



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual

Mes de Agosto del 2023

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	5
1.1	Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual.....	5
1.2.	Ficha de la Encuesta	5
1.3.	Metodología Aplicada.....	7
2.	ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO.....	7
2.1	Análisis	7
2.2	Origen de los Datos.....	7
	Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico.....	8
2.3	Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.....	8
2.4	Identificación de la Población.....	9
	Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico.....	9
	Gráfica 3 Datos de Genero Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico	11
2.5	Calificación	11
2.5.1	Nivel de Servicio	11
	Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico.....	12
2.5.2	Amabilidad y Respeto	12
	Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico	13
2.5.3	Tiempo de Espera	13
	Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico.....	14
2.6.	Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	14
	Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de Agosto de 2023.....	17
3.	ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL.....	19
3.1.	Metodología Aplicada Canal Presencial	19
3.2.	Análisis	19
3.3.	Origen de los Datos.....	19
	Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de Agosto 2023 –Presencial	20
3.4.	Resultados de la Encuesta Canal Presencial.....	20
3.4.1.	Identificación de la Población	20
	Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial.....	20
	Gráfica 10. Datos de Genero Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial	22
3.5	Calificación	22

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

3.5.1 Nivel de Servicio.....	22
Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023	22
Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial ..	23
3.5.2 Amabilidad y Respeto	23
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023.....	23
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial.....	24
3.5.3 Tiempo de Espera	24
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023.....	24
Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial.....	25
3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	25
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Agosto 2023.....	25
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de Agosto 2023	26
Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de Agosto de 2023.....	27
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de Agosto de 2023	28
4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL	28
4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual	28
4.2. Origen de los Datos.....	28
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual	29
Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de Agosto 2023 Canal Virtual.....	29
4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....	29
4.2.1. Identificación de la Población.....	30
Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales	30
Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de Agosto 2023.....	30
Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados).....	31
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.	32
Gráfica 17. Datos de Genero Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual.....	32
4.3 Calificación	33
4.3.1 Nivel de Servicio.....	33
Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023.....	33
Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual.....	33
4.3.2 Amabilidad y Respeto	33

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023.....	34
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual	34
4.3.3 Tiempo de Espera	34
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023.....	35
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual	35
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	35
Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Agosto 2023.	36
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de Agosto 2023.....	36
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de Agosto 2023	36
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de Agosto de 2023.....	36
Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de Agosto de 2023	39
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	40
5.1 Para el canal telefónico:.....	40
5.2 Para el canal presencial:.....	41
5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:.....	41

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

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 - presencial y virtual. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de **Agosto 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.

1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) que acceden a los canales telefónico, presencial y virtual 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, telefónico y virtual.

1.2. 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	AGOSTO 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial 127-FORAC-26. y recibidas a través del enlace: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/08/2023	31/08/2023

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	AGOSTO 2023	232
	Total de atenciones presenciales en el periodo		104
	Total de atenciones virtuales en el periodo		1531
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	AGOSTO 2023	196
	Total de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		104
	Total de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes		1490
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	AGOSTO 2023	4
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		20
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual		5
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	AGOSTO 2023	4
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		20
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		5
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	AGOSTO 2023	4
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		20
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		5

1.3. 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"; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-26 "Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial; para el canal virtual, encuesta recopilada a través del **enlace: <https://forms.office.com/r/QHe7aveYif>** remitido al ciudadano en cada atención virtual de la 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**; a través de cada punto de atención virtual quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO

2.1 Análisis

En total se recibieron llamadas de **232 personas**, durante el mes de agosto en el periodo comprendido entre el 01/08/2023 y el 31/08/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 196 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 36 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo, número equivocado y transferencia de llamada personal.

2.2 Origen de los Datos

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

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

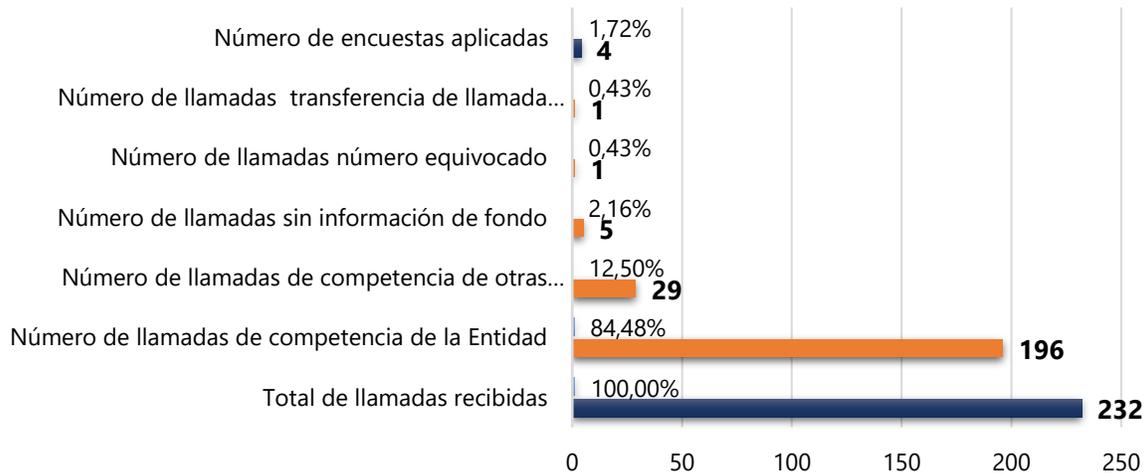
ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2023		%
Total de llamadas recibidas	232	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	196	84,48%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	29	12,50%
Número de llamadas sin información de fondo	5	2,16%
Número de llamadas número equivocado	1	0,43%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2023		%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	1	0,43%
Número de encuestas aplicadas	4	1,72%

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

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de agosto accedieron a responder la encuesta cuatro (04) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 1.72% sobre el total de las llamadas realizadas.

2.3 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:

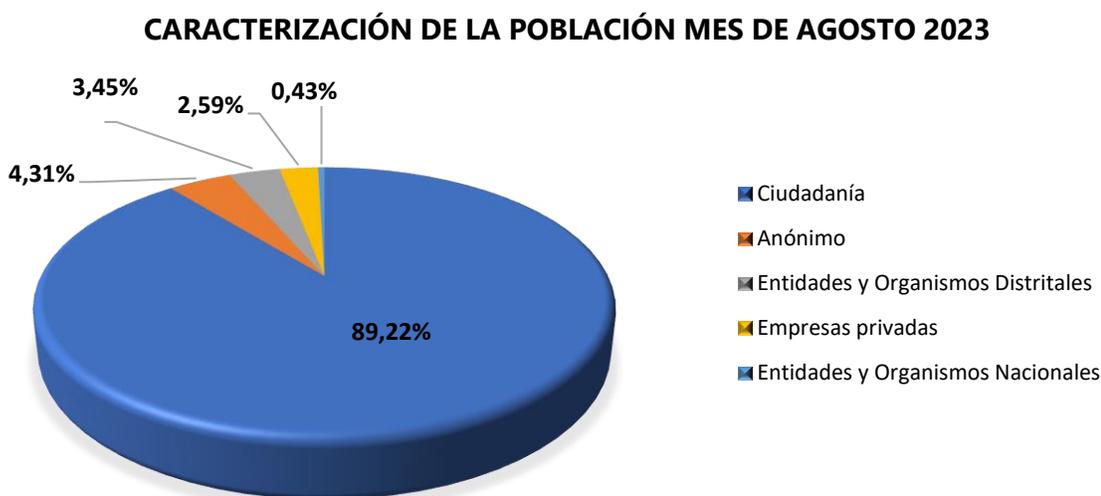
2.4 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de agosto fue de 232 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	207	89,22%
Anónimo	10	4,31%
Entidades y Organismos Distritales	8	3,45%
Empresas privadas	6	2,59%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,43%
Total general	232	100,00%

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



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 232 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 207 llamadas son ciudadanía equivalente al 89,22%; 10 llamadas corresponden a Anónimos equivalente al 4,31%; 08 llamadas corresponden a entidades y organismos distritales equivalente al 3,45%; 6 llamadas corresponden a Empresas privadas, equivalente al 2,59%; 01 llamadas corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 0,43%.

Ahora bien, de las 196 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 179 llamadas; de las entidades y organismos distritales se recibieron 8 llamadas; de las empresas privadas fueron 06 llamadas; de los anónimos fueron 2 llamadas; de las Entidades y Organismos nacionales se recibió 01 llamadas.

