

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Mes de Marzo del 2023

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico y Presencial.....	4
2.1 Ficha de la Encuesta	4
3. Metodología Aplicada.....	5
ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO	6
3.1 Análisis	6
3.2 Origen de los Datos.....	6
Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico	6
4. Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.	7
4.1 Identificación de la Población	7
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico.....	8
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico	9
4.2 Calificación.....	10
4.2.1 Nivel de Servicio.....	10
4.2.2. Amabilidad y Respeto.....	11
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico	11
4.2.3. Tiempo de Espera	11
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico.....	12
4.3. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	13
Gráfica 7 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de marzo de 2023.....	15
ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL.....	17
5. Metodología Aplicada Canal Presencial	17
5.1. Análisis.....	17
5.2. Origen de los Datos.....	17
Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de marzo 2023 – Canal Presencial.....	17
Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de marzo 2023 –Presencial	18
5.3. Resultados de la Encuesta Canal Presencial	18
5.3.1. Identificación de la Población	18
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales	19
Gráfica 9. Caracterización de la población Mes de marzo 2023	19
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género. ...	19
Gráfica 10. Datos de Genero Mes de marzo 2023 – Canal Presencial	20
5.4 Calificación.....	20
5.4.1 Nivel de Servicio	20
Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de marzo 2023.....	20
Gráfica 11 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de marzo 2023 – Canal Presencial	21

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

5.4.2 Amabilidad y Respeto	21
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de marzo 2023.	21
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de marzo 2023 – Canal Presencial	22
5.4.3 Tiempo de Espera	22
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de marzo 2023... 22	22
Gráfica 13 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de marzo 2023 – Canal Presencial	23
5.5. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	23
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de marzo 2023.	23
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial Mes de marzo 2023.....	24
Gráfica 14 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de marzo de 2023	25
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de marzo de 2023	26
ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	26
Para el canal telefónico:	26
Para el canal presencial:	27

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 marzo 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			
OBJETIVO:	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.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico y el canal presencial el mes de	MARZO 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21 y encuesta del canal presencial 127-FORAC-26.		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/03/2023	31/03/2023
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	MARZO 2023	240
	Total de atenciones presenciales en el periodo		179

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	MARZO 2023	180
	Total de atenciones de competencia de la Entidad en el mes		179
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	MARZO 2023	13
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		10
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	MARZO 2023	13
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		10
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		13
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		10

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 marzo en el periodo comprendido entre el 01/03/2023 y el 31/03/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 180 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 60 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

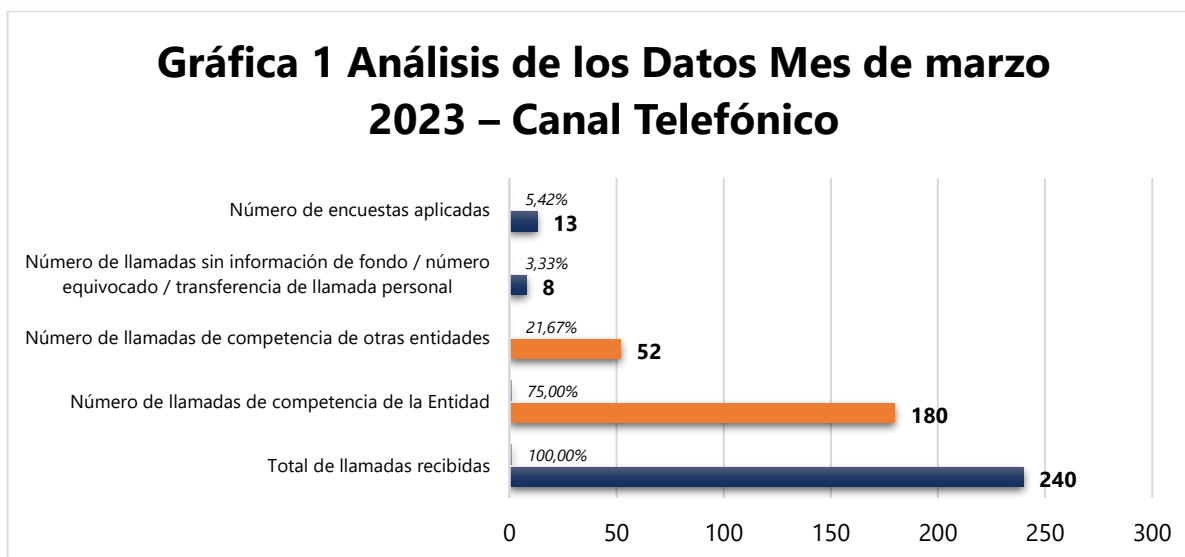
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de marzo en el canal telefónico y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS MARZO 2023		%
Total de llamadas recibidas	240	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	180	75,00%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	52	21,67%
Número de llamadas sin información de fondo / número equivocado / transferencia de llamada personal	8	3,33%
Número de Encuestas Aplicadas	13	5,42%

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

Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de marzo accedieron a responder la encuesta trece (13) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 5.42% 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 marzo fue de 240 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

