

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico

Mes de Octubre
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 |
| | Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de octubre 2022 – Canal Telefónico..... | 4 |
| 4. | Resultados de la Encuesta | 5 |
| 4.1 | Identificación de la Población:..... | 5 |
| | Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de octubre 2022 – Canal Telefónico..... | 5 |
| | Gráfica 3 Datos de Genero Mes de octubre 2022 – Canal Telefónico..... | 7 |
| 4.2 | Calificación | 7 |
| 4.2.1 | Nivel de Servicio | 7 |
| 4.2.2. | Amabilidad y Respeto | 8 |
| | Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2022 –Canal Telefónico..... | 8 |
| 4.2.3. | Tiempo de Espera | 9 |
| | Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2022 – Canal Telefónico..... | 9 |
| 4.3. | Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad..... | 9 |
| | Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de octubre de 2022..... | 11 |
| 5. | Análisis y Conclusiones..... | 13 |



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 octubre.

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: | 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 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 |
| | | 01/10/2022 | 31/10/2022 |
| POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL | Total de llamadas atendidas en el periodo | OCTUBRE 2022 | 211 |
| POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA | Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes | OCTUBRE 2022 | 170 |
| POBLACIÓN ACCESIBLE | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes | OCTUBRE 2022 | 23 |
| POBLACIÓN ESPECÍFICA | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes | OCTUBRE 2022 | 23 |
| TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: | Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico | | 23 |

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 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 211 personas, durante el mes de octubre en el periodo comprendido entre el 01/10/2022 y el 31/10/2022. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 170 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 44 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo y número equivocado.

3.2 Origen de los Datos

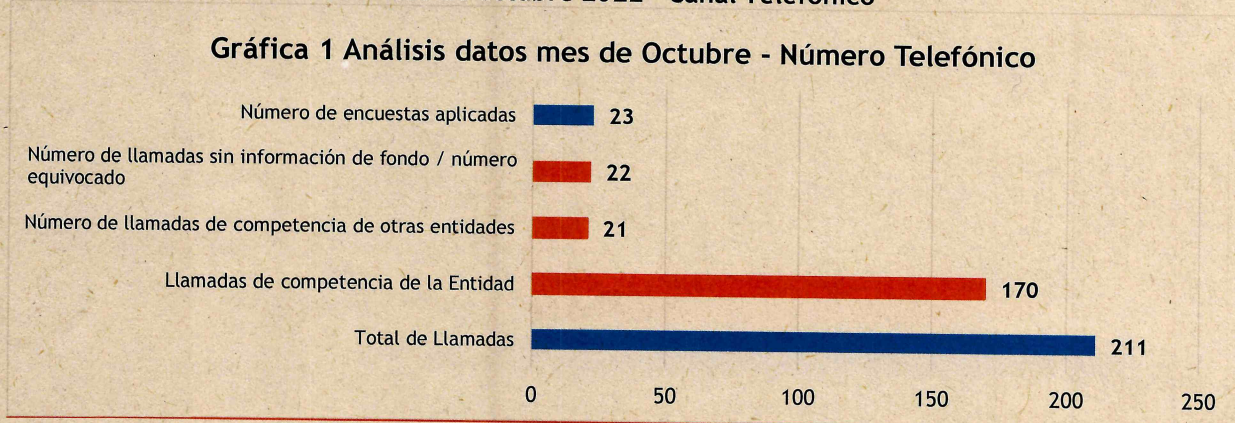
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de octubre en el canal telefónico y el origen de los datos.

Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de octubre 2022 - Canal Telefónico

| ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS octubre 2022 | | % |
|---|-----|---------|
| Total Llamadas | 211 | 100,00% |
| Número de llamadas de competencia de la Entidad | 170 | 80,57% |
| Número de llamadas de competencia de otras entidades | 21 | 9,95% |
| Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado | 22 | 10,43% |
| Número de encuestas aplicadas | 23 | 10,90% |

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

Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de octubre 2022 - Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de octubre accedieron a responder la encuesta veintitrés (23) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 10.90% 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

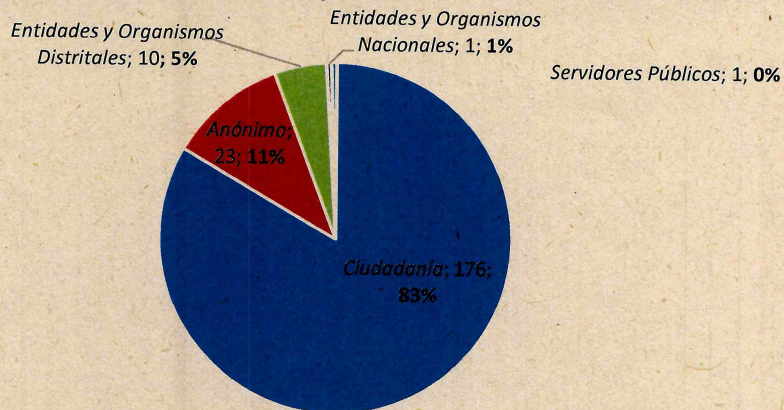
El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de octubre fue de 211 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