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	179	91,33%	77,16%
Entidades y Organismos Distritales	8	4,08%	3,45%
Empresas privadas	6	3,06%	2,59%
Anónimo	2	1,02%	0,86%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,51%	0,43%
Total general	196	100,00%	84,48%

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:

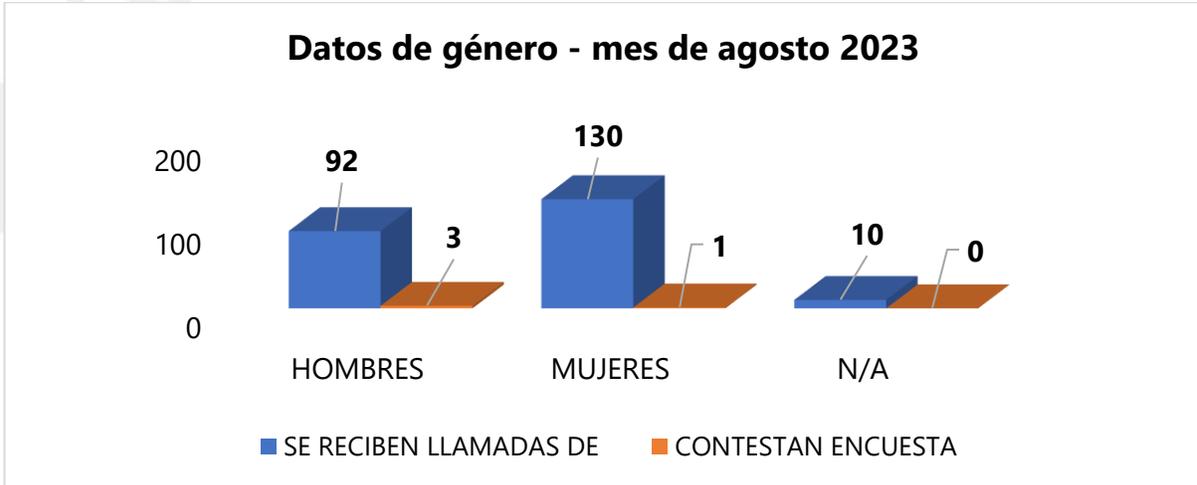
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	90	117	0	207
Anónimo	0	0	10	10
Entidades y Organismos Distritales	0	8	0	8
Empresas privadas	1	5	0	6
Entidades y Organismos Nacionales	1	0	0	1
Total General	92	130	10	232

Se recibieron un total de llamadas de 92 hombres equivalente al 39,66%, 130 mujeres equivalente al 56,03%, y 10 No aplica equivalente al 4,31%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 01 mujeres equivalente al 25,00%, y 3 hombres equivalente al 75,00% del total de 04 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 3 Datos de Genero Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 196 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 111 registros correspondientes al 56,63%; hombres con 83 registros que correspondientes al 42,35% y anónimos 02 registros correspondientes al 1,02%.

De los cuatro (04) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

2.5 Calificación

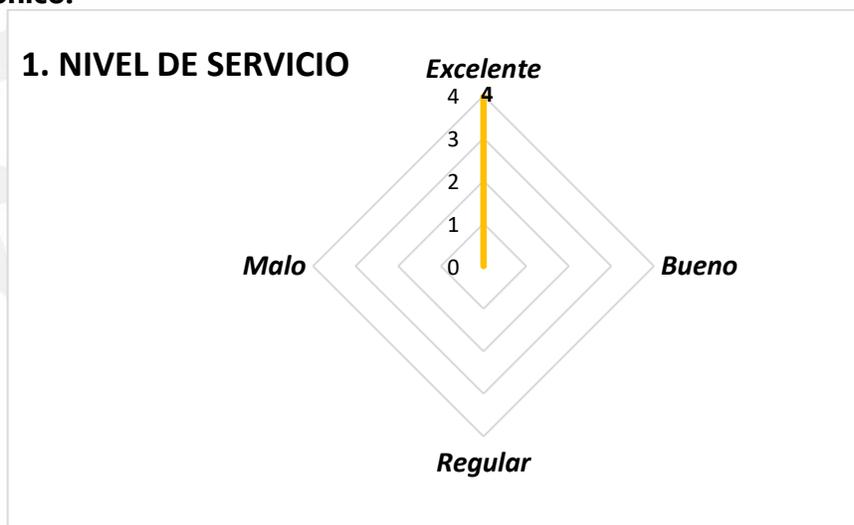
2.5.1 Nivel de Servicio

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 Agosto 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			4	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 Agosto de 2023.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023 – Canal Telefónico.

2.5.2 Amabilidad y Respeto

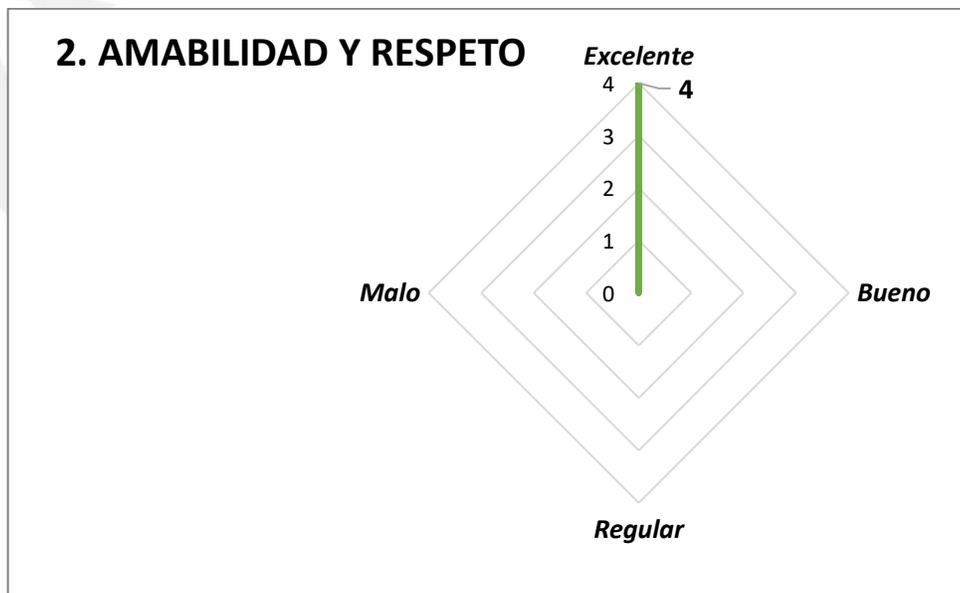
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada telefónica.

Tabla 6. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			4	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 Agosto de 2023.

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



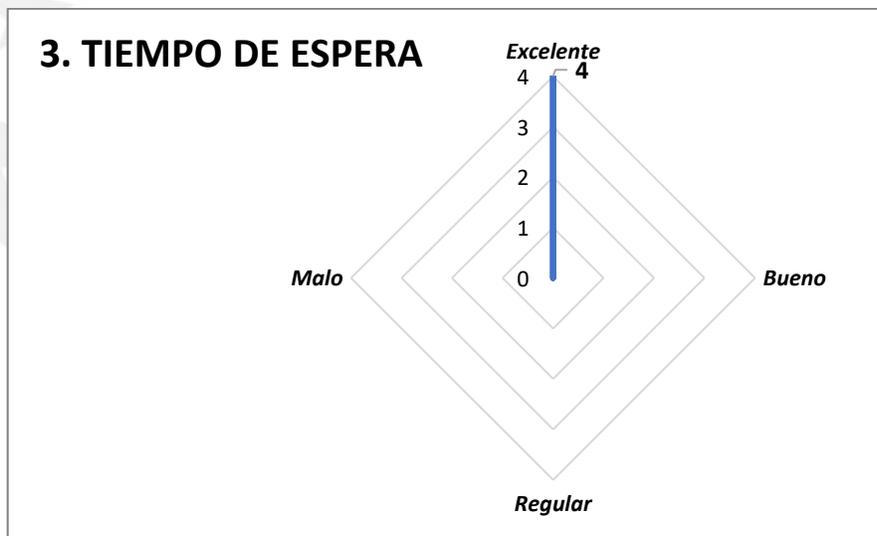
2.5.3 Tiempo de Espera

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 Agosto 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	4	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			4	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 Agosto de 2023.

**Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023
– Canal Telefónico****2.6. 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 Agosto 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	177	76,29%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	38	16,38%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	11	4,74%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	4	1,72%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	0,86%
Total General	232	100,00%

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 (177) atenciones equivalente al 76,29%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (38) atenciones equivalente al 16,38% del total de 232 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de agosto de 2023.

