



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS  
MES DE MAYO 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 -SDQS		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del SDQS, registrados en el mes de	<b>MAYO 2020</b>	
<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
		16/07/2020	17/07/2020
<b>POBLACION UNIVERSO - MARCO</b>	Total, de solicitudes recibidas en el mes	MAYO 2020	380
	Total, traslados en el mes	MAYO 2020	156
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	MAYO 2020	224
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Total, de usuarios con respuesta en orfeo	MAYO 2020	152
<b>POBLACIÓN PARA MUESTREO</b>	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	MAYO 2020	95
<b>MUESTRA REPRESENTATIVA</b>	Total, de llamadas a realizar a numeros fijos y celulares de los usuarios que registran telefono	59	
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, personas que contestaron encuesta:		25

## 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

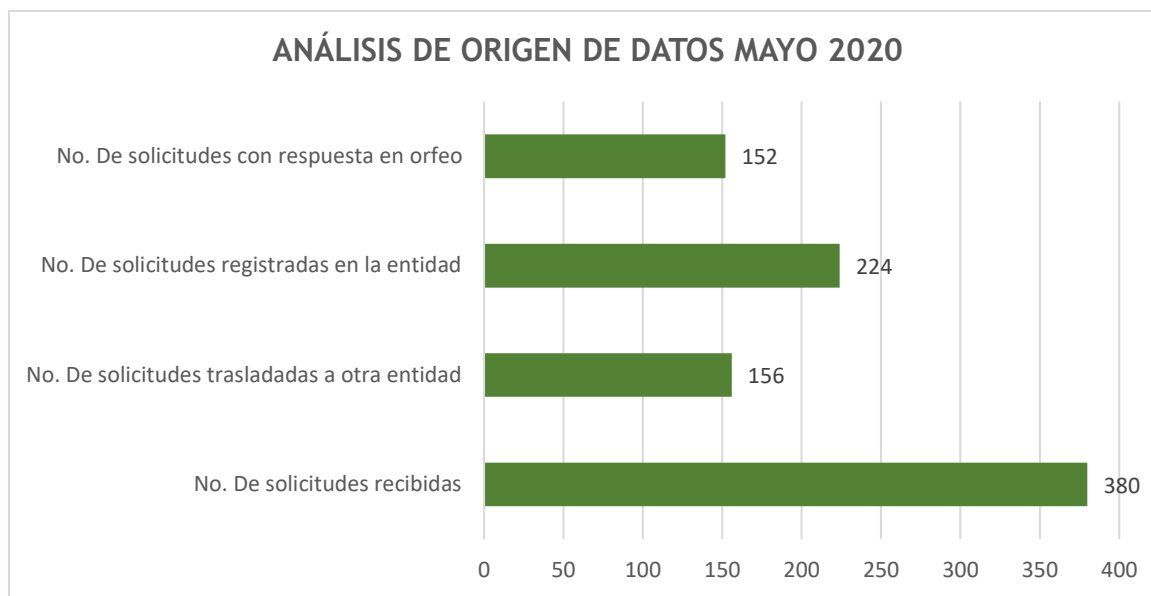
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el SDQS y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas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

Dicho grupo se compone de un total de 152 personas que radicaron peticiones por SDQS y a quienes se les dio respuesta en el mes de mayo de 2020. Esta encuesta se realizó entre los días 16/07/2020 a 17/07/2020.

### Origen:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de solicitudes recibidas en la entidad, 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 MAYO 2020	
No. De solicitudes recibidas	380
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	156
No. De solicitudes registradas en la entidad	224
No. De solicitudes con respuesta en orfeo	152



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 152 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de mayo 2020. Se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 95 usuarios y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 63% de usuarios que registraron número telefónico.

A este 63% se les realiza llamada telefónica para solicitarles contestar una encuesta de satisfacción por este canal (según modelo de guion elaborado para esta tarea)

### Herramientas:

De los 95 petitionarios registrados con número telefónico en el mes de MAYO 2020 Se hacen llamadas al 63% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 59 petitionarios; de los cuales 25 contestan la encuesta.

Con el fin de extraer la tabulación 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	100
total celular registrado	46
Número repetido	29
total fijo registrado	20
total fijo y celular registrado	29
total	224

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	95	42%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	129	58%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>58%</b>

### Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros con respuesta en orfeo en el mes 152

Total de registros con número telefónico 95

$$\frac{95}{152} = 63\%$$

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el número mínimo de llamadas a realizar es del 30%. Y para el mes de mayo según fórmula nos da el 63% de usuarios para hacer llamadas a 59 usuarios.

