

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

---

**Mes de Febrero del 2023**

**Proceso:** Atención a la Ciudadanía



## Tabla de Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
2. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico y Presencial .....	4
2.1 Ficha de la Encuesta .....	4
3. Metodología Aplicada .....	5
<b>ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>5</b>
3.1 Análisis .....	5
3.2 Origen de los Datos .....	5
Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico .....	6
4. Resultados de la Encuesta Canal Telefónico .....	6
4.1 Identificación de la Población .....	7
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico .....	7
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico .....	9
4.2 Calificación .....	9
4.2.1 Nivel de Servicio .....	9
4.2.2. Amabilidad y Respeto .....	10
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico .....	11
4.2.3. Tiempo de Espera .....	11
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico .....	12
4.3. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....	12
Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de febrero de 2023 .....	14
<b>ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL .....</b>	<b>15</b>
5. Metodología Aplicada Canal Presencial .....	15
5.1. Análisis .....	15
5.2. Origen de los Datos .....	15
Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de febrero 2023 – Canal Presencial .....	16
Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de febrero 2023 –Presencial .....	16
5.3. Resultados de la Encuesta Canal Presencial .....	16
5.3.1. Identificación de la Población .....	16
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales .....	16
Gráfica 9. Caracterización de la población Mes de febrero 2023 .....	17
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género. ....	17
Gráfica 10. Datos de Genero Mes de febrero 2023 – Canal Presencial .....	18
5.4 Calificación .....	18
5.4.1 Nivel de Servicio .....	18
Tabla 15. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2023 .....	18



# Análisis Canal Presencial y Telefónico

## Mes de Febrero 2023

Gráfica 11 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2023 – Canal Presencial .....	19
5.4.2 Amabilidad y Respeto .....	19
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2023. ....	19
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2023 – Canal Presencial.....	20
5.4.3 Tiempo de Espera .....	20
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023.....	20
Gráfica 13 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023 – Canal Presencial .	21
5.5. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....	21
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de febrero 2023. ....	21
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea presencial Mes de febrero 202.....	22
Gráfica 14 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de febrero de 2023 .....	23
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de febrero de 2023 .....	23
<b>6. Análisis y Conclusiones.....</b>	¡Error! Marcador no definido.
Para el canal telefónico: .....	24
Para el canal presencial: .....	25

## 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 y presencial. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de **febrero del 2023**.

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 y Presencial

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) del canal telefónico y presencial 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 de los canales presencial y 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			
<b>OBJETIVO:</b>	Medir y evaluar a satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y el canal presencial (Módulos de Atención) y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico y el canal presencial el mes de	<b>FEBRERO 2023</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21 y encuesta del canal presencial 127-FORAC-26.		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		01/02/2023	28/02/2023
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	FEBRERO 2023	247
	Total de atenciones presenciales en el periodo		149
<b>POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA</b>	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	FEBRERO 2023	156
	Total de atenciones de competencia de la Entidad en el mes		149

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	FEBRERO 2023	14
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		9
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del <b>canal telefónico</b> por competencia de la entidad en el mes	FEBRERO 2023	14
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del <b>canal presencial</b> por competencia de la entidad en el mes		9
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		14
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		9

### 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 para el canal telefónico 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" y para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-26 "Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial defensoría del espacio público-DADEP" a un grupo de ciudadanos(as) que realizaron visita presencial a los módulos de atención **151 y 152** y las 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.

## ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO

### 3.1 Análisis

En total se recibieron llamadas de 247 personas, durante el mes de febrero en el periodo comprendido entre el 01/02/2023 y el 28/02/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 156 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 91 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo, número equivocado y transferencia de llamada personal.

