



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS  
MES DE OCTUBRE 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	<b>OCTUBRE 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 21/12/2020	Finaliza 21/12/2020
<b>POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de solicitudes recibidas en el mes	OCTUBRE 2020	466
	Total, traslados en el mes	OCTUBRE 2020	217
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Total, de usuarios con respuesta en Orfeo	OCTUBRE 2020	280
<b>POBLACIÓN PARA MUESTREO</b>	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	OCTUBRE 2020	93
<b>MUESTRA REPRESENTATIVA</b>	Total, de llamadas a realizar a números fijos y celulares de los usuarios que registran teléfono		31
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, personas que contestaron encuesta:		11

## 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

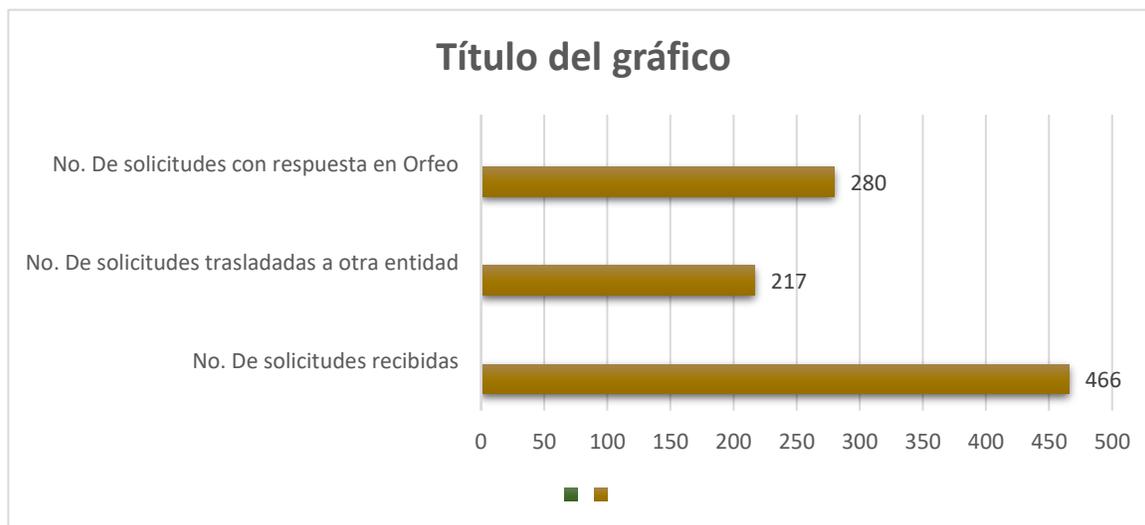
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva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

Dicho grupo se compone de un total de 280 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 octubre de 2020. Esta encuesta se realizó el día 21/12/2020.

### 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 OCTUBRE 2020	
No. De solicitudes recibidas	466
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	217
No. De solicitudes con respuesta en Orfeo	280



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 280 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de octubre 2020, se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 93 usuarios y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 33,21% de usuarios que registraron número telefónico.

Este 33,21% se aplica al resultado de la población objetivo que registran número telefónico y así determinar la muestra.

### Herramientas:

De los 93 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de OCTUBRE 2020 Se hacen llamadas al 33,21% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 31 peticionarios, de los cuales 11 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	159	57%
total celular registrado	53	19%
Número repetido	28	10%
total fijo registrado	40	14%
total fijo y celular registrado	0	0%
total	280	100%

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	93	33,21%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	187	66,79%
<b>TOTAL</b>	<b>280</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 280

Total de registros con número telefónico 93

$$\frac{93}{280} = 33\%$$

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 octubre según fórmula nos da el 35,36% de usuarios para hacer llamadas a 35 usuarios.

$$\frac{93}{x} \times 33\% = 30,89 \quad \text{Este dato se aproxima al mayor valor} = 31$$

#### 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	15	48%
numero errado	0	0%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	3	10%
no se encuentra el peticionario	0	0%
contesta encuesta	11	35%
no contesta encuesta	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

