



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

BOGOTÁ



**Junio
2021**

**Análisis de
resultados**

Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico

Proceso: Atención al cliente y/o usuario

Procedimiento o Documento: Atención a la Ciudadanía

2

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	JUNIO 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/6/2021	30/6/2021
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	JUNIO 2021	163
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	JUNIO 2021	89
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		89



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)

De acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, 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

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 la atención del canal telefónico.

3. MÉTODO

Se aplica formato de encuesta 127-FORAC-26" FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la entidad.

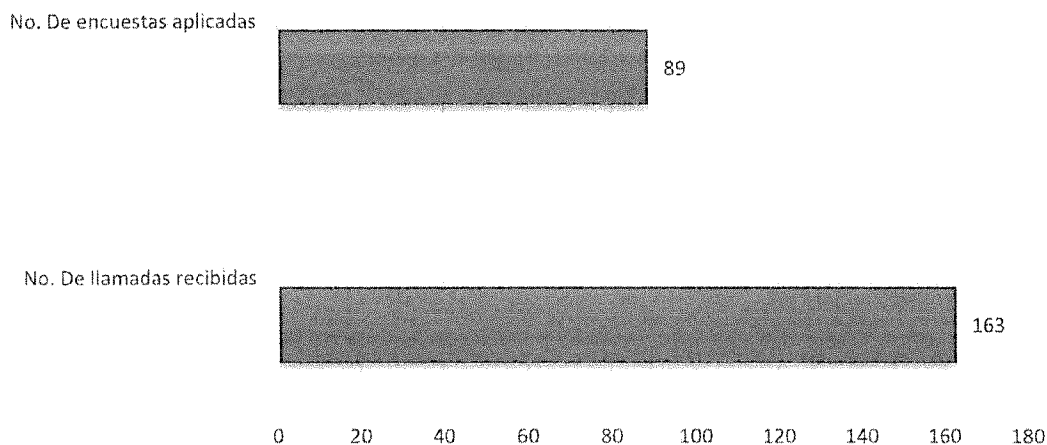
Dicho grupo se compone de un total de 163 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de junio de 2021. La cual se realizó entre los días 1/6/2021 al 30/6/2021.

ORIGEN DE LOS DATOS:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de llamadas recibidas en la entidad a través del canal telefónico y se toma en cuenta el número de personas que aceptan contestar la

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2021		%
No. De llamadas recibidas	163	100.00%
No. De encuestas aplicadas	89	54.60%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2021



Estos datos se extraen del formato 127-FORAC-21 REGISTRO ATENCIONES CANAL TELEFÓNICO el cual es diligenciado por el operador del conmutador.

De la población objeto de 163 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de junio, se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 89 usuarios y nos da un total de 54.60% de encuestas aplicadas.

Herramientas:

De los 163 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de JUNIO 2021 Contestan encuesta 89 ciudadanos que corresponde al 54.60% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de JUNIO 2021

4. RESULTADOS

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

1. no contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

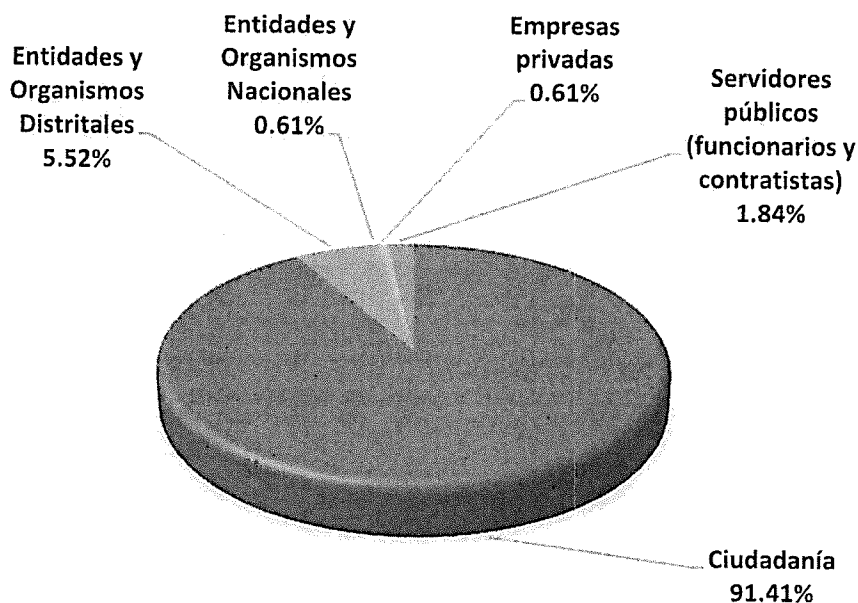
De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de recibir la llamada solamente podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

