

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico

**Mes de Noviembre
del 2022**

Proceso: Atención a la Ciudadanía

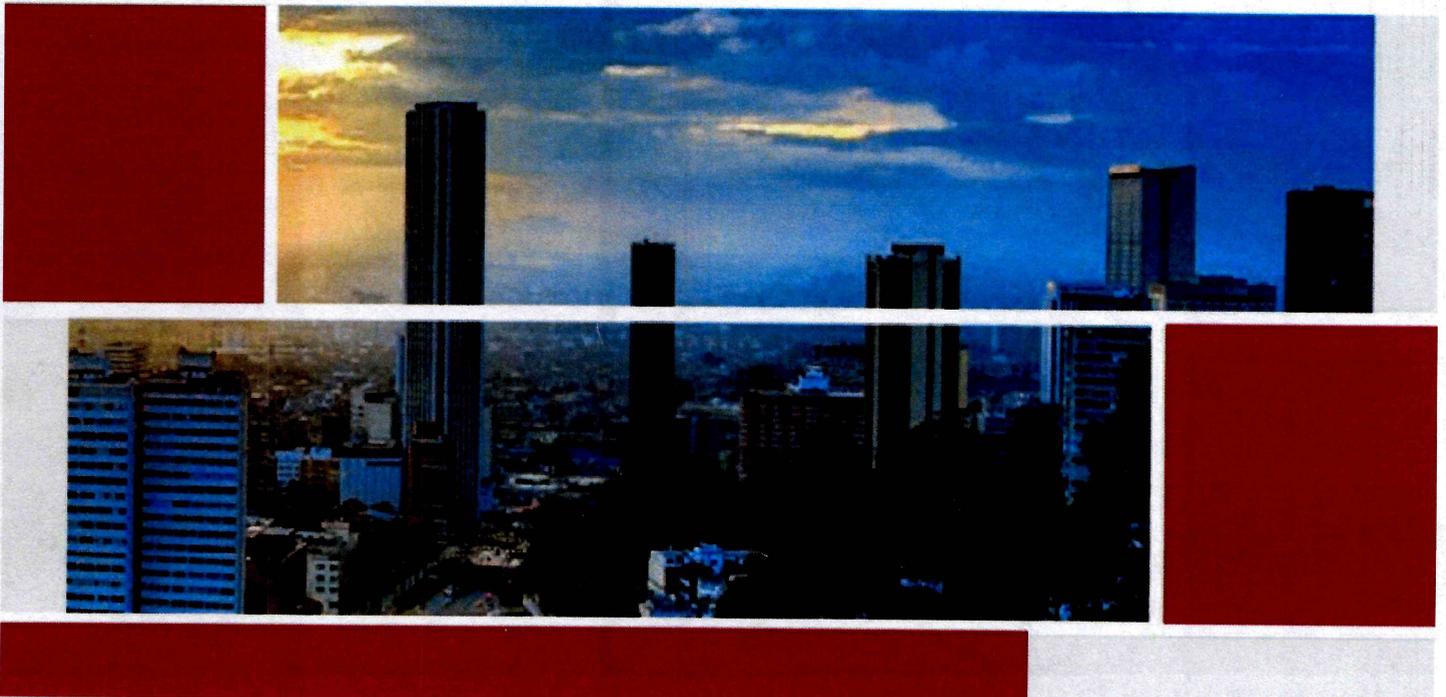




Tabla de Contenido

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 noviembre 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 noviembre 2022 – Canal Telefónico.....	6
	Gráfica 3 Datos de Genero Mes de noviembre 2022 – Canal Telefónico..... ¡Error! Marcador no definido.	6
4.2	Calificación	8
4.2.1	Nivel de Servicio	8
4.2.2.	Amabilidad y Respeto	8
	Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de noviembre 2022 –Canal Telefónico.....	9
4.2.3.	Tiempo de Espera	10
	Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 2022 – Canal Telefónico.....	10
4.3.	Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	11
	Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de noviembre de 2022.....	13
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 noviembre.

