



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**BOGOTÁ**



**Marzo  
2021**

**Análisis de  
resultados**

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

Proceso: Atención al cliente y/o usuario

Procedimiento o Documento: Atención a la Ciudadanía

<b>FICHA TÉCNICA</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	MARZO 2021	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/03/2021	31/03/2021
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	MARZO 2021	214
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	MARZO 2021	41
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total de personas que contestaron encuesta		41

## 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

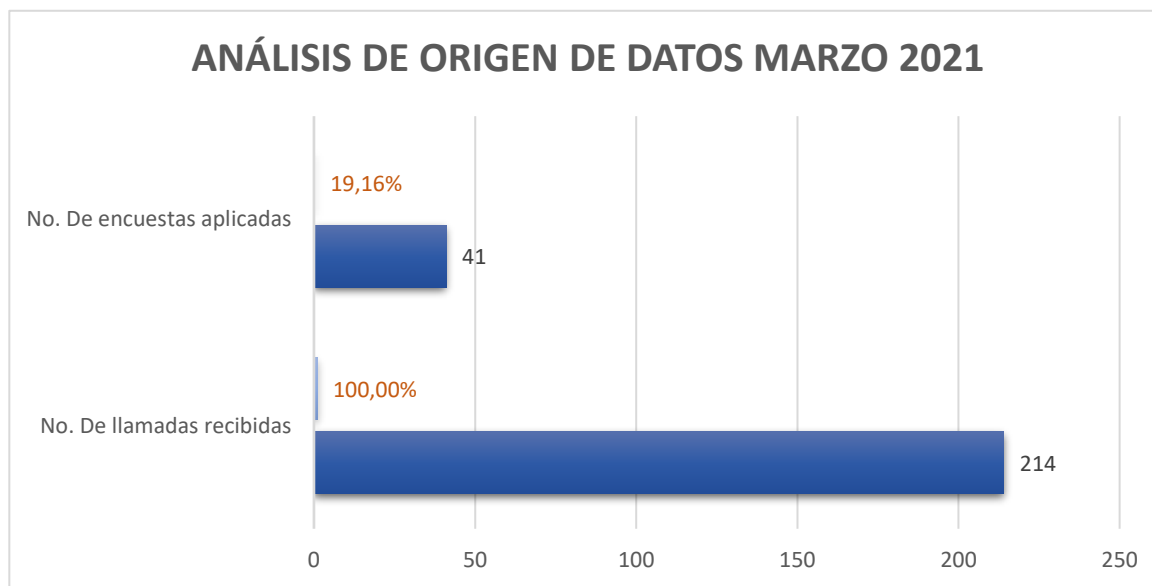
Se aplica formato de atención al usuario 127-FORAC-21" REGISTRO ATENCIONES Y ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la entidad.

Dicho grupo se compone de un total de 214 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de marzo de 2021. Esta encuesta se realizó entre los días 1/3/2021 al 31/3/2021.

## 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 MARZO 2021		%
No. De llamadas recibidas	214	100,00%
No. De encuestas aplicadas	41	19,16%



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 214 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de marzo, se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 41 usuarios y nos da un total de 19,16% de encuestas aplicadas.

#### Herramientas:

De los 214 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de MARZO 2021 Contestan encuesta 41 ciudadanos que corresponde a 19,16% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de MARZO 2021

## 4. RESULTADOS

Se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes probabilidades:

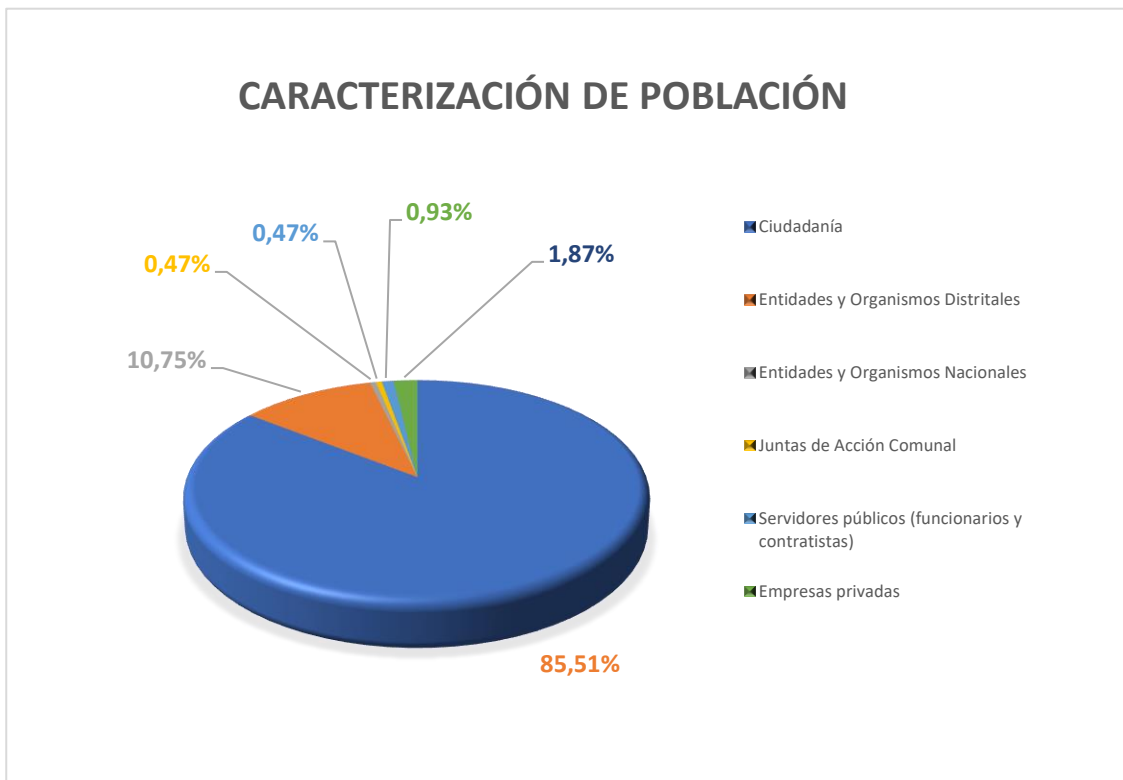
1. no contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	183	85,51%
Entidades y Organismos Distritales	23	10,75%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,47%
Juntas de Acción Comunal	1	0,47%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	0,93%
Empresas privadas	4	1,87%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 85,51% corresponde a ciudadanía. El 10,75% a entidades y organismos distritales el 0,47% son entidades y organismos nacionales y Juntas de Acción Comunal el 0,93% son servidores públicos y el 1,87% 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:

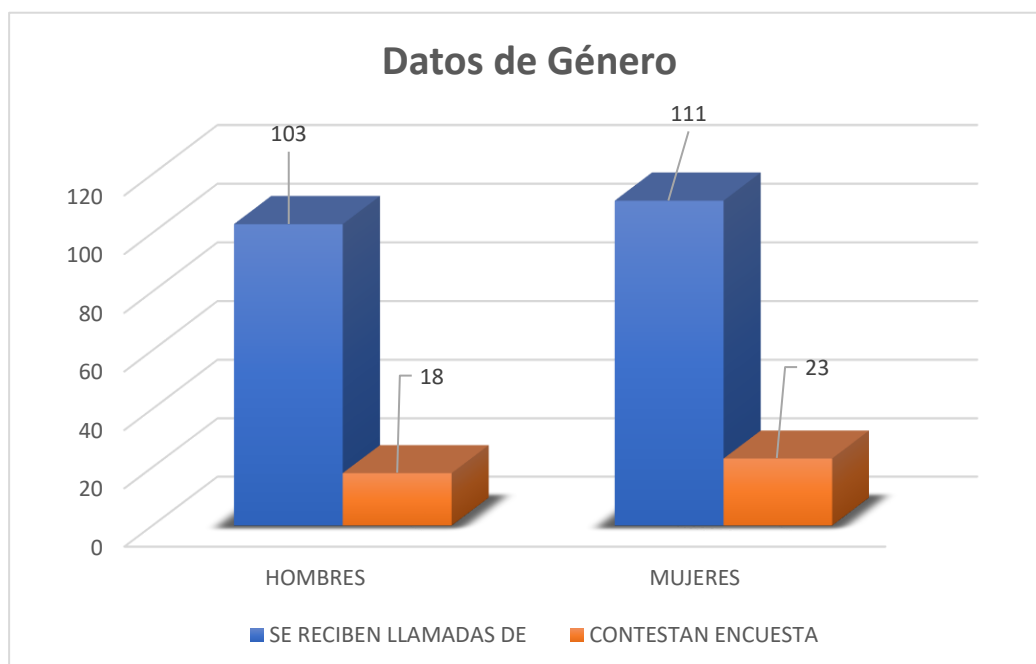
GRUPO DE VALOR	GENERO		Total
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	89	94	183
Entidades y Organismos	12	11	23
Entidades y Organismos	1	0	1
Juntas de Acción Comunal	0	1	1
Servidores públicos (funcionarios)	0	2	2
Empresas privadas	1	3	4
<b>Empresas privadas</b>	<b>103</b>	<b>111</b>	<b>214</b>

