



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

**BOGOTÁ**



**Abril  
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	ABRIL 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>
		1/04/2022	30/04/2022
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	ABRIL 2022	290
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	ABRIL 2022	17
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total de personas que contestaron encuesta		17

*Claudia*



## 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 290 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes abril . La cual se realizó entre los días 1/04/2022 al 30/04/2022 .

## ORIGEN DE LOS DATOS:

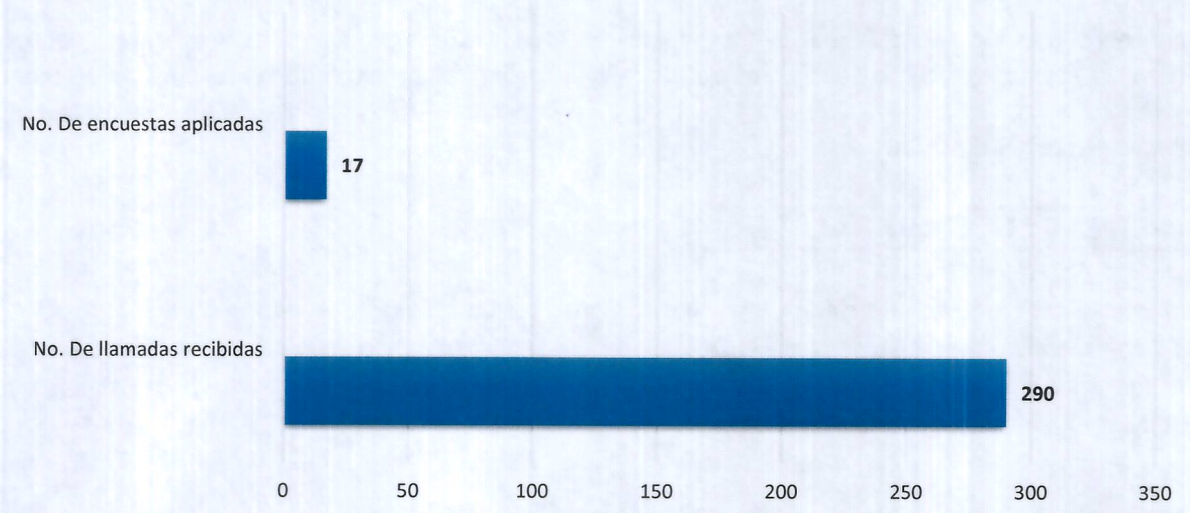
Para este análisis se tiene en cuenta el número total de llamadas recibidas en la entidad a través del canal telefónico y se toma en cuenta el numero de personas que aceptan contestar la encuesta

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ABRIL 2022		%
No. De llamadas recibidas	290	100,00%
No. De encuestas aplicadas	17	5,86%

*Claudia*



## ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ABRIL 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 290 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes abril se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 17 usuarios y nos da un total de 5,86% de encuestas aplicadas.

### Herramientas:

De los 290 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes ABRIL 2022 Contestan encuesta 17 ciudadanos que corresponde a 5,86% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de ABRIL 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 podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