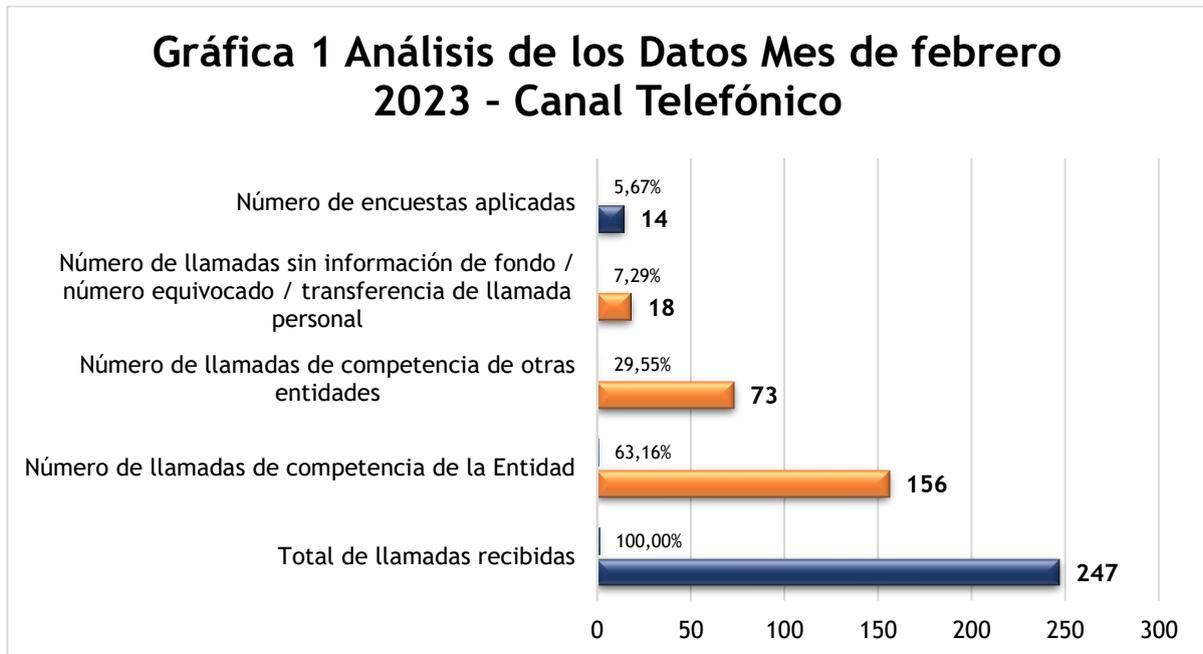
### 3.2 Origen de los Datos

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

**Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico**

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 2023		%
Total de llamadas recibidas	247	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	156	63,16%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	73	29,55%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado / transferencia de llamada personal	18	7,29%
Número de encuestas aplicadas	14	5,67%

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

**Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico**

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de febrero accedieron a responder la encuesta catorce (14) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 5.67% sobre el total de las llamadas realizadas.

#### 4. Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.

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:

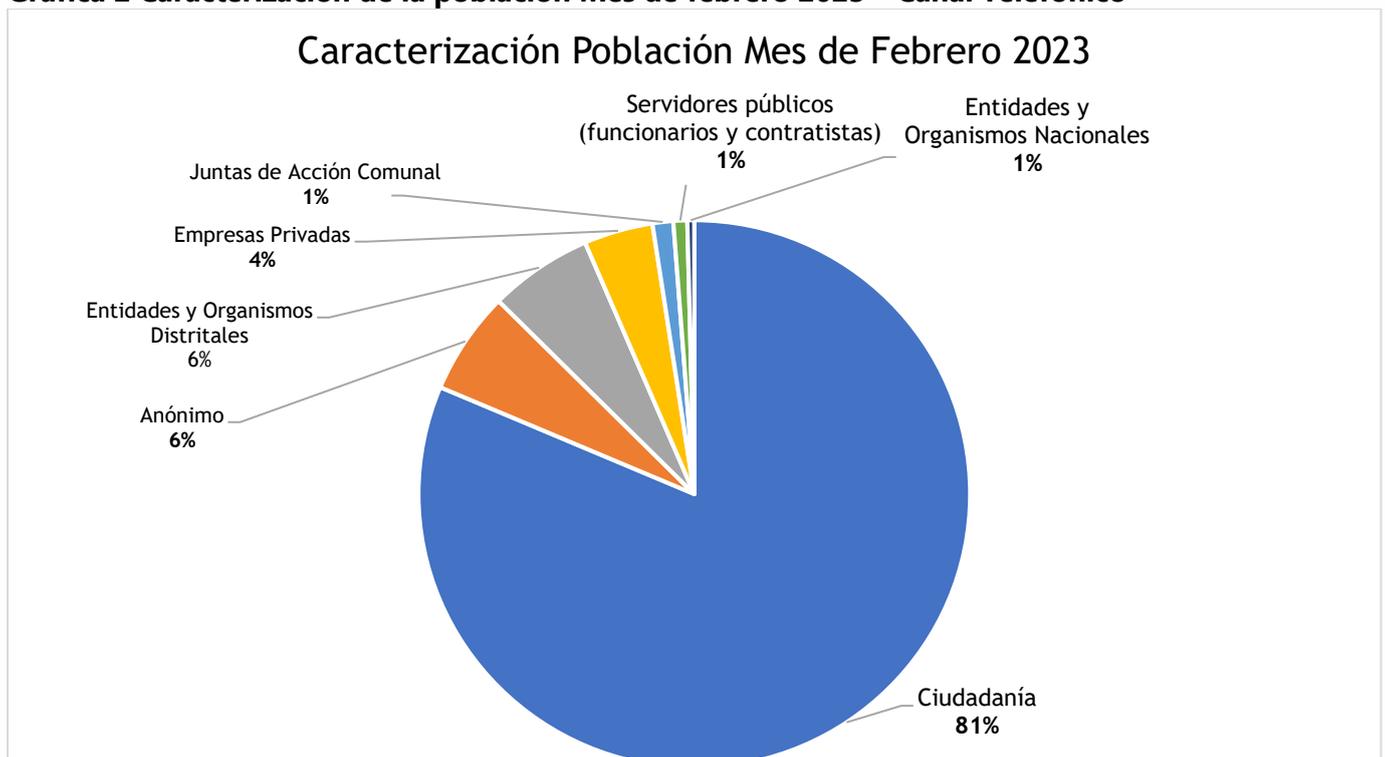
### 4.1 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de febrero fue de 247 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	201	81,387%
Anónimo	15	6,07%
Entidades y Organismos Distritales	15	6,07%
Empresas Privadas	10	4,05%
Juntas de Acción Comunal	3	1,21%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	0,81%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,40%
<b>Total General</b>	<b>247</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico**



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 247 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 201 llamadas son ciudadanía equivalente al 81,38%; 15 llamadas corresponden a Entidades y Organismos Distritales, equivalente al 6,07%; 15 llamadas corresponden a Anónimos, equivalente al 6,07%; 10 llamadas corresponden a empresas privadas, equivalente al 4,05%; 3 llamadas corresponden a Juntas de Acción Comunal equivalente al 1,21%; 2 llamadas corresponden a Servidores públicos (funcionarios y contratistas), equivalente al 0,81%; y 1 llamada corresponde a Entidades y Organismos Nacionales, equivalente al 0,40%

Ahora bien, de las **156 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 124 llamadas; de las Entidades y Organismos Distritales se recibieron 12 llamadas; de las Empresas privadas se recibieron 10 llamadas; de las Juntas de Acción Comunal se recibieron 4 llamadas; de los anónimos se recibieron 3 llamadas; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 2 llamadas y de las entidades y Organismos Nacionales se recibió 1 llamada.

