

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Mes de Enero del 2023

Proceso: Atención a la Ciudadanía



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	5
3.1 Análisis.....	5
3.2 Origen de los Datos.....	5
Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de enero 2023 – Canal Telefónico	6
4. Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.....	6
4.1 Identificación de la Población	7
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de enero 2023 – Canal Telefónico	7
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de enero 2023 – Canal Telefónico.....	8
4.2 Calificación	9
4.2.1 Nivel de Servicio	9
4.2.2. Amabilidad y Respeto	9
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2023 –Canal Telefónico.....	10
4.2.3. Tiempo de Espera	10
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2023 – Canal Telefónico.....	11
4.3. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	11
Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de enero de 2023	13
ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL	14
5. Metodología Aplicada Canal Presencial.....	14
5.1. Análisis	14
5.2. Origen de los Datos.....	14
Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de enero 2023 – Canal Presencial	14
Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de enero 2023 –Presencial	15
5.3. Resultados de la Encuesta Canal Presencial.....	15
5.3.1. Identificación de la Población	15
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales.....	15
Gráfica 9. Caracterización de la población Mes de enero 2023.....	16
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.....	16
Gráfica 10. Datos de Genero Mes de enero 2023 – Canal Presencial.....	17
5.4 Calificación.....	17
5.4.1 Nivel de Servicio	17
Tabla 15. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2023.....	17
Gráfica 11 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2023 – Canal Presencial	18

5.4.2 Amabilidad y Respeto.....	18
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2023.....	18
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2023 – Canal Presencial.....	19
5.4.3 Tiempo de Espera.....	19
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2023.....	19
Gráfica 13 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2023 – Canal Presencial.....	20
5.5. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	20
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de enero 2023.....	20
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea presencial Mes de enero 202.....	21
Gráfica 14 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de enero de 2023.....	21
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de enero de 2023.....	22
6. Análisis y Conclusiones	22
Para el canal telefónico:	22
Para el canal presencial:.....	23

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 enero 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	ENERO 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	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
		01/01/2023	31/01/2023
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	ENERO 2023	198
	Total de atenciones presenciales en el periodo		118
POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	ENERO 2023	119
	Total de atenciones de competencia de la Entidad en el mes		118
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	ENERO 2023	3
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		8

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	ENERO 2023	3
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		8
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		3
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		8

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 198 personas, durante el mes de enero en el periodo comprendido entre el 01/01/2023 y el 31/12/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 119 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 79 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo y número equivocado.

3.2 Origen de los Datos

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

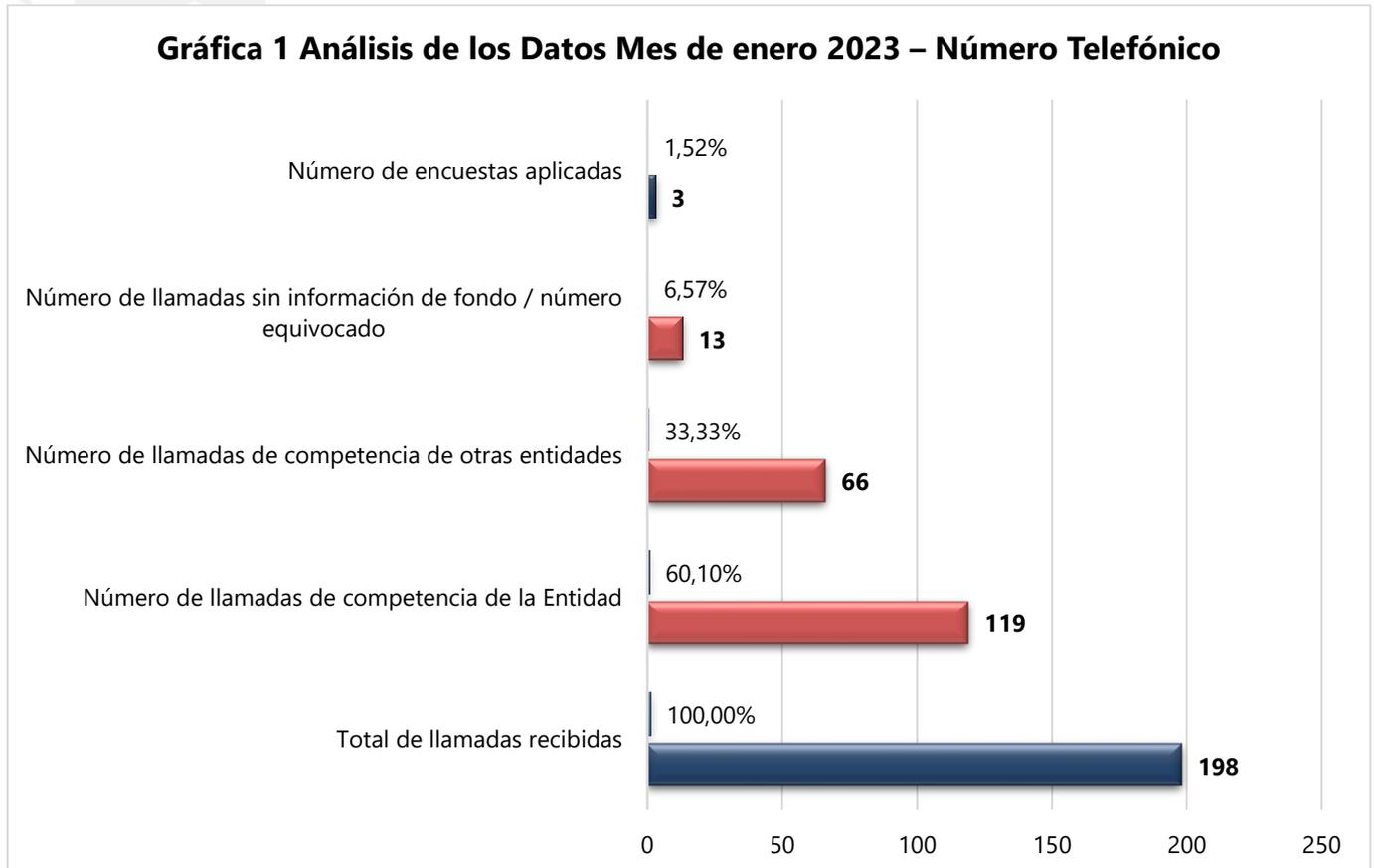
Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de enero 2023 – Canal Telefónico