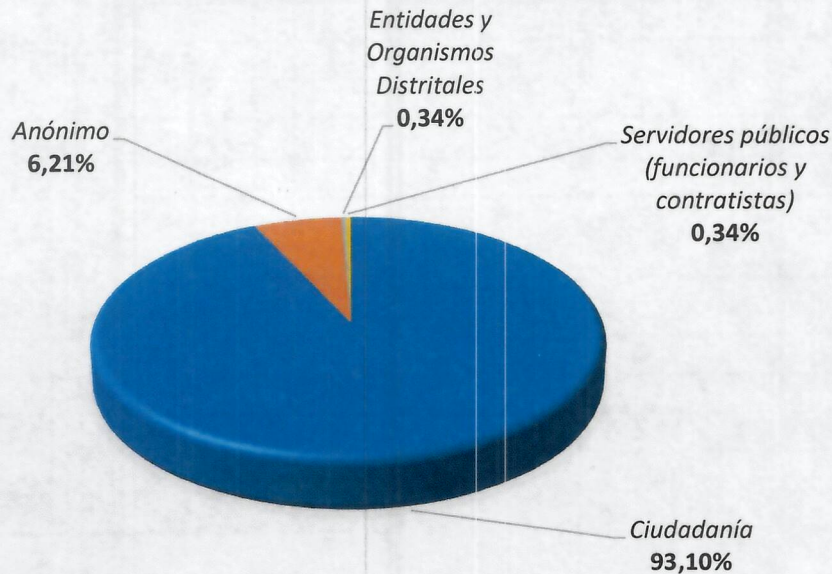


## Identificación de la Población:

De la población objeto 290 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de **abril de 2022** los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	270	93,10%
Anónimo	18	6,21%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,34%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,34%
<b>Total general</b>	<b>290</b>	<b>100,00%</b>

### CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que de **290** ciudadanos que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 270 son ciudadanía y equivale al 93,10%; 18 ciudadanos son anónimos, equivalente al 6,21%; 1 ciudadano corresponde a Entidades y organismos distritales, equivalente al 0,34% son ; 1 ciudadano corresponde a Servidores públicos, equivalente al 0,34% del total de 290 ciudadanos que se comunicaron con la entidad a través del canal telefónico.



El dato "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o 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 abril por género**

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	98	172	0	270
Anónimo	0	0	18	18
Entidades y Organismos	0	1	0	1
Servidores públicos (funcionarios)	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>173</b>	<b>18</b>	<b>290</b>

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	99	34,14%
MUJERES	173	59,66%
N/A	18	6,21%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	5	29,41%
MUJERES	12	70,59%
ANÓNIMO (N/A)	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Se reciben llamadas de **99** hombres que equivale al **34,14%** del total de **doscientos noventa (290)** usuarios que realizaron llamadas y **173** mujeres que equivale al **59,66%**, del total de **doscientos noventa (290)** usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 30 de abril de 2022, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: cinco (05) hombres equivalente al **29,41%** y doce (12) mujeres equivalente al **70,59%**, del total de **diecisiete (17)** usuarios que contestaron encuesta en el mes de abril de 2022.

