



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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



**Enero  
2022**

**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   | ENERO 2022         |            |
| MÉTODO DE RECOLECCIÓN:             | Encuesta telefónica   |                    |            |
| FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:         | La encuesta fue aplicada durante los días   | Inicio de encuesta | Finaliza   |
|                                    |   | 1/01/2022          | 31/01/2022 |
| POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL | Total de llamadas atendidas en el periodo   | ENERO 2022         | 84         |
| POBLACIÓN ACCESIBLE                | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes   | ENERO 2022         | 17         |
| TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:         | Total de personas que contestaron encuesta  |                    | 17         |

## 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

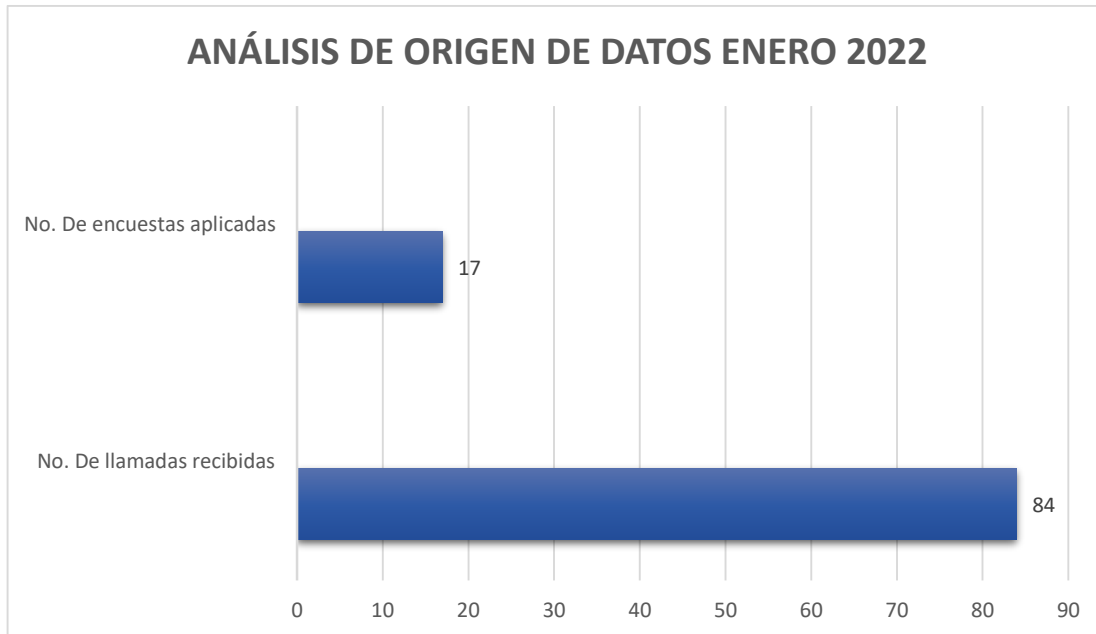
Se aplica formato de encuesta 127-FORAC-26" FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan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

Dicho grupo se compone de un total de 84 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes enero . La cual se realizó entre los días 1/01/2022 al 31/01/2022 .

## 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

| ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ENERO 2022 |    | %       |
|--|----|---------|
| No. De llamadas recibidas              | 84 | 100,00% |
| No. De encuestas aplicadas             | 17 | 20,24%  |



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 84 ciudadanos que hicieron llamadas durante el enero se toma como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 17 usuarios y nos da un total de 20,24% de encuestas aplicadas.