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	NOVIEMBRE 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
		01/11/2022	30/11/2022
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	NOVIEMBRE 2022	223
POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	NOVIEMBRE 2022	192
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	NOVIEMBRE 2022	22
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	NOVIEMBRE 2022	22
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		22

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 223 personas, durante el mes de noviembre en el periodo comprendido entre el 01/11/2022 y el 30/11/2022. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 192 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 31 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo y número equivocado.

3.2 Origen de los Datos

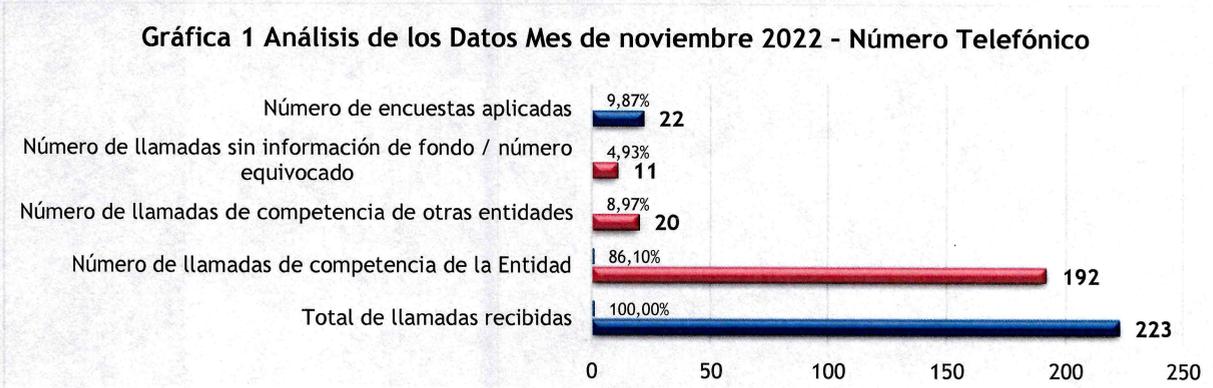
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de noviembre en el canal telefónico y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS noviembre 2022		%
Total Llamadas	223	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	192	86,10 %
Número de llamadas de competencia de otras entidades	20	8,97 %
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado	11	4,93 %
Número de encuestas aplicadas	22	9,87%

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de noviembre accedieron a responder la encuesta veintidós (22) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 9.87% 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

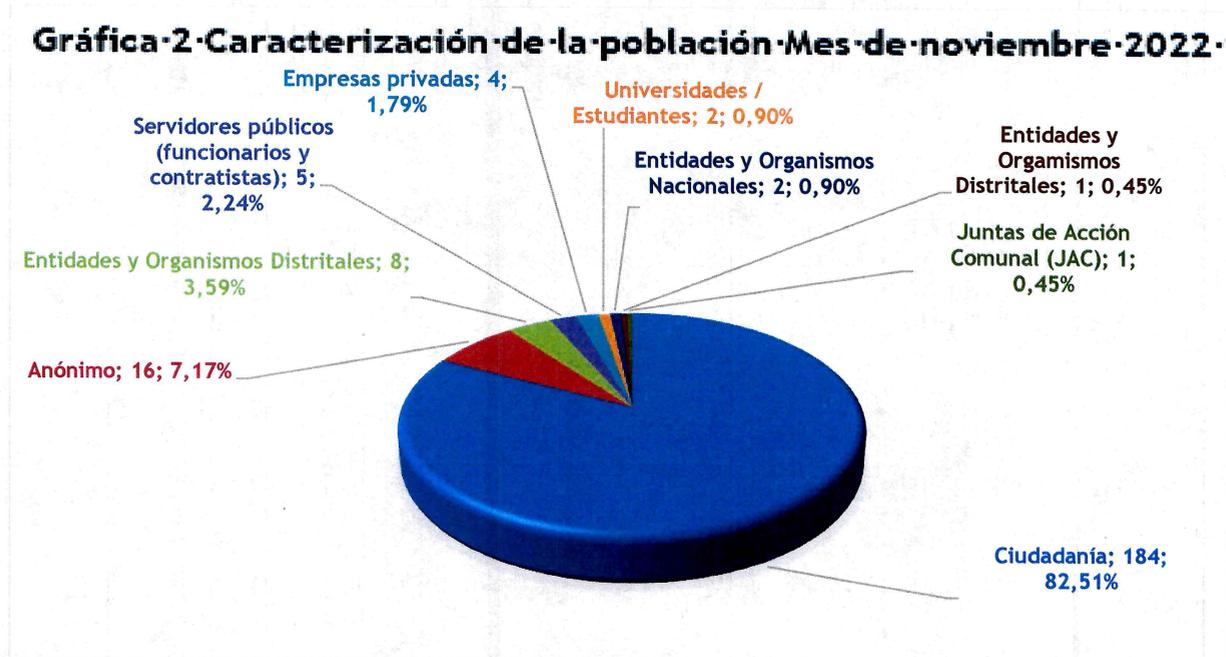
El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de noviembre fue de 223 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	184	82,51%
Anónimo	16	7,17%
Entidades y Organismos Distritales	8	3,59%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	5	2,24%
Empresas privadas	4	1,79%
Universidades / Estudiantes	2	0,90%
Entidades y Organismos Nacionales	2	0,90%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,45%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	0,45%
Total General	223	100,00%



