



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de Mayo del 2024

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1	Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual	4
1.2	Ficha de la Encuesta	4
1.3	Metodología Aplicada	5
2	ASPECTOS GENERALES	6
2.1	Análisis Inicial	6
2.1.1	Total de atenciones	6
	Tabla 1. Total, de atenciones por canal – Mes de Mayo 2024	6
	Gráfica 1. Canales de atención	6
	Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención	7
	Tabla 3. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	7
	Gráfica 2. Puntos de atención que recogieron encuestas	8
2.1.2	Comportamiento de preferencia de canales	8
	Tabla 4. Preferencia de canales abril y mayo 2024	8
2.1.3	Comportamiento de franja horaria	9
	Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de Mayo 2024	9
	Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	10
2.2	Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores	10
	Tabla 6. Análisis de variación	10
	Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – Mayo 2024	11
2.2.1	Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	11
	Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal	12
	Tabla 8. Atenciones meses anteriores	12
	Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	12
2.3	Origen de los Datos	12
2.3.1	Análisis de origen de datos mayo 2024	12
	Tabla 9. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial	13
	Gráfica 6. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial	13
	Tabla 10. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico	13
	Gráfica 7. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico	14
	Tabla 11. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual	14
	Gráfica 8. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual	15
2.4	Identificación de la población mayo 2024	15
	Tabla 12. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	15
	Gráfica 9. Caracterización del tipo de población	16
	Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales (Trámites y servicios y total de atenciones)	16

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas)	17
Tabla 15. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales (Trámites y servicios y total de atenciones).....	17
Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	18
Gráfica 10. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	19
Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.	20
3. CALIFICACIÓN	20
3.1. Nivel de Servicio	20
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio	21
Gráfica 11. Tabulación datos nivel de servicio canal presencial.	21
Gráfica 12. Tabulación datos nivel de servicio canal telefónico.....	21
Gráfica 13. Tabulación datos nivel de servicio canal virtual.	22
3.2 Amabilidad y respeto	22
Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto	22
Gráfica 14. Tabulación datos amabilidad y respeto canal presencial.	22
Gráfica 15. Tabulación datos amabilidad y respeto canal telefónico.	23
Gráfica 16. Tabulación datos amabilidad y respeto canal virtual.	23
3.3 Tiempo de espera	23
Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera.....	24
Gráfica 17. Tabulación datos tiempo de espera canal presencial.....	24
Gráfica 18. Tabulación datos tiempo de espera canal telefónico.....	24
Gráfica 19. Tabulación datos tiempo de espera canal virtual.....	25
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	25
Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de mayo 2024.	25
Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de mayo 2024	26
Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de mayo 2024.	26
Gráfica 20 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos en el mes de mayo de 2024	29
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	30

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO



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 de los canales en mención, durante el mes de **mayo del 2024**.

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 el 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 del mes de:	MAYO 2024	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta del canal presencial: calificador de servicios o en el formato 127-FORAC-22. • Encuesta del canal telefónico realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21 • Encuesta canal virtual: 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
		01/05/2024	31/05/2024
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial	MAYO 2024	112
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual	MAYO 2024	230
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual	MAYO 2024	1.941

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	MAYO 2024	96
	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	MAYO 2024	131
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	MAYO 2024	1.481
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	MAYO 2024	98
	Total, de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	MAYO 2024	230
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) de los puntos de atención que recogen encuestas	MAYO 2024	1.551
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	MAYO 2024	96
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	MAYO 2024	131
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	MAYO 2024	1.481
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		82
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		51
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		9

1.3 Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a usuarios que, tras recibir la atención telefónica, preferencial o virtual, 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 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-22 y el "Calificador de servicios"; 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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

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 los puntos de atención virtual correo *dadepbogota* y chat Alameda quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

2 ASPECTOS GENERALES

2.1 Análisis Inicial

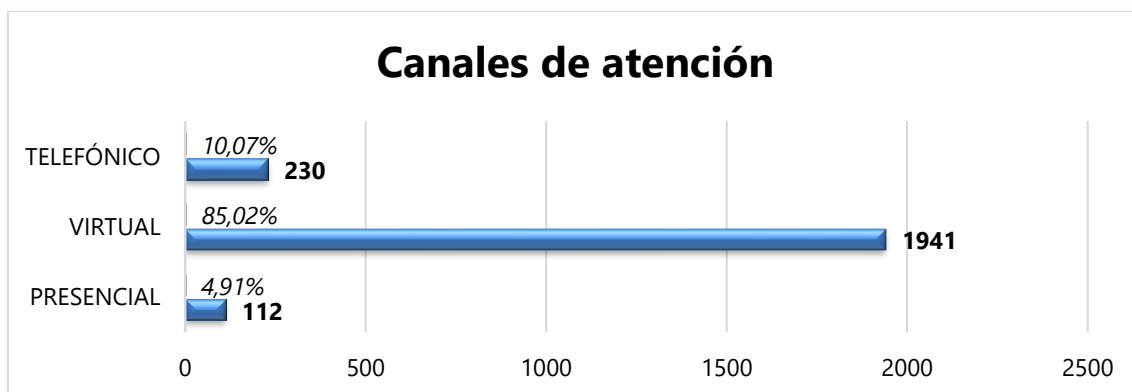
2.1.1 Total de atenciones

En mayo 2024, las atenciones recibidas por los canales de atención en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, registran dos mil doscientos ochenta y tres (2.283) atenciones.

Tabla 1. Total, de atenciones por canal – Mes de Mayo 2024.

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	112	4,91%
VIRTUAL	1.941	85,02%
TELEFÓNICO	230	10,07%
TOTAL, GENERAL	2.283	100,00%

Gráfica 1. Canales de atención



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el canal con mayor número de atenciones es el **canal VIRTUAL** con mil novecientos cuarenta y un (1.941) atenciones equivalente al 85,02% del total de atenciones registradas, seguido del **canal TELEFÓNICO** con doscientos treinta (230) atenciones equivalente al 10,07% del total de atenciones registradas, por último, el **canal PRESENCIAL** con ciento doce (112) atenciones equivalente al 4,91% del total de atenciones registradas en el mes de mayo de 2024.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	112	4,91%
Cad calle 26 mod-152	98	4,29%
SuperCade Móvil	14	0,61%
TELEFÓNICO	230	10,07%
Conmutador	178	7,80%
Celular	52	2,28%
VIRTUAL	1.941	85,02%
Correo dadepbogota	1.516	66,40%
Bogotá te escucha	338	14,81%
Chat Alameda	35	1,53%
Chat Bot Alameda	22	0,96%
Ventanilla de radicación Webservice	14	0,61%
Red social Facebook	13	0,57%
Red social Twitter	2	0,09%
Red social Instagram	1	0,04%
Total, general	2.283	100,00%

Tabla 3. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas

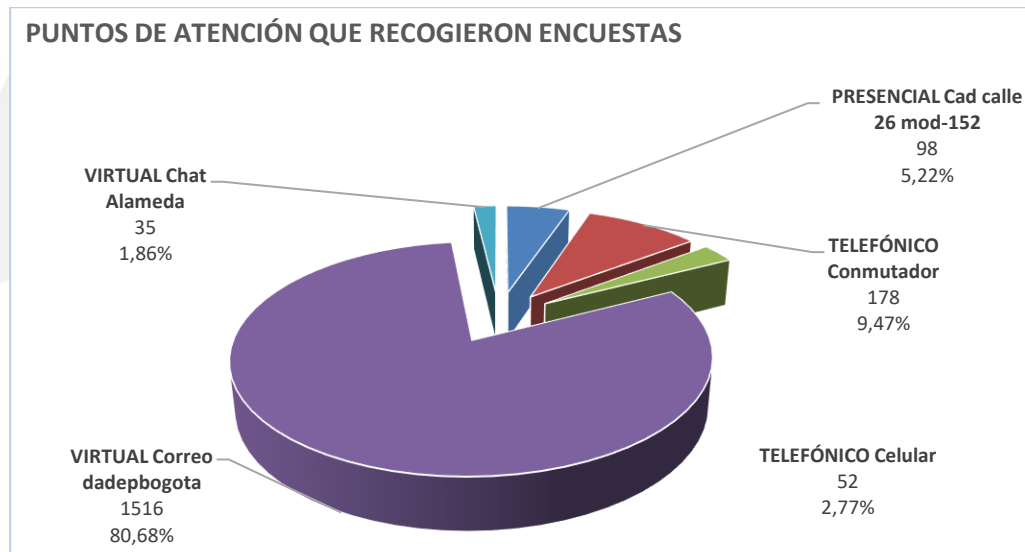
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	98	5,22%
Cad calle 26 mod-152	98	5,22%
TELEFÓNICO	230	12,24%
Conmutador	178	9,47%
Celular	52	2,77%
VIRTUAL	1.551	82,54%
Correo dadepbogota	1.516	80,68%
Chat Alameda	35	1,86%
Total, general	1.879	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Gráfica 2. Puntos de atención que recogieron encuestas



Con respecto a los puntos de atención utilizados por la ciudadanía y que registran encuestas durante el mes de mayo del 2024, se evidencia que en el canal virtual el 80,68% representado en mil quinientos dieciséis (1.516) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico y el 1,86% representado en treinta y cinco (35) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el canal telefónico: en el canal telefónico el 12,24% representado en doscientos treinta (230) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 9,47%, y del conmutador con 2,77%; para el canal presencial: el 5,22% representado en noventa y ocho (98) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue atendido a través de los Módulos 151 y 152.