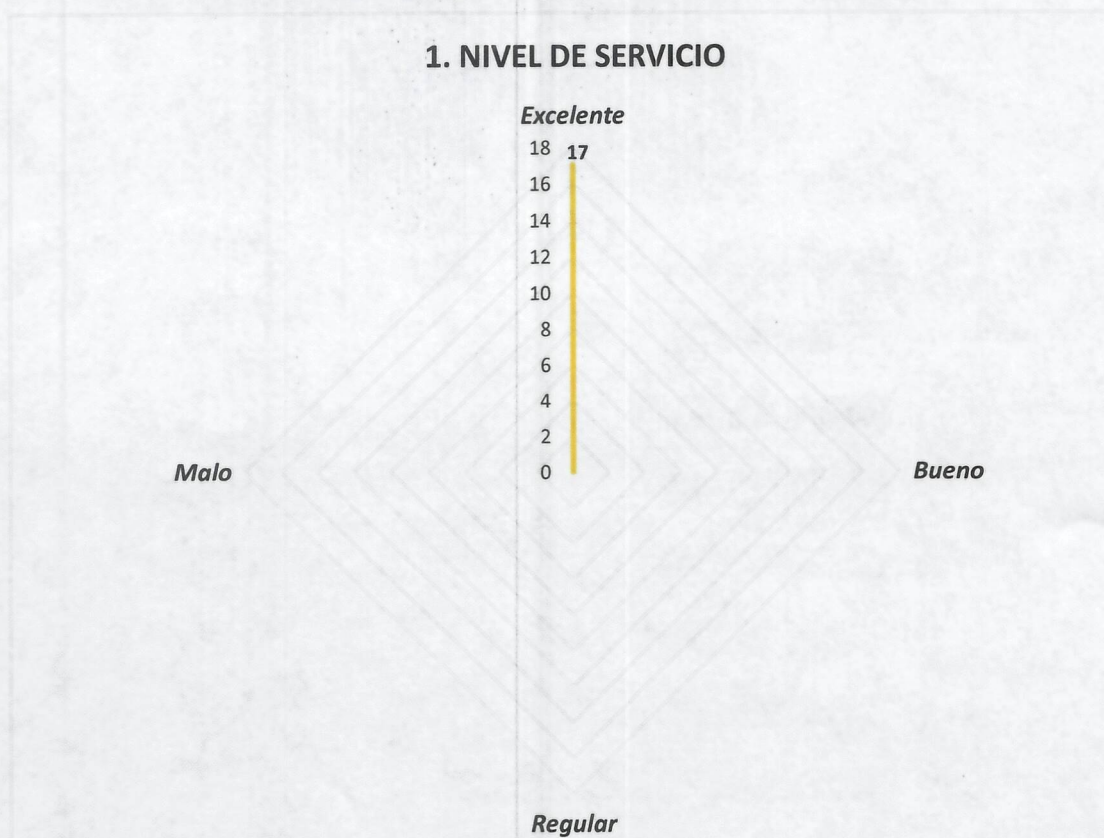
**Datos de Género**





De los 17 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

