



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**BOGOTÁ**



**octubre  
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

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la 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	OCTUBRE 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/10/2021	31/10/2021
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	OCTUBRE 2021	285
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	OCTUBRE 2021	94
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		94

## 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)

De acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, las entidades del Distrito Capital deben garantizar la atención a la ciudadanía con calidez y amabilidad, suministrando las respuestas de fondo y coherentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos. (127-FORAC-26)

## 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

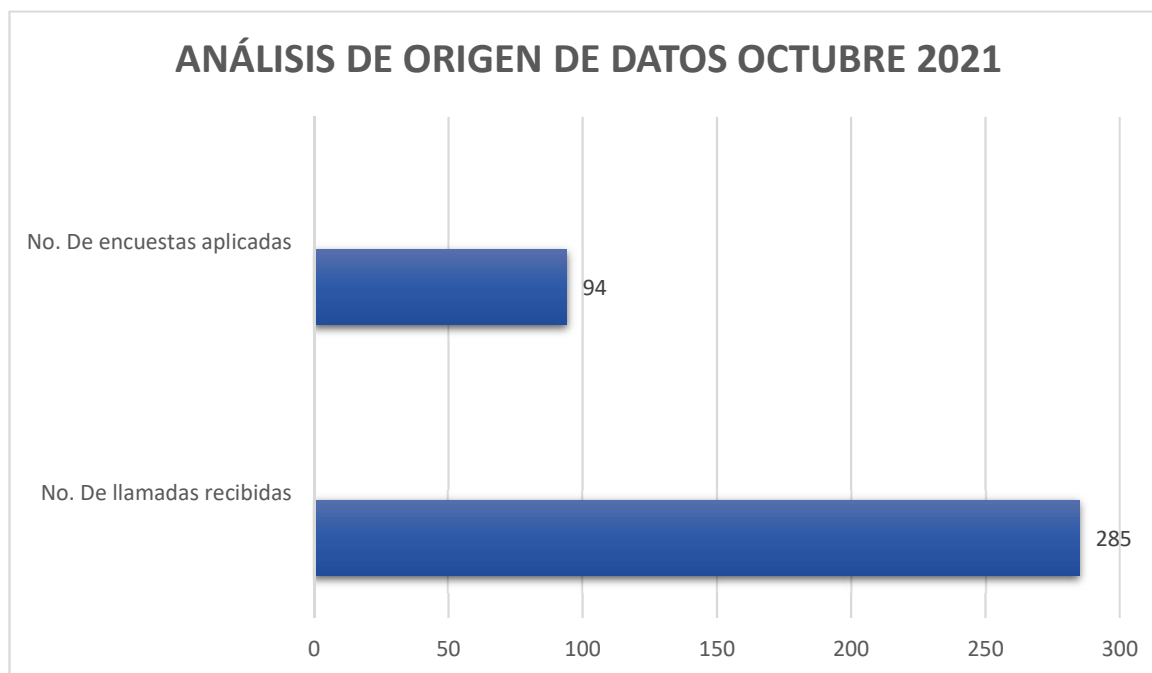
Se aplica formato de encuesta 127-FORAC-26" FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la entidad.

Dicho grupo se compone de un total de 285 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes octubre de 2021 . La cual se realizó entre los días 01/10/2021 al 31/10/2021 .

## 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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS OCTUBRE 2021		%
No. De llamadas recibidas	285	100,00%
No. De encuestas aplicadas	94	32,98%



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

De la población objeto de 285 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de octubre, toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 94 usuarios y nos da un total de 32,98% de encuestas aplicadas.