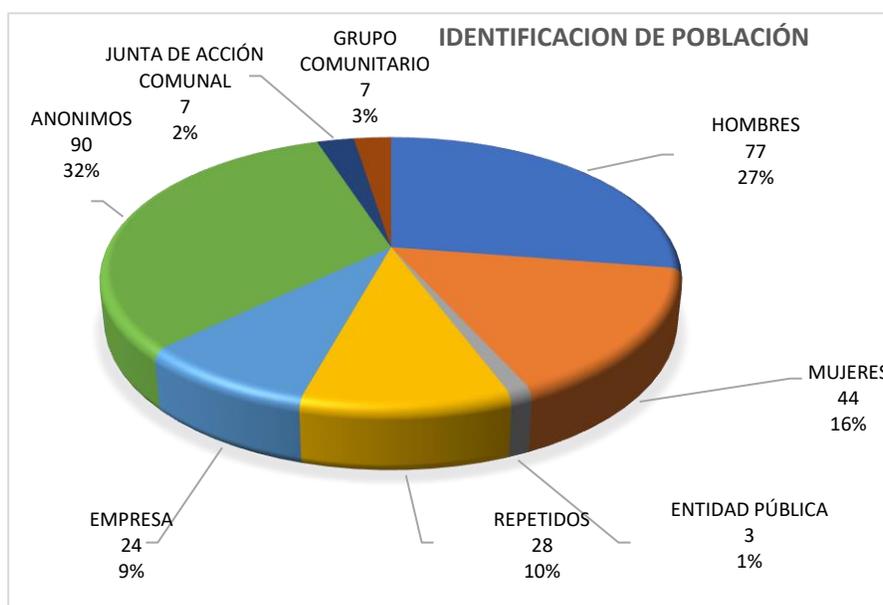


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 15, no contestan la llamada o entra a buzón y corresponde al 48% del total de 31 llamadas; seguido de 11 usuarios que contestan la encuesta de satisfacción y corresponde al 35% del total de 31 llamadas; seguido 3 usuarios que tienen telefono dañado del total de 31 llamadas realizadas a los usuarios de los trámites y servicios del mes de octubre de 2020.

### Identificación de la Población:

De la población objeto de 280 peticionarios registrados en el mes de octubre 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.

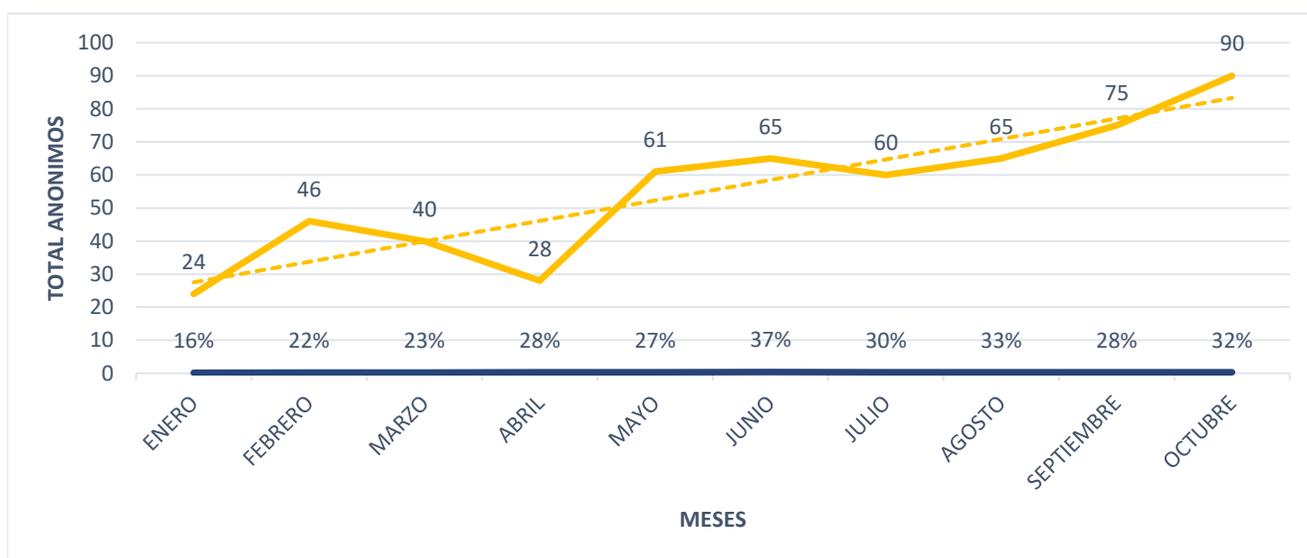
CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	77	27,5%
MUJERES	44	15,7%
ENTIDAD PÚBLICA	3	1,1%
REPETIDOS	28	10,0%
EMPRESA	24	8,6%
ANONIMOS	90	32,1%
JUNTA DE ACCIÓN C	7	2,5%
GRUPO COMUNITARI	7	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 27,5% son hombres y el 15,7% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad. El 32,1% son anónimos; el 8,6% son empresas; el 1,1% son Entidades públicas; y el 2,5% son grupo comunitario y Junta de acción comunal.