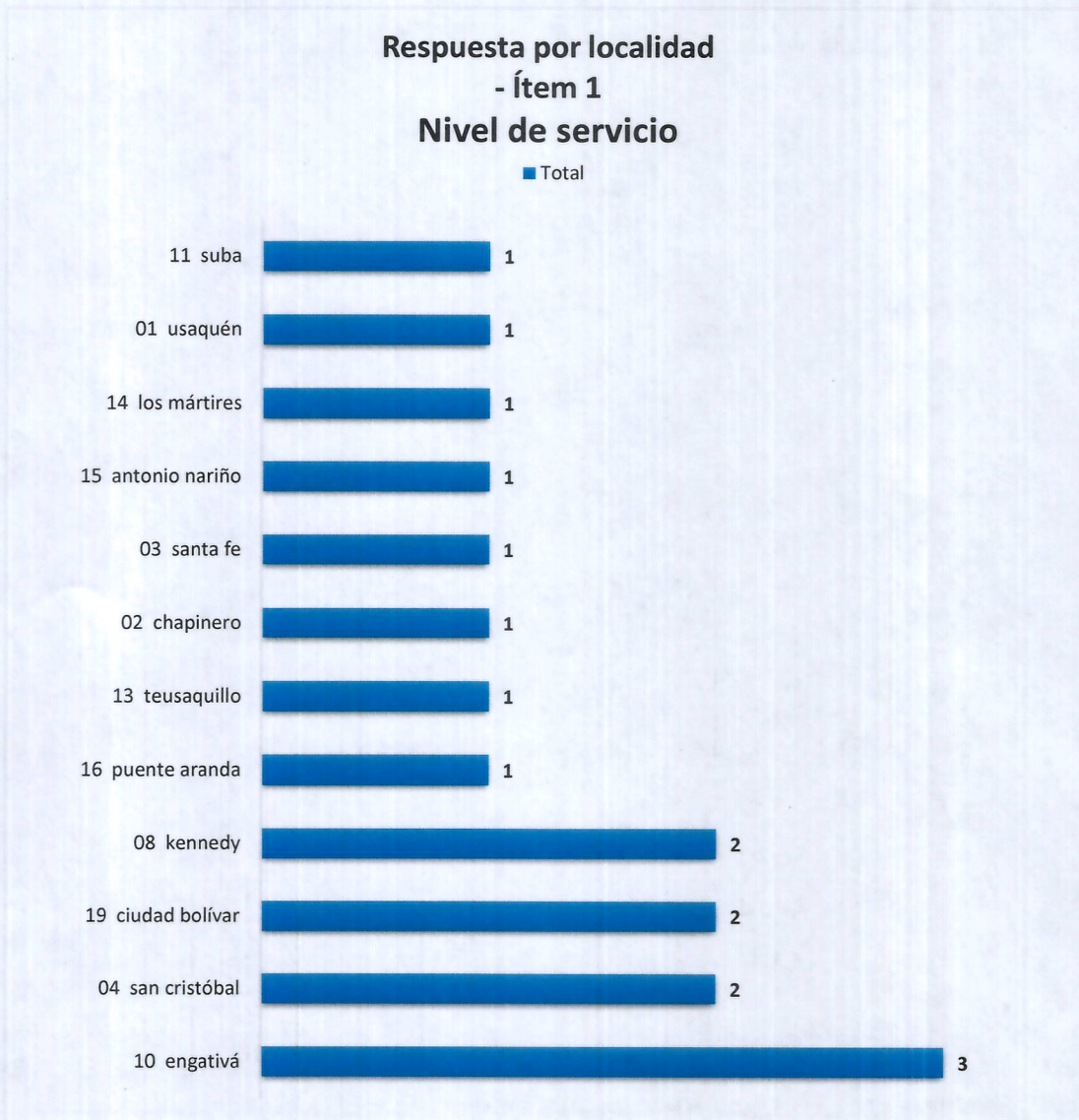
NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	17	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			17	100%



