



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ



**Junio
2022**

**Análisis de
resultados**

Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico

Proceso: Atención a la Ciudadanía

Procedimiento o Documento: Atención a la Ciudadanía

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Evaluar la calidad en el servicio ofrecido por la persona que en el Dadep opera el conmutador, desde la experiencia del usuario a través de la aplicación de una encuesta que mide la percepción que tiene ciudadano(a) atendido acerca de la atención brindada por este canal		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	JUNIO 2022	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/06/2022	30/06/2022
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	JUNIO 2022	343
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad	JUNIO 2022	192
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	JUNIO 2022	31
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta por competencia de la entidad en el mes	JUNIO 2022	30
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		31

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. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de junio.

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

Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios del canal telefónico del DADEP a partir de la apreciación que tienen los usuarios 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 del canal telefónico.

3. MÉTODO APLICADO

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 (3) preguntas que mide 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 127-FORAC-21 "REGISTRO ATENCIONES, ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO" y un grupo de ciudadanos(as) que realizaron 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.

En total se recibieron llamadas de 343 personas, las cuales se comunicaron a través del canal telefónico para consultas durante el mes de junio en el periodo comprendido entre el 01/06/2022 al 30/06/2022

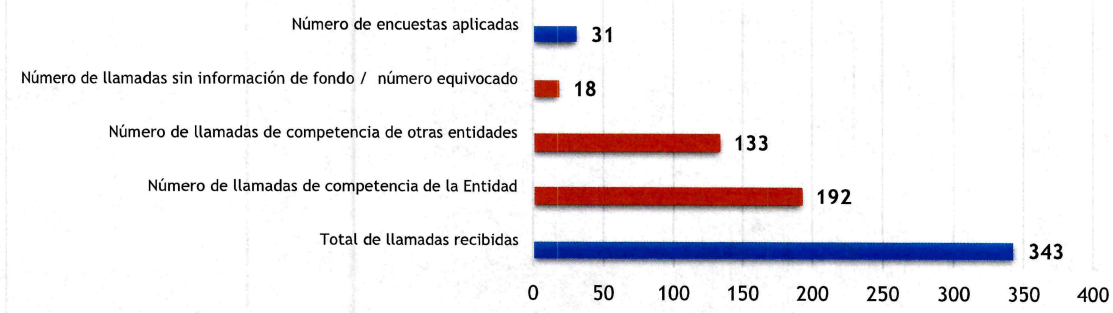
De lo anterior, del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, **192 llamadas** fueron para realizar consultas de trámites y servicios, las restantes que corresponden a **52 llamadas** fueron clasificadas como competencia a otras Entidades y por último las llamadas sin información de fondo y número equivocado.

ORIGEN DE LOS DATOS:

Para el presente análisis se tuvieron en cuenta el número total de llamadas recibidas en la Entidad a través del canal telefónico y como referentes se toma el número de personas que aceptan contestar la encuesta.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2022		%
Total de llamadas recibidas	343	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	192	55,98%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	133	38,78%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado	18	5,25%
Número de encuestas aplicadas	31	9,04%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2022



Estos datos se extraen del formato 127-FORAC-21 "REGISTRO ATENCIONES, ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO", el cual es diligenciado por el operador del conmutador.

Del total de ciudadanos: 343 que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de junio se tiene como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes, siendo 31 usuarios, para lo cual se arroja un 9,04% de encuestas aplicadas.

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

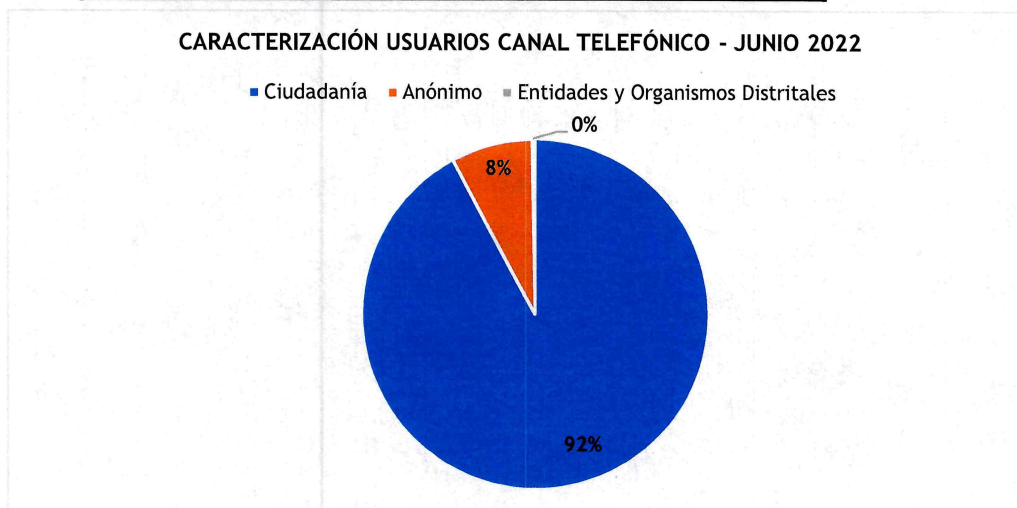
1. No contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

