



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



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico

Mes de Septiembre del
2022

Proceso: Atención a la Ciudadanía





Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

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	10
4.2.	Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	11
5.	Análisis y Conclusiones.....	14

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 septiembre.

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.

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	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		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	SEPTIEMBRE 2022	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/09/2022	30/09/2022
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	SEPTIEMBRE 2022	293
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad	SEPTIEMBRE 2022	231
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico en el mes	SEPTIEMBRE 2022	24
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	SEPTIEMBRE 2022	24
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta del canal telefónico		24

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 **293 personas**, durante el mes de septiembre en el periodo comprendido entre el 01/09/2022 y el 30/09/2022. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, **231 llamadas** fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a **62 llamadas** fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo y número equivocado.

3.2 Origen de los Datos

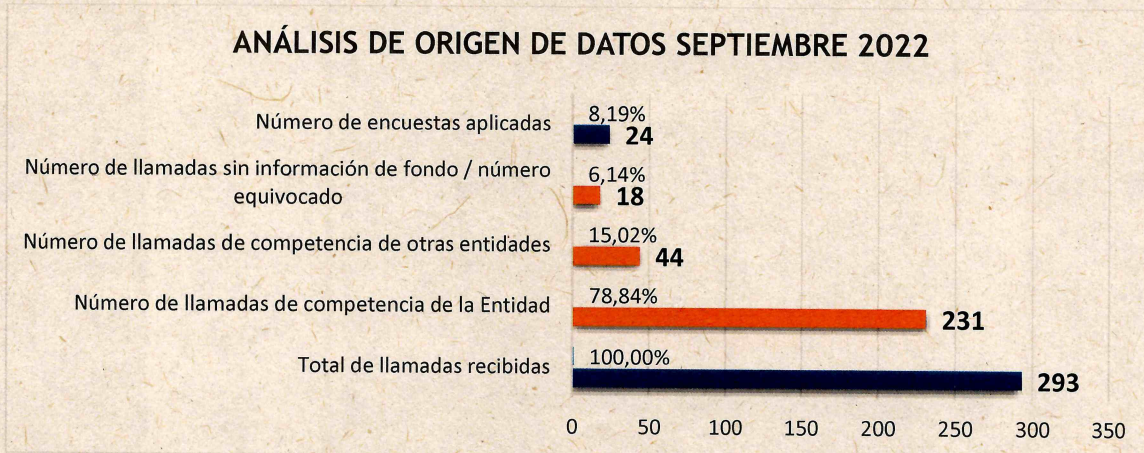
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de septiembre en el canal telefónico y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS SEPTIEMBRE 2022		%
Total de llamadas recibidas	293	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	231	78,84%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	44	15,02%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado	18	6,14%
Número de encuestas aplicadas	24	8,19%

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de septiembre accedieron a responder la encuesta **veinticuatro (24) usuarios**, lo que corresponde a un porcentaje del **8.19 %** 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 septiembre fue de **293** 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	220	75,09%
Entidades y Organismos Distritales	31	10,58%

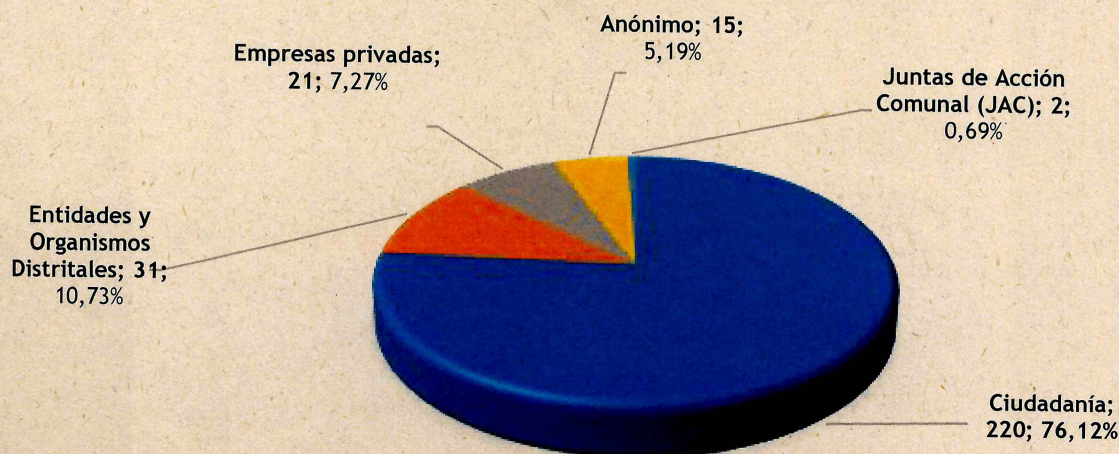


Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Empresas privadas	21	7,17%
Anónimo	15	5,12%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	2	0,68%
Entidades y Organismos Nacionales	2	0,68%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	0,68%
Total General	293	100,00%