#### Herramientas:

De los 285 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de OCTUBRE 2021 Contestan encuesta 94 ciudadanos que corresponde al 32,98% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de OCTUBRE 2021

#### 4. RESULTADOS

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

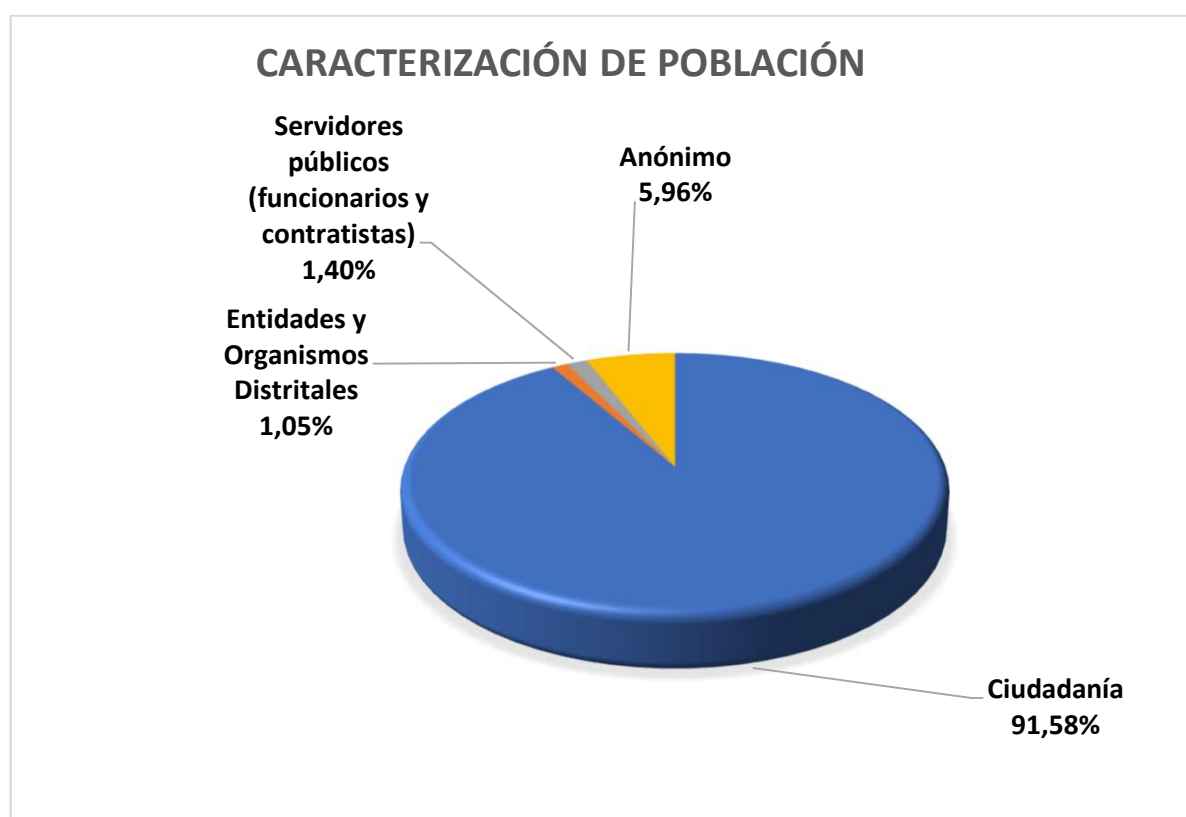
1. no contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	261	91,58%
Entidades y Organismos Distritales	3	1,05%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	4	1,40%
Anónimo	17	5,96%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 91,58% de 285, corresponde a ciudadanía. El 1,05% a entidades y organismos distritales; el 5,96% son Anónimos, el 1,40% corresponde a Servidores públicos (funcionarios y contratistas).

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:

**Total de llamadas recibidas en el mes de octubre por género**

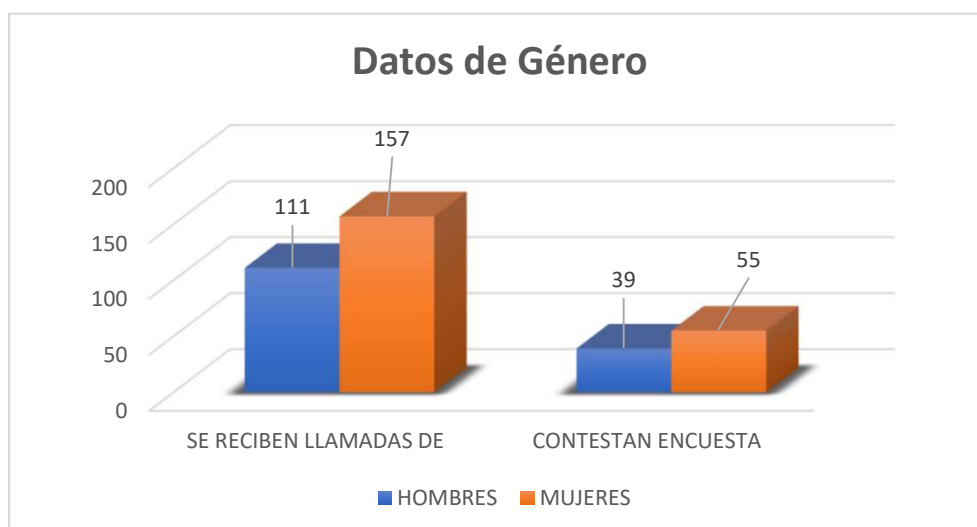
GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	109	152	0	261
Entidades y Organismos	0	3	0	3
Servidores públicos (funcionarios)	2	2	0	4
Anónimo	0	0	17	0
<b>Total general</b>	<b>111</b>	<b>157</b>	<b>17</b>	<b>285</b>

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	111	38,95%
MUJERES	157	55,09%
N/A	17	5,96%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	39	41,49%
MUJERES	55	58,51%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Se reciben llamadas de 111 hombres que equivale al 38,95% del total de 285 