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

1. Identificación de la Población:

De la población de 343 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de junio de los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	316	92,13%
Anónimo	26	7,58%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,29%
GRUPO DE VALOR	343	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que de 343 ciudadanos que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 316 llamadas son ciudadanía equivalente al 92,13%; 26 son ciudadanos que no quisieron aportar los datos personales es decir se considera *anónimo*, equivalente al 7,58%; 1 llamada corresponde a Entidades y organismos distritales, equivalente al 0,29% del total de 343 ciudadanos que se comunicaron con la Entidad a través del canal telefónico.

Ahora bien, de las 192 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 190 llamadas y de las Entidades y Organismos Distritales se recibió 1 llamada.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	191	99,48%	55,69%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,52%	0,29%
GRUPO DE VALOR	192	55,98%	0,16%

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

Total de llamadas recibidas en el mes de *junio* por género

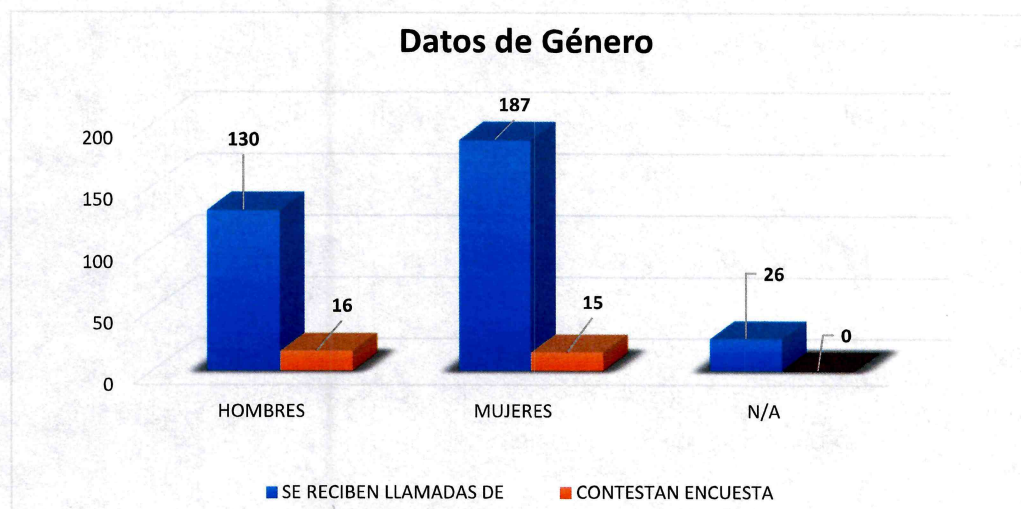
GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	130	186	0	316
Anónimo	0	0	26	26
Entidades y Organismos	0	1	0	1
Total general	130	187	26	343

Se reciben llamadas:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	130	37,90%
MUJERES	187	54,52%
N/A	26	7,58%
TOTAL	343	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	16	51,61%
MUJERES	15	48,39%
ANÓNIMO (N/A)	0	0,00%
TOTAL	31	100%

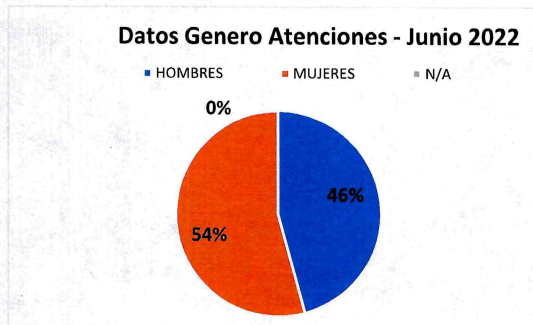
Se recibieron un total de llamadas de 130 hombres equivalente al 37,90% y 187 mujeres equivalente al 54,52%, las cuales realizaron llamadas durante el periodo comprendido entre 1 al 30 de junio de 2022, lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta: 16 hombres equivalente al 51,61% y 15 mujeres equivalente al 48,39%, del total de 31 usuarios.



