

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico

**Mes de Diciembre
del 2022**

Proceso: Atención a la Ciudadanía

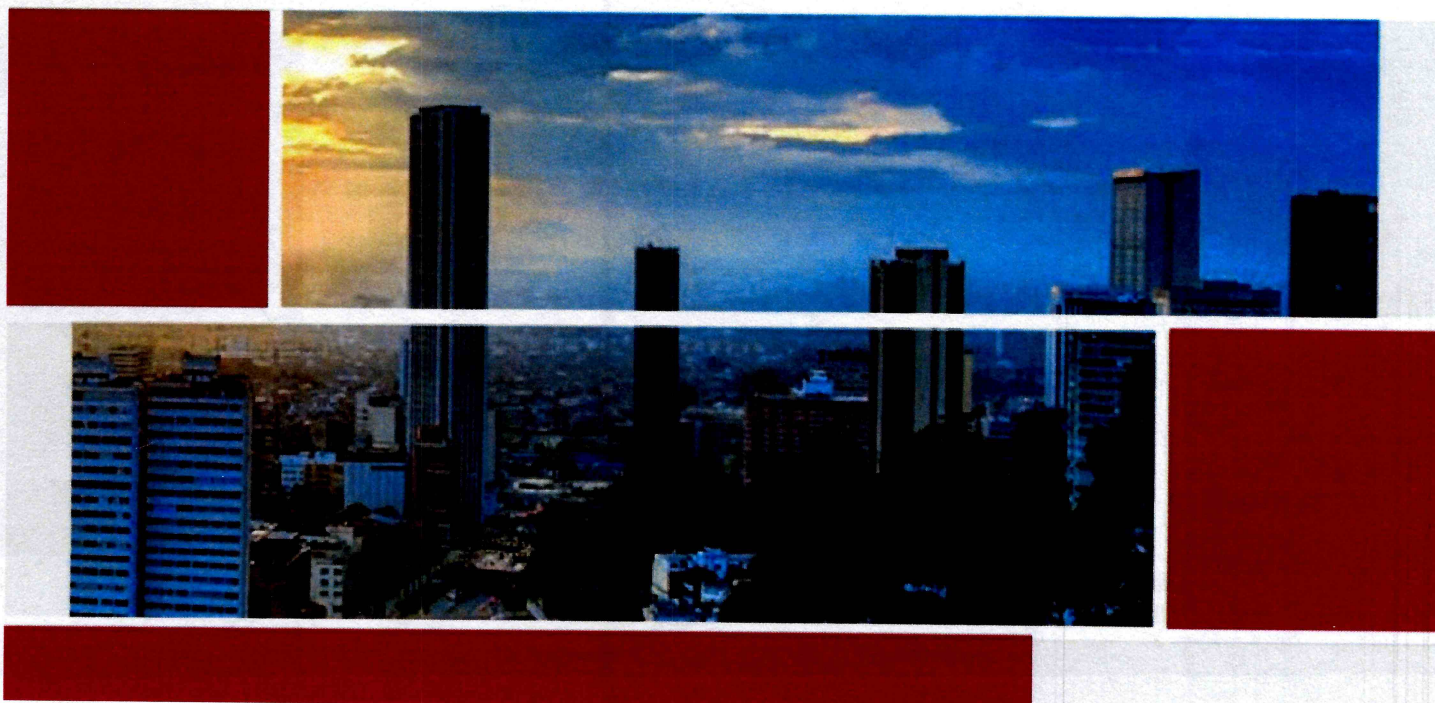




Tabla de Contenido

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 diciembre 2022 – Canal Telefónico	5
4. Resultados de la Encuesta	5
4.1 Identificación de la Población	5
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de diciembre 2022 – Canal Telefónico	6
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de diciembre 2022 – Canal Telefónico	6
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 diciembre 2022 – Canal Telefónico	9
4.2.3. Tiempo de Espera	9
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2022 – Canal Telefónico	10
4.3. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad	10
Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de diciembre de 2022	12
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 diciembre.

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	DICIEMBRE 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
		01/12/2022	31/12/2022
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	DICIEMBRE 2022	138
POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	DICIEMBRE 2022	96
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	DICIEMBRE 2022	5
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	DICIEMBRE 2022	5
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		5

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 138 personas, durante el mes de diciembre en el periodo comprendido entre el 01/12/2022 y el 31/12/2022. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 96 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 42 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo y número equivocado.

