



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

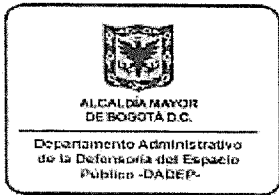
BOGOTÁ



**Enero
2021**

**Análisis de
resultados**

Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DEL CANAL TELEFÓNICO
MES DE ENERO 2021**

**Elaborado por:
CLAUDIA QUINTERO
Ayudante 472 Atención al ciudadano DADEP**

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la percepción y 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.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	ENERO 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/01/2021	31/01/2021
POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	ENERO 2021	178
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	ENERO 2021	26
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		26

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 la atención del canal telefónico.

3. MÉTODO

Se aplica formato de atención al usuario 127-FORAC-21" REGISTRO ATENCIONES Y ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO" 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.

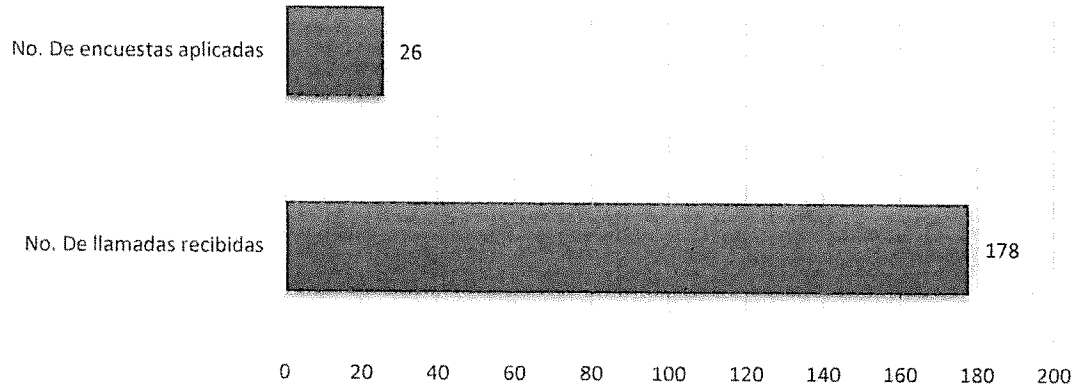
Dicho grupo se compone de un total de 178 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de enero de 2021. Esta encuesta se realizó entre los días 1/1/2021 al 31/1/2021.

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 encuesta

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ENERO 2021		
No. De llamadas recibidas	178	%
No. De encuestas aplicadas	26	14,61%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ENERO 2021



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

De la población objeto de 178 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de enero, se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 26 usuarios y nos da un total de 14,61% de encuestas aplicadas.

Herramientas:

De los 178 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de ENERO 2021 Contestan encuesta 26 ciudadanos que corresponde a 14,61% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de ENERO 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

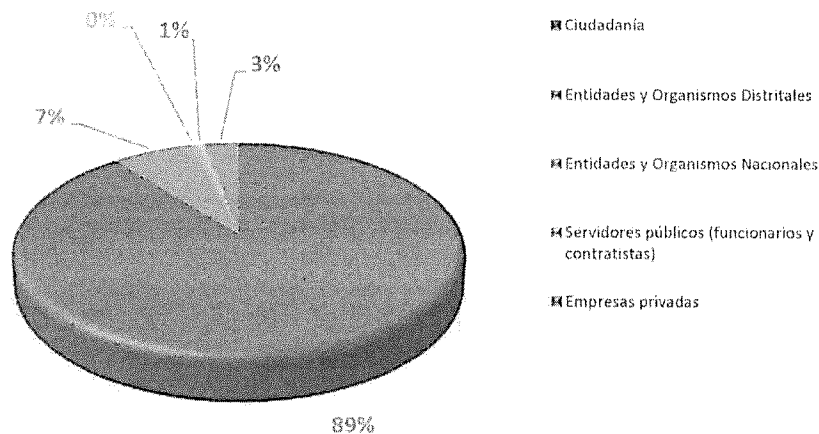
De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de recibir la llamada solamente podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

Identificación de la Población:

De la población objeto de 178 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de Enero de 2021, los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

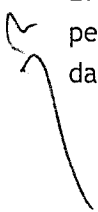
CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	159	89%
Entidades y Organismos Distritales	12	7%
Entidades y Organismos Nacionales	1	1%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	1%
Empresas privadas	5	3%
TOTAL	178	100%

CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 89% corresponde a ciudadanía. El 5% a entidades y organismos distritales el 4% son entidades y organismos nacionales; el 2% son Entidades públicas y servidores públicos respectivamente, el 1% corresponde a Junta de acción comunal.