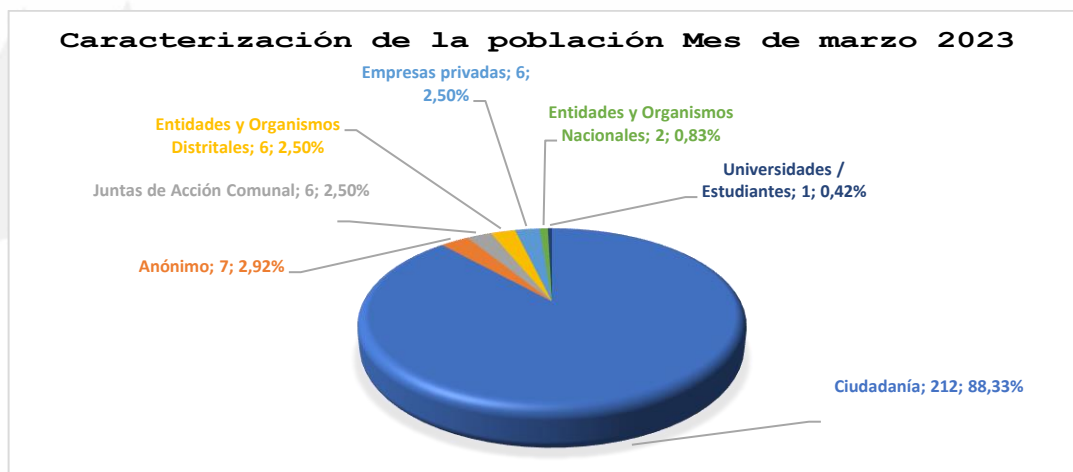
Tabla 2. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	212	88,33%
Anónimo	7	2,92%
Juntas de Acción Comunal	6	2,50%
Entidades y Organismos Distritales	6	2,50%
Empresas privadas	6	2,50%
Entidades y Organismos Nacionales	2	0,83%
Universidades / Estudiantes	1	0,42%
Total General	240	100,00%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 240 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 212 llamadas son ciudadanía equivalente al 88,33%; 07 llamadas corresponden a Anónimos equivalente al 2,92%; 4 llamadas corresponden a Empresas Privadas equivalente al 2,50%; 02 llamadas corresponden a Entidades y Organismos Nacionales, equivalente al 0,83%; y 01 llamada corresponde a Universidades/Estudiantes, equivalente al 0,42%.

Ahora bien, de las **180 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 158 llamadas; de las Juntas de Acción Comunal se recibieron 06 llamadas; de las Entidades y Organismos Distritales se recibieron 06 llamadas; de las Empresas privadas se recibieron 05 llamadas; de los anónimos se recibieron 02 llamadas; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 02 llamadas y de las Universidades / Estudiantes 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	158	87,78%	65,83%
Juntas de Acción Comunal	6	3,33%	2,50%
Entidades y Organismos Distritales	6	3,33%	2,50%
Empresas privadas	5	2,78%	2,08%
Anónimo	2	1,11%	0,83%
Entidades y Organismos Nacionales	2	1,11%	0,83%
Universidades / Estudiantes	1	0,56%	0,42%
Total General	180	100,00%	75,00%

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:

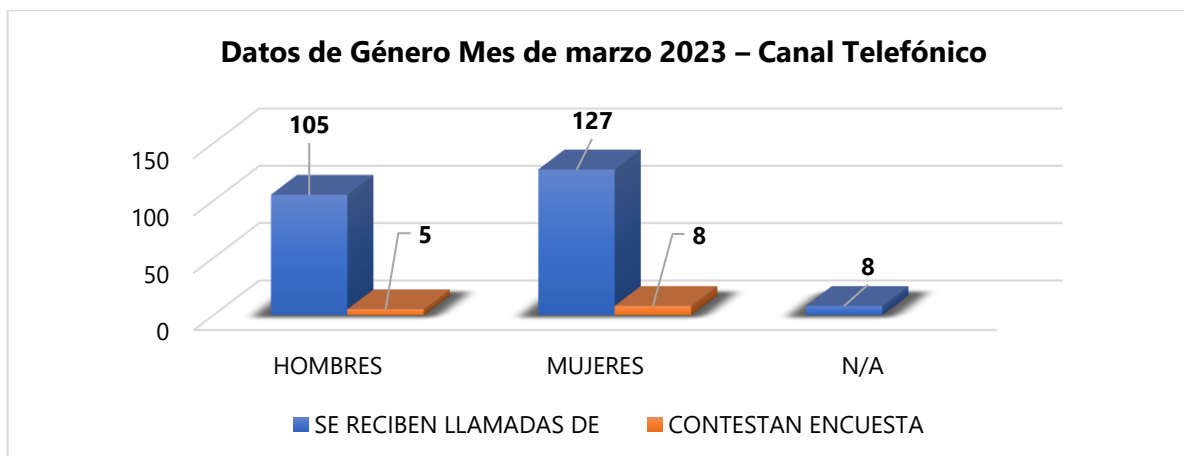
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	96	115	1	212
Anónimo	0	0	7	7
Juntas de Acción Comunal	6	0	0	6
Entidades y Organismos Distritales	1	5	0	6
Empresas privadas	1	5	0	6
Entidades y Organismos Nacionales	0	2	0	2
Total General	105	127	8	240

Se recibieron un total de llamadas de 105 hombres equivalente al 43,75%, 127 mujeres equivalente al 52,92%, y 08 anónimos equivalente al 3,33%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 5 hombres equivalente al 38,46% y 8 mujeres equivalente al 61,54%, del total de 13 usuarios.