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	124	79,49%	50,20%
Entidades y Organismos Distritales	12	7,69%	4,86%
Empresas Privadas	9	5,77%	3,64%
Juntas de Acción Comunal	3	1,92%	1,21%
Anónimo	5	3,21%	2,02%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	1,28%	0,81%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,64%	0,40%
<b>Total General</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>	<b>63,16%</b>

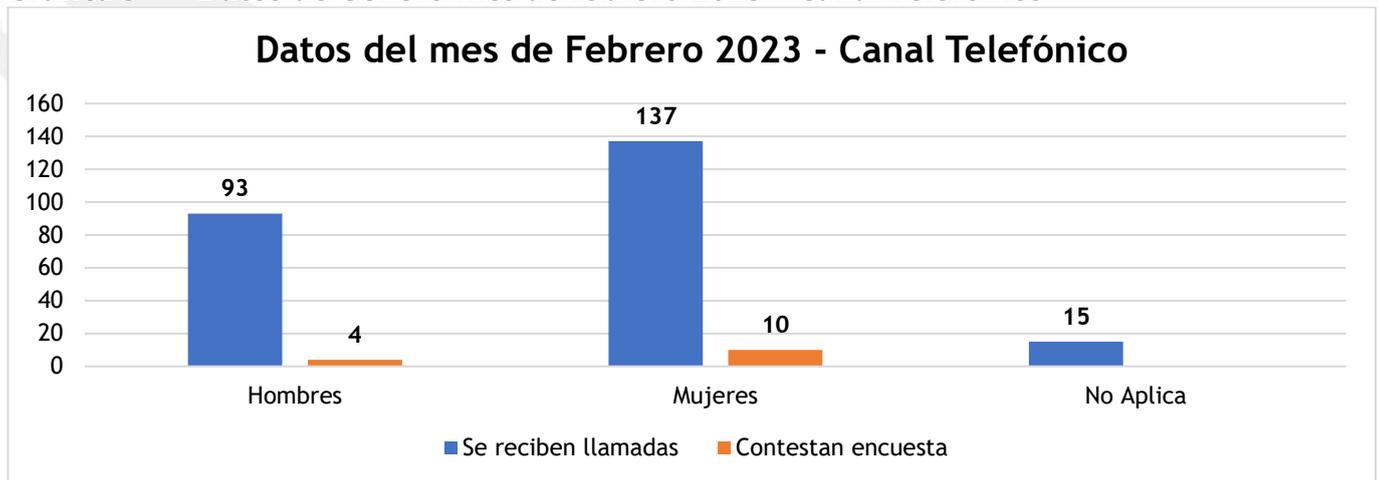
El criterio de "**género**" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	84	116	0	200
Anónimo	0	0	17	17
Entidades y Organismos Distritales	6	9	0	15
Empresas Privadas	2	7	0	9
Juntas de Acción Comunal	1	3	0	4
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	2	0	2
<b>Total General</b>	<b>93</b>	<b>137</b>	<b>17</b>	<b>247</b>

Se recibieron un total de llamadas de 93 hombres equivalente al 37,65%, 137 mujeres equivalente al 55,46%, y 17 anónimos equivalente al 6,088%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta. De esta población contestaron la encuesta 4 hombres equivalente al 28,57% y 10 mujeres equivalente al 71,43%, del total de 14 usuarios.

**Gráfica 3 Datos de Genero Mes de febrero 2023 – Canal Telefónico**



Es importante anotar que, de las 156 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 137 registros correspondientes al 55,46%; hombres con 93 registros que correspondientes al 37,65% y anónimos 15 registros correspondientes al 6,07%.

De los catorce (14) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

## 4.2 Calificación

### 4.2.1 Nivel de Servicio

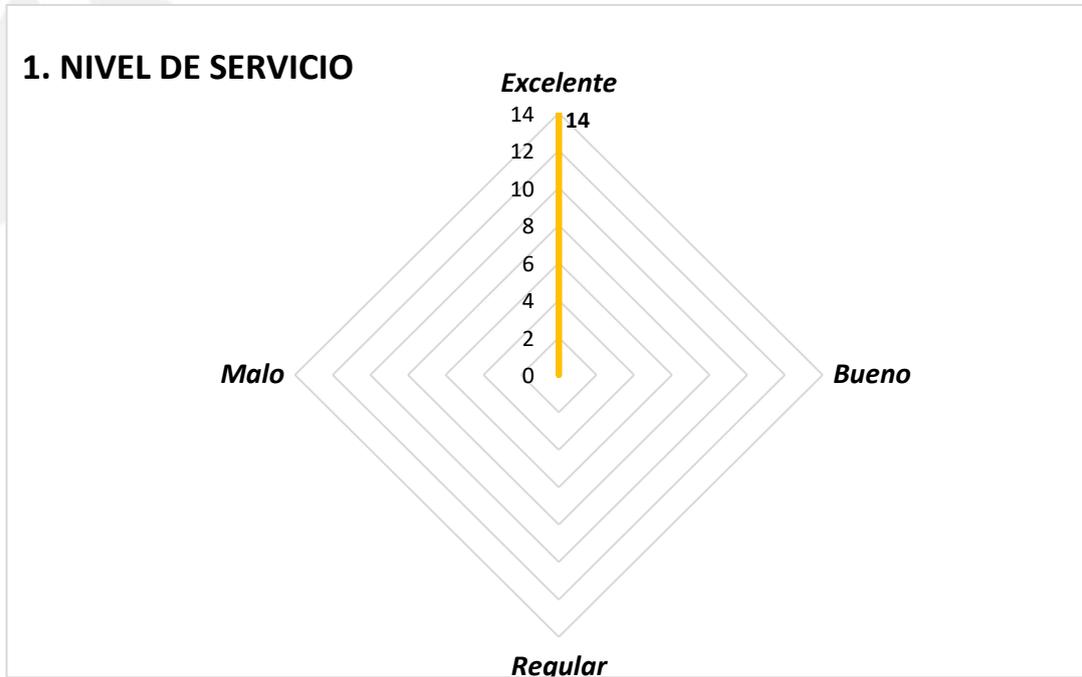
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

**Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2023.**

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	14	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			14	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 febrero de 2023.

**Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2023 – 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 febrero 2023.**

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
<b>2</b>	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	13	92,86%
		Bueno	1	7,14%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>14</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 92,86% consideraron el calificativo **EXCELENTE** Y el 7,14% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2023.

### Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2023 –Canal Telefónico



#### 4.2.3. Tiempo de Espera

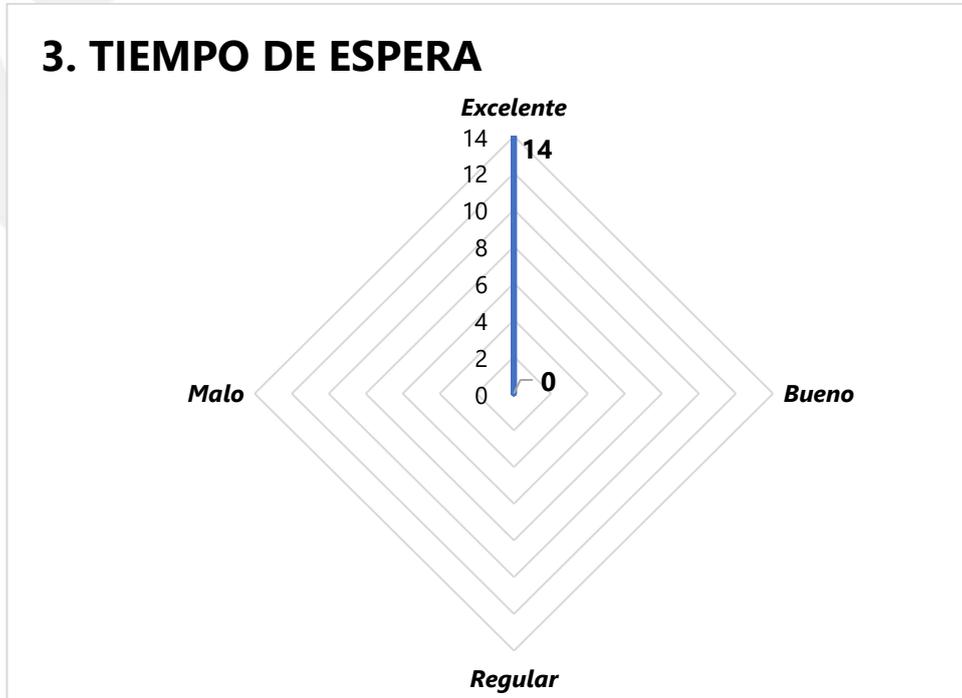
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica

**Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023.**

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
<b>3</b>	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	14	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>14</b>	<b>100%</b>

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2023.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023 – 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 febrero 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	244	98,79%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	3	1,21%
<b>Total General</b>	<b>247</b>	<b>100,00%</b>

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 la gestión de otra Entidad responsable.

Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de febrero 2023.

Temas de no competencia de la Entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	73	29,55%
Sin información de fondo	8	3,24%
Número equivocado	7	2,83%
Transferencia de llamada personal	3	1,21%
<b>Total General</b>	<b>91</b>	<b>36,84%</b>

**NOTA:**

1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia

otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, las cuales suman un total de noventa y un (91) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de febrero 2023.