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:



GRUPO DE VALOR	GENERO		Total general
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	71	88	159
Entidades y Organismos	4	8	12
Entidades y Organismos		1	1
Servidores públicos (funcionarios)		1	1
Empresas privadas	1	4	5
Total general	76	102	178

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	76	43%
MUJERES	102	57%
TOTAL	178	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	10	38%
MUJERES	16	62%
TOTAL	26	100%

Se reciben llamadas de 76 hombres que equivale al 43% del total de 178 usuarios que realizaron llamadas y 102 mujeres que equivale al 57%, del total de usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 31 de enero de 2021, fecha en que se aplicó esta encuesta.

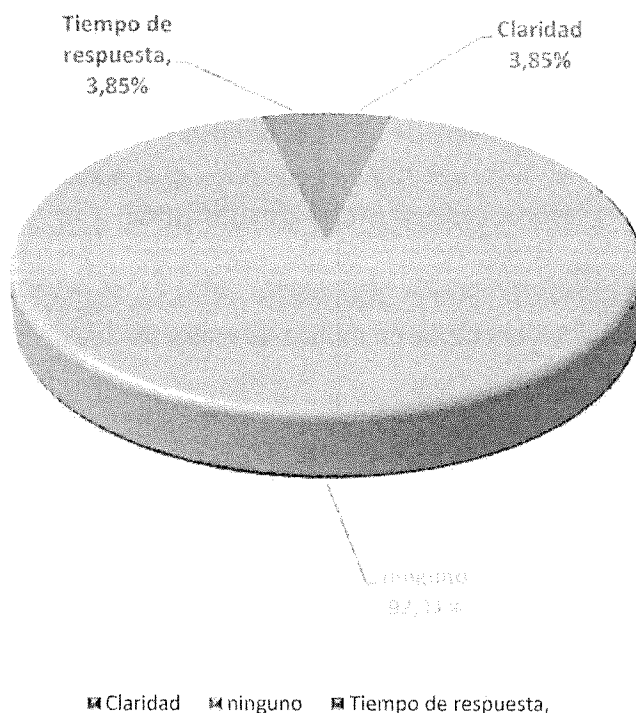
De esta población contestan la encuesta: 10 hombres equivalente al 38% ; 16 mujeres equivalente al 62%, del total de usuarios que contestaron encuesta en el mes de enero de 2021.



De los 26 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	Indique un aspecto a mejorar de la manera como fue atendido(a) por la Defensoría del Espacio Público Tiempo de respuesta, Preparación, Efectividad, Claridad	Claridad	1	3,85%
		ninguno	24	92,31%
		Tiempo de respuesta	1	3,85%
TOTAL RESPUESTAS		Total general	26	100,00%

1. ASPECTO A MEJORAR

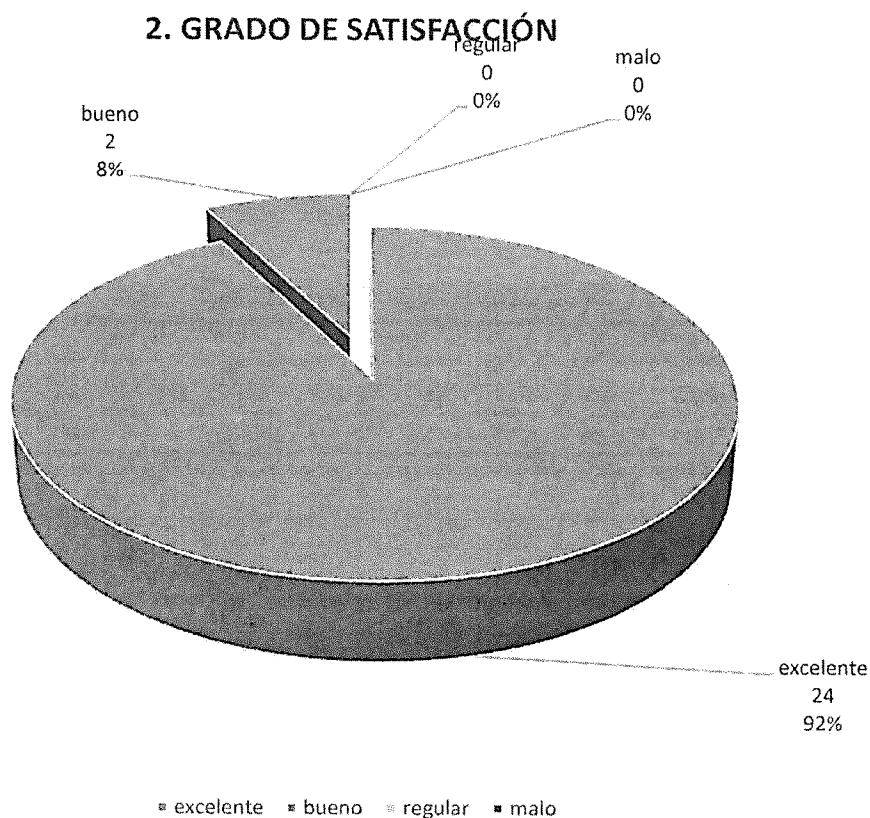


Como se puede observar en la gráfica de ASPECTO A MEJORAR y como se trata de una pregunta abierta sobre cuatro aspectos a mejorar se cuantifica las respuestas de los ciudadanos así:

Se evidencia que las personas que contestan la encuesta asocian los aspectos a mejorar a nivel general de la entidad. Por ejemplo la CLARIDAD 1 ciudadano equivalente al 3,85% lo asocia con la insatisfacción sobre una respuesta escrita; el TIEMPO DE RESPUESTA, 1 ciudadano equivalente al 3,85% lo asocia con la demora de la grabación antes de que el operador conteste la llamada.

La mayoría de las personas que contestaron la encuesta consideran que no hay ningún aspecto a mejorar 26 respuestas equivalente al 92,31%, del total de respuestas de las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico del mes de enero de 2021.

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	Indique su grado de satisfacción general con la atención brindada. 4= Excelente; 3= Bueno; 2= Regular y 1 = Malo.	excelente	24	92,31%
		bueno	2	7,69%
		regular	0	0,00%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			26	100%



Como se puede observar en la gráfica de GRADO DE SATISFACCIÓN para los usuarios del canal telefónico la respuesta mas frecuentes es EXCELENTE, con 24 respuestas equivalente al 92% del total de 26 personas que contestaron la encuesta; por último BUENO con 2 respuesta equivalente al 8% de las 26 personas que contestaron la encuesta en el mes de enero de 2021.

OBSERVACIONES A LA ENCUESTA	
nada	13
todo muy claro	1
El tiempo de respuesta al contestar la llamada es muy demorado por la gravación. es tedioso.	1
Le quedaron dudas de cómo sería el proceso después de llenar el formulario... se le explica a la ciudadana que depende de la persona encargada de este tema que le responda	1
sin observaciones	1
Todo perfecto con la atención.	1
Excelente explicación y apoyo para poner mi denuncia	1
Excelente la atención y la información suministrada. Gracias	1
Todo muy bien	1
Muy buena toda la información recibida	1
La atención recibida fue muy buena	1
Estoy asombrada y complacida con la atención de doña claudia, me explicó y me dio claridad con mi trámite	1
excelente explicación.	1
Estoy muy contenta con las respuestas brindadas de los funcionarios del DADEP por las veces que he llamado a la entidad.	1
Total general	26

De las respuestas obtenidas se puede destacar que los ciudadanos no presentan observaciones contundentes ni recurrentes frente al servicio prestado.

Por el contrario se puede evidenciar de las respuestas obtenidas que los ciudadanos se sintieron complacidos y satisfechos con las respuestas recibidas durante su llamada:

Comentarios tales como: Se pueden tener en cuenta como felicitación.

FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA ENCUESTA	
Estoy asombrada y complacida con la atención de doña claudia, me explicó y me dio claridad con mi trámite	1
Estoy muy contenta con las respuestas brindadas de los funcionarios del DADEP por las veces que he llamado a la entidad.	1



Excelente explicación y apoyo para poner mi denuncia	1
excelente explicación.	1
Excelente la atención y la información suministrada. Gracias	1
La atención recibida fue muy buena	1
Muy buena toda la información recibida	1
Todo muy bien	1
todo muy claro	1
Todo perfecto con la atención.	1
Total general	10

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

De las respuestas obtenidas por las personas que contestaron a la encuesta del canal telefónico se obtiene que el grado de satisfacción es excelente en un 92% y así mismo se recogen otras respuestas encaminadas al servicio en general de la entidad:

En el mes de enero se pudo mejorar en el direccionamiento de las preguntas para el canal telefónico. Sin embargo, dos de los ciudadanos asociaron las respuestas a nivel general de la entidad

Al recibir la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se puede reflejar que los ciudadanos, aprovechan su llamada para:

- 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 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 solucionar su petición.



6. RECOMENDACIONES

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

1. La entidad realice campañas de capacitación a las entidades que comparten la competencia de espacio público, con el fin de aclarar los alcances de cada una y de esta manera poder brindar una atención mas satisfactoria para los ciudadanos
2. Realizar un ajuste a las preguntas de la encuesta para que sean cerradas de SI o NO y poder cuantificar los datos.
3. Precisar nuestra competencia y orientar correctamente al ciudadano.
4. Hacer seguimientos a las comunicaciones remitidas por traslado a otras entidades.

ELABORO: ENCUESTA				
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres			
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano			
FECHA	Del	1/01/2021	al	31/01/2021

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	LILIANA AGUILAR PUENTES	
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Contratista	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	25/02/2021	30/03/2021	25/02/2021