Gráfica 3 Datos de Género Mes de marzo 2023 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 180 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 93 registros correspondientes al 51,67%; hombres con 84 registros que correspondientes al 46,67% y anónimos 3 registros correspondientes al 1,67%.

De los trece (13) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.2 Calificación

4.2.1 Nivel de Servicio

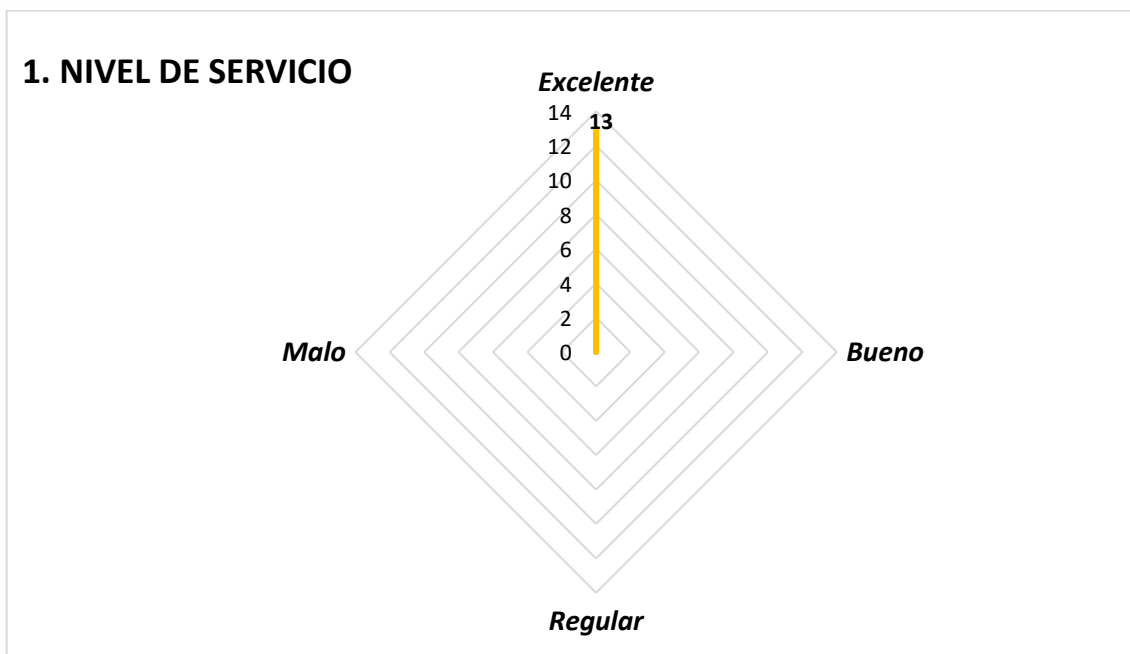
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	13	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			13	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 marzo de 2023.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de marzo 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 marzo 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	13	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			13	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 marzo de 2023.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de marzo 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

Análisis de Resultados

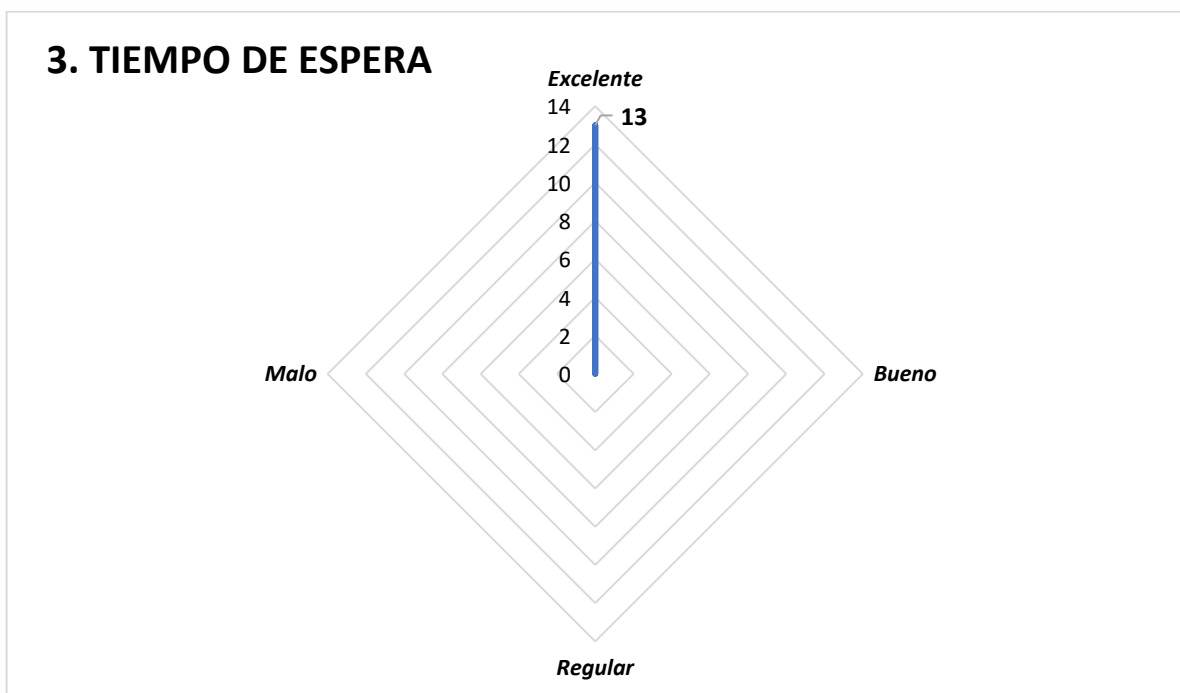
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

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

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	13	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			13	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 marzo de 2023.