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

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN MES DE SEPTIEMBRE 2022 - CANAL TELEFÓNICO



De acuerdo con la **Gráfica N° 2** se puede verificar que de **293 ciudadanos(as)** que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 220 llamadas son ciudadanía equivalente al 75,09%; 31 llamadas corresponden a *Entidades y organismos distritales*, equivalente al 10,58%; 21 llamadas corresponden a *Empresas Privadas* equivalente al 7,17%; 15 llamadas corresponden a *Anónimos* equivalente al 5,12%, 2 llamadas corresponden a *Juntas de Acción Comunal (JAC)* equivalente al 0,68%; 2 llamadas corresponden a *Entidades y organismos nacionales*, equivalente al 0,68%; y 2 llamadas corresponden a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 0,68%

Ahora bien, de las **231** 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 **173 llamadas**; de *las Entidades y Organismos Distritales* se recibieron 23 llamadas; de *las Entidades y Organismos Nacionales* se

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

recibió 2 llamadas; de las *Juntas de Acción Comunal (JAC)* se recibió 1 llamada, de *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* 1 llamadas; y *Anónimo* 13 llamadas.

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	173	74,89%	59,04%
Entidades y Organismos Distritales	23	9,96%	7,85%
Empresas privadas	18	7,79%	6,14%
Anónimo	13	5,63%	4,44%
Entidades y Organismos Nacionales	2	0,87%	0,68%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	0,43%	0,34%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,43%	0,34%
Total General	231	100,00%	78,84%

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.

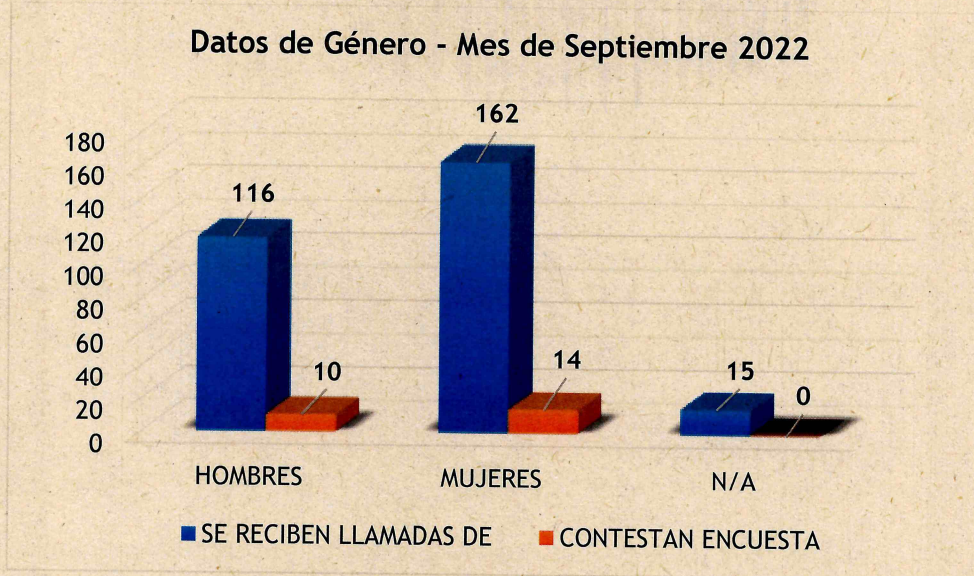
GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	97	123	0	220
Entidades y Organismos Distritales	6	25	0	31
Empresas privadas	11	10	0	21
Anónimo	0	0	15	15
Juntas de Acción Comunal (JAC)	0	2	0	2
Entidades y Organismos Nacionales	0	2	0	2
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	0	0	2
Total General	116	162	15	293

Se recibieron un total de llamadas de **116** hombres equivalente al 39,59%, **162** mujeres equivalente al 55,29%, y **15** anónimos equivalente al 5,12%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 10 hombres equivalente al 41,67% y 14 mujeres equivalente al 58,33%, del total de 24 usuarios.