#### Herramientas:

De los 84 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de ENERO 2022 Contestan encuesta 17 ciudadanos que corresponde al 20,24% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de ENERO 2022

#### 4. RESULTADOS

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

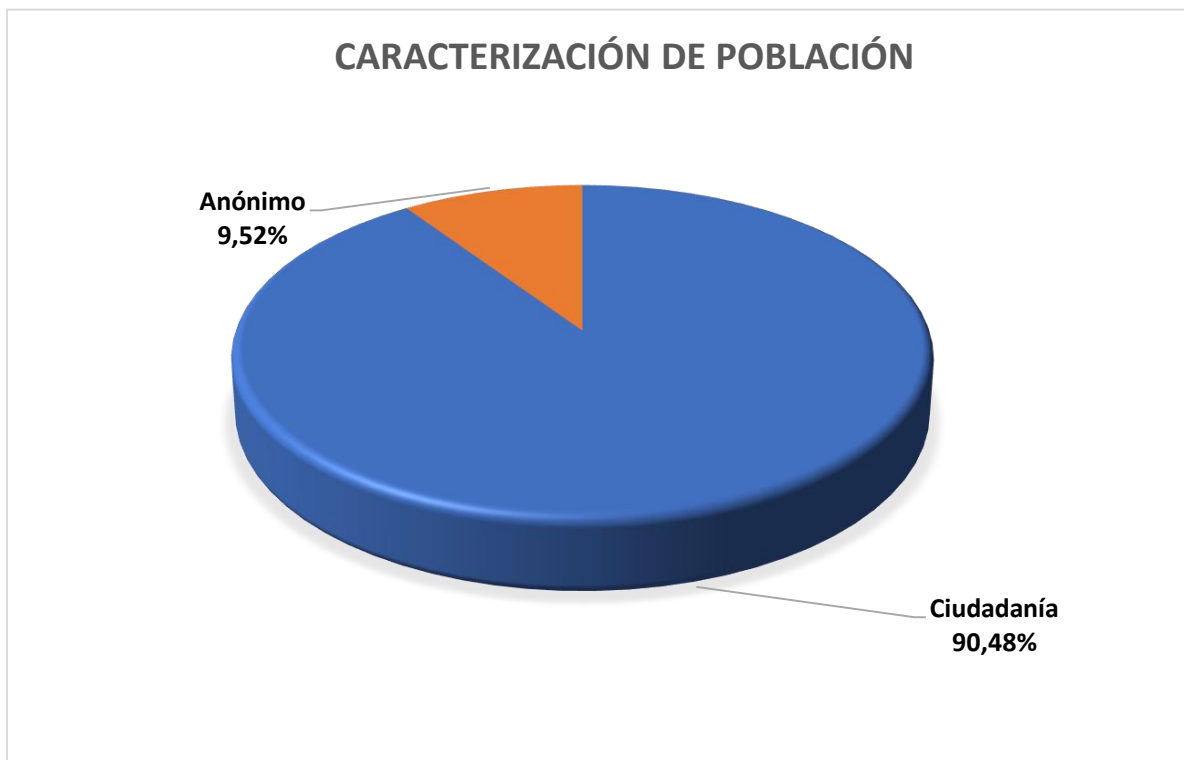
1. no contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

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

| CARACTERIZACIÓN | TOTAL | %       |
|-----------------|-------|---------|
| Ciudadanía      | 76    | 90,48%  |
| Anónimo         | 8     | 9,52%   |
| Total general   | 84    | 100,00% |



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 90,48% de 84 ciudadanos que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, corresponde a ciudadanía. El 9,52% son