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a **diecisiete (17) respuestas** del total de **diecisiete (17) usuarios** que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de abril de 2022.



Respuestas por localidad  
NIVEL DE SERVICIO

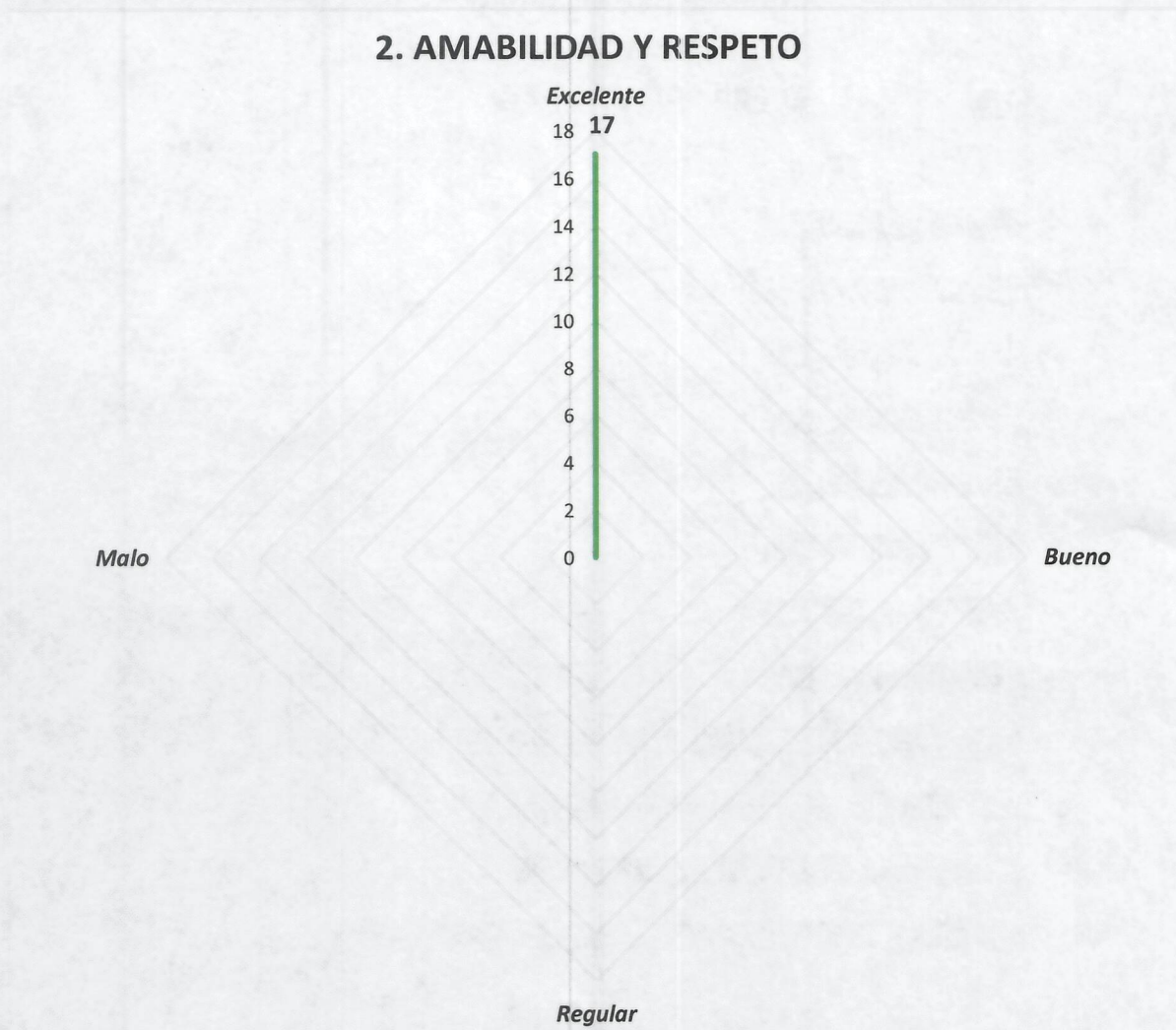


De acuerdo con la gráfica anterior de las diecisiete (17) encuestas personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para NIVEL DE SERVICIO en el ítem EXCELENTE fue la localidad **10 ENGATIVÁ** con tres (03) respuestas y **08 KENNEDY, 04 SAN CRISTOBAL Y 19 CIUDAD BOLIVAR** con dos (02)



AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	17	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			17	100%

