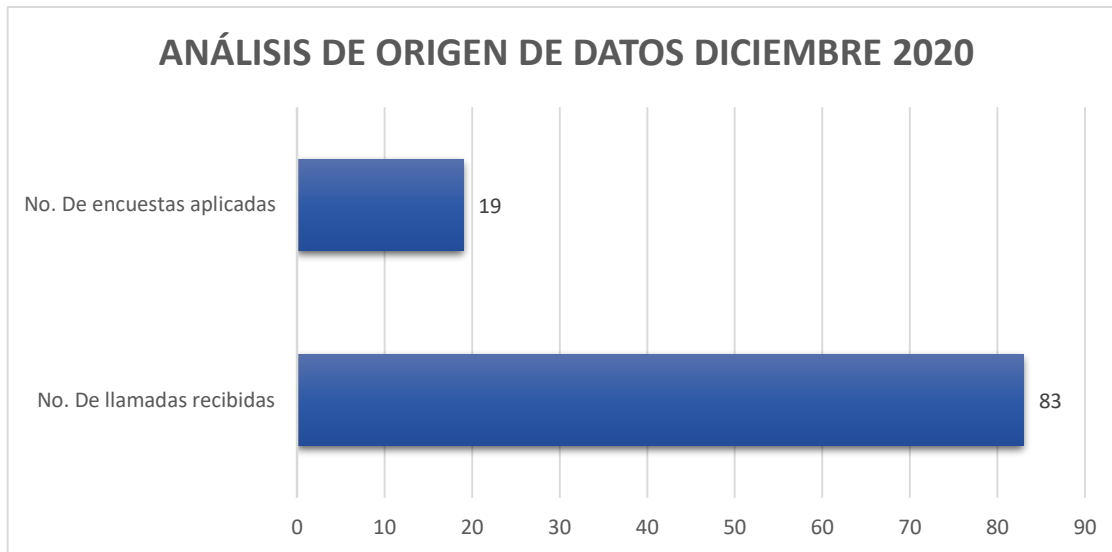
Esta encuesta se realizó entre los días 14/12/2020 al 31/12/2020.

## ORIGEN DE LOS DATOS:

Los datos utilizados para el presente informe se toman del total de llamadas recibidas en la entidad a través del canal telefónico registradas en el formato 127-FORAC-21" REGISTRO ATENCIONES Y ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO" durante diciembre de 2020.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2020	
No. De llamadas recibidas	83
No. De encuestas aplicadas	19

%  
22,89%



El formato mencionado es diligenciado por el operador del conmutador del DADEP.

De la población objeto de 83 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de diciembre, se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 19 usuarios y nos da un total de 22,89% de encuestas aplicadas.

#### Herramientas:

De los 83 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de DICIEMBRE 2020 Contestan encuesta 19 ciudadanos que corresponde al 22,89% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de DICIEMBRE 2020

#### 4. RESULTADOS

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

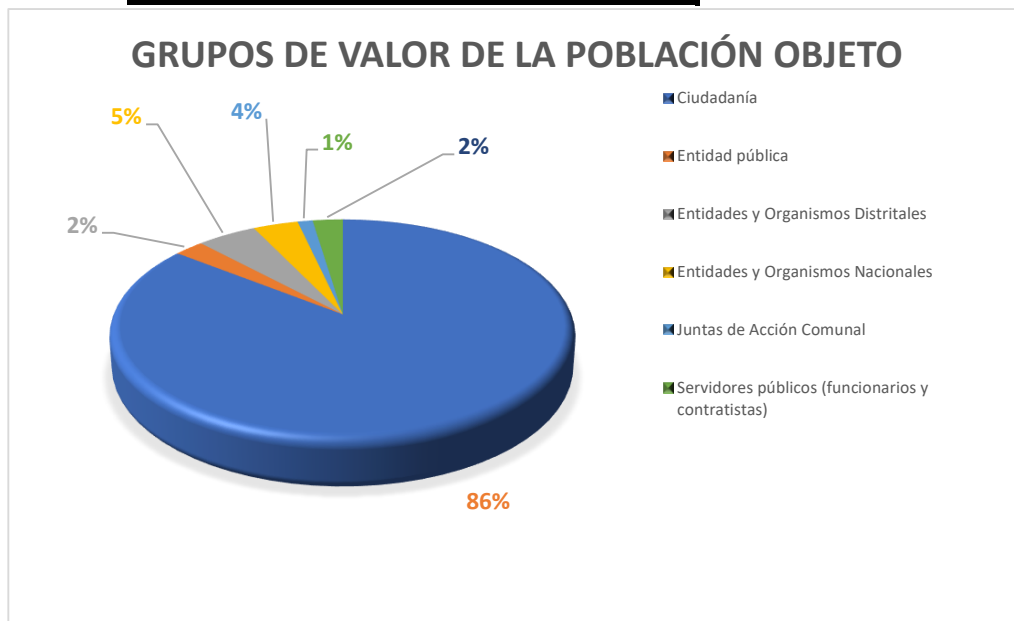
1. No contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