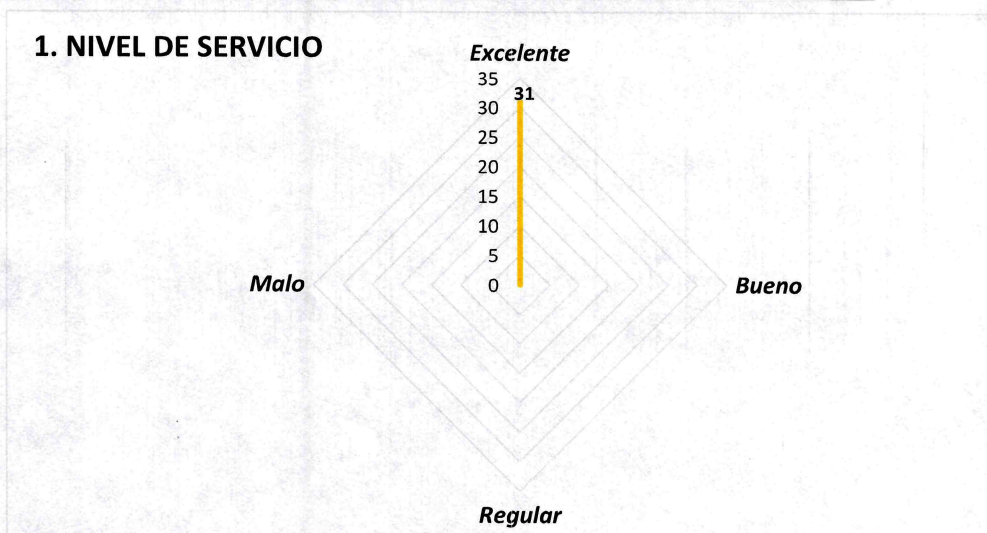
Es importante anotar que, de las 192 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad la mayoría de ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 104 registros correspondientes al 54,45% y hombres con 88 registros que correspondientes al 46,07%

Se reciben llamadas:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	88	45,83%
MUJERES	104	54,17%
N/A	0	0,00%
TOTAL	192	100%



De los 31 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	31	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			31	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 junio de 2022.

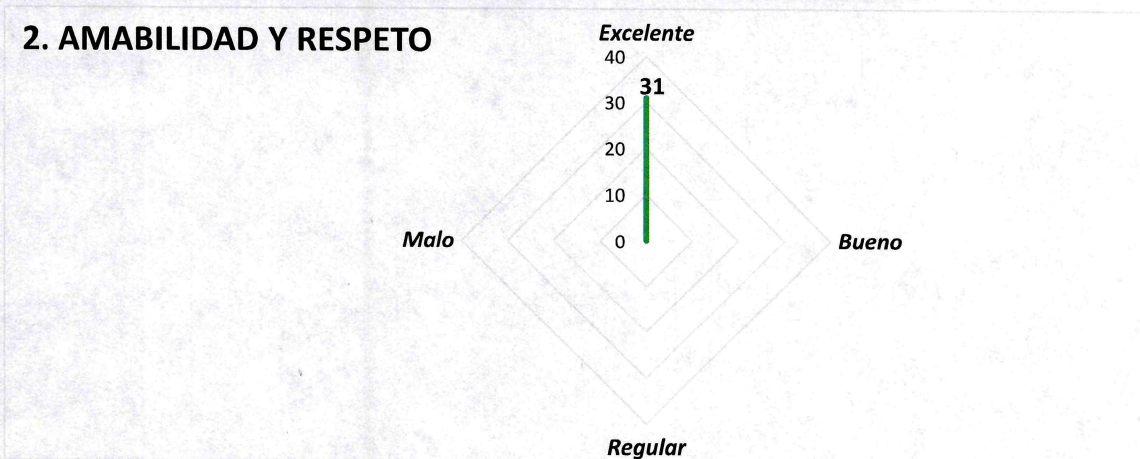
Respuestas por localidad
NIVEL DE SERVICIO



