



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

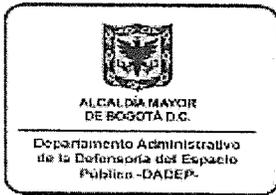
BOGOTÁ



**Febrero
2021**

**Análisis de
resultados**

Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico



REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DEL CANAL TELEFÓNICO
MES DE FEBRERO 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	FEBRERO 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/02/2021	26/02/2021
POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	FEBRERO 2021	228
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	FEBRERO 2021	45
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		45

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 228 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de febrero de 2021. Esta encuesta se realizó entre los días 1/2/2021 al 26/2/2021.

ORIGEN DE LOS DATOS:

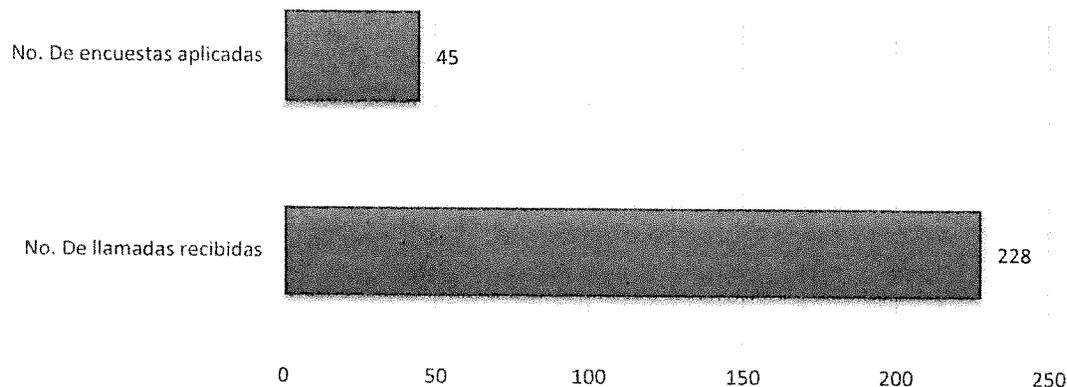
Para este análisis se tiene en cuenta el número total de llamadas recibidas en la entidad a través del canal telefónico y se toma en cuenta el numero de personas que aceptan contestar la encuesta

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ENERO 2021	
No. De llamadas recibidas	228
No. De encuestas aplicadas	45

%
19,74%



ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 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 228 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de febrero, se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 45 usuarios y nos da un total de 19,74% de encuestas aplicadas.

Herramientas:

De los 228 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de FEBRERO 2021 Contestan encuesta 45 ciudadanos que corresponde a 19,74% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de FEBRERO 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

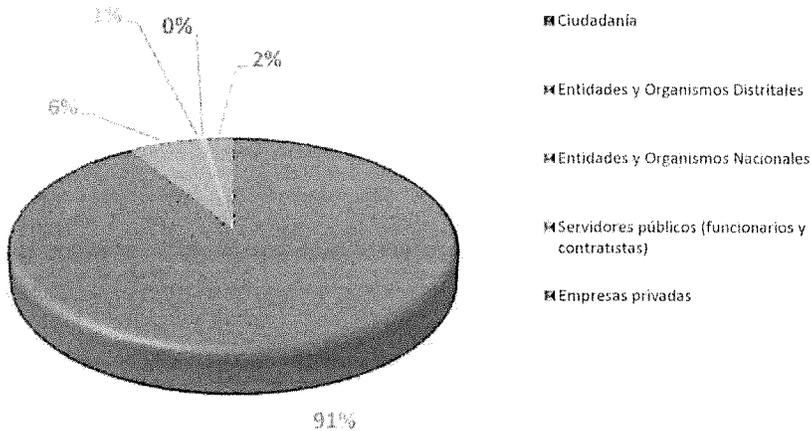
De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de recibir la llamada solamente podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

Identificación de la Población:

De la población objeto de 228 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de febrero de 2021, los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	208	91,23%
Entidades y Organismos Distritales	13	5,70%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,44%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,44%
Empresas privadas	5	2,19%
TOTAL	228	100%

CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 91,23% corresponde a ciudadanía. El 5,70% a entidades y organismos distritales el 0,44% son entidades y organismos nacionales y servidores públicos respectivamente y el 2,19% son Empresas privadas.