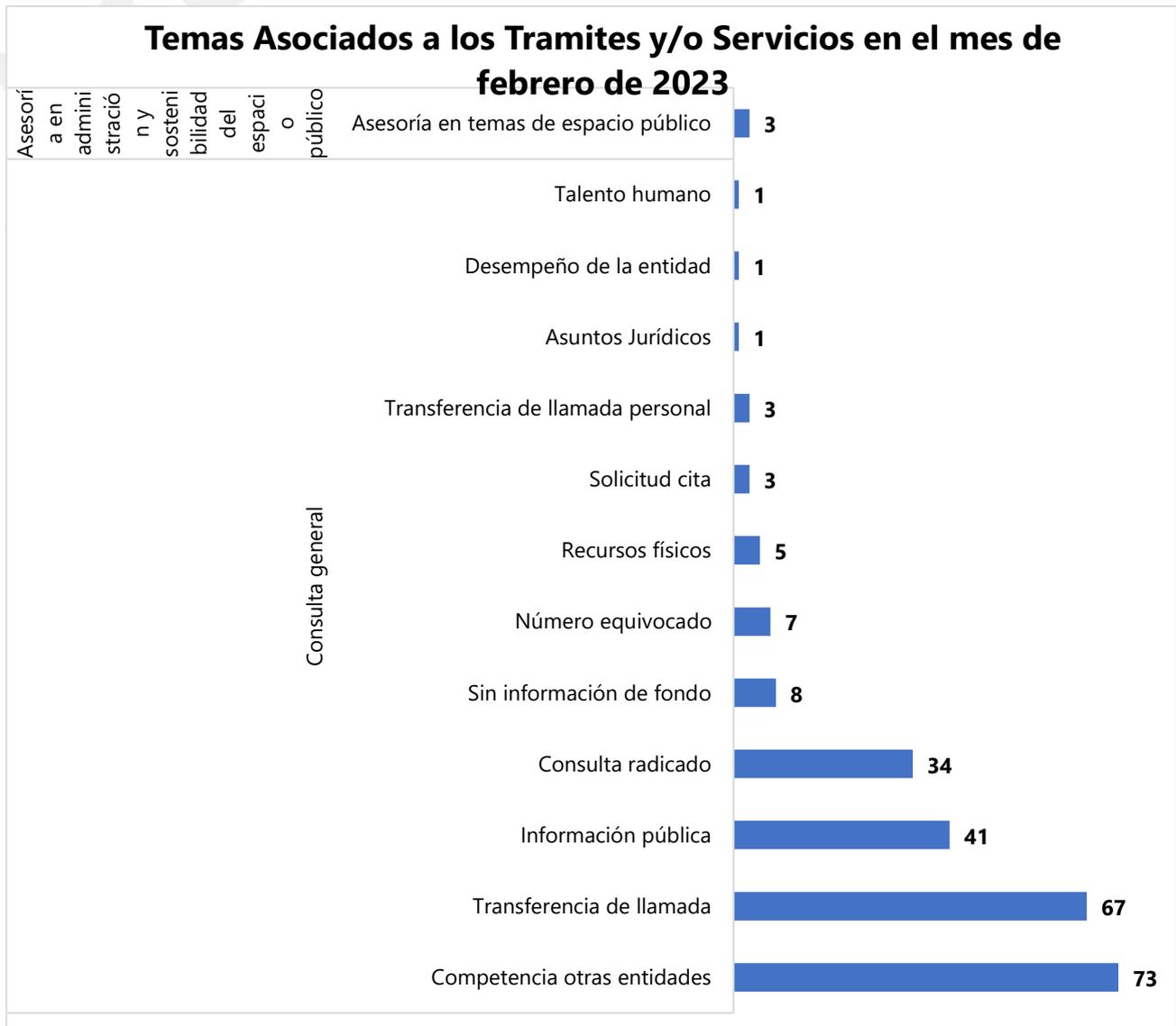
2. El servicio *Asesoría en temas de espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.

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 (244) atenciones equivalentes al 98,79%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (03) atenciones equivalentes al 1,21% del total de 247 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de febrero de 2023.

**Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de febrero 2023.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2023	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>244</b>	<b>98,79%</b>
Competencia otras entidades	73	29,55%
Transferencia de llamada	67	27,13%
Información pública	41	16,60%
Consulta radicado	34	13,77%
Sin información de fondo	8	3,24%
Número equivocado	7	2,83%
Recursos físicos	5	2,02%
Solicitud cita	3	1,21%
Transferencia de llamada personal	3	1,21%
Asuntos Jurídicos	1	0,40%
Desempeño de la entidad	1	0,40%
Talento humano	1	0,40%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>3</b>	<b>1,21%</b>
Asesoría en temas de espacio público	3	1,21%
<b>Total General</b>	<b>247</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de febrero de 2023**



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para *Consulta general* fueron: *competencia otras entidades* con 73 atenciones equivalente al 29,55%; seguido de *Transferencia de llamada* con 67 atenciones equivalente a 27,13%; seguido del tema: *Información pública* con 41 atenciones equivalente al 16,60% del total de 247 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de febrero de 2023.

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, competencia de otras entidades y transferencia de llamada personal, 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 febrero de 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	67	42,95%	27,13%
Información pública	41	26,28%	16,60%
Consulta radicado	34	21,79%	13,77%
Recursos físicos	5	3,21%	2,02%
Solicitud cita	3	1,92%	1,21%
Asesoría en temas de espacio público	3	1,92%	1,21%
Talento humano	1	0,64%	0,40%
Desempeño de la entidad	1	0,64%	0,40%
Asuntos Jurídicos	1	0,64%	0,40%
<b>Total general</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>	<b>63,16%</b>

## ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

### 5. Metodología Aplicada Canal Presencial

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención presencial 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 con la escala aplicada en el formato de encuesta 127-FORAC-26 "Formato encuesta de percepción y satisfacción brindada por el canal presencial" a un grupo de ciudadanos(as) que solicitaron atención en los módulos 151 y 152 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

#### 5.1. Análisis

En total se recibieron atenciones de 149 personas, durante el mes de febrero en el periodo comprendido entre el 01/02/2023 y el 28/02/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 149 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

