



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**BOGOTÁ**



**Febrero  
2022**

**Análisis de  
resultados**

# **Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico**

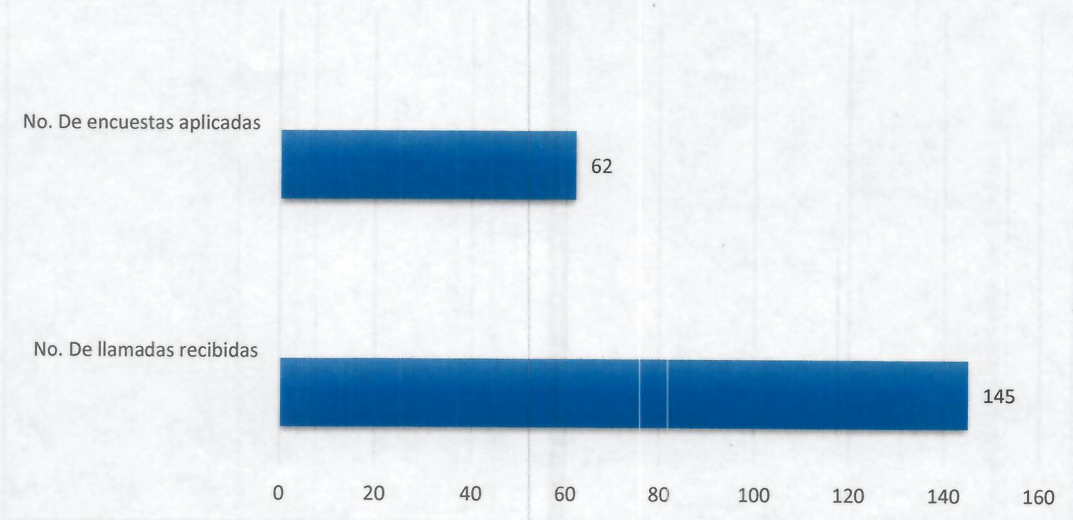
Proceso: Atención al cliente y/o usuario

Procedimiento o Documento: Atención a la Ciudadanía

### FICHA TÉCNICA

<b>OBJETIVO:</b>	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	FEBRERO 2022	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		1/02/2022	28/02/2022
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	FEBRERO 2022	145
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	FEBRERO 2022	62
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total de personas que contestaron encuesta		62

## ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 2022



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 145 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes febrero se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 62 usuarios y nos da un total de 42,76% de encuestas aplicadas.

### Herramientas:

De los 145 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes FEBRERO 2022 Contestan encuesta 62 ciudadanos que corresponde a 42,76% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de FEBRERO 2022

## 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

## 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 legales establecidos. (127-FORAC-26)

## 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 145 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes febrero . La cual se realizó entre los días 1/02/2022 al 28/02/2022 .

### 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 encuesta

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 2022		%
No. De llamadas recibidas	145	100,00%
No. De encuestas aplicadas	62	42,76%

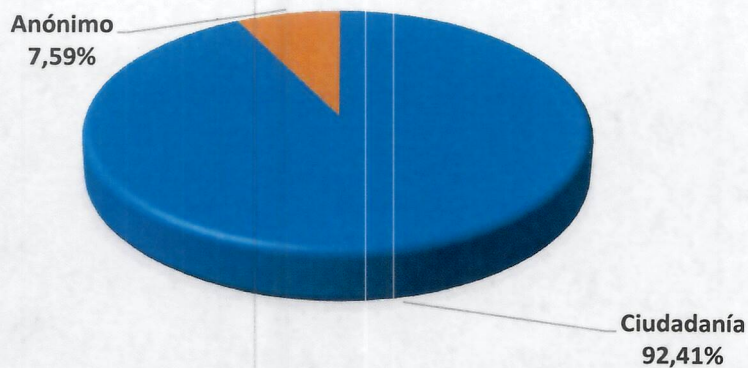
podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

### Identificación de la Población:

De la población objeto 145 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de febrero de los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	134	92,41%
Anónimo	11	7,59%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>

### CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 92,41% de 84 ciudadanos que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, corresponde a ciudadanía. El 7,59% son Anónimos.