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
	Hombre	Mujer	anónimo	
Ciudadanía	85	120	3	208
Entidades y Organismos	4	9		13
Entidades y Organismos	1	0		1
Servidores públicos (funcionarios)		1		1
Empresas privadas	2	3		5
Total general	92	133	3	228

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	92	40%
MUJERES	133	58%
anónimo	3	1%
TOTAL	228	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	15	33%
MUJERES	30	67%
TOTAL	45	100%

Se reciben llamadas de 92 hombres que equivale al 40% del total de 228 usuarios que realizaron llamadas y 133 mujeres que equivale al 58%, del total de usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 26 de febrero de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

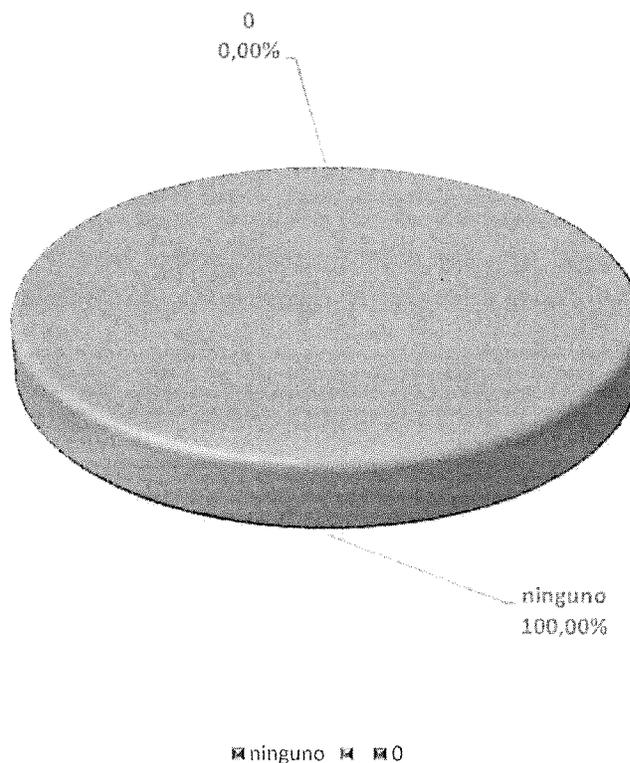
De esta población contestan la encuesta: 15 hombres equivalente al 33%; 30 mujeres equivalente al 67%, del total de usuarios que contestaron encuesta en el mes de febrero de 2021.



De los 45 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	ninguno	45	100,00%
		0	0	
TOTAL RESPUESTAS		Total general	45	100,00%