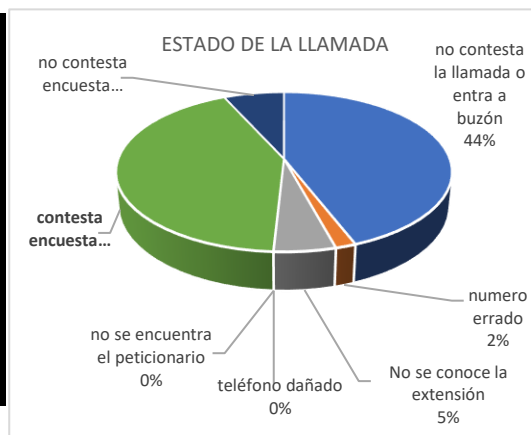
$$\frac{95}{100} \times 63\% = 59,38 \text{ Este dato se aproxima al mayor valor}$$

#### 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	26	44%
numero errado	1	2%
No se conoce la extensión	3	5%
teléfono dañado	0	0%
no se encuentra el peticionario	0	0%
contesta encuesta	25	42%
no contesta encuesta	4	7%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

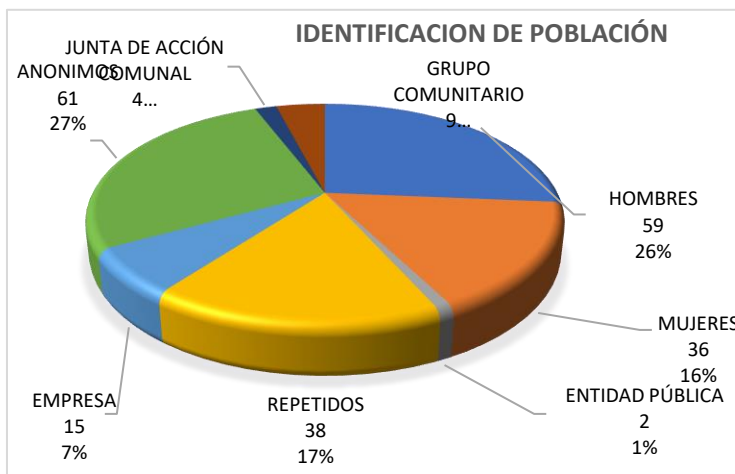


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 26 de las 59 llamadas, entran a buzón y corresponde al 44% del total de llamadas; seguido de los que contestan encuesta 25 usuarios correspondiente al 42% del total de 59 llamadas realizadas a los usuarios del mes de mayo de 2020.

#### Identificación de la Población:

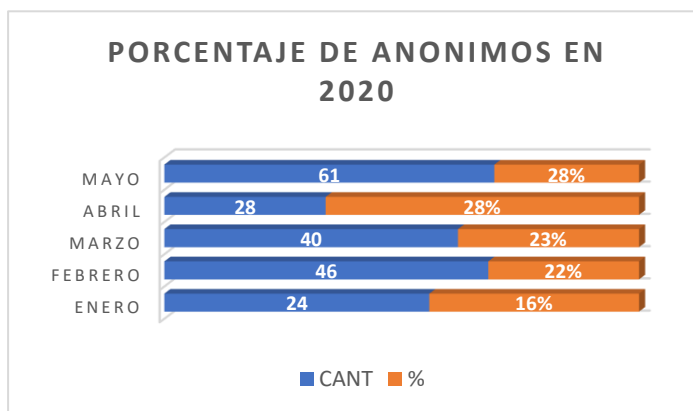
De la población accesible de 224 peticionarios registrados en el mes de mayo de 2020 los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, que han radicado peticiones en Bogotá te Escucha, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	59	26%
MUJERES	36	16%
ENTIDAD PÚBLICA	2	1%
REPETIDOS	38	17%
EMPRESA	15	7%
ANONIMOS	61	27%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	4	2%
GRUPO COMUNITARIO	9	4%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 26% son hombres y el 16% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad.