3.2 Origen de los Datos

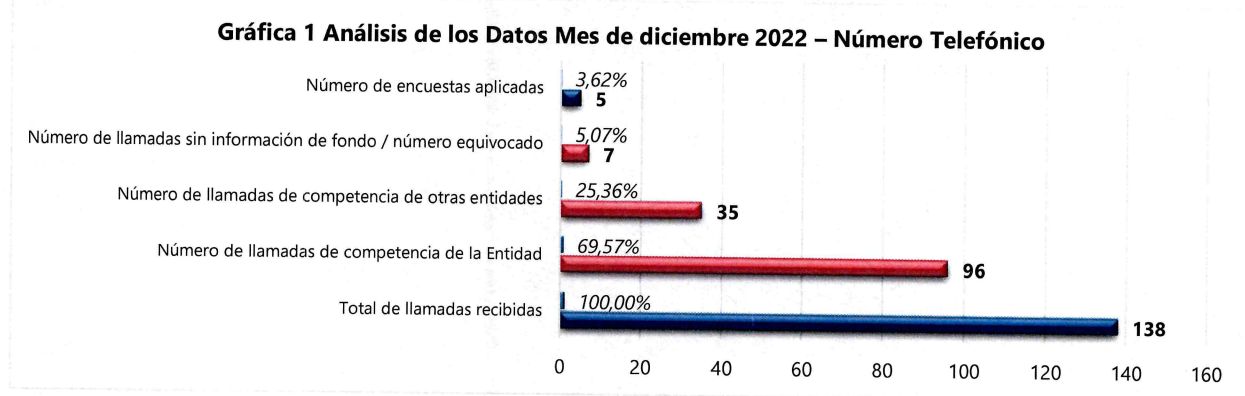
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de diciembre en el canal telefónico y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS diciembre 2022		%
Total Llamadas	138	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	96	69,57 %
Número de llamadas de competencia de otras entidades	35	25,36 %
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado	7	5,07 %
Número de encuestas aplicadas	5	3,62%

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de diciembre accedieron a responder la encuesta cinco (05) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 3.62% 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:

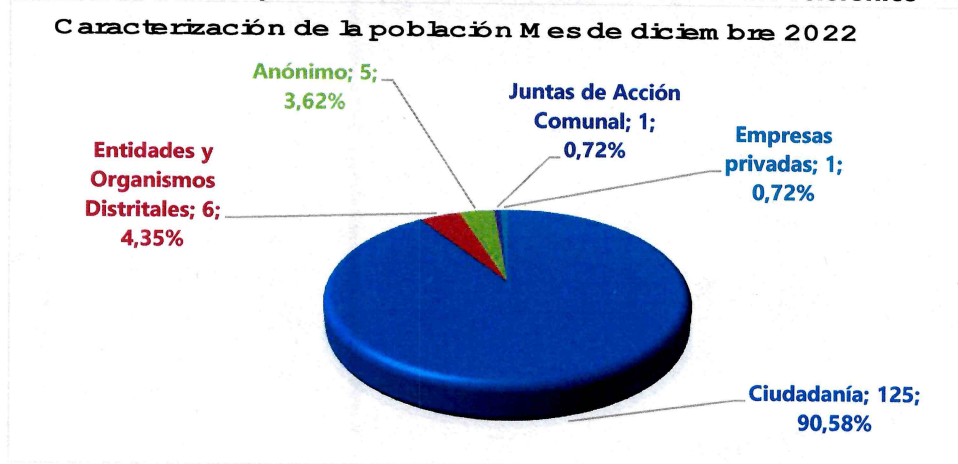
4.1 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de diciembre fue de 138 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	125	90,58%
Entidades y Organismos Distritales	6	4,35%
Anónimo	5	3,62%
Juntas de Acción Comunal	1	0,72%
Empresas privadas	1	0,72%
Total General	138	100,00%

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



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 138 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, (125) llamadas son ciudadanía equivalente al 90,58%; (05) llamadas corresponden a Anónimos, equivalente al 3,62%; (6) llamadas corresponden a Entidades y organismos distritales, equivalente al 4,35%; (1) llamada corresponde a Juntas de Acción Comunal, equivalente al 0,72%; (1) llamada corresponde a empresas privadas, equivalente al 0,72%.

