

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

**Mes de Agosto  
del 2024**

---

**Proceso:** Atención a la Ciudadanía



# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



#### 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 agosto 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.....	7
2.1.2.	Comportamiento de preferencia de canales.....	8
	Tabla 4. Preferencia de canales julio y agosto 2024.....	8
2.1.3.	Comportamiento de franja horaria.....	9
	Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de agosto 2.024 .....	9
	Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria.....	9
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 – agosto 2024 .....	10
2.2.1.	Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores .....	11
	Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal .....	11
	Tabla 8. Atenciones meses anteriores .....	11
	Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.....	11
2.3.	Origen de los Datos.....	12
2.3.1.	Análisis de origen de datos agosto 2024 .....	12
	Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales .....	12
	Gráfica 6. Análisis del origen de datos.....	14
2.4.	Identificación de la población agosto 2024.....	15
	Tabla 10. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta.....	15
	Gráfica 7. Caracterización del tipo de población.....	15
	Tabla 11. Caracterización del tipo de población de las atenciones (Trámites y	

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024

Servicios) .....	16
Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género. ....	17
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género. ...	19
Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.....	20
<b>3. CALIFICACIÓN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Nivel de Servicio.....	20
Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio .....	20
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio. ....	21
3.2. Amabilidad y respeto .....	21
Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	21
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto. ....	22
3.3 Tiempo de espera .....	22
Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera.....	22
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.....	23
<b>4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD. ....</b>	<b>23</b>
Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de agosto 2024. 23	
Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de agosto 2.024.....	24
<b>5 ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 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 agosto del 2.024.

De acuerdo con el numeral primero del artículo 3° del Decreto 371 del 2.010 "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			
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico del mes de:	<b>AGOSTO 2024</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta del canal presencial: calificador de servicios o en el formato 127-FORAC-22.</li> <li>Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21.</li> <li>Encuesta canal virtual: recibidas a través del enlace: <a href="https://forms.office.com/r/QHe7aveYif">https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</a></li> </ul>		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b> 01/08/2024	<b>Finaliza</b> 31/08/2024
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial	<b>AGOSTO 2024</b>	141
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	<b>AGOSTO 2024</b>	188
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos	<b>AGOSTO 2024</b>	1992

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



FICHA TÉCNICA			
	los puntos de atención)		
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	<b>AGOSTO 2024</b>	<b>128</b>
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	<b>AGOSTO 2024</b>	<b>188</b>
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	<b>AGOSTO 2024</b>	<b>1.551</b>
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	<b>AGOSTO 2024</b>	141
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	<b>AGOSTO 2024</b>	126
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	<b>AGOSTO 2024</b>	1.463
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	<b>AGOSTO 2024</b>	141
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	<b>AGOSTO 2024</b>	126
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	<b>AGOSTO 2024</b>	1.463
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		105
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		12
	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 (03) 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

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



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 "Calificador de servicios (tableta)"; 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 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

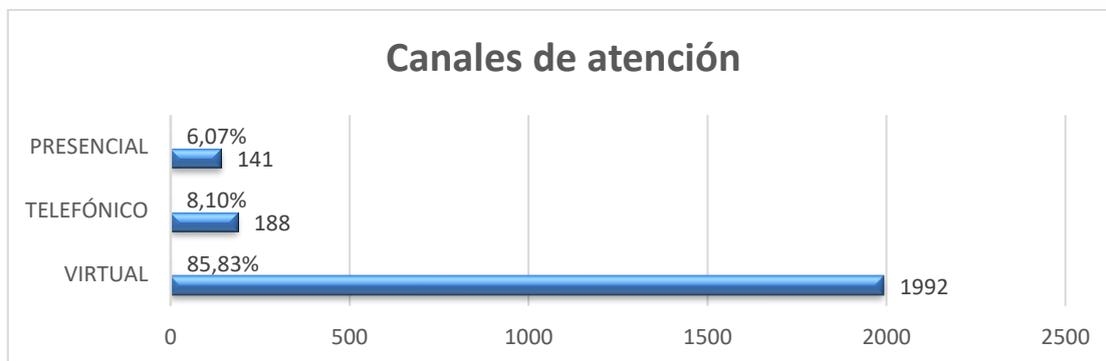
#### 2.1.1. Total, de atenciones

El total de atenciones recibidas por los diferentes canales de atención en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, durante el mes de agosto 2.024 registra un total de dos mil trescientos veintiún (2.321) atenciones