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 Agosto 2023.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	29	80,56%
Sin información de fondo	5	13,89%
Transferencia de llamada personal	1	2,78%
Número equivocado	1	2,78%
Total General	36	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 treinta y seis (36) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de agosto 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.

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

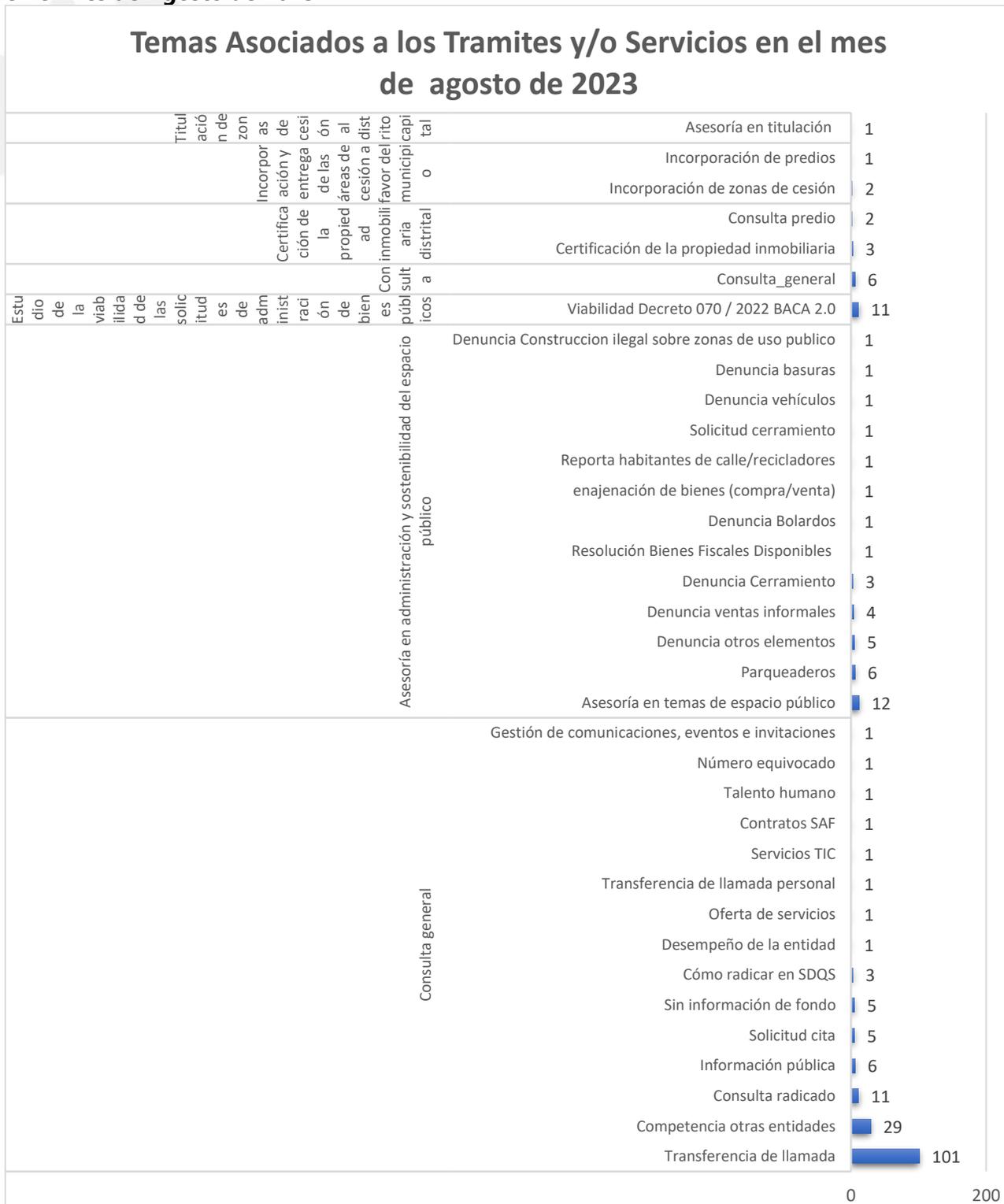
Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2023	TOTAL	%
Consulta general	177	76,29%
Transferencia de llamada	111	47,84%
Competencia otras entidades	29	12,50%
Consulta radicado	11	4,74%
Información pública	6	2,59%
Sin información de fondo	5	2,16%
Solicitud cita	4	1,72%
Cómo radicar en SDQS	3	1,29%
Desempeño de la entidad	1	0,43%
Oferta de servicios	1	0,43%
Transferencia de llamada personal	1	0,43%
Servicios TIC	1	0,43%
Contratos SAF	1	0,43%
Talento humano	1	0,43%
Número equivocado	1	0,43%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	1	0,43%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	38	16,38%
Asesoría en temas de espacio público	12	5,17%
Parqueaderos	6	2,59%
Denuncia otros elementos	5	2,16%
Denuncia ventas informales	4	1,72%
Denuncia Cerramiento	3	1,29%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Agosto 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2023	TOTAL	%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	1	0,43%
Denuncia Bolardos	1	0,43%
enajenación de bienes (compra/venta)	1	0,43%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,43%
Solicitud cerramiento	1	0,43%
Denuncia vehículos	1	0,43%
Denuncia basuras	1	0,43%
Denuncia Construcción ilegal sobre zonas de uso publico	1	0,43%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	11	4,74%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	11	4,74%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	4	1,72%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,86%
Consulta predio	2	0,86%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	0,86%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,43%
Incorporación de predios	1	0,43%
Total General	232	100,00%

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



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 111 atenciones equivalente al 47,84%; seguido de competencia otras entidades con 29 atenciones equivalente al 12,50%; seguido de consulta radicado con 11 atenciones equivalente al 4,74% del total de 232 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de agosto 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 Agosto de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	111	47,84%	0
Asesoría en temas de espacio público	12	5,17%	0,86%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	11	4,74%	0
Consulta radicado	11	4,74%	0
Información pública	6	2,59%	0
Parqueaderos	6	2,59%	0,43%
Denuncia otros elementos	5	2,16%	0
Denuncia ventas informales	4	1,72%	0
Solicitud cita	4	1,72%	0
Cómo radicar en SDQS	3	1,29%	0
Denuncia Cerramiento	3	1,29%	0
Consulta predio	2	0,86%	0
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,86%	0
enajenación de bienes (compra/venta)	1	0,43%	0
Solicitud cerramiento	1	0,43%	0
Denuncia Bolardos	1	0,43%	0
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,43%	0
Desempeño de la entidad	1	0,43%	0
Talento humano	1	0,43%	0
Oferta de servicios	1	0,43%	0
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	1	0,43%	0
Contratos SAF	1	0,43%	0
Denuncia vehículos	1	0,43%	0
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	1	0,43%	0
Incorporación de predios	1	0,43%	0,43%

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Incorporación de zonas de cesión	1	0,43%	0
Denuncia basuras	1	0,43%	0
Denuncia Construcción ilegal sobre zonas de uso publico	1	0,43%	0
Servicios TIC	1	0,43%	0
Total General	196	84,48%	1,72%

3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

3.1. 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 a través del *Calificador de Servicios*. 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 Calificador de Servicios, encuesta contenida en el formato 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.

3.2. Análisis

En total se realizaron atenciones de 104 personas, durante el mes de agosto en el periodo comprendido entre el 01/08/2023 y el 31/08/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 104 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

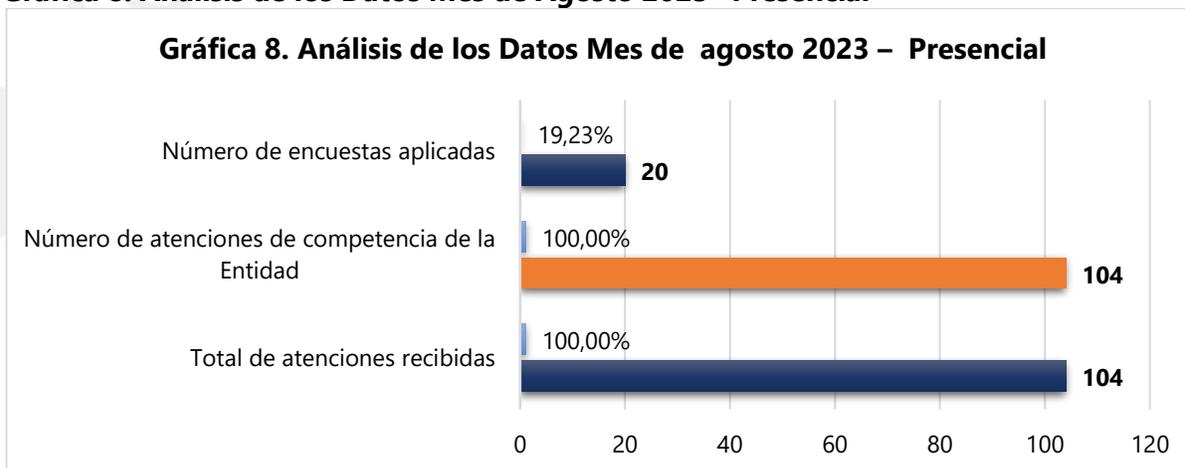
3.3. Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2023		%
Total de atenciones recibidas	104	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	104	100,00%
Número de encuestas aplicadas	20	19,23%

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

Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de Agosto 2023 –Presencial

Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de agosto accedieron a responder la encuesta veinte (20) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 19,23% sobre el total de las atenciones realizadas.