usuarios que realizaron llamadas y 157 mujeres que equivale al 55,09%, del total de 285 usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 31 de octubre de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 39 hombres equivalente al 41,49%; 55 mujeres equivalente al 58,51%, del total de 94 usuarios que contestaron encuesta en el mes de octubre de 2021.



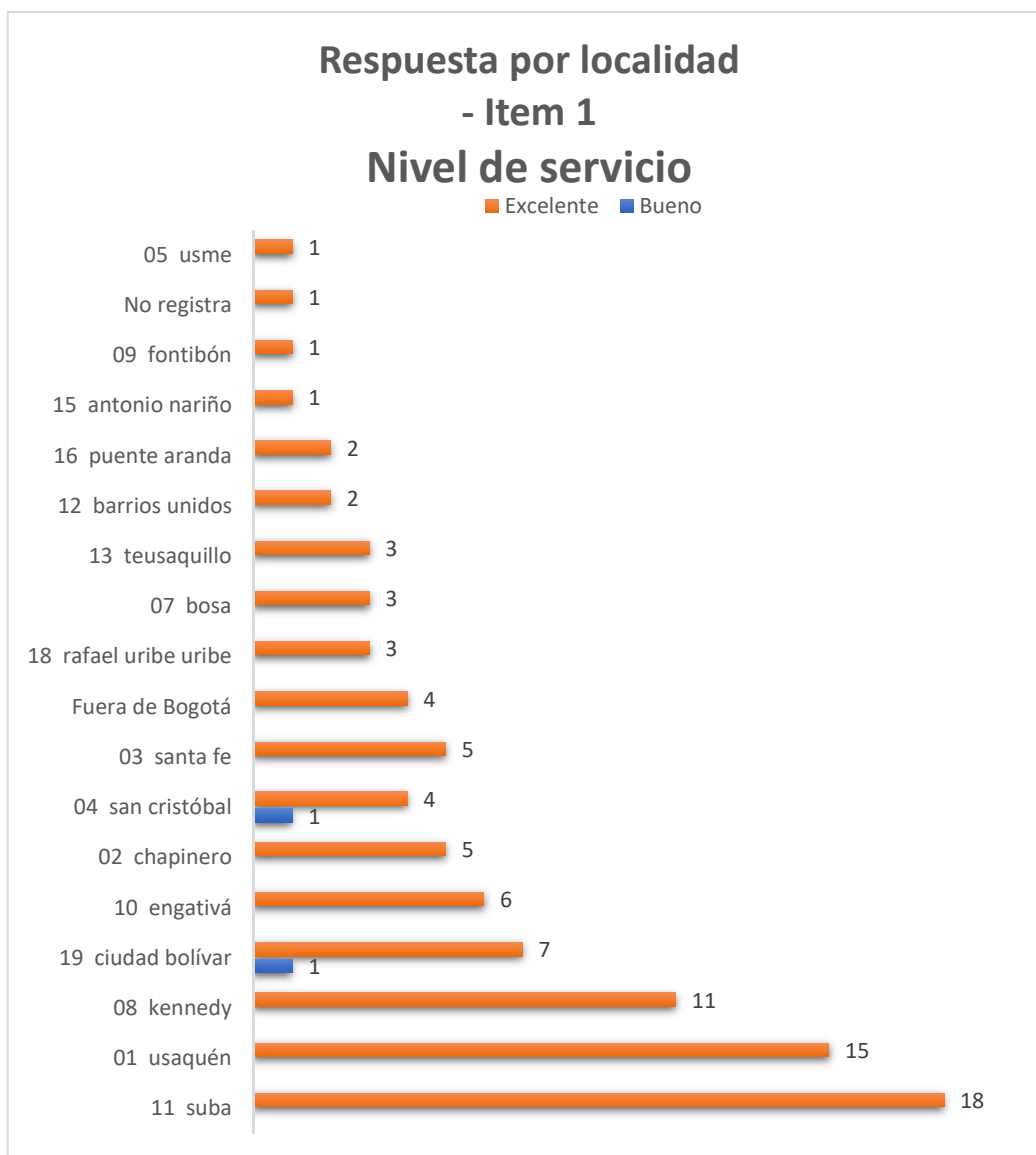
De los 94 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
<b>1</b>	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	92	97,87%
		Bueno	2	2,13%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>94</b>	<b>100%</b>



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 97,87% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 92 personas Y el 2,13% consideran el nivel de servicio BUENO correspondiente a 2 personas del total de usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de octubre de 2021.

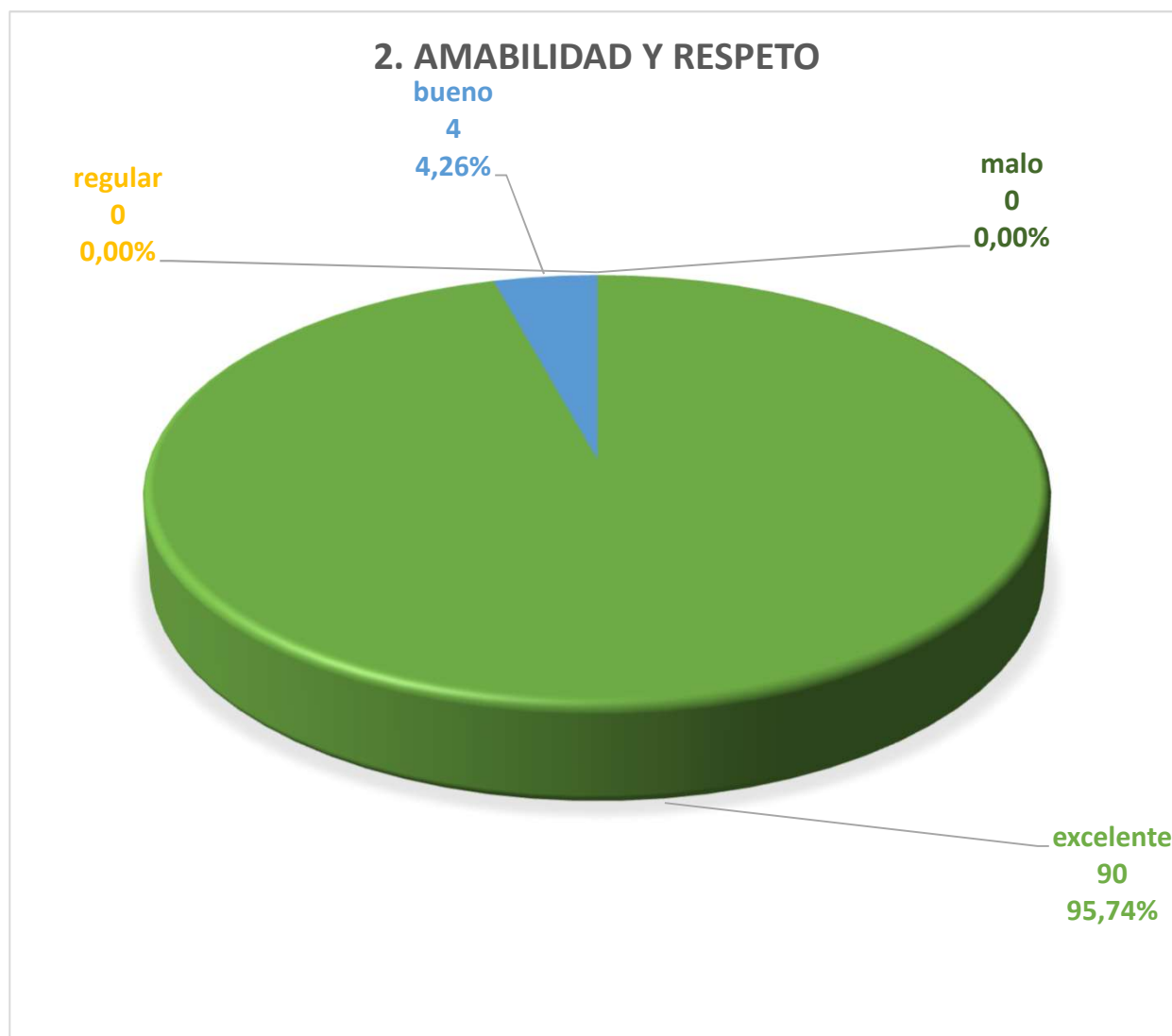
**Respuestas por localidad**  
**NIVEL DE SERVICIO**



De acuerdo con la gráfica anterior de las 94 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para NIVEL DE SERVICIO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA con 18 respuestas, y 01 USAQUÉN con 15 respuestas.



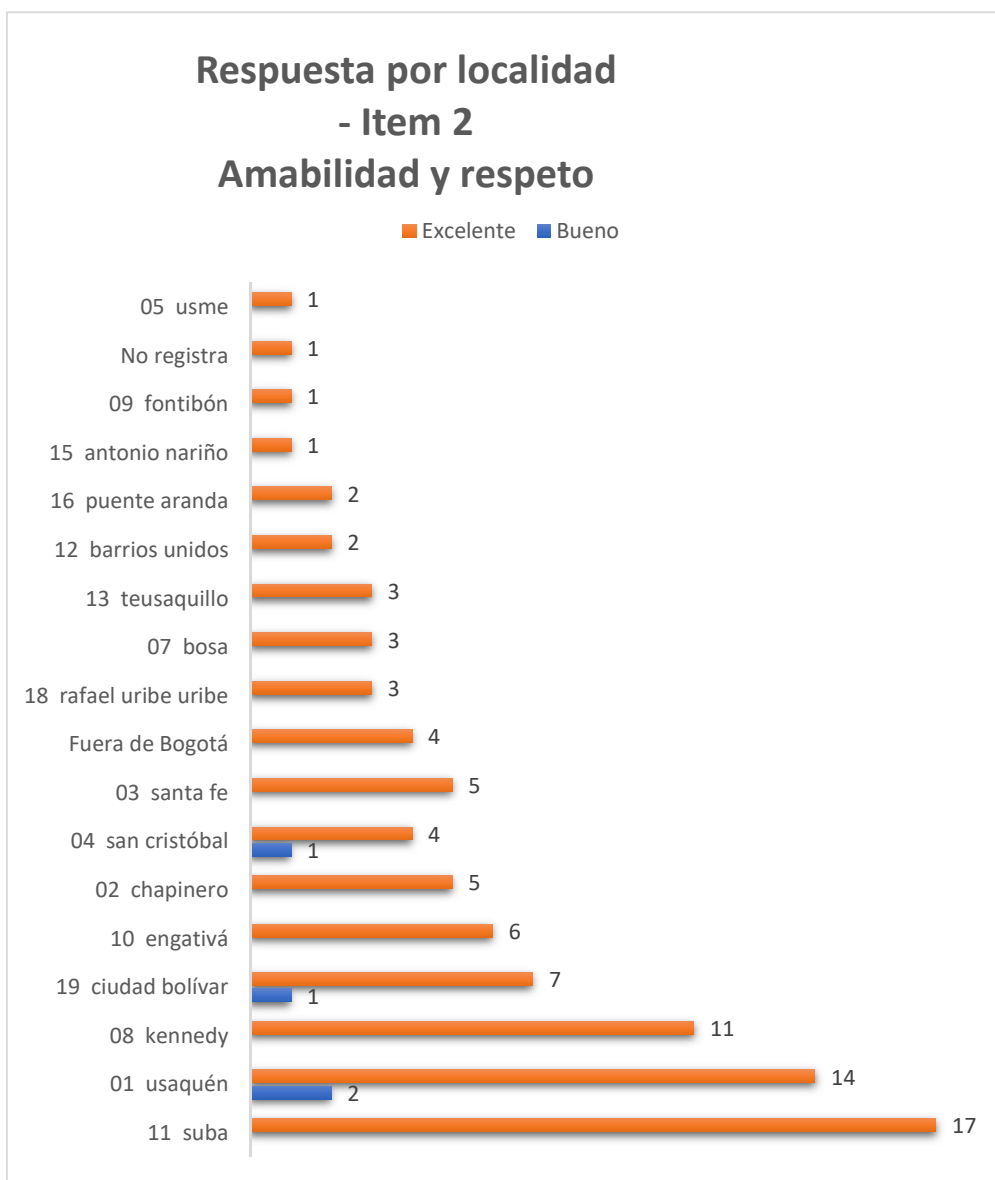
AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	excelente	90	95,74%
		bueno	4	4,26%
		regular	0	0%
		malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			94	100%



Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 95,74% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 90 personas y el 4,26% consideran la amabilidad y respeto BUENO correspondiente a 4 personas de total de 94 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de octubre de 2021.

### Respuestas por localidad

#### AMABILIDAD Y RESPETO



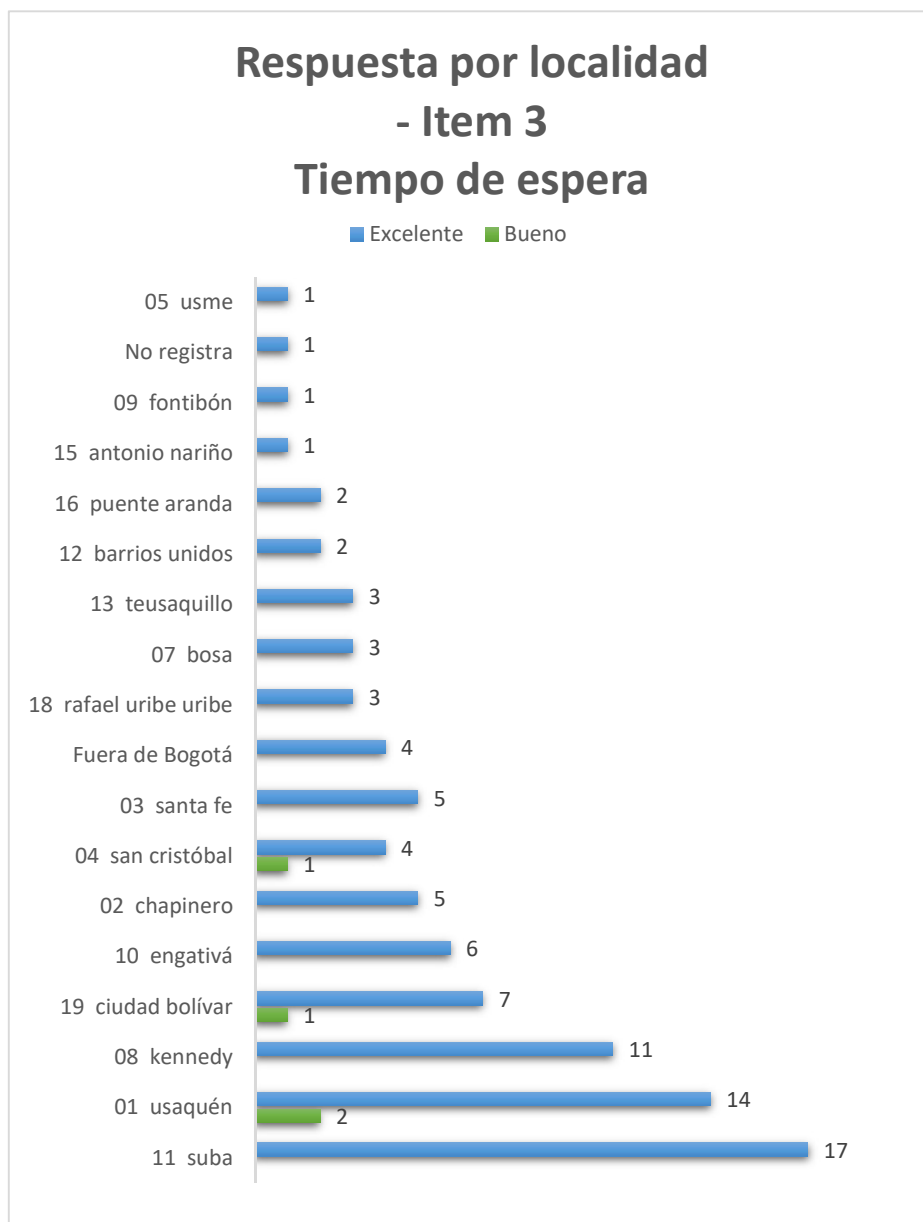
De acuerdo con la gráfica anterior de las 94 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para AMABILIDAD Y RESPETO en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA con 17 respuestas, Y 01 USAQUÉN con 14 respuestas.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	90	95,74%
		Bueno	4	4,26%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			94	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 95,74% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 90 personas y el 4,26% consideran el nivel BUENO correspondiente a 4 personas del total de 94 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de octubre de 2021.

**Respuestas por localidad**  
**TIEMPO DE ESPERA**



De acuerdo con la gráfica anterior de las 94 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron para TIEMPO DE ESPERA en el ítem EXCELENTE fueron las localidades 11 SUBA con 17 respuestas, Y 01 USAQUÉN con 14 respuestas.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de octubre de 2021 se recibe un total de 285 atenciones desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de 94 ciudadanos.

a través del canal telefónico. Además se evidencia de las respuestas obtenidas, que los usuarios del canal telefónico se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados; así:

El nivel de satisfacción en octubre de 2021 frente al **nivel de servicio** del canal telefónico fue excelente en 97,87% y bueno en un 2,11% del total de 94 encuestados.

El nivel de satisfacción en octubre de 2021 frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico fue excelente en 95,74%, y bueno en 4,26% el total de 94 encuestados.

El nivel de satisfacción en octubre de 2021 frente al **tiempo de espera** al utilizar el canal telefónico fue excelente en 95,74%, y bueno en 4,26% del total de 94 encuestados.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas del usuario acerca de la atención recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público y no se sienten conformes cuando se les remite a la entidad competente.

## 6. RECOMENDACIONES

Continuar y mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico.



**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Técnico Operativo 314

Revisó: Alejandra María López Londoño - Profesional Universitario

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF

Fecha : Diciembre 20 de 2021