



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS
MES DE ABRIL 2020**

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

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que presta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP-, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del SDQS, registrados en el mes de	ABRIL 2020	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta 30/06/2020	Finaliza 1/07/2020
POBLACION UNIVERSO - MARCO	Total, de solicitudes recibidas en el mes	ABRIL 2020	168
	Total, traslados en el mes	ABRIL 2020	67
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	ABRIL 2020	101
POBLACIÓN OBJETIVO	Total, de usuarios con respuesta en orfeo	ABRIL 2020	74
POBLACIÓN PARA MUESTREO	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	ABRIL 2020	54
MUESTRA REPRESENTATIVA	Total, de llamadas a realizar a numeros fijos y celulares de los usuarios que registran telefono		39
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, personas que contestaron encuesta:		14

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 los trámites y servicios.

3. MÉTODO

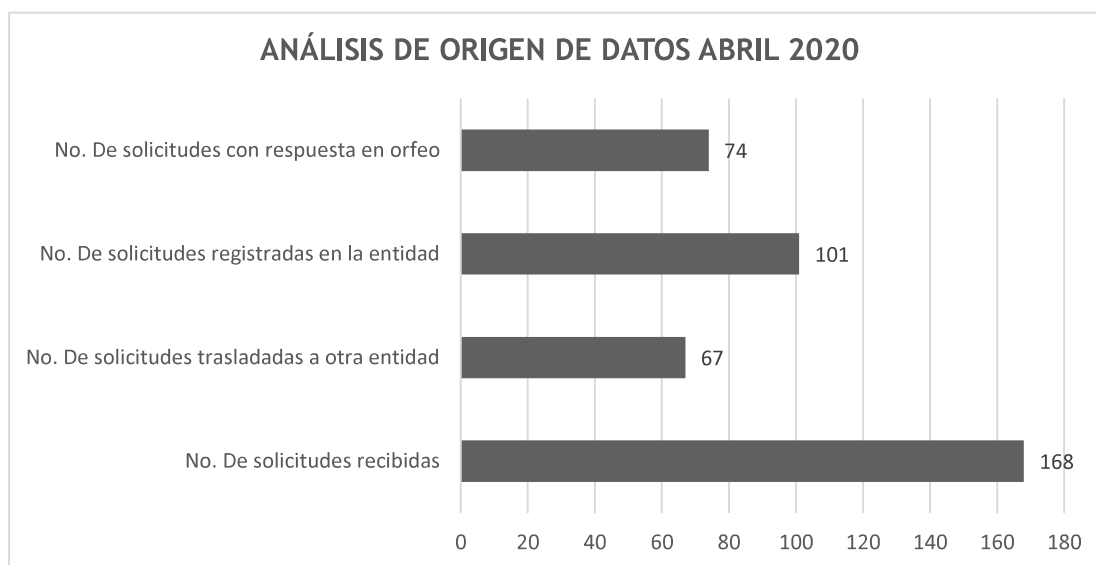
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el SDQS y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas con respuesta.

Dicho grupo se compone de un total de 74 personas que radicaron peticiones por SDQS y a quienes se les dio respuesta en el mes de abril de 2020. Esta encuesta se realizó entre los días 30/06/2020 al 01/07/2020.

Origen:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de solicitudes recibidas en la entidad, menos el No. De solicitudes trasladadas a otra entidad y finalmente se toma el numero de peticiones a las que se les dio respuesta.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ABRIL 2020	
No. De solicitudes recibidas	168
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	67
No. De solicitudes registradas en la entidad	101
No. De solicitudes con respuesta en orfeo	74



Estos datos se extraen del archivo subido a la página web "Informes PQRS" en la ruta: Instrumentos de gestión de información pública » Informe de PQRS y denuncias Informe de Solicitudes y Denuncias - PQRS.

De la población objeto de 74 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de abril 2020. Se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 54 usuarios y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 73% de usuarios que registraron número telefónico.

A este 73% se les realiza llamada telefónica para solicitarles contestar una encuesta de satisfacción por este canal (según modelo de guion elaborado para esta tarea)

Herramientas:

De los 54 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de ABRIL 2020
Se hacen llamadas al 73% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 39 peticionarios; de los cuales 14 contestan la encuesta.

Con el fin de extraer el conteo de las respuestas a cada pregunta se elabora una matriz de control en Excel y se aplica fórmula de conteo.