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



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 223 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 184 llamadas son *ciudadanía* equivalente al 82,51%; 16 llamadas corresponden a *Anónimos*, equivalente al 7,17%; 1 llamada corresponde a *Entidades y organismos distritales*, equivalente al 0,45%; 2 llamadas corresponden a *Entidades y organismos nacionales*, equivalente al 0,90%; 5 llamadas corresponden a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 2,24%

Ahora bien, de las **192 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 165 llamadas; de *las Entidades y Organismos Distritales* se recibieron 8 llamadas; de *las Entidades y Organismos Nacionales* se recibió 2 llamadas; de *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* 4 llamadas; y finalmente, *Anónimo* con 16 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	161	83,85%	72,20%
Anónimo	13	6,77%	5,83%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	5	2,60%	2,24%
Entidades y Organismos Distritales	4	2,08%	1,79%
Empresas privadas	4	2,08%	1,79%
Universidades / Estudiantes	2	1,04%	0,90%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	0,52%	0,45%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,52%	0,45%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,52%	0,45%
Total General	192	100,00%	86,10%

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

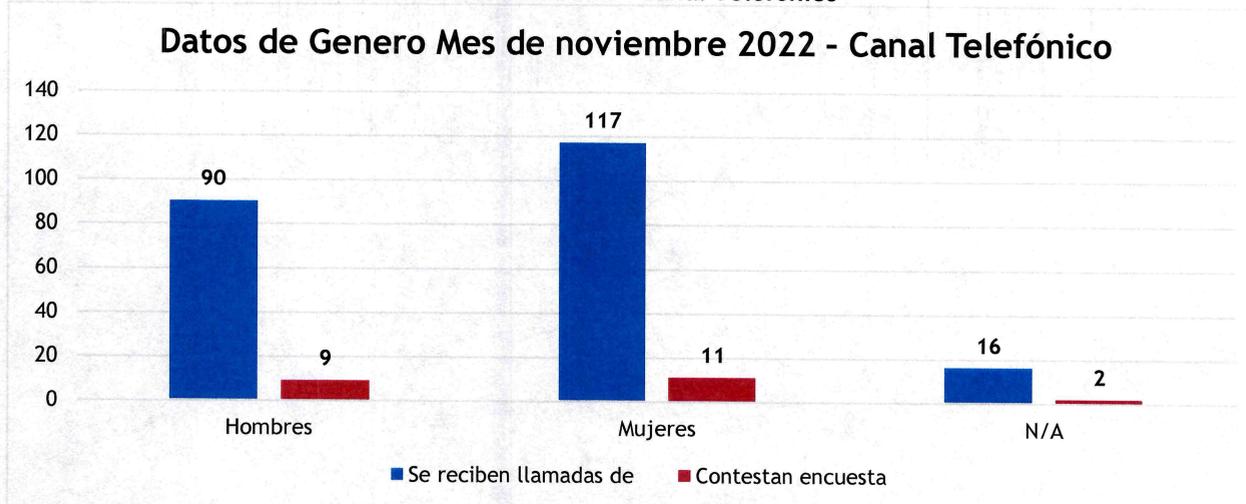
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas - Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	N/A	
Ciudadanía	80	104	0	184
Anónimo	0	0	16	16
Entidades y Organismos Distritales	5	4	0	8
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	4	0	5
Empresas privadas	0	4	0	4
Universidades / Estudiantes	1	1	0	2
Entidades y Organismos Nacionales	0	2	0	2
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	0	0	1
Total General	88	119	16	223