3.4. 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:

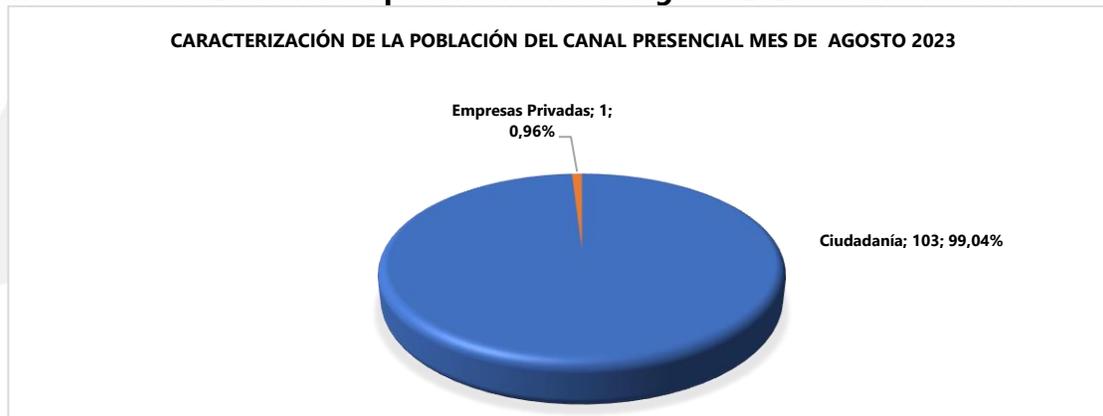
3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de agosto fue de 78 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	103	99,04%
Empresas Privadas	1	0,96%
Total general	104	100,00%

Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 104 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 103 atenciones son ciudadanía equivalente al 99,04%; y 01 atenciones son Empresas privadas equivalente al 0,96% del total de atenciones.

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.

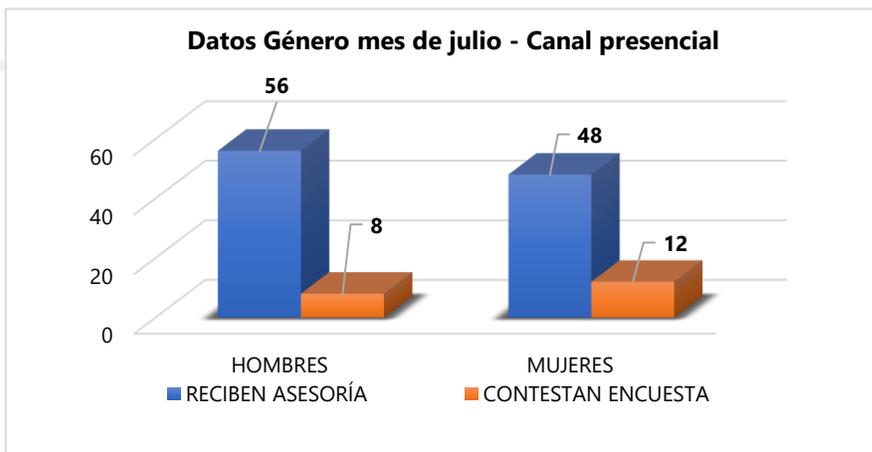
GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanía	55	48	103
Empresas Privadas	1	0	1
Total general	56	48	104

Reciben asesoría un total de 56 hombres equivalente al 53,85%, 48 mujeres equivalente al 46,15%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 8 hombres equivalente al 43,90% y 12 mujeres equivalente al 56,10%, del total de 20 usuarios.

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

De los veinte (20) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:



3.5 Calificación

3.5.1 Nivel de Servicio

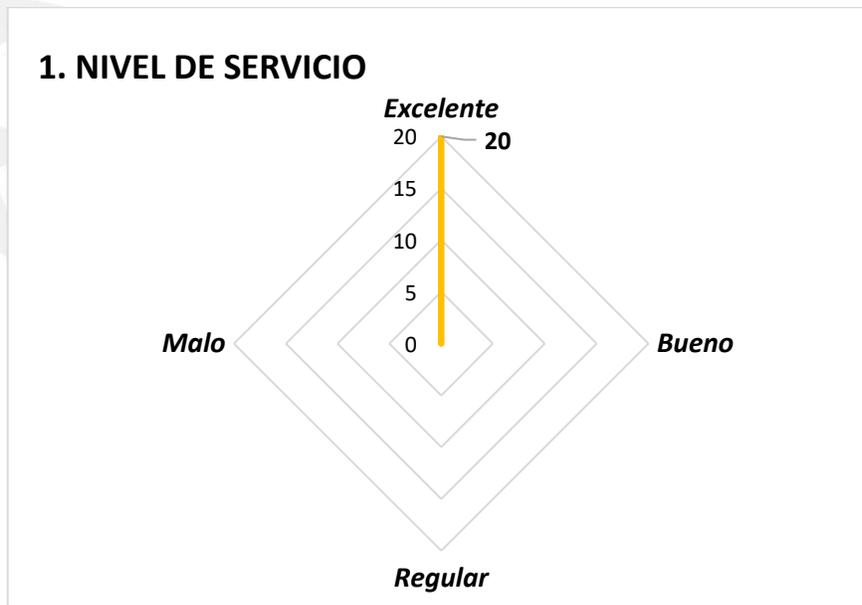
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	20	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			58	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 Agosto de 2023.

Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial



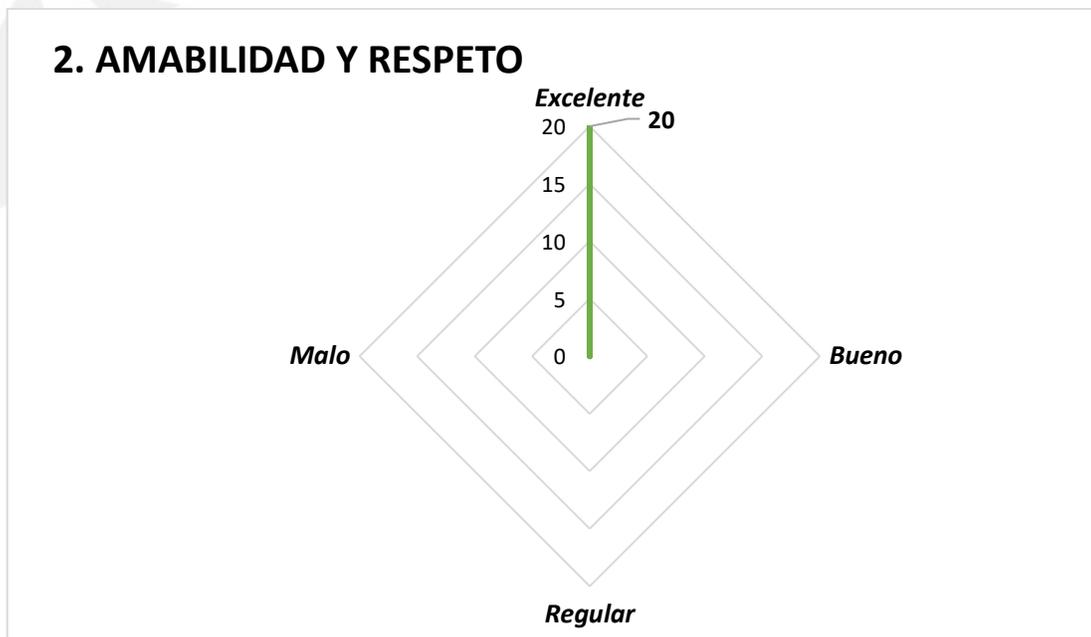
3.5.2 Amabilidad y Respeto

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 Agosto 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	20	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			20	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 agosto de 2023.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023 – Canal Presencial**3.5.3 Tiempo de Espera**

