

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico

---

Mes de Agosto del  
2022

Proceso: Atención a la Ciudadanía



## Tabla de Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico .....	3
2.1.	Ficha de la Encuesta .....	3
3.	Metodología Aplicada .....	4
3.1	Análisis Inicial.....	4
3.2	Origen de los Datos .....	4
4.	Resultados de la Encuesta.....	5
4.1.	Identificación de la Población:.....	5
4.1.1.	Nivel de Servicio .....	8
4.1.2.	Amabilidad y Respeto.....	9
4.1.3.	Tiempo de Espera .....	9
4.2.	Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	11
5.	Análisis y Conclusiones .....	15

## 1. Introducción

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del canal telefónico. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de agosto.

De acuerdo con el numeral primero del artículo 3° del Decreto 371 del 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", 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.

## 2. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) del canal telefónico del DADEP a partir de la apreciación que tienen los(as) usuarios(as) con relación a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención del canal telefónico.

### 2.1. Ficha de la Encuesta

Para desarrollo del presente documento, se presenta la siguiente ficha que resume los datos de la encuesta aplicada.

<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar la calidad en el servicio ofrecido por la persona que en el Dadep opera el conmutador, desde la experiencia del usuario a través de la aplicación de una encuesta que mide la percepción que tiene de la atención brindada por este canal		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	<b>AGOSTO 2022</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		01/08/2022	31/08/2022
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	<b>AGOSTO 2022</b>	<b>325</b>
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad	<b>AGOSTO 2022</b>	<b>241</b>
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico en el mes	<b>AGOSTO 2022</b>	<b>13</b>
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	<b>AGOSTO 2022</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total de personas que contestaron encuesta del canal telefónico		<b>13</b>

## 3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención telefónica manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres (3) preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: 1. *Servicio*, 2. *Tiempo de espera* y 3. *Amabilidad y Respeto*

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" y un grupo de ciudadanos(as) que realizaron llamadas al conmutador de la Entidad línea conmutador +(601) 382 2510, +(601) 350 70620 y el celular +316 4732213 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

### 3.1 Análisis Inicial

En total se recibieron llamadas de **325 personas**, durante el mes de agosto en el periodo comprendido entre el 01/08/2022 y el 31/08/2022. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, **241 llamadas** fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a **84 llamadas** fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo y número equivocado.

### 3.2 Origen de los Datos

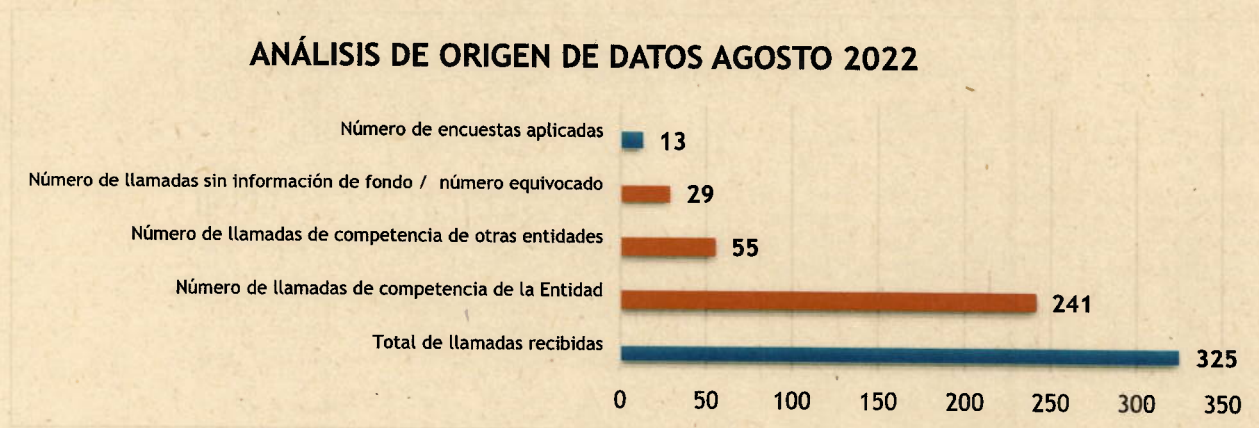
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de agosto en el canal telefónico y el origen de los datos.

Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2022		%
Total de llamadas recibidas	325	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	241	74,15%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	55	16,92%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado	29	8,92%
Número de encuestas aplicadas	13	4,00%

Fuente: Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" mes de agosto.

Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de agosto accedieron a responder la encuesta **trece (13) usuarios**, lo que corresponde a un porcentaje del **4.00 %** sobre el total de las llamadas realizadas.

## 4. Resultados de la Encuesta.

De la muestra, se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1	No contesta la encuesta
2	Si contesta la encuesta

De las llamadas efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta se lograron establecer los siguientes criterios:

### 4.1. Identificación de la Población:

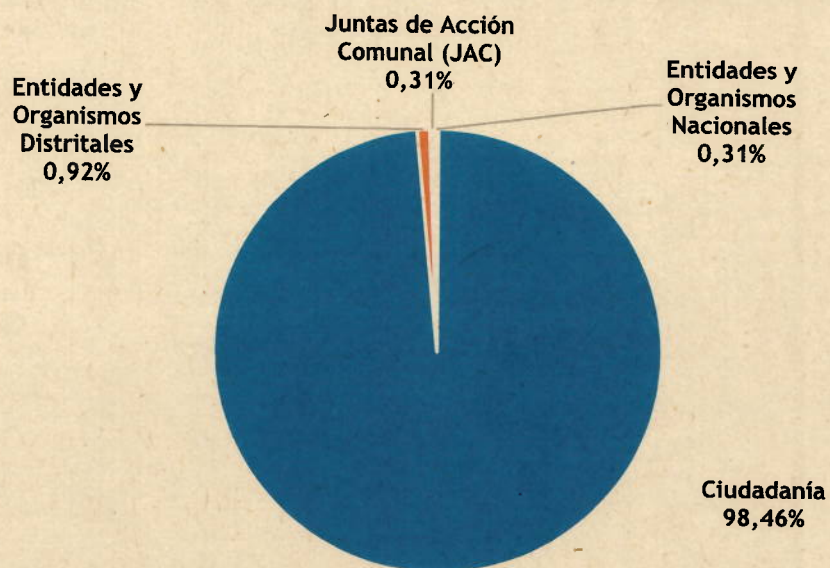
El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de agosto fue de **325** ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 2. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	320	98,46%
Entidades y Organismos Distritales	3	0,92%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	0,31%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,31%
<b>Total General</b>	<b>325</b>	<b>100,00%</b>

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico

### CARACTERIZACIÓN USUARIOS CANAL TELEFÓNICO - AGOSTO 2022



De acuerdo con la **Gráfica N° 2** se puede verificar que de **325 ciudadanos(as)** que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 320 llamadas son ciudadanía equivalente al 98,46%; 3 llamadas corresponden a Entidades y organismos distritales, equivalente al 0,92%; 1 llamadas corresponden a Juntas de Acción Comunal -JAC, equivalente al 0,31%, y 1 llamadas corresponden a Entidades y Organismos Nacionales, equivalente al 0,31%.

Ahora bien, de las **241** llamadas atendidas para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la *Ciudadanía en general* fueron **236 llamadas**; de *las Entidades y Organismos Distritales* se recibieron 3 llamadas; de *las Entidades y Organismos Nacionales* se recibió 1 llamada; de las *Juntas de Acción Comunal (JAC)* se recibió 1 llamada.