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS enero 2023		%
Total Llamadas	198	100,00%
Número de Llamadas de competencia de la Entidad	119	60,10 %
Número de Llamadas de competencia de otras entidades	66	33,33 %

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS enero 2023		%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado	13	6,57 %
Número de encuestas aplicadas	3	1,52%

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de enero del 2023 accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 1.52% 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:

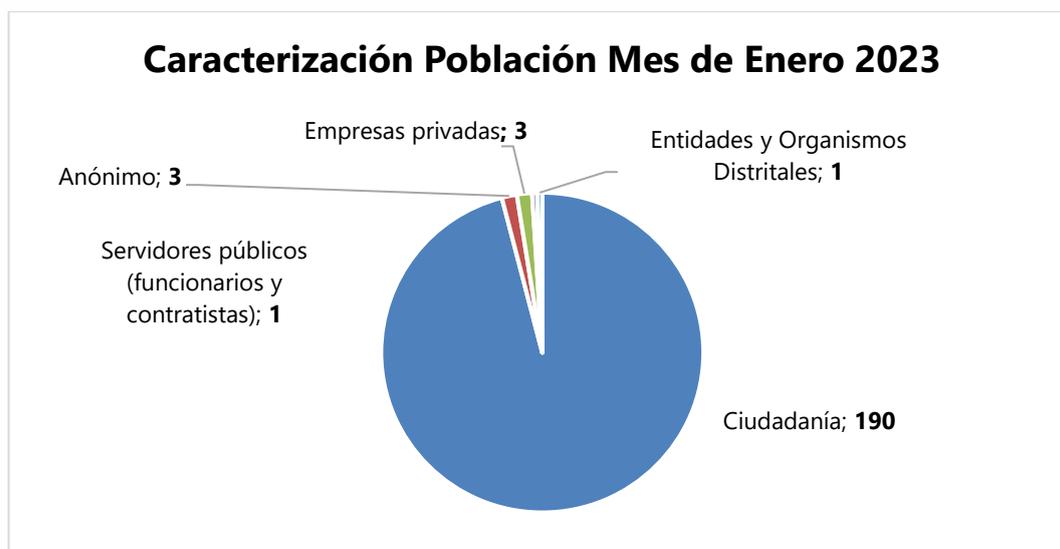
4.1 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de enero fue de 198 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	190	95,96%
Anónimo	3	1,52%
Empresas privadas	3	1,52%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,51%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,51%
Total General	198	100,00%

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



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 198 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 190 llamadas son ciudadanía equivalente al 95,96%; 03 llamadas corresponden a Anónimos, equivalente al 1,52%; 01 llamadas corresponden a empresas privadas, equivalente al 0,51%; 1 llamada corresponde a Servidores públicos (funcionarios y contratistas), equivalente al 0,51%; 1 llamada corresponde a Entidades y Organismos Distritales, equivalente al 0,51%

Ahora bien, de las **119 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 116 llamadas; de las Empresas privadas se recibieron 2 llamadas y de las entidades y Organismos Distritales se recibió 1 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	116	97,48%	58,59%
Empresas privadas	2	1,68%	1,01%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,84%	0,51%
Total General	119	100,00%	60,10%

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:

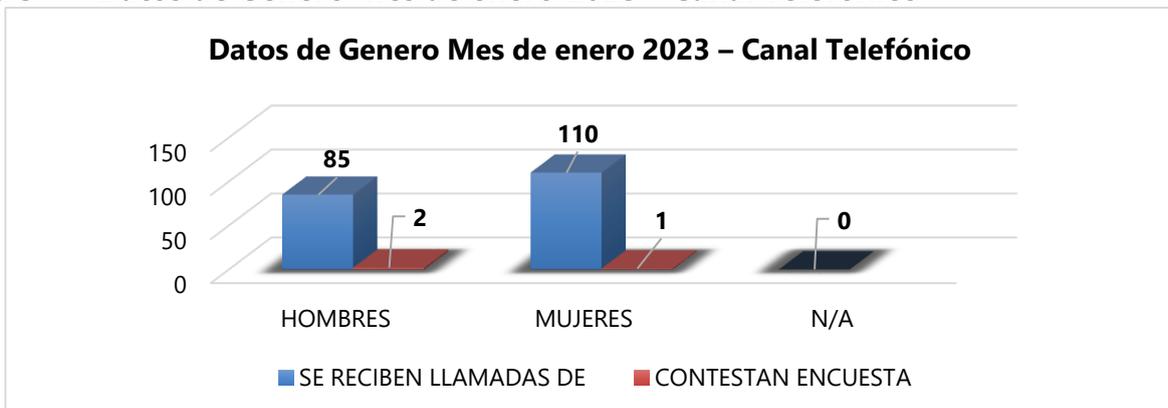
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	84	106	0	190
Anónimo	0	0	3	3
Empresas privadas	1	2	0	3
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	1	0	1
Entidades y Organismos Distritales	0	1	0	1
Total General	85	110	3	198