ANONIMOS	CANT	%
ENERO	24	16%
FEBRERO	46	22%
MARZO	40	23%
ABRIL	28	28%
MAYO	61	27%



Así mismo se puede identificar que el porcentaje de anónimos disminuyó en 1% con respecto del mes inmediatamente anterior el cual estuvo en 28%.

Se hacen llamadas a:

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	24	41%
MUJERES	24	41%
EMPRESA	4	7%
ENTIDAD PÚBLICA	1	2%
GRUPO COMUNITARIO	4	7%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Contestan encuesta:

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	12	48%
MUJERES	8	32%
EMPRESA	2	8%
ENTIDAD PÚBLICA	0	0%
GRUPO COMUNITARIO	1	4%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>92%</b>

Se hacen llamadas a 24 mujeres que equivale al 41% de usuarios; a 24 hombres que equivale al 41%; a 4 empresa que equivale al 7%, a 4 Grupo comunitario que equivale al 7%, a 2 Junta de acción comunal equivalente al 3% y a 1 Entidad Pública equivalente al 2%.

De esta población: 12 hombres equivalente al 48%, 8 mujeres equivalente al 32%, 2 junta de acción % comunal equivalente al 8%, 2 Empresa equivalente al 8% y 1 grupo comunitario equivalente al 4% contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de mayo.

De los 25 ciudadanos que contestaron la encuesta y que corresponde al 42% del total de usuarios que radicaron peticiones en nuestra entidad, tenemos las siguientes respuestas:

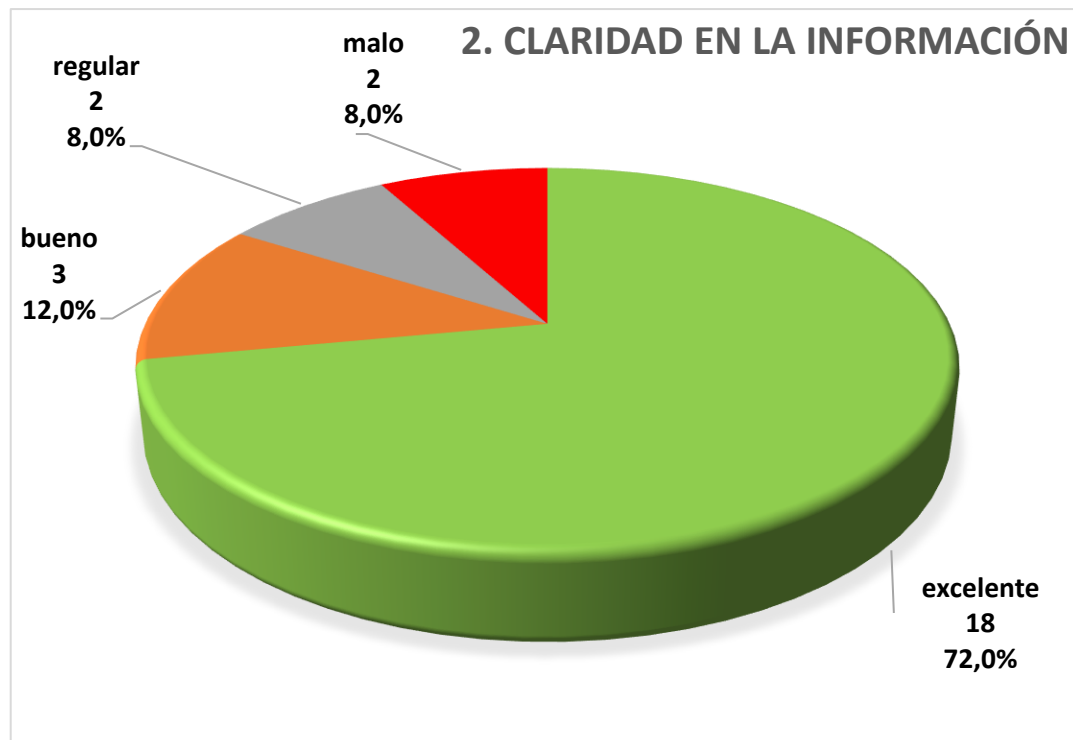
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado.	excelente	13	52,0%
		bueno	7	28,0%
		regular	4	16,0%
		malo	1	4,0%
TOTAL RESPUESTAS			25	100%



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 mayo la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 13 respuestas equivalente al 52,0% del total de 25 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 7 respuestas equivalente al 28,0% de las 25 personas que contestaron la encuesta, seguido de REGULAR con 4 respuestas equivalente al 16,0% de las 25 personas que contestaron la encuesta de los usuarios del mes de mayo de 2020.