**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%
OCTUBRE	90	32%



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior el número de anónimos ha venido en ascenso desde el mes de abril a la fecha, lo que indica que los ciudadanos no tienen confianza en dejar sus datos por temor a retaliaciones.

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	17	55%
MUJERES	10	32%
GRUPO COMUNITARIO	1	3%
EMPRESA	2	6%
JUNTA DE ACCIÓN COM	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Contestan encuesta:**

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	6	55%
MUJERES	3	27%
EMPRESA	2	18%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Se hacen llamadas a 17 hombres que equivale al 55% del total de usuarios; a 10 mujeres que equivale al 32%; a 2 empresa que equivale al 6% y a 1 Junta de acción comunal y 1 Grupo comunitario que equivalen al 3%;

De esta población contestan la encuesta: 6 hombres equivalente al 55% ; 3 mujeres equivalente al 27% del total de usuarios que contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de octubre de 2020 y 2 Empresa equivalente al 18% del total de 11 usuarios que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de octubre.

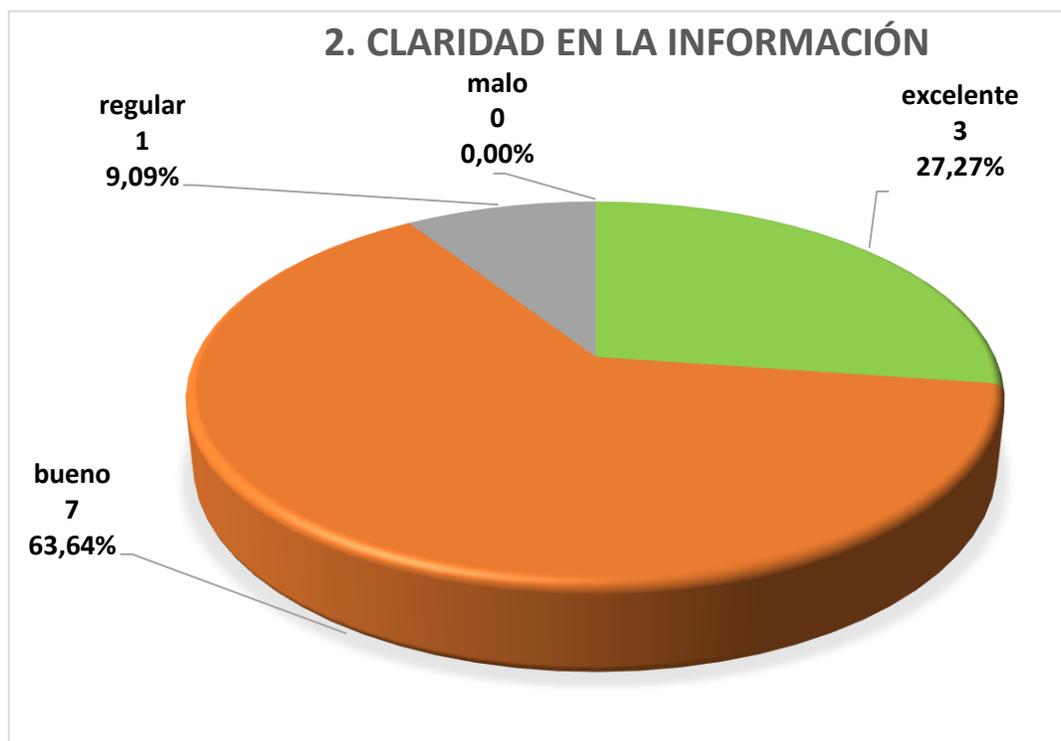
De los 11 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

