



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS  
MES DE SEPTIEMBRE 2020**

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

<b>FICHA TÉCNICA</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Medir y evaluar la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que presta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP-, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha"		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha", registrados en el mes de	SEPTIEMBRE 2020	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		12/11/2020	17/11/2020
<b>POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de solicitudes recibidas en el mes	SEPTIEMBRE 2020	476
	Total, traslados en el mes	SEPTIEMBRE 2020	179
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	SEPTIEMBRE 2020	297
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Total, de usuarios con respuesta en Orfeo	SEPTIEMBRE 2020	267
<b>POBLACIÓN PARA MUESTREO</b>	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	SEPTIEMBRE 2020	136
<b>MUESTRA REPRESENTATIVA</b>	Total, de llamadas a realizar a números fijos y celulares de los usuarios que registran teléfono		69
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, personas que contestaron encuesta:		31

## 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 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 los trámites y servicios.

## 3. MÉTODO

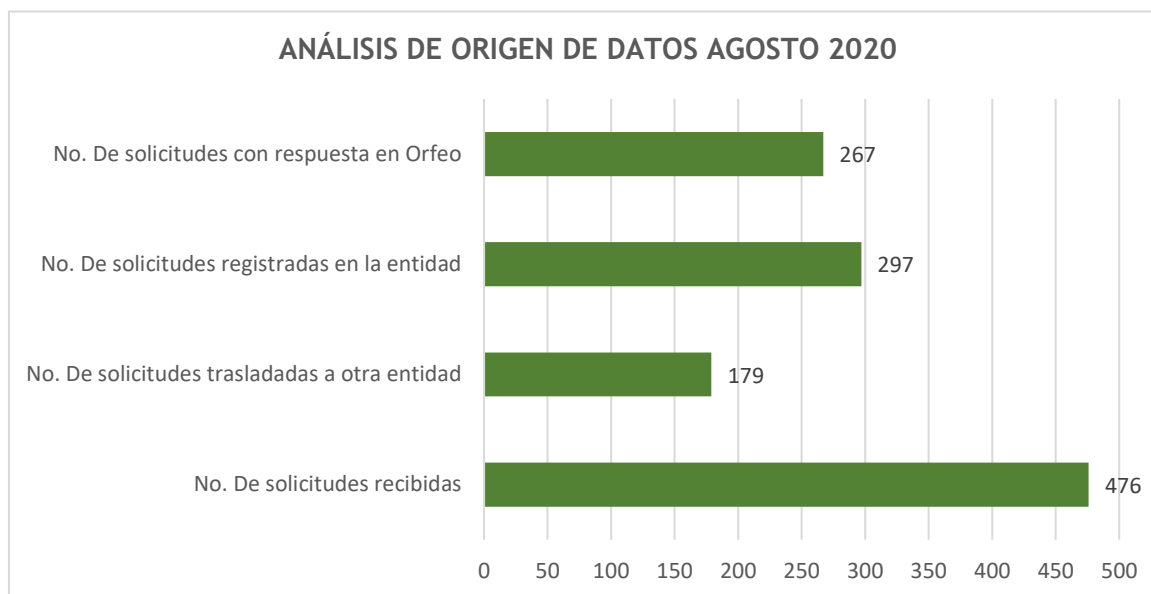
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas con respuesta.

Dicho grupo se compone de un total de 267 personas que radicaron peticiones por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les dio respuesta en el mes de septiembre de 2020. Esta encuesta se realizó los días del 12/11/2020 al 17/11/2020.

### Origen de los datos:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de solicitudes recibidas en la entidad a través del sistema Bogotá te escucha, menos el No.(#) de solicitudes trasladadas a otra entidad y finalmente se toma el numero de peticiones a las que se les dio respuesta.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2020	
No. De solicitudes recibidas	476
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	179
No. De solicitudes registradas en la entidad	297
No. De solicitudes con respuesta en Orfeo	267



Estos datos se extraen del archivo subido a la página web "Informes PQRS" en la ruta: Instrumentos de gestión de información pública » Informe de PQRS y denuncias Informe de Solicitudes y Denuncias - PQRS.

De la población objeto de 267 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de agosto 2020, se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 136 usuarios y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 50,94% de usuarios que registraron número telefónico.

Este 50,94% se aplica al resultado de la población objetivo que registran número telefónico y así determinar la muestra.

### Herramientas:

De los 136 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de SEPTIEMBRE 2020 Se hacen llamadas al 50,94% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 69 peticionarios, de los cuales 31 contestan la encuesta.

Con el fin de extraer el conteo de las respuestas a cada pregunta se elabora una matriz de control en Excel y se aplica fórmula de conteo.

Para el conteo de datos: Se aplica fórmula de conteo {=CONTARA(U5:U123)}

### Análisis de los números telefónicos:

Se siguen los siguientes pasos para analizar los números telefónicos:

1. Se analiza cuántos registros (peticionarios registrados) hay en el mes de estudio.
2. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico fijo.
3. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico celular.
4. Se verifica los usuarios y números repetidos.
5. Se determina la cantidad de usuarios que tienen registrado número telefónico.