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 enero por género**

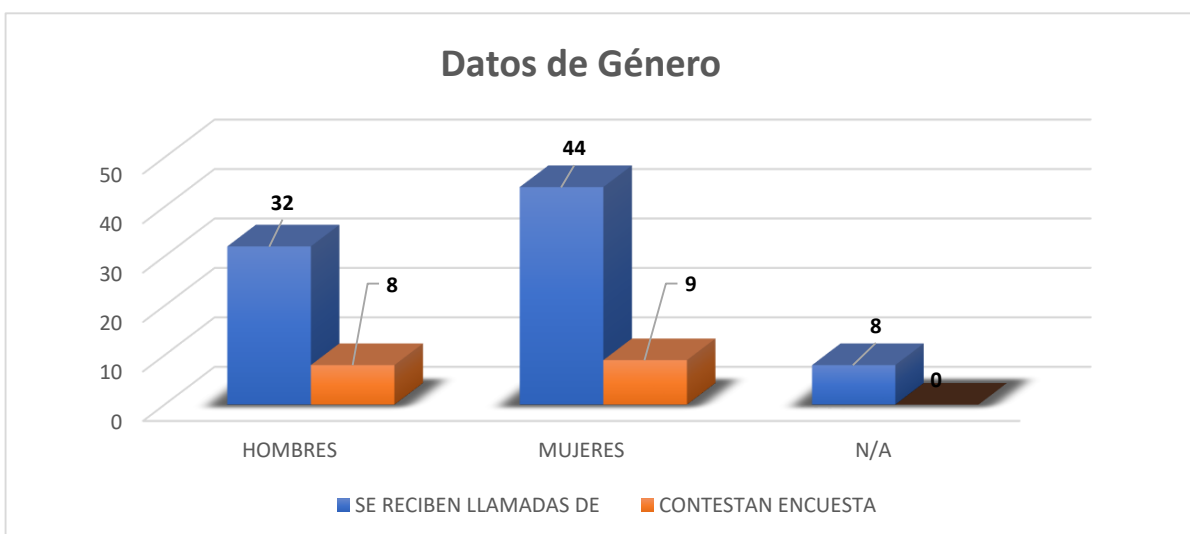
| GRUPO DE VALOR       | GENERO    |           |          | Total     |
|----------------------|-----------|-----------|----------|-----------|
|                      | Hombre    | Mujer     | N/A      |           |
| Ciudadanía           | 32        | 44        | 0        | 76        |
| Anónimo              | 0         | 0         | 8        | 8         |
| <b>Total general</b> | <b>32</b> | <b>44</b> | <b>8</b> | <b>84</b> |

| Se reciben llamadas de: |           |             |
|-------------------------|-----------|-------------|
| GENERO                  | TOTAL     | %           |
| HOMBRES                 | 32        | 38,10%      |
| MUJERES                 | 44        | 52,38%      |
| N/A                     | 8         | 9,52%       |
| <b>TOTAL</b>            | <b>84</b> | <b>100%</b> |

| Contestan encuesta: |           |             |
|---------------------|-----------|-------------|
| GENERO              | TOTAL     | %           |
| HOMBRES             | 8         | 47,06%      |
| MUJERES             | 9         | 52,94%      |
| ANÓNIMO (N/A)       | 0         | 0,00%       |
| <b>TOTAL</b>        | <b>17</b> | <b>100%</b> |