Se recibieron un total de llamadas de 88 hombres equivalente al 39,46%, 119 mujeres equivalente al 53,36%, y 16 anónimos equivalente al 7,17%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 9 hombres equivalente al 40,91%; 11 mujeres equivalente al 59,09, y 2 anónimos, equivalente al 9,09%, del total de 22 usuarios.

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



Es importante anotar que, de las 192 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 117 registros correspondientes al 52,47% y hombres con 90 registros que correspondientes al 40,91%.

De los veintidós (22) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:



4.2 Calificación

4.2.1 Nivel de Servicio

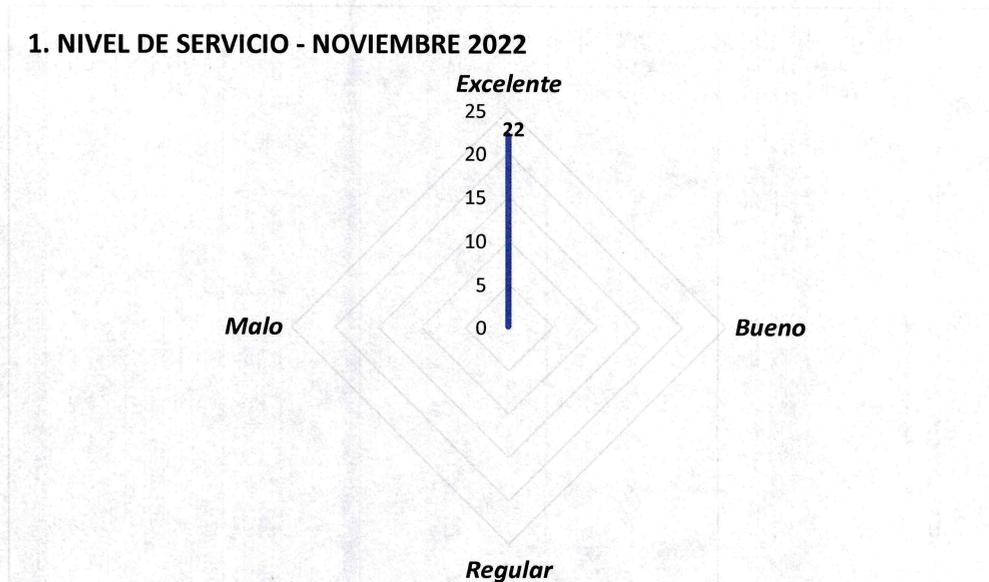
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	22	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
N°	TOTAL RESPUESTAS		22	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 noviembre de 2022.

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



4.2.2. Amabilidad y Respeto

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



Análisis Canal Telefónico – Mes de Noviembre 2022

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	22	100%
		Bueno	0	0%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
N°	TOTAL RESPUESTAS		22	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 noviembre de 2022.