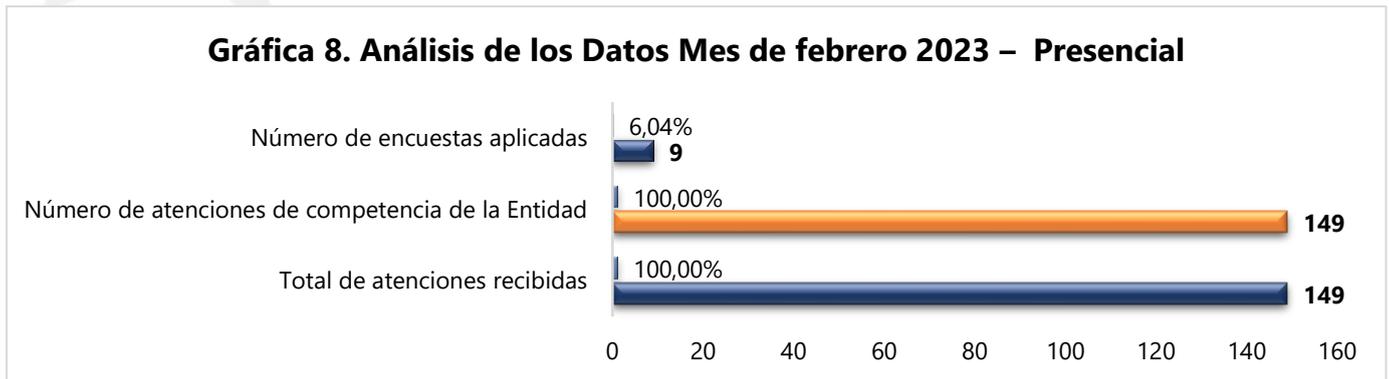
#### 5.2. Origen de los Datos

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

**Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de febrero 2023 – Canal Presencial**

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 2023		%
<b>Total de atenciones recibidas</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>
Número de atenciones de competencia de la Entidad	149	99,33%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>9</b>	<b>6,04%</b>

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

**Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de febrero 2023 –Presencial**

Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de febrero accedieron a responder la encuesta nueve (09) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 6,04% sobre el total de las atenciones realizadas.

### 5.3. Resultados de la Encuesta Canal Presencial

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

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

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

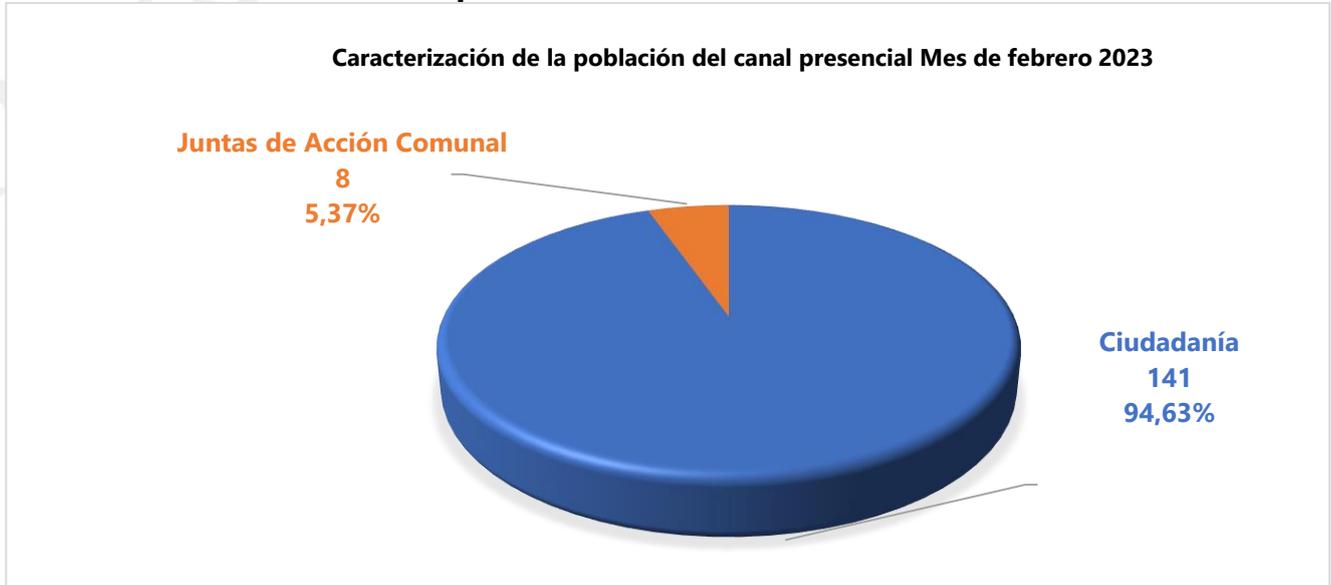
#### 5.3.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales recibidas durante el mes de febrero fue de 149 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

**Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	141	94,63%
Juntas de Acción Comunal	8	5,37%
<b>Total General</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfica 9. Caracterización de la población Mes de febrero 2023