2.1.2 Comportamiento de preferencia de canales

A continuación, se presenta el comportamiento de preferencia del Uso de Canales por parte de los ciudadanos, durante los meses de abril y mayo de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales abril y mayo 2024

Preferencia de Canales - Abril - Mayo 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Abril	137	249
	Mayo	112	
Telefónico	Abril	222	452
	Mayo	230	
Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Abril	2.023	3.964
	Mayo	1.941	
TOTAL, ATENCIONES MESES ABRIL - MAYO			4.665

En mayo de 2024 se presentaron 2.283 atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Respecto al mes anterior, se evidencia que la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 85% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**
- El 10% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- El 5% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**.

2.1.3 Comportamiento de franja horaria

Se presenta continuación la preferencia de la franja horaria en que los ciudadanos acceden a los canales de atención, que corresponde a la franja de la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y tarde comprendido de 1:01 minutos de la tarde hasta las 4:30 p.m., que para ese bimestre presento el siguiente comportamiento:

Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de Mayo 2024

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total, general
	A.M.	P.M.	
VIRTUAL	854	1.087	1.941
Correo dadepbogota	661	855	1.516
Bogotá te escucha	130	208	338
Chat Alameda	22	13	35
Chat Bot Alameda	21	1	22
Ventanilla de radicación Webservice	12	2	14
Red social Facebook	7	6	13
Red social Twitter	1	1	2
Red social Instagram	0	1	1
TELEFÓNICO	153	77	230
Conmutador	118	60	178
Celular	35	17	52
PRESENCIAL	70	42	112
Cad calle 26 mod-152	56	42	98
SuperCade Móvil	14	0	14
Total, general	1.077	1.206	2283

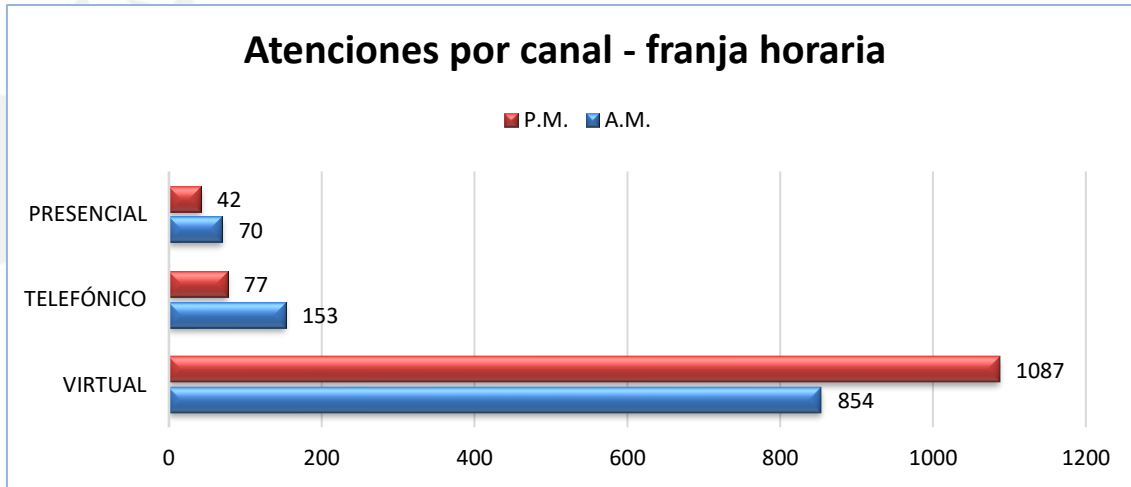
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024



Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



Para el mes de Mayo 2024, la preferencia de canales de atención tuvo el siguiente comportamiento:

CANAL VIRTUAL

- El 56% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 44% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

CANAL PRESENCIAL

- El 63% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 38% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

CANAL TELEFÓNICO

- El 67% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 33% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.2 Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores

Tabla 6. Análisis de variación

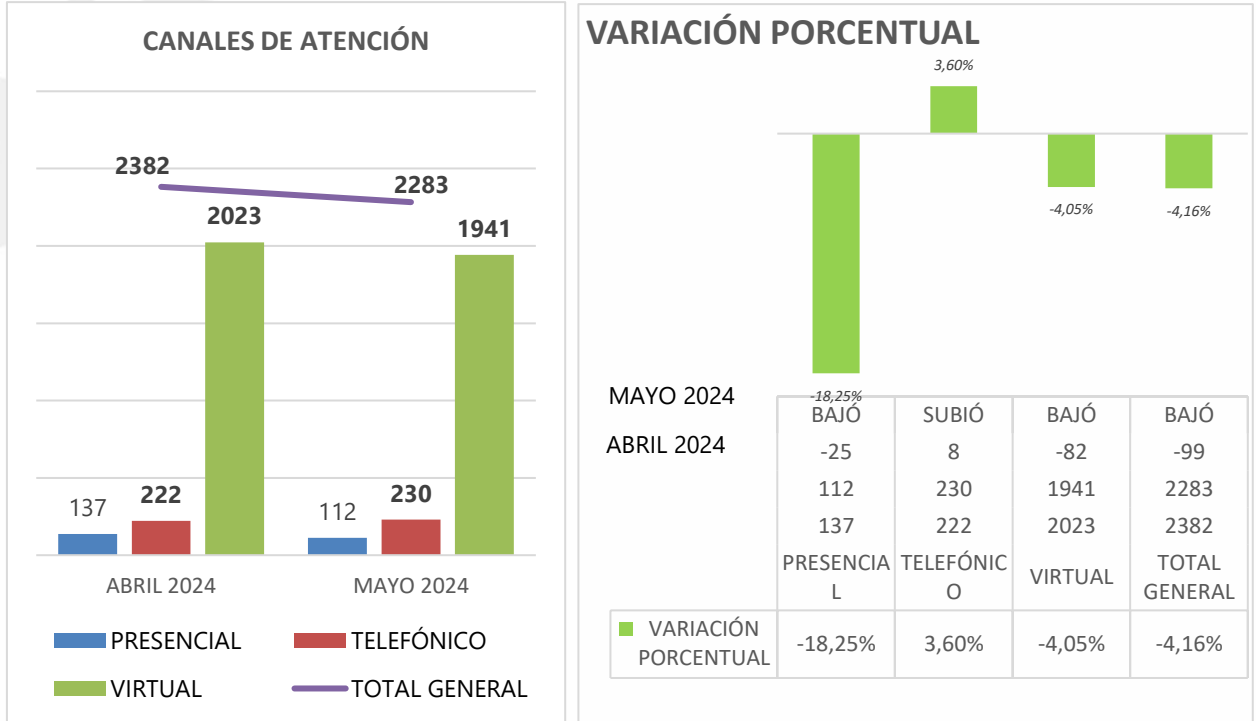
ABRIL 2024			MAYO 2024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	MAR-ABR		%
PRESENCIAL	137	5,75%	PRESENCIAL	112	4,91%	-25	↓	BAJÓ	-18,25%
TELEFÓNICO	222	9,32%	TELEFÓNICO	230	10,07%	8	↑	SUBIÓ	3,60%
VIRTUAL	2.023	84,93%	VIRTUAL	1.941	85,02%	-82	↓	BAJÓ	-4,05%
TOTAL, GENERAL	2.382	100%	TOTAL, GENERAL	2.283	100,00%	-99	↓	BAJÓ	-4,16%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – Mayo 2024



Quiere decir que la variación entre abril de 2024 y mayo de 2024 del total de atenciones, en términos absolutos fue de **MENOS** 98 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en -4,16%.

En el canal presencial, las atenciones **DISMINUYERON** en mayo de 2024, con una variación absoluta de 25 atenciones **MENOS**, con respecto a abril de 2024 y equivale a una variación porcentual de -18,25 %.