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
total no tienen teléfono registrado	113	42%
total celular registrado	63	24%
Número repetido	18	7%
total fijo registrado	26	10%
total fijo y celular registrado	47	18%
<b>total</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	136	50,94%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	131	49,06%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

### Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros con respuesta en Orfeo en el mes 267

Total de registros con número telefónico 136

$$\frac{136}{267} = 51\%$$

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el porcentaje mínimo de llamadas que se debe hacer es del 30% de la cantidad de usuarios con número telefónico registrado . Para el mes de septiembre según fórmula nos da el 50,94% de usuarios para hacer llamadas a 69 usuarios.

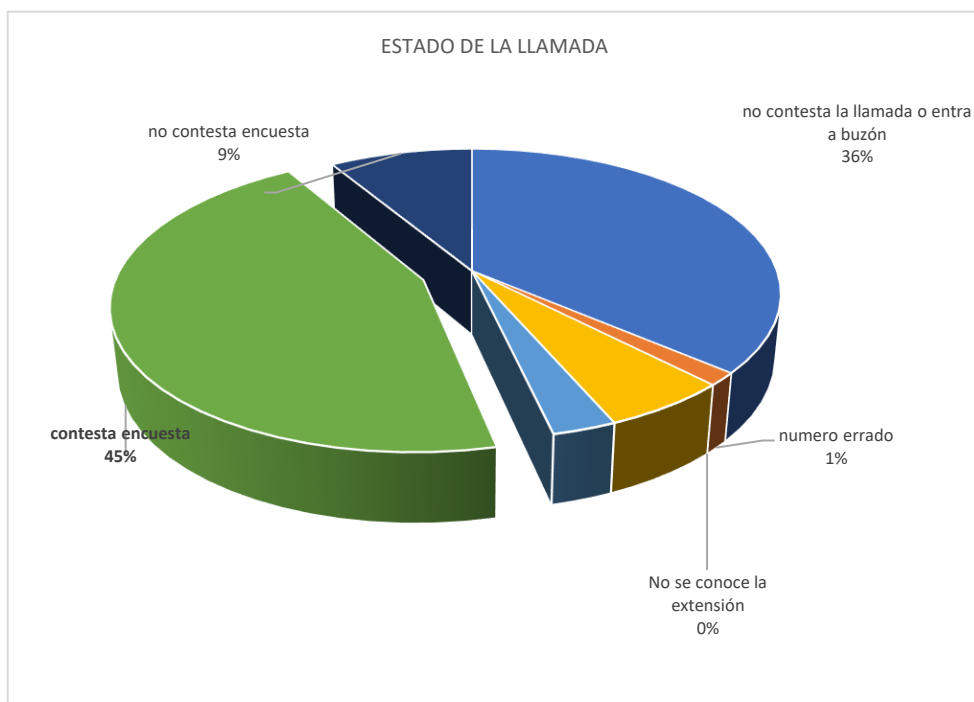
$$\underline{136} \times 51\% = 69,27 \text{ Este dato se aproxima al menor valor} = 69$$

#### 4. RESULTADOS

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

1. no contesta la llamada/ entra a buzón
2. numero errado/ equivocado
3. No se conoce la extensión
4. teléfono dañado
5. no se encuentra el peticionario
6. contesta encuesta
7. no contesta encuesta

ESTADO DE LA LLAMADA	TOTAL	%
no contesta la llamada o entra a buzón	25	36%
numero errado	1	1%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	4	6%
no se encuentra el peticionario	2	3%
contesta encuesta	31	45%
no contesta encuesta	6	9%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

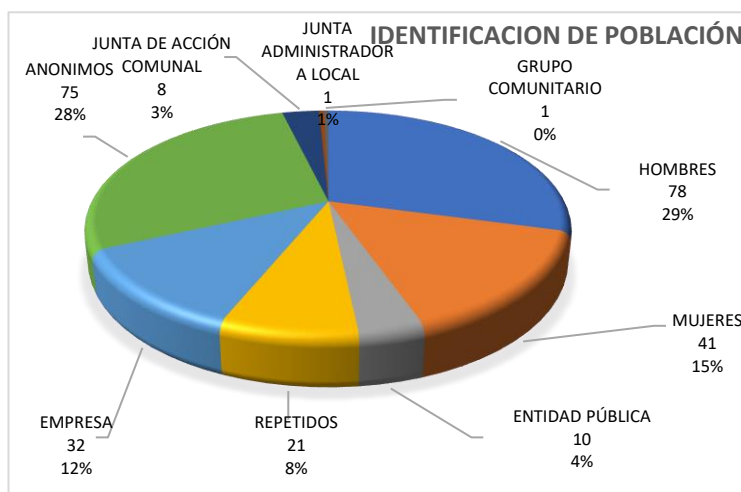


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 31 de las 69 llamadas, contestan la encuesta de satisfacción y corresponde al 45% del total de llamadas; seguido de los que no contestan la llamada o entra a buzón 25 usuarios correspondiente al 36% del total de 69 llamadas; no contestan encuesta 6 usuarios que equivale al 9% del total de llamadas y no contestan la encuesta por estar ocupados en actividades: laborales o personales; 4 de las llamadas el numero telefónico esta dañado equivalente al 6% del total de 69 llamadas; 2 de las llamadas no se encuentra el peticionario equivalente al 3% del total de 69 llamadas; por último 1 usuario que equivale al 1% es numero errado del total de 69 llamadas realizadas a los usuarios del mes de septiembre de 2020.