Tabla 3. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (*Trámites y servicios y total de llamadas*)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	236	97,93%	72,62%
Entidades y Organismos Distritales	3	1,24%	0,92%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,41%	0,31%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	0,41%	0,31%
<b>Total General</b>	<b>241</b>	<b>100,00%</b>	<b>74,15%</b>

El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo a la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo a lo anterior se presentan los siguientes datos:

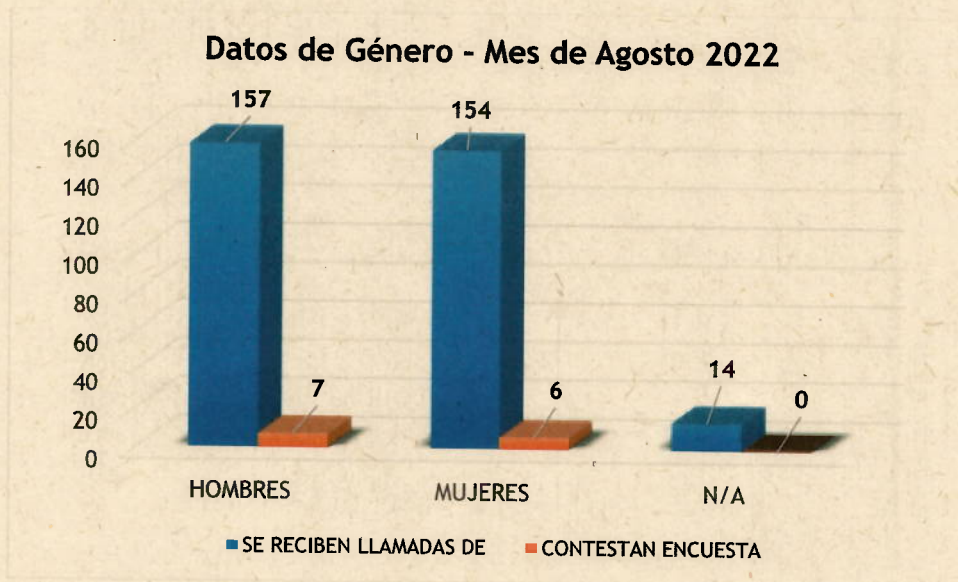
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	155	151	14	320
Entidades y Organismos Distritales	1	2	0	3
Juntas de Acción Comunal (JAC)	0	1	0	1
Entidades y Organismos Nacionales	1	0	0	1
<b>Total General</b>	<b>157</b>	<b>154</b>	<b>14</b>	<b>325</b>

Se recibieron un total de llamadas de **157** hombres equivalente al 48,31%, **154** mujeres equivalente al 47,38%, y **14** anónimos equivalente al 4,31%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta **7** hombres equivalente al 53,85% y **6** mujeres equivalente al 46,15%, del total de **13** usuarios.

Gráfica 3 Datos de Genero Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 241 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con **113** registros correspondientes al 46,89% y hombres con **128** registros que correspondientes al 53,11%

De los trece (13) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

## 4.1.1. Nivel de Servicio

Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio *Nivel de Servicio* Mes de Agosto 2022.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	13	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			13	100%

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO, el 100,00% consideraron el calificativo EXCELENTE para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de agosto de 2022.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio *Nivel de Servicio* Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico





## 4.1.2. Amabilidad y Respeto

Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada telefónica.

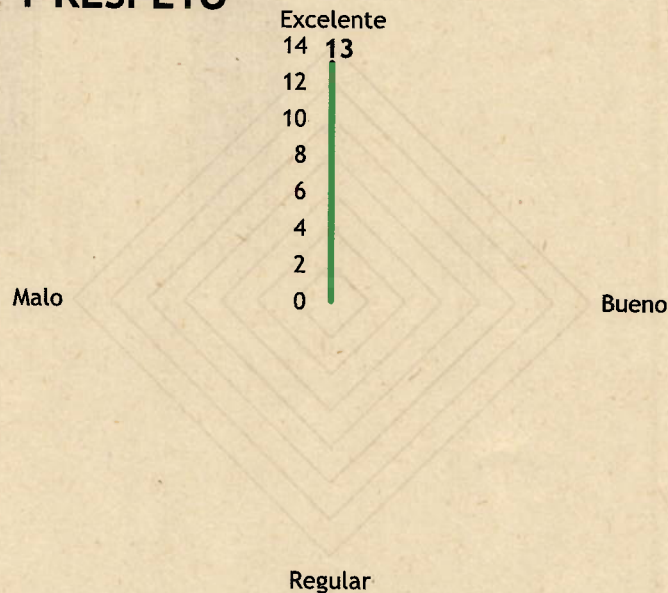
Tabla 6. Calificación Encuesta Telefónica Criterio *Amabilidad y Respeto* Mes de Agosto 2022.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	13	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			13	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de agosto de 2022.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio *Amabilidad y Respeto* Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico

## 2. AMABILIDAD Y RESPETO



## 4.1.3. Tiempo de Espera

Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo a la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio *Tiempo de Espera* Mes de Agosto 2022.

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	13	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			13	100%

Con respecto al TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% consideran el calificativo EXCELENTE para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de agosto de 2022.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio *Tiempo de Espera* Mes de Agosto 2022 – Canal Telefónico



## 4.2. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

Frente al total de llamadas recibidas durante el mes de análisis, se encuentran los siguientes temas con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

Tabla 8. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Agosto 2022.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	261	80,31%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	48	14,77%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	9	2,77%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	1,85%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

En el criterio de **Consulta General**, se registraron las peticiones que son competencia de otras Entidades, a los cuáles se les dió el trámite correspondiente y se brindó la información necesaria para continuar con otras Entidades.

Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de Agosto 2022.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	55	16,92%
Número equivocado	24	7,38%
Sin información de fondo	5	1,54%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>26%</b>

**NOTA:**

1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades y sin información de fondo, las cuales suman un total de **ochenta y cuatro (84) peticiones** atendidas dentro de la gestión general del mes de agosto 2022.
2. El servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General* con (261) atenciones equivalente al 80,31%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con (48) atenciones equivalente al 14,77%; Continuando con el trámite *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (9) atenciones equivalente al 2,77%; continuando con *incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (6) atención equivalente al 1,85%; y por último el trámite estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes

públicos con (1) atención equivalente al 0,31% del total de 325 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de agosto de 2022.

Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de Agosto 2022.