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

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	189	78,75%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	23	9,58%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	14	5,83%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	8	3,33%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	4	1,67%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	2	0,83%
Total General	240	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 marzo 2023.

Temas de no competencia de la Entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	52	86,67%
Sin información de fondo	5	8,33%
Número equivocado	3	5,00%
Total General	60	100,00%

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 sesenta (60) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de marzo 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 (189) atenciones equivalentes al 78,75%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (23) atenciones equivalentes al 9,58% del total de 240 atenciones recibidas a través

del conmutador en el mes de marzo de 2023.

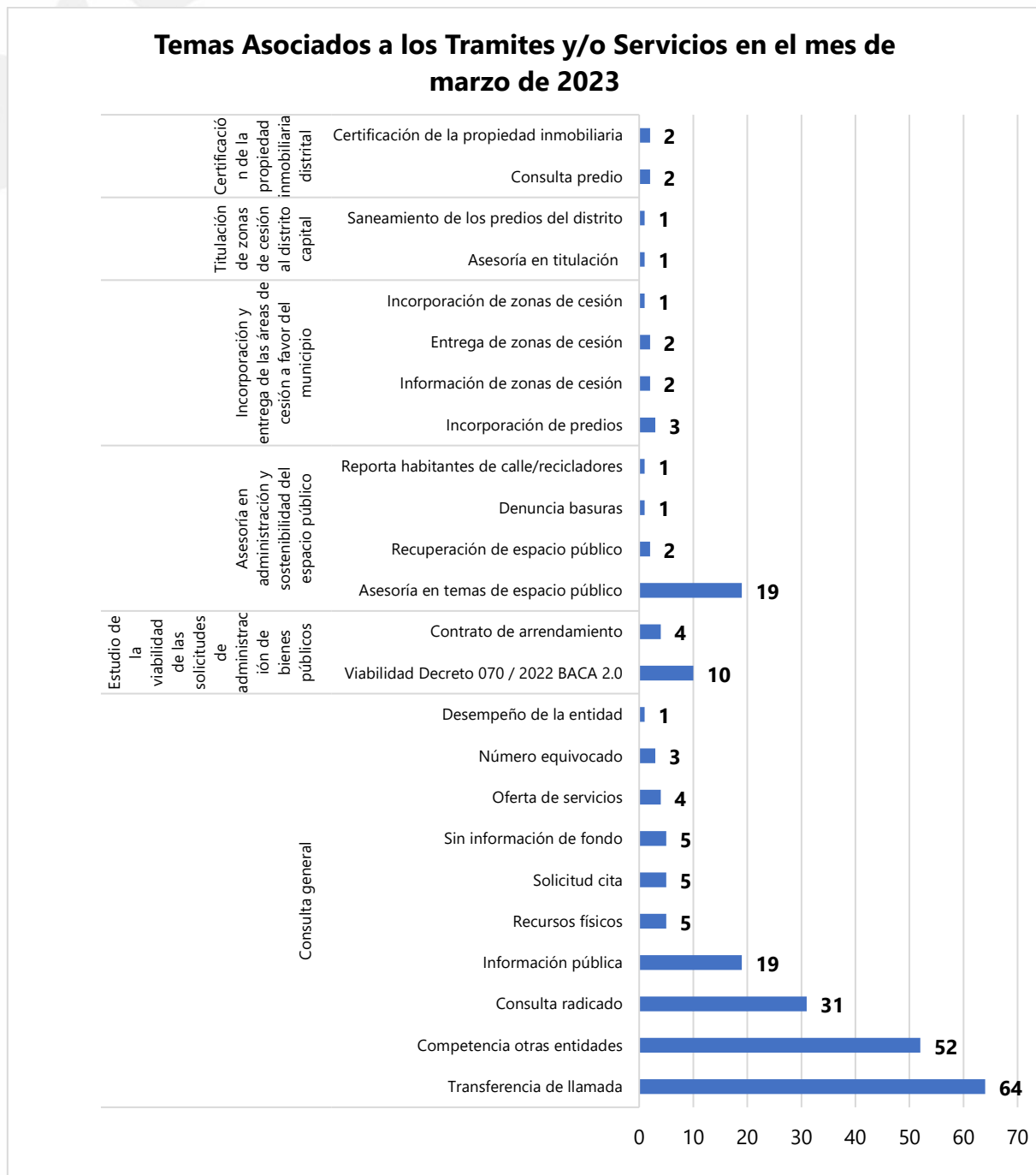
Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de marzo 2023.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de marzo de 2023	TOTAL	%
Consulta general	189	78,75%
Transferencia de llamadas	64	26,67%
Competencia otras entidades	52	21,67%
Consulta radicado	31	12,92%
Información pública	19	7,92%
Recursos físicos	5	2,08%
Solicitud cita	5	2,08%
Sin información de fondo	5	2,08%
Oferta de servicios	4	1,67%
Número equivocado	3	1,25%
Desempeño de la entidad	1	0,42%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	14	5,83%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	10	4,17%
Contrato de arrendamiento	4	1,67%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	23	9,58%
Asesoría en temas de espacio público	19	7,92%
Recuperación de espacio público	2	0,83%
Denuncia basuras	1	0,42%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,42%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	8	3,33%
Incorporación de predios	3	1,25%
Información de zonas de cesión	2	0,83%
Entrega de zonas de cesión	2	0,83%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,42%
Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital	2	0,83%
Asesoría en titulación	1	0,42%
Saneamiento de los predios del distrito	1	0,42%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	4	1,67%
Consulta predio	2	0,83%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,83%
Total General	240	100,00%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