### Identificación de la Población:

De la población objeto de 267 peticionarios registrados en el mes de agosto de 2020 los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, que han radicado peticiones en Bogotá te Escucha, se evidencian los siguientes datos.

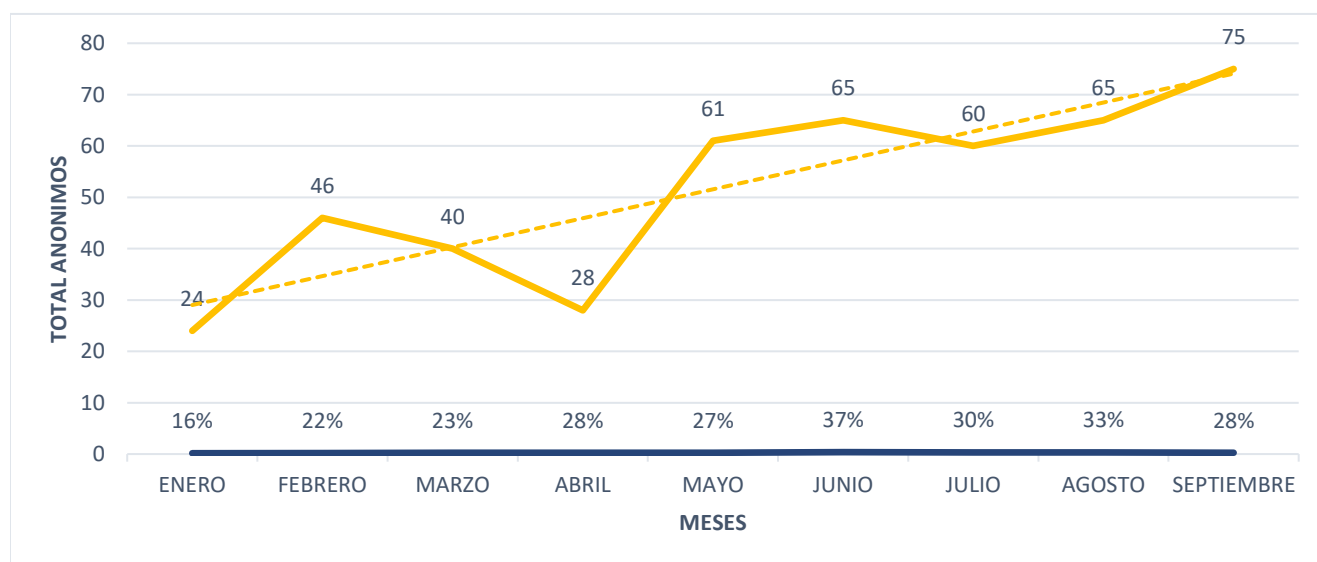
CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	78	29,2%
MUJERES	41	15,4%
ENTIDAD PÚBLICA	10	3,7%
REPETIDOS	21	7,9%
EMPRESA	32	12,0%
ANONIMOS	75	28,1%
JUNTA DE ACCIÓN COM	8	3,0%
JUNTA ADMINISTRADO	1	0,4%
GRUPO COMUNITARIO	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 29,2% son hombres y el 15,4% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad. El 28,1% son anónimos; el 12,0% son empresas; el 3,7% son Entidades públicas; el 3,0% son Junta de acción comunal y el 0,4% son grupo comunitario y Junta Administradora Local.

RELACIÓN DE ANÓNIMOS EN 2020

MES	CANT. ANÓNIMOS	% DEL MES
ENERO	24	16%
FEBRERO	46	22%
MARZO	40	23%
ABRIL	28	28%
MAYO	61	27%
JUNIO	65	37%
JULIO	60	30%
AGOSTO	65	33%
SEPTIEMBRE	75	28%



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior el número de anónimos ha venido en ascenso desde el mes de abril a la fecha.

Otros datos estadísticos recolectados al hacer la llamada telefónica a los usuarios seleccionados al azar de acuerdo a la muestra son:

**Se hacen llamadas a:**

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	43	62%
MUJERES	23	33%
GRUPO COMUNITARIO	1	1%
EMPRESA	1	1%
JUNTA DE ACCIÓN COM	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

**Contestan encuesta:**

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	20	65%
MUJERES	10	32%
JUNTAN DE ACCIÓN	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Se hacen llamadas a 43 hombres que equivale al 62% del total de usuarios; a 23 mujeres que equivale al 33%; a 1 Grupo comunitario que equivale al 1%; a 1 empresa que equivale al 1% y a a 1

De esta población contestan la encuesta: 20 hombres equivalente al 65% ; 10 mujeres equivalente al 32% del total de usuarios que contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de agosto de 2020 y 1 Junta de acción comunal equivalente al 3% del total de usuarios que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de septiembre.