Se recibieron un total de llamadas de 85 hombres equivalente al 42,93%, 110 mujeres equivalente al 55,56%, y 3 anónimos equivalente al 1,52%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 2 hombres equivalente al 66,67% y 1 mujer equivalente al 33,33%, del total de 3 usuarios.

Gráfica 3 Datos de Genero Mes de enero 2023 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 119 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los

ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 67 registros correspondientes al 56,30%; hombres con 52 registros que correspondientes al 43,70%.

De los tres (03) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.2 Calificación

4.2.1 Nivel de Servicio

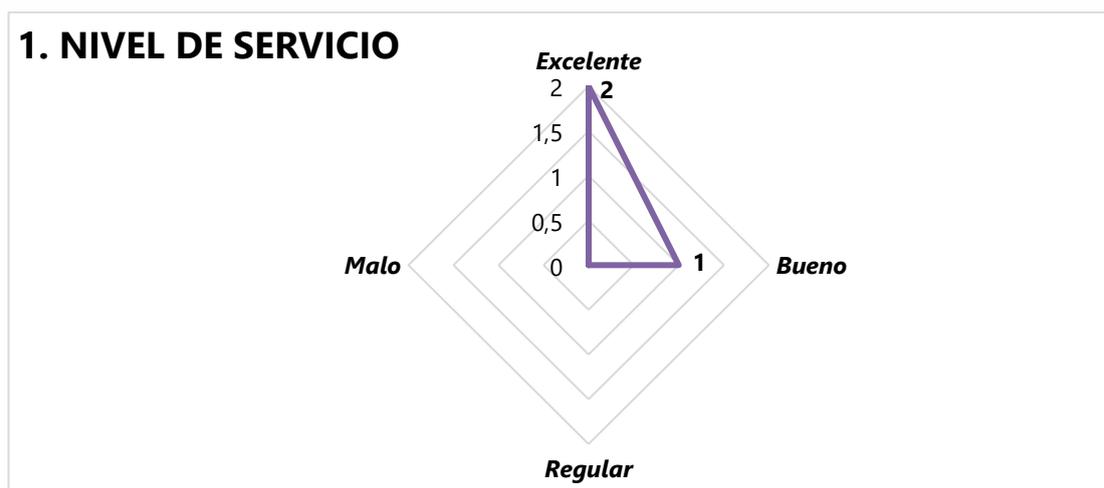
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	2	66,67%
		Bueno	1	33,33%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			3	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2023.

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



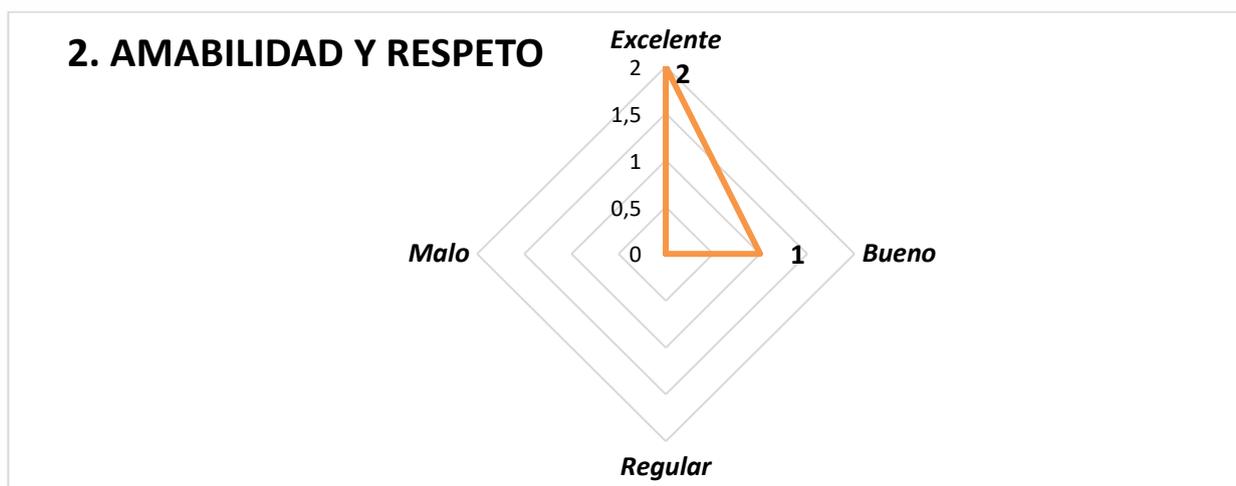
4.2.2. Amabilidad y Respeto

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 enero 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	2	66,67%
		Bueno	1	33,33%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			3	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2023.