Para el conteo de datos: Se aplica fórmula de conteo `{=CONTARA(U5:U123)}`

Análisis de los números telefónicos:

Se siguen los siguientes pasos para analizar los números telefónicos:

1. Se analiza cuántos registros (peticionarios registrados) hay en el mes de estudio.
2. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico fijo.
3. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico celular.
4. Se verifica los usuarios y números repetidos.
5. Se determina la cantidad de usuarios que tienen registrado número telefónico.

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL
total no tienen teléfono registrado	32
total celular registrado	31
Número repetido	15
total fijo registrado	5
total fijo y celular registrado	18
total	101

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	54	53%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	47	47%
TOTAL	101	47%

Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros con respuesta en orfeo en el mes 74

Total de registros con número telefónico 54

$$\frac{54}{74} = 73\%$$

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el número mínimo de llamadas a realizar es del 30%. Y para el mes de abril según fórmula nos da el 73% de usuarios para hacer llamadas a 39 usuarios.

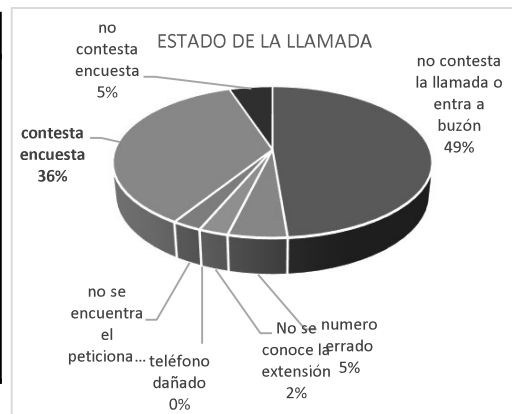
$$\frac{54 \times 73\%}{100} = 39,41 \text{ Este dato se aproxima al mayor valor}$$

4. RESULTADOS

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

1. no contesta la llamada/ entra a buzón
2. numero errado/ equivocado
3. No se conoce la extensión
4. teléfono dañado
5. no se encuentra el peticionario
6. contesta encuesta
7. no contesta encuesta

ESTADO DE LA LLAMADA	TOTAL	%
no contesta la llamada o entra a buzón	19	39%
numero errado	2	3%
No se conoce la extensión	1	0%
teléfono dañado	0	8%
no se encuentra el peticionario	1	3%
contesta encuesta	14	36%
no contesta encuesta	2	11%
TOTAL	39	100%

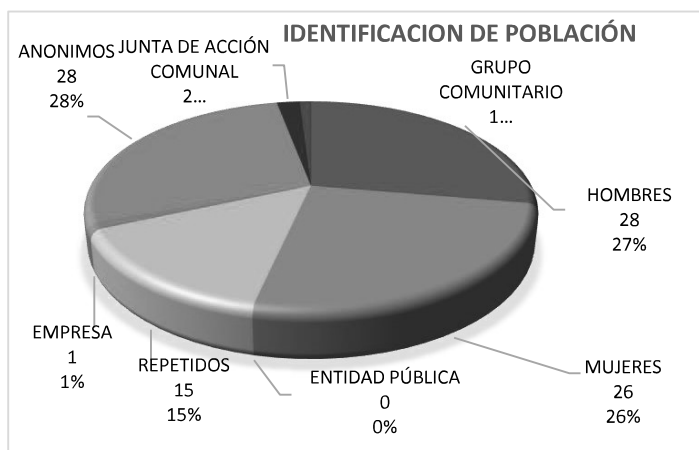


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 19 de las 39 llamadas, entran a buzón y corresponde al 39% del total de llamadas; seguido de los que contestan encuesta 14 usuarios correspondiente al 36% del total de 39 llamadas realizadas a los usuarios del mes de abril de 2020.

Identificación de la Población:

De la población objeto de 101 peticionarios registrados en el mes de abril de 2020 los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, que han radicado peticiones en Bogotá te Escucha, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	28	28%
MUJERES	26	26%
ENTIDAD PÚBLICA	0	0%
REPETIDOS	15	15%
EMPRESA	1	1%
ANONIMOS	28	28%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	2	2%
GRUPO COMUNITARIO	1	1%
TOTAL	101	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 28% son hombres y el 26% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad.

Así mismo se puede identificar que el porcentaje de participación de anónimos subió un 5% con respecto del mes inmediatamente anterior el cual estuvo en 23%.