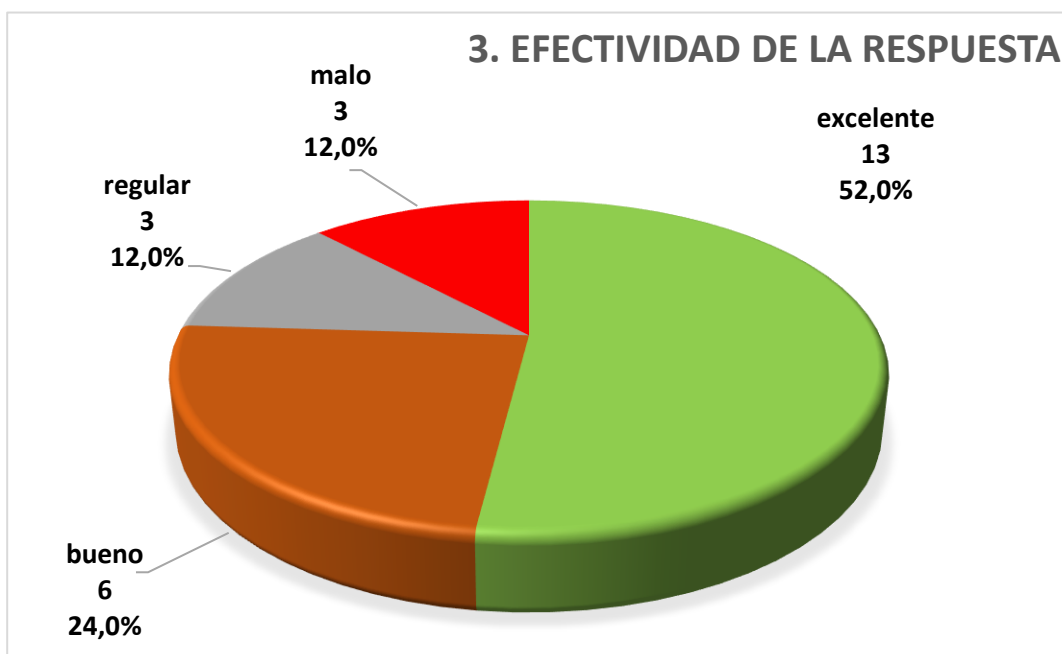


NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	2. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en la onformación que le fue suministrada del trámite y/o servicio.	excelente	18	72,0%
		bueno	3	12,0%
		regular	2	8,0%
		malo	2	8,0%
TOTAL RESPUESTAS			25	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de mayo la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 18 respuestas equivalente al 72,0% del total de 25 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 3 respuestas equivalente al 12,0% de las 25 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR Y MALO con 2 respuestas cada uno equivalente al 8,0% del total de 25 personas que contestaron la encuesta en el mes de mayo de 2020.