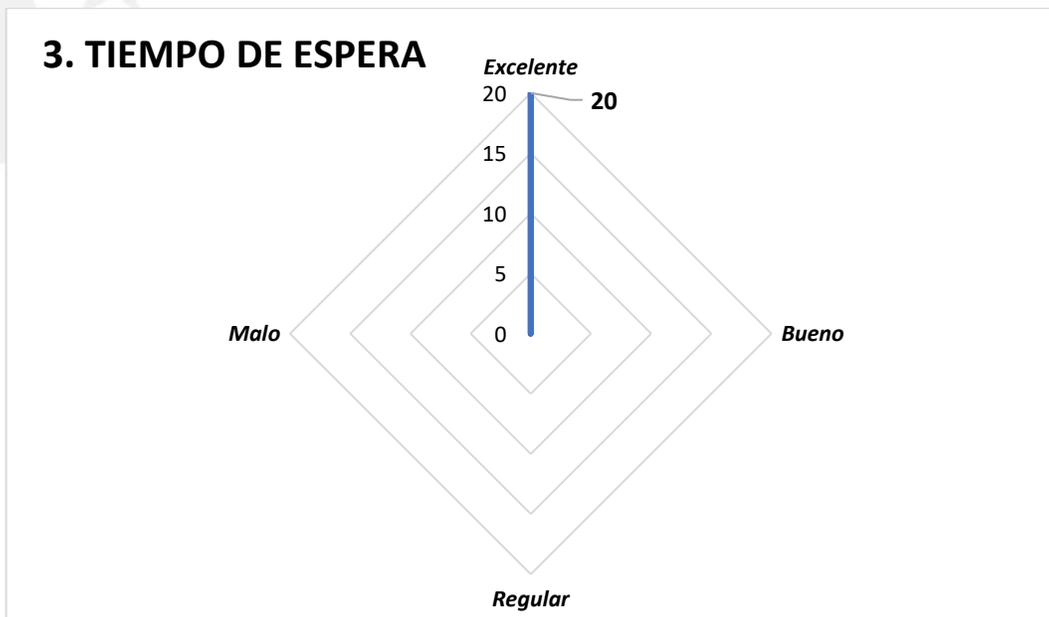
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 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	20	100,00%
		Buena	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			20	100%

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

**Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023
– Canal Presencial**



3.6. 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 Agosto 2023.

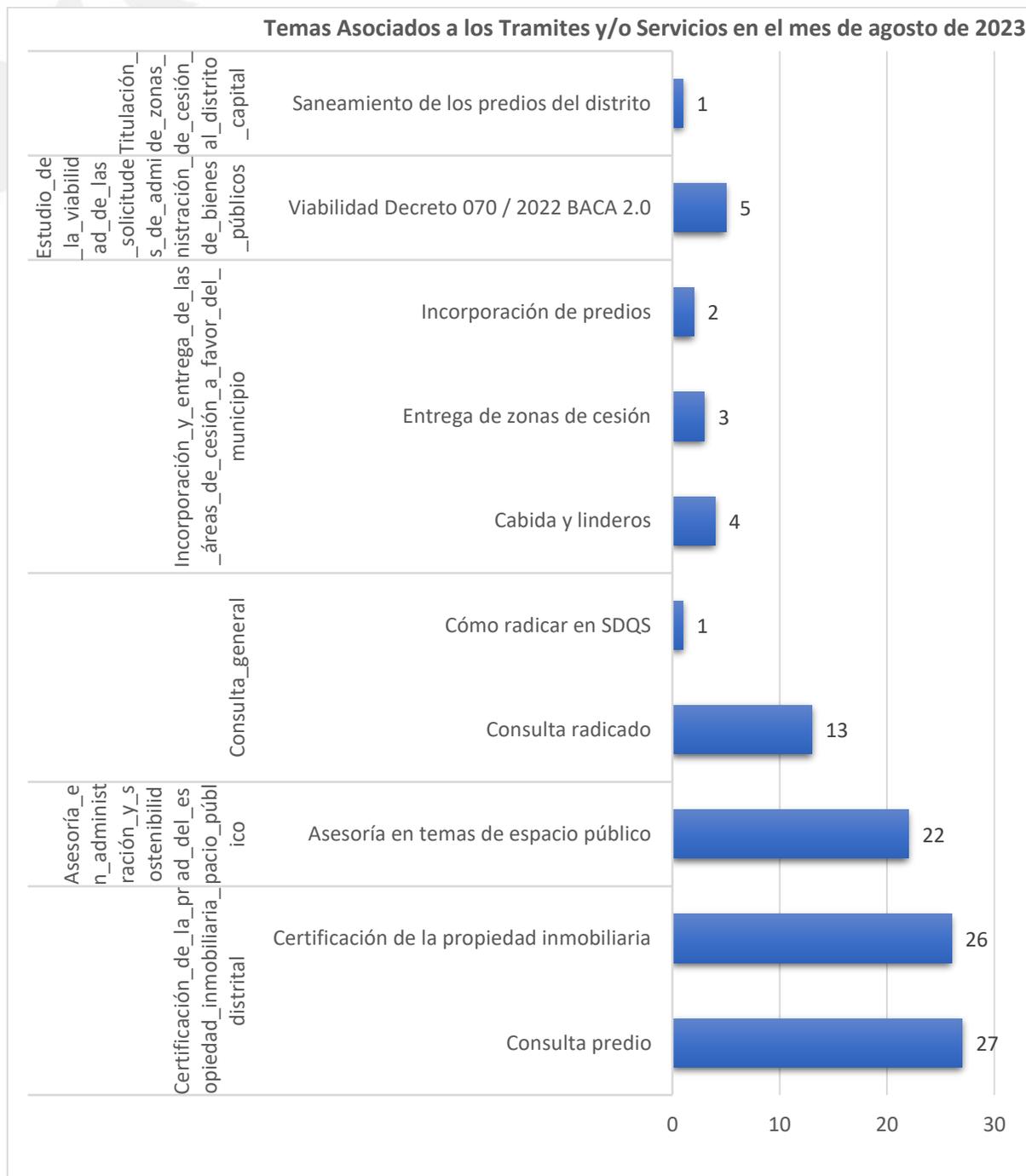
TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	50,96%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	22	21,15%
Consulta general	14	13,46%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	8,65%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	4,81%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,96%
Total general	104	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 inmobiliaria distrital con 53 atenciones equivalente al 50,96%; seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (22) atenciones equivalente al 21,15%; seguido del trámite y/o

servicio Consulta general con (14) atenciones equivalente al 13,46%; seguido de Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (9) atenciones equivalente al 8,65%; continuando con el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (05) atenciones equivalente al 4,81% y por último el trámite y/o servicio titulación de zonas de cesión al distrito capital con 1 atención equivalente al 0,96% del total de 104 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de agosto de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	50,96%
Consulta predio	27	25,96%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	26	25,00%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	22	21,15%
Asesoría en temas de espacio público	22	21,15%
Consulta general	14	13,46%
Consulta radicado	13	12,50%
Cómo radicar en SDQS	1	0,96%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	8,65%
Cabida y linderos	4	3,85%
Entrega de zonas de cesión	3	2,88%
Incorporación de predios	2	1,92%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	4,81%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	5	4,81%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,96%
Saneamiento de los predios del distrito	1	0,96%
Total general	104	100,00%

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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para: Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital fueron: consulta predio con 27 atenciones equivalente a 25,96% y certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 26 atenciones equivalente al 25,00%;

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fue el tema: asesoría en temas de espacio público con 22 atenciones equivalente al 21,15%; para el trámite y/o servicio consulta general fue: Consulta radicado con 13 atenciones equivalente al 12,50% y Cómo radicar en SDQS con 1 atención equivalente al 0,96%; para el trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio fueron: Cabida y linderos con 4 atenciones equivalente al 3,85%, Entrega de zonas de cesión con 3 atenciones equivalente al 2,88% y incorporación de predios con 2 atenciones equivalente al 1,92%; para el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos el tema fue: viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0 con 5 atenciones equivalente al 4,81% y para el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital con 1 atención equivalente al 0,96% del total de 104 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de agosto 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 Agosto de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Consulta predio	27	25,96%	0
Certificación de la propiedad inmobiliaria	26	25,00%	8,65%
Asesoría en temas de espacio público	22	21,15%	4,81%
Consulta radicado	13	12,50%	0
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	5	4,81%	0
Cabida y linderos	4	3,85%	2,88%
Incorporación de predios	2	1,92%	0
Cómo radicar en SDQS	1	0,96%	0
Saneamiento de los predios del distrito	1	0,96%	0
Total general	104	100,00%	19,23%

4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.531 personas, durante el mes de agosto en el periodo comprendido entre el 01/08/2023 y el 31/08/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.502 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 29 solicitudes.