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

| CARACTERIZACIÓN | TOTAL | % |
|---|------------|----------------|
| Ciudadanía | 176 | 83,41% |
| Anónimo | 23 | 10,90% |
| Entidades y Organismos Distritales | 10 | 4,74% |
| Entidades y Organismos Nacionales | 1 | 0,47% |
| Servidores públicos (funcionarios y contratistas) | 1 | 0,47% |
| Total General | 211 | 100,00% |

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de octubre 2022 - Canal Telefónico

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de octubre 2022





Análisis Canal Telefónico – Mes de Octubre 2022

De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 211 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 170 llamadas son *ciudadanía* equivalente al 94,31%; 23 llamadas corresponden a *Anónimos*, equivalente al 10,90%; 10 llamadas corresponden a *Entidades y organismos distritales*, equivalente al 4,74%; 1 llamada corresponde a *Entidades y organismos nacionales*, equivalente al 0,47%; 1 llamada corresponde a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 0,47%

Ahora bien, de las **211 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 170 llamadas; de *las Entidades y Organismos Distritales* se recibieron 10 llamadas; de *las Entidades y Organismos Nacionales* se recibió 1 llamada; de *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* 1 llamadas; y finalmente, *Anónimo* con 23 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 | 157 | 92,35% | 74,41% |
| Entidades y Organismos Distritales | 10 | 5,88% | 4,74% |
| Anónimo | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Servidores públicos (funcionarios y | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Entidades y Organismos Nacionales | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Total General | 170 | 100,00% | 80,57% |

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:

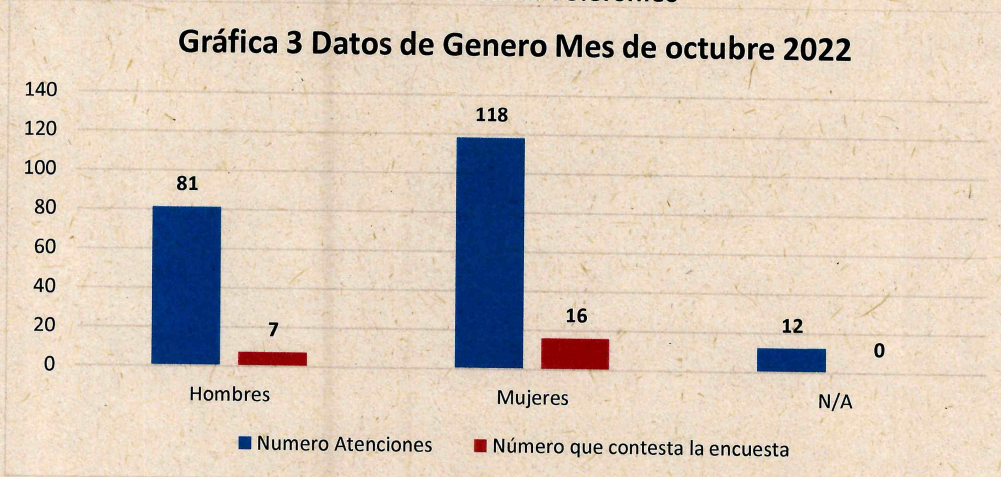
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas - Género.

| GRUPO DE VALOR | GENERO | | | Total |
|---|-----------|------------|-----------|------------|
| | Hombre | Mujer | N/A | |
| Ciudadanía | 75 | 101 | 0 | 176 |
| Anónimo | 1 | 10 | 12 | 23 |
| Entidades y Organismos Distritales | 3 | 7 | 0 | 10 |
| Entidades y Organismos Nacionales | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Servidores públicos (funcionarios y contratistas) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total General | 81 | 118 | 12 | 211 |

Se recibieron un total de llamadas de 81 hombres equivalente al 38,39%, 118 mujeres equivalente al 55,92%, y 12 anónimos equivalente al 5,63%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 7 hombres equivalente al 30,43% y 16 mujeres equivalente al 69,57%, del total de 23 usuarios.

Gráfica 3 Datos de Genero Mes de octubre 2022 - Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 170 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 92 registros correspondientes al 54,12% y hombres con 78 registros que correspondientes al 45,88%.