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



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 64 atenciones equivalente al 26,67%; seguido de competencia otras entidades con 52 atenciones equivalente a 21,67%; seguido del tema: consulta radicado con 31 atenciones equivalente al 12,92% del total de 240 atenciones recibidas a través del

conmutador en el mes de marzo 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 marzo de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	64	35,56%	26,67%
Consulta radicado	31	17,22%	12,92%
Asesoría en temas de espacio público	19	10,56%	7,92%
Información pública	19	10,56%	7,92%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	10	5,56%	4,17%
Solicitud cita	5	2,78%	2,08%
Recursos físicos	5	2,78%	2,08%
Oferta de servicios	4	2,22%	1,67%
Contrato de arrendamiento	4	2,22%	1,67%
Incorporación de predios	3	1,67%	1,25%
Recuperación de espacio público	2	1,11%	0,83%
Consulta predio	2	1,11%	0,83%
Información de zonas de cesión	2	1,11%	0,83%
Entrega de zonas de cesión	2	1,11%	0,83%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	1,11%	0,83%
Denuncia basuras	1	0,56%	0,42%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,56%	0,42%
Asesoría en titulación	1	0,56%	0,42%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,56%	0,42%
Saneamiento de los predios del distrito	1	0,56%	0,42%
Desempeño de la entidad	1	0,56%	0,42%
Total General	180	100%	75%

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 179 personas, durante el mes de marzo en el periodo comprendido entre el 01/03/2023 y el 31/03/2023. 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

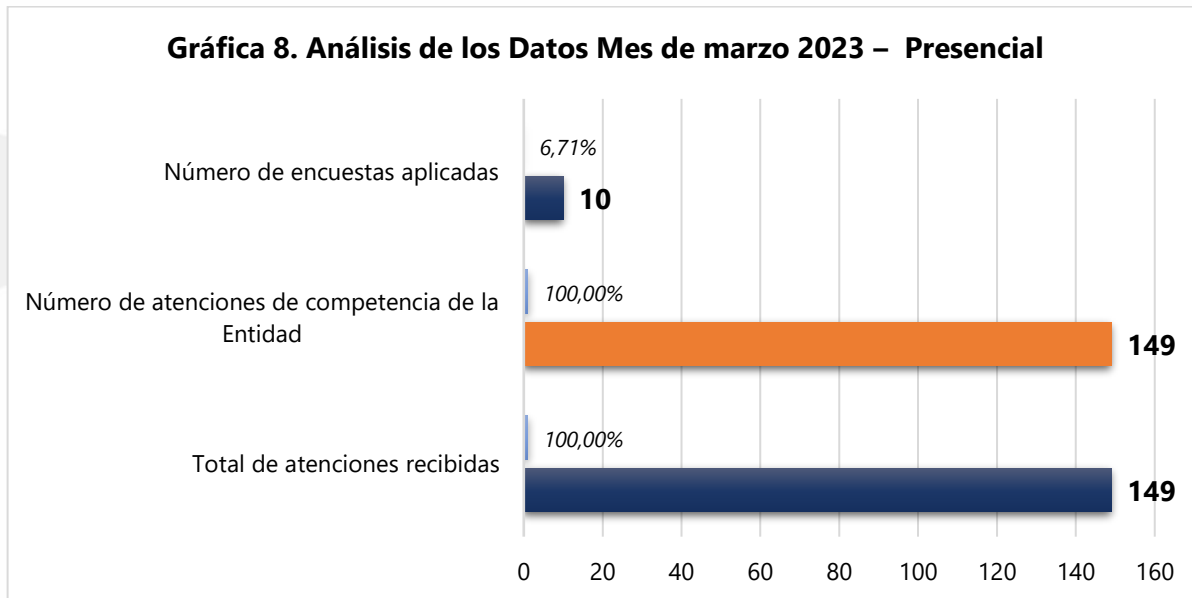
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de marzo en el canal presencial y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS marzo 2023		%
Total de atenciones recibidas	149	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	149	100,00%
Número de encuestas aplicadas	10	6,71%

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

Gráfica 8 Análisis de los Datos Mes de marzo 2023 –Presencial



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de marzo accedieron a responder la encuesta diez (10) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 6.71% 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 marzo fue de 179 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	%
Ciudadano	174	97,21%
Juntas de Acción Comunal	5	2,79%
Total General	179	100,00%

Gráfica 9. Caracterización de la población Mes de marzo 2023



De acuerdo con la Gráfica N° 9 se puede verificar que de 179 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo, 174 atenciones son ciudadanía equivalente al 97,21%; 05 atenciones corresponden a Juntas de Acción Comunal, equivalente al 2,79%.