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


4.2.3. Tiempo de Espera

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

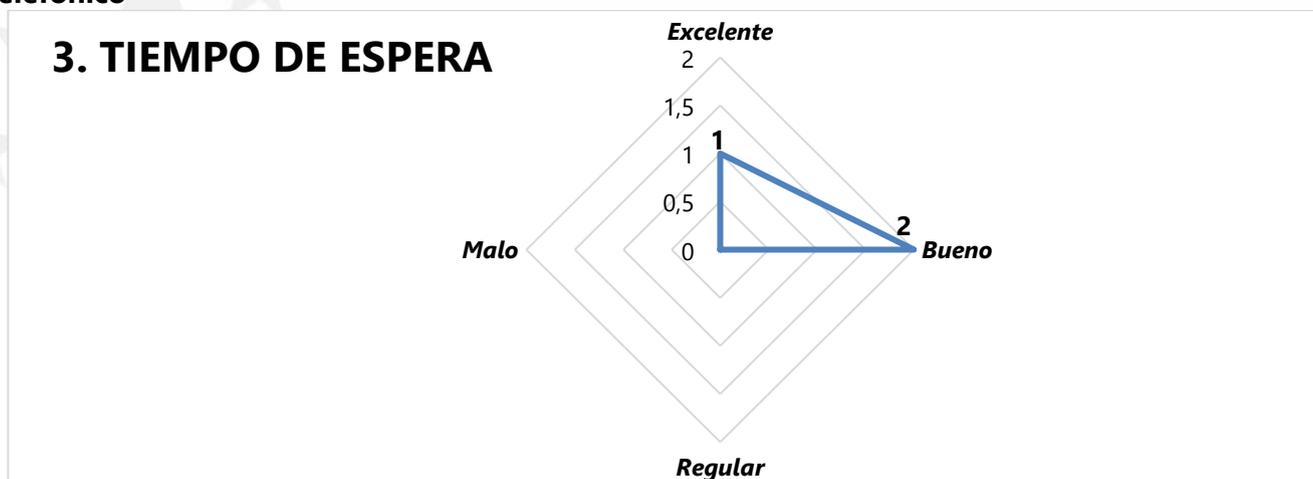
Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2023.

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	1	33,33%
		Bueno	2	66,67%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			3	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 33,33% consideran el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2023 Y el 66,67% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de

satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2023.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 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 enero 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	195	98,48%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	2	1,01%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,51%
Total General	198	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 enero 2023.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	66	33,33%
Sin información de fondo	9	4,55%
Número equivocado	4	2,02%
Total General	79	39,90%

NOTA:

- 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 cuales suman un total de setenta y nueve (79) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de enero 2023.
- 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.