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

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



Es importante anotar que, de las 231 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 127 registros correspondientes al 43,34% y hombres con 91 registros que correspondientes al 31,06%.

De los veinticuatro (24) 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 Septiembre 2022.

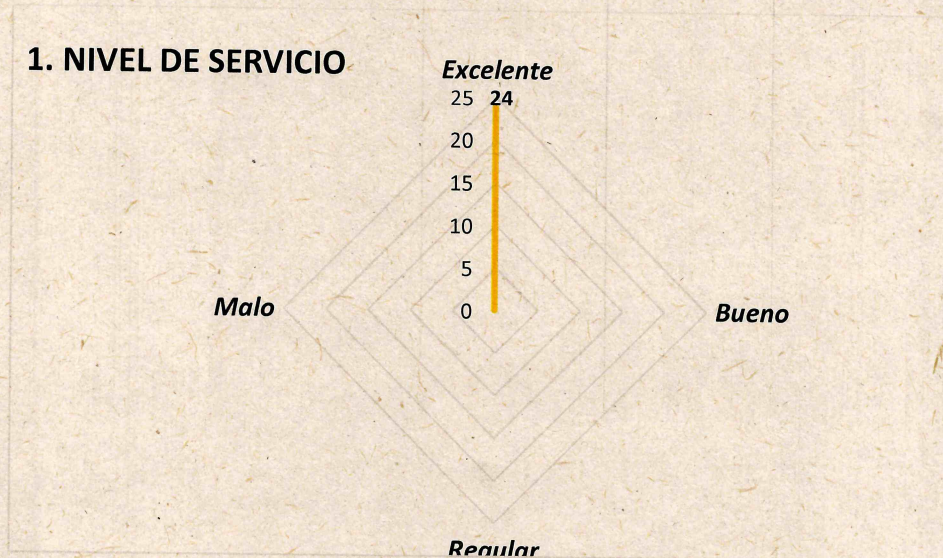
NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	24	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			24	100%

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 septiembre de 2022.



Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio *Nivel de Servicio* Mes de Septiembre 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 Septiembre 2022.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	24	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			24	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 septiembre de 2022.

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

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



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

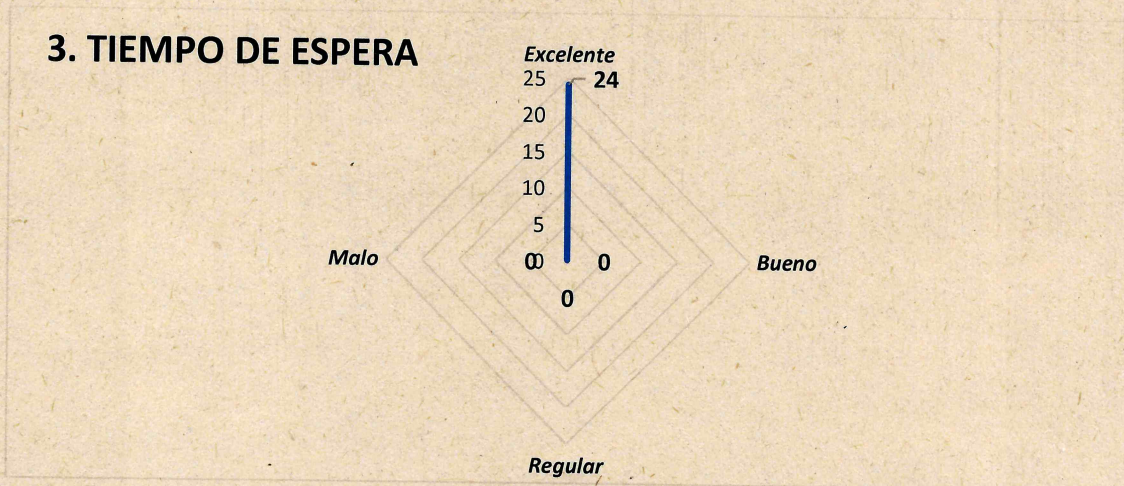
Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio *Tiempo de Espera* Mes de Septiembre 2022.