Identificación de la Población:

De la población objeto de 163 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de junio de 2021, los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	149	91.41%
Entidades y Organismos Distritales	9	5.52%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0.61%
Empresas privadas	1	0.61%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	3	1.84%
TOTAL	163	100%

CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 91,41% corresponde a ciudadanía. El 5,52% a entidades y organismos distritales; el 0,61% son entidades y organismos nacionales; el 0,61% son Empresas privadas; y el 1,84% son Servidores públicos (funcionarios y contratistas).

El dato "género" de los grupos de valor representados en personas jurídicas se determina si la persona que llama en su representación es hombre o mujer, por lo tanto tenemos los siguientes datos:



Total de llamadas recibidas en el mes de Junio por género

GRUPO DE VALOR	GENERO		Total
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	69	80	149
Entidades y Organismos	3	6	9
Entidades y Organismos	1	0	1
Empresas privadas	0	1	1
Servidores públicos (funcionarios)	2	1	3
Servidores públicos	75	88	163

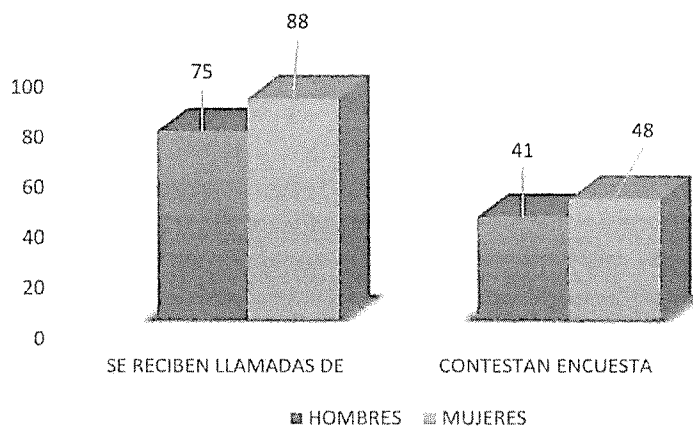
Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	75	46.01%
MUJERES	88	53.99%
TOTAL	163	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	41	46.07%
MUJERES	48	53.93%
TOTAL	89	100%

Se reciben llamadas de 75 hombres que equivale al 46,01% del total de 163 usuarios que realizaron llamadas y 88 mujeres que equivale al 53,99%, del total de usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 30 de junio de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta

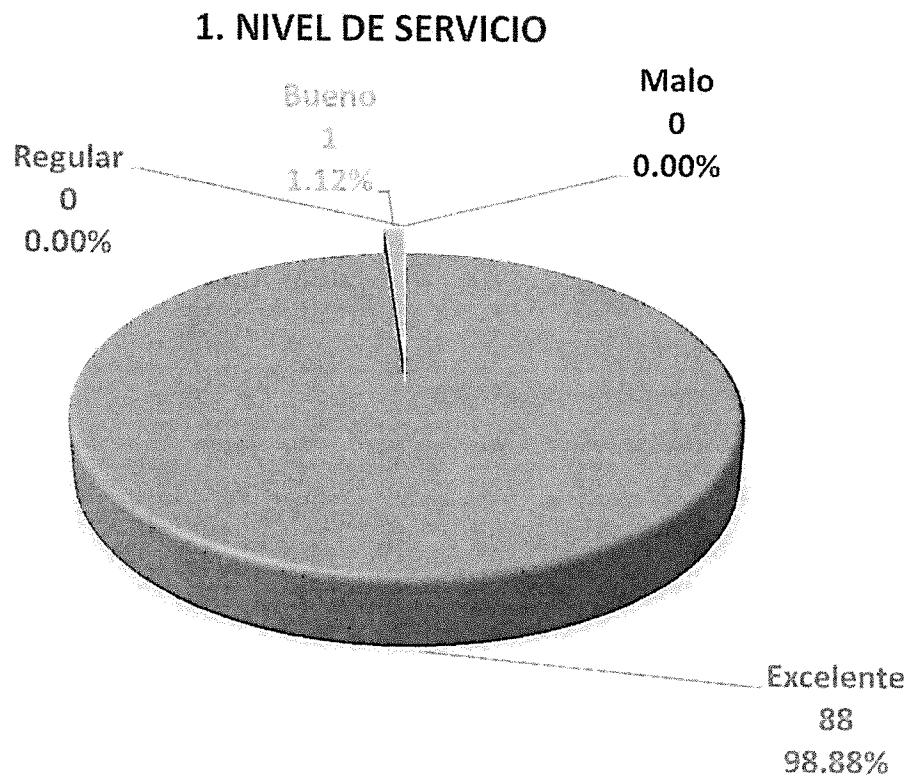
De esta población contestan la encuesta: 41 hombres equivalente al 46,07%; 48 mujeres equivalente al 53,93%, del total de usuarios que contestaron encuesta en el mes de junio de 2021.

Datos de Género



De los 89 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	88	98.88%
		Bueno	1	1.12%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL RESPUESTAS			89	100%

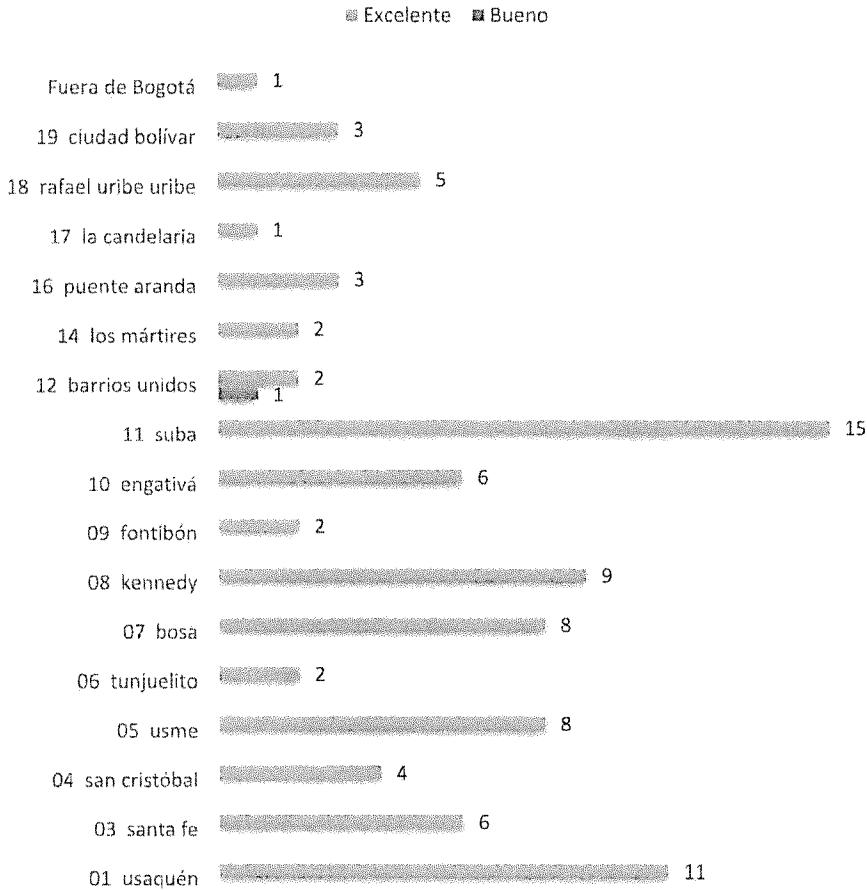


Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 98,88% correspondiente a 88 respuestas consideran el nivel fue EXCELENTE y el 1,12% correspondiente a 1 respuesta consideran el nivel fue BUENO de las 89 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de junio de 2021.