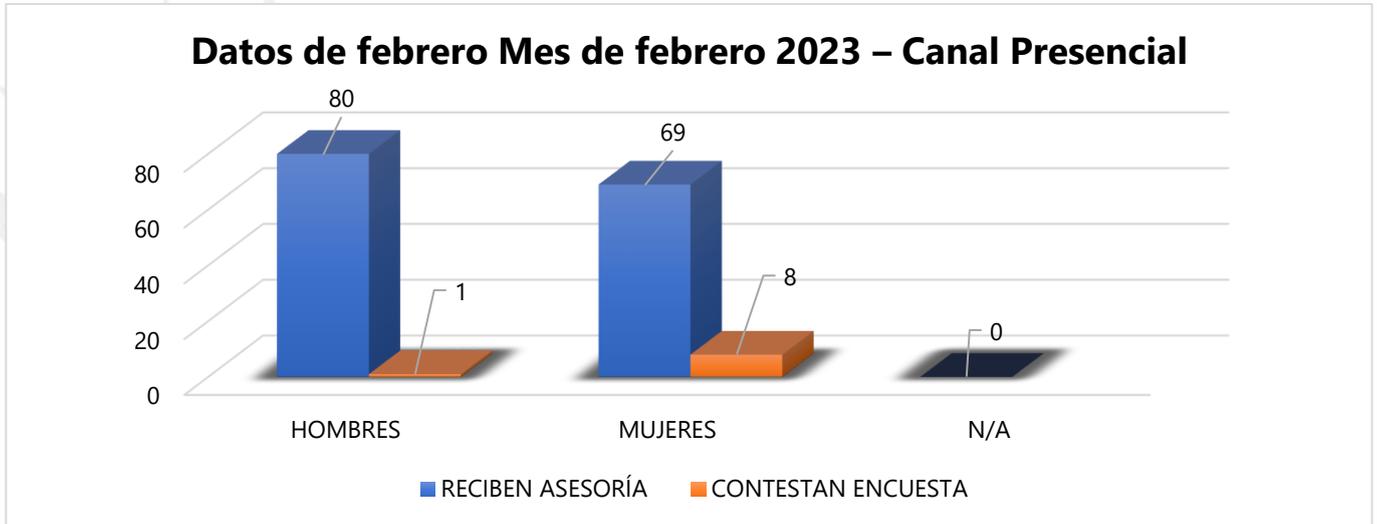
De acuerdo con la Gráfica N° 9 se puede verificar que de 149 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo, de las cuáles: 141 atenciones son ciudadanía equivalente al 94,63%; 08 atenciones corresponden a Juntas de Acción Comunal, equivalente al 5,37%.

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

**Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.**

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total General
Ciudadanía	74	67	141
Juntas de Acción Comunal	6	2	8
<b>Total General</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>149</b>

Reciben asesoría un total de 80 hombres equivalente al 53,69%, 69 mujeres equivalente al 46,31%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta. De esta población contestaron la encuesta 1 hombre equivalente al 11,11% y 8 mujeres equivalente al 88,89%, del total de 9 usuarios.

**Gráfica 10. Datos de Genero Mes de febrero 2023 – Canal Presencial**

Es importante anotar que, de las 149 atenciones registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron hombres con 80 registros correspondientes al 53,69%; mujeres con 69 registros que correspondientes al 46,31%.

De los nueve (09) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

## 5.4 Calificación

### 5.4.1 Nivel de Servicio

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

**Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2023.**

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	9	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			9	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 presencial del mes de febrero de 2023.

### Gráfica 11 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2023 – Canal Presencial



#### 5.4.2 Amabilidad y Respeto

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

**Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2023.**

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	9	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			9	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 presencial del mes de febrero de 2023.

### Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2023 – Canal Presencial



#### 5.4.3 Tiempo de Espera

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

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	9	87,50%
		Buena	0	12,50%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			9	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 87,50% consideran el calificativo **EXCELENTE** y el 12,50% consideraron el calificativo BUENO para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de febrero de 2023.

### Gráfica 13 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2023 – Canal Presencial



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

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

**Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de febrero 2023.**

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	56	37,58%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	56	37,58%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	34	22,82%
Consulta general	3	2,01%
<b>Total General</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (56) atenciones equivalente al 37,58%, seguido del trámite y/o servicio *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (56) atenciones equivalente al 37,58%; continuando con el trámite