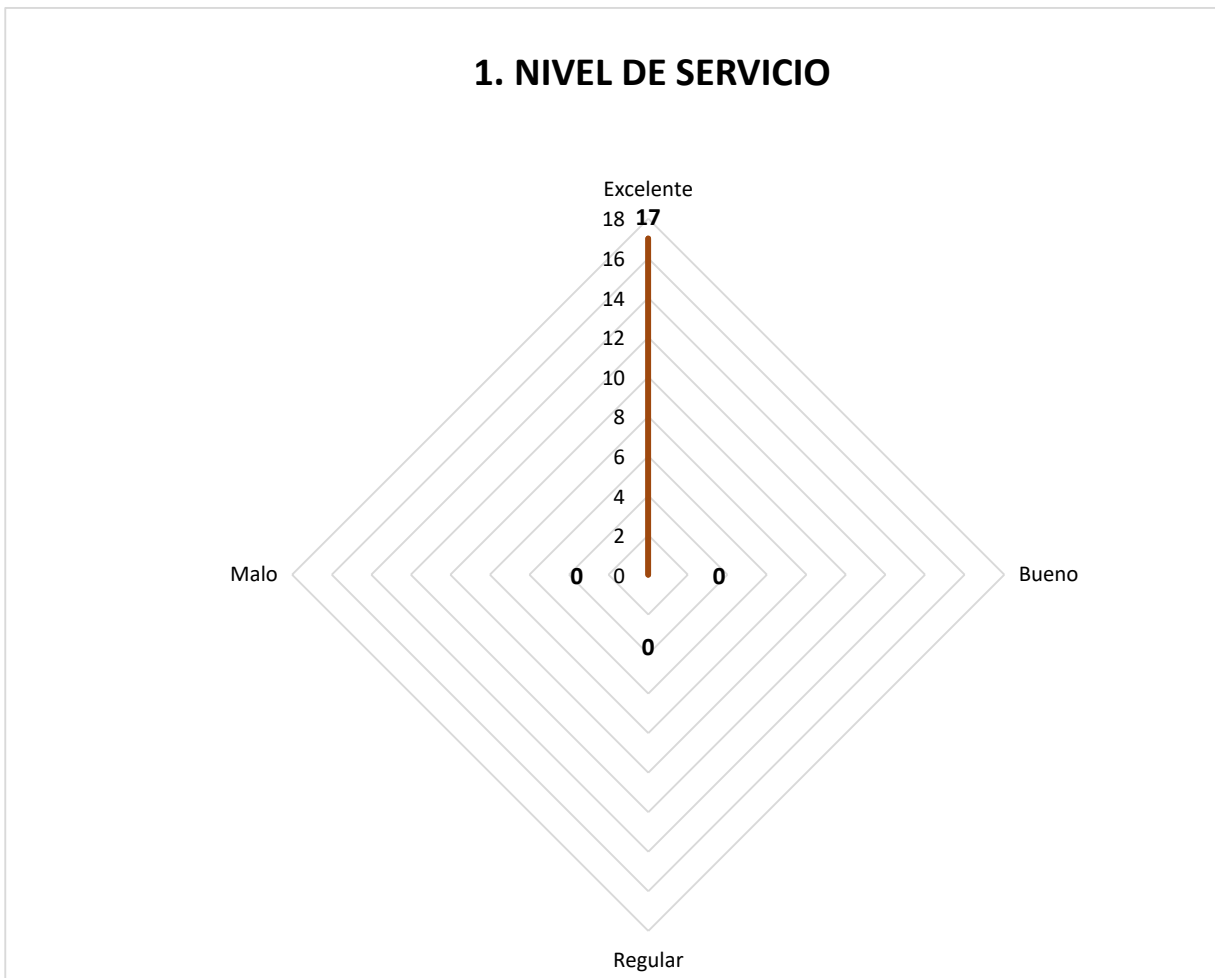
Se reciben llamadas de 32 hombres que equivale al 38,10% del total de 84 usuarios que realizaron llamadas y 44 mujeres que equivale al 52,38%, del total de 84 usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 31 de enero de 2022, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 8 hombres equivalente al 47,06%; 9 mujeres equivalente al 52,94%, del total de 17 usuarios que contestaron encuesta en el mes de enero de 2022.