Se resalta de la gráfica anterior, que de las 31 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, las localidades que mas respuestas se recibieron para **NIVEL DE SERVICIO** en el ítem **EXCELENTE** fueron la localidad número 11 (**SUBA**) con seis (06) respuestas seguido de la localidad número 18 (**RAFAEL URIBE URIBE**) con cinco (05) respuestas.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	31	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			31	100%

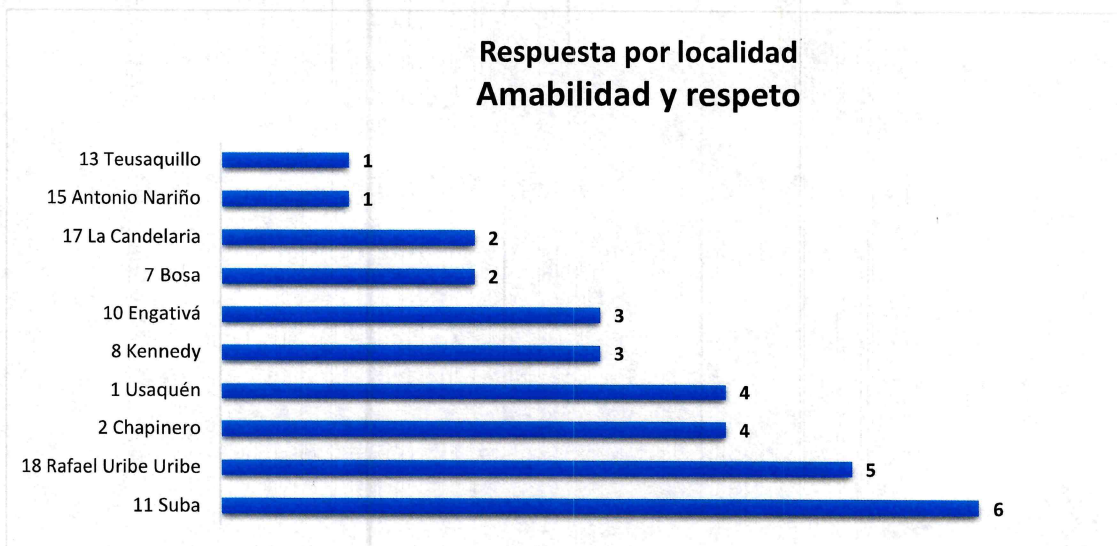
2. AMABILIDAD Y RESPETO



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 junio de 2022.

Respuestas por localidad

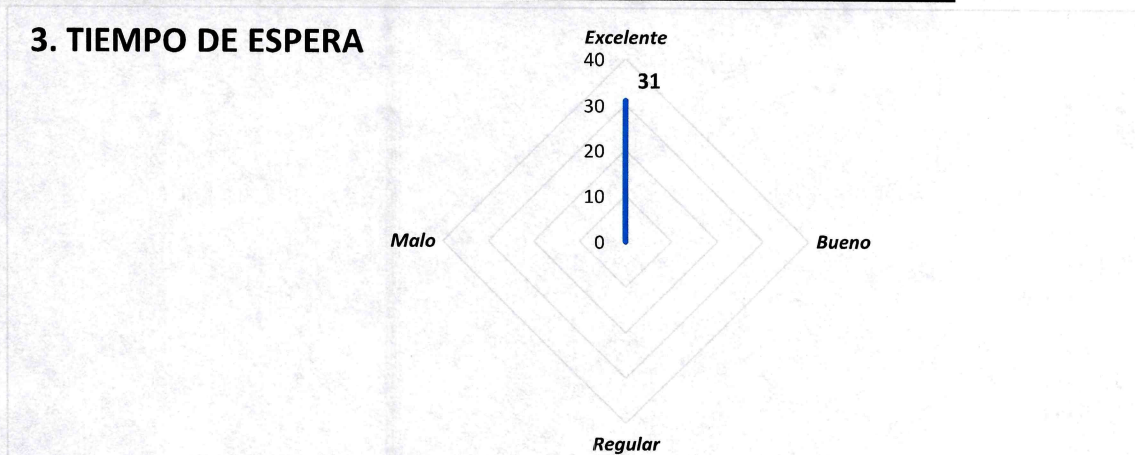
AMABILIDAD Y RESPETO



De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que las localidades que mas respuestas recibieron para **AMABILIDAD Y RESPETO** en el ítem **EXCELENTE** fueron la localidad número **11 (SUBA)** con seis (06) respuestas seguido de la localidad y número **18 (RAFAEL URIBE URIBE)** con cinco (05) 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	31	100%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			31	100%

3. TIEMPO DE ESPERA



Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de junio de 2022.