## 2. AMABILIDAD Y RESPETO

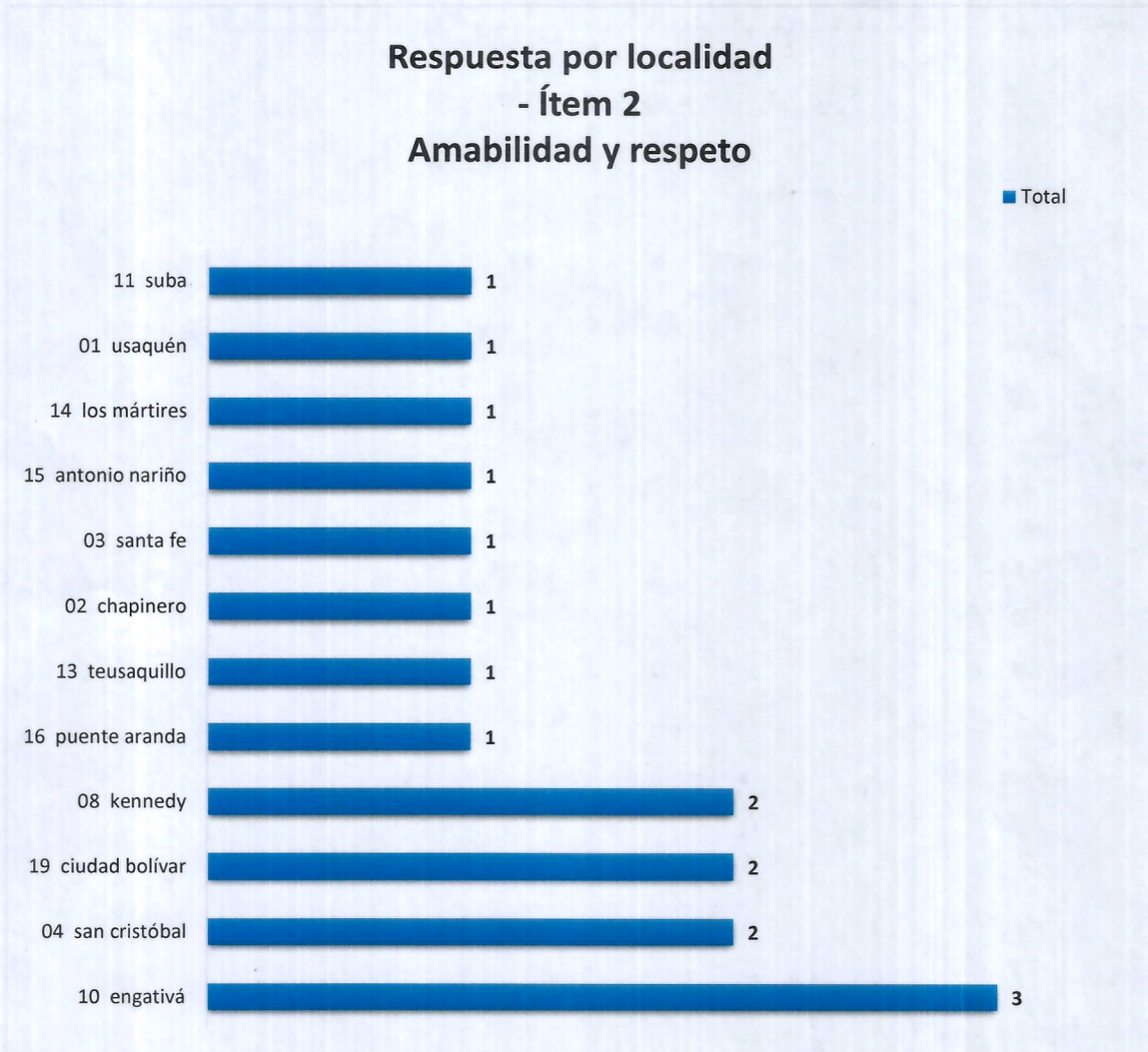


Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a diecisiete (17) encuestas respuestas del total de diecisiete (17)



encuestas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de abril de 2022.