De los 31 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

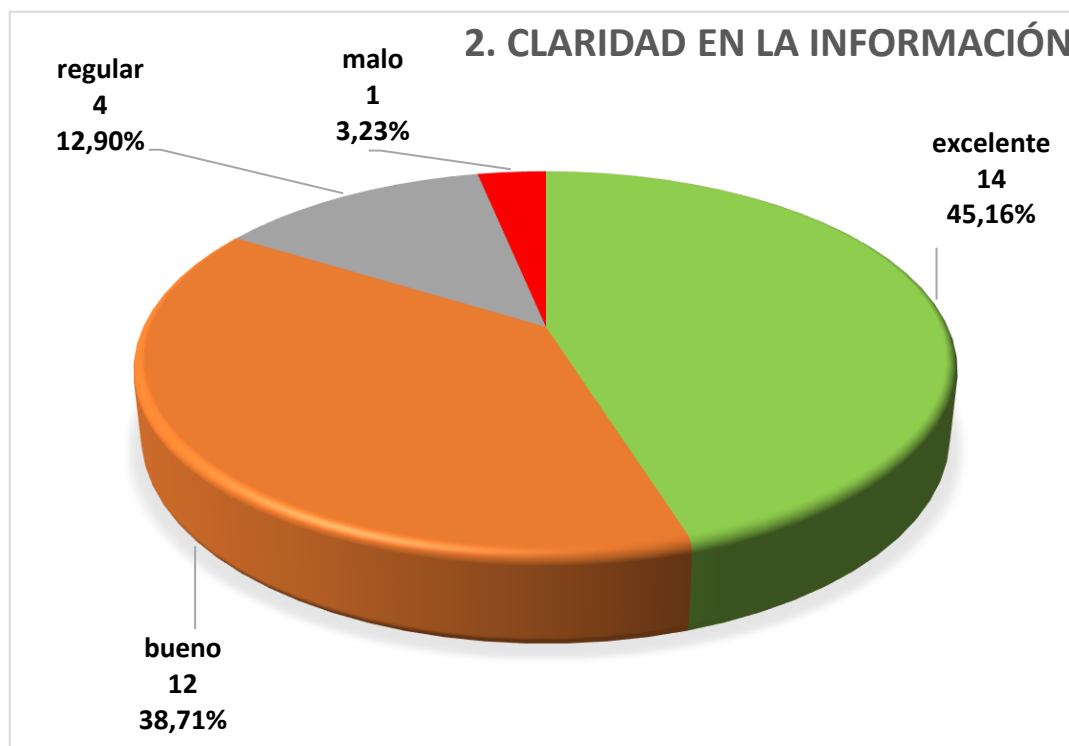


NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado.	excelente	14	45,16%
		bueno	11	35,48%
		regular	6	19,35%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			31	100%



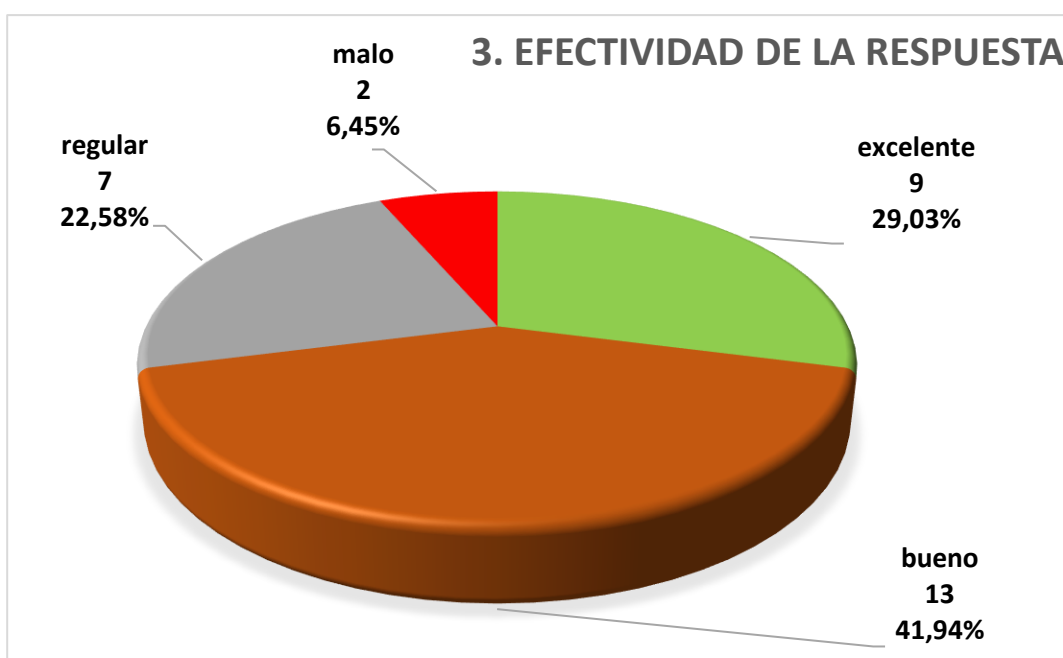
Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de septiembre la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 14 respuestas equivalente al 45,16% del total de 31 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 11 respuestas equivalente al 35,48% de las 31 personas que contestaron la encuesta, seguido de REGULAR con 6 respuestas equivalente al 19,35% del total de 31 respuestas; por último MALO con 0 respuesta equivalente al 0,00% de las 31 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de septiembre de 2020.