Respuestas por localidad

NIVEL DE SERVICIO

Respuesta por localidad
- Nivel de Servicio

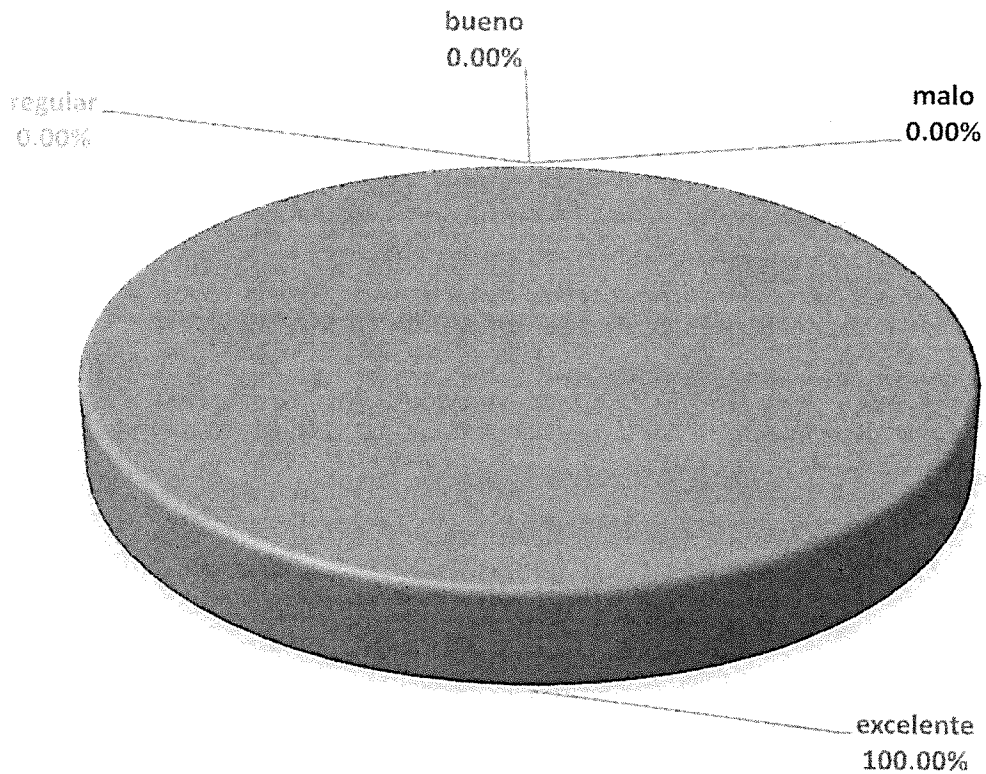


De acuerdo con la gráfica anterior de las 89 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para NIVEL DE SERVICIO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA con 15 respuestas, Y 01 USAQUÉN con 11 respuestas. En el ítem BUENO se puede evidenciar 1 respuesta correspondiente a la localidad de 12 DE BARRIOS UNIDOS



AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	excelente	89	100%
		bueno	0	0%
		regular	0	0%
		malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			89	100%