En el canal virtual las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de mayo de 2024, con una variación absoluta de 82 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de abril de 2024 y equivale a una variación porcentual de -4,05%

2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales está en ciento ocho coma setenta y un (108,71) atenciones en mayo de 2024; de acuerdo con los días hábiles en el mes de mayo que fueron veintiún (21) días

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

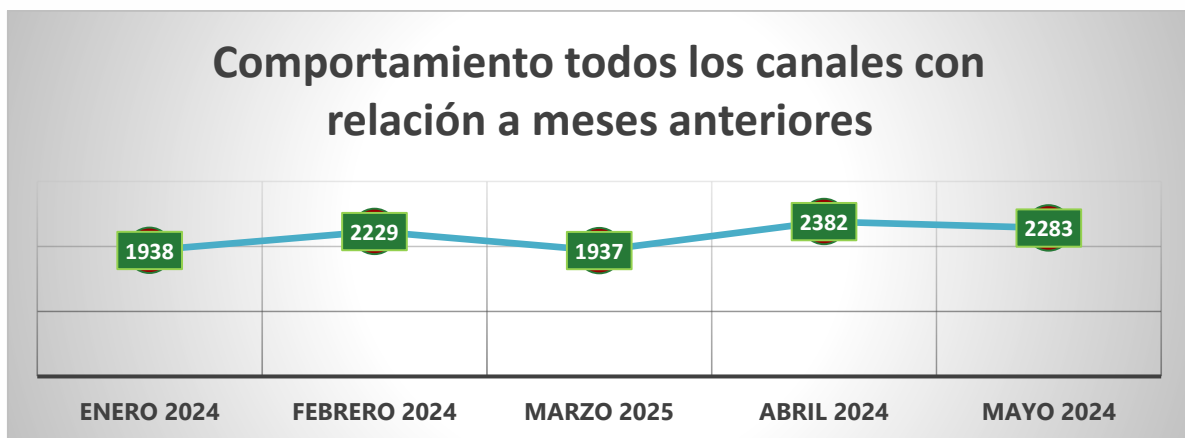
Días hábiles en el mes de mayo: Veintiún (21)

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	112	5,33
TELEFÓNICO	230	10,95
VIRTUAL	1.941	92,43
TOTAL, GENERAL	2.283	108,71

Tabla 8. Atenciones meses anteriores

MES	TOTAL, ATENCIONES
ENERO 2024	1.938
FEBRERO 2024	2.229
MARZO 2025	1.937
ABRIL 2024	2.382
MAYO 2024	2.283

Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores



Según la gráfica anterior, se evidencia que el segundo trimestre de 2024 presenta tendencia descendente en -4,16 %, según el análisis de variación de la Gráfica N° 4, de este documento.

2.3 Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de mayo 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

2.3.1 Análisis de origen de datos mayo 2024

En el análisis de datos sobre las encuestas se considerarán los puntos de atención que recogieron encuestas como: para el canal presencial: Módulos de atención 151 y 152; para el canal telefónico conmutador y celular y para el canal virtual correo electrónico y chat Alameda.

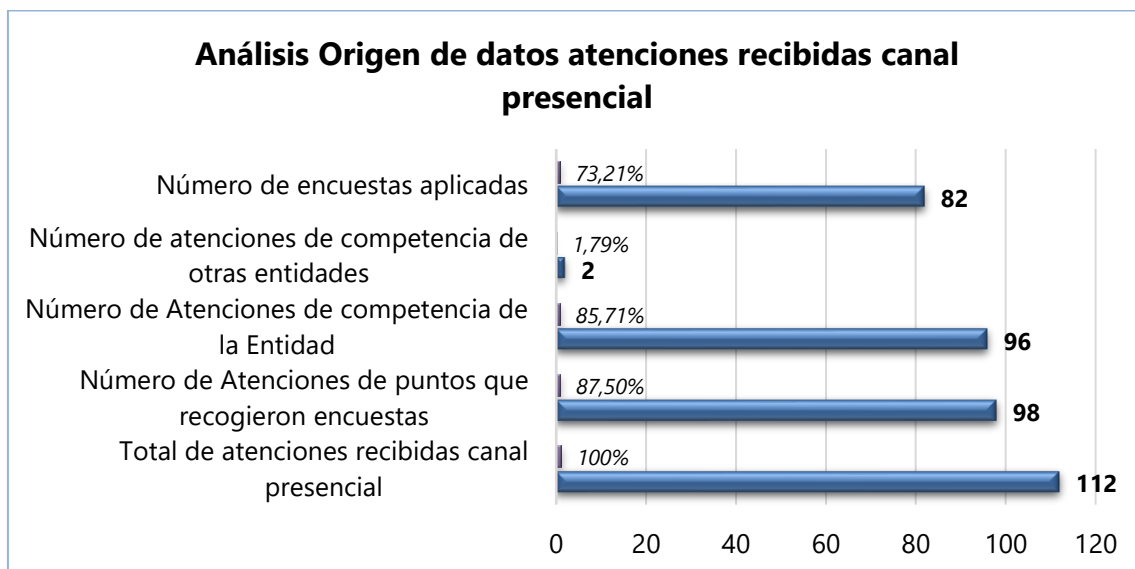
Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de mayo 2024

Tabla 9. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial

Total, de atenciones recibidas canal presencial	112	100%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	98	87,50%
Número de Atenciones de competencia de la Entidad	96	85,71%
Número de atenciones de competencia de otras entidades	2	1,79%
Número de encuestas aplicadas	82	73,21%

Fuente: Formato 127-FORAC-22 "Calificador canal presencial (tableta)" mes de mayo.

Gráfica 6. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial



El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en mayo y que accedieron a responder la encuesta ochenta y dos (82) usuarios, un porcentaje del 73,21 % sobre el total de atenciones realizadas.

Tabla 10. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico

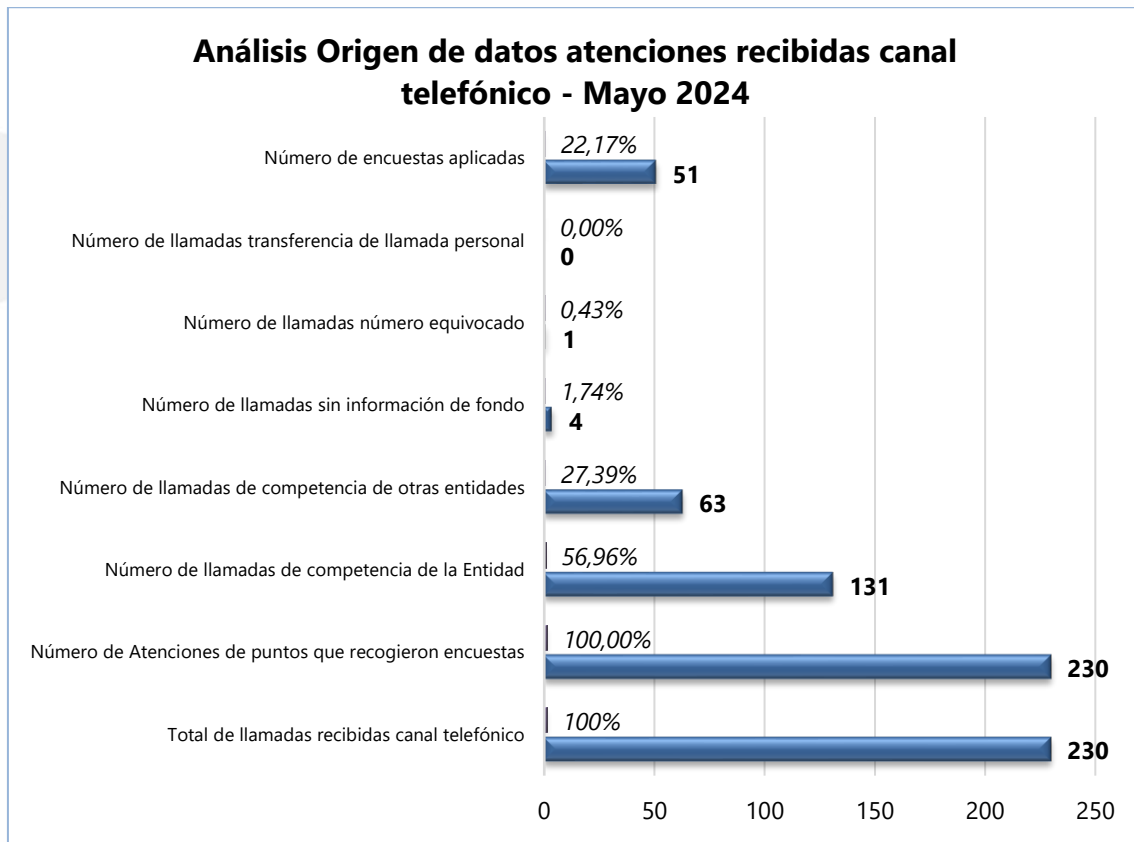
Total, de llamadas recibidas canal telefónico	230	100%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	230	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	131	56,96%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	63	27,39%
Número de llamadas sin información de fondo	4	1,74%
Número de llamadas número equivocado	1	0,43%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0,00%
Número de encuestas aplicadas	51	22,17%

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

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de mayo 2024



Gráfica 7. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico



De los ciudadanos que se comunicaron por teléfono en mayo accedieron a responder la encuesta cincuenta y un (51) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 22,17 % sobre el total de las llamadas recibidas.