Se hacen llamadas a:

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	17	44%
MUJERES	20	51%
GRUPO COMUNITARIO	1	3%
EMPRESA	1	3%
JUNTA ADMINISTRADO	0	0%
TOTAL	39	100%

Contestan encuesta:

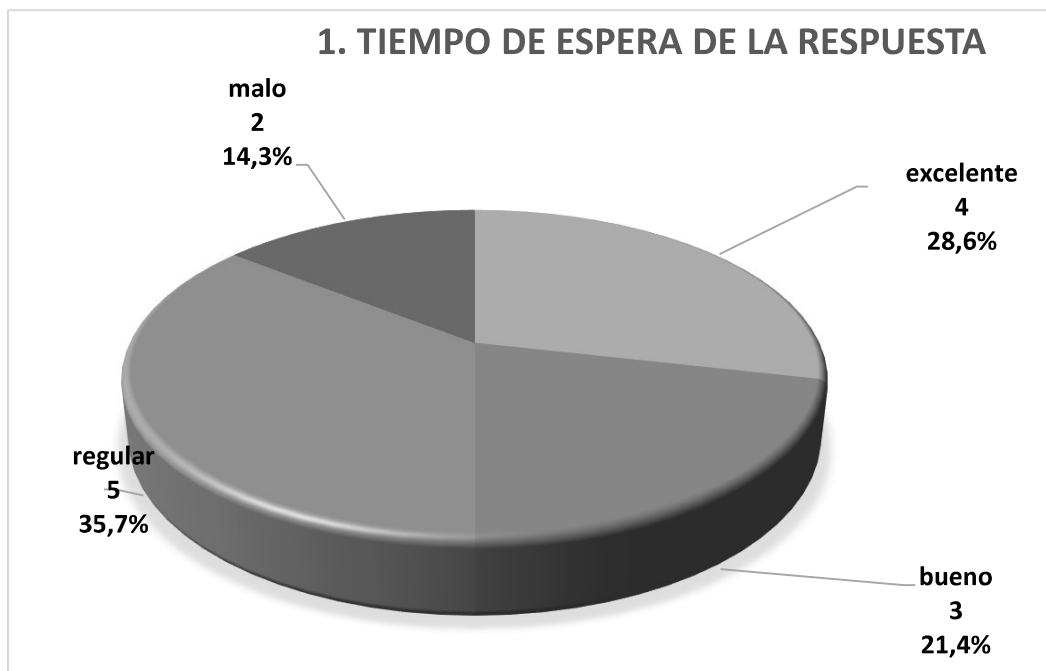
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	5	36%
MUJERES	9	64%
EMPRESA	0	0%
TOTAL	14	100%

Se hacen llamadas a 20 mujeres que equivale al 51% de usuarios; a 17 hombres que equivale al 44%; a 1 empresa que equivale al 3% y a 1 Grupo comunitario que equivale al 3%.

De esta población: 5 hombres equivalente al 36% y 9 mujeres equivalente al 64%, contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de abril.