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

**Identificación de la Población:**

La población objeto de 83 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de diciembre de 2020, se agrupa en los siguientes grupos de valor:

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	71	86%
Entidad pública	2	2%
Entidades y Organismos Distritales	4	5%
Entidades y Organismos Nacionales	3	4%
Juntas de Acción Comunal	1	1%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 86% corresponde a ciudadanía. El 5% a entidades y organismos distritales el 4% son entidades y organismos nacionales; el 2% son Entidades públicas y servidores públicos respectivamente, el 1% corresponde a Junta de acción comunal.

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:

GRUPO DE VALOR	GENERO		Total general
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	33	38	71
Entidad pública		2	2
Entidades y Organismos Distritales		4	4
Entidades y Organismos Nacionales		3	3
Juntas de Acción Comunal		1	1
Servidores públicos (funcionarios y	1	1	2
Total general	34	49	83

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	34	41%
MUJERES	49	59%
TOTAL	83	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	7	37%
MUJERES	12	63%
TOTAL	19	100%

Se reciben llamadas de 34 hombres que equivale al 41% del total de 83 usuarios que realizaron llamadas y 49 mujeres que equivale al 59%, del total de usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 14 al 31 de diciembre de 2020, fecha en que se inició esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 7 hombres equivalente al 37% ; 12 mujeres equivalente al 63%, del total de usuarios que contestaron la encuesta en el mes de diciembre de 2020.

De los 19 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	Indique un aspecto a mejorar de la manera como fue atendido(a) por la Defensoría del Espacio Público Tiempo de respuesta, Preparación, Efectividad, Claridad	claridad	2	10,53%
		Efectividad	2	10,53%
		ninguno	14	73,68%
		Tiempo de espera	1	5,26%
TOTAL RESPUESTAS			19	100,00%