Tabla 11. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual

Total, de solicitudes recibidas	1.941	100%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	1.551	79,91%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.516	78,10%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat Alameda	35	1,80%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.481	76,30%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	70	3,61%
Número de encuestas aplicadas	9	0,46%

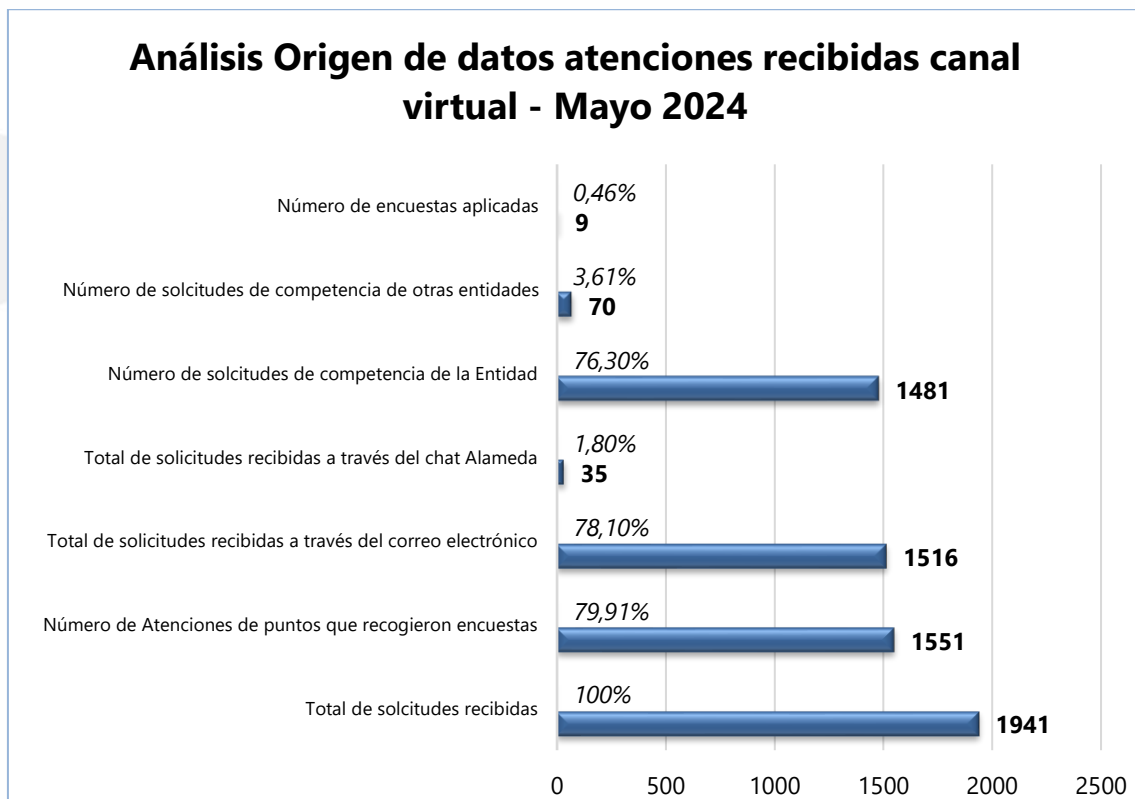
Fuente: Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal virtual mes de MAYO.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Gráfica 8. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual



De los ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en mayo accedieron a responder la encuesta nueve (09) usuarios, un porcentaje del 0,46% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda.

2.4 Identificación de la población mayo 2024

Tabla 12. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta

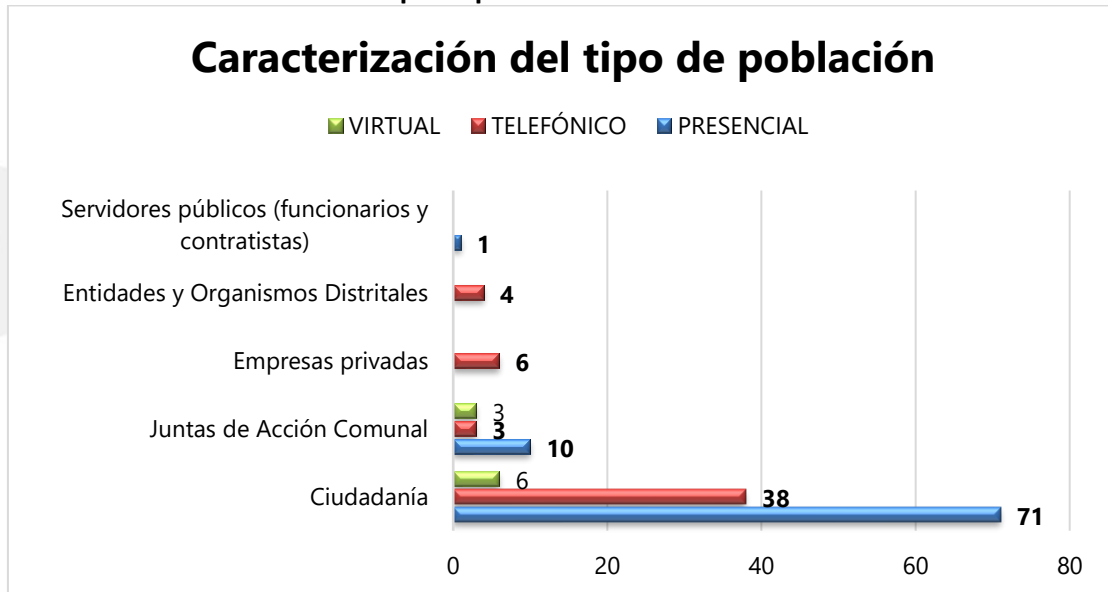
GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Ciudadanía	71	38	6	115
Juntas de Acción Comunal	10	3	3	16
Empresas privadas	-	6	-	6
Entidades y Organismos Distritales	-	4	-	4
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	-	-	1
Total, general	82	51	9	142

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Gráfica 9. Caracterización del tipo de población



El total de atenciones del canal presencial recibidas durante el mes de mayo fue de ciento doce (112) ciudadanos(as), accedieron a responder la encuesta de ochenta y dos (82) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: setenta y un (71) a ciudadanía; diez (10) a Juntas de acción comunal y uno (01) a Servidores públicos (funcionarios y contratistas).

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de mayo fue de doscientos treinta (230) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta cincuenta y un (51) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: treinta y ocho (38) a ciudadanía; seis (06) a Empresas privadas; cuatro (04) Entidades y organismos distritales y tres (03) a Juntas de acción comunal.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de mayo fue de mil novecientos cuarenta y un (1.941) ciudadanos (as); accedieron a responder la encuesta nueve (09) ciudadanos (as), de estas respuestas corresponden: seis (06) a ciudadanía; y tres (03) a juntas de acción comunal.

Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales (Trámites y servicios y total de atenciones)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL T&S	% T&S Entidad	% Total Atenciones
Ciudadanía	99	77,27%	90,00%
Juntas de Acción Comunal	10	9,09%	9,09%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,91%	0,91%
Total, general	110	87,27%	100,00%

De las ciento diez (110) atenciones realizadas de competencia de la entidad en el canal presencial para los servicios y trámites de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron noventa y nueve (99) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron diez (10) atenciones; y de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fue una (01) atención.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL T&S	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	121	71,60%	74,69%
Entidades y Organismos Distritales	22	12,96%	13,58%
Empresas privadas	10	0,00%	6,17%
Juntas de Acción Comunal	5	3,09%	3,09%
Anónimo	2	0,00%	1,23%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,00%	0,62%
Organizaciones Sociales	1	0,62%	0,62%
Total, general	162	88,27%	100,00%

De las ciento sesenta y dos (162) llamadas atendidas en el canal telefónico para los servicios y trámites de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron ciento veintinueve (121) llamadas; de las entidades y organismos distritales fueron veintidós (22) llamadas; de las empresas privadas fueron diez (10) llamadas; de las juntas de acción comunal fueron cinco (05) llamadas; de los anónimos fueron dos (02) llamadas; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fue una (01) llamada; de las organizaciones sociales fue una (01) llamada.