Ahora bien, de las **96 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 88 llamadas; de las *Entidades y Organismos Distritales* se recibieron 6 llamadas; de *Anónimo* 1 llamada y de *Empresas privadas* 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	88	91,67%	63,77%
Entidades y Organismos Distritales	6	6,25%	4,35%
Anónimo	1	1,04%	0,72%
Empresas privadas	1	1,04%	0,72%
Total General	96	100%	69,57%

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 con lo anterior se presentan los siguientes datos:

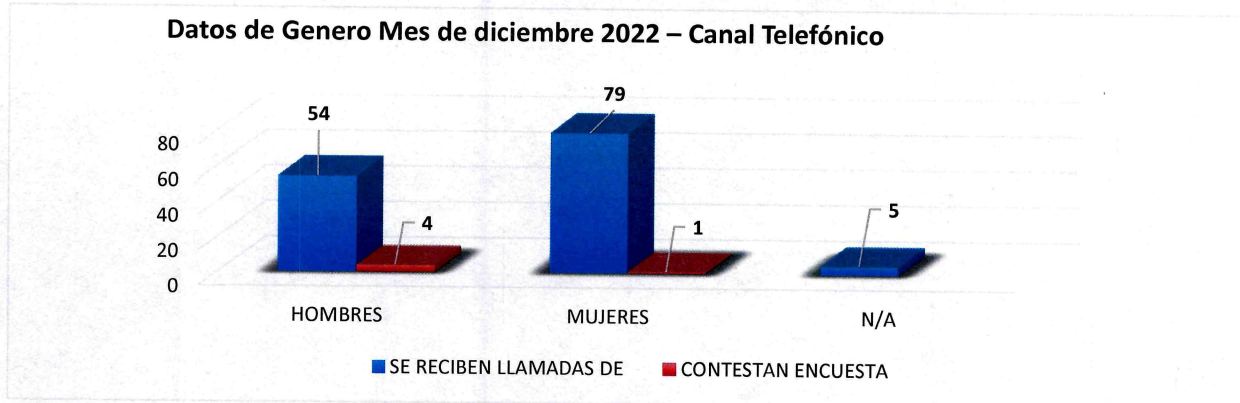
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	51	74	0	125
Entidades y Organismos Distritales	2	4	0	6
Anónimo	0	0	5	5
Juntas de Acción Comunal	1	0	0	1
Empresas privadas	0	1	0	1
Total General	54	79	5	138

Se recibieron un total de llamadas de 54 hombres equivalente al 39,13%, 79 mujeres equivalente al 57,25%, y 5 anónimos equivalente al 3,62%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 4 hombres equivalente al 80,00% y 1 mujer equivalente al 20,00%, del total de 5 usuarios.

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



Es importante anotar que, de las 96 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 59 registros correspondientes al 61,46%; hombres con 36 registros que correspondientes al 37,50%, y 1 registros corresponden a Anónimos equivalente al 1,04%.

De los cinco (05) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.2 Calificación

4.2.1 Nivel de Servicio

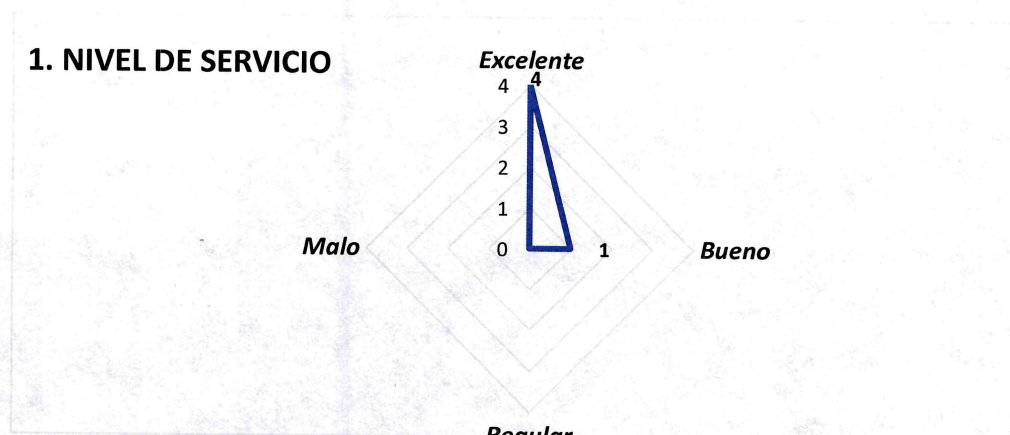
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	80,00%
		Bueno	1	20,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 80,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 20,00% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2022.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 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.