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	2. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en la información que le fue suministrada del trámite y/o servicio.	excelente	14	45,16%
		bueno	12	38,71%
		regular	4	12,90%
		malo	1	3,23%
TOTAL RESPUESTAS			31	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de agosto las respuestas mas frecuentes son EXCELENTE, con 14 respuestas equivalente al 45,16% del total de 31 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 12 respuestas equivalente a 37,71% del total de 31 respuestas; seguido de REGULAR con 4 respuestas equivalente al 12,90% del total de 31 respuestas; por último MALO con 1 respuesta equivalente al 3,23% de las 31 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de septiembre de 2020.

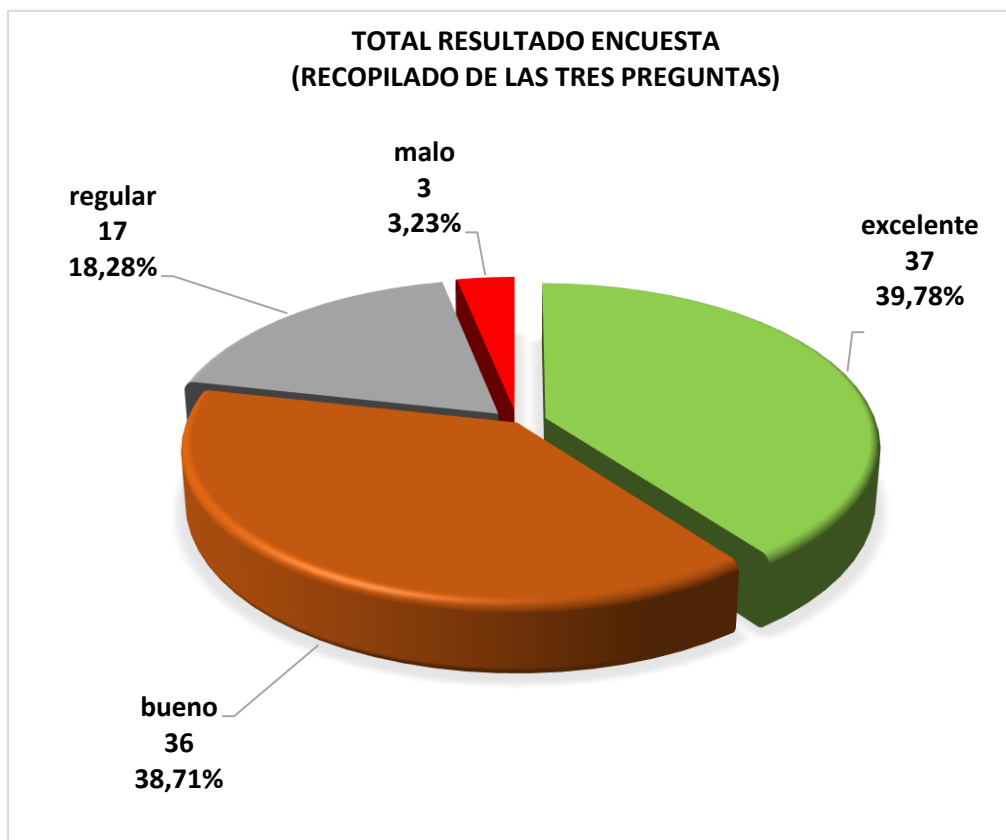
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	9	23,51%
		bueno	13	41,94%
		regular	7	22,58%
		malo	2	6,45%
TOTAL RESPUESTAS			31	94%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de agosto la respuesta mas frecuente es BUENO con 13 respuestas equivalente al 41,94% del total de 31 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 9 respuestas equivalente al 29,03% de las 31 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 7 respuestas equivalente al 22,58% del total de 31 personas que contestaron la encuesta; por último el item MALO con 2 respuestas equivalente al 6,45% del total de 31 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de septiembre de 2020.

**TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS)**

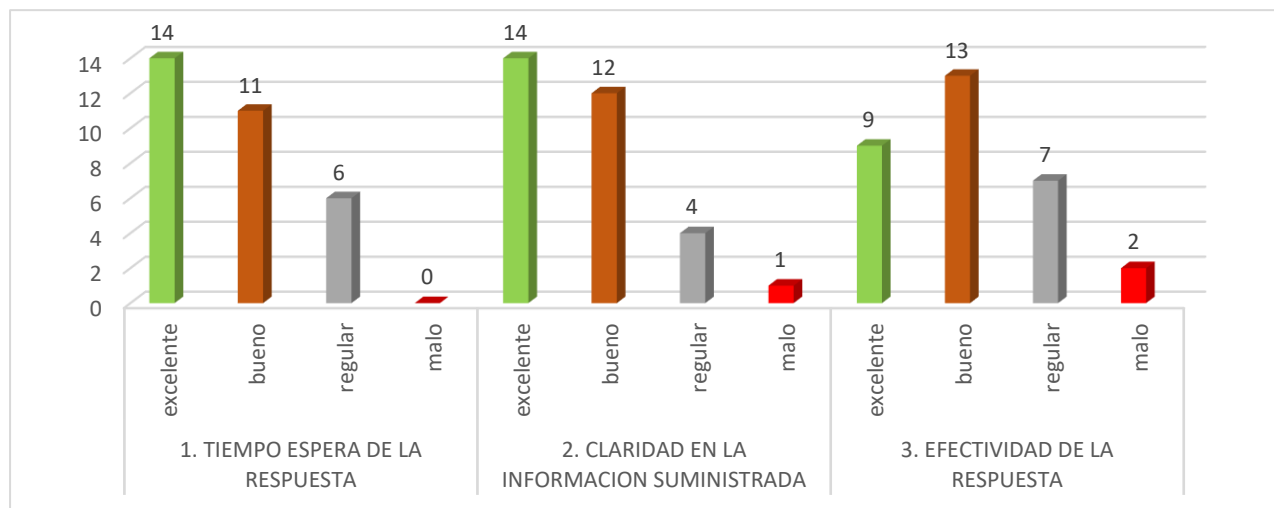
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	37	39,78%
		bueno	36	38,71%
		regular	17	18,28%
		malo	3	3,23%
TOTAL RESPUESTAS			93	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de septiembre las respuestas mas frecuentes son EXCELENTE con 37 respuestas equivalente al 39,78% del total de 93 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 36 respuestas equivalente al 38,71% del total de 93 respuestas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 17 respuestas equivalente al 18,28% del total de 93 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; por último el ítem MALO con 3 respuestas equivalente al 3,23% del total de 93 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de septiembre de 2020.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	14	31	45,16%
	bueno	11		35,48%
	regular	6		19,35%
	malo	0		0,00%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	14	31	45,16%
	bueno	12		38,71%
	regular	4		12,90%
	malo	1		3,23%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	9	31	29,03%
	bueno	13		41,94%
	regular	7		22,58%
	malo	2		6,45%



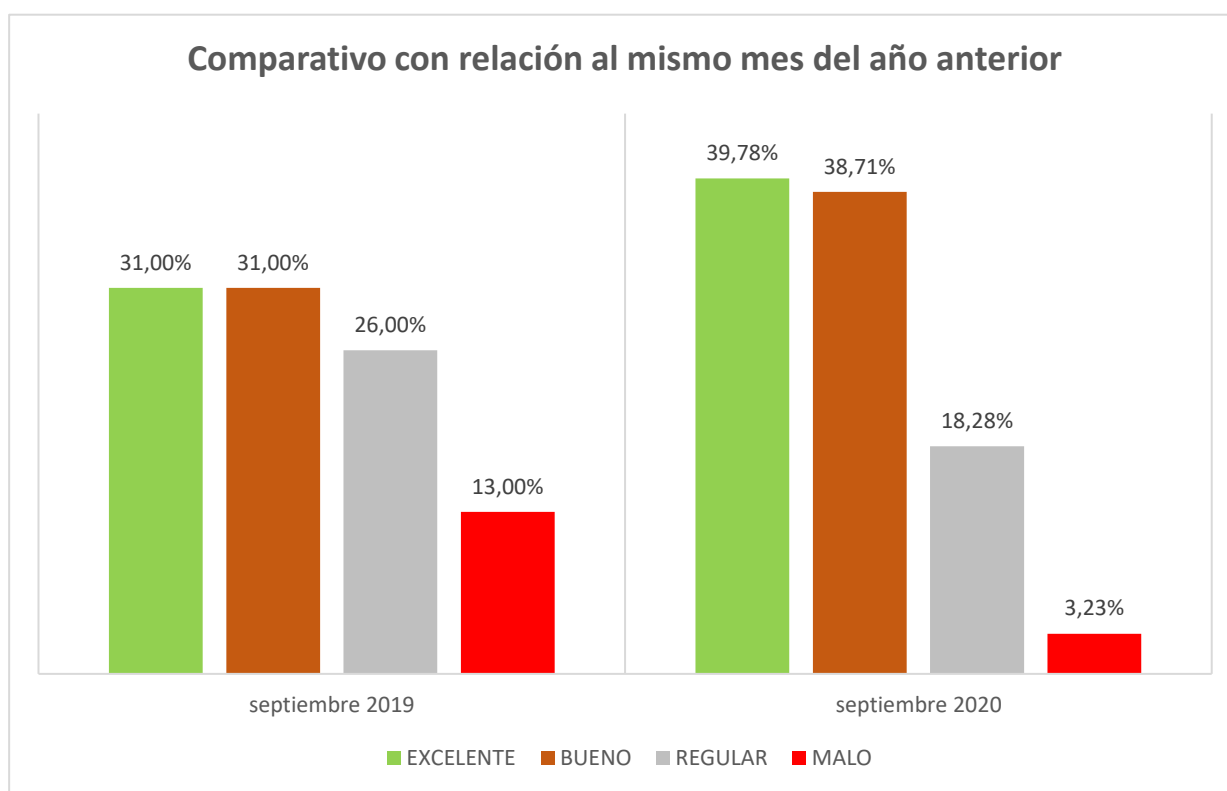
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es EXCELENTE con 14 respuestas equivalente al 45,16% del total de 31 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en los ítem EXCELENTE con 14 respuestas equivalente al 45,16% del total de 31 respuestas; para esta pregunta; Por último en la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el ítem con mayor numero de respuestas es el BUENO con 13 respuestas equivalente al 41,94% del total de 31 respuestas para esta pregunta.