Respuestas por localidad

TIEMPO DE ESPERA



De acuerdo con la gráfica las localidades que mas respuestas recibieron para **TIEMPO DE ESPERA** en el ítem **EXCELENTE** fueron la localidad número 11 (**SUBA**) con seis (06) respuestas seguido de la localidad y número 18 (**RAFAEL URIBE URIBE**) con cinco (05) respuestas.

TRAMITES Y/O SERVICIOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL CONMUTADOR EN EL MES DE JUNIO DE 2022

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	297	86,59%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	43	12,54%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	3	0,87%
Total general	343	100%

NOTA:

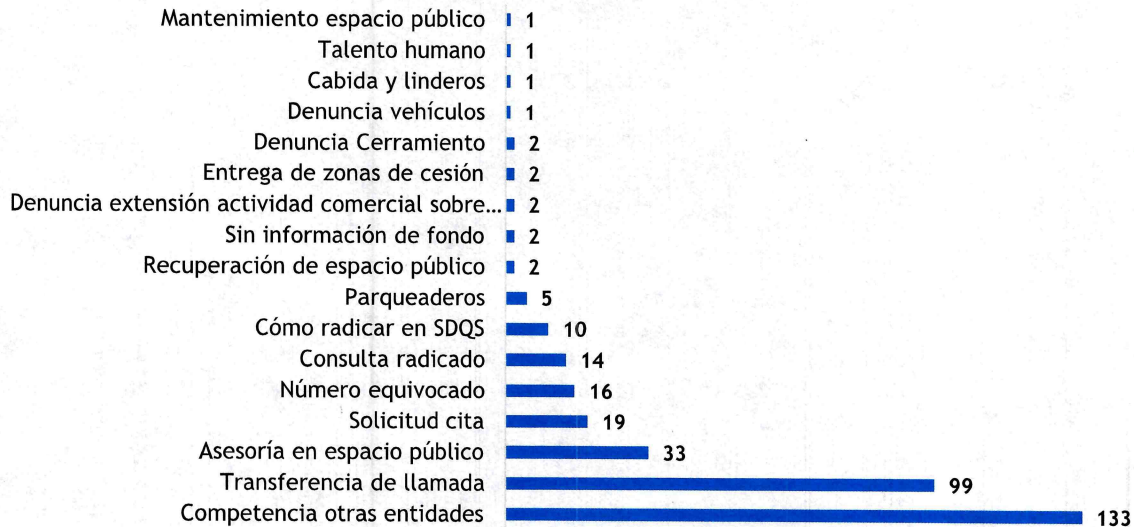
1. Del total de las llamadas en la categoría *Consulta_General*, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades y sin información de fondo, las cuáles suman un total de ciento cincuenta y un (151) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de junio 2022.
2. El servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del 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 mas frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: Consulta General con (297) atenciones equivalente al 86,59% del total de atenciones; seguido del tramite y/o servicio Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público con (43) atenciones equivalente al 12,54%; y por último el tramite incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (3) atenciones equivalente al 0,87% del total de 343 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de junio de 2022.

Es pertinente explicar que en la información relacionada a continuación, se encuentra la categoría de **TEMA _Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público_** en la cuál se brinda información general de consulta a los ciudadanos, sin embargo para el siguiente análisis se distingue si corresponde a parqueaderos u otro tipo.

TEMAS ASOCIADOS A LOS TRAMITES Y/O SERVICIOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL CONMUTADOR EN EL MES DE JUNIO DE 2022	TOTAL	%
Competencia otras entidades	133	38,78%
Transferencia de llamada	99	28,86%
Asesoría en espacio público	33	9,62%
Solicitud cita	19	5,54%
Número equivocado	16	4,66%
Consulta radicado	14	4,08%
Cómo radicar en SDQS	10	2,92%
Parqueaderos	5	1,46%
Recuperación de espacio público	2	0,58%
Sin información de fondo	2	0,58%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	2	0,58%
Entrega de zonas de cesión	2	0,58%
Denuncia Cerramiento	2	0,58%
Denuncia vehículos	1	0,29%
Cabida y linderos	1	0,29%
Talento humano	1	0,29%
Mantenimiento espacio público	1	0,29%
Total general	343	100%

**TEMAS ASOCIADOS A LOS TRAMITES Y/O SERVICIOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL
CONMUTADOR EN EL MES DE JUNIO DE 2022**



De acuerdo a los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: *_Competencia otras entidades_* con 133 atenciones equivalente al 38,78%; seguido del tema: *_Transferencia de llamada_* con 99 atenciones equivalente al 28,86%; seguido del tema fundamental de este estudio sobre los trámites y servicios: *_Asesoría en espacio público_* con 33 atenciones equivalente al 9,62% del total de 343 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de junio de 2022.