Tabla 15. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales (Trámites y servicios y total de atenciones)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL T&S	% T&S Entidad	% Total atenciones
Entidades y Organismos Distritales	899	60,70%	60,70%
Empresas privadas	275	18,50%	18,57%
Entidades y Organismos Nacionales	111	7,49%	7,49%
Ciudadanía	89	6,01%	6,01%
Juntas de Acción Comunal	59	3,98%	3,98%
Juntas Administradoras Locales	23	1,55%	1,55%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	12	0,81%	0,81%
Veedurías Ciudadanas	4	0,27%	0,27%
Organizaciones Sociales	4	0,27%	0,27%
Universidades / Estudiantes	3	0,20%	0,20%
Anónimo	2	0,14%	0,14%
Total, general	1.481	99,93%	100,00%

De las mil cuatrocientos ochenta y un (1.481) atenciones recibidas en el canal virtual para los trámites y servicios de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las entidades y organismos distritales fueron ochocientos noventa y nueve (899) atenciones; de las empresas privadas fueron doscientos setenta y cinco (275) atenciones; de las entidades y organismos nacionales fueron ciento once (111) atenciones; de la ciudadanía fueron ochenta y nueve (89) atenciones; de las Juntas de acción comunal fueron cincuenta y nueve (59) atenciones; de

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

las juntas administradoras locales fueron veintitrés (23) atenciones; de los servidores públicos / funcionarios y contratistas) fueron doce (12) atenciones; de las veedurías ciudadanas fueron cuatro (04); de las organizaciones sociales fueron cuatro (04) atenciones; de las universidades/estudiantes fueron tres (03) atenciones; y de los anónimos fueron dos (02) atenciones.

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

Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

GRUPO DE VALOR	GÉNERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
PRESENCIAL	56	56	0	112
Ciudadanía	48	56	0	104
Juntas de Acción Comunal	7	53	0	60
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	3	0	4
<i>Porcentaje presencial</i>	<i>50,00%</i>	<i>50,00%</i>	<i>0,00%</i>	<i>100,00%</i>
TELEFÓNICO	99	94	37	230
Ciudadanía	91	71	7	169
Entidades y Organismos Distritales	1	11	10	22
Anónimo	0	0	19	19
Empresas privadas	3	8	1	12
Juntas de Acción Comunal	3	2	0	5
Organizaciones Sociales	0	1	0	1
Universidades / Estudiantes	1	0	0	1
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	1	0	1
<i>Porcentaje telefónico</i>	<i>43,04%</i>	<i>40,87%</i>	<i>16,09%</i>	<i>100,00%</i>
VIRTUAL	871	693	377	1.941
Entidades y Organismos Distritales	503	361	36	900
Ciudadanía	187	155	20	362
Empresas privadas	90	119	88	297
Anónimo	0	0	151	151
Entidades y Organismos Nacionales	33	26	52	111
Juntas de Acción Comunal	31	15	22	68
Juntas Administradoras Locales	18	5	0	23
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	4	8	0	12
Organizaciones Sociales	0	2	4	6
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0	4	4
Veedurías Ciudadanas	4	0	0	4
Universidades / Estudiantes	1	2	0	3
<i>Porcentaje virtual</i>	<i>44,87%</i>	<i>35,70%</i>	<i>19,42%</i>	<i>100,00%</i>
Total General	1.026	843	414	2.283
Porcentaje Total	44,94%	36,93%	18,13%	100,00%

Se recibieron un total de atenciones; de mil veintiséis (1.026) hombres, equivalente al 44,94%, ochocientos cuarenta y tres (843) mujeres, equivalente al 36,93%, y cuatrocientos catorce (414) No aplica equivalente al 18,25%, las cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

Informe análisis de resultados

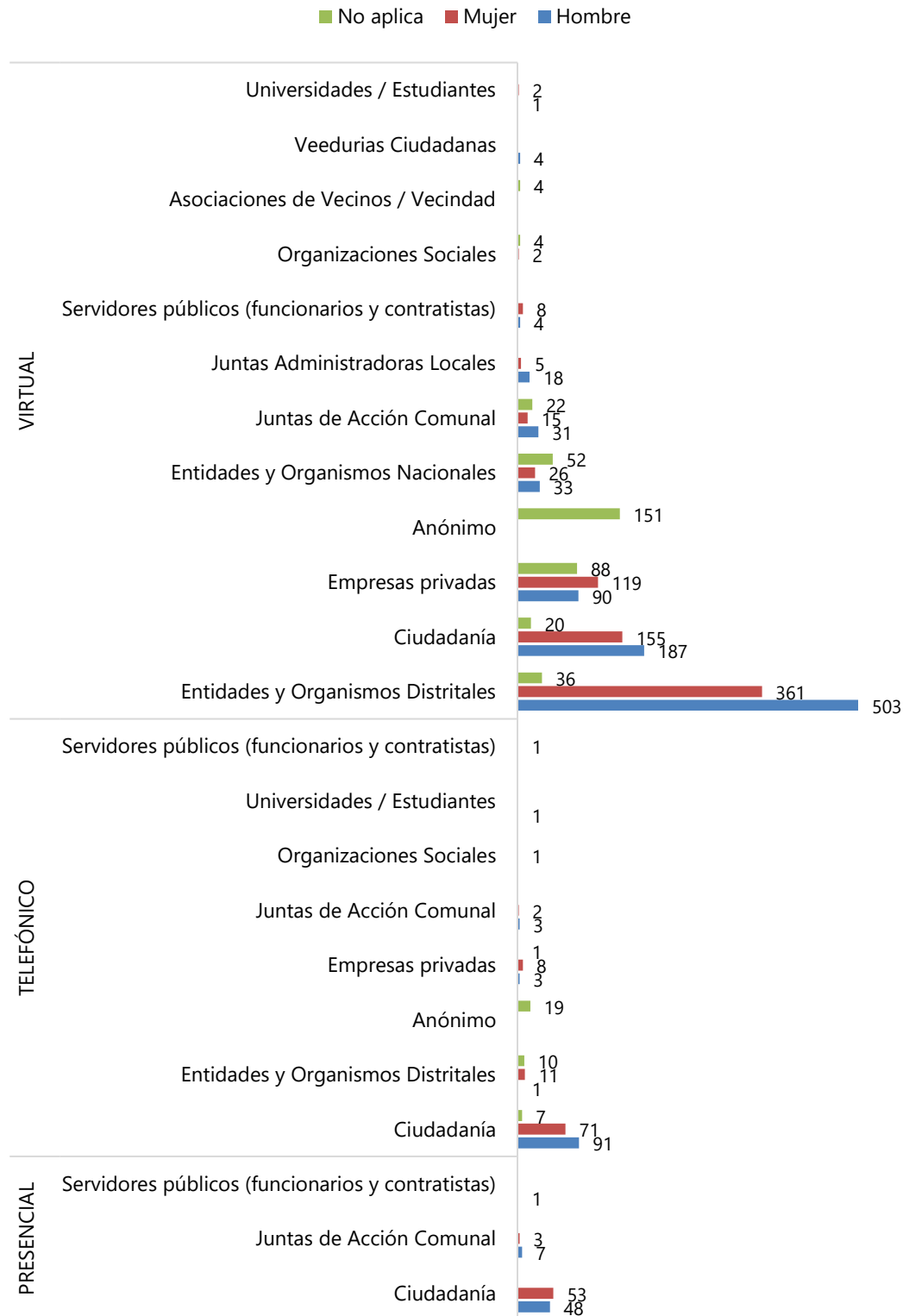
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024



Gráfica 10. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

CALIFICACIÓN CANAL	GÉNERO				
	Hombre	Mujer	No aplica	Total, general	%
PRESENCIAL	45	37	0	82	57,75%
Excelente	45	37	0	82	57,75%
%	54,88%	45,12%	0,00%		100%
TELEFÓNICO	24	26	1	51	35,92%
Bueno	21	25	1	47	33,10%
Excelente	3	1	0	4	2,82%
%	47,06%	50,98%	1,96%		100%
VIRTUAL	5	3	1	9	6,34%
Excelente	5	2	0	7	4,93%
Bueno	0	1	0	1	0,70%
Malo	0	0	1	1	0,70%
%	55,56%	33,33%	11,11%	0	100%
Total, general	74	66	2	142	100,00%

De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: cuarenta y cinco (45) hombres, equivalente al 54,88%; treinta y siete (37) mujeres, equivalente al 45,12%, del total de ochenta y dos (82) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal telefónico: veinticuatro (24) hombres, equivalente al 47,06%; veintiséis (26) mujeres, equivalente al 50,98%, del total de cincuenta y un (51) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: cinco (05) hombres, equivalente al 55,56%; tres (03) mujeres, equivalente al 33,33%, y uno (01) no aplica equivalente al 11,11%; del total de nueve (09) usuarios que contestaron la encuesta.

3. CALIFICACIÓN

3.1. Nivel de Servicio

Este criterio, se entiende como la capacidad y dominio del servidor que atendió al usuario, frente a las peticiones y su orientación del ciudadano.