Análisis Canal Telefónico y Presencial

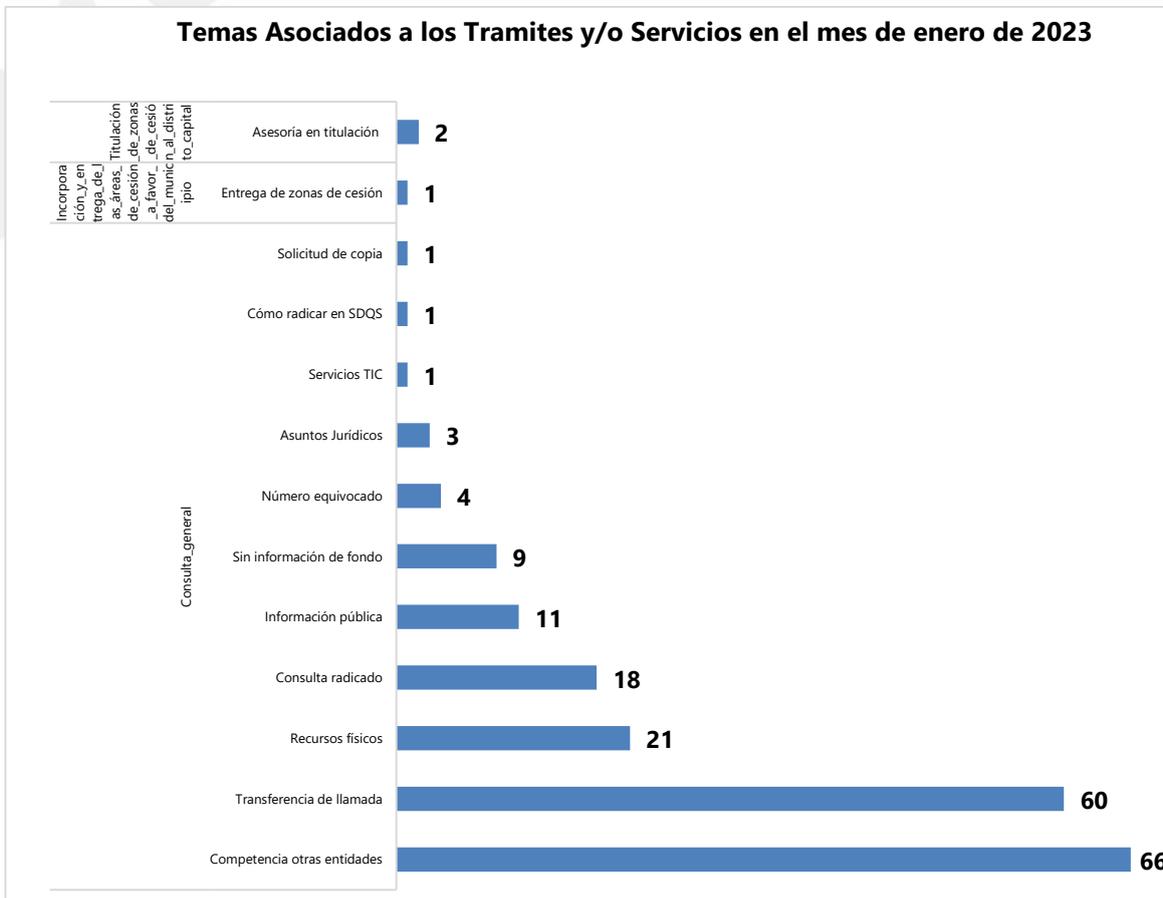
Mes de Enero 2023

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 (195) atenciones equivalente al 98,48%, seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de la propiedad inmobiliaria distrital* con (01) atención equivalente al 0,51%; continuando con el servicio *Titulación de zonas de cesión al distrito capital* con (02) atenciones equivalente al 1,01%; del total de 198 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de enero de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero de 2023	TOTAL	%
Consulta general	195	98,48%
Competencia otras entidades	66	33,33%
Transferencia de llamada	60	30,30%
Recursos físicos	21	10,61%
Consulta radicado	18	9,09%
Información pública	11	5,56%
Sin información de fondo	9	4,55%
Número equivocado	4	2,02%
Asuntos Jurídicos	3	1,52%
Servicios TIC	1	0,51%
Cómo radicar en SDQS	1	0,51%
Solicitud de copia	1	0,51%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,51%
Entrega de zonas de cesión	1	0,51%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	2	1,01%
Asesoría en titulación	2	1,01%
Total General	198	100,00%

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



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: competencia otras entidades con 66 atenciones equivalente al 33,33%; seguido de Transferencia de llamada con 60 atenciones equivalente a 30,30%; seguido del tema: Recursos físicos con 21 atenciones equivalente al 10,61% del total de 198 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de enero 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 y competencia de otras entidades, 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 enero de 2023

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	60	50,42%	30,30%
Recursos físicos	21	17,65%	10,61%
Consulta radicado	18	15,13%	9,09%
Información pública	11	9,24%	5,56%

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Asuntos Jurídicos	3	2,52%	1,52%
Asesoría en titulación	2	1,68%	1,01%
Entrega de zonas de cesión	1	0,84%	0,51%
Solicitud de copia	1	0,84%	0,51%
Servicios TIC	1	0,84%	0,51%
Cómo radicar en SDQS	1	0,84%	0,51%
Total general	119	100,00%	60,10%

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. 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 formato de encuesta 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 118 personas, durante el mes de enero en el periodo comprendido entre el 01/01/2023 y el 31/01/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 118 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

5.2. Origen de los Datos

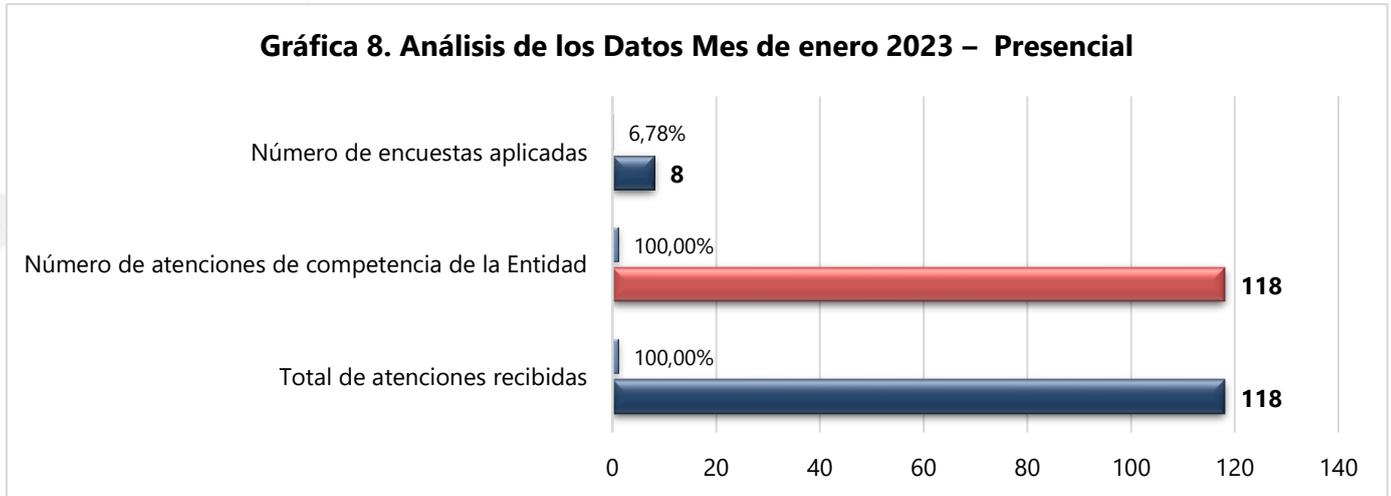
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de enero en el canal presencial y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS enero 2023		%
Total de atenciones recibidas	118	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	118	100,00%
Número de encuestas aplicadas	8	6,78%

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

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



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de enero accedieron a responder la encuesta ocho (08) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 6.78% 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:

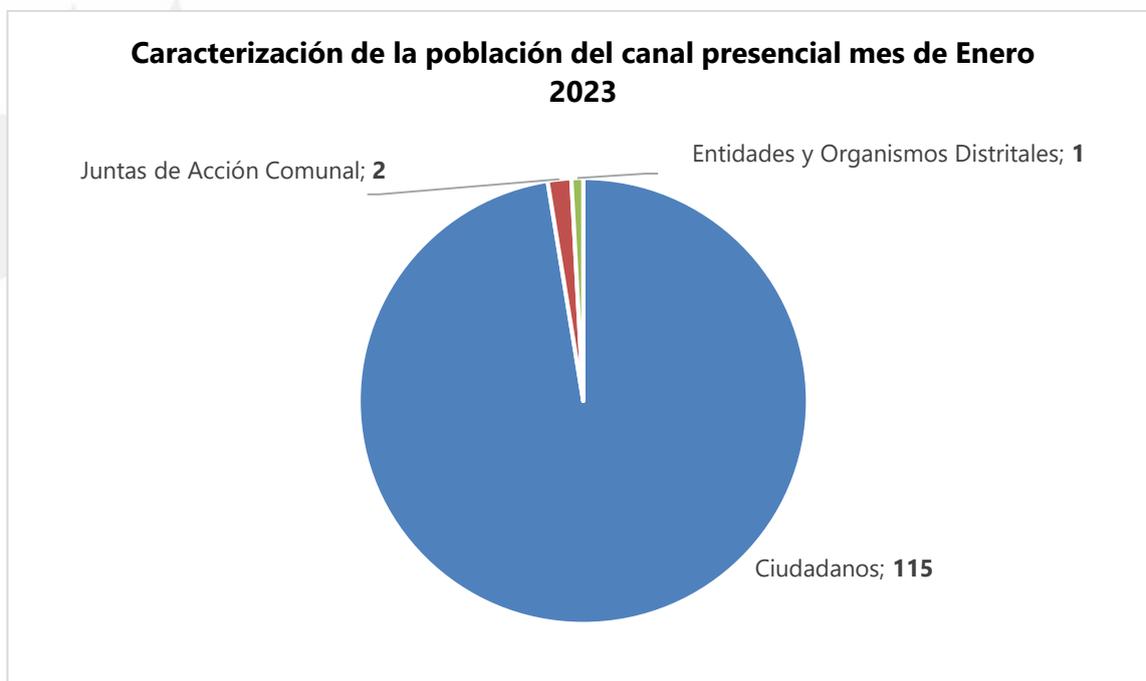
5.3.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales recibidas durante el mes de enero fue de 118 ciudadanos(as), los 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	115	97,46%
Juntas de Acción Comunal	2	1,69%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,85%
Total General	118	100,00%

Gráfica 9. Caracterización de la población Mes de enero 2023



De acuerdo con la Gráfica N° 9 se puede verificar que de 118 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 151 y 152; 115 atenciones son ciudadanía equivalente al 97,46%; 02 atenciones corresponden a Juntas de Acción Comunal, equivalente al 1,69% y 01 atención corresponde a Entidades y Organismos Distritales, equivalente al 0,85%

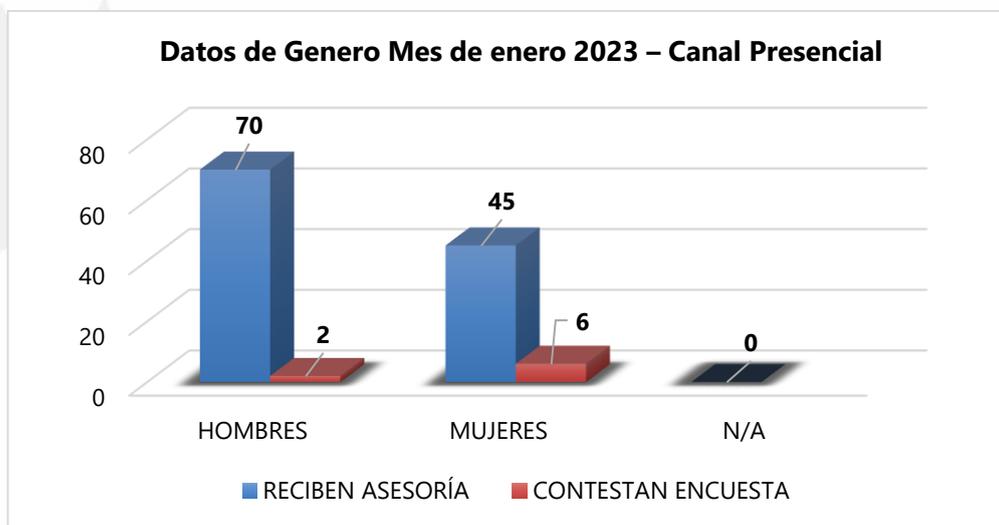
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	69	43	3	115
Juntas de Acción Comunal	0	2	0	2
Entidades y Organismos Distritales	1	0	0	1
Total General	70	45	3	118

Reciben asesoría un total de 70 hombres equivalente al 59,32%, 45 mujeres equivalente al 38,14%, y 3 No aplica que corresponden a Juntas de acción comunal y Entidades y organismos distritales equivalente al 2,54%, a las cuales realizaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 2 hombres equivalente al 25,00% y 6 mujeres equivalente al 75,00%, del total de 8 usuarios.

Gráfica 10. Datos de Genero Mes de enero 2023 – Canal Presencial


Es importante anotar que, de las 118 atenciones registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron hombres con 70 registros correspondientes al 59,32%; mujeres con 45 registros que correspondientes al 38,14%.