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	24	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			24	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 septiembre de 2022.

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio *Tiempo de Espera* Mes de Septiembre 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 Septiembre 2022.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	264	90,10%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	24	8,19%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	4	1,37%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	1	0,34%
Total general	293	100,00%

En el criterio de **Consulta General**, se registraron las peticiones que son competencia de otras Entidades, a los cuáles se les dio 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 Septiembre 2022.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	44	15,02%
Número equivocado	15	5,12%
Sin información de fondo	3	1,02%
Total general	62	21,16%

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

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 **sesenta y dos (62) peticiones** atendidas dentro de la gestión general del mes de septiembre 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.

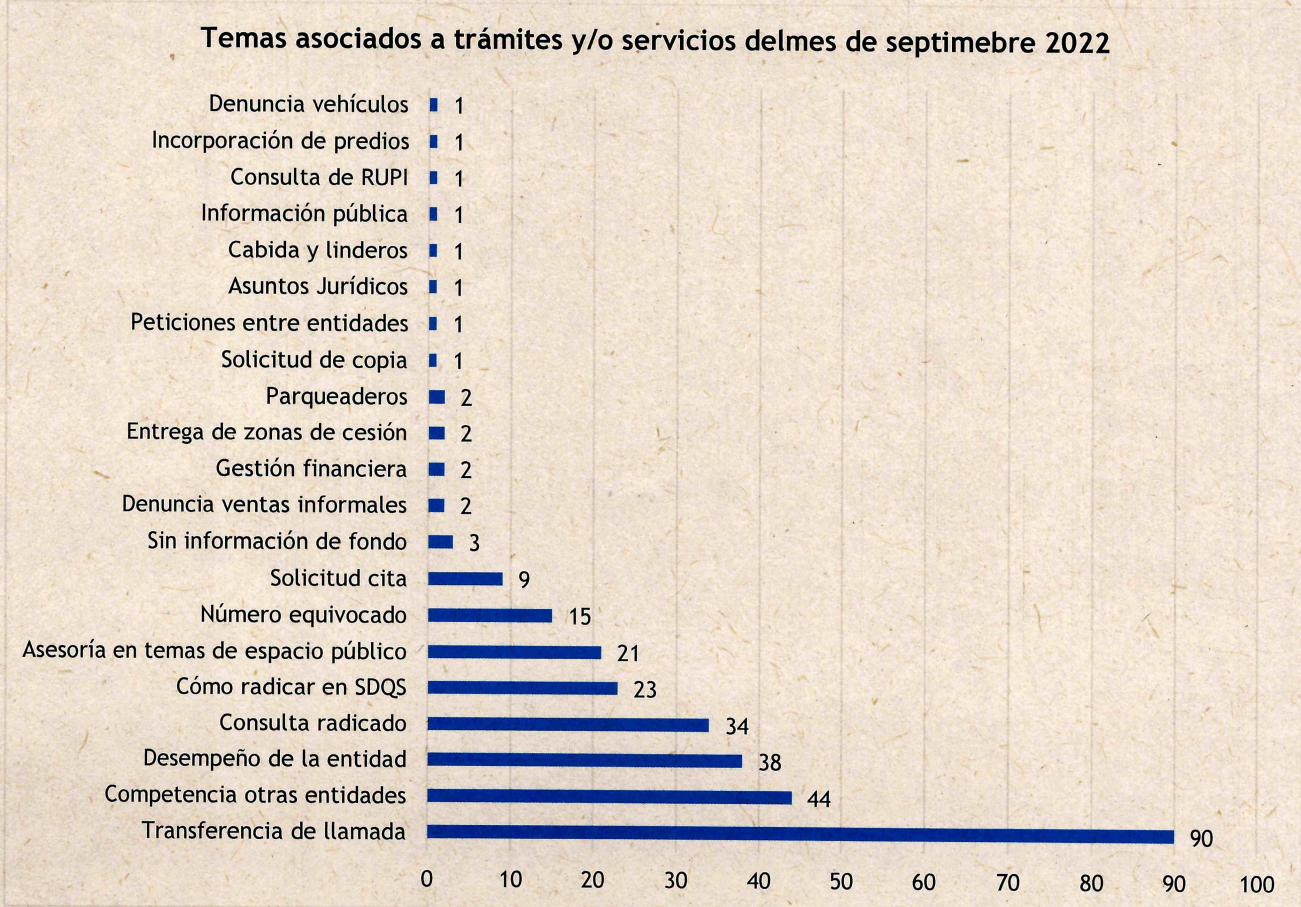
De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General* con (264) atenciones equivalente al 90,10%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con (24) atenciones equivalente al 8,19%; Continuando con el trámite *incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (4) atención equivalente al 1,37% y por último el trámite *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (1) atención equivalente al 0,34%; del total de 293 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de septiembre de 2022.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2022	TOTAL	%
Transferencia de llamada	90	30,72%
Competencia otras entidades	44	15,02%
Desempeño de la entidad	38	12,97%
Consulta radicado	34	11,60%
Cómo radicar en SDQS	23	7,85%
Asesoría en temas de espacio público	21	7,17%
Número equivocado	15	5,12%
Solicitud cita	9	3,07%
Sin información de fondo	3	1,02%
Denuncia ventas informales	2	0,68%
Gestión financiera	2	0,68%
Entrega de zonas de cesión	2	0,68%
Parqueaderos	2	0,68%
Solicitud de copia	1	0,34%
Peticiones entre entidades	1	0,34%
Asuntos Jurídicos	1	0,34%
Cabida y linderos	1	0,34%
Información pública	1	0,34%
Consulta de RUPI	1	0,34%
Incorporación de predios	1	0,34%
Denuncia vehículos	1	0,34%
Total general	293	100,00%