2. AMABILIDAD Y RESPETO



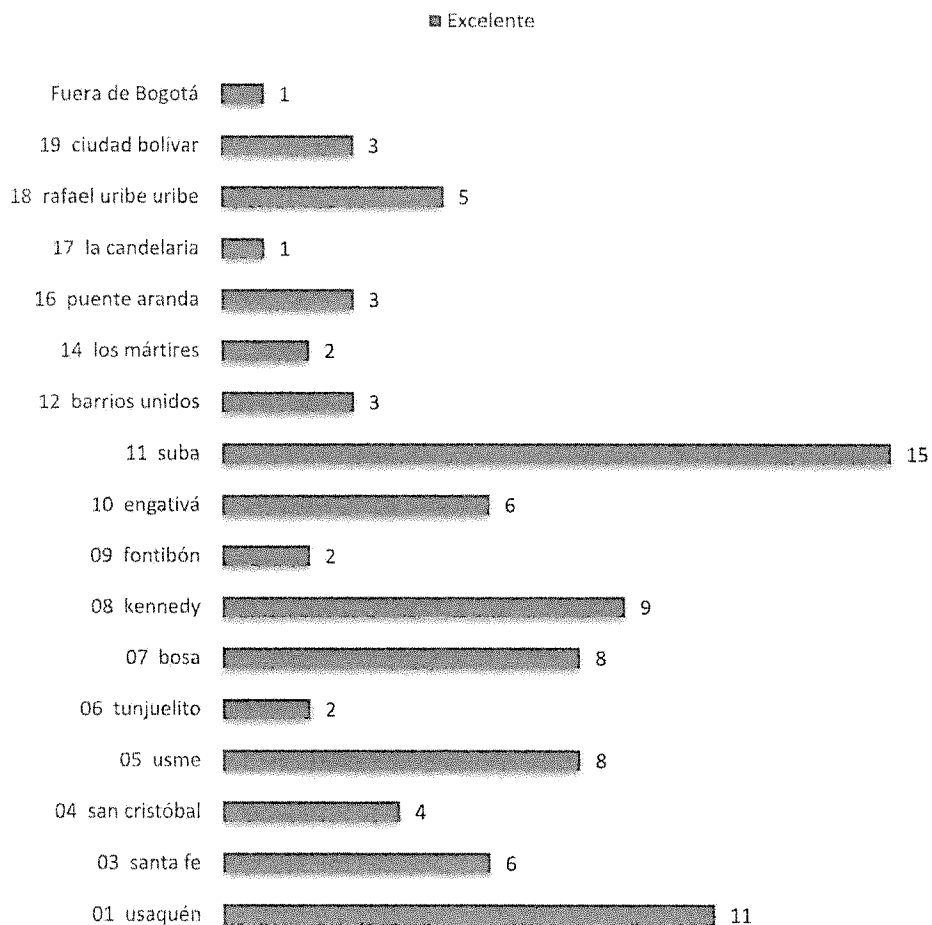
Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% correspondiente a 89 respuestas consideran el nivel fue EXCELENTE de las 89 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de junio de 2021.