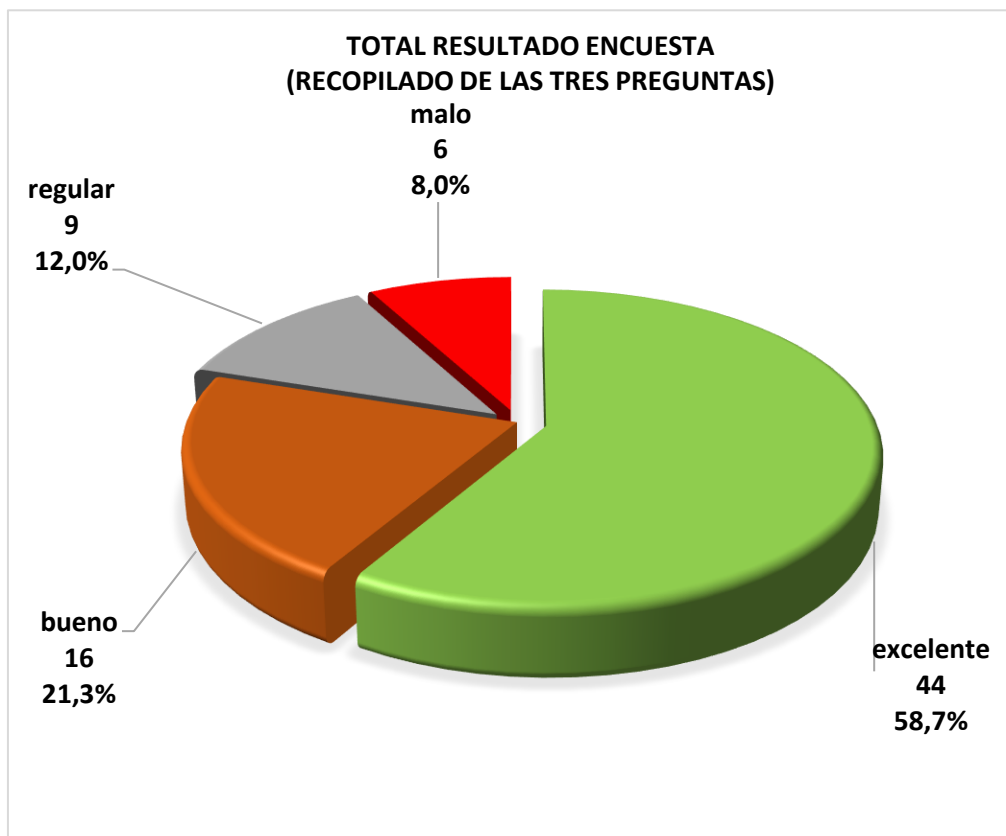
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	13	52,0%
		bueno	6	24,0%
		regular	3	12,0%
		malo	3	12,0%
TOTAL RESPUESTAS			25	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de mayo la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 13 respuestas equivalente al 52,0% del total de 25 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 6 respuestas equivalente al 24,0% de las 25 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR Y MALO con 3 respuestas cada uno equivalente al 12,0% del total de 25 personas que contestaron la encuesta en el mes de mayo de 2020.

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

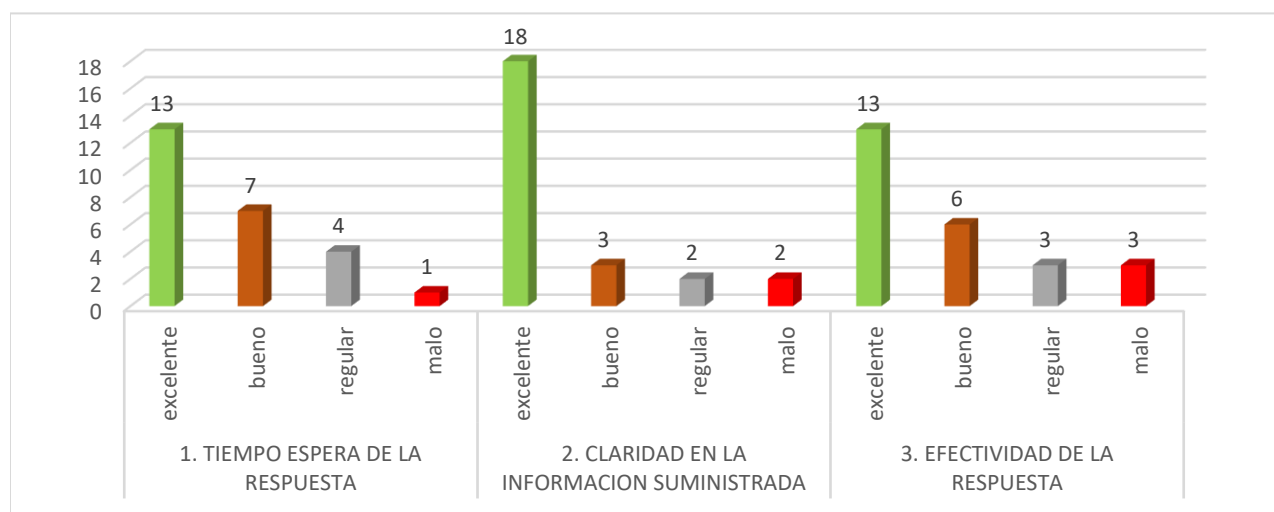
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	44	58,7%
		bueno	16	21,3%
		regular	9	12,0%
		malo	6	8,0%
TOTAL RESPUESTAS			75	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de mayo la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 44 respuestas equivalente al 58,7% del total de 75 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 16 respuestas equivalente al 21,3% del total de 75 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 9 respuestas equivalente al 12,0% del total de 75 respuestas recibidas, por +ultimo el item MALO con 6 respuestas equivalenbte al 8,0% del total de 75 respuestas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de mayo de 2020.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	13	25	52,0%
	bueno	7		28,0%
	regular	4		16,0%
	malo	1		4,0%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	18	25	72,0%
	bueno	3		12,0%
	regular	2		8,0%
	malo	2		8,0%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	13	25	52,0%
	bueno	6		24,0%
	regular	3		12,0%
	malo	3		12,0%