De los ocho (08) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

5.4 Calificación

5.4.1 Nivel de Servicio

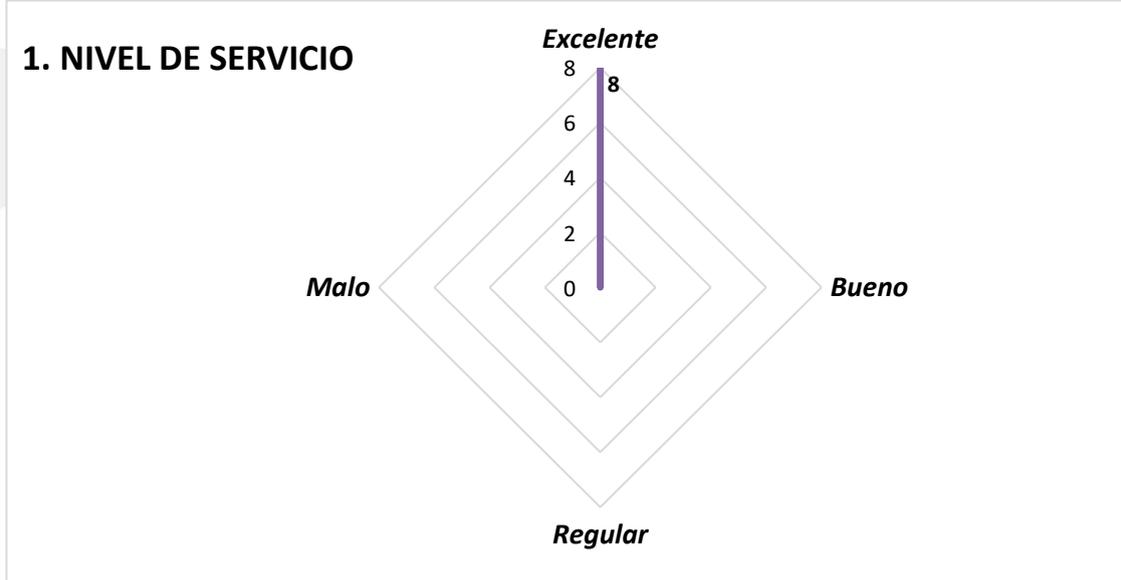
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	8	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			8	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 presencial del mes de enero de 2023.

Gráfica 11 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 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 enero 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	8	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			8	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 presencial del mes de enero de 2023.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2023 – Canal Presencial



5.4.3 Tiempo de Espera

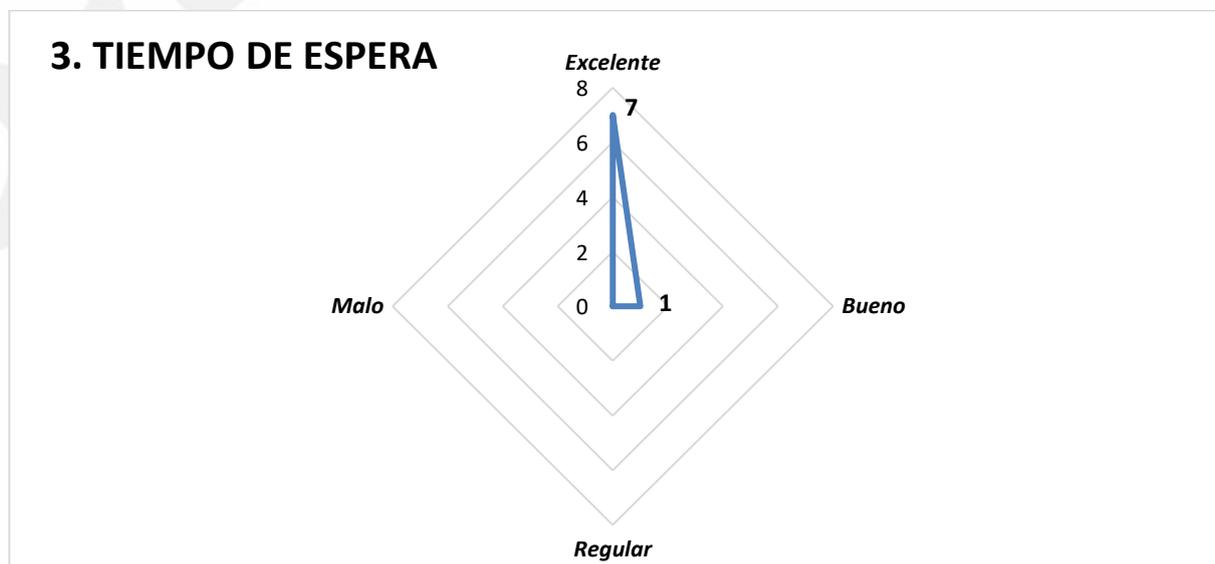
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo a la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 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	7	87,50%
		Bueno	1	12,50%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			8	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 87,50% consideran el calificativo EXCELENTE y el 12,50% consideraron el calificativo BUENO para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de enero de 2023.

Gráfica 13 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 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 enero 2023.