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



4.2.3. Tiempo de Espera

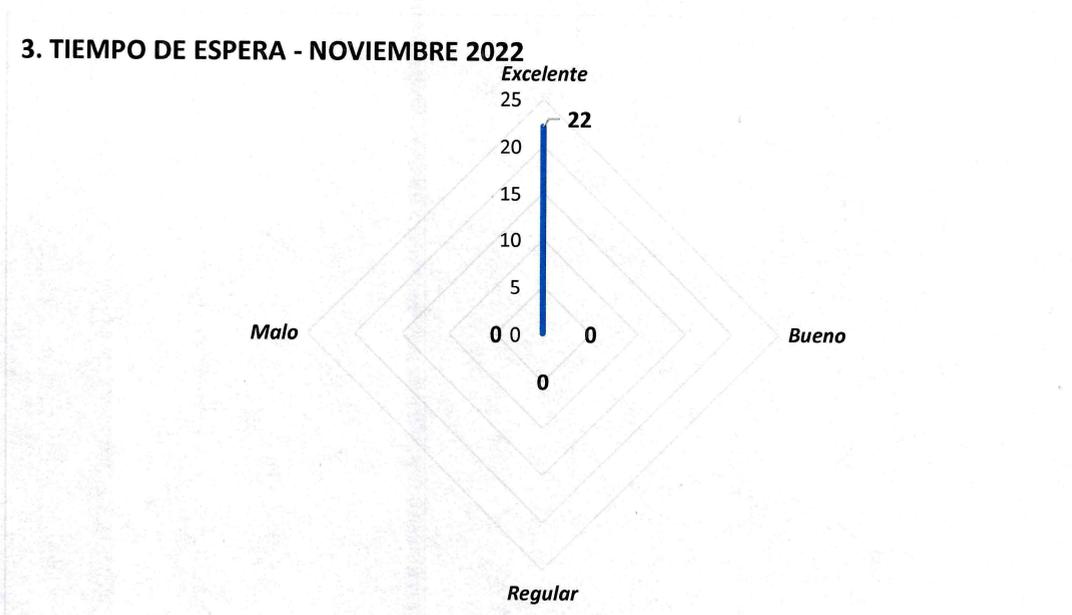
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo a la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 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	22	100%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
N°	TOTAL RESPUESTAS		22	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 noviembre de 2022.

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



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 noviembre 2022.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	153	68,61%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	60	26,91%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	8	3,59%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	0,45%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	1	0,45%
Total General	223	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 noviembre 2022.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	20	8,97%
Número equivocado	8	3,59%
Sin información de fondo	3	1,35%
Total General	31	13,45%

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 treinta y un (31) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de noviembre 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 (153) atenciones equivalente al 68,61%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con (60) atenciones equivalente al 26,91%; continuando con el servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (8) atenciones equivalente al 3,59% y por último el trámite *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* y *certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (1) atención cada trámite equivalente al 0,45%; del total de 223 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de noviembre de 2022.

