

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Mes de Abril del 2023

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico y Presencial	4
2.1 Ficha de la Encuesta	4
3. Metodología Aplicada	5
ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO	6
3.1 Análisis	6
3.2 Origen de los Datos	6
Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de abril 2023 – Canal Telefónico	6
4. Resultados de la Encuesta Canal Telefónico	7
4.1 Identificación de la Población	7
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de abril 2023 – Canal Telefónico	8
4.2 Calificación	10
4.2.1 Nivel de Servicio	10
4.2.2. Amabilidad y Respeto	11
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023 – Canal Telefónico	11
4.2.3. Tiempo de Espera	11
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023 – Canal Telefónico	12
4.3. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad	13
Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de abril de 2023	15
ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL	17
5. Metodología Aplicada Canal Presencial	17
5.1. Análisis	17
5.2. Origen de los Datos	17
Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de abril 2023 – Canal Presencial	18
Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de abril 2023 –Presencial	18
5.3. Resultados de la Encuesta Canal Presencial	18
5.3.1. Identificación de la Población	18
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales	19
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.	19
Gráfica 9. Datos de Genero Mes de abril 2023 – Canal Presencial	19
5.4 Calificación	20
5.4.1 Nivel de Servicio	20

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de abril 2023.	20
Gráfica 10 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de abril 2023 – Canal Presencial	20
5.4.2 Amabilidad y Respeto	21
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023.	21
Gráfica 11 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023 – Canal Presencial	21
5.4.3 Tiempo de Espera	21
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023.	22
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023 – Canal Presencial	22
5.5. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	22
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de abril 2023.	22
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de abril 2023	23
Gráfica 14 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de abril de 2023	24
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de abril de 2023.....	24
6. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	25
Para el canal telefónico:	25
Para el canal presencial:	26

1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del canal telefónico y presencial. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de abril del 2023.

De acuerdo con el numeral primero del artículo 3° del Decreto 371 del 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", 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.

2. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico y Presencial

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) del canal telefónico y presencial del DADEP a partir de la apreciación que tienen los(as) usuarios(as) con relación a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención de los canales presencial y telefónico.

2.1 Ficha de la Encuesta

Para desarrollo del presente documento, se presenta la siguiente ficha que resume los datos de la encuesta aplicada.

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar a satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y el canal presencial (Módulos de Atención) y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico y el canal presencial el mes de	ABRIL 2023	
MÉTODO RECOLECCIÓN:	DE Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21 y encuesta del canal presencial 127-FORAC-26.		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/04/2023	30/04/2023
POBLACIÓN UNIVERSO MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	ABRIL 2023	190
	Total de atenciones presenciales en el periodo		85
POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	ABRIL 2023	151
	Total de atenciones de competencia de la Entidad en el mes		85

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	ABRIL 2023	12
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		55
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	ABRIL 2023	12
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		55
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		12
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		55

3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención telefónica manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1. Servicio, 2. Tiempo de espera y 3. Amabilidad y Respeto.**

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21 "*Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico*" y para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-26 "*Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial defensoría del espacio público-DADEP*" a un grupo de ciudadanos(as) que realizaron visita presencial a los módulos de atención **151 y 152** y las llamadas al conmutador de la Entidad línea conmutador **+(601) 382 2510, +(601) 350 70620** y el celular **+316 4732213** quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO

3.1 Análisis

En total se recibieron llamadas de **190 personas**, durante el mes de abril en el periodo comprendido entre el 01/04/2023 y el 30/04/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 151 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 39 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo, número equivocado y transferencia de llamada personal.

3.2 Origen de los Datos

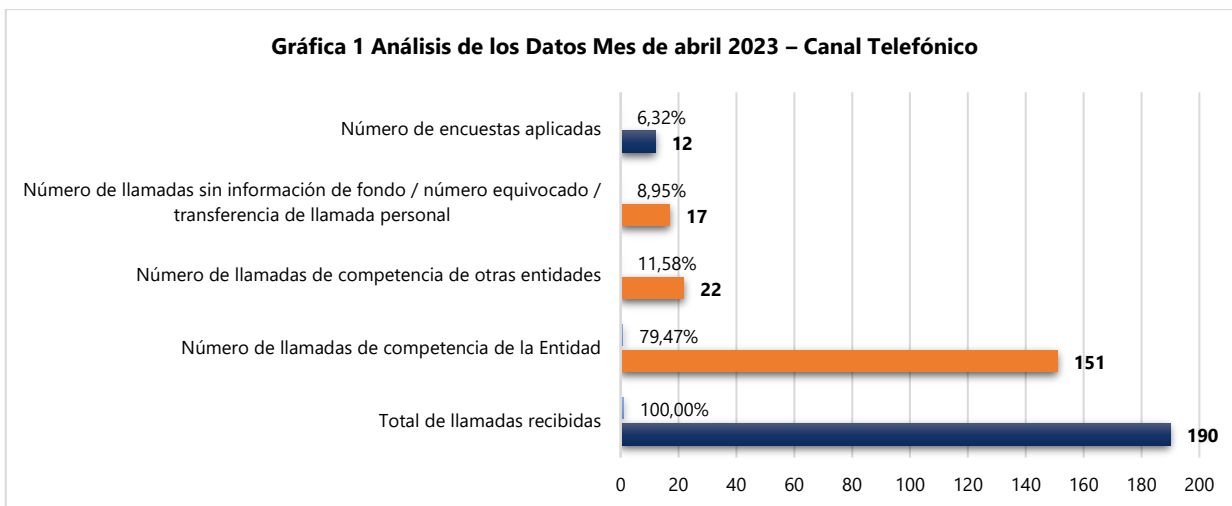
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de abril en el canal telefónico y el origen de los datos.

Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de abril 2023 – Canal Telefónico

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ABRIL 2023		%
Total de llamadas recibidas	190	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	151	75,00%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	22	21,67%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado / transferencia de llamada personal	17	3,33%
Número de Encuestas Aplicadas	12	5,42%

Fuente: Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" mes de abril.

Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de abril 2023 – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de abril accedieron a responder la encuesta doce (12) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 6.32% sobre el total de las llamadas realizadas.

4. Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.

De la muestra, se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

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

De las llamadas efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta se lograron establecer los siguientes criterios:

4.1 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de abril fue de 190 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 2. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	157	82,63%
Anónimo	16	8,42%
Empresas privadas	8	4,21%
Organizaciones Sociales	5	2,63%
Entidades y Organismos Nacionales	3	1,58%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,53%
Total General	190	100,00%

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de abril 2023 – Canal Telefónico



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 190 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 157 llamadas son ciudadanía equivalente al 82,63%; 16 llamadas corresponden a *Anónimos* equivalente al 8,42%; 8 llamadas corresponden a *Empresas Privadas* equivalente al 4,21%; 05 llamadas corresponden a *Organizaciones sociales*, equivalente al 2,63%; 03 llamadas corresponden a *Entidades y Organismos Nacionales*, equivalente al 1,58%; 01 llamada corresponden a *Entidades y Organismos Distritales*, equivalente al 0,53%; y 01 llamada corresponde a *Universidades/Estudiantes*, equivalente al 0,53%.

Ahora bien, de las **151 llamadas** atendidas para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la *Ciudadanía* en general fueron 131 llamadas; de las *Empresas Privadas* se recibieron 07 llamadas; de las *Organizaciones Sociales* se recibieron 05 llamadas; de los *Anónimos* se recibieron 04 llamadas; de las *Entidades y Organismos Nacionales* se recibió 03 llamadas; de las *Entidades y Organismos Distritales* se recibió 01 llamada.

Tabla 3. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	131	86,75%	68,95%
Empresas privadas	7	4,64%	3,68%
Organizaciones Sociales	5	3,31%	2,63%
Anónimo	4	2,65%	2,11%
Entidades y Organismos Nacionales	3	1,99%	1,58%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,66%	0,53%
Total General	151	100,00%	79,47%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

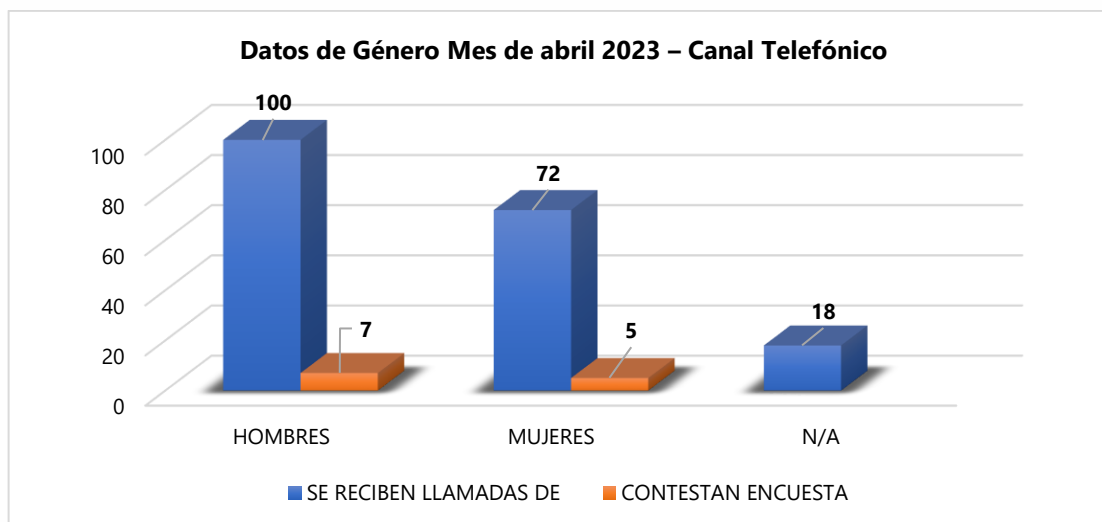
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	91	65	1	157
Anónimo	0	0	16	16
Empresas privadas	3	5	0	8
Organizaciones Sociales	4	0	1	5
Entidades y Organismos Nacionales	2	1	0	3
Entidades y Organismos Distritales	2	1	0	3
Total General	100	72	18	190

Se recibieron un total de llamadas de 100 hombres equivalente al 52,63%, 72 mujeres equivalente al 37,89%, y 18 anónimos equivalente al 9,47%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 7 hombres equivalente al 58,33% y 5 mujeres equivalente al 41,67%, del total de 12 usuarios.

Gráfica 3 Datos de Género Mes de abril 2023 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 151 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron hombres con 86 registros correspondientes al 56,95%; mujeres con 60 registros que correspondientes al 39,74% y anónimos 05 registros correspondientes al 3,31%.