De los veintitrés (23) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.2 Calificación

4.2.1 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 octubre 2022.

| NIVEL DE SERVICIO | | CALIFICACIÓN | VALOR | % |
|-------------------|---|--------------|-------|---------|
| 1 | Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente | 23 | 100,00% |
| | | Bueno | 0 | 0,00% |
| | | Regular | 0 | 0,00% |
| | | Malo | 0 | 0,00% |
| N° | TOTAL RESPUESTAS | | 23 | 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 octubre de 2022.



Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2022 - Canal Telefónico



4.2.2. Amabilidad y Respeto

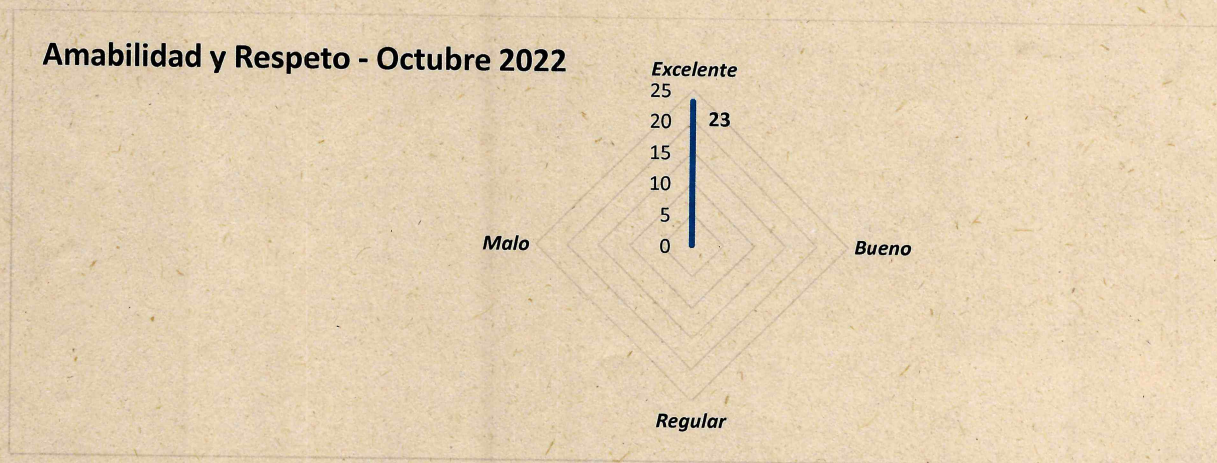
Es el trato amable y respetuoso con el cual se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada telefónica.

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

| AMABILIDAD Y RESPETO | | CALIFICACIÓN | VALOR | % |
|----------------------|--|--------------|-------|------|
| 2 | Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente | 23 | 100% |
| | | Bueno | 0 | 0% |
| | | Regular | 0 | 0% |
| | | Malo | 0 | 0% |
| N° | TOTAL RESPUESTAS | | 23 | 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 octubre de 2022.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2022 -Canal Telefónico



4.2.3. Tiempo de Espera

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

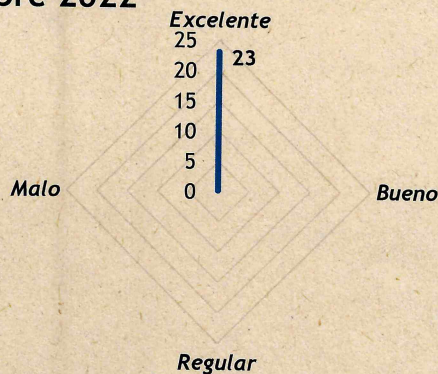
Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2022.

| 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 | 23 | 100% |
| | | Bueno | 0 | 0,00% |
| | | Regular | 0 | 0,00% |
| | | Malo | 0 | 0,00% |
| N° | TOTAL RESPUESTAS | | 23 | 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 octubre de 2022.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2022 - Canal Telefónico

Tiempo de Espera - Octubre 2022



4.3. 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 octubre 2022.

| TRAMITE Y/O SERVICIO | TOTAL | % |
|--|-------|---------|
| Consulta general | 161 | 76,30% |
| Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | 44 | 20,85% |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital | 3 | 1,42% |
| Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públ | 1 | 0,47% |
| Titulación de zonas de cesión al distrito capital | 1 | 0,47% |
| Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio | 1 | 0,47% |
| Total General | 211 | 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 octubre 2022.

| Temas de no competencia de la Entidad | TOTAL | % |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| Competencia otras entidades | 20 | 9,48% |
| Número equivocado | 19 | 9,00% |
| Sin información de fondo | 2 | 0,95% |
| Total General | 41 | 19,43% |

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 cuarenta y un (41) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de octubre 2022.