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	5	45,45%
		bueno	6	54,55%
		regular	0	0,00%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			11	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 octubre la respuesta mas frecuente es BUENO con 6 respuestas equivalente al 54,55% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 5 respuestas equivalente al 45,45% de las 11 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de octubre 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	3	27,27%
		bueno	7	63,64%
		regular	1	9,09%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			11	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de octubre las respuestas mas frecuentes son BUENO, con 7 respuestas equivalente al 63,64% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 3 respuestas equivalente a 27,21% del total de 11 respuestas; seguido de REGULAR con 1 respuesta equivalente al 9,09% del total de 11 respuestas de los usuarios de trámites y servicios del mes de octubre de 2020.

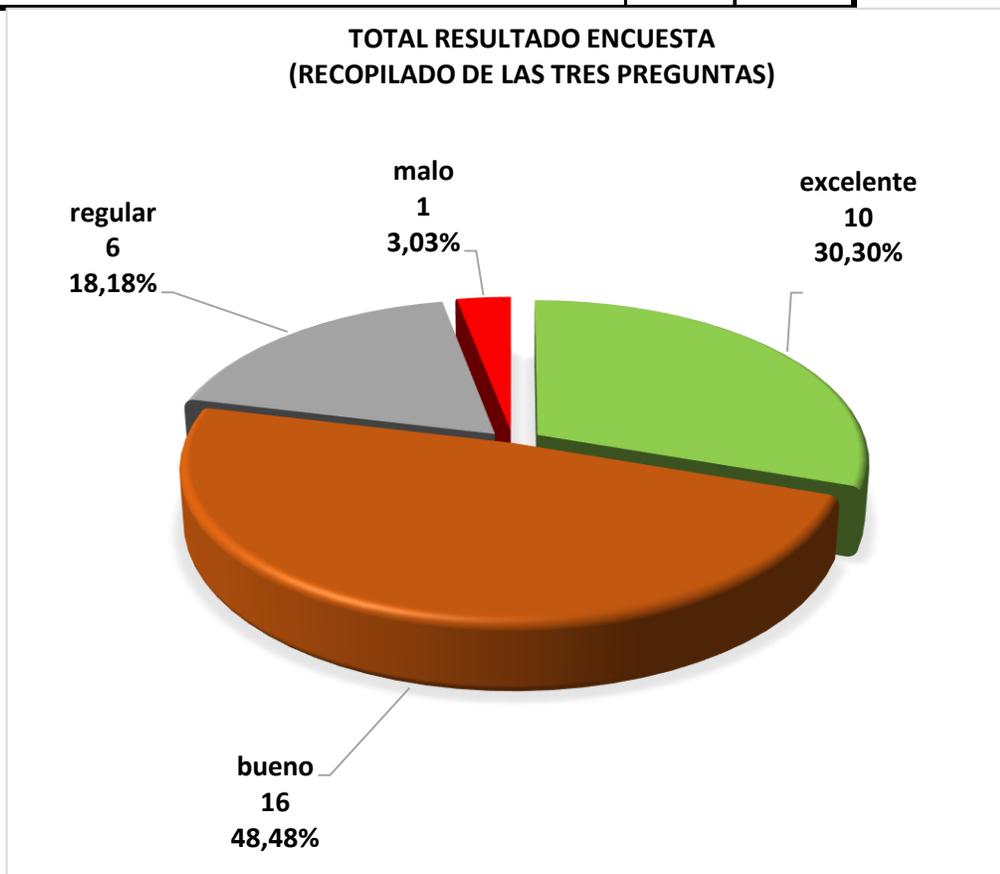
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	2	18,18%
		bueno	3	27,27%
		regular	5	45,45%
		malo	1	9,09%
TOTAL RESPUESTAS			11	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de octubre la respuesta mas frecuente es REGULAR con 5 respuestas equivalente al 45,45% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 3 respuestas equivalente al 27,27% de las 11 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 2 respuestas equivalente al 18,18% del total de 11 personas que contestaron la encuesta; por último el item MALO con 1 respuesta equivalente al 9,09% del total de 11 personas que contestaron la encuesta de los usuarios de trámites y servicios del mes de octubre de 2020.