De los doce (12) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.2 Calificación

4.2.1 Nivel de Servicio

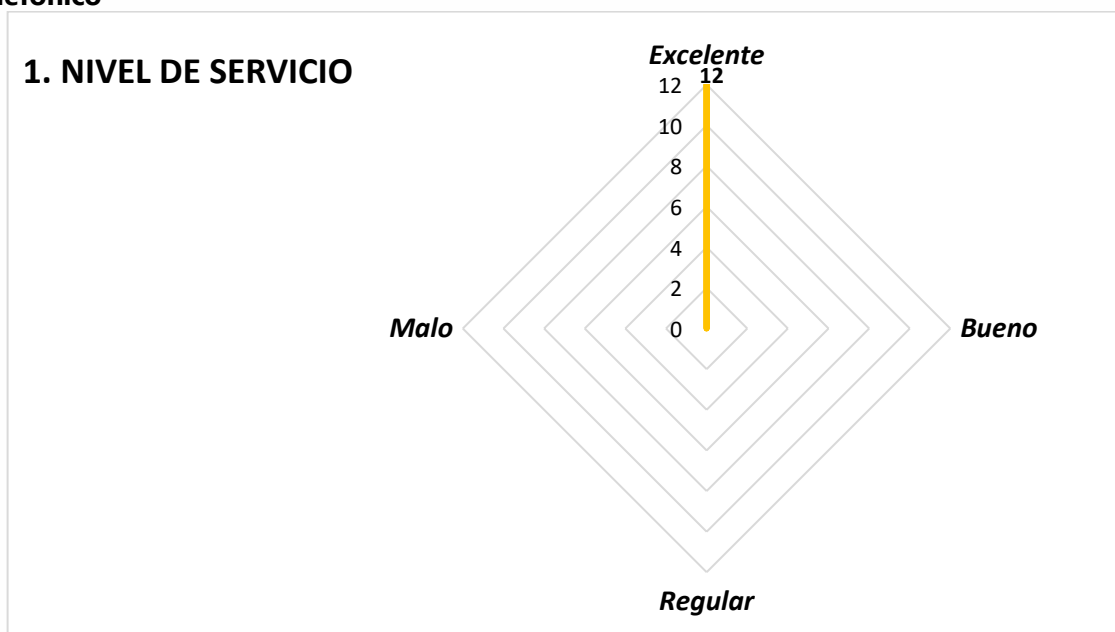
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de abril 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	12	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			12	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 100,00% consideraron el calificativo EXCELENTE para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de abril de 2023.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de abril 2023 – Canal Telefónico



4.2.2. Amabilidad y Respeto

Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada telefónica.

Tabla 6. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	12	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			12	100%

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% consideraron el calificativo EXCELENTE para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de abril de 2023.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023 –Canal Telefónico



4.2.3. Tiempo de Espera

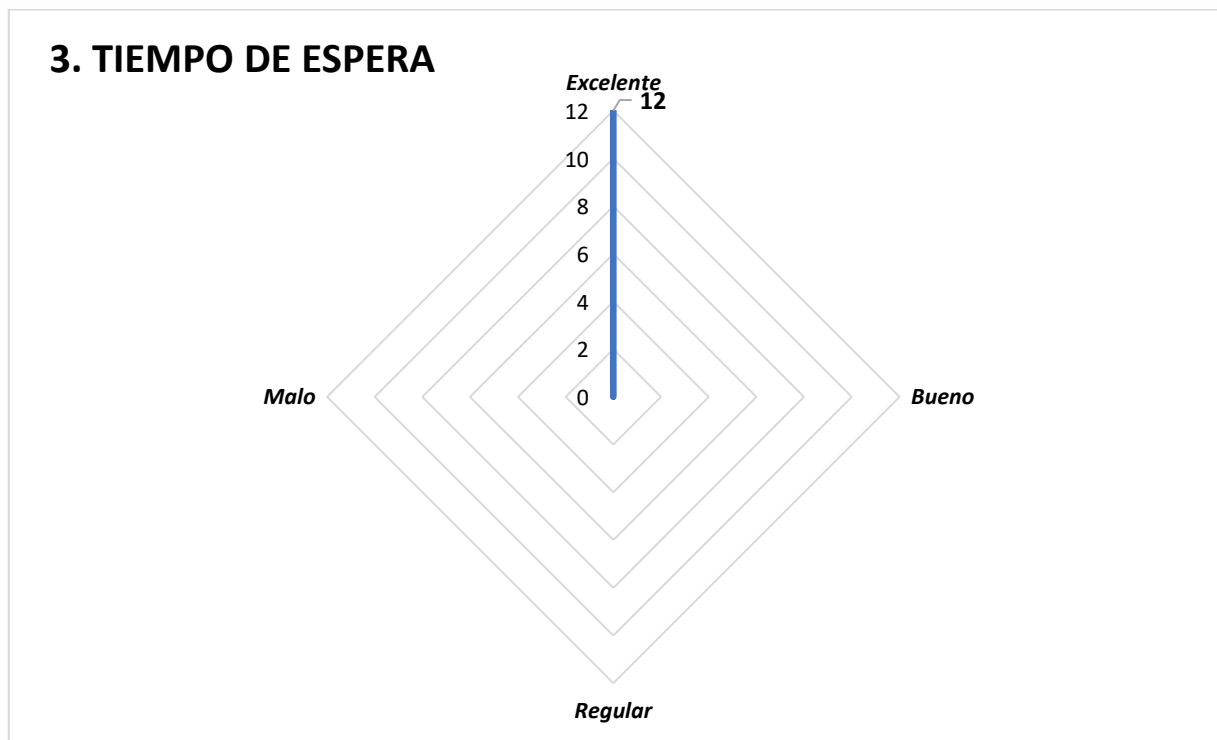
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023.

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	12	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			12	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo EXCELENTE para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de abril de 2023.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023 – Canal Telefónico



4.3. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

Frente al total de llamadas recibidas durante el mes de análisis, se encuentran los siguientes temas con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

Tabla 8. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad mes de abril 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	133	70,00%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	30	15,79%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	16	8,42%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	4	2,11%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	3	1,58%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	1,05%
Observatorio del espacio público página web	1	0,53%
Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público	1	0,53%
Total General	190	100,00%

En el criterio de Consulta General, se registraron las peticiones que son competencia de otras Entidades, a los cuáles se les dio el trámite correspondiente y se brindó la información necesaria para continuar con otras Entidades.

Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de abril 2023.

Temas de no competencia de la Entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	22	56,41%
Sin información de fondo	9	23,08%
Número equivocado	8	20,51%
Total General	39	100,00%

NOTA:

1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, las cuales suman un total de treinta y nueve (39) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de abril 2023.

2. El servicio *Asesoría en temas de espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General* con (133) atenciones equivalentes al 70,00%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (30) atenciones equivalentes al 15,79% del total de 190 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de abril de 2023.

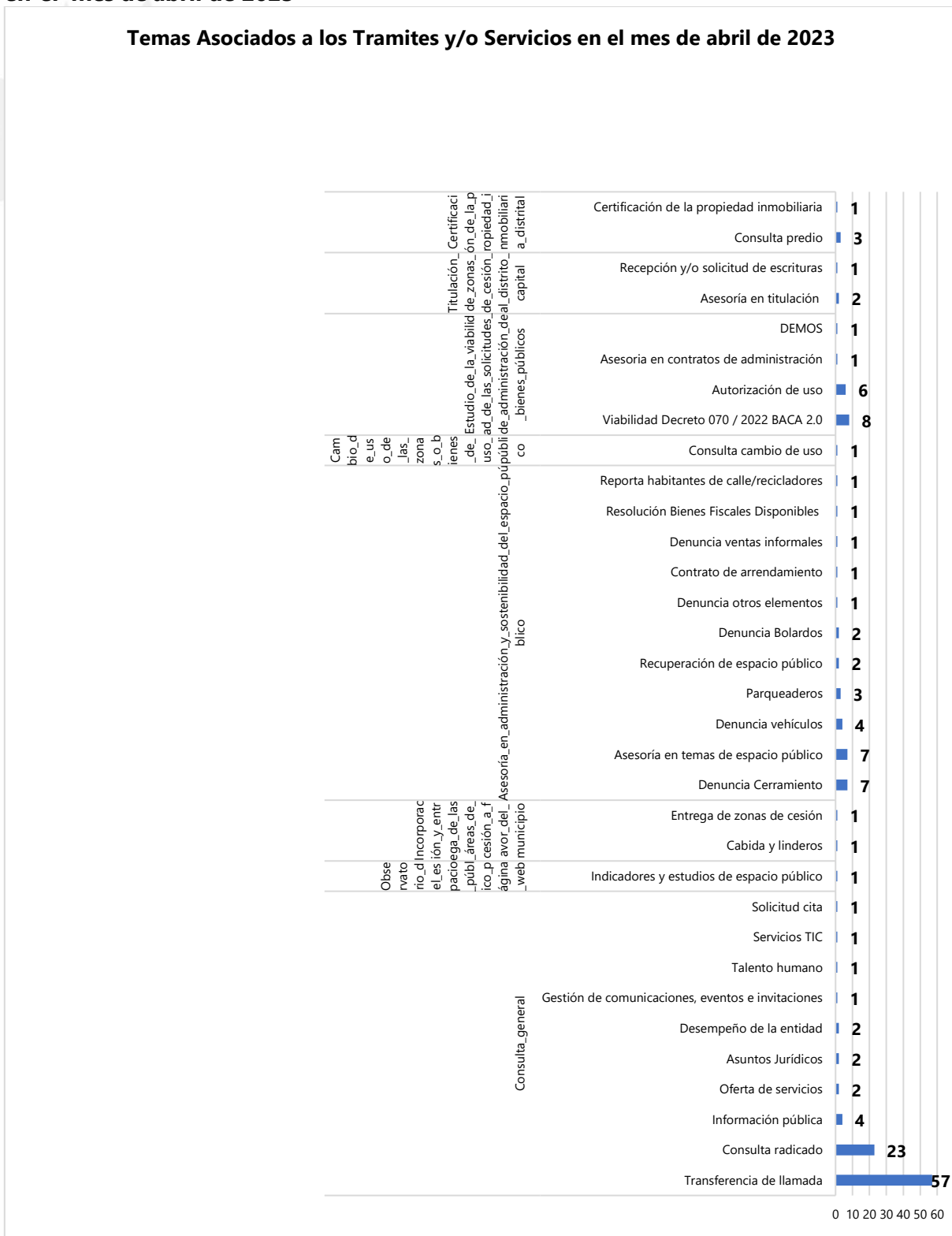
Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de abril 2023.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de abril de 2023	TOTAL	%
Consulta general	94	62,25%
Transferencia de llamada	57	37,75%
Consulta radicado	23	15,23%
Información pública	4	2,65%
Oferta de servicios	2	1,32%
Asuntos Jurídicos	2	1,32%
Desempeño de la entidad	2	1,32%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	1	0,66%
Talento humano	1	0,66%
Servicios TIC	1	0,66%
Solicitud cita	1	0,66%
Observatorio del espacio público página web	1	0,66%
Indicadores y estudios de espacio público	1	0,66%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	1,32%
Cabida y linderos	1	0,66%
Entrega de zonas de cesión	1	0,66%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	30	19,87%
Denuncia Cerramiento	7	4,64%
Asesoría en temas de espacio público	7	4,64%
Denuncia vehículos	4	2,65%
Parqueaderos	3	1,99%
Recuperación de espacio público	2	1,32%
Denuncia Bolardos	2	1,32%
Denuncia otros elementos	1	0,66%
Contrato de arrendamiento	1	0,66%
Denuncia ventas informales	1	0,66%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	1	0,66%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,66%
Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público	1	0,66%
Consulta cambio de uso	1	0,66%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	16	10,60%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	5,30%
Autorización de uso	6	3,97%
Asesoría en contratos de administración	1	0,66%
DEMOS	1	0,66%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	3	1,99%
Asesoría en titulación	2	1,32%
Recepción y/o solicitud de escrituras	1	0,66%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	4	2,65%
Consulta predio	3	1,99%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,66%
Total General	151	100,00%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de abril de 2023



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 57 atenciones equivalente al 30,00%; seguido de consulta radicado con 23 equivalente al 12,11%; seguido de competencia otras entidades con 22 atenciones equivalente a 11,58% del total de 190 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de abril de 2023.

Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las llamadas que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo temas tales como número equivocado, sin información de fondo, competencia de otras entidades y transferencia de llamada personal, los cuales se consideran como una llamada ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Teniendo en cuenta la anterior exclusión el reporte queda de la siguiente manera:

Tabla 11. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de abril de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	57	30.00%	0.00%
Consulta radicado	23	12.11%	1.58%
Competencia otras entidades	22	11.58%	0.53%
Sin información de fondo	9	4.74%	0.00%
Número equivocado	8	4.21%	0.00%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	4.21%	0.00%
Denuncia Cerramiento	7	3.68%	0.00%
Asesoría en temas de espacio público	7	3.68%	0.00%
Autorización de uso	6	3.16%	0.53%
Denuncia vehículos	4	2.11%	1.05%
Información pública	4	2.11%	0.00%
Parqueaderos	3	1.58%	0.00%
Consulta predio	3	1.58%	0.53%
Asesoría en titulación	2	1.05%	0.00%
Denuncia Bolardos	2	1.05%	0.00%
Asuntos Jurídicos	2	1.05%	0.00%
Oferta de servicios	2	1.05%	0.53%
Desempeño de la entidad	2	1.05%	0.00%
Recuperación de espacio público	2	1.05%	0.00%
Denuncia ventas informales	1	0.53%	0.00%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	1	0.53%	0.00%
Indicadores y estudios de espacio público	1	0.53%	0.00%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	1	0.53%	0.53%
Denuncia otros elementos	1	0.53%	0.00%
Contrato de arrendamiento	1	0.53%	0.00%

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Cabida y linderos	1	0.53%	0.00%
Servicios TIC	1	0.53%	0.00%
Recepción y/o solicitud de escrituras	1	0.53%	0.00%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0.53%	0.00%
DEMOS	1	0.53%	0.00%
Entrega de zonas de cesión	1	0.53%	0.53%
Asesoría en contratos de administración	1	0.53%	0.00%
Solicitud cita	1	0.53%	0.00%
Consulta cambio de uso	1	0.53%	0.00%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0.53%	0.53%
Talento humano	1	0.53%	0.00%
Total General	190	100.00%	6.32%

ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

5. Metodología Aplicada Canal Presencial

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención presencial manifestaron interés en responderla a través del *Calificador de Servicios*. El cuestionario que se utilizó consta de tres (3) preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1. Servicio**, **2. Tiempo de espera** y **3. Amabilidad y Respeto**.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo con la escala aplicada en el Calificador de Servicios, encuesta contenida en el formato 127-FORAC-26 "*Formato encuesta de percepción y satisfacción brindada por el canal presencial*" a un grupo de ciudadanos(as) que solicitaron atención en los módulos 151 y 152 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

5.1. Análisis

En total se recibieron atenciones de 85 personas, durante el mes de abril en el periodo comprendido entre el 01/04/2023 y el 30/04/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 85 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

5.2. Origen de los Datos

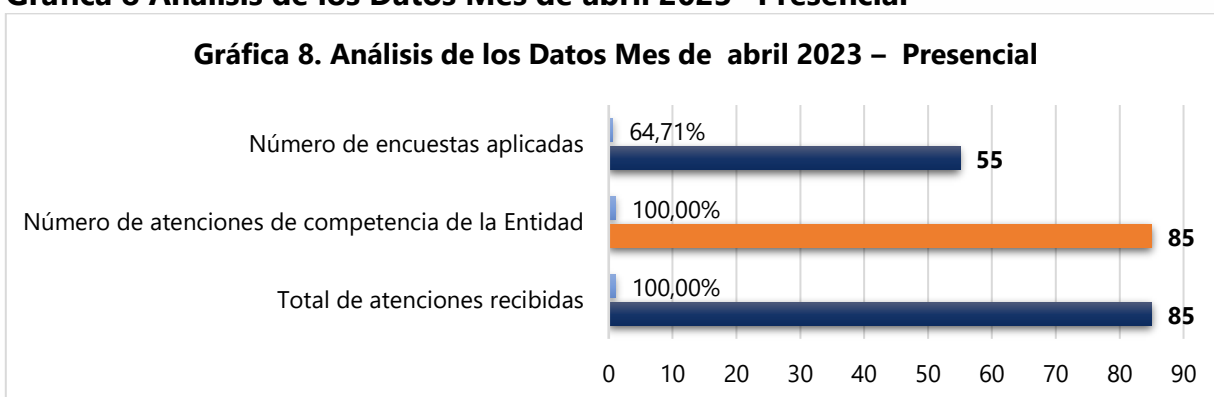
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de abril en el canal presencial y el origen de los datos.

Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de abril 2023 – Canal Presencial

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS abril 2023		%
Total de atenciones recibidas	85	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	85	100,00%
Número de encuestas aplicadas	55	64,71%

Fuente: Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal presencial" mes de abril.

Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de abril 2023 –Presencial



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de abril accedieron a responder la encuesta cincuenta y cinco (55) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 64,71% sobre el total de las atenciones realizadas.

5.3. Resultados de la Encuesta Canal Presencial

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

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

De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal presencial se lograron establecer los siguientes criterios:

5.3.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales recibidas durante el mes de abril fue de 179 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	85	100,00%
Total General	85	100,00%

Se puede verificar que de 85 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 85 atenciones son ciudadanía equivalente al 100,00%; del total de atenciones.