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 febrero por género

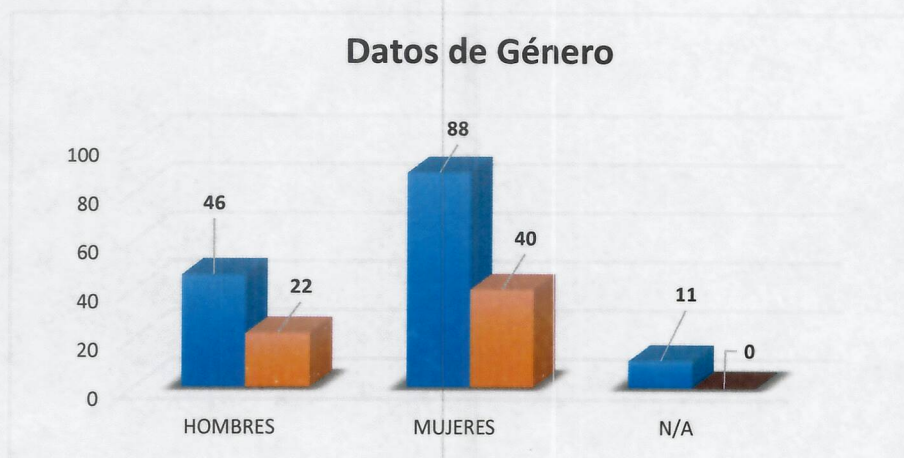
GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	46	88	0	134
Anónimo	0	0	11	11
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>88</b>	<b>11</b>	<b>145</b>

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	46	31,72%
MUJERES	88	60,69%
N/A	11	7,59%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	22	35,48%
MUJERES	40	64,52%
ANÓNIMO (N/A)	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

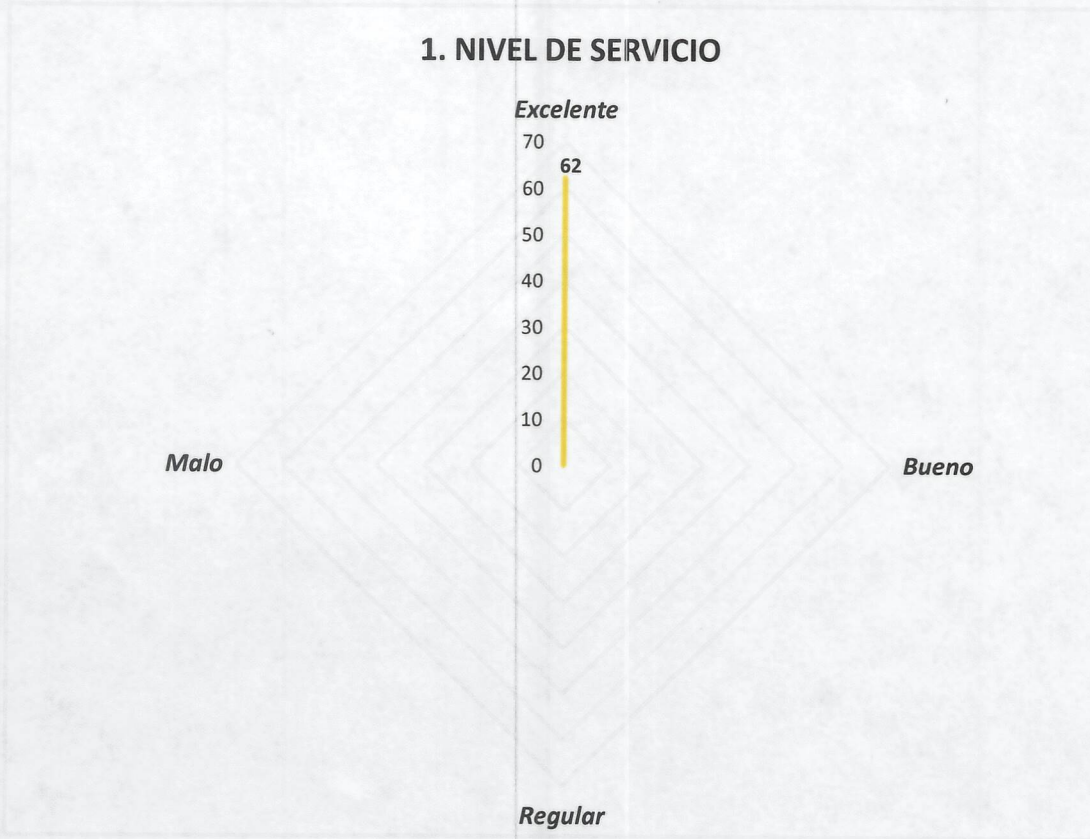
Se reciben llamadas de 46 hombres que equivale al 31,72% del total de 145 usuarios que realizaron llamadas y 88 mujeres que equivale al 60,69%, del total de 145 usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 28 de febrero de 2022, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 22 hombres equivalente al 35,48%; 40 mujeres equivalente al 64,52%, del total de 62 usuarios que contestaron encuesta en el mes de febrero de