2. El servicio *Asesoría en temas de 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 (161) atenciones equivalente al 76,30%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con (46) atenciones equivalente al 21,80%; continuando con el servicio *certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (3) atenciones equivalente al 1,42% y por último el trámite *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (1) atención equivalente al 0,47%; del total de 211 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de octubre de 2022.

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

| Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2022 | TOTAL | % |
|---|-------|--------|
| Transferencia de llamada | 77 | 36,49% |
| Asesoría en temas de espacio público | 24 | 11,37% |
| Competencia otras entidades | 20 | 9,48% |
| Número equivocado | 19 | 9,00% |
| Solicitud cita | 15 | 7,11% |
| Consulta de radicado | 14 | 6,64% |
| Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso público | 6 | 2,84% |
| Cómo radicar en SDQS | 5 | 2,37% |
| Información pública | 4 | 1,90% |
| Denuncia vehículos | 4 | 1,90% |
| Solicitud de copia | 3 | 1,42% |
| Denuncia ventas informales | 3 | 1,42% |
| Resolución Bienes Fiscales Disponibles | 2 | 0,95% |
| Parqueaderos | 2 | 0,95% |
| Denuncia otros elementos | 2 | 0,95% |
| Sin información de fondo | 2 | 0,95% |
| Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones | 2 | 0,95% |
| Asuntos Jurídicos | 1 | 0,47% |
| Denuncia Cerramiento | 1 | 0,47% |
| Consulta de RUPI | 1 | 0,47% |
| Entrega de zonas de cesión | 1 | 0,47% |

| Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2022 | TOTAL | % |
|---|------------|-------------|
| Talento humano | 1 | 0,47% |
| Asesoría en titulación | 1 | 0,47% |
| Autorización de uso | 1 | 0,47% |
| Consulta predio | 1 | 0,47% |
| Total General | 211 | 100% |

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



De acuerdo a los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para *Consulta general* fueron: *transferencia de llamada* con 77 atenciones equivalente al 36,49; seguido de *Asesoría en temas de espacio público* con 24 atenciones equivalente al 11,37%; seguido del tema: *Competencia otras entidades* con 20 atenciones equivalente al 9,48% del total de 211 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de octubre 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 octubre de 2022

| Temas de competencia de la Entidad | TOTAL | % en la encuesta | % del total de atn |
|--|------------|------------------|--------------------|
| Transferencia de llamada | 77 | 45,29% | 36,49% |
| Asesoría en temas de espacio público | 24 | 14,12% | 11,37% |
| Solicitud cita | 15 | 8,82% | 7,11% |
| Consulta de radicado | 14 | 8,24% | 6,64% |
| Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico | 6 | 3,53% | 2,84% |
| Cómo radicar en SDQS | 5 | 2,94% | 2,37% |
| Información pública | 4 | 2,35% | 1,90% |
| Denuncia vehículos | 4 | 2,35% | 1,90% |
| Solicitud de copia | 3 | 1,76% | 1,42% |
| Denuncia ventas informales | 3 | 1,76% | 1,42% |
| Denuncia otros elementos | 2 | 1,18% | 0,95% |
| Resolución Bienes Fiscales Disponibles | 2 | 1,18% | 0,95% |
| Parqueaderos | 2 | 1,18% | 0,95% |
| Autorización de uso | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Asuntos Jurídicos | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Denuncia Cerramiento | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Consulta de RUPI | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Talento humano | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Asesoría en titulación | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Entrega de zonas de cesión | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Consulta predio | 1 | 0,59% | 0,47% |
| Total General | 170 | 100,00% | 80,57% |



5. Análisis y Conclusiones

En el mes de octubre de 2022 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientas once (211) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento setenta (170) llamadas telefónicas representadas en el 80,57% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veintitrés (23) 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 octubre de 2022 el canal telefónico en octubre de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 23 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en octubre de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 23 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en octubre de 2022 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, del total de 23 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de octubre, se realizaron 34,78% para el tema de *Asesoría en temas de espacio público*, seguido del tema de *Denuncia vehículos* con un 17,39% y posteriormente llamadas centradas en *Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso público* con 17,39%; *Denuncia ventas informales* con un 8,70%; y finalmente *Parqueaderos* con un 8,70%;


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 45,29% de las llamadas fueron transferencia de llamadas de las cuales setenta y siete (77) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; la asesoría en temas de espacio público ocupó el 14,12% con veinticuatro (24) llamadas ciudadanas y *solicitud de cita* con un porcentaje de 8,82% correspondiente a quince (15) llamadas ciudadanas.

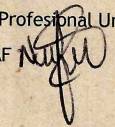
Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los usuarios acerca de la atención recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la Entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público, para 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 de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04 

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario 

Aprobó: Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SAF 

Fecha: Noviembre 09 de 2022