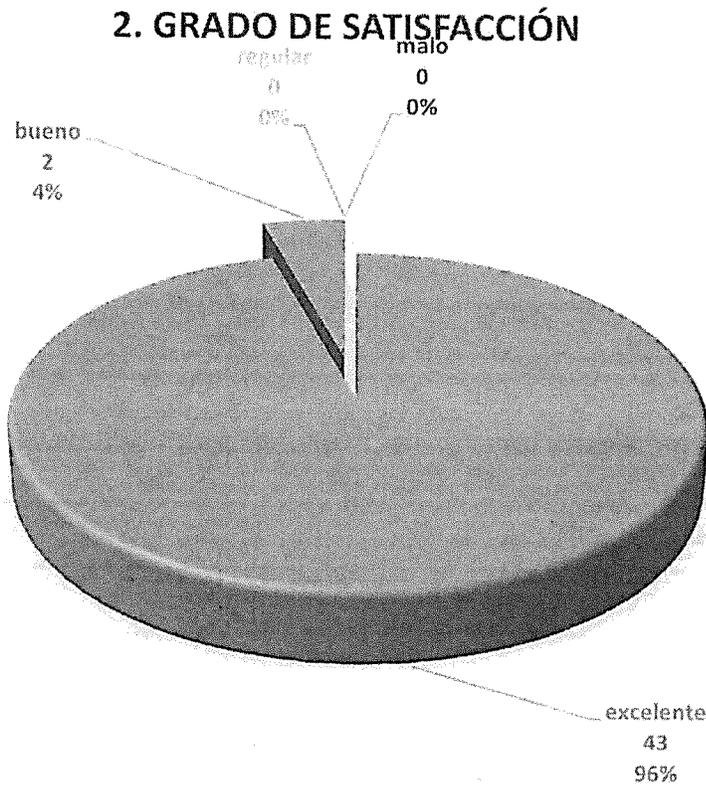
1. ASPECTO A MEJORAR



Como se puede observar en la gráfica de ASPECTO A MEJORAR y como se trata de una pregunta abierta sobre cuatro aspectos a mejorar no hay respuestas para cuantificar ya que:

El 100% de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, consideran que no hay ningún aspecto a mejorar, del total de 45 respuestas de las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico del mes de febrero 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	43	95,56%
		bueno	2	4,44%
		regular	0	0,00%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			45	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 43 respuestas equivalente al 96% del total de 45 personas que contestaron la encuesta; por último BUENO con 2 respuesta equivalente al 4% de las 45 personas que contestaron la encuesta en el mes de febrero de 2021.

OBSERVACIONES A LA ENCUESTA	
INFORMACIÓN OPORTUNA. GRACIAS	1
TDOO MUY BIEN. INFORMACION MUY COMPLETA	1
INFORMACION CORRECTA Y OPORTUNA. GRACIAS.	1
MAS CLARIDAD POR PARTE DE LA ENTIDAD AL DAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA ... DICEN 10 DIAS Y SE TOMAS MUCHO MAS	1
MUY BUENA INFORMACION	1
FELICITACION: OJALA TODOS LOS FUNCIONARIOS ATENDIERAN COMO USTED DOÑA CLAUDIA	1
muy amable por su atencion gracias.	1
ENTENDI TODO PERFECTAMENTE, GRACIAS POR LA EXPLICACION.	1
GRACIAS POR EL APOYO Y SU TIEMPO	1
GRACIAS MUY GENTIL CON SU ATENCION.	1
gracias por su amabilidad y toda su gestion	1
MUY GENTIL CON SU ATENCIÓN	1
TODO FUE PERFECTO EXPLICACION MUY CLARA	1
CALIFICO CON 5 ME SENTI MUY BIEN ATENDIDA CON LA EXPLICACIÓN RECIBIDA.	1
Total general	14

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	
CALIFICO CON 5 ME SENTI MUY BIEN ATENDIDA CON LA EXPLICACIÓN RECIBIDA.	1
ENTENDI TODO PERFECTAMENTE, GRACIAS POR LA EXPLICACION.	1
FELICITACION: OJALA TODOS LOS FUNCIONARIOS ATENDIERAN COMO USTED DOÑA CLAUDIA	1
GRACIAS MUY GENTIL CON SU ATENCION.	1
gracias por su amabilidad y toda su gestion	1
INFORMACION CORRECTA Y OPORTUNA. GRACIAS.	1
MUY BUENA INFORMACION	1
MUY GENTIL CON SU ATENCIÓN	1
TDOO MUY BIEN. INFORMACION MUY COMPLETA	1
TODO FUE PERFECTO EXPLICACION MUY CLARA	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 96% y así mismo se recogen otras respuestas encaminadas al servicio en general de la entidad:

En el mes de febrero se mejoró considerablemente el direccionamiento de las preguntas para el canal telefónico.

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

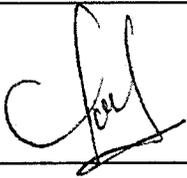
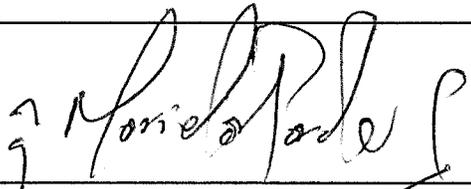
- En muchas ocasiones los ciudadanos esperan que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva directamente su problemática, pero se frustran cuando se enteran que su caso fue remitido a la entidad competente.
- Los ciudadanos aprovechan para descargar su frustración con el funcionario 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. 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	1/02/2021	al	26/02/2021

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	9/03/2021	5/04/2021	9/03/2021