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:

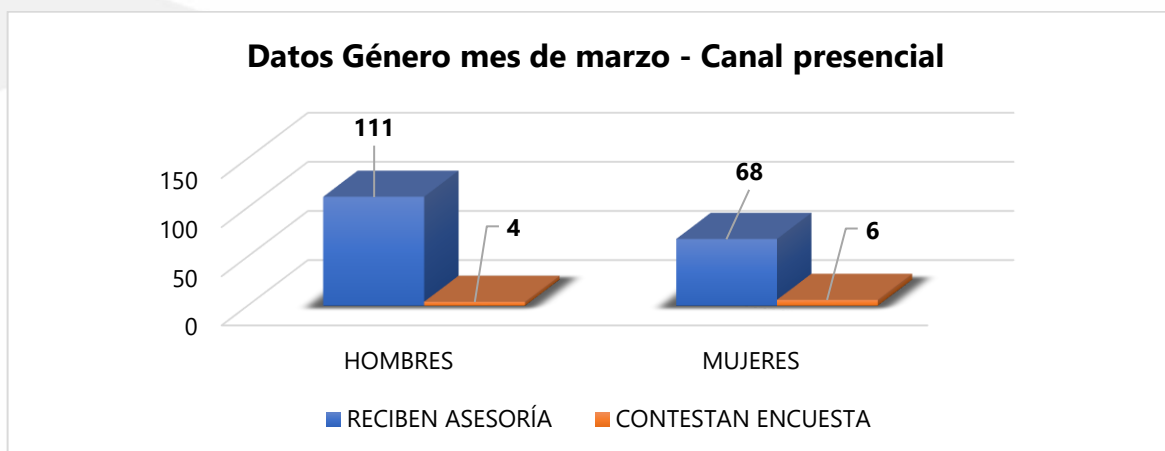
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadano	108	66	174
Juntas de acción Comunal	3	2	5
Total General	111	68	179

Reciben asesoría un total de 111 hombres equivalente al 62,01%, 68 mujeres equivalente al

37,99%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta. De esta población contestaron la encuesta 4 hombre equivalente al 40,00% y 6 mujeres equivalente al 60,00%, del total de 10 usuarios.

Gráfica 10. Datos de Género Mes de marzo 2023 – Canal Presencial



De los diez (10) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

5.4 Calificación

5.4.1 Nivel de Servicio

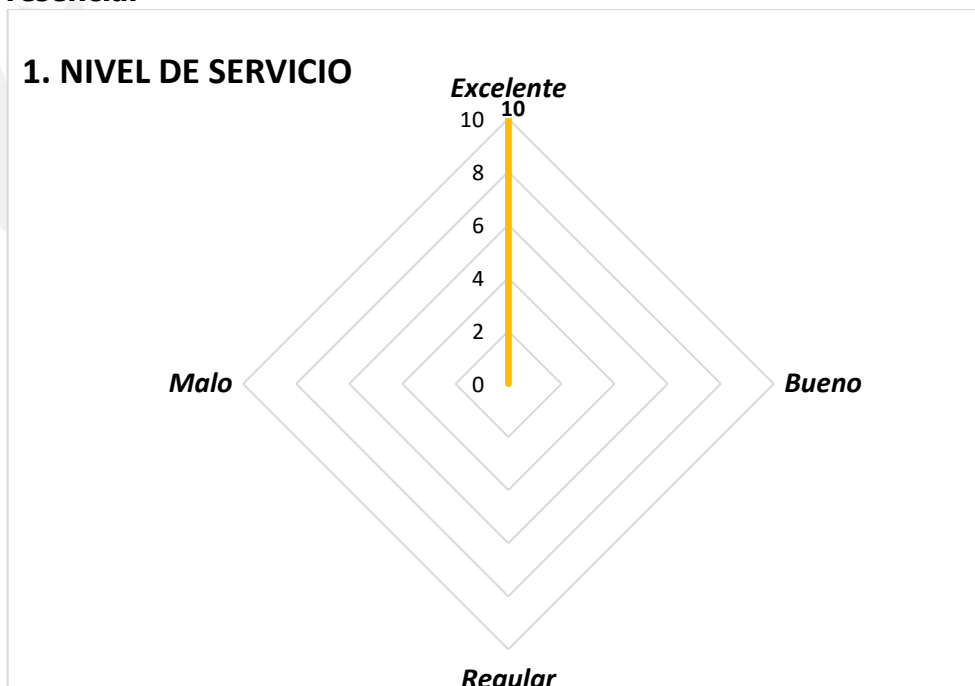
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	10	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			10	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 marzo de 2023.

Gráfica 11 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de marzo 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 marzo 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	10	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			10	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 marzo de 2023.