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%
Transferencia de llamada	99	28,86%
Asesoría en espacio público	33	9,62%
Solicitud cita	19	5,54%
Consulta radicado	14	4,08%
Cómo radicar en SDQS	10	2,92%
Parqueaderos	5	1,46%
Recuperación de espacio público	2	0,58%
Denuncia Cerramiento	2	0,58%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	2	0,58%
Entrega de zonas de cesión	2	0,58%
Mantenimiento espacio público	1	0,29%
Talento humano	1	0,29%
Cabida y linderos	1	0,29%
Denuncia vehículos	1	0,29%
Total General	192	56%

TEMAS ASOCIADOS A LOS TRAMITES Y/O SERVICIOS DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD EN EL MES DE JUNIO 2022



La siguiente tabla muestra el resumen de los temas más frecuentes sobre los cuáles se aplico la encuesta, del cuál se aclara que una (1) encuesta correspondió a temas de otras Entidades.

Contestaron encuesta	TOTAL	% en la encuesta	% del total atenciones
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	16	53,33%	4,66%
Parqueaderos	4	13,33%	1,17%
Recuperación de espacio público	2	6,67%	0,58%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	2	6,67%	0,58%
Consulta radicado	1	3,33%	0,29%
Solicitud cita	1	3,33%	0,29%
Denuncia Cerramiento	1	3,33%	0,29%
Entrega de zonas de cesión	1	3,33%	0,29%
Cabida y linderos	1	3,33%	0,29%
Mantenimiento espacio público	1	3,33%	0,29%
Total General	30	100%	9%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de junio de 2022, se recibieron un total de trescientos cuarenta y tres (343) llamadas desde el canal telefónico a través del conmutador. Accedieron a contestar la encuesta un total de treinta y un (31) ciudadanos, aclarando que para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento noventa y dos (192) llamadas telefónicas representadas en el 55,98% del total de las recibidas.

Es pertinente destacar que el número de llamadas de competencia misional de otras entidades de diferentes órdenes territoriales, fueron del 38.78% y las llamadas sin información de fondo y/o equivocación del 5,25%

El presente análisis se concentró específicamente en las llamadas telefónicas recibidas para competencia directa de la Entidad del cual se resaltan lo siguiente datos:

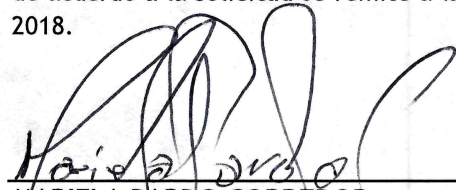
- * El 28,86% de las llamadas de la Entidad fueron transferencia de llamadas de las cuales noventa y nueve (99) fueron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; en segundo lugar la asesoría de espacio público ocupó el 9.62% y en tercer lugar la solicitud de cita con un 5,54 % con diecinueve (19) llamadas ciudadanas.
- * De las encuestas aplicadas para el mes de junio, se realizaron 51,62% para el tema de asesoría en espacio público, seguido del tema de parqueaderos, bahías y estacionamiento con un 12,90% y posteriormente llamadas centradas en recuperación de espacio público o denuncias de extensión de actividad comercial con un 6,45%.

De las respuestas obtenidas 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 del canal telefónico, que estos 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 junio de 2022 del canal telefónico fue excelente en 100,00% del total de 31 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en junio de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 31 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en junio de 2022 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100,00%, del total de 31 encuestados.


Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los 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,

para lo cual desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se les explica cuales 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.

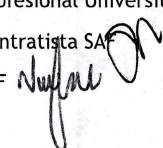


MARIELA PARDO CORREDOR
Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario Cód. 219 Grado 18 SAF 

Revisó: Liliana Aguilar Puentes - Profesional Contratista SAF 

Aprobó: Natalia Zamudio Zamudio - Asesora SAF 

Fecha : Julio 05 de 2022

Fecha : Edición Julio 27 de 2022