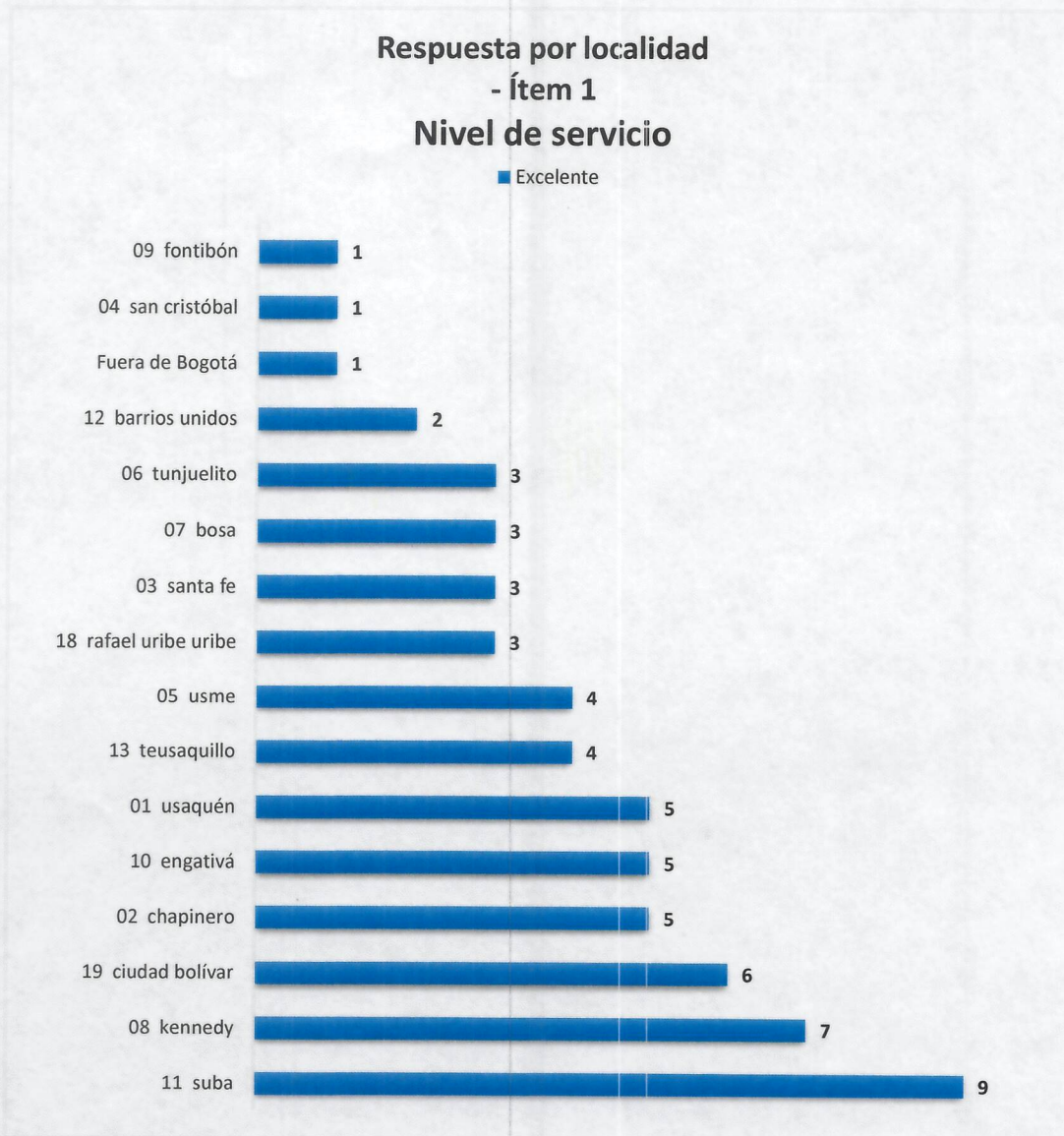
De los 62 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	62	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			62	100%



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 62 respuestas del total de 62 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2022.