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

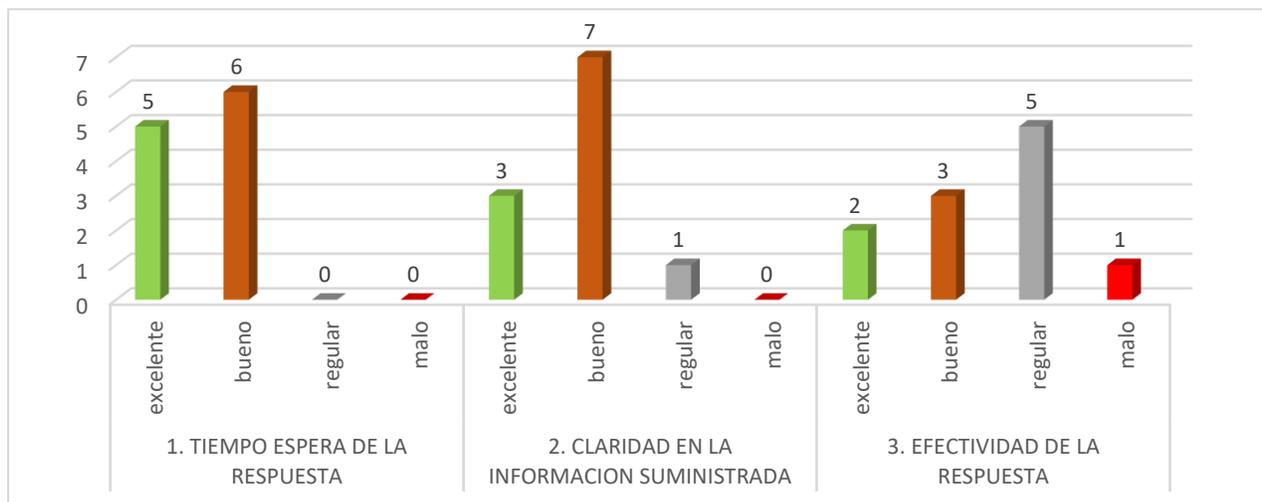
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	10	30,30%
		bueno	16	48,48%
		regular	6	18,18%
		malo	1	3,03%
TOTAL RESPUESTAS			33	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de octubre las respuestas mas frecuentes son BUENO con 16 respuestas equivalente al 48,48% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 10 respuestas equivalente al 30,30% del total de 33 respuestas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 6 respuestas equivalente al 18,18% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; por último el ítem MALO con 1 respuesta equivalente al 3,03% del total de 33 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de octubre de 2020.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	5	11	45,45%
	bueno	6		54,55%
	regular	0		0,00%
	malo	0		0,00%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	3	11	27,27%
	bueno	7		63,64%
	regular	1		9,09%
	malo	0		0,00%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	2	11	18,18%
	bueno	3		27,27%
	regular	5		45,45%
	malo	1		9,09%