El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

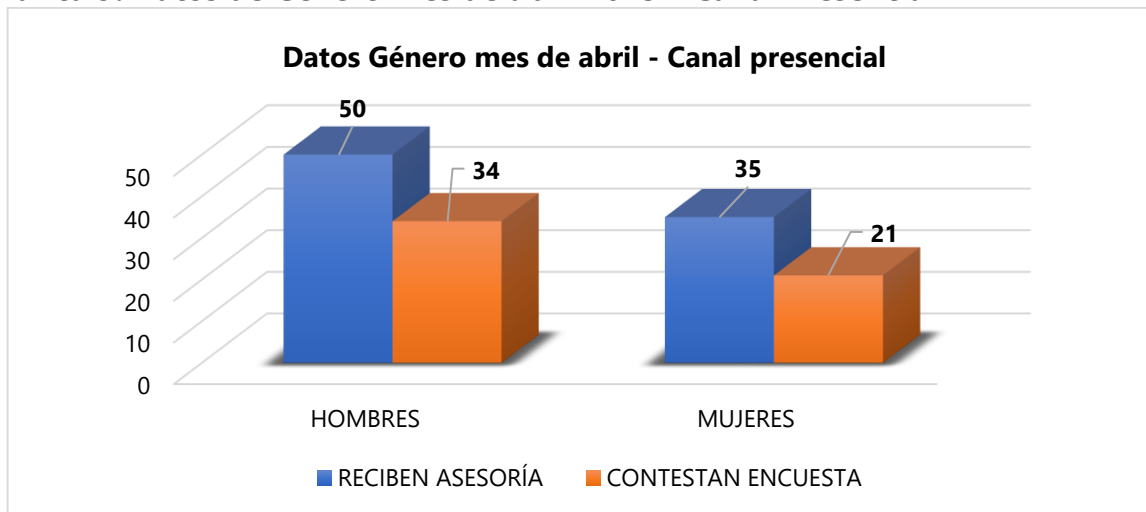
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total General
Ciudadanía	50	35	85
Total General	50	35	85

Reciben asesoría un total de 50 hombres equivalente al 58,82%, 35 mujeres equivalente al 41,18%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 44 hombres equivalente al 61,82% y 21 mujeres equivalente al 38,18%, del total de 55 usuarios.

Gráfica 9. Datos de Genero Mes de abril 2023 – Canal Presencial



De los cincuenta y cinco (55) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

5.4 Calificación

5.4.1 Nivel de Servicio

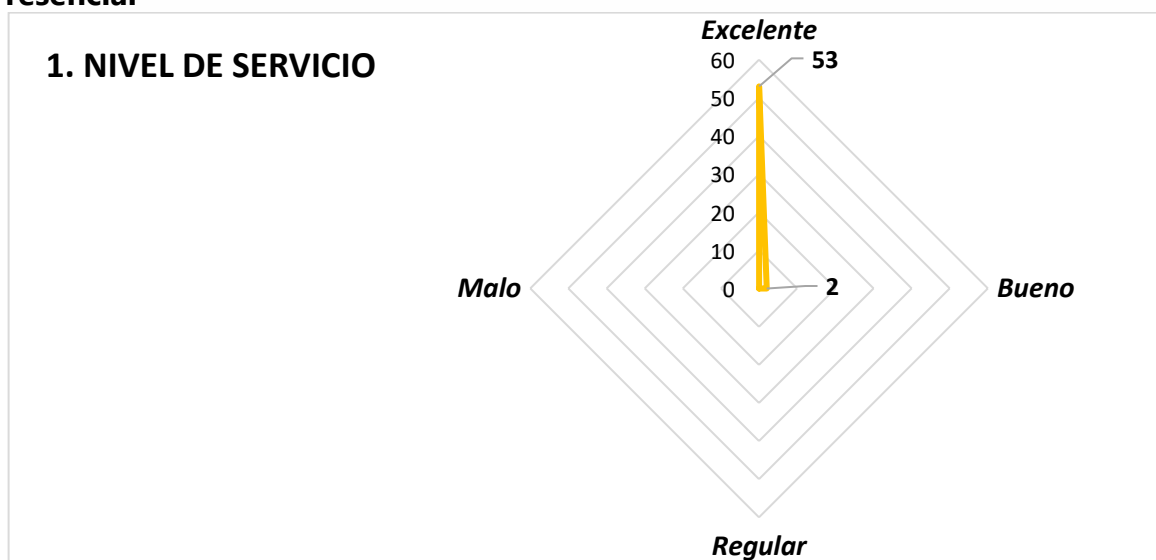
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de abril 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	53	96,36%
		Bueno	2	3,64%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			55	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 96,36% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 3,64% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de abril de 2023.

Gráfica 10 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de abril 2023 – Canal Presencial