### Análisis gráfico de las respuestas:

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mismo mes en el año anterior.

USUARIOS DE -"Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
septiembre 2019	31,00%	31,00%	26,00%	13,00%
septiembre 2020	39,78%	38,71%	18,28%	3,23%

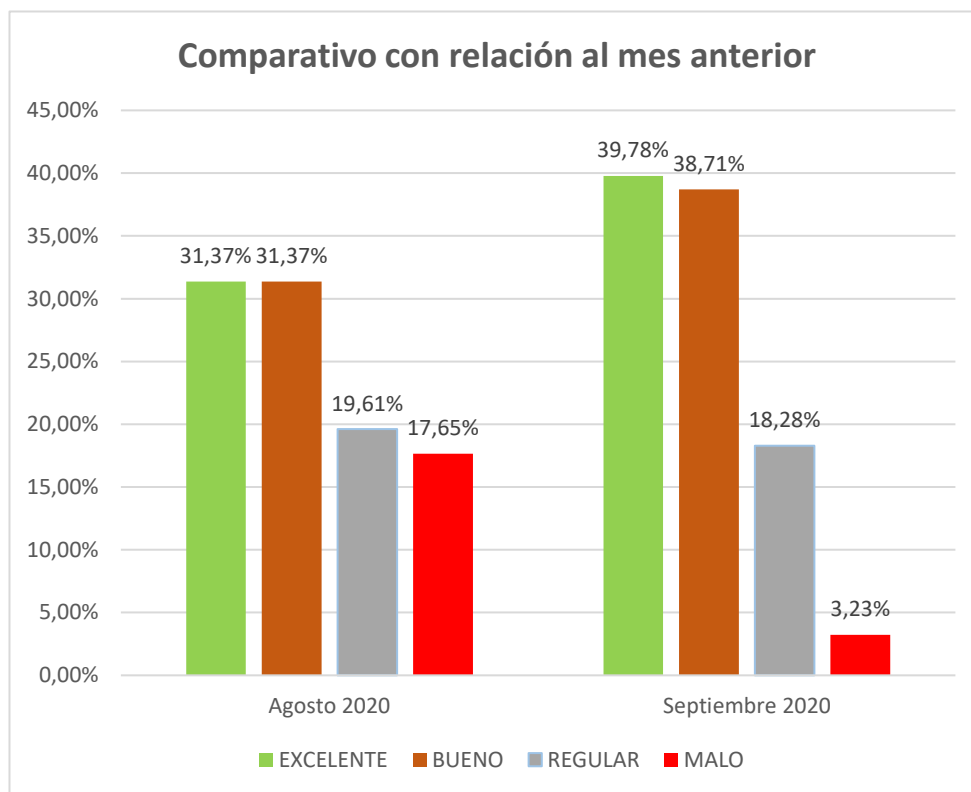
Diferencia con respecto al mes referenciado      8,78%      7,71%      -7,72%      -9,77%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de septiembre de 2020 con respecto del mismo mes de septiembre de 2019, se aprecia un AUMENTO de la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 8,78%. Así mismo, se puede evidenciar un AUMENTO de la Satisfacción según el ítem BUENO en un 7,71%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar una DISMINUCIÓN de un 7,72% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia una DISMINUCIÓN de 9,77% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de septiembre de 2020.

### Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mes de agosto de 2020.

USUARIOS DE S "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Agosto 2020	31,37%	31,37%	19,61%	17,65%
Septiembre 2020	39,78%	38,71%	18,28%	3,23%
Diferencia con respecto al mes referenciado	8,4%	7,3%	-1,3%	-14,4%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el mes de septiembre de 2020 con respecto al mes de agosto de 2020, se evidencia un AUMENTO del nivel de satisfacción en 8,4% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un AUMENTO de 7,3% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de agosto. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar una DISMINUCIÓN de 1,3% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia una DISMINUCIÓN de 14,4% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de septiembre de 2020.

En los niveles de satisfacción de los ítems EXCELENTE y BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción AUMENTARON en un 15,8; los niveles de insatisfacción de los ítem REGULAR y MALO DISMINUYERON en 15,8% en los trámites y servicios del mes de septiembre de 2020, con respecto del mes de agosto de 2020.