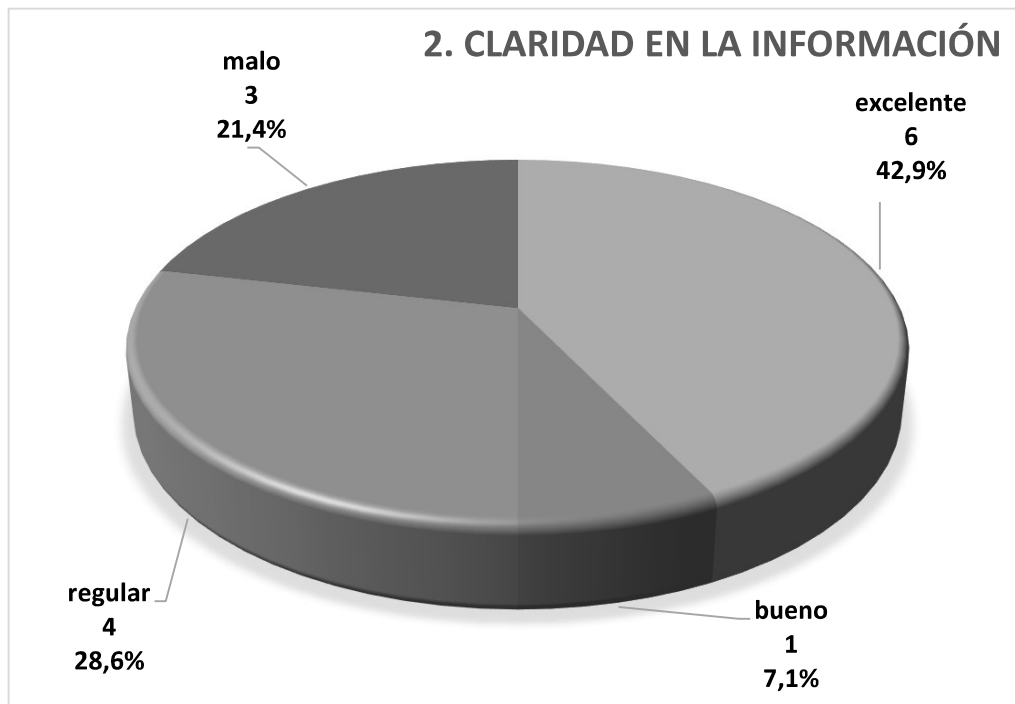
De los 14 ciudadanos que contestaron la encuesta y que corresponde al 36% del total de usuarios que radicaron peticiones en nuestra entidad, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado.	excelente	4	28,6%
		bueno	3	21,4%
		regular	5	35,7%
		malo	2	14,3%
TOTAL RESPUESTAS			14	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de abril la respuesta mas frecuente es REGULAR con 5 respuestas cada uno equivalente al 35,7% del total de 14 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 4 respuestas equivalente al 28,6% de las 14 personas que contestaron la encuesta, seguido de BUENO con 3 respuestas equivalente al 21,4% de las 14 personas que contestaron la encuesta de los usuarios del mes de abril de 2020.

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	2. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en la información que le fue suministrada del trámite y/o servicio.	excelente	6	42,9%
		bueno	1	7,1%
		regular	4	28,6%
		malo	3	21,4%
TOTAL RESPUESTAS			14	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de abril la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 6 respuestas equivalente al 42,9% del total de 14 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 4 respuestas equivalente al 28,6% de las 14 personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 3 respuestas equivalente al 21,4% del total de 14 personas que contestaron la encuesta en el mes de abril de 2020.

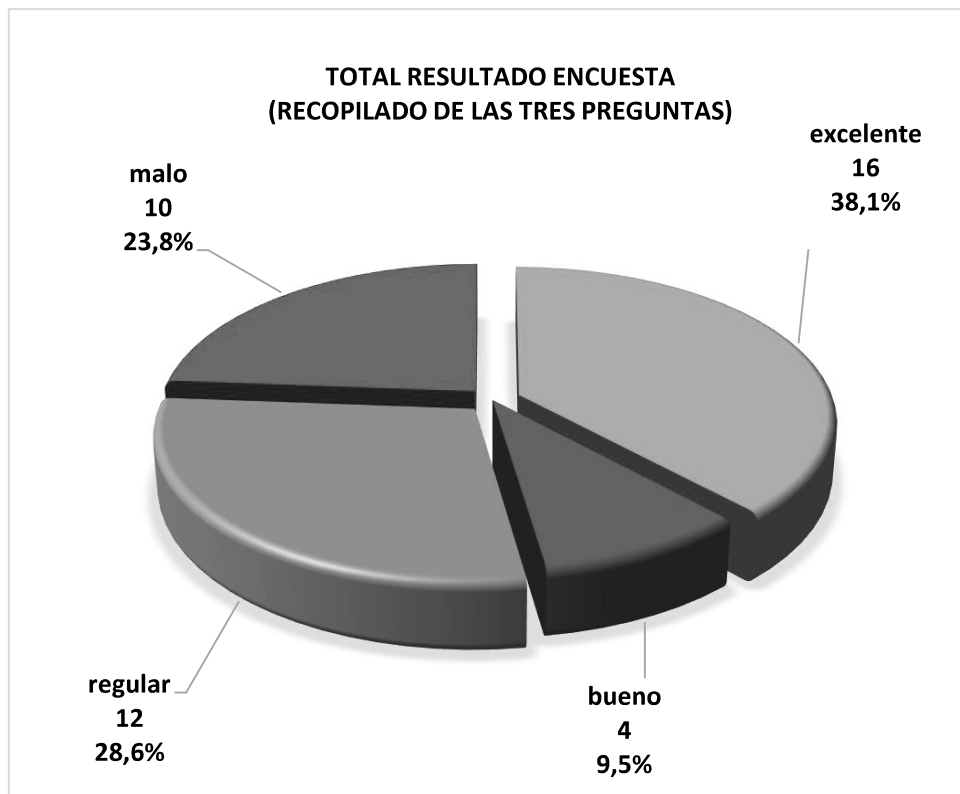
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califíquese el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	6	42,9%
		bueno	0	0,0%
		regular	3	21,4%
		malo	5	35,7%
TOTAL RESPUESTAS			14	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de abril la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 6 respuestas equivalente al 42,9% del total de 14 personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 5 respuestas equivalente al 35,7% de las 14 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 3 respuestas equivalente al 21,4% del total de 14 personas que contestaron la encuesta en el mes de abril de 2020.

TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)

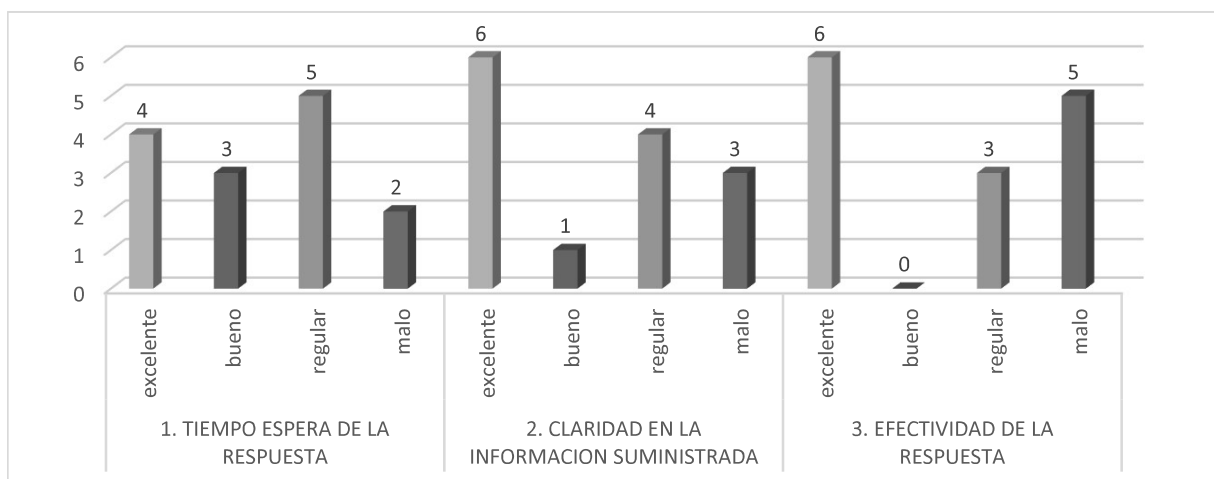
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	16	38,1%
		bueno	4	9,5%
		regular	12	28,6%
		malo	10	23,8%
TOTAL RESPUESTAS			42	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de abril la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 16 respuestas equivalente al 38,1% del total de 42 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 12 respuestas equivalente al 28,6% del total de 42 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 10 respuestas equivalente al 23,8% del total de 42 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de abril de 2020.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	4	14	28,6%
	bueno	3		21,4%
	regular	5		35,7%
	malo	2		14,3%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	6	14	42,9%
	bueno	1		7,1%
	regular	4		28,6%
	malo	3		21,4%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	6	14	42,9%
	bueno	0		0,0%
	regular	3		21,4%
	malo	5		35,7%