5.4.2 Amabilidad y Respeto

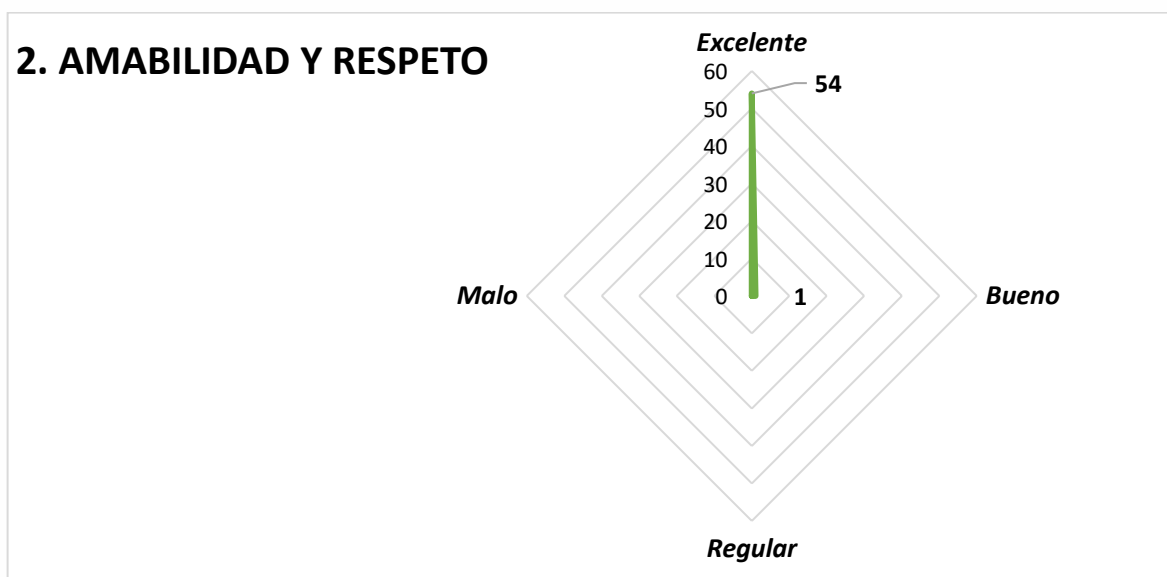
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada presencial.

Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	54	98,18%
		Bueno	1	1,82%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			55	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 98,18% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 1,82% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de abril de 2023.

Gráfica 11 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de abril 2023 – Canal Presencial



5.4.3 Tiempo de Espera

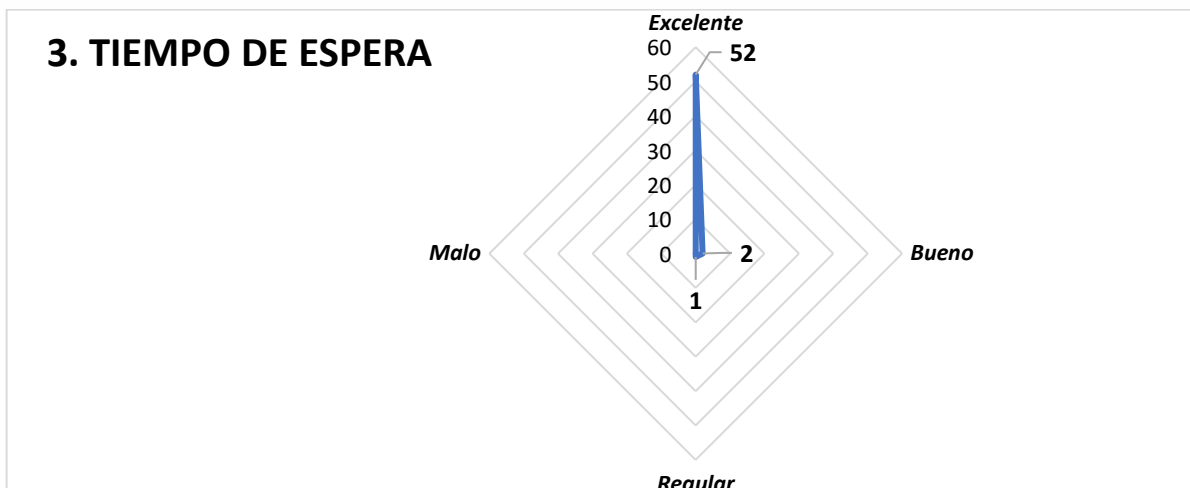
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023.

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	52	94,55%
		Bueno	2	3,64%
		Regular	1	1,82%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			55	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 94,55% consideran el calificativo **EXCELENTE** y el 3,64% consideraron el calificativo **BUENO** y 1,82% correspondiente a **REGULAR**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de abril de 2023.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de abril 2023 – Canal Presencial



5.5. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

Frente al total de atenciones realizadas durante el mes de análisis, se encuentran los siguientes temas con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de abril 2023.

TRÁMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	47	55,29%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	28	32,94%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