Respuestas por localidad  
**AMABILIDAD Y RESPETO**

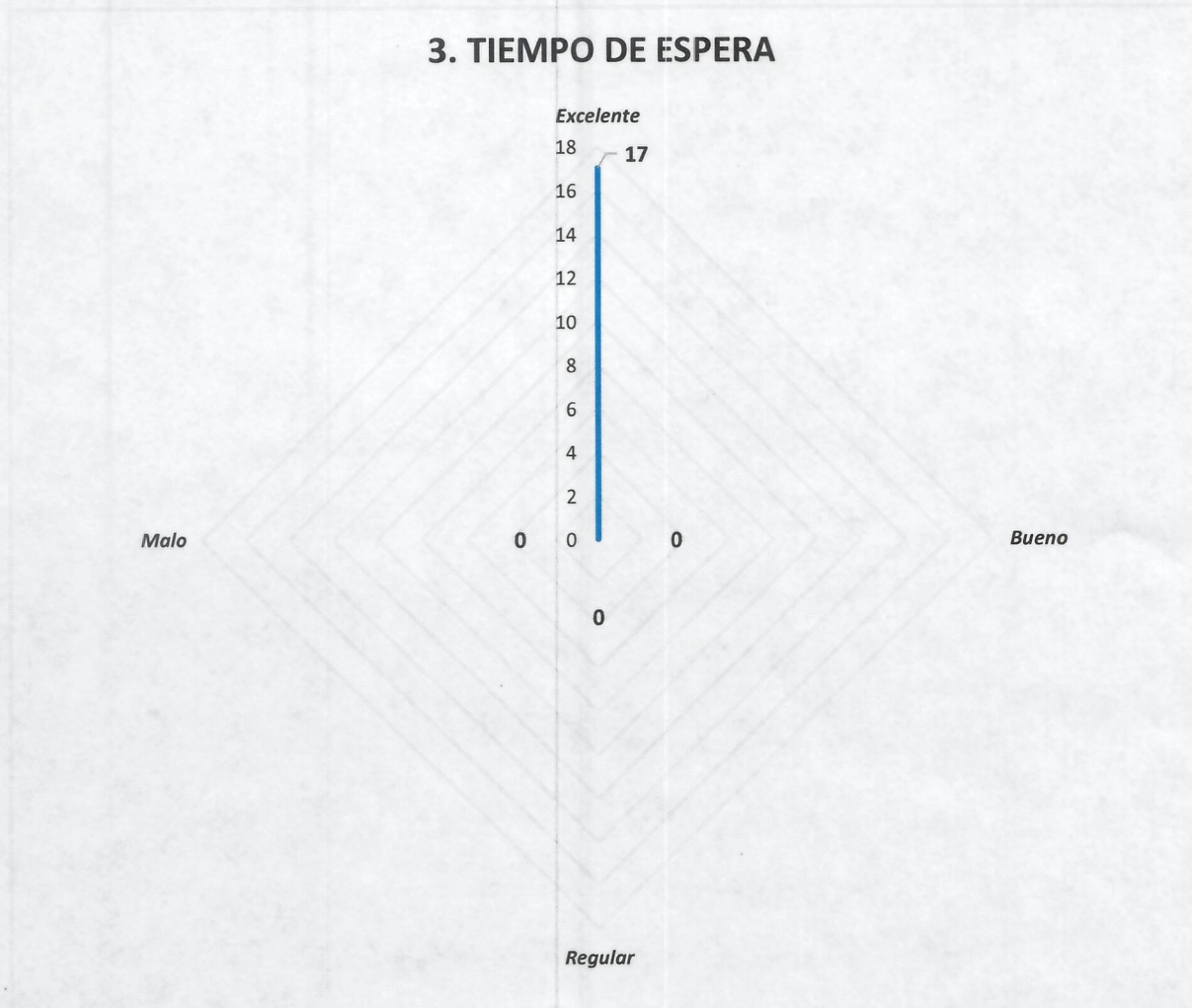


De acuerdo con la gráfica anterior de las **diecisiete (17) encuestas** personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para **AMABILIDAD Y RESPETO** en el ítem **EXCELENTE** fue la localidad 10 **ENGATIVÁ** con tres (03) respuestas y 08 **KENNEDY**, 04 **SAN CRISTOBAL** Y 19 **CIUDAD BOLIVAR** con dos (02) respuestas cada una.



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	17	100%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			17	100%