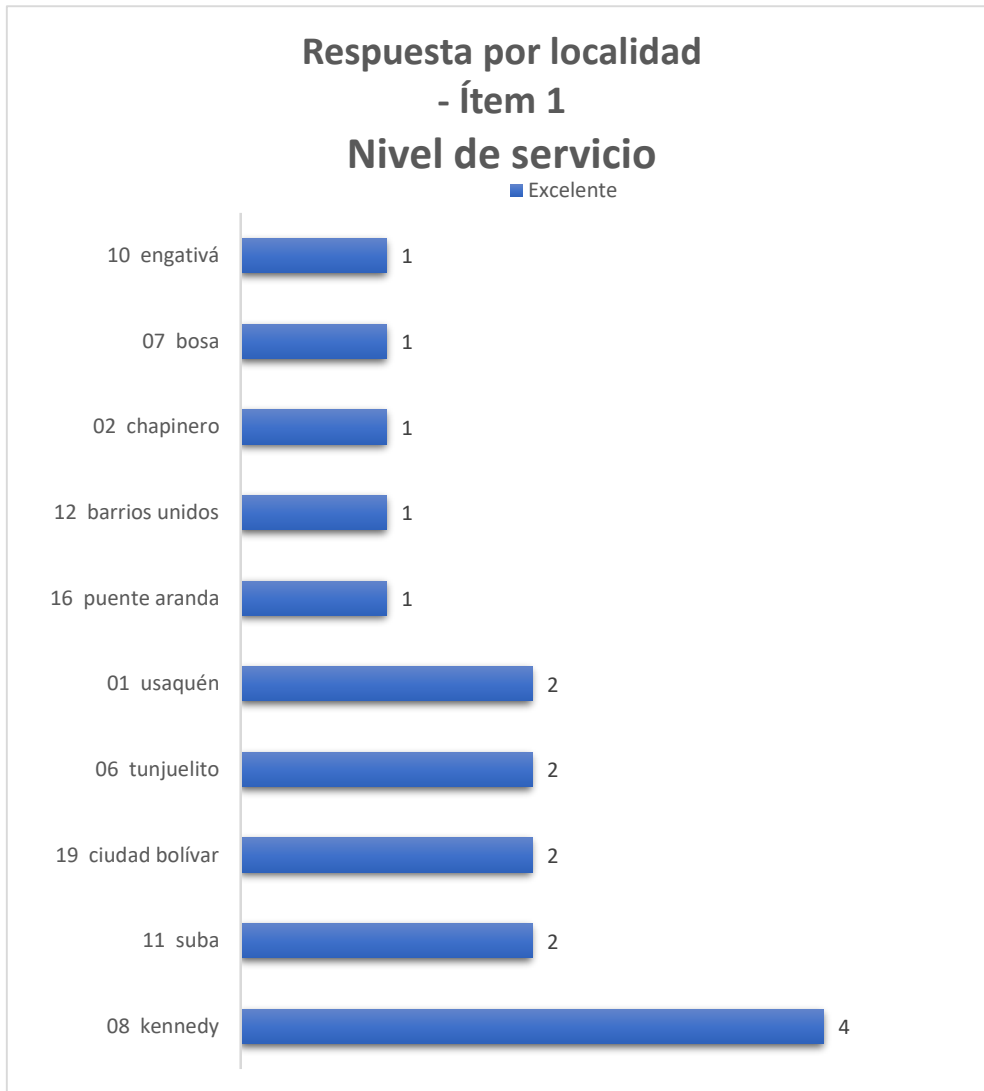
De los 17 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

| NIVEL DE SERVICIO |   | CALIFICACIÓN | VALOR | %       |
|-------------------|---|--------------|-------|---------|
| 1                 | Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 17    | 100,00% |
|                   |   | Bueno        | 0     | 0,00%   |
|                   |   | Regular      | 0     | 0,00%   |
|                   |   | Malo         | 0     | 0,00%   |
| TOTAL RESPUESTAS  |   |              | 17    | 100%    |



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 17 respuestas del total de 17 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2022.