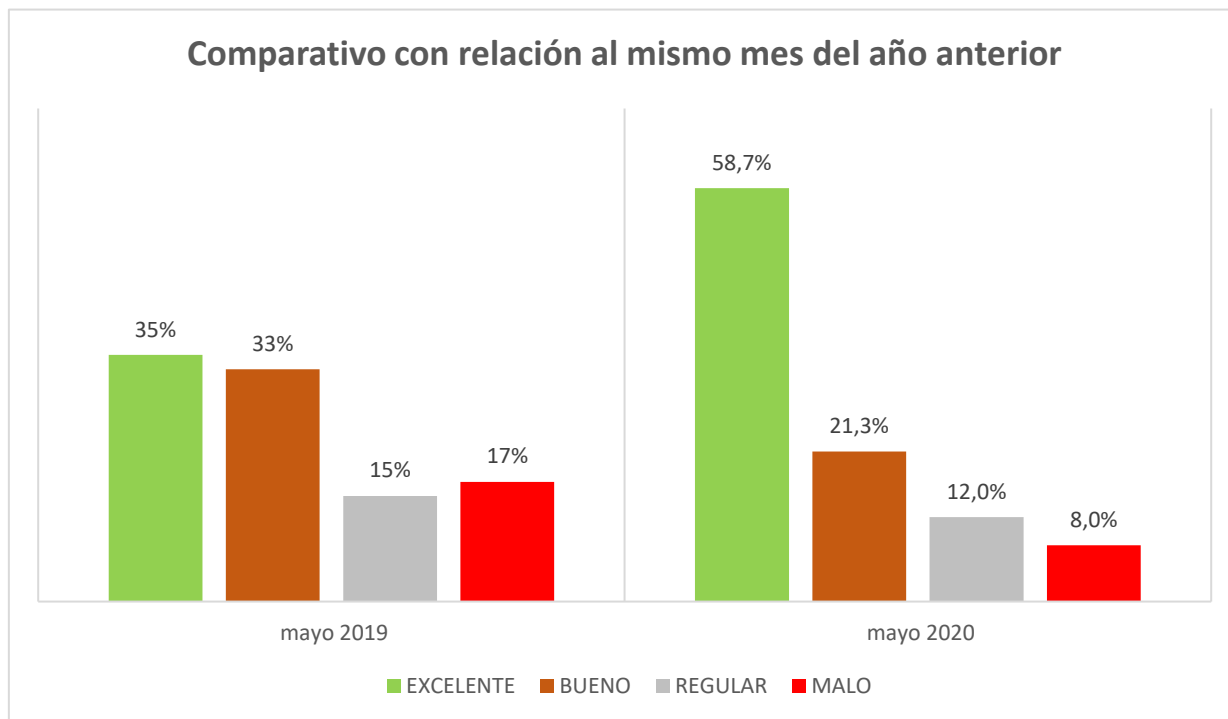
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es EXCELENTE con 13 respuestas equivalente al 52,0% del total de 25 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el item EXCELENTE con 18 respuestas equivalente al 72,0% del total de 25 respuestas para esta pregunta; Por último la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el item con mayor numero de espuestas es el EXCELENTE con 13 respuestas equivalente al 52,0% del total de 25 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 SDQS MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
mayo 2019	35%	33%	15%	17%
mayo 2020	58,7%	21,3%	12,0%	8,0%