### 3. TIEMPO DE ESPERA

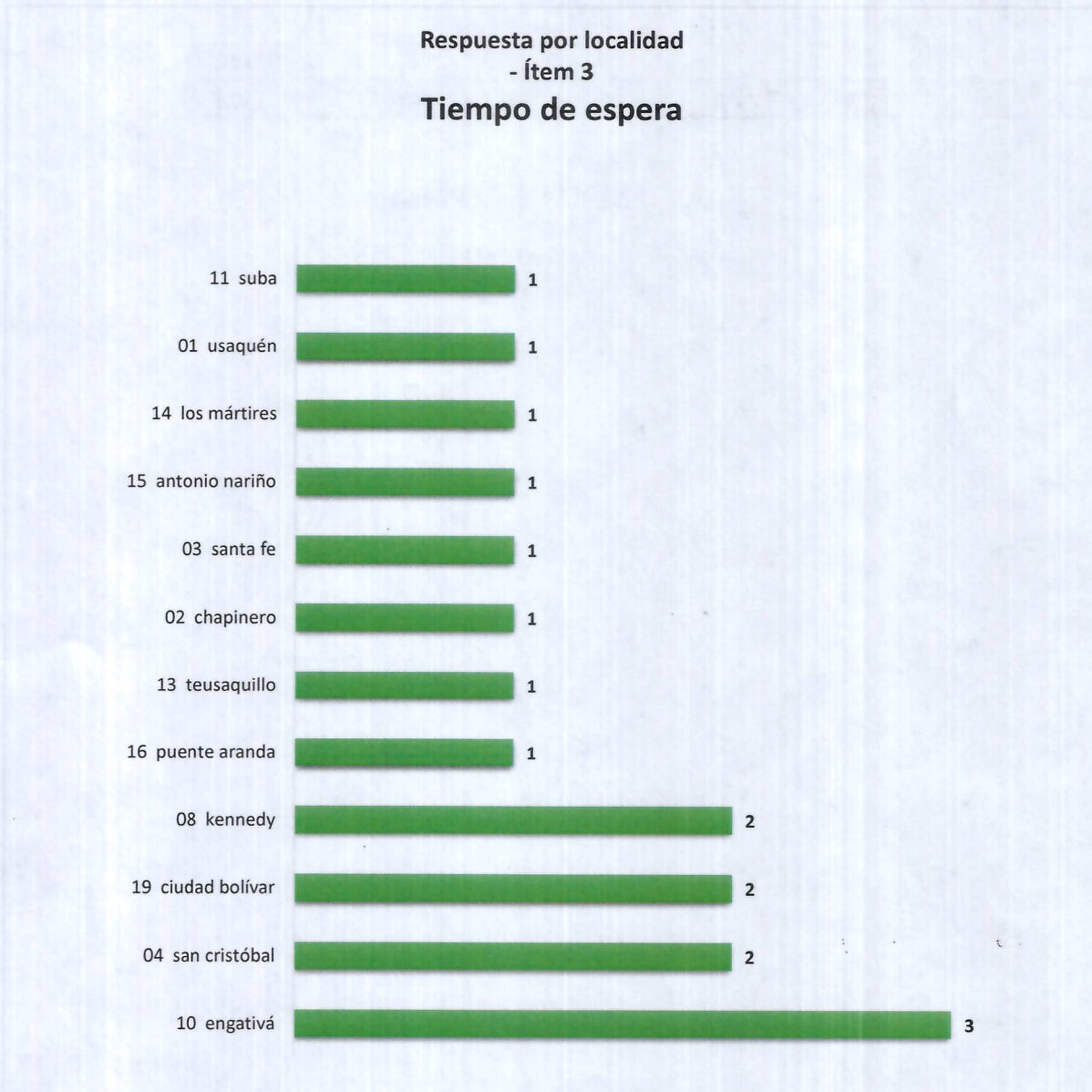


Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a diecisiete (17) encuestas respuestas del total de diecisiete (17) encuestas usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de abril

*[Handwritten signature]*



Respuestas por localidad  
**TIEMPO DE ESPERA**



De acuerdo con la gráfica anterior de las **diecisiete (17) encuestas** 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 **10 ENGATIVÁ** con tres (03) respuestas y **08 KENNEDY, 04 SAN CRISTOBAL Y 19 CIUDAD BOLIVAR** con dos (02) respuestas cada una.



## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de abril de 2022 se recibe un total de trescientos doscientos noventa (290) atenciones desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de **diecisiete (17) encuestas**

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 abril de 2022 del canal telefónico fue excelente en 100,00% del total de **17 encuestados**.

El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en abril de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de **17 encuestados**.

El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en abril de 2022 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100,00%, del total de **17 encuestados**.

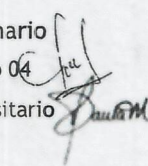
Por otra parte, de manera independiente a las respuestas del usuario acerca de la atención recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público y no se 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

  
MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04 

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario

Fecha : Mayo 16 de 2022