Informe análisis de resultados

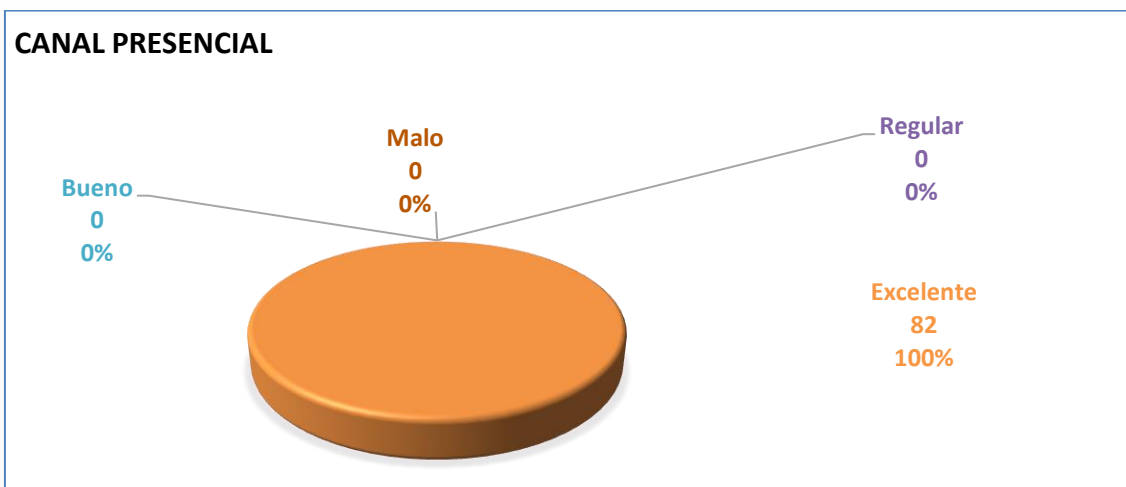
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio

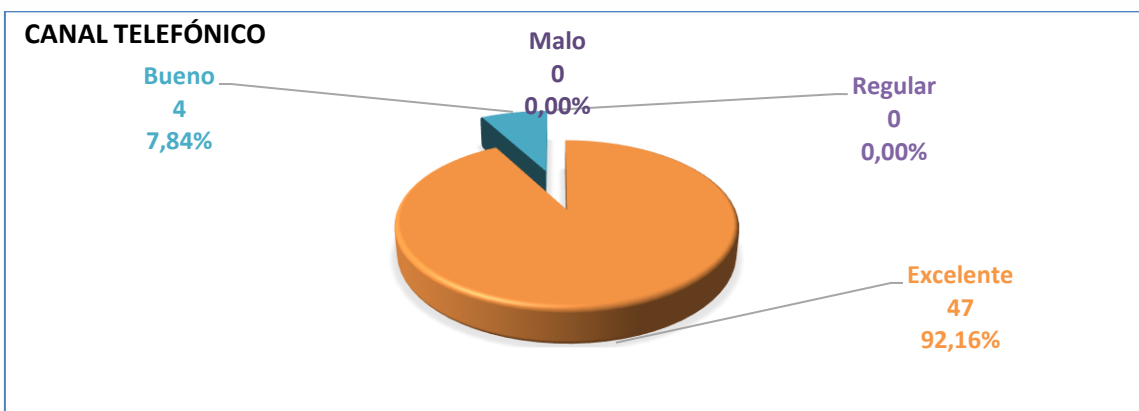
NIVEL DE SERVICIO	CANALES			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Excelente	82	47	7	136
Bueno	0	4	1	5
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	1	1
Total, general	82	51	9	142

Gráfica 11. Tabulación datos nivel de servicio canal presencial.



Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el **100,00%** consideraron el calificativo **EXCELENTE** el para la encuesta de satisfacción del **canal PRESENCIAL** del mes de mayo de 2024.

Gráfica 12. Tabulación datos nivel de servicio canal telefónico.



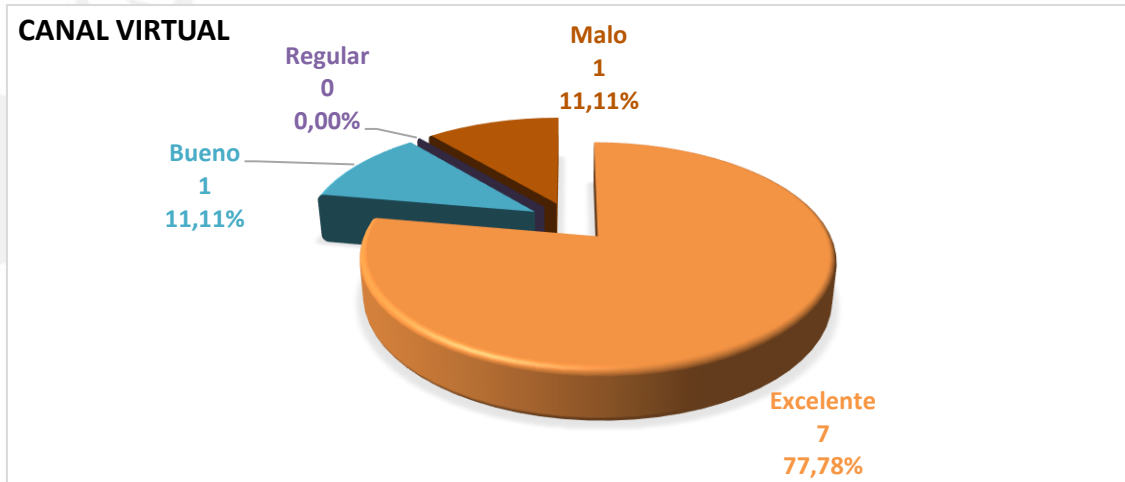
Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el **92,16%** consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el **7,84%** consideran el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del **canal TELEFÓNICO** del mes de mayo de 2024.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Gráfica 13. Tabulación datos nivel de servicio canal virtual.



Como se observa en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 77,78 % consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 11,11 % el calificativo **BUENO**; y el 11,11 % el calificativo **MALO** para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** de mayo de 2024.

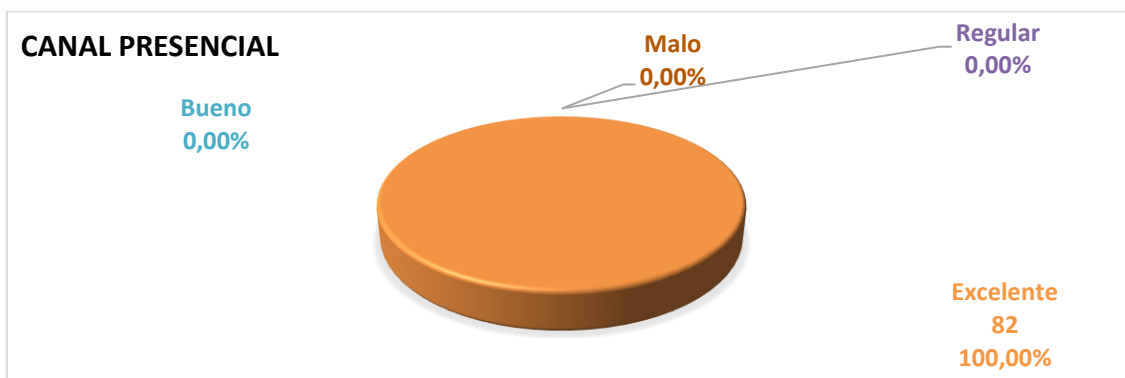
3.2 Amabilidad y respeto

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

Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	82	49	3	134
Buena	0	2	6	8
Regular	0	0	0	0
Mala	0	0	0	0
Total, general	82	51	9	142

Gráfica 14. Tabulación datos amabilidad y respeto canal presencial.