Respuestas por localidad

AMABILIDAD Y RESPETO

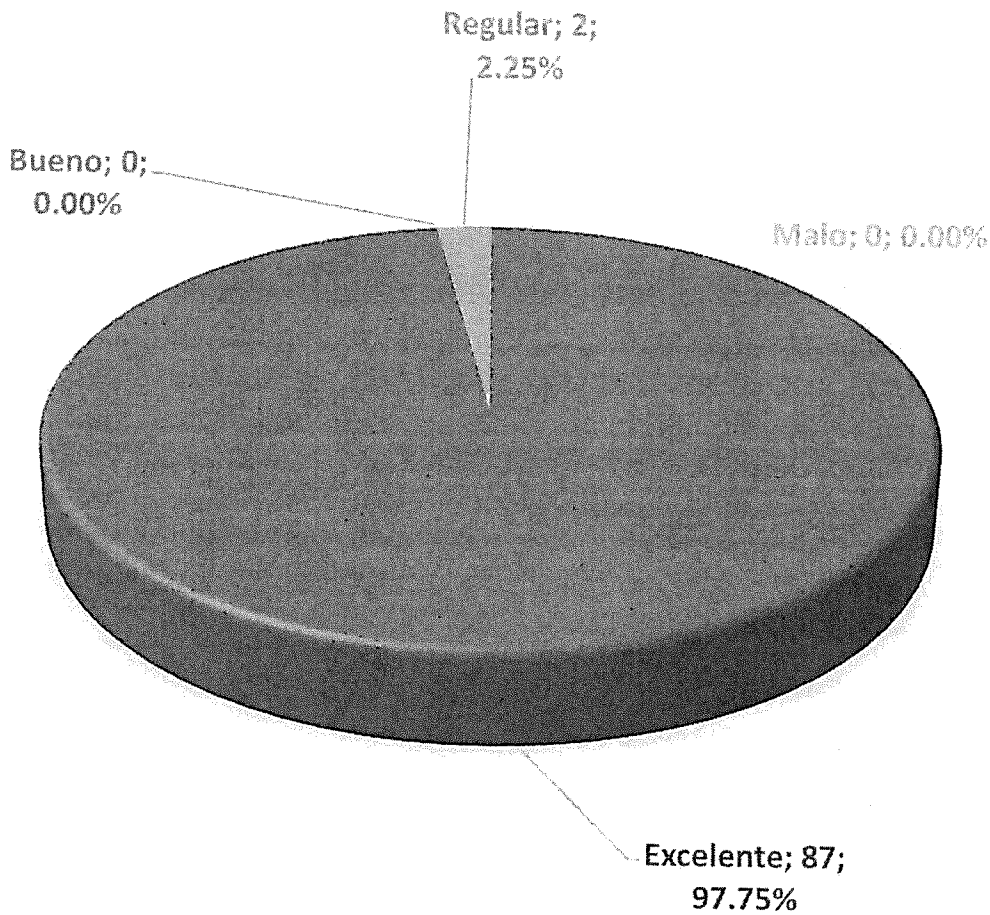
Respuesta por localidad
- Amabilidad y respeto



De acuerdo con la gráfica anterior de las 89 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para AMABILIDAD Y RESPETO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA con 15 respuestas, Y 01 USAQUÉN con 11 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	87	97.75%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	2	2.25%
		Malo	0	0.00%
TOTAL RESPUESTAS			89	100%