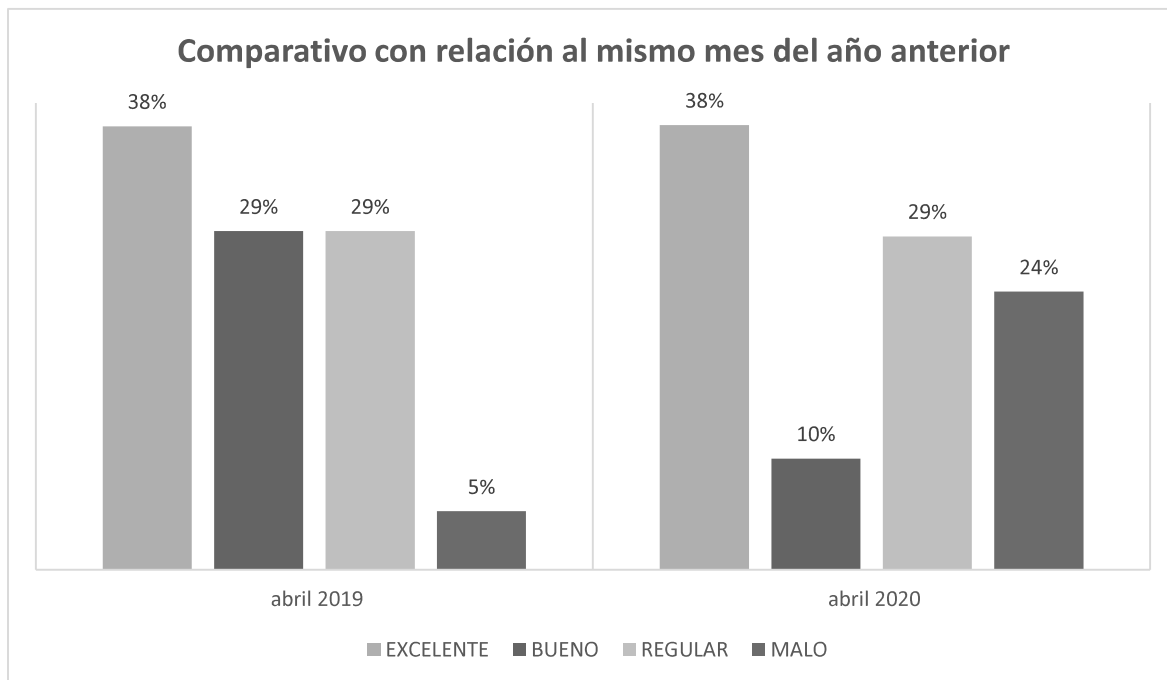
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es REGULAR con 5 respuestas equivalente al 35,7% del total de 14 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el item EXCELENTE con 6 respuestas equivalente al 42,9% del total de 14 respuestas para esta pregunta; Por último la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el item con mayor numero de espuestas es el EXCELENTE con 6 respuestas equivalente al 42,9% del total de 14 respuestas para esta pregunta.

Análisis gráfico de las respuestas:

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mismo mes en el año anterior.

USUARIOS DE SDQS MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
abril 2019	38%	29%	29%	5%
abril 2020	38%	10%	29%	24%

Datos aproximados al mayor valor

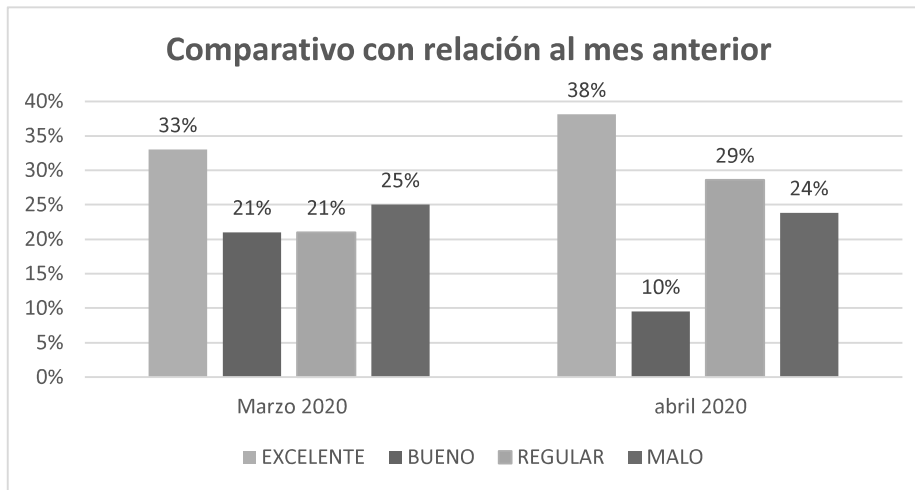


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de abril de 2020 con respecto del mismo mes de abril de 2019 se MANTUVO la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 38%. Así mismo, se puede evidenciar un DESCENSO de Satisfacción según el ítem BUENO en un 19%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar que se mantiene un 29% en el ítem REGULAR; pero en el ítem MALO se evidencia un AUMENTO de 19% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de abril de 2020.

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mes de enero de 2020.

USUARIOS DE SDQS MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Marzo 2020	33%	21%	21%	25%
abril 2020	38%	10%	29%	24%

Datos aproximados al mayor valor



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de abril de 2020 con respecto al mes de marzo de 2020, se evidencia un AUMENTO del nivel de satisfacción en 5% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un DESCENSO de 11% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de marzo. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un AUMENTO en 8% el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un DESCENSO de 1% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de abril de 2020.

Al aumentarse el ítem EXCELENTE y descender el ítem BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción **descendieron** en un 6%; los niveles de insatisfacción de los ítems REGULAR y MALO **aumentaron** en 7% en los trámites y servicios del mes de abril de 2020.

Observaciones recurrentes:

Al desarrollar la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se puede evidenciar que la mayoría de los ciudadanos, al igual que en otros meses, aprovecha la llamada para:

Manifiestan que efectivamente les responden el requerimiento, pero no les resuelven su petición.

- 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 se sienten insatisfechos, cuando su petición es trasladada a otra entidad por competencia y esta entidad que recibe no resuelve el caso.
- 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.

Observaciones recibidas de algunos ciudadanos que contestaron la llamada:

RAD. SDQS	FECHA RAD. SDQS	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
727232020	10/04/2020	20204080053542	20203020045011	NO LLEGO RESPUESTA A NINGUN MEDIO
759022020	14/04/2020	20203010047661	20203010047661	AUN ESTA ESPERANDO QUE VA A PASAR CON EL ESPACIO MOTIVO DE LA DENUNCIA
760812020	15/04/2020	20204080054912	20203020046991	NO LE HAN DADO SOLUCIÓN AL PROBLEMA MOTIVO DE LA DENUNCIA
790112020	17/04/2020	20204080055012	20203020048671	INCONFORMISMO TOTAL YA QUE SE PROMUEVEN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ACCIONES QUE NO SE CUMPLEN
794052020	18/04/2020	20204080054842	20203020046981	CONSIDERAN QUE LA RESPUESTA FUE SUPERFICIAL YA QUE NO SE TOMARON LA MOLESTIA DE VISITAR EL AREA Y VERIFICAR LO QUE SE REQUIERE EN REALIDAD

RAD. SDQS	FECHA RAD. SDQS	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
831822020	21/04/2020	20204080055222	20203020047001	SE HA TRASLADADO EL REQUERIMIENTO DE UN LADO A OTRO Y NADIE HA DADO UNA RESPUESTA SATISFACTORIA. NINGUNA ENTIDAD CONOCE SUS COMPETENCIAS Y BOTAN LA PELOTA DE UN LADO A OTRO
873912020	26/04/2020	20204080056652	20203060046701	LE REMITIERON LA RESPUESTA AL IDU Y EL IDU DICE QUE NUNCA RECIBIO NADA DEL DADEP
924842020	30/04/2020	20204080057452	20202030054061	NO HAY CLARIDAD CON LA RESPUESTA NI CON LA METODOLOGIA DE LA RESPUESTA.

Casos calificados con nivel regular y malo

DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
SDQS	FECHA SDQS	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
678682020	3/04/2020	20204080053112	REGULAR			RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL
727232020	10/04/2020	20204080053542	REGULAR	MALO	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
759022020	14/04/2020	20204080054342			REGULAR	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
760812020	15/04/2020	20204080054912		REGULAR	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
790112020	17/04/2020	20204080055012	REGULAR	REGULAR	MALO	ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACION DE BIENES PUBLICOS
794052020	18/04/2020	20204080054842		REGULAR	REGULAR	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
831822020	21/04/2020	20204080055222		MALO	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
873912020	26/04/2020	20204080056652	REGULAR	MALO	MALO	ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACION DE BIENES PUBLICOS
924842020	30/04/2020	20204080057452	MALO	REGULAR	REGULAR	CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL

6. RECOMENDACIONES

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

1. Realizar seguimiento a las respuestas dadas para verificar el recibo por parte del ciudadano.
2. Realizar seguimiento al trámite de la denuncia con el fin de verificar la solución al problema.
3. Verificar en terreno lo denunciado y hacer seguimiento a la solución.
4. Precisar nuestra competencia y orientar correctamente al ciudadano.
5. 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	30/06/2020	al 1/07/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CÁCERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	En julio de 2020	En julio de 2020	En julio de 2020