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL	1.992	85,83%
TELEFÓNICO	188	8,10%
PRESENCIAL	141	6,07%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.321</b>	<b>100,00%</b>

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 noventa y dos (1.992) atenciones, equivalente al 85,83% del total de atenciones registradas, seguido del **canal TELEFÓNICO** con ciento ochenta y ocho (188) atenciones, equivalente al 8,10% del total de atenciones registradas, por último, el **canal**

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



**PRESENCIAL** con ciento cuarenta y un (141) atenciones, equivalente al 6,07% del total de atenciones registradas en el mes de agosto de 2024.

Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>141</b>	<b>6,07%</b>
Cad calle 26 mod-152	128	5,51%
SuperCade Móvil	13	0,56%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>188</b>	<b>8,10%</b>
Conmutador	152	6,55%
Celular	36	1,55%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.992</b>	<b>85,83%</b>
Correo dadepbogota	1.509	65,02%
Bogotá te escucha	432	18,61%
Chat Alameda	42	1,81%
Ventanilla de radicación Webservice	9	0,39%
<b>Total, general</b>	<b>2.321</b>	<b>100,00%</b>

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

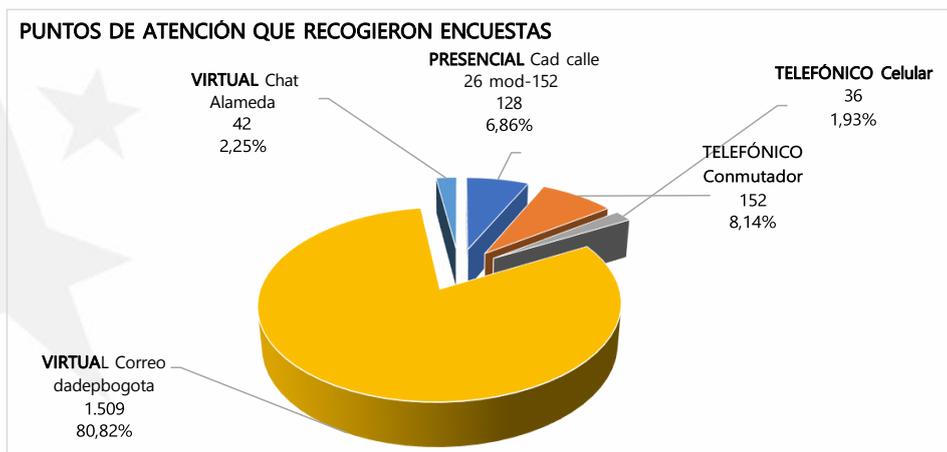
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>128</b>	<b>6,86%</b>
Cad calle 26 mod-152	128	6,86%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>188</b>	<b>10,07%</b>
Conmutador	152	8,14%
Celular	36	1,93%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.551</b>	<b>83,07%</b>
Correo dadepbogota	1.509	80,82%
Chat Alameda	42	2,25%
<b>Total, general</b>	<b>1.867</b>	<b>0,00%</b>

Gráfica 2. Puntos de atención que recogieron encuestas

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



Con respecto a los puntos de atención utilizados por la ciudadanía y que registran encuestas durante el mes de agosto del 2024, se evidencia que en el canal virtual el 83,07% representado en mil quinientos nueve (1.509) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 2,25% representado en cuarenta y dos (42) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el canal telefónico: con ciento ochenta y ocho (188) atenciones, su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 1,93% representado en treinta y seis (36) atenciones, y del conmutador con 8,14% representado en ciento cincuenta y dos (152) atenciones; para el canal presencial: el 6,86% representado en ciento veintiocho (128) 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 julio y agosto de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

**Tabla 4. Preferencia de canales julio y agosto 2024**

Preferencia de Canales - Julio - agosto 2.024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Julio	128	269
	Agosto	141	
Telefónico	Julio	178	366
	Agosto	188	
Virtual <i>Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda</i>	Julio	2.318	4.310
	Agosto	1.992	
TOTAL ATENCIONES MESES Julio - Agosto			4.945

El mes de agosto de 2024 se presentaron dos mil trescientos veintiún (2.321)

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



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

- El 87,16% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**.
- El 7,40% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- El 5,44% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**.