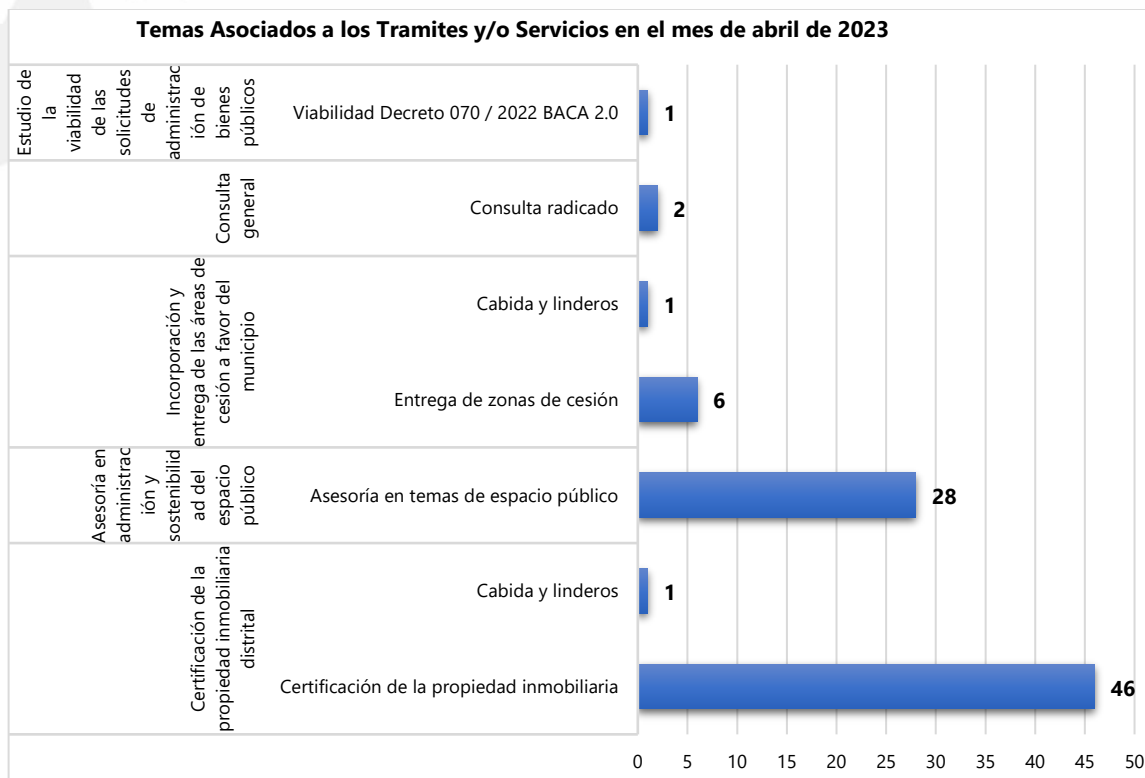
TRÁMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	7	8,24%
Consulta general	2	2,35%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	1,18%
Total General	85	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 47 atenciones equivalente al 55,29%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (28) atenciones equivalente al 32,94%; seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (7) atenciones equivalente al 8,24%; continuando con *Consulta General* con (2) atenciones equivalente al 2,35%; por último el *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con (1) atención equivalente al 1,18% del total de 85 atenciones recibidas a través de los módulos en el mes de abril de 2023.

Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de abril 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	47	55,29%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	46	54,12%
Cabida y linderos	1	1,18%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	28	32,94%
Asesoría en temas de espacio público	28	32,94%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	7	8,24%
Entrega de zonas de cesión	6	7,06%
Cabida y linderos	1	1,18%
Consulta general	2	2,35%
Consulta radicado	2	2,35%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	1,18%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	1	1,18%
Total General	85	100,00%

Gráfica 14 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de abril de 2023



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los tres (3) temas más frecuentes para: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* fueron: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 46 atenciones equivalente al 54,12%, *Asesoría en temas de espacio público* con 28 atenciones equivalente al 32,94% y *Entrega de zonas de cesión* con 6 atenciones equivalente al 7,06%; del total de 85 atenciones recibidas a través de los Módulos de Atención en el mes de abril de 2023.

Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de abril de 2023

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	46	54,12%	37,65%
Asesoría en temas de espacio público	28	32,94%	20,00%
Entrega de zonas de cesión	6	7,06%	4,71%
Consulta radicado	2	2,35%	2,35%
Cabida y linderos	2	2,35%	0,00%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	1	1,18%	0,00%
Total General	85	100,00%	64,71%

6. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Para el canal telefónico:

En el mes de abril de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos cuarenta (240) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento ochenta (180) llamadas telefónicas representadas en el 75,00% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de doce (12) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico. Además, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal telefónico en abril de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 12 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en abril de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 12 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en abril de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 12 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de abril, se realizaron 25,00% para el tema de Consulta radicado, seguido de los temas de: Denuncia de vehículos con 16,67%, Competencia otras entidades con 8,33%.

No obstante, dentro de un ejercicio de corresponsabilidad sobre la recuperación del Espacio Público, el DADEP en las actuaciones que conoce o hace parte, brinda asesoría técnica y jurídica a estas autoridades locales, certificando la calidad de los predios (incorporados en el inventario de la propiedad inmobiliaria Distrital), remitiendo informes técnicos y/o conceptos jurídicos pertinentes como material probatorio para la recuperación del espacio público, dando así cumplimiento a las funciones establecidas en el Acuerdo 018 de 1999.

Cabe destacar que, del total de 190 llamadas, las principales llamadas recibidas en el mes fueron con los siguientes temas: Transferencia de llamada son cincuenta y siete (57) equivalente al 30,00% las cuales fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; de las cuales, para consulta de radicado fueron veintitrés (23) llamadas con un 12,11% y llamadas de competencia de otras Entidades fueron veintidós (22) llamadas con un peso de 11,58%.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los usuarios 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, para lo cual desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se les explica cuáles son las competencias y de acuerdo a la solicitud se remite a la entidad competente a partir de la directriz del Decreto 552 de 2018.

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

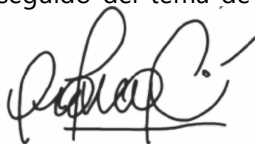
Para el canal presencial:

En el mes de abril de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ochenta y cinco (85) atenciones a través del módulo 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cincuenta y cinco (55) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del módulo se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal presencial. Además, se evidencia que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así

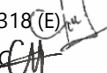
- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio del funcionario fue excelente en un 96,36% y bueno en un 3,64% del total de 55 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en abril de 2023 fue excelente en 98,18% y bueno en 1,82% del total de 55 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en abril de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 94,55%, bueno en 3,64% y regular en 1,82% del total de 55 encuestados.


De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de abril, se realizaron 37,65% para el tema de *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital*; seguido de 20,00% para el tema *Asesoría en temas de espacio público*, seguido del tema de *entrega de zonas de cesión* en 4,71%; por último, *consulta radicado* con 2,35%.

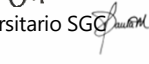



DIANA MARIA CAMARGO PULIDO

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E) 

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC 

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC 
Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SGC 

Fecha: Miércoles 10 de mayo 2023, ajustes jueves 11 de mayo del 2023.