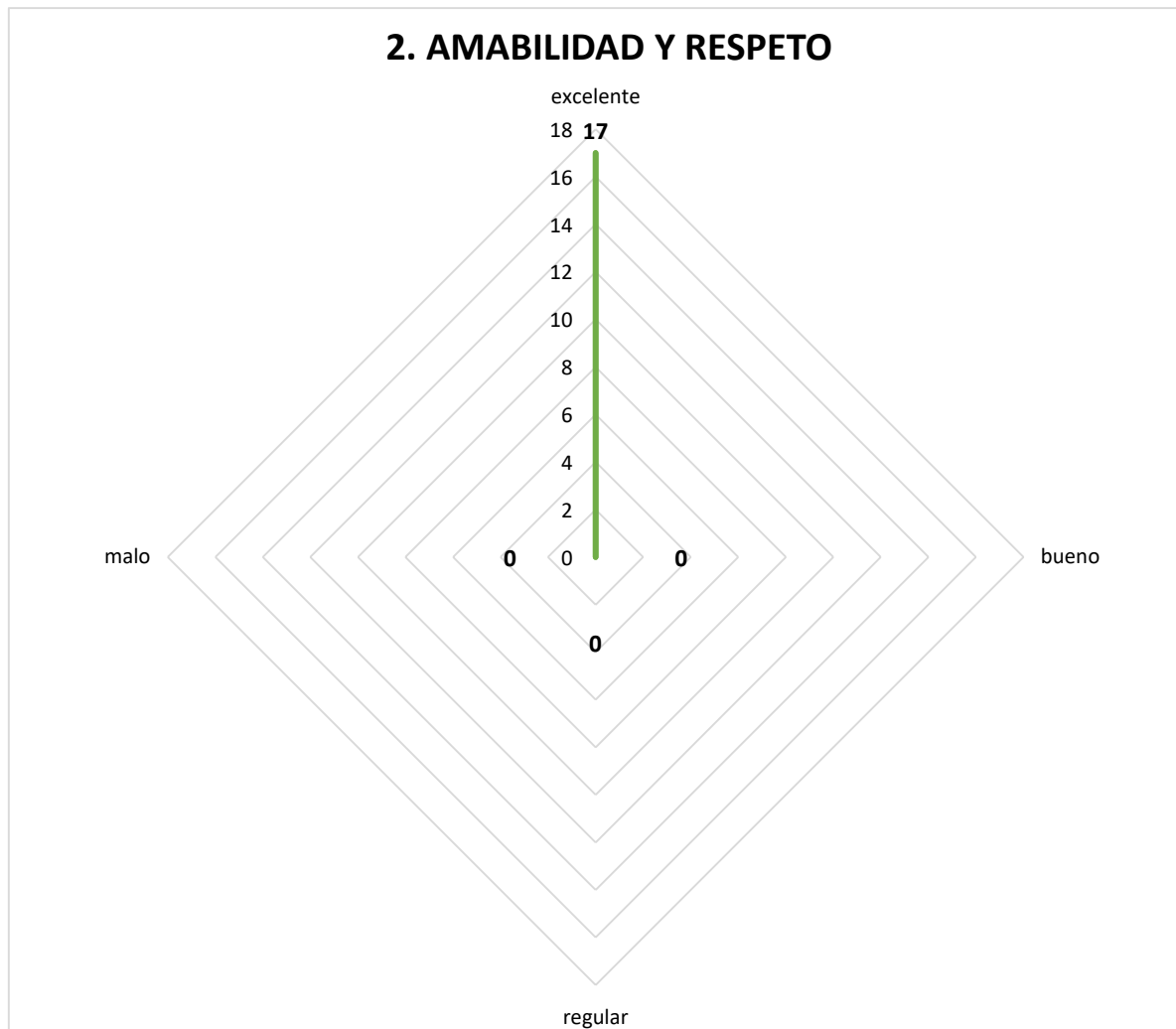
**Respuestas por localidad**  
**NIVEL DE SERVICIO**



De acuerdo con la gráfica anterior de las 17 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 fue la localidad 08 KENNEDY con 4 respuestas.