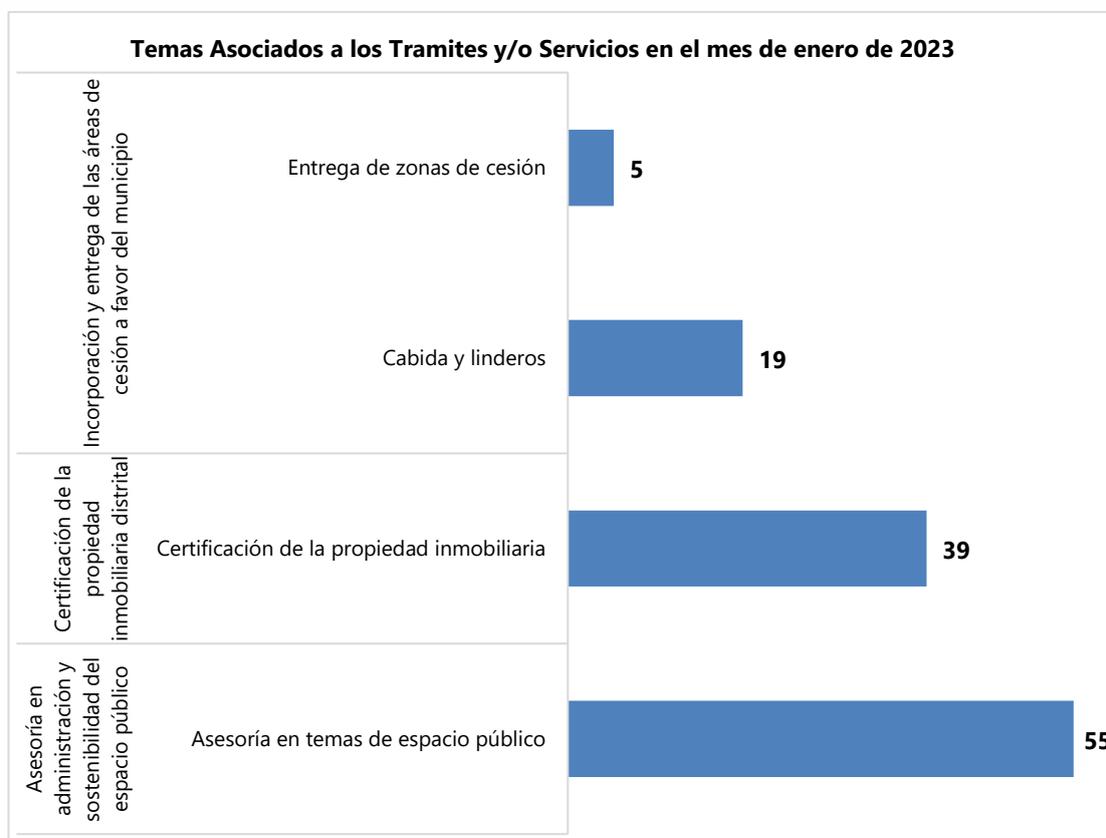
TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	55	46,61%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	39	33,05%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	24	20,34%
Total General	118	100,00%

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: Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (55) atenciones equivalente al 46,61%, seguido del trámite y/o servicio Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (39) atenciones equivalente al 33,05%; continuando con el trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (24) atenciones equivalente al 20,34%; del total de 118 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de enero de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero de 2023	TOTAL	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	55	46,61%
Asesoría en temas de espacio público	55	46,61%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	39	33,05%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	39	33,05%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	24	20,34%
Cabida y linderos	19	16,10%
Entrega de zonas de cesión	5	4,24%
Total General	118	100,00%

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



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fueron: asesoría en temas de espacio público con 55 atenciones equivalente al 46,61%; los temas más frecuentes para el trámite y/o servicio Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital fueron: Certificación de la propiedad inmobiliaria con 39 atenciones equivalente a 33,05%; para el trámite y/o

servicio Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio fueron: Cabida y linderos con 19 atenciones equivalente al 16,10%; seguido del tema Entrega de zonas de cesión con 5 atenciones equivalente al 4,24% del total de 118 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de enero 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 enero de 2023

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Asesoría en temas de espacio público	55	5,83%	46,61%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	39	4,13%	33,05%
Cabida y linderos	19	2,01%	16,10%
Entrega de zonas de cesión	5	0,53%	4,24%
Total General	118	12,50%	100,00%

6. Análisis y Conclusiones

Para el canal telefónico:

En el mes de enero de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de ciento noventa y ocho (198) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento diecinueve (119) llamadas telefónicas representadas en el 60,10% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de tres (03) 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 enero de 2023 el canal telefónico en enero de 2023 fue excelente en 67,67%, bueno en 33,33% del total de 03 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en enero de 2023 fue excelente en 67,67%, bueno en 33,33% del total de 03 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en enero de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 33,33%, bueno en 67,67% del total de 03 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de enero, se realizaron 66,67% para el tema de Consulta de radicado, seguido del tema de Recursos físicos con un 33,33%.

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 el 30,30% de las llamadas fueron transferencia de llamadas correspondiente a sesenta (60) llamadas de las cuales: cincuenta y dos (52) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; Recursos físicos ocupó el 10,61% correspondiente a veintiún (21) llamadas; la consulta de radicado ocupó el 9,09% correspondiente a dieciocho (18) llamadas; información pública ocupó el 5,56%, con once (11) llamadas ciudadanas.

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.

Para el canal presencial:

En el mes de enero de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento dieciocho (118) atenciones a través del módulo, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de ocho (08) 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 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 enero de 2023 el canal presencial en enero de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 08 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en enero de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 08 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en enero de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 87,50%, bueno en 12,50% del total de 08 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de enero, se realizaron 46,61% para el tema de Asesoría en temas de espacio público, seguido del tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria con un 33,05%.

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: Febrero 21 de 2023