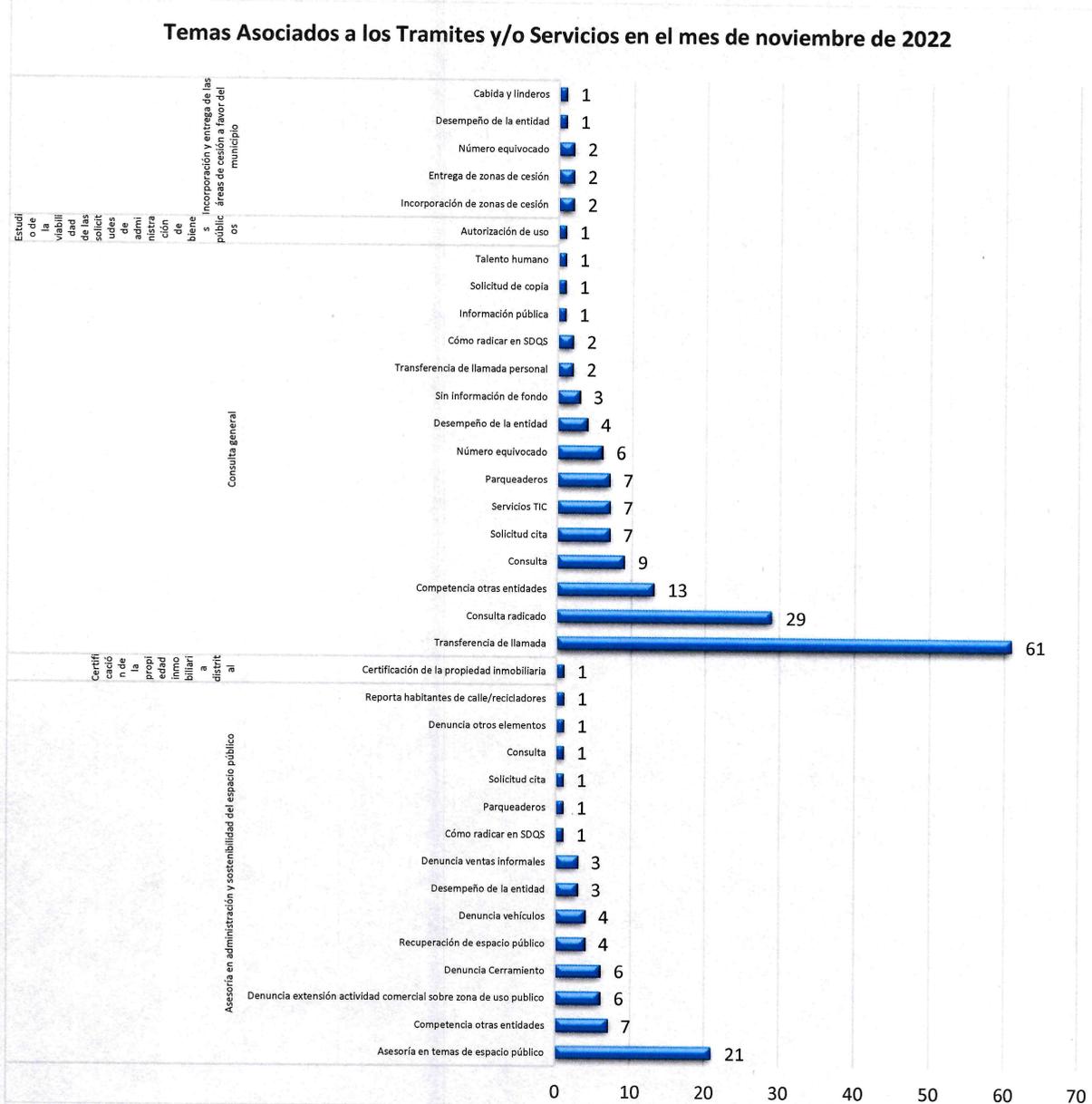
Análisis Canal Telefónico – Mes de Noviembre 2022

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de noviembre de 2022	TOTAL	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	60	26,91%
Asesoría en temas de espacio público	21	9,42%
Competencia otras entidades	7	3,14%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso público	6	2,69%
Denuncia Cerramiento	6	2,69%
Recuperación de espacio público	4	1,79%
Denuncia vehículos	4	1,79%
Desempeño de la entidad	3	1,35%
Denuncia ventas informales	3	1,35%
Cómo radicar en SDQS	1	0,45%
Parqueaderos	1	0,45%
Solicitud cita	1	0,45%
Consulta	1	0,45%
Denuncia otros elementos	1	0,45%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,45%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	1	0,45%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,45%
Consulta general	153	68,61%
Transferencia de llamada	61	27,35%
Consulta radicado	29	13,00%
Competencia otras entidades	13	5,83%
Consulta	9	4,04%
Solicitud cita	7	3,14%
Servicios TIC	7	3,14%
Parqueaderos	7	3,14%
Número equivocado	6	2,69%
Desempeño de la entidad	4	1,79%
Sin información de fondo	3	1,35%
Transferencia de llamada personal	2	0,90%
Cómo radicar en SDQS	2	0,90%
Información pública	1	0,45%
Solicitud de copia	1	0,45%
Talento humano	1	0,45%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	0,45%
Autorización de uso	1	0,45%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	8	3,59%
Incorporación de zonas de cesión	2	0,90%
Entrega de zonas de cesión	2	0,90%
Número equivocado	2	0,90%
Desempeño de la entidad	1	0,45%
Cabida y linderos	1	0,45%
Total General	223	100,00%