### Total de respuestas por Ítem, con respecto del mes inmediatamente anterior

**AGOSTO 2020**

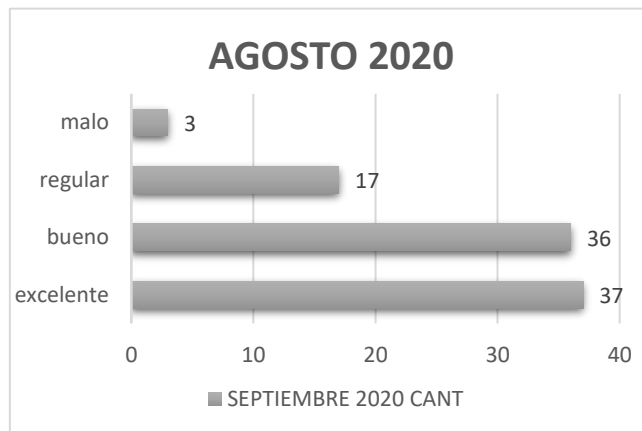
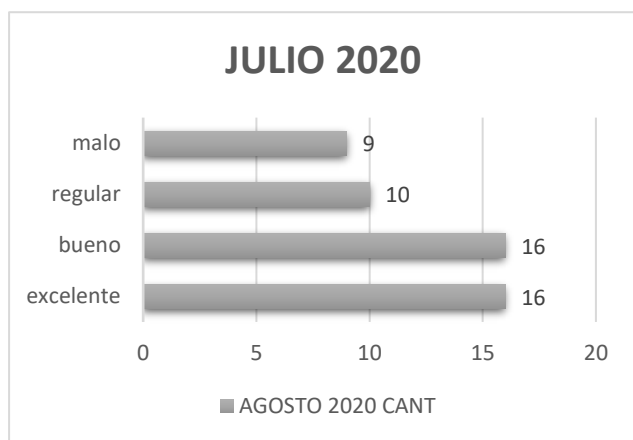
ITEM	CANT	%
excelente	16	59%
bueno	16	21%
regular	10	12%
malo	9	8%

Total, respuestas 51

**SEPTIEMBRE 2020**

ITEM	CANT	%
excelente	37	40%
bueno	36	39%
regular	17	18%
malo	3	3%

Total, respuestas 93



De acuerdo con las gráficas anteriores se puede evidenciar que los índices de insatisfacción evaluados con los ítems REGULAR y MALO en el mes de septiembre de 2020, DISMINUYERON con respecto del mes de agosto de 2020

#### Observaciones recurrentes:

Al desarrollar la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se puede evidenciar que la mayoría de los ciudadanos, presentan las mismas inquietudes de los usuarios del mes anterior, como:

- Manifestar que efectivamente les responden el requerimiento, pero no les resuelven su petición.
- 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 se sienten insatisfechos, cuando su petición es trasladada a otra entidad por competencia y esta entidad que recibe no resuelve el caso.
- 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 dar solución a su petición.

**Observaciones recibidas de algunos ciudadanos que contestaron la llamada:**

RAD. "Bogotá Te Escucha"	FECHA RAD. "Bogotá Te Escucha"	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
2451812020	14/09/2020	20204000105402	20203010092941	NO DIERON RESPUESTA PROFUNDA A SU REQUERIMIENTO
2521812020	19/09/2020	20204080110932	20203020108251	RESPUESTA MUY TARDIA, Y NO DAN UNA RESPUESTA CLARA CONCISA Y PRECISA
2527702020	21/09/2020	20204080111702	20203080112461	EL DERECHO DE PETICIÓN NO SOLO REQUIERE DE UNA RESPUESTA SI NO DAR SOLUCIONES EFECTIVAS
2559772020	23/09/2020	20204000127772	20203020108231	LLEVAN 20 AÑOS CON UN PROBLEMA DE PARQUEADERO Y AUN NO SOLUCIONAN LA SITUACIÓN
2653672020	29/09/2020	20204080116142	20203020105091	LO PASARON A LA ALCALDIA Y NO HAN HECHO NADA

**Casos calificados con nivel regular y malo**

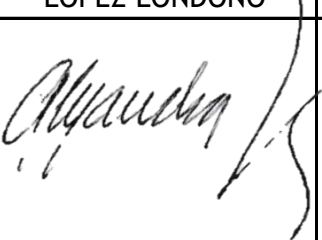
DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
BOGOTA TE ESCUCHA	FECHA BOGOTA TE ESCUCHA	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
2346612020	4/09/2020	20204080111642	REGULAR	-	REGULAR	CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PUBLICO DEL DISTRITO CAPITAL
2439052020	11/09/2020	20204000104132	REGULAR	-	-	CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PÚBLICO DEL DISTRITO CAPITAL
2451812020	14/09/2020	20204000105402	-	REGULAR	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2521812020	19/09/2020	20204080110932	REGULAR	REGULAR	-	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
2527702020	21/09/2020	20204080111702	-	-	REGULAR	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO
2550422020	22/09/2020	20204080112262	-	MALO	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
2555072020	23/09/2020	20204000111192	REGULAR	REGULAR	REGULAR	CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PÚBLICO DEL DISTRITO CAPITAL
2559772020	23/09/2020	20204000127772	-	-	REGULAR	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO
2593072020	25/09/2020	20204000113832	-	REGULAR	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2627672020	28/09/2020	20204080116262	REGULAR	-	-	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO
2641642020	29/09/2020	20204000114842	REGULAR	-	-	RECEPCIÓN, INCORPORACIÓN Y TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL

## 6. RECOMENDACIONES

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

1. Realizar seguimiento a las respuestas dadas para verificar el recibido por parte del ciudadano.
2. Realizar seguimiento al trámite de la denuncia con el fin de verificar la solución al problema.
3. Verificar en terreno lo denunciado y hacer seguimiento a la solución.
4. Hacer seguimientos a las comunicaciones remitidas por traslado a otras entidades.

ELABORO: ENCUESTA	
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano
FECHA	12/11/20 AL 17/11/20

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
NOMBRE			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	18 DE NOVIEMBRE DE 2020	18 DE NOVIEMBRE DE 2020	18 DE NOVIEMBRE DE 2020