Datos aproximados al mayor valor

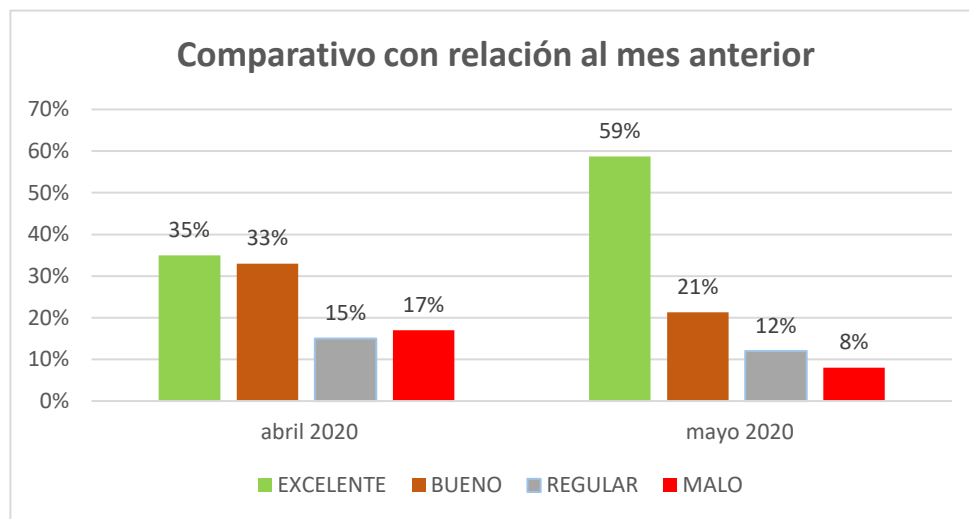


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de mayo de 2020 con respecto del mismo mes de mayo de 2019 AUMENTO la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 23,7%. Así mismo, se puede evidenciar un DESCENSO de Satisfacción según el ítem BUENO en un 11,79%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un DESCENSO de 3% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un DESCENSO de 9% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de mayo de 2020.

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

USUARIOS DE SDQS MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
abril 2020	35%	33%	15%	17%
mayo 2020	59%	21%	12%	8%

Datos aproximados al mayor valor



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de mayo de 2020 con respecto al mes de abril de 2020, se evidencia un AUMENTO del nivel de satisfacción en 24% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un DESCENSO de 12% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de abril. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un DESCENSO en 3% el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un DESCENSO de 9% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de mayo de 2020.

A pesar de aumentarse el ítem EXCELENTE y descender el ítem BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción AUMENTARON en un 12%; los niveles de insatisfacción de los ítems REGULAR y MALO DESCENDIERON en 12% en los trámites y servicios del mes de mayo 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, al igual que en otros meses, aprovecha la llamada para:

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 solucionar su petición.

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

RAD. SDQS	FECHA RAD. SDQS	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
947112020	4/05/2020	20204080058262	20203020052581	LA RESPUESTA SE LE DEMORO MUCHO Y EL CONTENIDO DE LA RESPUESTA NO FUE EL ESPERADO POR LA COMUNIDAD
1003652020	8/05/2020	20203020052151	20203020052151	LAS ENTIDADES SE TIRAN LA PELOTA DE UNA A OTRA Y FINALMENTE NO SE RESUELVA NADA
1045072020	13/05/2020	20204000059212	20203060056661	CON LA RESPUESTA VIOLARON LA LEY DE VICTIMAS, YA QUE NO SE CONTO CON LA PRESENCIA DE ELLA
790112020	17/04/2020	20204080055012	20203020048671	FUE MUY DEMORADO Y SE MANDARON LA PELOTA ESTRE UNA Y OTRA ENTIDAD
794052020	18/04/2020	20204080054842	20203020046981	CALIFICA TODO EN MALO YA QUE NO LE HA LLEGADO LA RESPUESTA

**Casos calificados con nivel regular y malo**

DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
SDQS	FECHA SDQS	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
947112020	4/05/2020	20204080058262	0	0	REGULAR	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1003652020	8/05/2020	20204080059422	REGULAR	0	0	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1045072020	13/05/2020	20204000059212	REGULAR	MALO	MALO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
1078402020	15/05/2020	20204080061562	0	0	REGULAR	CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL
1144812020	21/05/2020	20204080063172	REGULAR	REGULAR	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1152292020	22/05/2020	20204000061172	REGULAR	REGULAR	0	RECUPERACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO
1193682020	27/05/2020	20204080064722	0	0	REGULAR	RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL
1200032020	27/05/2020	20204080064752	MALO	MALO	MALO	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO

**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 recibo 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. Precisar nuestra competencia y orientar correctamente al ciudadano.
5. 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	Del	16/07/2020	al	17/07/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	17 de julio de 2020	17 de julio de 2020	17 de julio de 2020