Análisis Canal Telefónico – Mes de Noviembre 2022

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





De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para *Consulta general* fueron: *transferencia de llamada* con 61 atenciones equivalente al 27,35%; seguido de *Consulta radicado* con 29 atenciones equivalente a 13,00%; seguido del tema: *Competencia otras entidades* con 13 atenciones equivalente al 5,83% del total de 223 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de noviembre 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 noviembre de 2022

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	61	31,77%	27,35%
Consulta radicado	29	15,10%	13,00%
Asesoría en temas de espacio público	21	10,94%	9,42%
Consulta	10	5,21%	4,48%
Desempeño de la entidad	8	4,17%	3,59%
Parqueaderos	8	4,17%	3,59%
Solicitud cita	8	4,17%	3,59%
Servicios TIC	7	3,65%	3,14%
Denuncia Cerramiento	6	3,13%	2,69%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	6	3,13%	2,69%
Recuperación de espacio público	4	2,08%	1,79%
Denuncia vehículos	4	2,08%	1,79%
Cómo radicar en SDQS	3	1,56%	1,35%
Denuncia ventas informales	3	1,56%	1,35%
Incorporación de zonas de cesión	2	1,04%	0,90%
Entrega de zonas de cesión	2	1,04%	0,90%
Transferencia de llamada personal	2	1,04%	0,90%
Cabida y linderos	1	0,52%	0,45%
Denuncia otros elementos	1	0,52%	0,45%
Autorización de uso	1	0,52%	0,45%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,52%	0,45%
Talento humano	1	0,52%	0,45%
Información pública	1	0,52%	0,45%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,52%	0,45%
Solicitud de copia	1	0,52%	0,45%
Total General	192	100,00%	86,10%

5. Análisis y Conclusiones

En el mes de noviembre de 2022 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientas veintitrés (223) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento noventa y dos (192) llamadas telefónicas representadas en el 86,55% del total de las recibidas.



Accedieron a contestar la encuesta un total de veintidós (22) 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:

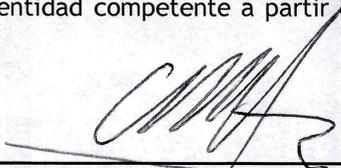
- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en noviembre de 2022 el canal telefónico en noviembre de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 22 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en noviembre de 2022 fue excelente en 100,00%, del total de 22 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en noviembre de 2022 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, del total de 22 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de noviembre, se realizaron 40,91% para el tema de *Asesoría en temas de espacio público*; seguido del tema de *Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso público* con un 13,64% y posteriormente llamadas centradas en *Denuncia ventas informales*, *Denuncia Cerramiento*, *Denuncia vehículos* con 9,09% cada uno; y finalmente *Solicitud cita*, *Recuperación de espacio público*, *Consulta radicado*, *Incorporación de zonas de cesión* con un 4,55% cada uno.

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 31,77% de las llamadas fueron transferencia de llamadas correspondiente a sesenta y un (61) llamadas de las cuales: cuarenta (40) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; la *consulta de radicado* ocupó el 13,00% correspondiente a veintinueve (29) llamadas; *asesoría en temas de espacio público* ocupó el 10,94%, con veintiún (21) llamadas ciudadanas y *competencia de otras entidades* con un porcentaje de 8,97% correspondiente a diecinueve (20) 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.


CARLOS ALFONSO QUINTERO MENA

Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Técnico Operativo 318 

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario 

Aprobó: Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SAF 

Fecha: Diciembre 09 de 2022