# Análisis Canal Presencial y Telefónico

## Mes de Febrero 2023

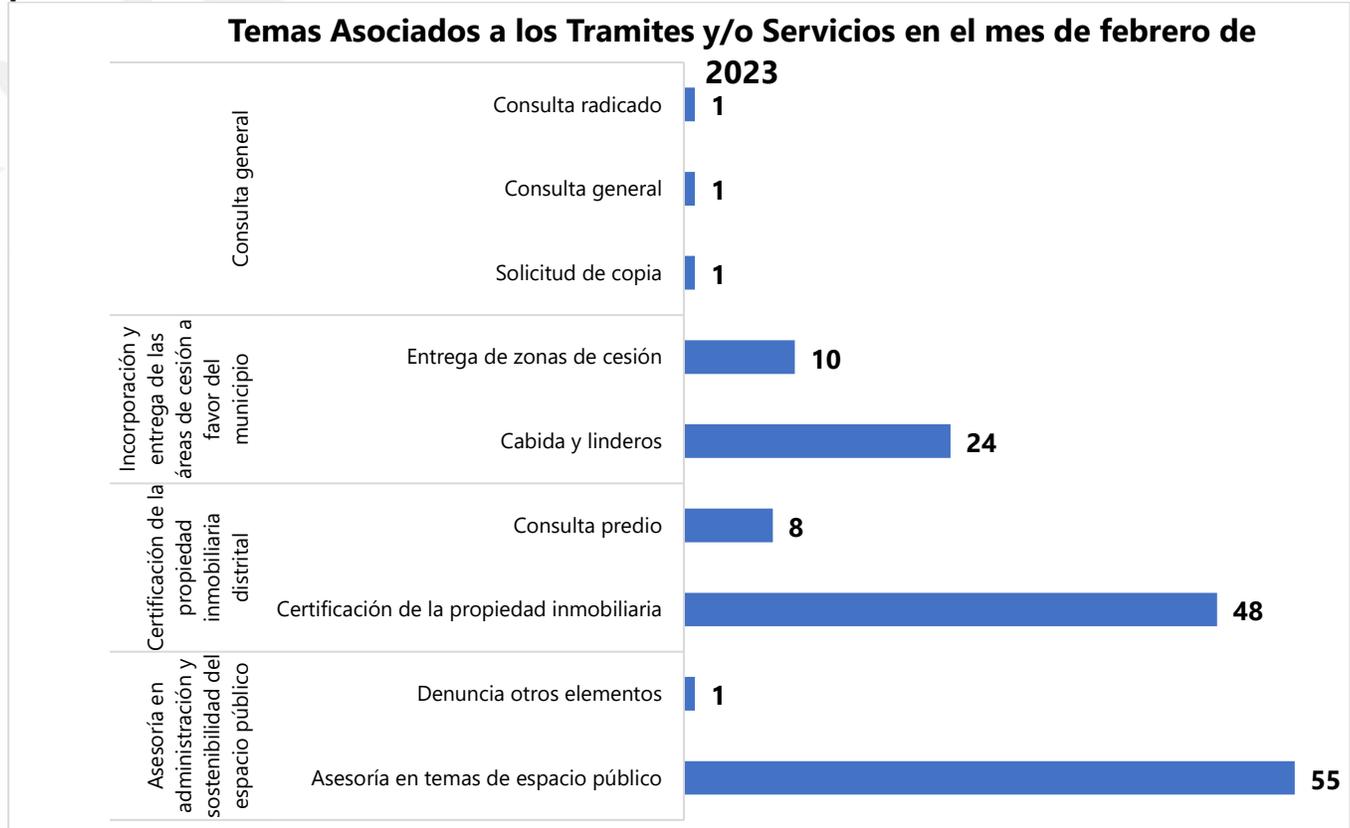
22 de 23

y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (34) atenciones equivalente al 22,82%; y por último con el trámite y/o servicio *Consulta General* con (3) atenciones del total de 149 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de febrero de 2023.

**Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial Mes de febrero 2023**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2023	TOTAL	%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>56</b>	<b>233,33%</b>
Asesoría en temas de espacio público	55	229,17%
Denuncia otros elementos	1	4,17%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>56</b>	<b>233,33%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	48	200,00%
Consulta predio	8	33,33%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>34</b>	<b>141,67%</b>
Cabida y linderos	24	100,00%
Entrega de zonas de cesión	10	41,67%
<b>Consulta general</b>	<b>3</b>	<b>12,50%</b>
Solicitud de copia	1	4,17%
Consulta general	1	4,17%
Consulta radicado	1	4,17%
<b>Total General</b>	<b>149</b>	<b>620,83%</b>

**Gráfica 14 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de febrero de 2023**



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fueron: *Asesoría en temas de espacio público* con 55 atenciones equivalente al 46,61%; los temas más frecuentes para el trámite y/o servicio *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* fueron: *Certificación de la propiedad inmobiliaria* con 24 atenciones equivalente a 20,34%; para el trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* fueron: *Cabida y linderos* con 19 atenciones equivalente al 16,10%; seguido del tema *Entrega de zonas de cesión* con 5 atenciones equivalente al 4,24% del total de 118 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de febrero de 2023.

**Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de febrero de 2023**

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Asesoría en temas de espacio público	55	2,68%	36,91%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	48	2,68%	32,21%

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Cabida y linderos	24	0,00%	16,11%
Entrega de zonas de cesión	10	0,67%	6,71%
Consulta predio	8	0,00%	5,37%
Consulta general	1	0,00%	0,67%
Denuncia otros elementos	1	0,00%	0,67%
Consulta radicado	1	0,00%	0,67%
Solicitud de copia	1	0,00%	0,67%
<b>Total General</b>	<b>149</b>	<b>6,04%</b>	<b>100,00%</b>

## Análisis y Conclusiones

### Para el canal telefónico:

En el mes de febrero de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos cuarenta y siete (247) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento cincuenta y seis (156) llamadas telefónicas representadas en el 63,16% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de catorce (14) 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 febrero de 2023 el canal telefónico en febrero de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 14 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en febrero de 2023 fue excelente en 92,86%, bueno en 7,14% del total de 14 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en febrero de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 14 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de febrero, se realizaron 71,43% para el tema de *Competencia otras entidades* de acuerdo al reporte de fenómenos que ocurren en espacio público, tal y como son invasiones, extensión de la actividad comercial y/o vendedores informales; seguido de los temas de: *Transferencia de llamada, Desempeño de la entidad, Consulta radicado e Información pública* con un 7,14% cada tema. Estos temas si bien es cierto no son de competencia de la Entidad, pero se les brinda información a los ciudadanos(s) sobre un trámite de otra Entidad y el ciudadano puede contestar la encuesta (ya que el usuario se puede sentir agradecido o no por la información recibida).

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 27,13% de las llamadas fueron transferencia de llamadas correspondiente a sesenta y siete (67) llamadas de las cuales: cuarenta y cinco (45) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; Información pública ocupó el 13,77% correspondiente a cuarenta y un (41) llamadas; la consulta de radicado ocupó el 13,77% correspondiente a treinta y cuatro (34) llamadas; recursos físicos ocupó el 2,02%, con cinco (05) llamadas ciudadanas.

### **Para el canal presencial:**

En el mes de febrero de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento dieciocho (149) atenciones a través del módulo, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de nueve (09) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del módulo se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal presencial. 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 febrero de 2023 el canal presencial en febrero de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 09 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en febrero de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 09 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en febrero de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 87,50%, bueno en 12,50% del total de 09 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de febrero, se realizaron 36,91% para el tema de *Asesoría en temas de espacio público*, seguido del tema de *Certificación de la propiedad inmobiliaria* con un 32,21%.

**DIANA MARIA CAMARGO PULIDO**

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E)

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SGC

Fecha: marzo 15 de 2023