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	103	48%
MUJERES	111	52%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	18	44%
MUJERES	23	56%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

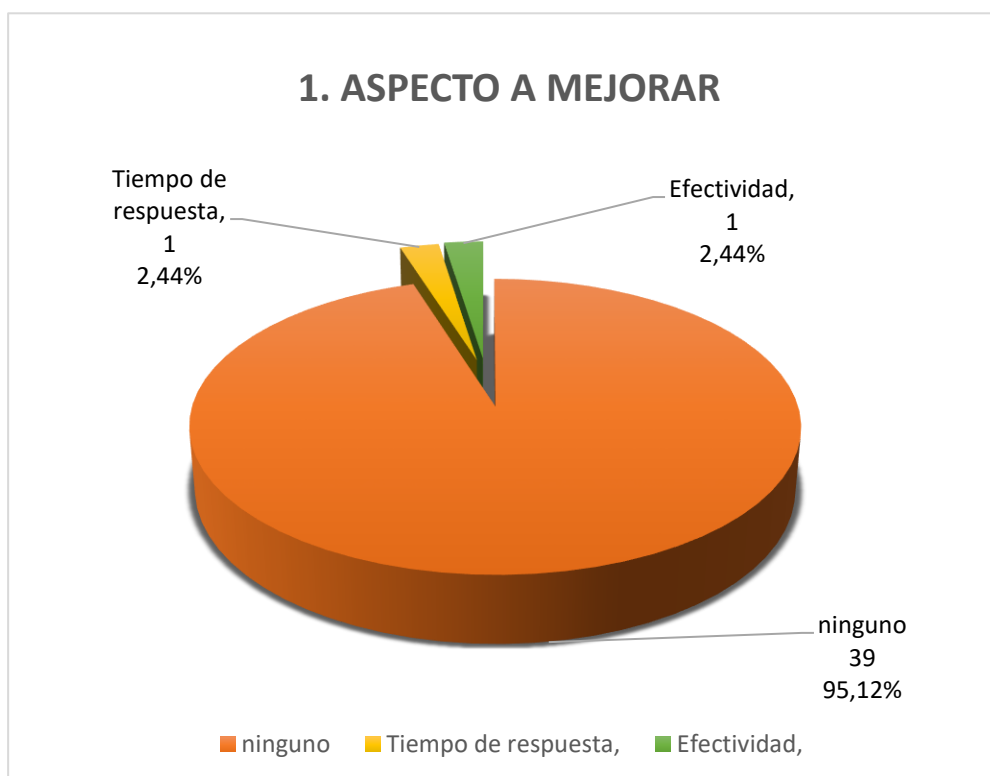
Se reciben llamadas de 103 hombres que equivale al 48% del total de 214 usuarios que realizaron llamadas y 111 mujeres que equivale al 52%, del total de usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 31 de marzo de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 18 hombres equivalente al 44%; 23 mujeres equivalente al 56%, del total de usuarios que contestaron encuesta en el mes de marzo de 2021.