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

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



De acuerdo a los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: *transferencia de llamada* con **90** atenciones equivalente al 30,72%; seguido de *Competencia otras entidades* con **44** atenciones, equivalente al 15,02%; seguido del tema: Desempeño de la entidad con **38** atenciones equivalente al 12,97% del total de 293 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de septiembre 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:

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

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

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	90	38,96%	30,72%
Desempeño de la entidad	38	16,45%	12,97%
Consulta radicado	34	14,72%	11,60%
Cómo radicar en SDQS	23	9,96%	7,85%
Asesoría en temas de espacio público	21	9,09%	7,17%
Solicitud cita	9	3,90%	3,07%
Gestión financiera	2	0,87%	0,68%
Parqueaderos	2	0,87%	0,68%
Entrega de zonas de cesión	2	0,87%	0,68%
Denuncia ventas informales	2	0,87%	0,68%
Asuntos Jurídicos	1	0,43%	0,34%
Peticiones entre entidades	1	0,43%	0,34%
Información pública	1	0,43%	0,34%
Solicitud de copia	1	0,43%	0,34%
Cabida y linderos	1	0,43%	0,34%
Consulta de RUPI	1	0,43%	0,34%
Denuncia vehículos	1	0,43%	0,34%
Incorporación de predios	1	0,43%	0,34%
Total general	231	100,00%	78,84%

5. Análisis y Conclusiones

En el mes de septiembre de 2022 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos noventa y tres (293) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron doscientos treinta y un (231) llamadas telefónicas representadas en el 78,84% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veinticuatro (24) 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 septiembre de 2022 el canal telefónico en septiembre de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de **24 encuestados**.
- El nivel de satisfacción frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico en septiembre de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de **24 encuestados**.

Análisis Canal Telefónico – Mes de Septiembre 2022

- El nivel de satisfacción frente al **tiempo de espera** en septiembre de 2022 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, del total de **24 encuestados**.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de septiembre, se realizaron 25,00% para el tema de Consulta de radicado, seguido del tema de Asesoría en temas de espacio público con un 25,00% y posteriormente llamadas centradas en desempeño de la entidad con 20,83% y cómo radicar en SDQS con un 8,33%.

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 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 30,72% de las llamadas fueron transferencia de llamadas de las cuales noventa y uno (90) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; la asesoría en temas de espacio público ocupó el 7,17% con veintiún (21) llamadas ciudadanas y la indicación de cómo radicar en SDQS con un porcentaje de 7,85% correspondiente a veintitrés (23) 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

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró:

Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04

Revisó:

Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario Cód. 219 Grado 18 SAF

Aprobó:

Natalia Zamudio Zamudio - Asesora SAF

Fecha:

Septiembre 07 de 2022