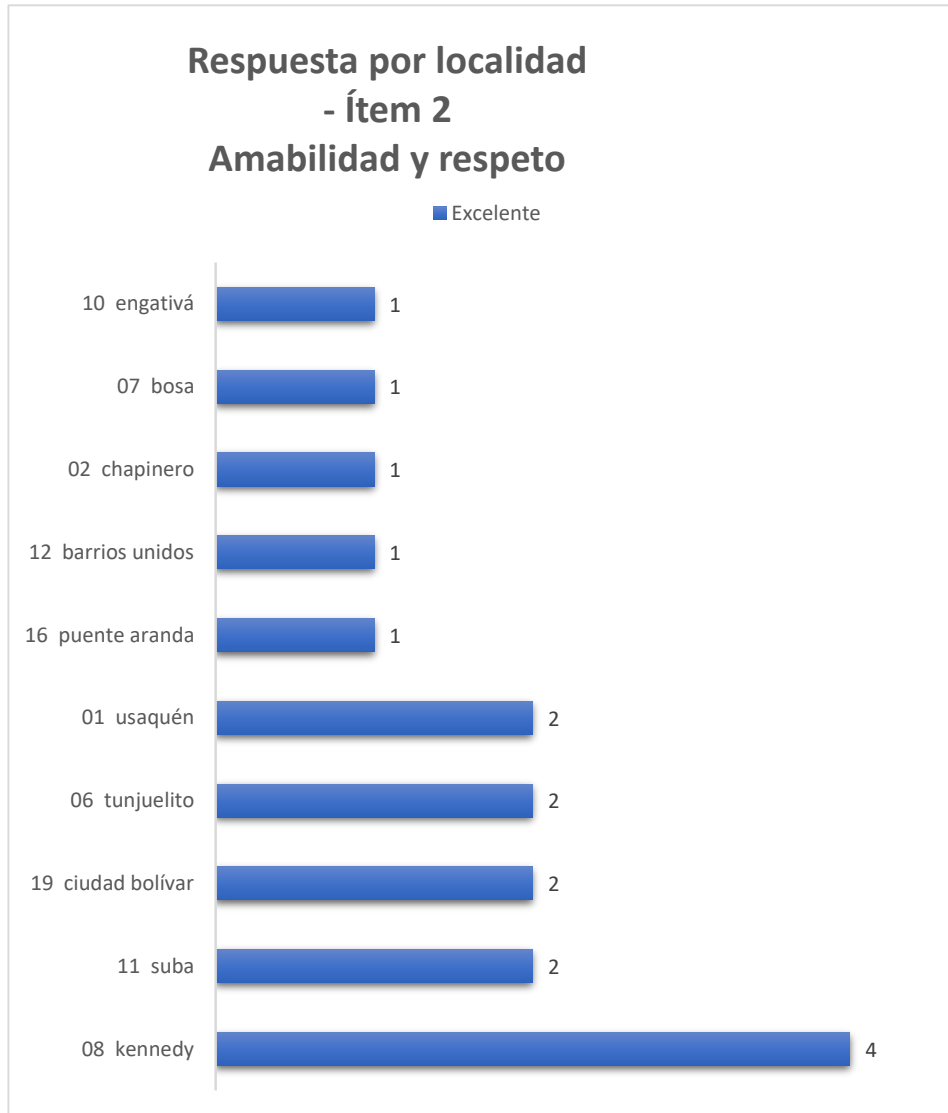
| AMABILIDAD Y RESPETO |  | CALIFICACIÓN | VALOR | %    |
|----------------------|--|--------------|-------|------|
| 2                    | Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición: | excelente    | 17    | 100% |
|                      |  | bueno        | 0     | 0%   |
|                      |  | regular      | 0     | 0%   |
|                      |  | malo         | 0     | 0%   |
| TOTAL RESPUESTAS     |  |              | 17    | 100% |



Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 17 respuestas del total de 17 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2022.