De los 41 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SATISFACCIÓN		CALIFICACIÓN	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	39	95,12%
		Tiempo de respuesta	1	2,44%
		Efectividad,	1	2,44%
TOTAL RESPUESTAS			41	100%



Como se puede observar en la gráfica de ASPECTO A MEJORAR y como se trata de una pregunta abierta sobre cuatro aspectos a mejorar, 1 ciudadano equivalente al 2,44% del total de usuarios que respondieron la encuesta, indica o manifiesta que se debe mejorar la EFECTIVIDAD y para este caso específico a la ciudadana no le gustó que no se le diera respuesta a su consulta de carácter técnico por el teléfono. 1 ciudadano equivalente al 2,44% del total de usuarios que respondieron la encuesta indica que se debe mejorar el TIEMPO DE RESPUESTA, ya que estuvo intentando comunicarse y no me entraba la llamada o no contestaban.

El 95,12% de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, consideran que no hay ningún aspecto a mejorar, del total de 41 respuestas de las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico del mes de marzo de 2021.

NIVEL DE SATISFACCIÓN		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Indique su grado de satisfacción general con la atención brindada. 4= Excelente; 3= Bueno; 2= Regular y 1 = Malo.	excelente	38	92,68%
		bueno	3	7,32%
		regular	0	0,00%
		malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			41	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 38 respuestas equivalente al 92,68% del total de 41 personas que contestaron la encuesta; por último BUENO con 3 respuesta equivalente al 7,32% de las 41 personas que contestaron la encuesta en el mes de marzo de 2021.



<b>OBSERVACIONES A LA ENCUESTA</b>	
ME SENTI MUY A GUSTO CON LA ATENCION QUE ME BRINDARON	1
MUY AMABLE CON SU ATENCIÓN	1
EXCELENTE SERVICIO	1
ESTUVE INTENTANDO COMUNICARME Y NO ME ENTRABA LA LLAMADA O NO CONTESTABAN	1
MUY COMPLACIDO CON LA ATENCION.	1
ME SENTI MUY BIEN ATENDIDO	1
MUY CLARA LA INFORMACION	1
ESTA EXCELENTE LA ATENCION	1
A LA CIUDADANA NO LE GUSTÓ QUE NO SE LE DIERA RESPUESTA A SU CONSULTA DE CARACTER TECNICO POR EL TELEFONO.	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

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.

<b>FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA ENCUESTA</b>	
ESTA EXCELENTE LA ATENCION	1
EXCELENTE SERVICIO	1
ME SENTI MUY A GUSTO CON LA ATENCION QUE ME BRINDARON	1
ME SENTI MUY BIEN ATENDIDO	1
MUY AMABLE CON SU ATENCIÓN	1
MUY CLARA LA INFORMACION	1
MUY COMPLACIDO CON LA ATENCION.	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>

## **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 92,68% y así mismo se recogen otras respuestas encaminadas al servicio en general de la entidad:

En el mes de marzo 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:

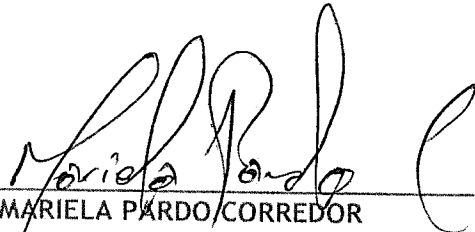
- En muchas ocasiones los ciudadanos esperan que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva directamente su problemática, pero se frustran cuando se enteran que su caso fue remitido a la entidad competente.
- En el mes de marzo se recibió un comentario de desagrado por parte de 01 (una) ciudadana quien manifestó no estar de acuerdo que por el canal telefónico no se le diera una respuesta de fondo a su inquietud.
- 01 (un) ciudadano manifestó su desagrado, ya que no le contestaban la llamada y esto se pudo haber dado porque en el momento que el ciudadano se estaba intentando comunicar con la entidad el funcionario del canal telefónico estaba atendiendo otra llamada.

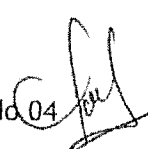


## 6. RECOMENDACIONES

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 compartan 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	1/03/2021	al 31/03/2021

  
MARIELA PARDO/CORREDOR  
Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Dis

Elaboró : Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 grado 04   
Revisó : Liliana Aguilar Puentes -Profesional Contratista   
Aprobó : Isaías Sánchez Rivera -Asesro SAF   
Fecha : Abril 19 de 2021