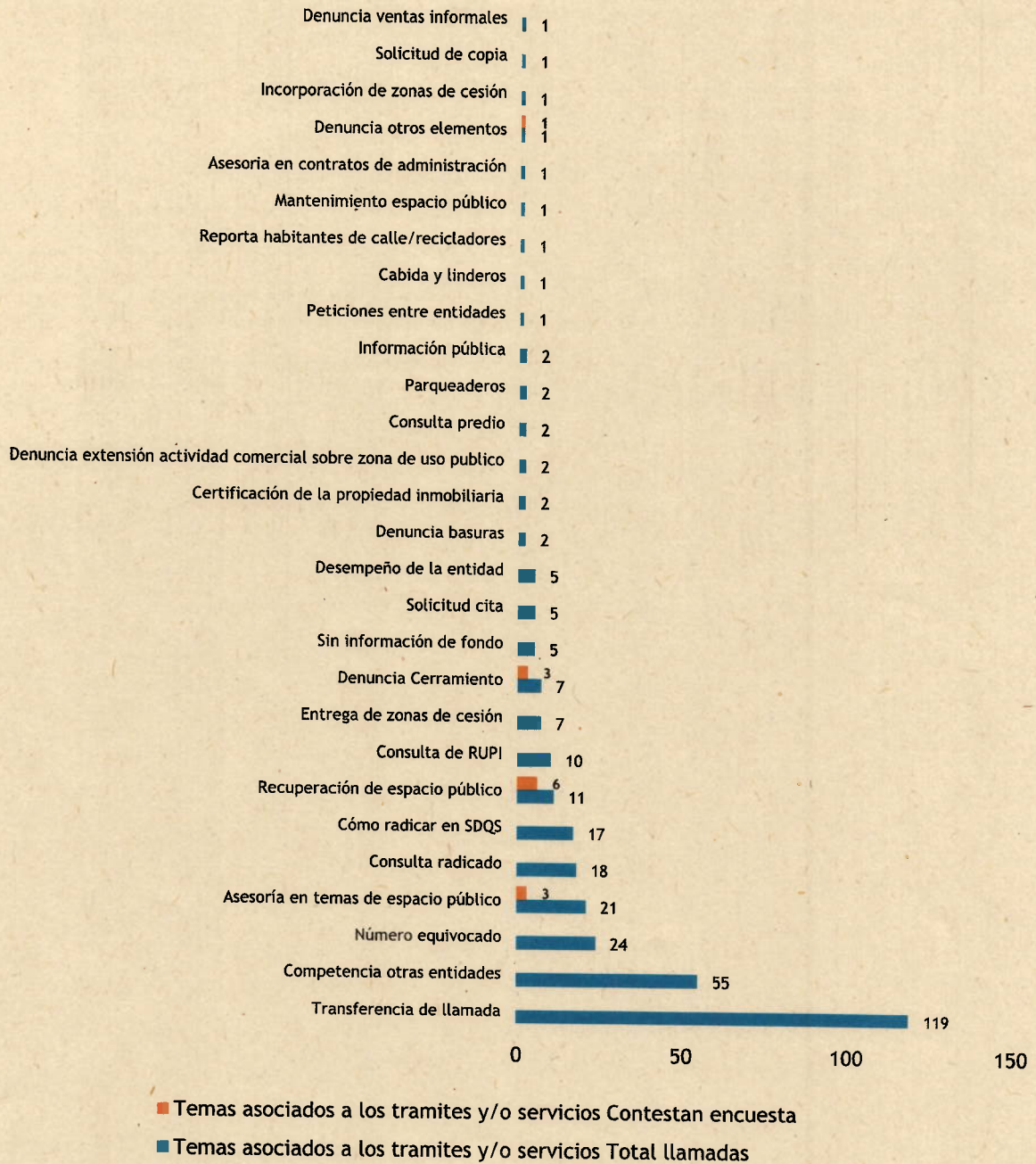
Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2022	TOTAL	%
Transferencia de llamada	119	36,62%
Competencia otras entidades	55	16,92%
Número equivocado	24	7,38%
Asesoría en temas de espacio público	21	6,46%
Consulta radicado	18	5,54%
Cómo radicar en SDQS	17	5,23%
Recuperación de espacio público	11	3,38%
Consulta de RUPI	10	3,08%
Entrega de zonas de cesión	7	2,15%
Denuncia Cerramiento	7	2,15%
Sin información de fondo	5	1,54%
Solicitud cita	5	1,54%
Desempeño de la entidad	5	1,54%
Denuncia basuras	2	0,62%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,62%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	2	0,62%
Consulta predio	2	0,62%
Parqueaderos	2	0,62%
Información pública	2	0,62%
Peticiones entre entidades	1	0,31%
Cabida y linderos	1	0,31%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,31%
Mantenimiento espacio público	1	0,31%
Asesoría en contratos de administración	1	0,31%
Denuncia otros elementos	1	0,31%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,31%
Solicitud de copia	1	0,31%
Denuncia ventas informales	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>325</b>	<b>100,00%</b>



# Análisis Canal Telefónico – Mes de Agosto 2022

Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de agosto de 2022

## Temas asociados a los tramites y/o servicios



De acuerdo a los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: *transferencia de llamada* con 119 atenciones equivalente al 36,62%; seguido de *Competencia otras entidades* con 55 atenciones equivalente al 16,92%; seguido del tema: Número equivocado con 24 atenciones equivalente al 7,38% del total de 325 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de agosto de 2022.

Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las llamadas que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo temas tales como número equivocado, sin información de fondo y competencia de otras entidades, los cuales se consideran como una llamada ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Teniendo en cuenta la anterior exclusión el reporte queda de la siguiente manera:

**Tabla 11. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de agosto de 2022**

Temas de competencia de la Entidad	Total	%
Transferencia de llamada	119	36,62%
Asesoría en temas de espacio público	21	6,46%
Consulta radicado	18	5,54%
Cómo radicar en SDQS	17	5,23%
Recuperación de espacio público	11	3,38%
Consulta de RUPI	10	3,08%
Denuncia Cerramiento	7	2,15%
Entrega de zonas de cesión	7	2,15%
Solicitud cita	5	1,54%
Desempeño de la entidad	5	1,54%
Consulta predio	2	0,62%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	2	0,62%
Denuncia basuras	2	0,62%
Información pública	2	0,62%
Parqueaderos	2	0,62%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,62%
Peticiones entre entidades	1	0,31%
Denuncia otros elementos	1	0,31%
Cabida y linderos	1	0,31%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,31%
Asesoría en contratos de administración	1	0,31%

Temas de competencia de la Entidad	Total	%
Denuncia ventas informales	1	0,31%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,31%
Solicitud de copia	1	0,31%
Mantenimiento espacio público	1	0,31%
<b>Total General</b>	<b>241</b>	<b>74,15%</b>

## 5. Análisis y Conclusiones

En el mes de agosto de 2022 en el canal telefónico, se recibieron un total de trescientos veinticinco (325) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron doscientos cuarenta y un (241) llamadas telefónicas representadas en el 74,15% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de trece (13) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico. Además, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al **nivel de servicio** en agosto de 2022 el canal telefónico en agosto de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de **13 encuestados**.
- El nivel de satisfacción frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico en agosto de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de **13 encuestados**.
- El nivel de satisfacción frente al **tiempo de espera** en agosto de 2022 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, del total de **13 encuestados**.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de agosto, se realizaron 46,15% para el tema de Recuperación de espacio público, seguido del tema de Asesoría en temas de espacio público con un 23,08% y posteriormente llamadas centradas en denuncia de cerramiento con 23,08% y denuncia de otros elementos con un 7,69%. Para este último ítem mencionado, es pertinente aclarar que la recuperación del espacio público está en cabeza de las autoridades locales, quienes ejercen las competencias de inspección control y vigilancia requeridas. Los Alcaldes Locales por medio de actuaciones administrativas de acuerdo a lo establecido en la Ley 1421 de 1993, en concordancia con el Acuerdo 079 de 2003 y el Decreto Ley 1355 de 1970 y los Inspectores de Policía a través de querrelas policivas realizan la apertura, tienen el inventario actualizado y custodian las actuaciones pertinentes según lo establece el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

No obstante dentro de un ejercicio de corresponsabilidad sobre la recuperación del Espacio Público, el DADEP en las actuaciones que conoce o hace parte, brinda asesoría técnica y jurídica a estas autoridades locales, certificando la calidad de los predios (incorporados en el inventario de la propiedad inmobiliaria Distrital), remitiendo informes técnicos y/o conceptos jurídicos pertinentes



## Análisis Canal Telefónico – Mes de Agosto 2022

como material probatorio para la recuperación del espacio público, dando así cumplimiento a las funciones establecidas en el Acuerdo 018 de 1999.

Cabe destacar que el 36,62% de las llamadas fueron transferencia de llamadas de las cuales noventa y uno (91) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; la asesoría en temas de espacio público ocupó el 6.46% con veintiún (21) llamadas ciudadanas y la indicación de cómo radicar en SDQS con un porcentaje de 5,23 % correspondiente a diez y siete (17) llamadas ciudadanas.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los usuarios 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, para lo cual desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se les explica cuáles son las competencias y de acuerdo a la solicitud se remite a la entidad competente a partir de la directriz del Decreto 552 de 2018.



Mariela Pardo Corredor

**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04

Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario Cod. 219 Grado 18

Natalia Zamudio Zamudio - Asesora SAF

Septiembre 07 de 2022