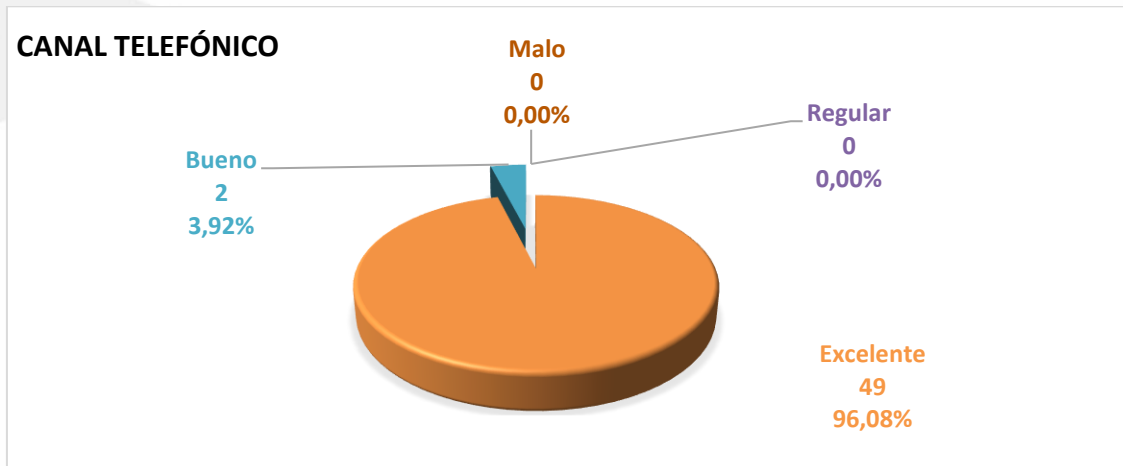
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

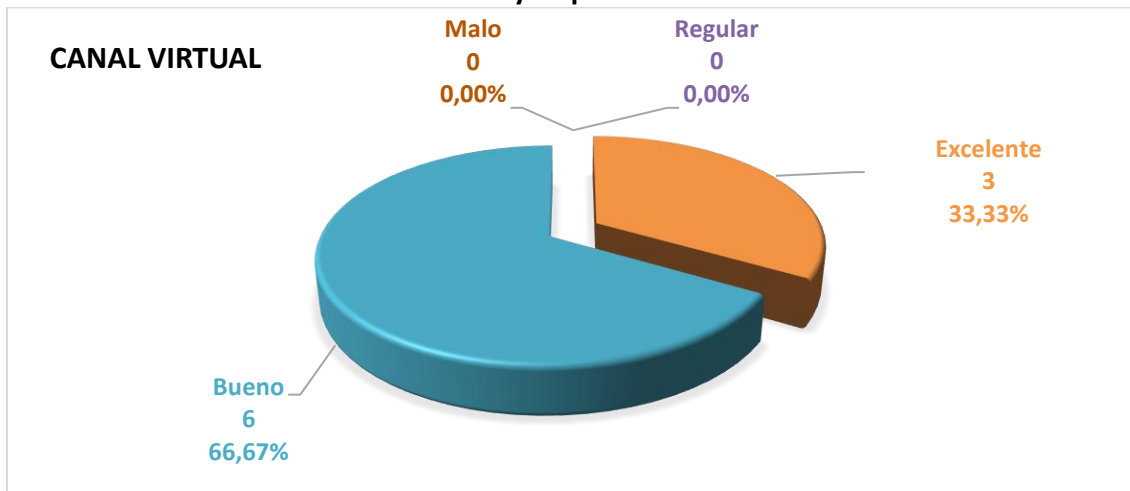
Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el **100,00 %** consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** de mayo de 2024.

Gráfica 15. Tabulación datos amabilidad y respeto canal telefónico.



Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el **96,08%** consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el **3,92%** consideran el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de mayo de 2024.

Gráfica 16. Tabulación datos amabilidad y respeto canal virtual.



Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el **33,33%** consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el **66,67%** el calificativo **BUENO**: para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** de mayo de 2024.

3.3 Tiempo de espera

Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende en el punto de atención.

Informe análisis de resultados

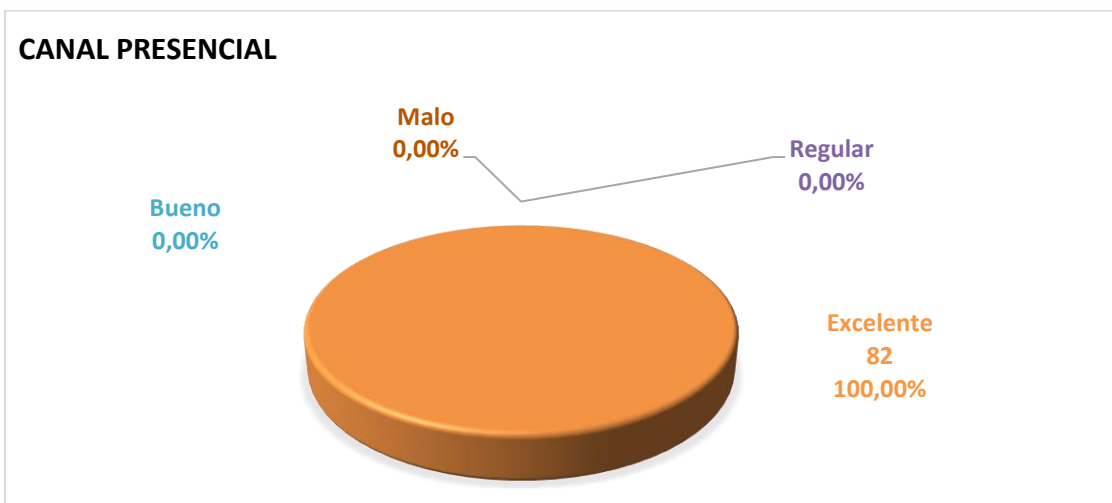
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera

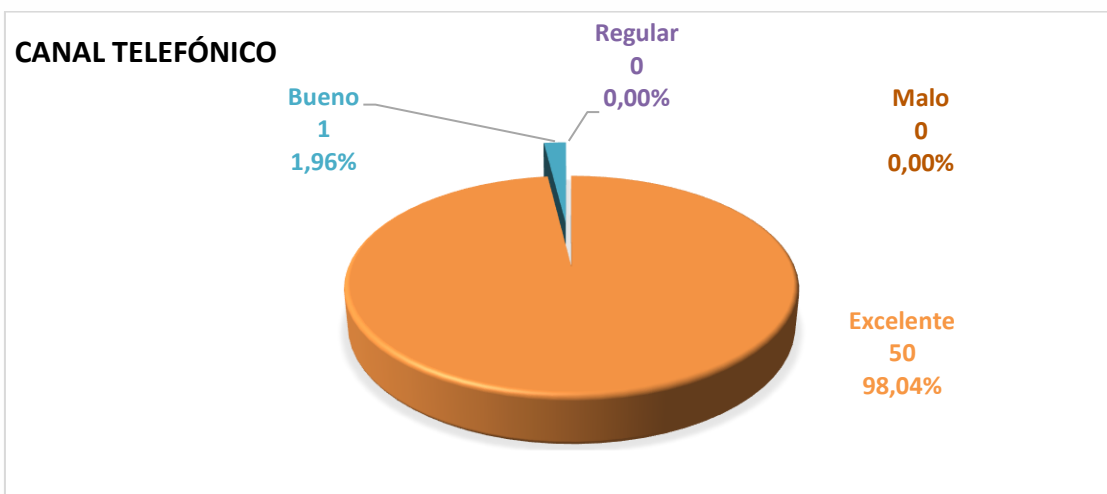
TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	82	50	7	139
Bueno	0	1	1	2
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	1	1
Total, general	82	51	9	142

Gráfica 17. Tabulación datos tiempo de espera canal presencial.



El **100,00 %** consideraron el calificativo **EXCELENTE**; para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** de mayo de 2024, como se observa en la gráfica de tiempo de ESPERA.

Gráfica 18. Tabulación datos tiempo de espera canal telefónico.

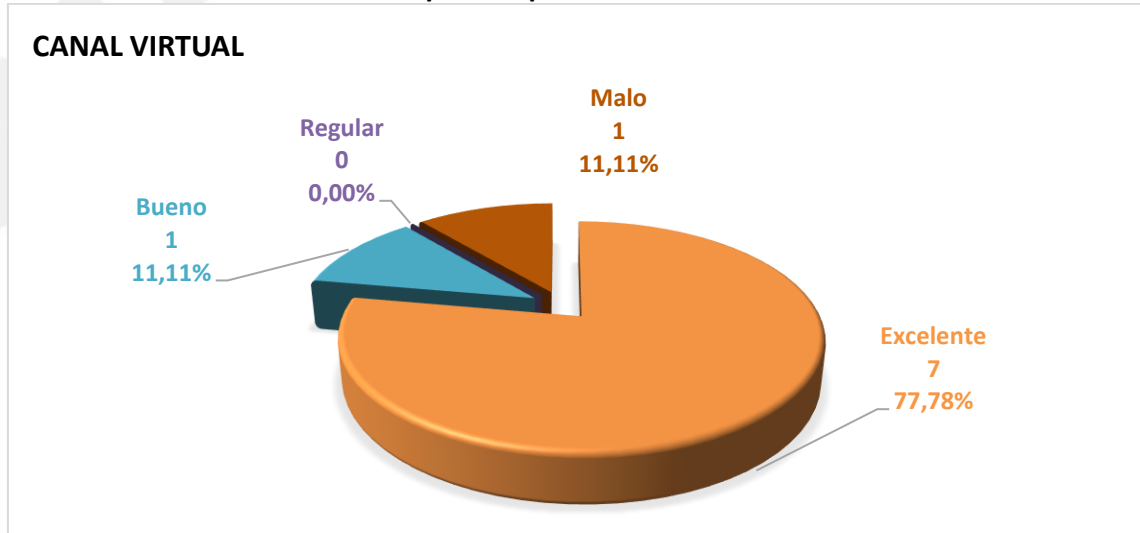


Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el **98,04%** consideraron el

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de mayo 2024

calificativo **EXCELENTE**; y el **1,96%** consideran el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de mayo de 2024.