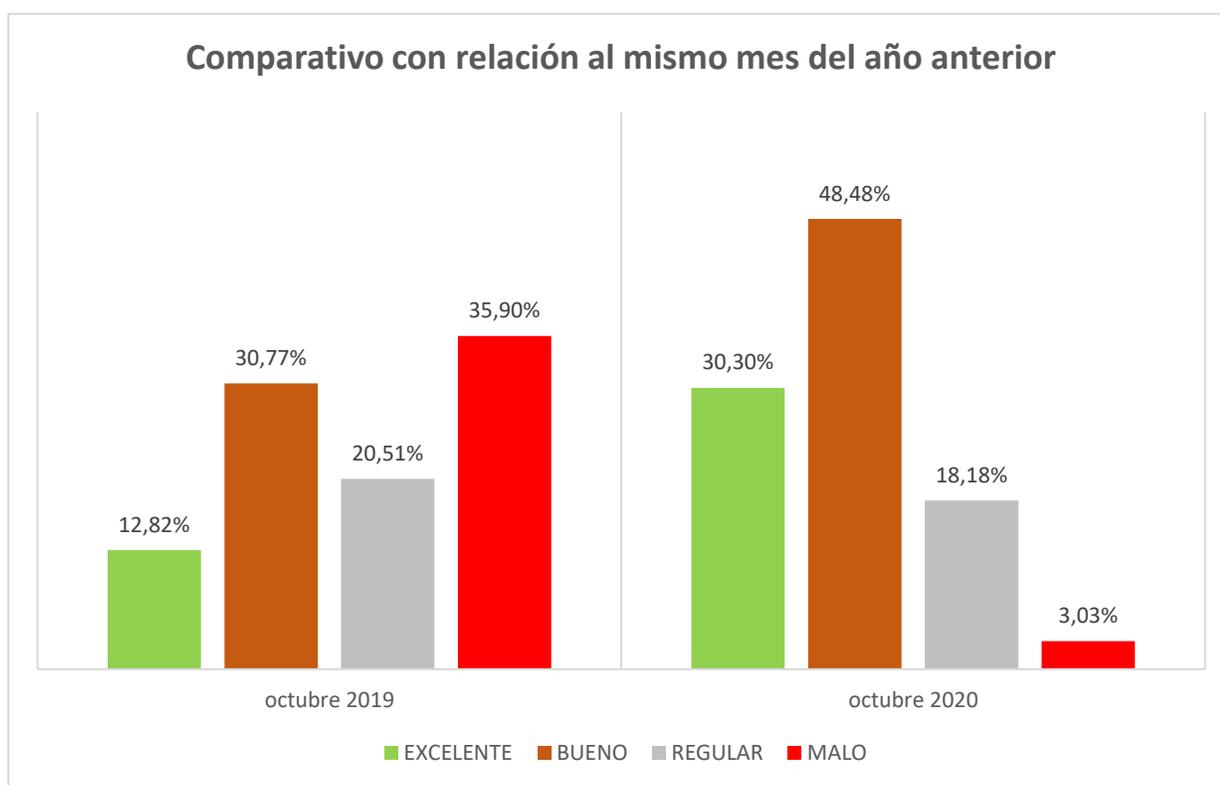


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es BUENO con 6 respuestas equivalente al 54,55% del total de 11 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el ítem BUENO con 7 respuestas equivalente al 63,64% del total de 11 respuestas; para esta pregunta; Por último en la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el ítem con mayor numero de respuestas está en el ítem REGULAR con 5 respuestas equivalente al 45,45% del total de 11 respuestas para esta pregunta.