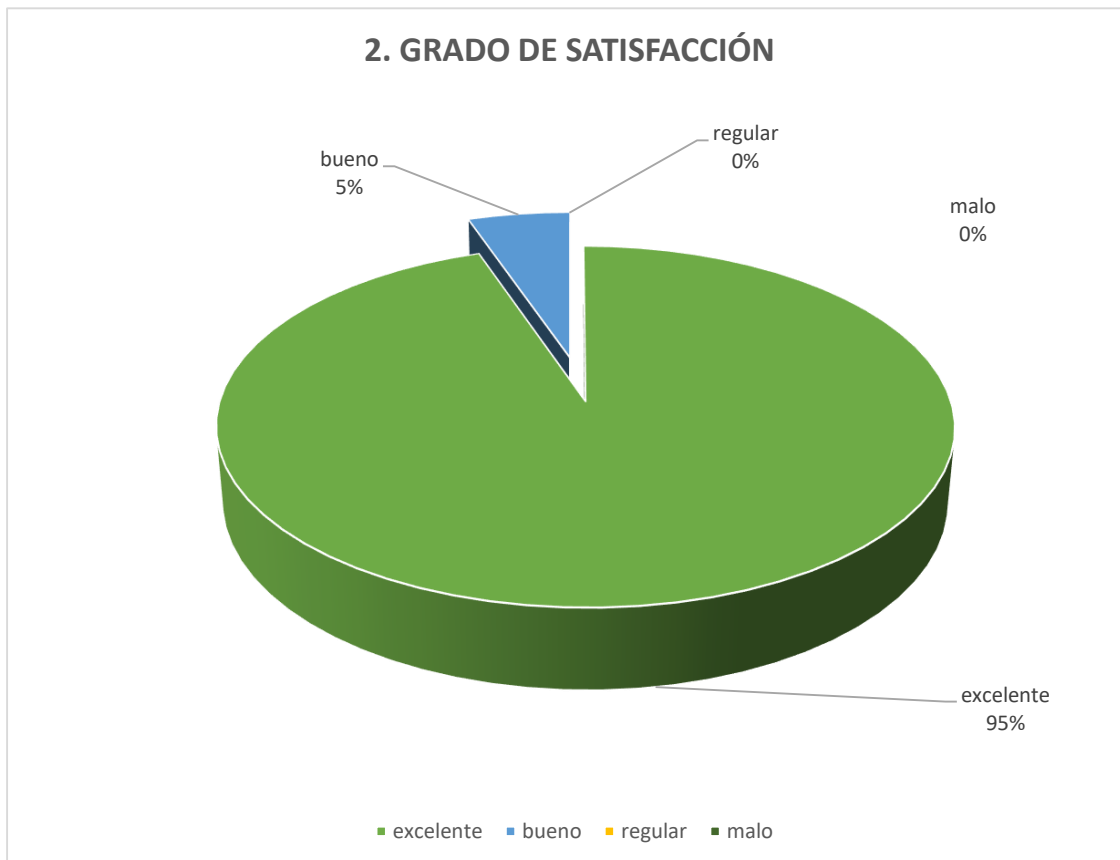


Como se puede observar en la gráfica 1. ASPECTO A MEJORAR, la mayoría de las personas que contestaron la encuesta considera que no hay ningún aspecto a mejorar, correspondiente a 14 respuestas, equivalente al 73,68%.

1 persona equivalente al 5,26% de los encuestados considera que el tiempo de respuesta de la llamada tiene un audio demasiado largo .

2 personas equivalente al 10,53% de los encuestados considera que para la efectividad de la respuesta se le debe hacer seguimiento a las solicitudes y con respecto a la claridad de la respuesta 2 personas, equivalentes al 10,53% de los encuestados solicitan que las respuestas sean mas entendibles.

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	Indique su grado de satisfacción general con la atención brindada. 4= Excelente; 3= Bueno; 2= Regular y 1 = Malo.	excelente	18	94,74%
		bueno	1	5,26%
		regular	0	0,00%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			19	100%



Como se puede observar en la gráfica de 2, **GRADO DE SATISFACCIÓN**, para los usuarios del canal telefónico la respuesta mas frecuentes es EXCELENTE, con 18 respuestas equivalente al 95% del total de 19 personas que contestaron la encuesta; por último BUENO con 1 respuesta equivalente al 5% de las 19 personas que contestaron la encuesta en el mes de diciembre de 2020.

<b>OBSERVACIONES A LA ENCUESTA</b>	
demasiado tiempo de espera con la grabacion y pasar al operador de conmutador	1
EP haga seguimientos a los casos reportados	1
La efectividad de las respuestas de los funcionarios que sea mas inmediata y diligente. Tuvo que llamar para buscar respuestas	1
nada	3
no	1
Todo estuvo perfecto en la atencion recibida en esta llamada	1
Todo muy claro	1
nada todo excelente	1
Respuestas mas inmediatas	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

De las respuestas obtenidas se puede destacar que los ciudadanos no presentan observaciones contundentes ni recurrentes frente al servicio prestado a través del canal telefónico.



## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

De las respuestas obtenidas por las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico se obtiene que el grado de satisfacción es excelente en un 95% y así mismo se recogen otras respuestas encaminadas al servicio en general de la entidad:

De las respuestas obtenidas se puede destacar algunos aspectos a considerar para futuras encuestas como:

1- Posibles felicitaciones que se puedan recibir sobre la atención del canal telefónico

2- Se pudo evidenciar que es necesario advertir al usuario del canal telefónico que las respuestas que brinde se refieran a la atención recibida en la llamada unicamente y no al desempeño de la entidad.

3- Al recibir la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se puede reflejar que los ciudadanos, aprovechan su llamada para:



- 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 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 solucionar su petición.

## 6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las observaciones recibidas de los usuarios que contestaron la encuesta se sugiere:

1. La entidad realice campañas de capacitación a las entidades que comparten la competencia de espacio público, con el fin de aclarar los alcances de cada una y de esta manera poder brindar una atención mas satisfactoria para los ciudadanos
2. Realizar un ajuste a las preguntas de la encuesta para que sean cerradas de SI o NO y poder cuantificar los datos.
3. Precisar nuestra competencia y orientar correctamente al ciudadano.
4. Hacer seguimiento a las comunicaciones remitidas por traslado a otras entidades.

ELABORO: ENCUESTA				
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres			
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano			
FECHA	Del	14/12/2020	al	31/12/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	22/02/2021	22/02/2021	22/02/2021