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



5.4.3 Tiempo de Espera

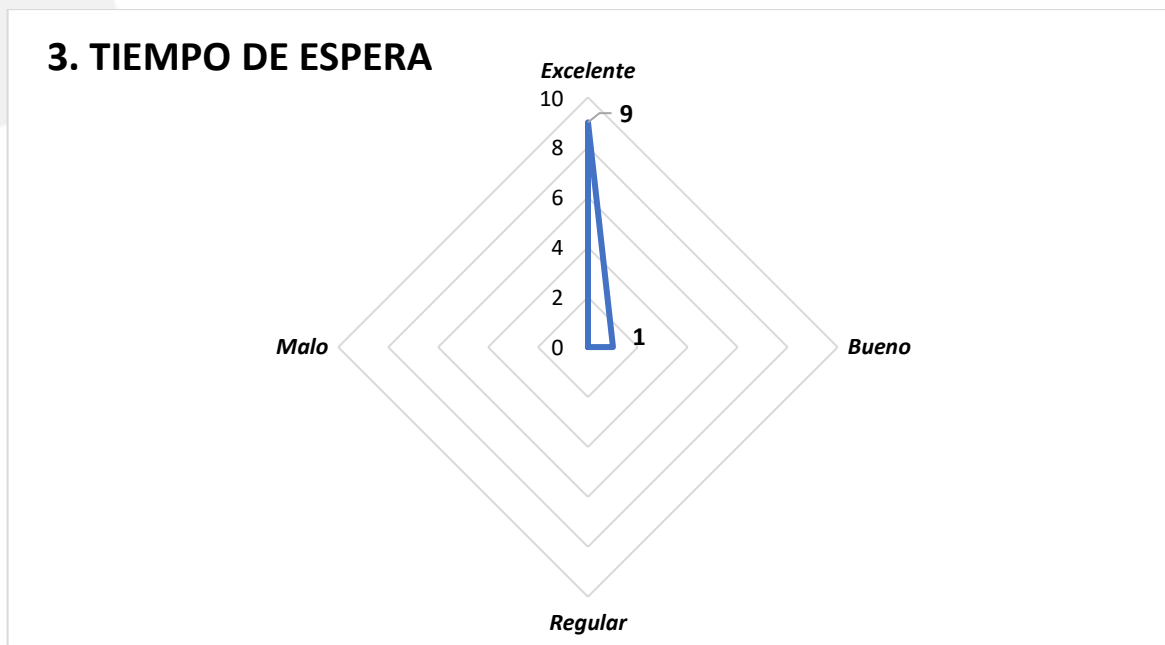
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

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

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	9	87,50%
		Buena	1	12,50%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			10	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 90,00% consideran el calificativo **EXCELENTE** y el 10,00% consideraron el calificativo BUENO para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de marzo de 2023.

Gráfica 13 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de marzo 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 marzo 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	82	45,81%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	60	33,52%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	30	16,76%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	2,79%
Consulta general	2	1,12%
Total General	179	100,00%

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: Certificación de la propiedad

Análisis de Resultados

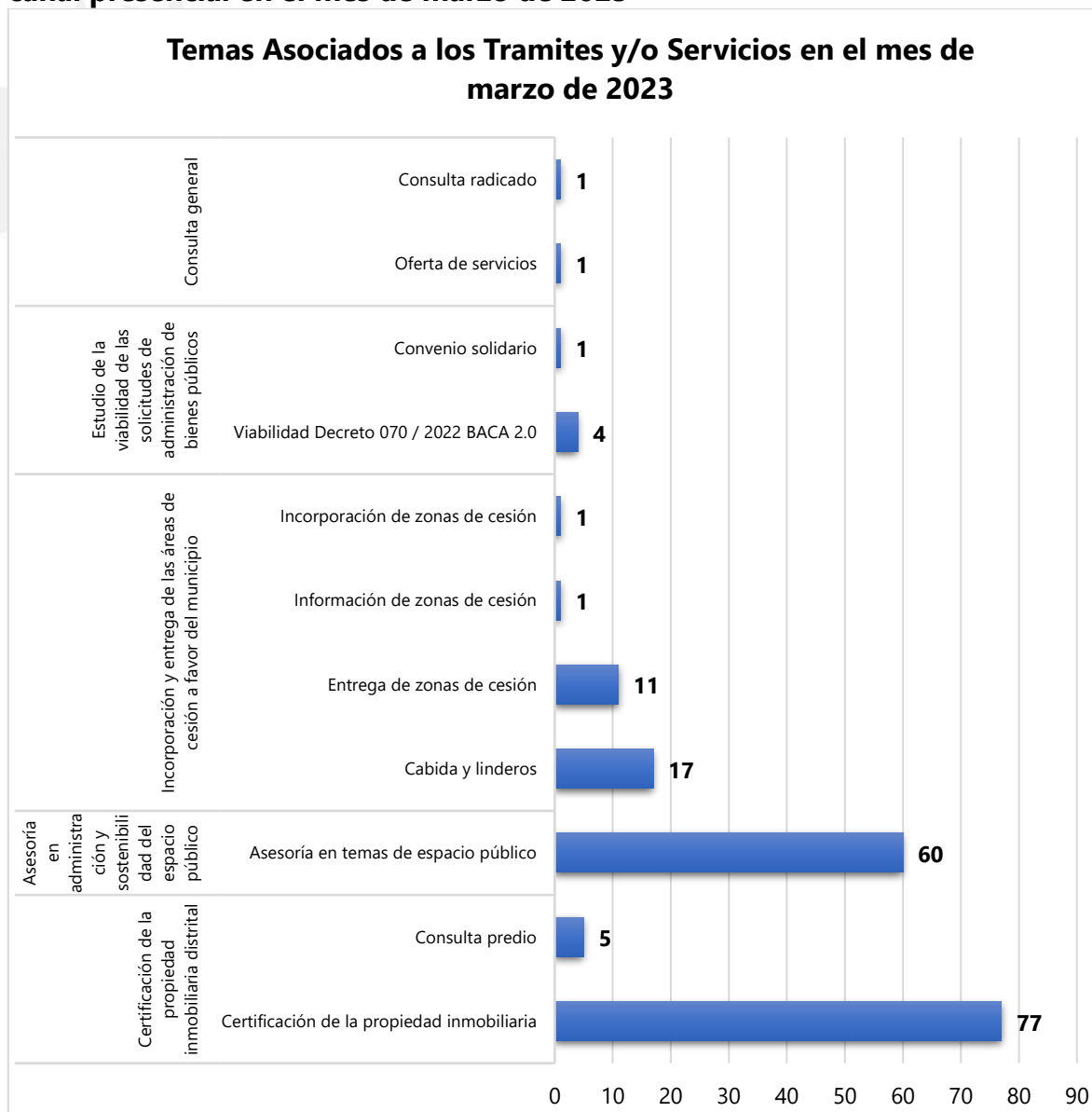
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