### Análisis gráfico de las respuestas:

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

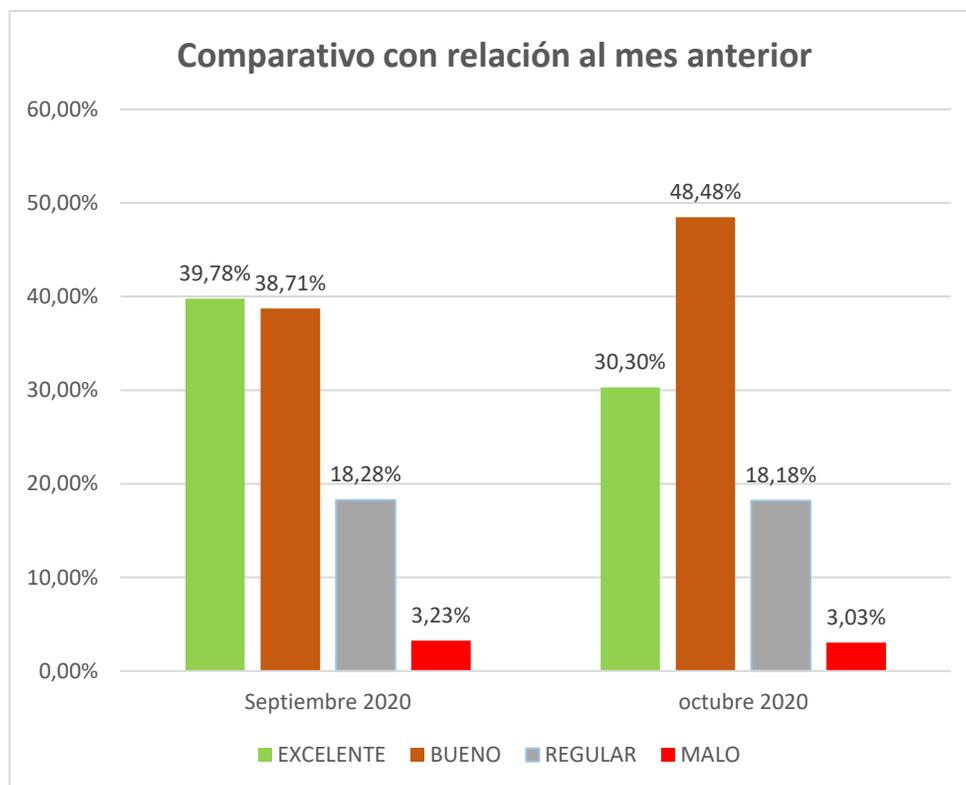
USUARIOS DE -"Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
octubre 2019	12,82%	30,77%	20,51%	35,90%
octubre 2020	30,30%	48,48%	18,18%	3,03%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de octubre de 2020 con respecto del mismo mes de octubre de 2019, se aprecia un AUMENTO de la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 17,48%. Así mismo, se puede evidenciar un AUMENTO de la Satisfacción según el ítem BUENO en un 17,71%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar una DISMINUCIÓN de un 2,33% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia una DISMINUCIÓN de 32,87% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de octubre de 2020.

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

USUARIOS DE S "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Septiembre 2020	39,78%	38,71%	18,28%	3,23%
octubre 2020	30,30%	48,48%	18,18%	3,03%



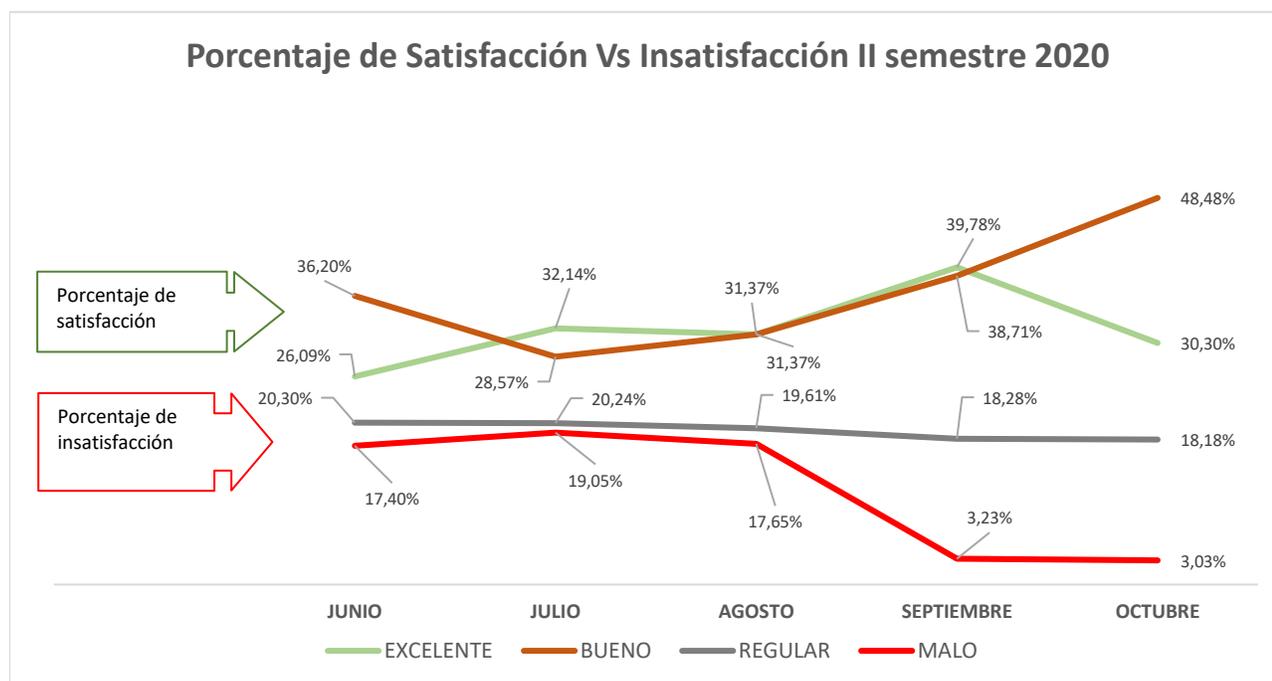
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el mes de octubre de 2020 con respecto al mes de septiembre de 2020, se evidencia una **DISMINUCIÓN** del nivel de satisfacción en 9,5% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un **AUMENTO** de 9,8% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de septiembre. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar una **DISMINUCIÓN** de 0,1% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia una **DISMINUCIÓN** de 0,2% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de octubre de 2020.

En los niveles de satisfacción de los ítems EXCELENTE y BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción **AUMENTARON** en un 0,3%; los niveles de insatisfacción de los ítem REGULAR y MALO **DISMINUYERON** en 0,3% en los trámites y servicios del mes de octubre de 2020, con respecto del mes de septiembre de 2020.

### Comparativo de satisfacción e insatisfacción en el 2° semestre de 2020

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	MES	EXCELENTE	BUENO
	JUNIO	26,09%	36,20%
	JULIO	32,14%	28,57%
	AGOSTO	31,37%	31,37%
	SEPTIEMBRE	39,78%	38,71%
	OCTUBRE	30,30%	48,48%

PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN	MES	REGULAR	MALO
	JUNIO	20,30%	17,40%
	JULIO	20,24%	19,05%
	AGOSTO	19,61%	17,65%
	SEPTIEMBRE	18,28%	3,23%
	OCTUBRE	18,18%	3,03%



### 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
2675572020	1/10/2020	20204080118442	20202010105911	LE RESPONDIERON QUE NO ERA COMPETENCIA
2692532020	2/10/2020	20204080118092	20203020107691	NO CONTESTA LA ENCUESTA YA QUE EL ESPACIO QUE DENUNCIÓ AUN SIGUE INVADIDO
2857852020	16/10/2020	20204080124772	20203020114471	NO CONTESTA ENCUESTA YA QUE NO HAN IDO A RETIRAR UNOS ELEMENTOS QUE DENUNCIARON

### 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	
2675572020	1/10/2020	20204080118442	-	-	REGULAR	CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PUBLICO DEL DISTRITO CAPITAL
2796952020	13/10/2020	20204000122392	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2841832020	15/10/2020	20204080124762	-	REGULAR	MALO	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2859292020	16/10/2020	20204000124902	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO

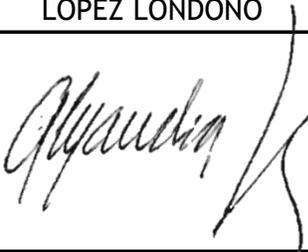
DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
BOGOTA TE ESCUCHA	FECHA BOGOTA TE ESCUCHA	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
2884142020	19/10/2020	20204080127002	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
2905622020	21/10/2020	20204000126742	-	-	REGULAR	ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO

## 6. RECOMENDACIONES

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

1. Informar a las áreas misionales el resultado de la presente encuesta para que se realicen los seguimientos pertinentes.

ELABORO: ENCUESTA	
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano
FECHA	21/12/2020

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	22/12/2020	30/12/2020	30/12/2020