



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS
MES DE MARZO 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	MARZO 2020	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta 25/06/2020	Finaliza 25/06/2020
POBLACION UNIVERSO - MARCO	Total, de solicitudes recibidas en el mes	MARZO 2020	276
	Total, traslados en el mes	MARZO 2020	103
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	MARZO 2020	173
POBLACIÓN OBJETIVO	Total, de usuarios con respuesta en orfeo	MARZO 2020	149
POBLACIÓN PARA MUESTREO	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	MARZO 2020	73
MUESTRA REPRESENTATIVA	Total, de llamadas a realizar a numeros fijos y celulares de los usuarios que registran telefono		36
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, personas que contestaron encuesta:		16

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

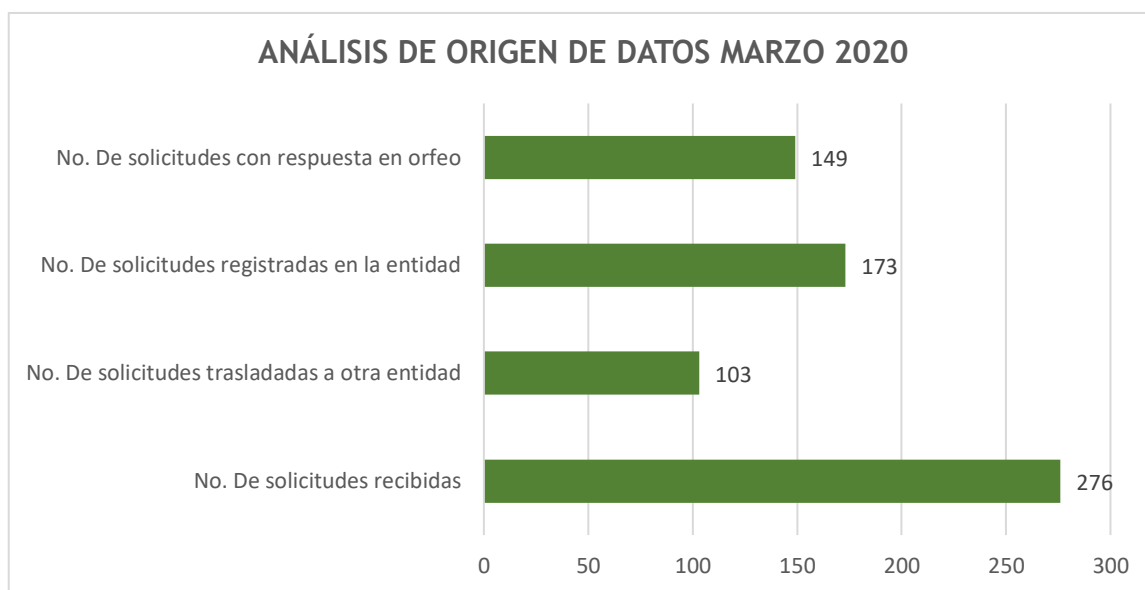
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el SDQS y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas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

Dicho grupo se compone de un total de 173 personas que radicaron peticiones por SDQS y a quienes se les dio respuesta en el mes de marzo de 2020. Esta encuesta se realizó el día 25/06/2020.

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 marzo 2020	
No. De solicitudes recibidas	276
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	103
No. De solicitudes registradas en la entidad	173
No. De solicitudes con respuesta en orfeo	149



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 149 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de marzo 2020. Se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 73 usuarios, de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 49% de usuarios que registraron número telefónico.

A este 49% 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 73 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de MARZO 2020 Se hacen llamadas al 49% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 36 peticionarios; de los cuales 16 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	70
total celular registrado	43
Número repetido	30
total fijo registrado	16
total fijo y celular registrado	14
total	173

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	73	42%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	100	58%
TOTAL	173	58%

Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros en el mes 173
Total de registros con número telefónico 73

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el número mínimo de llamadas a realizar es del 30%. Y para el mes de marzo según fórmula nos da el 49% de usuarios para hacer llamadas a 37 usuarios.

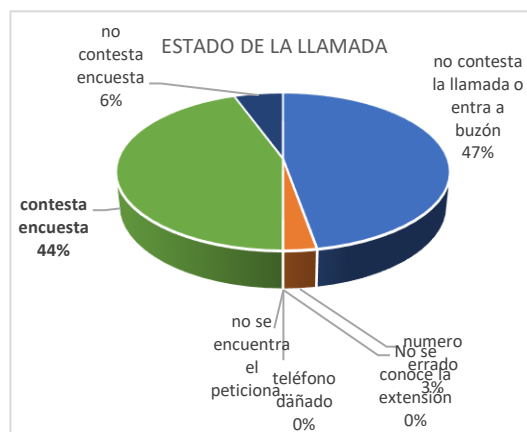
$$\frac{73 \times 49\%}{100\%} = 35,77 \text{ Este dato se aproxima al mayor valor}$$

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	17	39%
numero errado	1	3%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	0	8%
no se encuentra el peticionario	0	3%
contesta encuesta	16	36%
no contesta encuesta	2	11%
TOTAL	36	100%

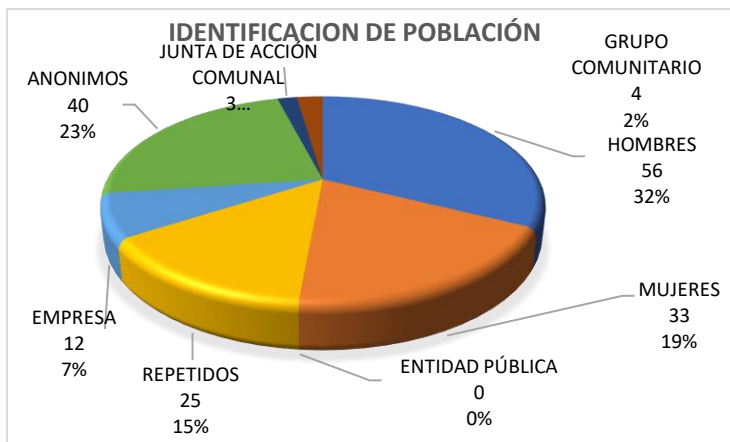


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 17 de las 36 llamadas, entran a buzón y corresponde al 39% del total de 36 llamadas; seguido de los que contestan encuesta 16 usuarios correspondiente al 36% del total de 36 llamadas realizadas a los usuarios del mes de marzo de 2020.

Identificación de la Población:

De la población objeto de 173 peticionarios que tienen respuesta en el mes de marzo 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	56	32%
MUJERES	33	19%
ENTIDAD PÚBLICA	0	0%
REPETIDOS	25	14%
EMPRESA	12	7%
ANONIMOS	40	23%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	3	2%
GRUPO COMUNITARIO	4	2%
TOTAL	173	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 32% son hombres y el 19% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad.

Así mismo se puede identificar que el número de anónimos subió un 1% con respecto del mes inmediatamente anterior el cual estuvo en 22%.

Se hacen llamadas a:

Contestan encuesta:

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	16	44%
MUJERES	17	47%
GRUPO COMUNITARIO	1	3%
EMPRESA	2	6%
JUNTA ADMINISTRADO	0	0%
TOTAL	36	100%

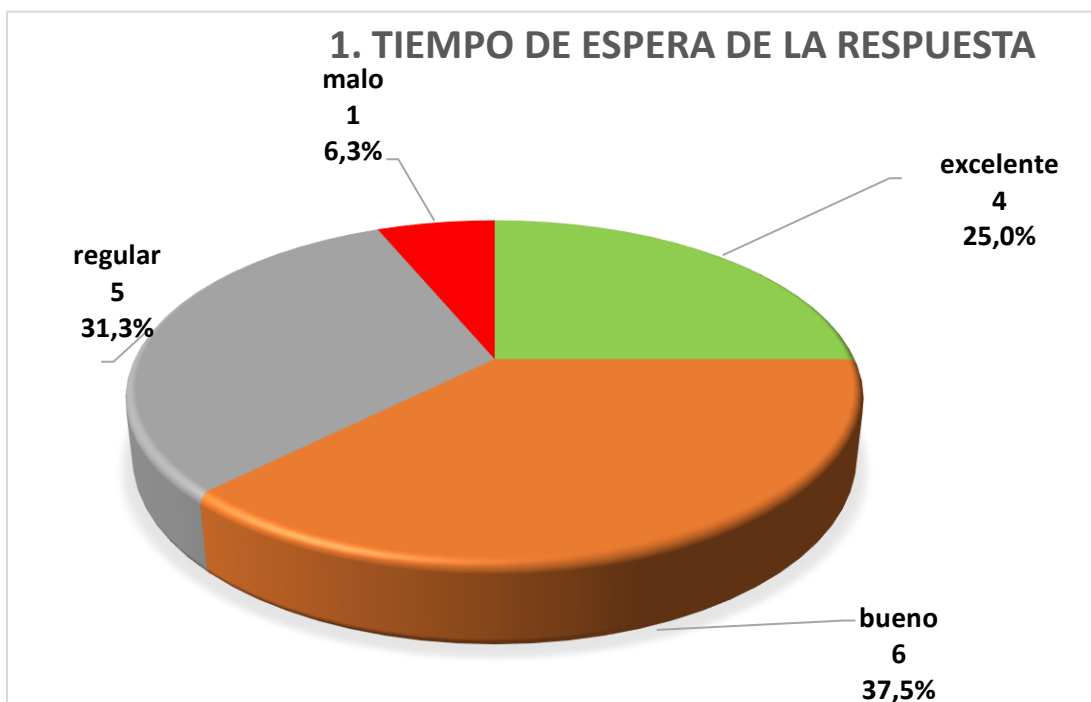
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	5	31%
MUJERES	9	56%
EMPRESA	2	13%
TOTAL	16	100%

Se hacen llamadas al 44% de usuarios que corresponden a 16 hombres y al 47% de usuarios que corresponden a 17 mujeres; el 6% 2 empresas y al 3% 1 Grupo comunitario.

De esta población: 5 hombres equivalente al 31%; 9 mujeres equivalente al 56% y 2 empresas equivalente al 13%, contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de marzo.

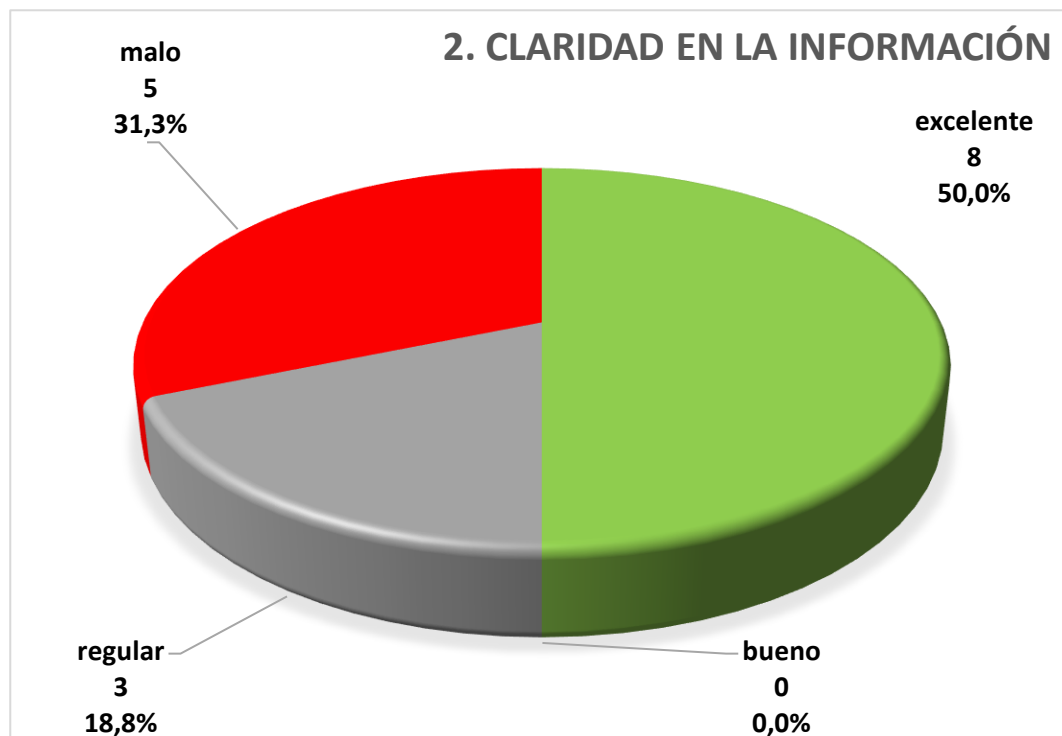
De los 16 ciudadanos que contestaron la encuesta y que corresponde al 36% del total de usuarios que radicaron peticiones en nuestra entidad, tenemos las siguientes respuestas:

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	25,0%
		bueno	6	37,5%
		regular	5	31,3%
		malo	1	6,3%
TOTAL RESPUESTAS			16	100%



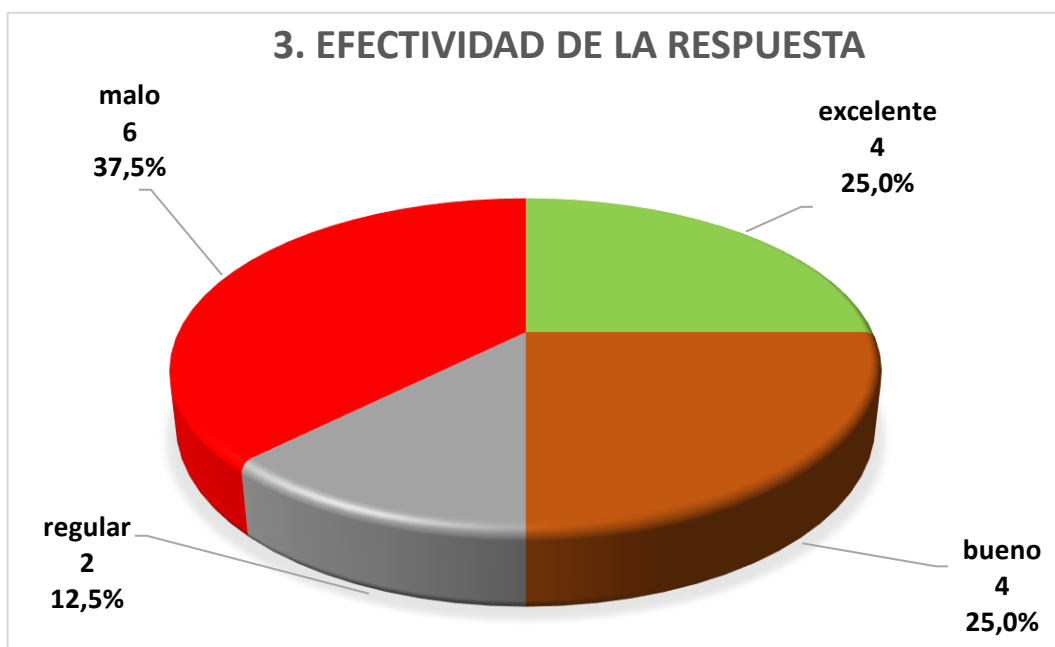
Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de marzo la respuesta mas frecuente es BUENO con 6 respuestas cada uno equivalente al 37,5% del total de 16 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 5 respuestas equivalente al 31,3% de las 16 personas que contestaron la encuesta, seguido de EXCELENTE con 4 respuestas equivalente al 25,0% de las 16 personas que contestaron la encuesta de los usuarios del mes de marzo 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	8	50,0%
		bueno	0	0,0%
		regular	3	18,8%
		malo	5	31,3%
TOTAL RESPUESTAS			16	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de marzo la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 8 respuestas equivalente al 50,0% del total de 16 personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 5 respuestas equivalente al 31,3% de las 16 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 3 respuestas equivalente al 18,8% del total de 16 personas que contestaron la encuesta en el mes de marzo de 2020.

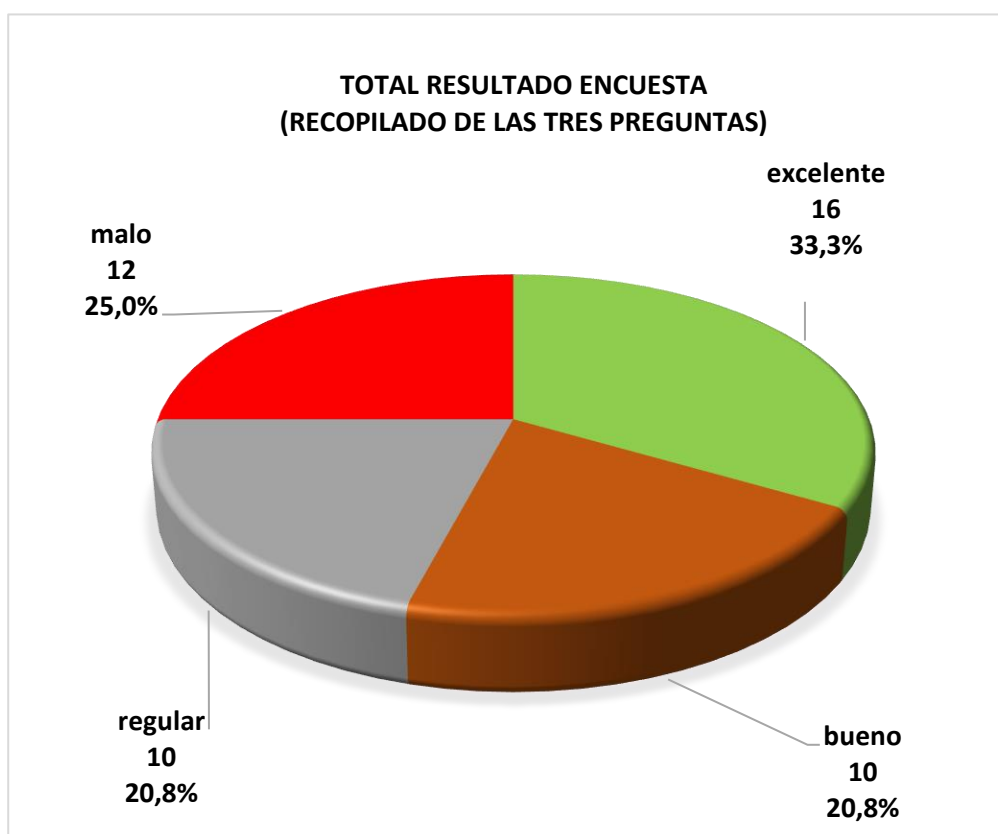
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	4	25,0%
		bueno	4	25,0%
		regular	2	12,5%
		malo	6	37,5%
TOTAL RESPUESTAS			16	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de marzo la respuesta mas frecuente es MALO con 6 respuestas equivalente al 37,5% del total de 16 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE Y BUENO con 4 respuestas cada uno equivalente al 25,0% de las 16 personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 2 respuestas equivalente al 12,5% del total de 16 personas que contestaron la encuesta en el mes de marzo de 2020.

TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)

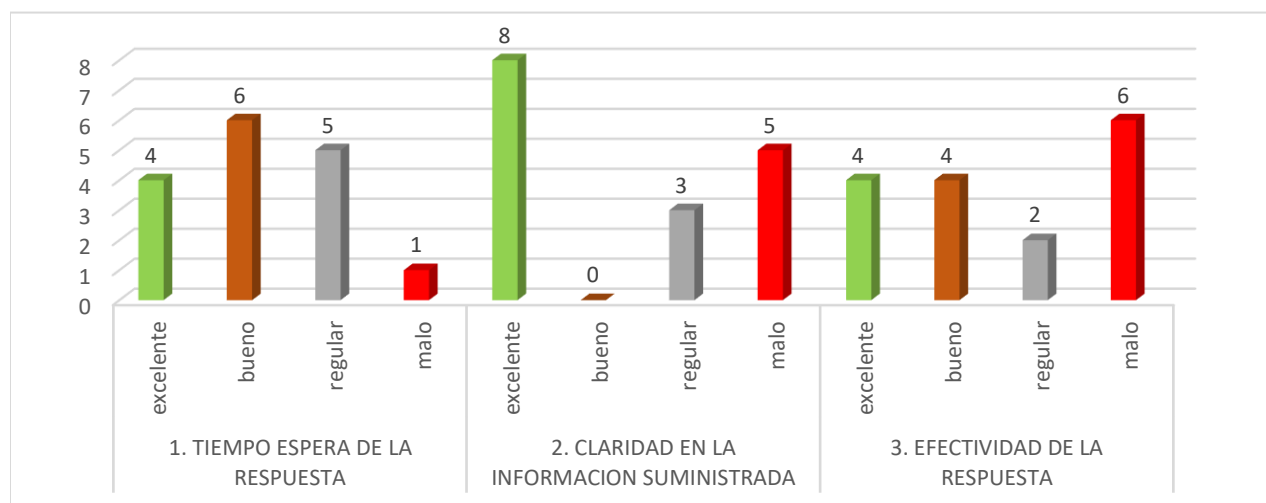
TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	16	33,3%
		bueno	10	20,8%
		regular	10	20,8%
		malo	12	25,0%
TOTAL RESPUESTAS			48	100%



Como se puede observar en la gráfica de RECOPILO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de marzo la respuesta mas frecuente es EXCELENTE con 16 respuestas equivalente al 33,3% del total de 48 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de MALO con 12 respuestas equivalente al 25,0% del total de 48 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO Y REGULAR con 10 respuestas cada uno equivalente al 20,8% del total de 48 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta de los tramites y servicios del mes de marzo de 2020.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	4	16	25,0%
	bueno	6		37,5%
	regular	5		31,3%
	malo	1		6,3%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	8	16	50,0%
	bueno	0		0,0%
	regular	3		18,8%
	malo	5		31,3%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	4	16	25,0%
	bueno	4		25,0%
	regular	2		12,5%
	malo	6		37,5%



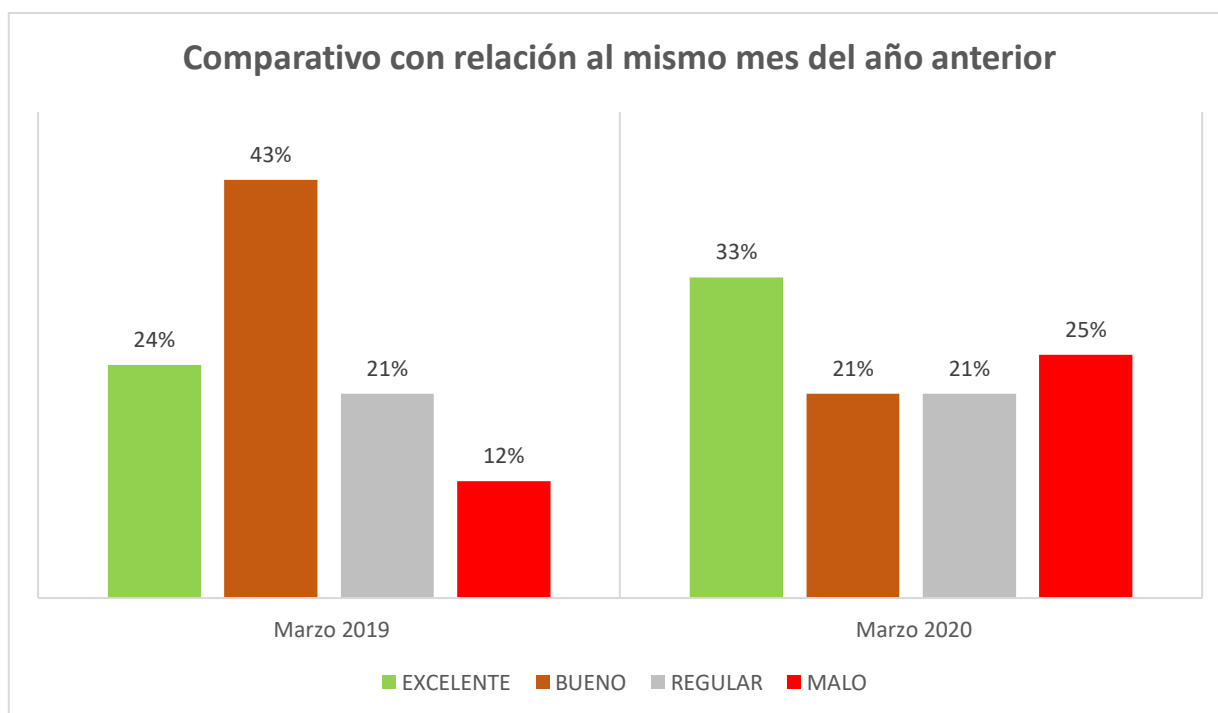
De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es BUENO con 6 respuestas equivalente al 37,5% del total de 16 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en el ítem EXCELENTE con 8 respuestas equivalente al 50,0% del total de 16 respuestas para esta pregunta; Por último la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el ítem con mayor numero de espuestas es el MALO con 6 respuestas equivalente al 37,5% del total de 16 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
Marzo 2019	24%	43%	21%	12%
Marzo 2020	33%	21%	21%	25%

Datos aproximados al mayor valor

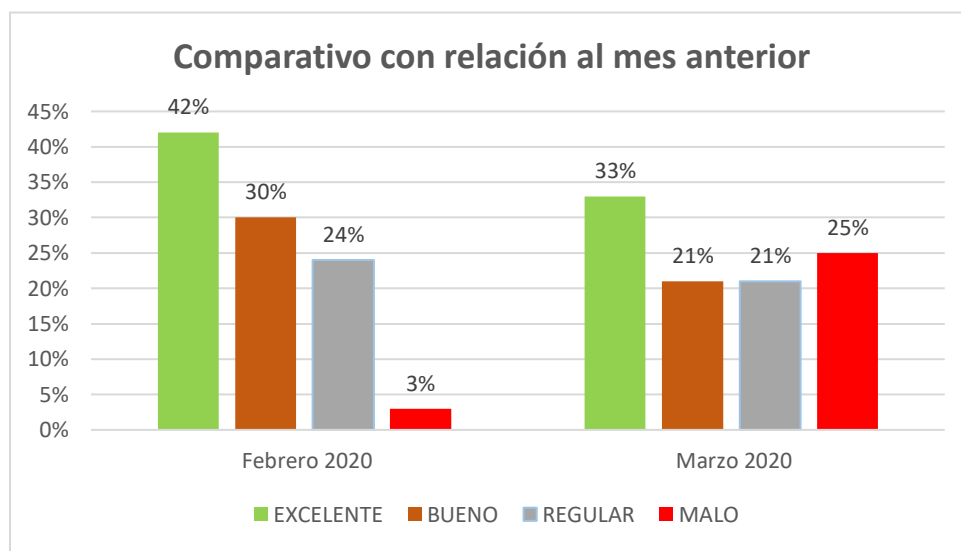


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de marzo de 2020 con respecto del mismo mes de marzo de 2019 un **AUMENTO** en la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 9%. Así mismo, se puede evidenciar un **DESCENSO** de Satisfacción según el ítem BUENO en un 22%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar que se **MANTINE** un 21% en el ítem REGULAR; pero en el ítem MALO se evidencia un **AUMENTO** de 13% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de marzo 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
Febrero 2020	42%	30%	24%	3%
Marzo 2020	33%	21%	21%	25%

Datos aproximados al mayor valor



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de marzo de 2020 con respecto al mes de febrero de 2020, se evidencia un DESCENSO del nivel de satisfacción en 9% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un DESCENSO de 9% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de febrero. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un DESCENSO del 3% en el ítem REGULAR; pero en el ítem MALO se evidencia un AUMENTO de 22% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de marzo de 2020.

Al reducirse el ítem EXCELENTE y subir el ítem MALO, se puede deducir que los niveles de satisfacción descendieron en un 18% en los trámites y servicios del mes de marzo 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:

Manifiestar 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.

Observaciones recibidas de los encuestados:

RAD. SDQS	FECHA RAD. SDQS	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
409532020	3/03/2020	20204080030172	20203050031241	LLEVA MAS DE UN AÑO PUSIERON UNA QUERRELLA PARA RETIRAR UNAS CADENAS Y UNA REJA CRA 47 CON 112 Y 113. NO PERMITE EL GOCE Y DISFRUTE DE ESTE ESPACIO.
409682020	3/03/2020	20204080030332	20203020026861	EL DADEP TRASLADO A OTRA ENTIDAD ADUCIENDO QUE NO ENCONTRO LA DIRECCIÓN
410412020	3/03/2020	20204080038502	20203020037091	LA RESPUESTA NO FUE SATISFACTORIA YA QUE LE DIERON UNA RESPUESTA SOBRE OTRA DIRECCIÓN Y PERSONAS INESCRUPULOSAS SIGUEN LUCRANDOSE DE LA CALLE COMO PARQUEADERO
415392020	3/03/2020	20204080041802	20202030036191	NO ES CLARO PARA LA CIUDADANA QUE LE DIGAN QUE EL ESPACIO CONSULTADO NO HACE PARTE. SE CONTRADICEN CON LA RESPUESTA EL ESPACIO ESTA SIENDO USURPADO POR PERSONAS INESCRUPULOSAS CON UN PARQUEADERO, DONDE UN JUEZ LES DIO PERTENENCIA
444772020	6/03/2020	20204080043442	20203050040651	LA RESPUESTA NO FUE COMPLETA NO SE HIZO MENCION AL ESPACIO PUBLICO
451662020	8/03/2020	20204080049912	20203020041281	LA INVASION SIGUE Y NO HAN HECHO NADA
475492020	0/01/1900	20204000043752	20202010039511	EL DADEP DEBERIA TENER UN ARCHIVO ANTIGUO DISPONIBLE EN TODO MOMENTO PARA QUE EL CIUDADANO NO TENGA QUE ESPERAR TANTO POR UNA RESPUESTA ARCHIVADA

RAD. SDQS	FECHA RAD. SDQS	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
488362020	12/03/2020	20204080048422	20203020038921	EL PROBLEMA QUE SUSCITÓ EL REQUERIMIENTO AUN PERSISTE Y NO SE HA DADO UNA SOLUCIÓN EFECTIVA AL PROBLEMA

Casos calificados con nivel regular y malo

DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
SDQS	FECHA SDQS	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
402212020	2/03/2020	20204000037382	REGULAR			RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CESION AL
409532020	3/03/2020	20204080030172	MALO	MALO	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO
409682020	3/03/2020	20204080030332	REGULAR	MALO	MALO	RECUPERACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO
410412020	3/03/2020	20204080038502		MALO	MALO	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO
415392020	3/03/2020	20204080041802	REGULAR	REGULAR	MALO	CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL
444772020	6/03/2020	20204080043442		MALO	0	ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACION DE
475492020	11/03/2020	20204000043752		REGULAR	MALO	RECEPCIÓN, INCORPORACIÓN Y TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL
488362020	12/03/2020	20204080048422	REGULAR	MALO	MALO	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO
506902020	13/03/2020	20204080049422	REGULAR	REGULAR	REGULAR	ASESORIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las observaciones recibidas de los usuarios que contestaron la encuesta y del funcionario Albeiro Escobar se sugiere:

1. Realizar seguimiento a querellas y a los hechos denunciados con las entidades competentes para verificar si los ciudadanos reciben respuesta de fondo.
2. Verificar los datos del destinatario para la notificación de las respuestas.
3. Verificar la coherencia de la respuesta con respecto al tema preguntado por el petionario.
4. Verificar competencias de la entidad, por ejemplo en los casos de consultas relacionadas con predios privados.

5. Agotar todas las fuentes de información adicionales a las que tiene la entidad como Sidep y Sigdep y que pueden tener otras entidades como Planeación, Catastro o IDU, para resolver el carácter técnico de predios referidos en algunas peticiones

ELABORO: ENCUESTA			
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres		
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano		
FECHA	Del	25/06/2020	al 25/06/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	de Control Disciplinario
FECHA	Junio de 2020	Junio de 2020	Junio de 2020