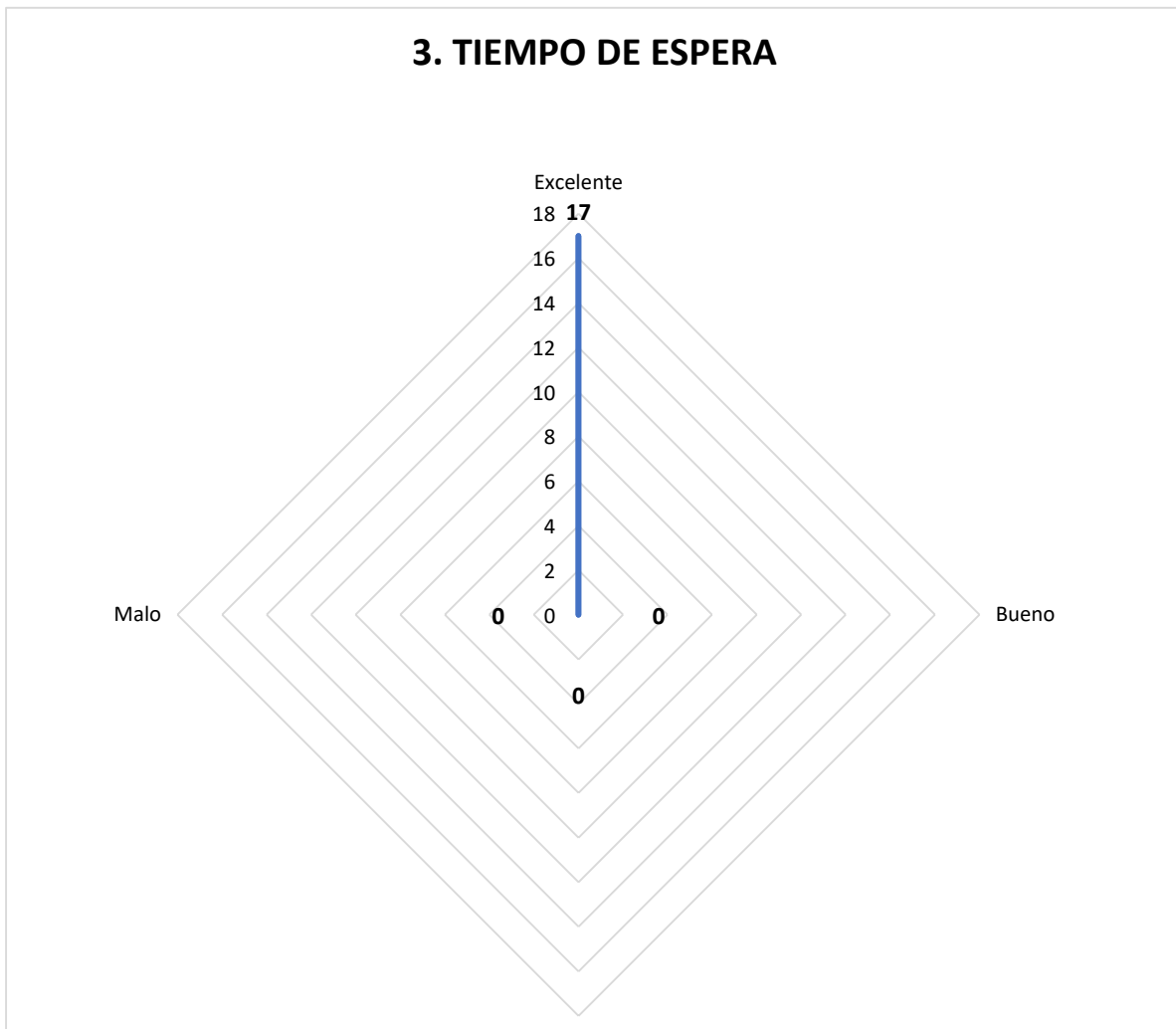
Respuestas por localidad

AMABILIDAD Y RESPETO



De acuerdo con la gráfica anterior de las 81 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 en el ítem EXCELENTE fue la localidad 08 KENNEDY con 4 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    | 17    | 100%  |
|                  |   | Bueno        | 0     | 0,00% |
|                  |   | Regular      | 0     | 0,00% |
|                  |   | Malo         | 0     | 0,00% |
| TOTAL RESPUESTAS |   |              | 17    | 100%  |



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% consideran el nivel EXCELENTE correspondiente a 17 respuestas del total de 17 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2022.

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



De acuerdo con la gráfica anterior de las 81 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 fue la localidad 08 KENNEDY con 4 respuestas.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de enero de 2022 se recibe un total de ochenta y cuatro (84) atenciones desde el canal telefónico a través del conmutador, y contestan encuesta un total de diecisiete (17) 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 obtuvo por amabilidad y respeto, servicio y tiempo de espera por parte del servidor que atendió su llamada, con cada uno de los aspectos evaluados; así:

El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio y la respuesta brindada de acuerdo a la aplicación de la encuesta en el mes de enero de 2022 del canal telefónico fue excelente en 100,00% del total de 17 encuestados.

El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en enero de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 17 encuestados.

El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en enero de 2022 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100,00%, del total de 17 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 y por otra parte, en el marco de la estrategia de la vigencia 2022 TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, mejorar la prestación del servicio hacia los ciudadanos en un lenguaje claro, asertivo y que permita orientar las peticiones del ciudadano de forma clara y coherente. Así mismo identificar posibilidades de mejora continua en los procedimientos y su aplicación.

  
MARIELA PARÓ CORREDOR

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Técnico Operativo 314 

Revisó: Alejandra María López Londoño - Paula Alejandra Martínez- Profesionales Universitarios 

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF 

Fecha : Febrero 17 de 2022