Gráfica 19. Tabulación datos tiempo de espera canal virtual.



Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el **77,78%** consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el **11,11%** consideran el calificativo **BUENO**; y el **11,11%** consideraron el calificativo **MALO** para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** del mes de mayo de 2024.

4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.

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

Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de mayo 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Consulta general	3	197	1.511	1.711
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	3	10	191	204
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	49	11	111	171
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	46	8	59	113
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	11	2	43	56
Respuesta Automática (Chatbot)	0	0	22	22
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	2	3	5

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Observatorio del espacio público página web	0	0	1	1
Total, general	112	230	1.941	2.283

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.

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 ciento noventa y siete (197) atenciones; para el canal presencial el trámite más recurrente es Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio Público con cuarenta y nueve (49) atenciones y para el canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con mil quinientos once (1.511) atenciones.

Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de mayo 2024

Temas de no competencia de la entidad				
tema	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Competencia otras entidades	2	63	341	406
Número equivocado	0	1	0	1
Sin información de fondo	0	4	7	11
Total, general	2	68	348	418

NOTA:

1. De las atenciones en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, que suman cuatrocientos dieciocho (418) peticiones atendidas en la gestión general de mayo 2024.
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.
3. Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las atenciones 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 atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de mayo 2024.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2024					
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Consulta general	1	129	1147	1277	70,98%
Peticiones entre entidades	0	0	1025	1025	56,98%
Asuntos Jurídicos	0	1	58	59	3,28%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2024					
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	0	24	24	1,33%
Contratos jurídica	0	0	11	11	0,61%
Solicitud cita	0	2	9	11	0,61%
Talento humano	0	0	8	8	0,44%
Consulta radicado	1	10	5	16	0,89%
Desempeño de la entidad	0	5	2	7	0,39%
Información pública	0	13	2	15	0,83%
Solicitud de copia	0	0	2	2	0,11%
Cómo radicar en SDQS	0	0	1	1	0,06%
Transferencia de llamada	0	98	0	98	5,45%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	2	8	174	184	10,23%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	150	150	8,34%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	2	4	20	26	1,45%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial - DEMOS	0	0	2	2	0,11%
Asesoría en contratos de administración	0	1	1	2	0,11%
Autorización de uso	0	3	1	4	0,22%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	49	6	110	165	9,17%
Asesoría en temas de espacio público	49	5	107	161	8,95%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	3	3	0,17%
Instalación de mobiliario urbano	0	1	0	1	0,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	46	8	59	113	6,28%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2024					
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Consulta predio	3	7	35	45	2,50%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	43	0	23	66	3,67%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	1	1	2	0,11%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	11	2	43	56	3,11%
Entrega de zonas de cesión	7	0	34	41	2,28%
Información de zonas de cesión	0	1	6	7	0,39%
Incorporación de predios	0	0	2	2	0,11%
Cabida y linderos	4	0	1	5	0,28%
Incorporación de zonas de cesión	0	1	0	1	0,06%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	2	2	4	0,22%
Asesoría en titulación	0	2	2	4	0,22%
Total, general	109	155	1.535	1.799	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

Gráfica 20 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos en el mes de mayo de 2024

Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos en el mes de mayo de 2024



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes:

- Para el trámite y/o servicio *Consulta general* son: Peticiones entre entidades con mil veinticinco (1.025) atenciones, equivalente al 56,98%; seguido de asuntos jurídicos con cincuenta y nueve (59) atenciones, equivalente al 3,28% del total de atenciones;
- Para el trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos*: los temas más frecuentes son: CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación) con ciento cincuenta (150) atenciones, equivalente al 8,34%; seguido de Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022 con veintiséis (26) atenciones, equivalente al 1,45%;
- Para el trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público*: los temas más frecuentes son: asesoría en temas de espacio público con ciento sesenta y un (161) atenciones, equivalente al 8,95%; seguido de mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas) con tres (03) atenciones, equivalente al 0,17%;
- Para el tema *certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* los temas más recurrentes son: Consulta predio con cuarenta y cinco (45) atenciones equivalentes al 2,50%; seguido de certificación de la propiedad inmobiliaria con sesenta y seis (66) atenciones equivalentes al 3,67% del total de atenciones recibidas.
- Para el tema *incorporación y entrega de las áreas de cesión* a favor del municipio los temas más frecuentes son: cabida y linderos con cinco (05) atenciones equivalentes al 0,28%; seguido de incorporación de zonas de cesión con una (01) atención equivalente al 0,06%.
- Para el trámite y/o servicio *titulación de zonas de cesión al Distrito Capital* el tema más frecuente fue asesoría en titulación con cuatro (04) atenciones, equivalente al 0,22% del total de mil setecientos noventa y nueve (1.799) atenciones registradas en los puntos de atención modulo 152, conmutador, celular, chat Alameda y correo electrónico correspondientes a los trámites y/o servicios de la Entidad.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de mayo de 2024 en el **canal presencial**, se recibieron un total de ciento doce (112) atenciones a través de los Módulos 151 y 152 y Super CADE móvil; para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento diez (110) atenciones presenciales, representadas en el 87,27% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial. Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron los Módulos 151 y 152 de atención con ciento noventa y ocho (98) atenciones, equivalente al 88,50% del total de atenciones del canal presencial.

De las respuestas del calificador de servicio, ochenta y dos (82) ciudadanos contestaron la encuesta, destaca que los ciudadanos están satisfechos con el servicio por el 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 el canal presencial en mayo de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de ochenta y dos (82) encuestados.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024

- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en mayo de 2024 fue excelente en 100,00 % del total de ochenta y dos (82) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en mayo de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de ochenta y dos (82) encuestados.

En mayo de 2024 en el **canal telefónico**, se recibieron doscientos treinta (230) llamadas mediante el conmutador y celular. Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron en el conmutador principal de la Entidad y celular, equivalente al 100% del total de atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron sesenta y dos (62) llamadas telefónicas representadas en el 95,68% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cincuenta y un (51) 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 mayo de 2024 fue excelente en 92,16%; bueno en 7,84%; del total de cincuenta y un (51) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en mayo de 2024 fue excelente en 33,33%; bueno en 66,67% del total de cincuenta y un (51) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en mayo de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 98,04%; y Bueno en 1,96%; del total de cincuenta y un (51) encuestados

En el mes de mayo de 2024 en el **canal virtual**, se recibieron un total de mil novecientos cuarenta y un (1.941) atenciones a través de los puntos correo electrónico, Bogotá te escucha, Chat Alameda, Red social Twitter, red social Facebook, Twitter e Instagram; ventanilla de radicación Webservice y las interacciones recibidas en el Chat Alameda.

Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron: Correo Electrónico y Chat Alameda con mil quinientos cincuenta y un (1.551) atenciones, equivalente al 67,94% del total de atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil cuatrocientos ochenta y un (1.481) atenciones. representadas en el 99,93% del total de las recibidas en este canal.

Nueve (09) ciudadanos accedieron a contestar la encuesta, de las respuestas obtenidas a través del canal virtual se destaca que los ciudadanos están satisfechos con el servicio mediante: (Correo Electrónico y Chat Alameda). 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 mayo de 2024 fue excelente en 77,78%; bueno en 11,11%; y malo en 11,11% del total de nueve (09) encuestados.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de mayo 2024


- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal virtual en mayo de 2024 fue excelente en 33,33%; bueno en 66,67% del total de nueve (09) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en mayo de 2024 al utilizar el canal virtual fue excelente en 77,78%; bueno en 11,11%; y malo en 11,11% del total de nueve (09) encuestados.



Al descargar la base de datos de la encuesta de satisfacción del canal virtual se pueden evidenciar que respondieron la encuesta doce (12) ciudadanos de los cuales nueve (09) corresponden a los tramites y/o servicios del mes de mayo. Dos (02) respuestas corresponden a atenciones del mes de abril y dos (02) No se encontraron referencias de atención de esas respuestas. Particularmente se evidenció que un (01) usuario consultó tanto el punto de correo electrónico como el chat y calificó en ambos puntos. para un total de nueve (09) calificaciones en este canal


Finalmente, es pertinente resaltar que el 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.

HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ

Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Ayudante 472 Grado 04 

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC 
Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC 

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC 
Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC 