



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ



**Septiembre
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	SEPTIEMBRE 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/09/2021	30/09/2021
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	SEPTIEMBRE 2021	358
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	SEPTIEMBRE 2021	168
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		168

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

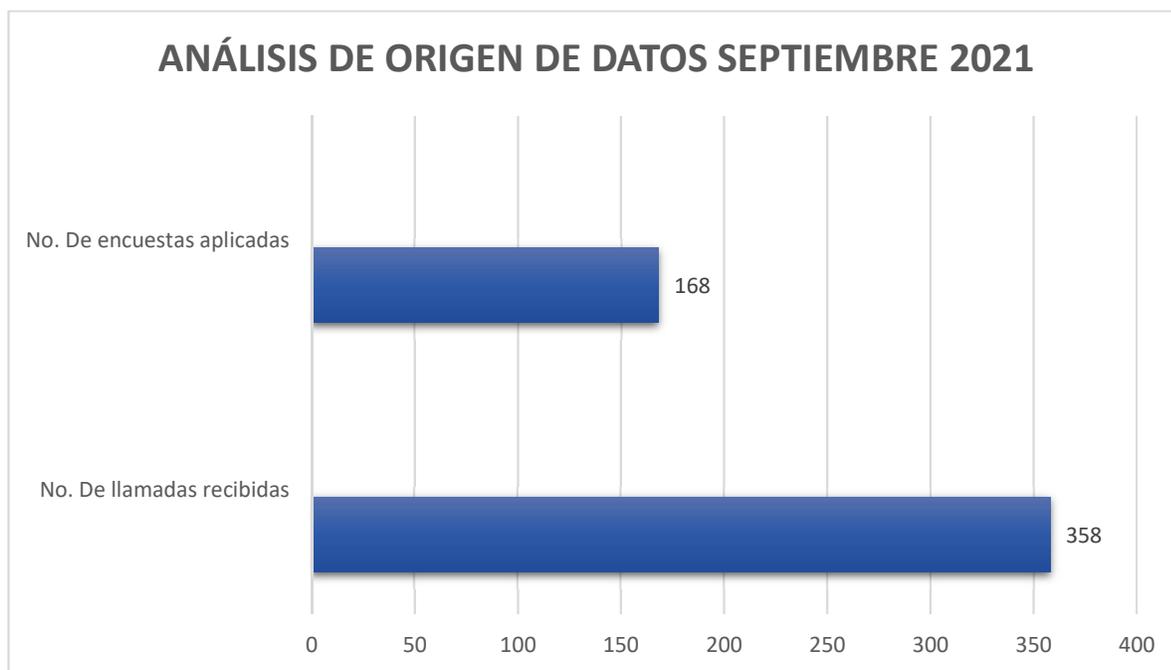
Se aplica formato de encuesta 127-FORAC-26" FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan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

Dicho grupo se compone de un total de 358 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de septiembre de . La cual se realizó entre los días 01/09/2021 al 30/09/2021 .

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 JULIO 2021		%
No. De llamadas recibidas	358	100,00%
No. De encuestas aplicadas	168	46,93%



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 358 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de Septiembre toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 168 usuarios y nos da un total de 46,93% de encuestas aplicadas.

Herramientas:

De los 358 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de SEPTIEMBRE 2021 Contestan encuesta 168 ciudadanos que corresponde al 46,93% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de SEPTIEMBRE 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 358 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de septiembre de los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	357	99,72%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,28%
TOTAL	358	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 99,72% de 358, corresponde a ciudadanía. El 0,28% a entidades y organismos distritales.

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 septiembre por género

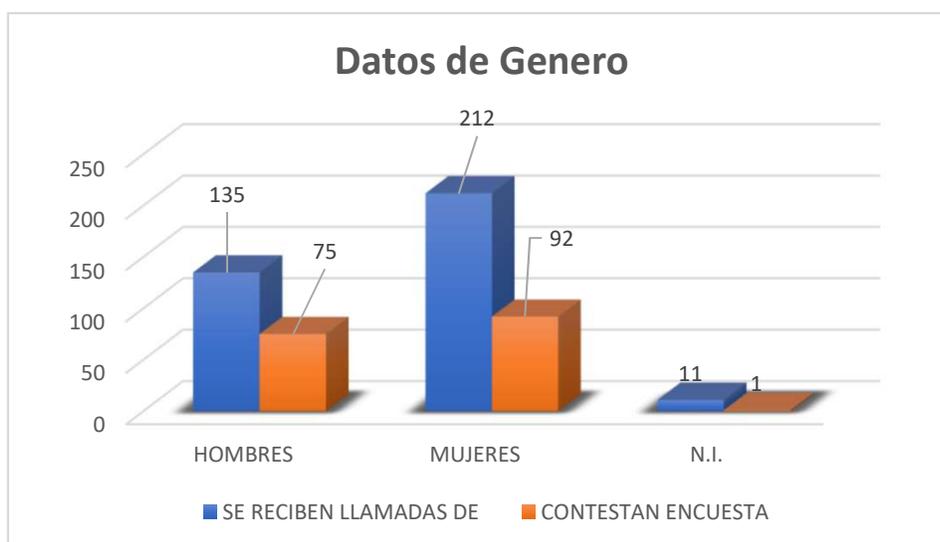
GRUPO DE VALOR	GENERO		Total
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	135	211	346
Entidades y Organismos Distritales	0	1	1
JAC y Empresas Privadas	0	0	0
No Identificados	11		11
Total general	135	212	358

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	135	37,71%
MUJERES	212	59,22%
No identificados	11	3,07%
TOTAL	358	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	75	44,64%
MUJERES	92	54,76%
No identificados	1	0,28%
TOTAL	168	100%

Se reciben llamadas de 135 hombres que equivale al 37,71% y 212 mujeres que equivale al 59.22%, del total de 358 usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

Del total de llamadas recibidas en el mes de septiembre de 2021 responden la encuesta: 75 hombres equivalente al 44,64%; 92 mujeres equivalente al 54,76% y 1 no identificado equivalente al 0,28%, del total de 168 usuarios que contestaron encuesta en el mes de septiembre de 2021.



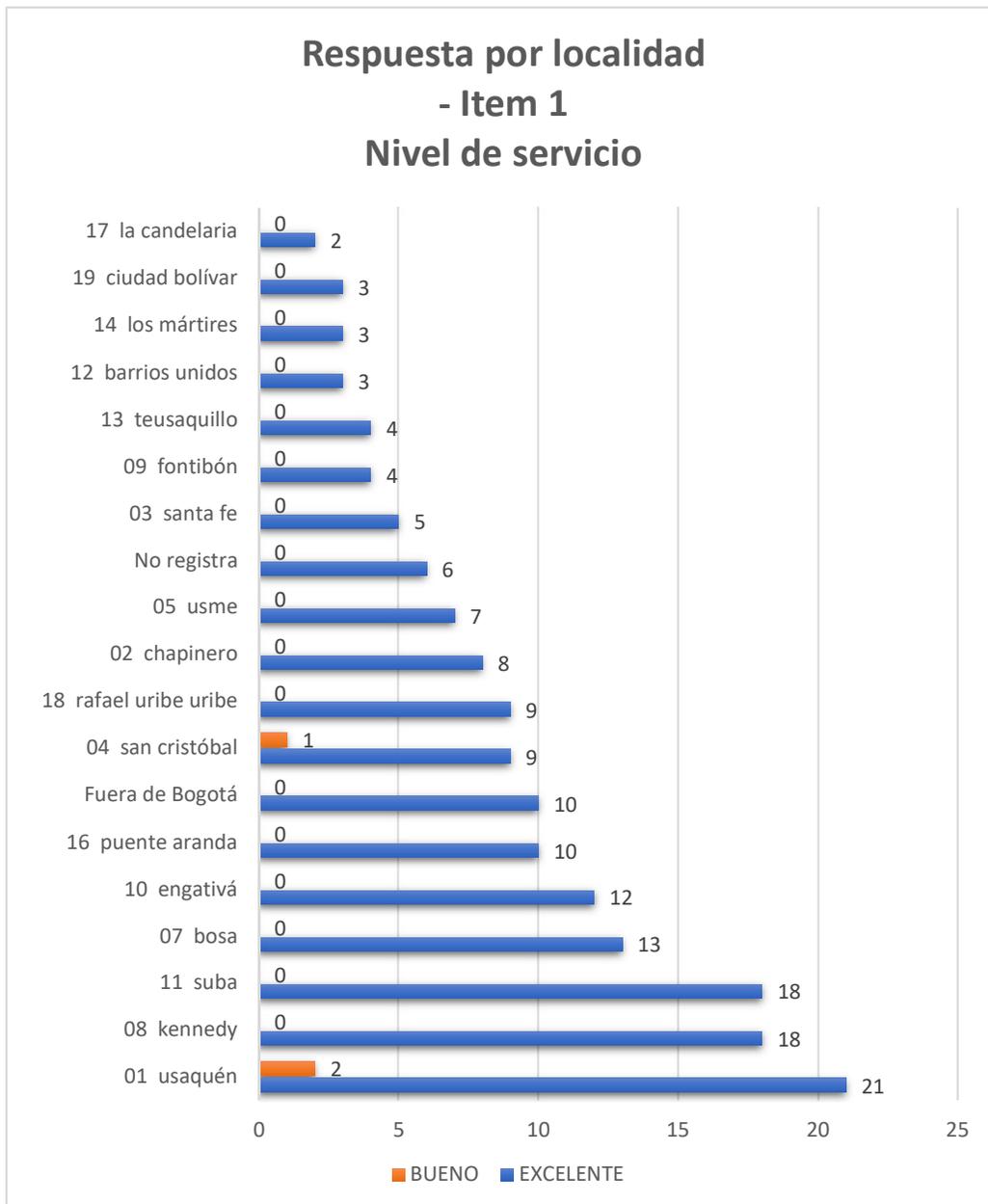
De los 168 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	165	98,21%
		Bueno	3	1,79%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			168	100%



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 98,21% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 165 personas y el 1,79% consideran el nivel de servicio BUENO correspondiente a 3 personas del total de usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de septiembre de 2021.

Respuestas por localidad
NIVEL DE SERVICIO



De acuerdo con la gráfica anterior de las 168 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 01-Usaquén con 21 respuestas, y 08-KENNEDY y 11-SUBA con 18 respuestas.

Respuestas por localidad
Amabilidad y Respeto

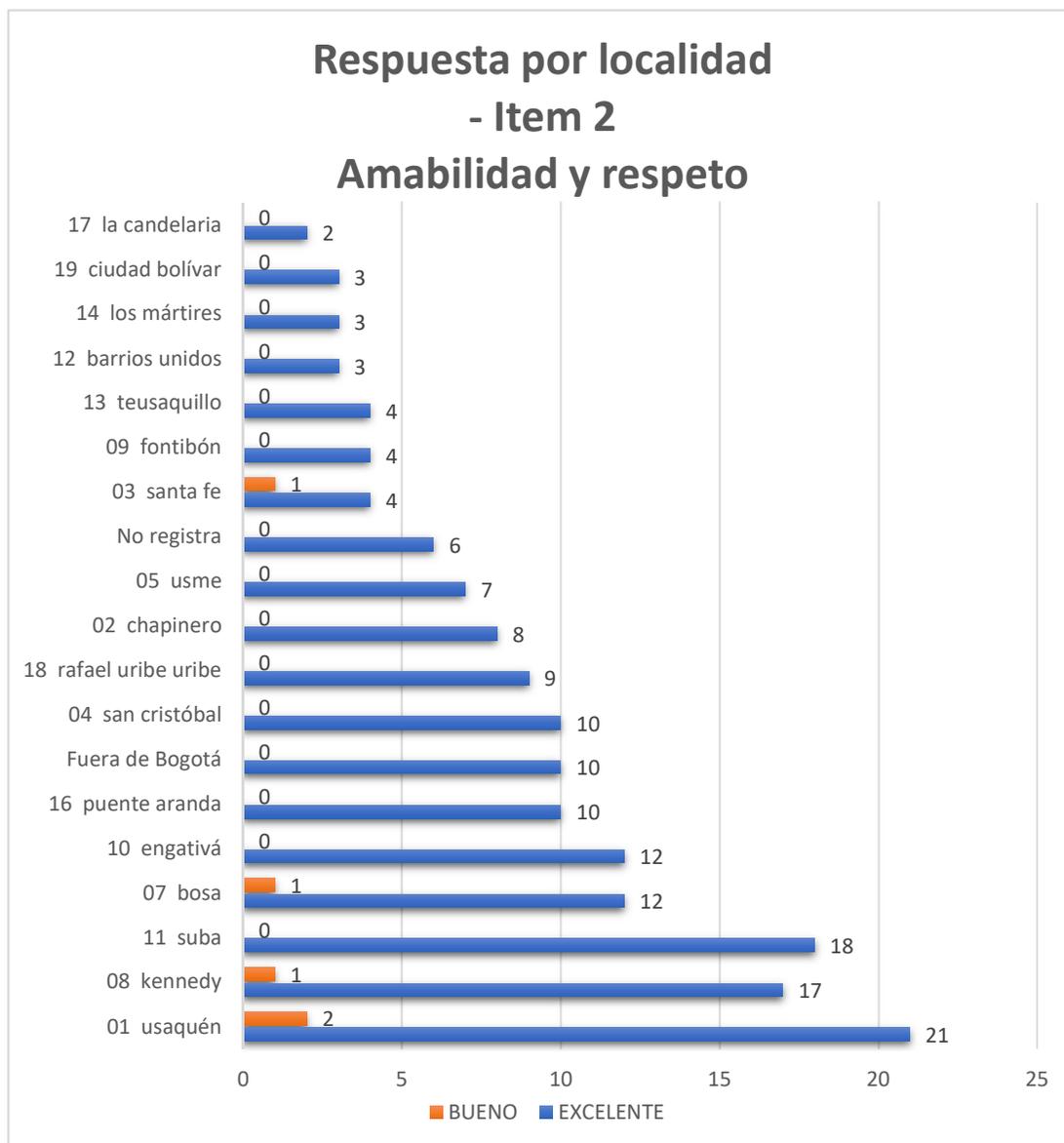
AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	excelente	163	97,02%
		bueno	5	2,98%
		regular	0	0%
		malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			168	100%



Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 97,02% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 163 personas y el 2,98% consideran la amabilidad y respeto BUENO correspondiente a 5 personal de total de 168 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de septiembre de 2021.

Respuestas por localidad

AMABILIDAD Y RESPETO



De acuerdo con la gráfica anterior de las 168 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 01-USAQUÉN con 21 respuestas, y 11-SUBA con 18 respuestas.

Respuestas por localidad

Respuestas por localidad

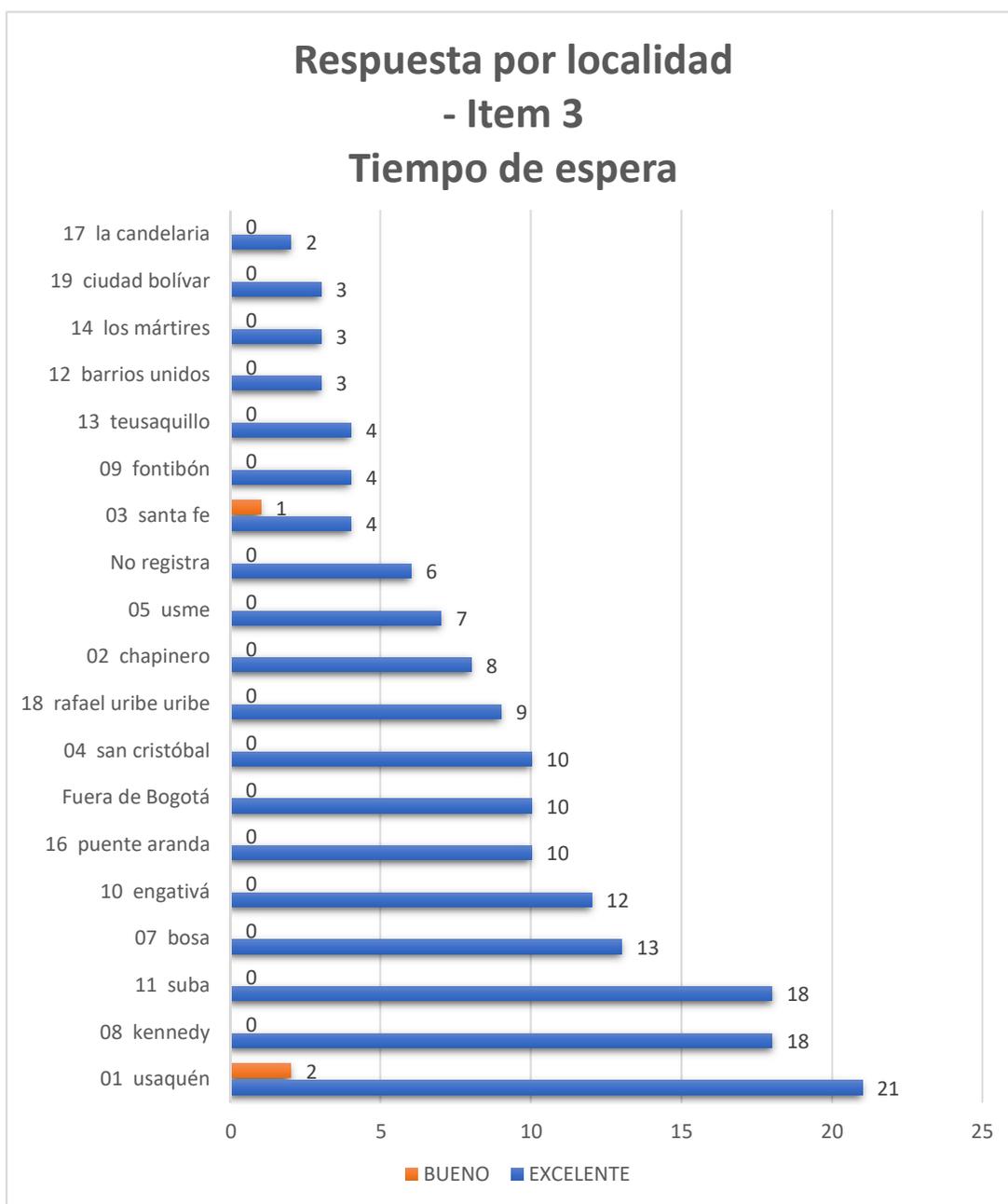
TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	165	98,21%
		Bueno	3	1,79%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			168	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 98,21% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 165 personas y el 1,79% consideran el nivel BUENO correspondiente a 3 personas del total de 168 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de septiembre de 2021.

Respuestas por localidad

TIEMPO DE ESPERA



De acuerdo con la gráfica anterior de las 168 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 01-USAQUÉN con 21 respuestas, y 08-KENNEDY y 11-SUBA con 18 respuestas cada una.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de septiembre de 2021 se recibe un total de 358 atenciones desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de 168 ciudadanos.

De las respuestas obtenidas se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio 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 septiembre de 2021 frente al **nivel de servicio** del canal telefónico fue excelente en 98,21% y bueno en un 1,79% del total de 168 encuestados.

El nivel de satisfacción en septiembre de 2021 frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico fue excelente en 97,02%, y bueno en 2,98% el total de 168 encuestados.

El nivel de satisfacción en septiembre de 2021 frente al **tiempo de espera** al utilizar el canal telefónico fue excelente en 98,21%, y bueno en 1,79% del total de 168 encuestados.

6. RECOMENDACIONES

Continuar con el mejoramiento en el servicio prestado a través del canal telefónico.



MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Cristhian Camilo Montaña Hernandez- Contratista

Revisó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF

Aprobó: Mariela Pardo Corredor

Fecha : Octubre 26 de 2021

Alejandra María López Londoño - Profesional U.