4.2. Origen de los Datos

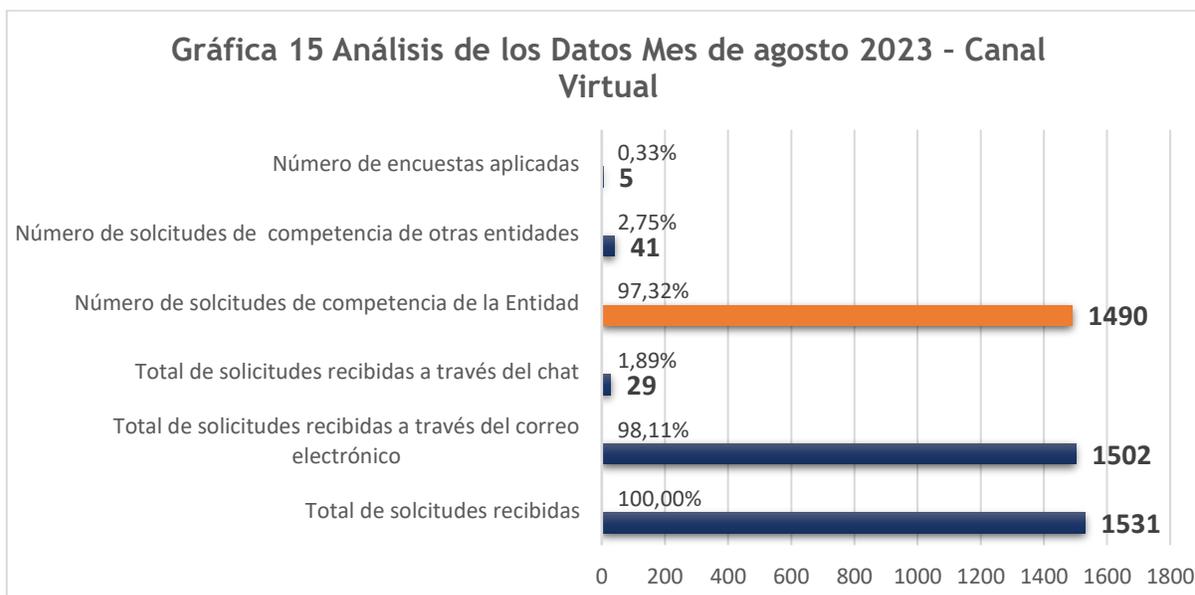
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de Agosto en el canal virtual y el origen de los datos.

Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2023		%
Total de solicitudes recibidas	1531	100,00%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1502	98,11%
Total de solicitudes recibidas a través del chat	29	1,89%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1490	97,32%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	41	2,75%
Número de encuestas aplicadas	5	0,33%

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

Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de Agosto 2023 Canal Virtual



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de agosto accedieron a responder la encuesta cinco (05) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.33% sobre el total de las solicitudes recibidas.

4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual

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 virtual se lograron establecer los siguientes criterios:

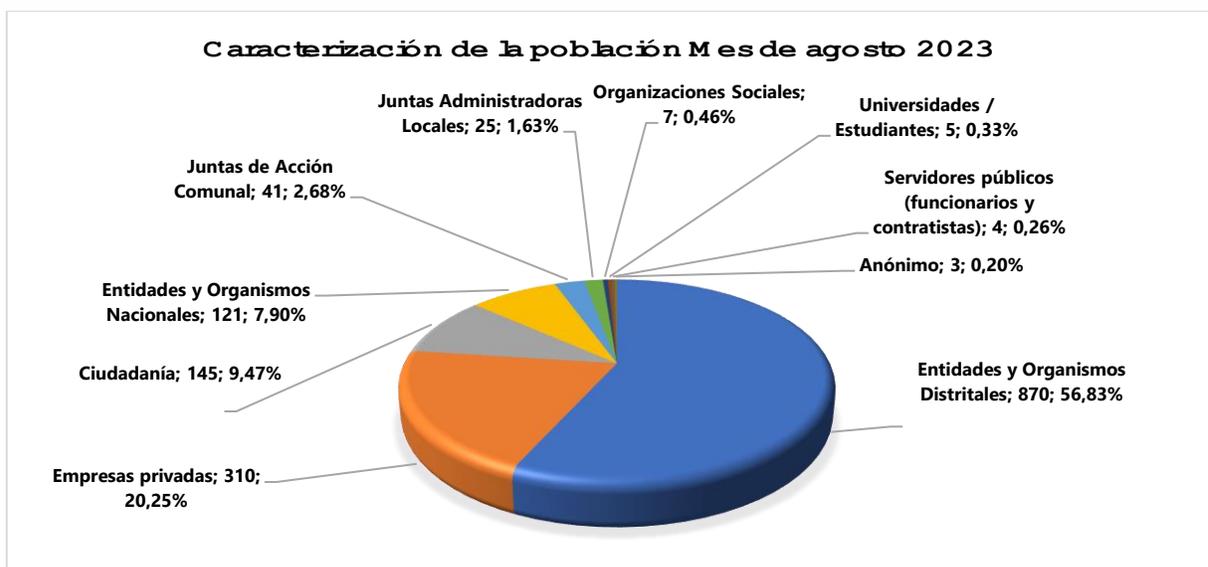
4.2.1. Identificación de la Población

El total de solicitudes recibidas durante el mes de agosto fue de 1.380 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales

CARACTERIZACIÓN	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	0	870	870	56,83%
Empresas privadas	1	309	310	20,25%
Ciudadanía	28	117	145	9,47%
Entidades y Organismos Nacionales	0	121	121	7,90%
Juntas de Acción Comunal	0	41	41	2,68%
Juntas Administradoras Locales	0	25	25	1,63%
Organizaciones Sociales	0	7	7	0,46%
Universidades / Estudiantes	0	5	5	0,33%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	4	4	0,26%
Anónimo	0	3	3	0,20%
Total general	29	1502	1531	100,00%

Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de Agosto 2023.



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 1.531 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 870 solicitudes son Entidades y organismos distritales equivalente al 56,83%; 310 solicitudes corresponden a Empresas privadas equivalente al 20,25%; 145 solicitudes corresponden a ciudadanía equivalente al 9,47%; 121 solicitudes corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 7,90%; 41 solicitudes corresponden a Juntas de acción comunal (JAC) equivalente al 2,68%; 25 solicitudes corresponden a Juntas de administradoras locales (JAL), equivalente al 1,63%; 07 solicitudes corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,46%; 05 solicitudes corresponden a Universidades / estudiantes equivalente a 0,33%; 04 solicitudes corresponden a Servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al 0,26% y 5 solicitudes corresponden a anónimos equivalente al 0,20%; y del total de solicitudes registradas.

Ahora bien, de las 1490 solicitudes atendidas para los trámites y servicios de competencia de la entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las Entidades y organismos distritales fueron 870 solicitudes; de las empresas privadas fueron 307 solicitudes; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 121 solicitudes; de la Ciudadanía se recibieron 111 solicitudes; de las Juntas de Acción Comunal (JAC) se recibieron 41 solicitudes; de las Juntas Administradoras Locales (JAL) se recibieron 25 solicitudes; de los Servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 04 solicitudes; de las Organizaciones Sociales se recibieron 05 solicitudes; de los anónimos se recibieron 02 solicitudes, y de las Universidades y estudiantes se recibieron 04 solicitudes..

Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Entidades y Organismos Distritales	870	58,39%	0%
Empresas privadas	307	20,60%	0,13%
Entidades y Organismos Nacionales	121	8,12%	0%
Ciudadanía	111	7,45%	0,13%
Juntas de Acción Comunal	41	2,75%	0,07%
Juntas Administradoras Locales	25	1,68%	0%
Organizaciones Sociales	5	0,34%	0%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	4	0,27%	0%
Universidades / Estudiantes	4	0,27%	0%
Anónimo	2	0,13%	0%
Total General	1490	100,00%	0,34%

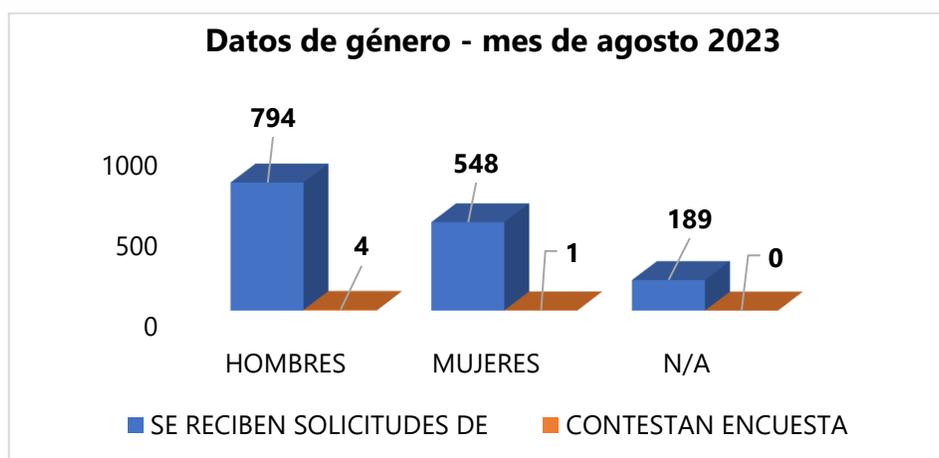
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	565	292	13	870
Empresas privadas	102	139	69	310
Ciudadanía	63	79	3	145
Entidades y Organismos Nacionales	42	23	56	121
Juntas de Acción Comunal	10	4	27	41
Juntas Administradoras Locales	10	4	27	41
Organizaciones Sociales	0	0	7	7
Universidades / Estudiantes	3	1	1	5
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	2	0	4
Anónimo	0	0	3	3
Total General	794	548	189	1531

Se recibieron un total de solicitudes de 794 hombres equivalente al 51,86%, 548 mujeres equivalente al 35,79%, y 189 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 12,34%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 04 hombres equivalente al 80,00%; 01 mujer equivalente al 20,00% del total de 5 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 17. Datos de Género Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual

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

4.3 Calificación

4.3.1 Nivel de Servicio

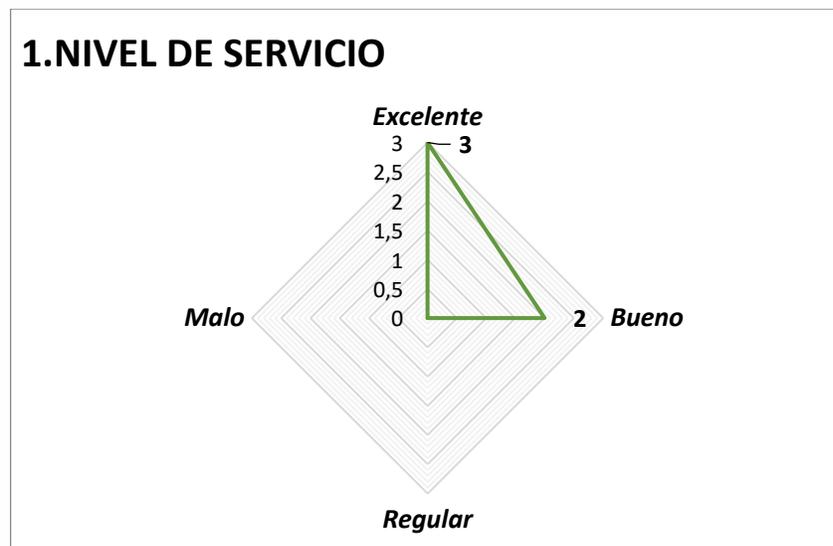
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	60,00%
		Bueno	2	40,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 40,00% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de agosto de 2023.

Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual



4.3.2 Amabilidad y Respeto

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

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada 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 **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 Virtual del mes de agosto de 2023.

Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual



4.3.3 Tiempo de Espera

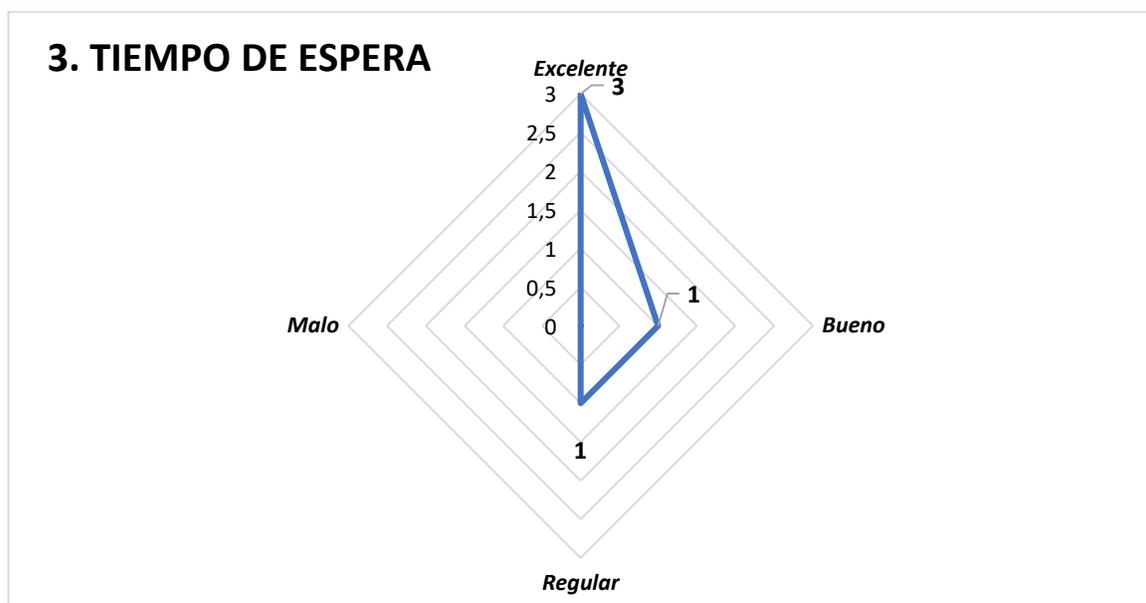
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada virtual

Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 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	3	60,00%
		Bueno	1	20,00%
		Regular	1	20,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 20,00% consideraron el calificativo **BUENO** y el 20,00% consideran el calificativo **REGULAR**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de agosto de 2023.

Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de Agosto 2023 – Canal Virtual



4.4. 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 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Agosto 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	1112	72,63%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	192	12,54%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	101	6,60%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	65	4,25%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	3,46%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	8	0,52%
Total General	1531	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal Virtual a través del correo electrónico y chat son: Consulta General con (1112) atenciones equivalente al 72,63%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (192) atenciones equivalente al 12,54%, seguido del trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (101) atenciones equivalente al 6,60%; seguido del trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (65) atenciones equivalente al 4,25%; continuando con el trámite Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (53) atenciones equivalente al 3,46%; y por último el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital con 08 atenciones equivalente al 0,52% del total de 1.531 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de agosto de 2023.

Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de Agosto 2023.

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Competencia otras entidades	18	23	41	2,68%
Total General	18	23	41	2,68%

Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de Agosto 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2023	TOTAL	%
Consulta_general	1112	72,63%
Peticiones entre entidades	984	64,27%
Asuntos Jurídicos	48	3,14%