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	80%
		Bueno	1	20%
		Regular	0	0%
		Malo	0	0%
TOTAL RESPUESTAS			5	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 80,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 20,00% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2022

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 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 diciembre 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	5	100%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	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 diciembre de 2022.

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

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta_general	132	95,65%
Asesoría_en_administración_y_sostenibilidad_del_espacio_público	5	3,62%
Titulación_de_zonas_de_cesión_al_distrito_capital	1	0,72%
Total General	138	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 diciembre 2022.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	35	25,36%
Número equivocado	4	2,90%
Sin información de fondo	3	2,17%
Total General	42	30,43%

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 dos (42) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de diciembre 2022.

Análisis Canal Telefónico

Mes de Diciembre 2022

11 de 16



- 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.

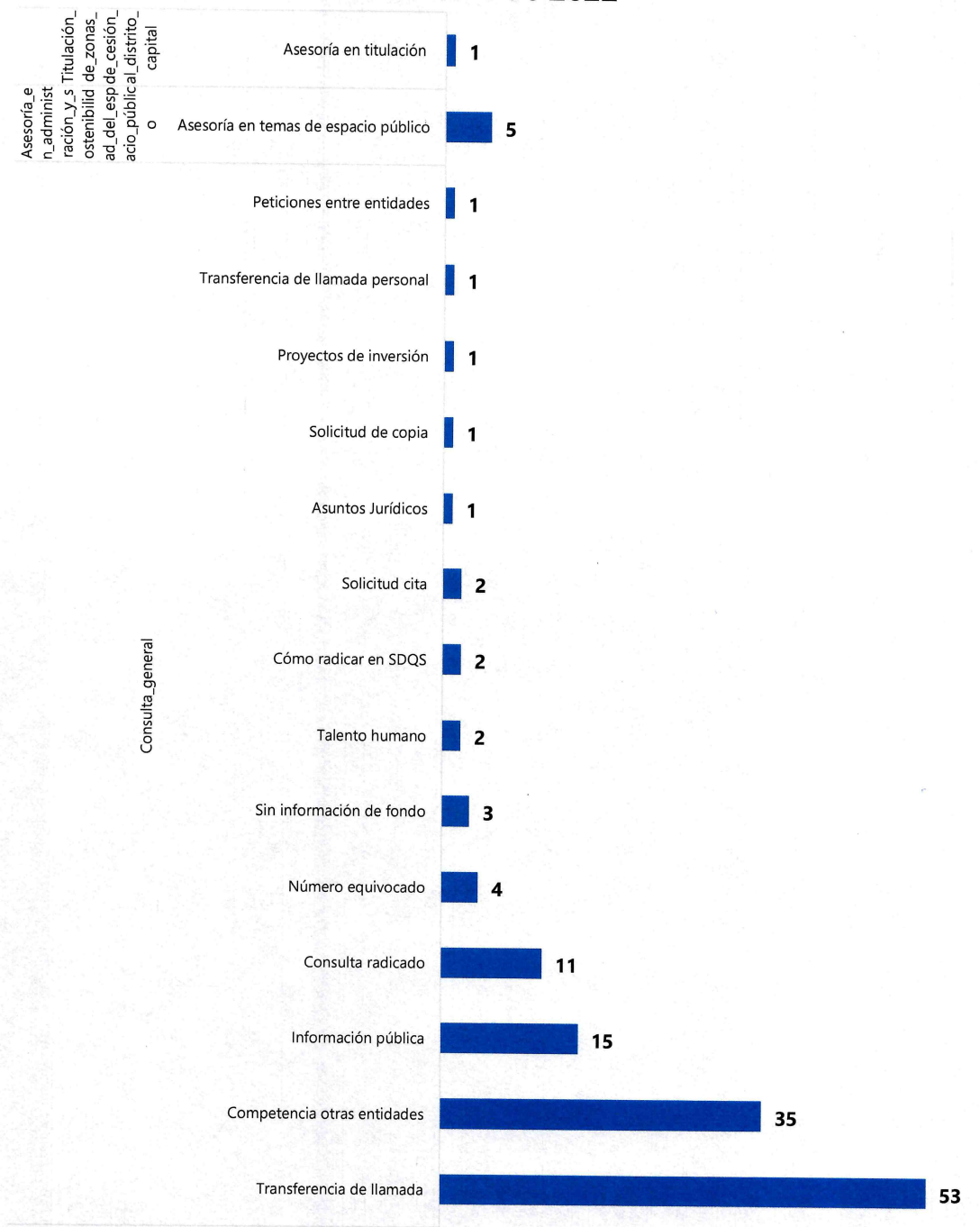
De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General* con (132) atenciones equivalente al 95,65%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con (5) atenciones equivalente al 3,62%; continuando con el servicio *Titulación de zonas de cesión al distrito capital* con (1) atenciones equivalente al 0,72%; del total de 138 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de diciembre de 2022.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de diciembre de 2022	TOTAL	%
Consulta_general	132	95,65%
Transferencia de llamada	53	38,41%
Competencia otras entidades	35	25,36%
Información pública	15	10,87%
Consulta radicado	11	7,97%
Número equivocado	4	2,90%
Sin información de fondo	3	2,17%
Talento humano	2	1,45%
Cómo radicar en SDQS	2	1,45%
Solicitud cita	2	1,45%
Asuntos Jurídicos	1	0,72%
Solicitud de copia	1	0,72%
Proyectos de inversión	1	0,72%
Transferencia de llamada personal	1	0,72%
Peticiones entre entidades	1	0,72%
Asesoría_en_administración_y_sostenibilidad_del_espacio_público	5	3,62%
Asesoría en temas de espacio público	5	3,62%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,72%
Asesoría en titulación	1	0,72%
Total General	138	100,00%