Respuestas por localidad  
NIVEL DE SERVICIO

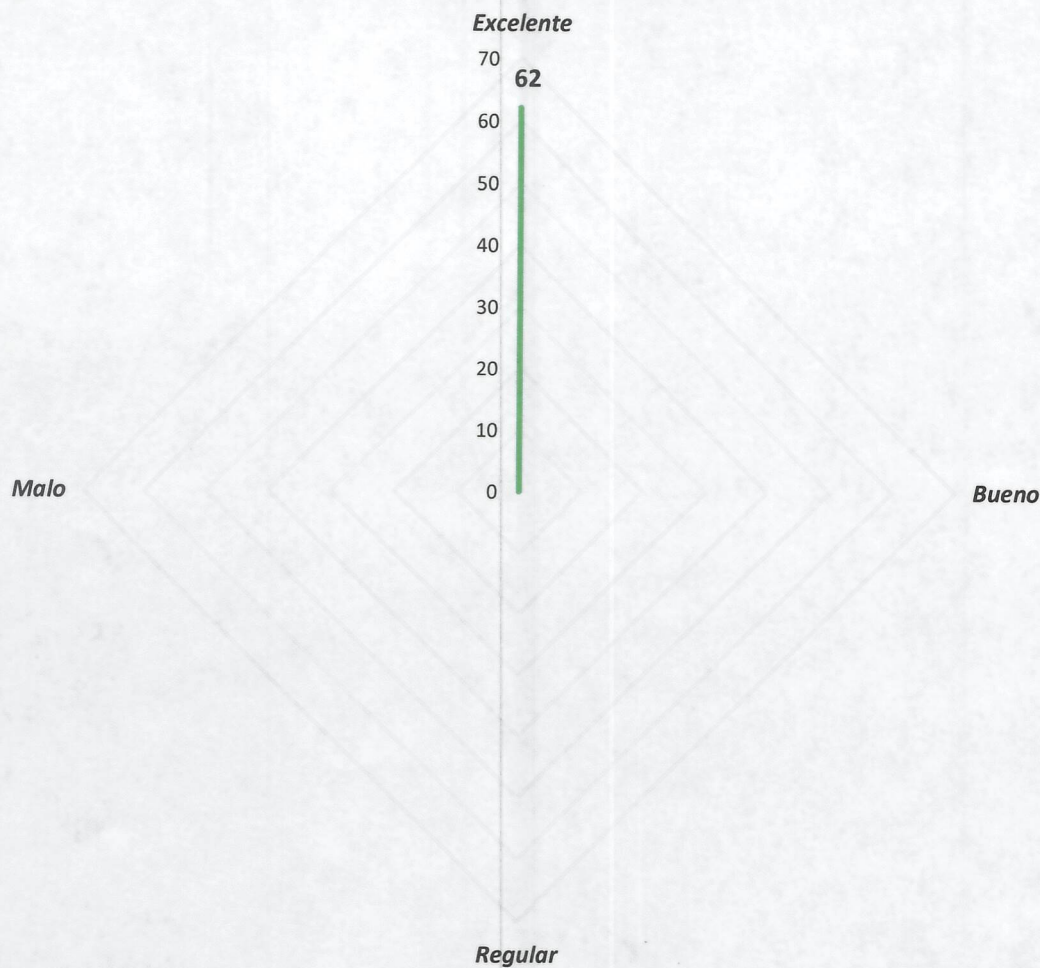


De acuerdo con la gráfica anterior de las 62 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para NIVEL DE SERVICIO en el ítem EXCELENTE fue la localidad 11 SUBA con 9 respuestas y 08 KENNEDY con 7 respuestas.



AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	62	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			62	100%

## 2. AMABILIDAD Y RESPETO



Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 62 respuestas del total de 62 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2022.

Respuestas por localidad  
AMABILIDAD Y RESPETO



De acuerdo con la gráfica anterior de las 62 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que más respuestas se recibieron para **AMABILIDAD Y RESPETO** en el ítem **EXCELENTE** fue la localidad **11 SUBA** con 9 respuestas y **08 KENNEDY** con 7 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	62	100%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			62	100%

### 3. TIEMPO DE ESPERA



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a **62 respuestas** del total de **62 usuarios** que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2022.

## Respuestas por localidad TIEMPO DE ESPERA



De acuerdo con la gráfica anterior de las 81 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 en el ítem EXCELENTE fue la localidad **11 SUBA** con 9

respuestas y 08 KENNEDY con 7 respuestas.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de febrero de 2022 se recibe un total de **ciento cuarenta y cinco (145) atenciones** desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de **sesenta y dos (62) ciudadanos**.

De las respuestas obtenidas se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico. Además se evidencia 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** frente al **nivel de servicio** en febrero de 2022 del canal telefónico fue excelente en 100,00% del total de 62 encuestados.

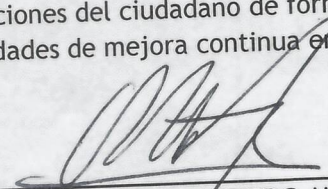
El **nivel de satisfacción** frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico en febrero de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 62 encuestados.

El **nivel de satisfacción** frente al **tiempo de espera** en febrero de 2022 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100,00%, del total de 62 encuestados.

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 de la **vigencia 2022 TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, mejorar la prestación del servicio hacia los ciudadanos en un lenguaje claro, asertivo y que permita orientar las peticiones del ciudadano de forma clara y coherente. Así mismo identificar posibilidades de mejora continua en los procedimientos y su aplicación

  
CARLOS ALFONSO QUINTERO MENA

Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario (E)

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAP

Fecha: Marzo 15 de 2022