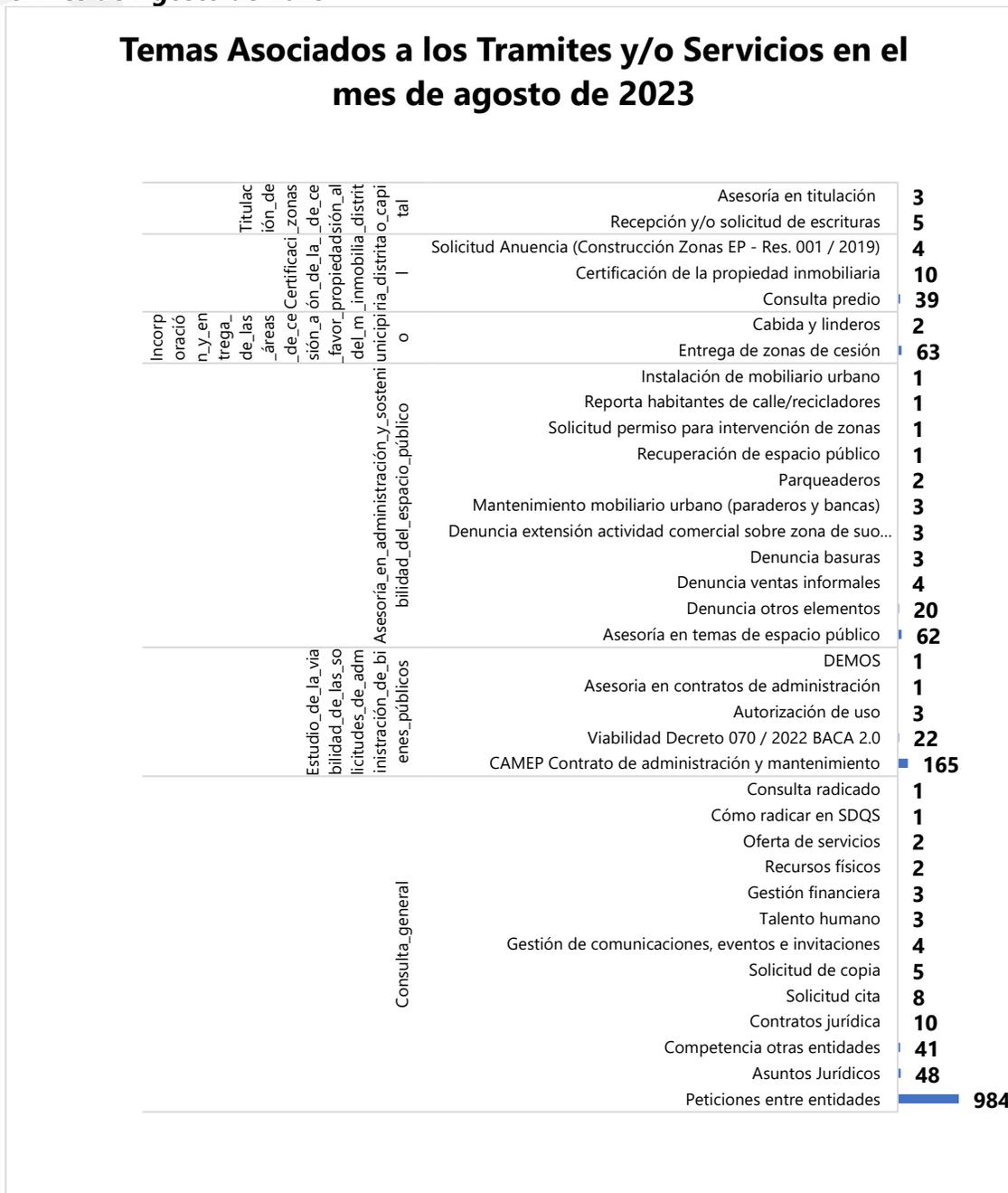
Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Agosto 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2023	TOTAL	%
Competencia otras entidades	41	2,68%
Contratos jurídica	10	0,65%
Solicitud cita	8	0,52%
Solicitud de copia	5	0,33%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	4	0,26%
Talento humano	3	0,20%
Gestión financiera	3	0,20%
Recursos físicos	2	0,13%
Oferta de servicios	2	0,13%
Cómo radicar en SDQS	1	0,07%
Consulta radicado	1	0,07%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	192	12,54%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	165	10,78%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	22	1,44%
Autorización de uso	3	0,20%
Asesoría en contratos de administración	1	0,07%
DEMOS	1	0,07%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	101	6,60%
Asesoría en temas de espacio público	62	4,05%
Denuncia otros elementos	20	1,31%
Denuncia ventas informales	4	0,26%
Denuncia basuras	3	0,20%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de su público	3	0,20%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	3	0,20%
Parqueaderos	2	0,13%
Recuperación de espacio público	1	0,07%
Solicitud permiso para intervención de zonas	1	0,07%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,07%
Instalación de mobiliario urbano	1	0,07%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	65	4,25%
Entrega de zonas de cesión	63	4,11%
Cabida y linderos	2	0,13%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	3,46%
Consulta predio	39	2,55%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	10	0,65%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	4	0,26%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	8	0,52%

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2023	TOTAL	%
Recepción y/o solicitud de escrituras	5	0,33%
Asesoría en titulación	3	0,20%
Total General	1531	0,00%

Gráfica 21. Temas asociados a los trámites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de Agosto de 2023



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 984 atenciones equivalente al 64,27%; seguido de Asuntos jurídicos con 48 atenciones equivalente al 3,14%; seguido de competencia otras entidades con 41 atenciones equivalente al 2,68%; seguido de contratos jurídica con 10 atenciones equivalente al 0,65% del total de 1.531 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de agosto de 2023.

Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de Agosto de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	984	66,04%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	165	11,07%	0%
Entrega de zonas de cesión	63	4,23%	0%
Asesoría en temas de espacio público	62	4,16%	0,13%
Asuntos Jurídicos	48	3,22%	0,07%
Consulta predio	39	2,62%	0,07%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	22	1,48%	0%
Denuncia otros elementos	20	1,34%	0%
Contratos jurídica	10	0,67%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	10	0,67%	0%
Solicitud cita	8	0,54%	0%
Recepción y/o solicitud de escrituras	5	0,34%	0%
Solicitud de copia	5	0,34%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	4	0,27%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	4	0,27%	0%
Denuncia ventas informales	4	0,27%	0%
Gestión financiera	3	0,20%	0%
Asesoría en titulación	3	0,20%	0%
Talento humano	3	0,20%	0%
Denuncia basuras	3	0,20%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	3	0,20%	0%
Autorización de uso	3	0,20%	0%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	3	0,20%	0%
Recursos físicos	2	0,13%	0%
Oferta de servicios	2	0,13%	0%
Cabida y linderos	2	0,13%	0%
Parqueaderos	2	0,13%	0,07%
Consulta radicado	1	0,07%	0%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,07%	0%
DEMOS	1	0,07%	0%
Asesoría en contratos de administración	1	0,07%	0%
Cómo radicar en SDQS	1	0,07%	0%

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Recuperación de espacio público	1	0,07%	0%
Instalación de mobiliario urbano	1	0,07%	0%
Solicitud permiso para intervención de zonas	1	0,07%	0%
Total General	1490	100,00%	0,34%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de agosto de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos treinta y dos (232) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento noventa y seis (196) llamadas telefónicas representadas en el 84,48% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cuatro (04) 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 divide así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal telefónico en agosto de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 04 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en agosto de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 04 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en agosto de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 04 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de agosto, se realizaron 0,86% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 2 respuestas; 0,43% para el tema de parqueaderos con 1 respuesta, 0,43% para el tema incorporación de predio con una (01) respuesta.

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, del total de 232 llamadas, ciento once (111) equivalente al 47,84% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; Competencia otras entidades ocupó el 12,50% correspondiente a veintinueve (29) llamadas; la Consulta radicado ocupó el 4,74% correspondiente a once (11) llamadas.

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

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.

5.2 Para el canal presencial:

En el mes de agosto de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento cuatro (104) atenciones a través de los módulos 151 y 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veinte (20) 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 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 del funcionario fue excelente en un 100,00% del total de 20 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en agosto de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 20 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en agosto de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 100,00% del total de 20 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de agosto, se realizaron 45,00% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 9 calificaciones; seguido de 25,00% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 5 calificaciones, seguido de 15,00% para los temas de cabida y linderos y entrega de zonas de cesión con 3 calificaciones cada tema; del total de 20 usuarios que contestaron la encuesta.

5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:

En el mes de agosto de 2023 en el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil quinientos dos (1502) atenciones; a través del chat veintinueve (29) atenciones para un total de mil quinientos treinta y un (1.531) atenciones.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cinco (05) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del correo electrónico se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal Virtual. 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 Virtual en agosto de 2023 fue excelente en 60,00% y bueno en un 40,00% del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Agosto 2023**

Virtual en agosto de 2023 fue excelente en 80,00% y bueno en un 20,00% del total de 05 encuestados.

- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en agosto de 2023 fue excelente en 60,00%; bueno en un 20,00% y regular en un 20,00% del total de 05 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de agosto, se realizaron 0,13% con (02) respuestas para Asesoría en temas de espacio público; 0,07% para los temas Asuntos jurídicos, Consulta predio y parquederos con 01 respuesta cada tema del total de cinco (05) encuestas.

Cabe destacar que para las encuestas recolectadas del mes de agosto se recibieron nueve (09) respuestas. Sin embargo: 01 usuario respondió por un tema consultado en el mes de julio y 02 usuarios se encontraron referencias de meses anteriores quedando un total de cinco (05) encuestas viables para tabulación del mes de agosto.

Es importante resaltar que varios usuarios del canal virtual correo electrónico diligencian la encuesta de trámites y/o servicios consultados en meses anteriores, por ello dentro del informe se anota las adelantadas por los ciudadanos entre el primer día hábil y el último del mes en cuestión.

DIANA MARÍA 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 - Asesora SGC

Fecha: martes, 26 de septiembre de 2023