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

Temas Asociados a los Tramites y/o Servicios en el mes de diciembre de 2022



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para *Consulta general* fueron: transferencia de llamada con 53 atenciones equivalente al 38,41%; seguido de *Competencia otras entidades* con 35 atenciones equivalente a 25,36%; seguido del tema: *Información pública* con 15 atenciones equivalente al 10,87% del total de 138 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de diciembre 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 diciembre de 2022

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	53	55,21%	38,41%
Información pública	15	15,63%	10,87%
Consulta radicado	11	11,46%	7,97%
Asesoría en temas de espacio público	5	5,21%	3,62%
Cómo radicar en SDQS	2	2,08%	1,45%
Solicitud cita	2	2,08%	1,45%
Talento humano	2	2,08%	1,45%
Asesoría en titulación	1	1,04%	0,72%
Proyectos de inversión	1	1,04%	0,72%
Asuntos Jurídicos	1	1,04%	0,72%
Transferencia de llamada personal	1	1,04%	0,72%
Solicitud de copia	1	1,04%	0,72%
Peticiones entre entidades	1	1,04%	0,72%
Total General	96	100,00%	69,57%

5. Análisis y Conclusiones

En el mes de diciembre de 2022 en el canal telefónico, se recibieron un total de ciento treinta y ocho (138) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron noventa y seis (96) llamadas telefónicas representadas en el 69,57% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cinco (05) 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:

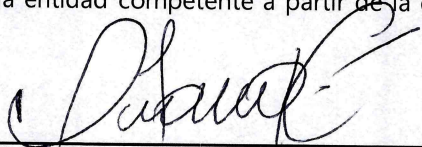
- El nivel de satisfacción frente al **nivel de servicio** en diciembre de 2022 el canal telefónico en diciembre de 2022 fue *excelente* en 80,00%, *bueno* en 20,00% del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico en diciembre de 2022 fue *excelente* en 80,00%, *bueno* en 20,00% del total de 05 encuestados.
- El nivel de **satisfacción frente al tiempo de espera** en diciembre de 2022 al utilizar el canal telefónico que *excelente* en 100,00%, del total de 05 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de diciembre, se realizaron 40,00% encuestas para el tema de *Consulta de radicado*, seguido del tema de *Competencia de otras entidades* con un 20,00% por ocupación de espacio público y posteriormente llamadas centradas en con 20,00%; información pública con un 20,00%.

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 38,41% de las llamadas fueron transferencia de llamadas correspondiente a cincuenta y tres (53) llamadas de las cuales: treinta y siete (37) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; información pública ocupó el 10,87% correspondiente a quince (15) llamadas; la consulta de radicado ocupó el 7,97% correspondiente a once (11) llamadas; asesoría en temas de espacio público ocupó el 3,62%, con cinco (05) 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.



DIANA MARIA CAMARGO PULIDO

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E)
Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario
Aprobó: Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SGC
Fecha: Enero 11 de 2023