inmobiliaria distrital con (82) atenciones equivalente al 45,81%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (60) atenciones equivalente al 33,52%; continuando con el trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (30) atenciones equivalente al 16,76%; continuando con el trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con (5) atenciones y por último con el trámite y/o servicio *Consulta General* con (2) atenciones del total de 179 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de marzo de 2023.

Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de marzo 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de marzo de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	82	45,81%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	77	43,02%
Consulta predio	5	2,79%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	60	33,52%
Asesoría en temas de espacio público	60	33,52%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	30	16,76%
Cabida y linderos	17	9,50%
Entrega de zonas de cesión	11	6,15%
Información de zonas de cesión	1	0,56%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,56%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	2,79%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	2,23%
Convenio solidario	1	0,56%
Consulta general	2	1,12%
Oferta de servicios	1	0,56%
Consulta radicado	1	0,56%
Total General	179	100,00%

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



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para: Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital fueron: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 77 atenciones equivalente al 43,02% y consulta de predio con 5 atenciones equivalente al 2,79%; Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fueron: *Asesoría en temas de espacio público* con 60 atenciones equivalente al 33,52%; para el trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* fueron: *Cabida y linderos* con 17 atenciones equivalente al 9,50%; seguido del tema *Entrega de zonas de cesión* con 11 atenciones equivalente al 6,15% del total de 179 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de marzo 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 marzo de 2023

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Certificación de la propiedad inmobiliaria	77	3,35%	43,02%
Asesoría en temas de espacio público	60	1,12%	33,52%
Cabida y linderos	17	0,00%	9,50%
Entrega de zonas de cesión	11	0,00%	6,15%
Consulta predio	5	0,00%	2,79%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	0,00%	2,23%
Información de zonas de cesión	1	0,00%	0,56%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,56%	0,56%
Convenio solidario	1	0,56%	0,56%
Oferta de servicios	1	0,00%	0,56%
Consulta radicado	1	0,00%	0,56%
Total General	179	5,59%	100%

6. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Para el canal telefónico:

En el mes de marzo de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos cuarenta (240) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento ochenta (180) llamadas telefónicas representadas en el 75,00% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de trece (13) 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 el canal telefónico en marzo de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 13 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en marzo de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 13 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en marzo de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 13 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de marzo, se realizaron 30,77% para el tema de Asesoría en temas de espacio público, seguido de los temas de: Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0, Recursos Físicos, Competencia otras entidades con 15,38% cada tema.

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

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial

la recuperación del espacio público, dando así cumplimiento a las funciones establecidas en el Acuerdo 018 de 1999.

Cabe destacar que el 35,56% de las llamadas fueron transferencia de llamadas correspondiente a sesenta y cuatro (64) llamadas de las cuales: cuarenta y seis (56) estuvieron gestionadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; consulta radicado ocupó el 17,22% correspondiente a treinta y un (31) llamadas; la Asesoría en temas de espacio público ocupó el 10,56% correspondiente a diecinueve (19) llamadas; información pública ocupó el 10,56%, con diecinueve (19) 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.

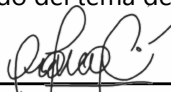
Para el canal presencial:

En el mes de marzo de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento setenta y nueve (179) atenciones a través del módulo, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de diez (10) 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 marzo de 2023 el canal presencial en marzo de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 10 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en marzo de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 10 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en marzo de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 90,00%, bueno en 10,00% del total de 10 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de marzo, se realizaron 3,35% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital; seguido de 1,12% para el tema Asesoría en temas de espacio público, seguido del tema de incorporación de zonas de cesión con un 0,56%.



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: Jueves, 20 de abril de 2023