3. TIEMPO DE ESPERA

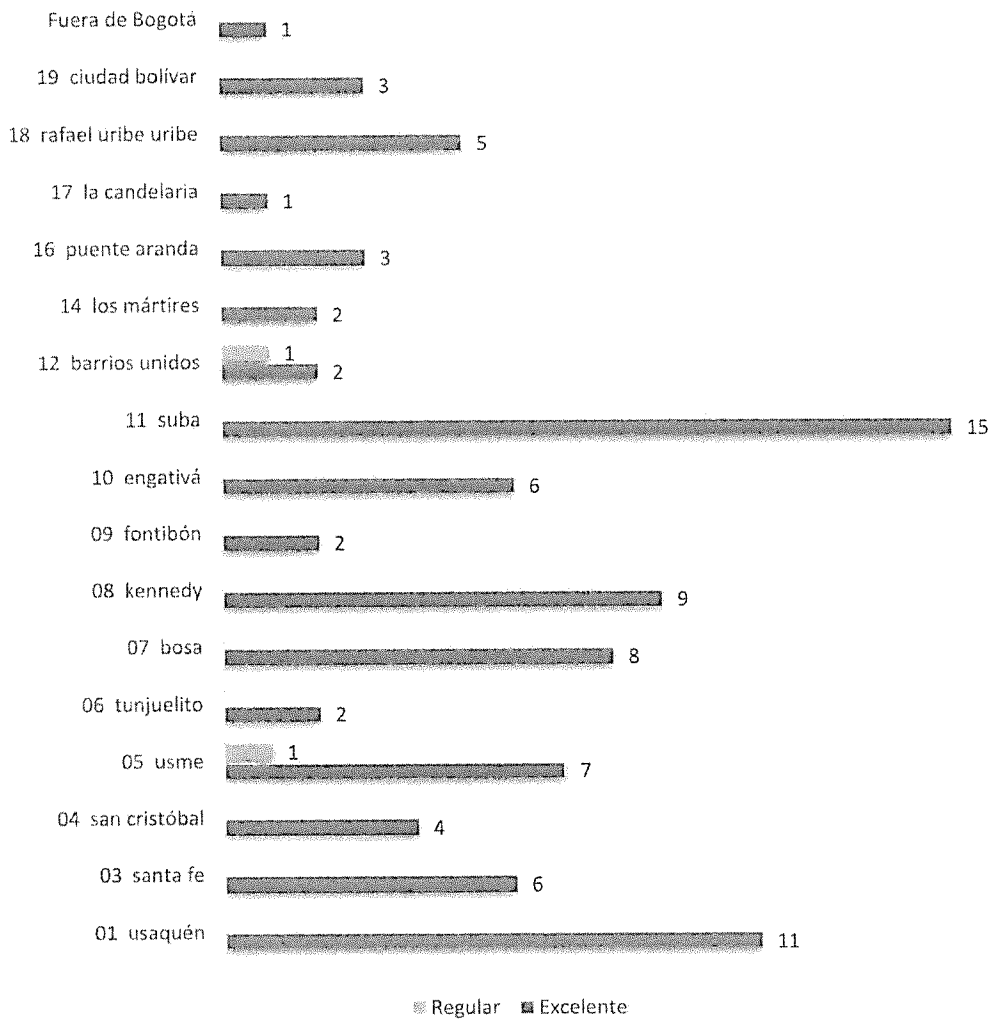


Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 97,75% correspondiente a 87 respuestas consideran el nivel fue EXCELENTE y el 2,25% correspondiente a 2 respuestas consideran el nivel fue REGULAR de las 89 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de junio de 2021.



Respuestas por localidad
TIEMPO DE ESPERA

Respuesta por localidad
- Tiempo de espera



De acuerdo con la gráfica anterior de las 89 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para TIEMPO DE ESPERA en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA con 15 respuestas, Y 01 USAQUÉN con 11 respuestas. En el ítem REGULAR se puede evidenciar 1 respuesta correspondiente a la localidad 12 DE BARRIOS UNIDOS y 1 respuesta correspondiente a la localidad 05 DE USME.



5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

De las respuestas obtenidas se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico.

Se puede evidenciar de las respuestas obtenidas, que los usuarios del canal telefónico se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados; así:

El nivel de satisfacción en junio de 2021 frente al nivel de servicio del canal telefónico fue excelente en 98,88%, y 1,12% consideró que fue BUENO del total de encuestados.

El nivel de satisfacción en junio de 2021 frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico fue excelente 100%, el total de encuestados contestó Excelente.

El nivel de satisfacción en junio de 2021 frente al tiempo de espera al utilizar el canal telefónico fue excelente en 97,75%, y 2,25% consideró que fue REGULAR del total de encuestados.

Esta calificación REGULAR se dio debido a que el ciudadano estuvo llamando a nuestra línea de atención mientras el funcionario estaba atendiendo otra llamada. En la mayoría de las ocasiones estas llamadas perdidas durante otra llamada se le devuelve al ciudadano para atender su solicitud.

Así mismo, en ocasiones, se evidencia que la ciudadanía confunde el tiempo de espera de la respuesta que da el operador que recibe la llamada del canal telefónico, con la respuesta de la entidad por parte de las áreas misionales.


Por otra parte, de manera independiente a las respuestas del 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 y no se sienten conformes cuando se les remite a la entidad competente.




6. RECOMENDACIONES

Continuar y mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico y por otra parte, en el marco de la estrategia 2021 TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, realizar actividades de capacitación, socialización y/o divulgación a los funcionarios de las entidades que comparten la competencias, del alcance de cada entidad en materia de recuperación de espacio público y de esta manera mejorar la satisfacción de los ciudadanos frente a la gestión del distrito, cualquiera que sea el canal de atención de su preferencia.


MARIELA PARDO CORREDOR
Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04 

Revisó: Alejandra María López Londoño - Profesional Universitario 

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF

Fecha : Julio 13 de 2021