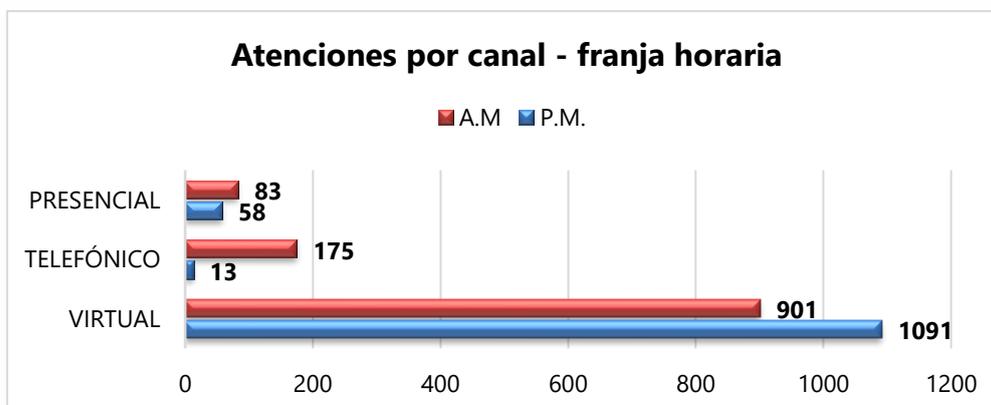
### 2.1.3 Comportamiento de franja horaria

Se presenta a 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 agosto 2.024**

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total General
	P.M.	A.M	
<b>PRESENCIAL</b>	<b>58</b>	<b>83</b>	<b>141</b>
Cad calle 26 mod-152	58	70	128
SuperCade Móvil	0	13	13
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>13</b>	<b>175</b>	<b>188</b>
Conmutador	6	146	152
Celular	7	29	36
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.091</b>	<b>901</b>	<b>1.992</b>
Correo dadepbogota	827	682	1.509
Bogotá te escucha	244	188	432
Chat Alameda	17	25	42
Ventanilla de radicación Webservice	3	6	9
<b>Total General</b>	<b>1.162</b>	<b>1.159</b>	<b>2.321</b>

**Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria**



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

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO



#### CANAL VIRTUAL

- El 54,77% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 45,23% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

#### CANAL PRESENCIAL

- El 58,87% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 41,13% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

#### CANAL TELEFÓNICO

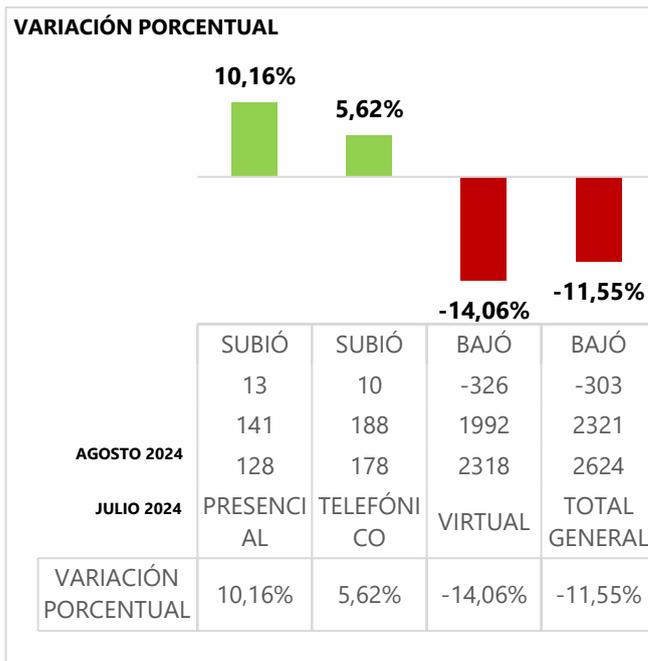
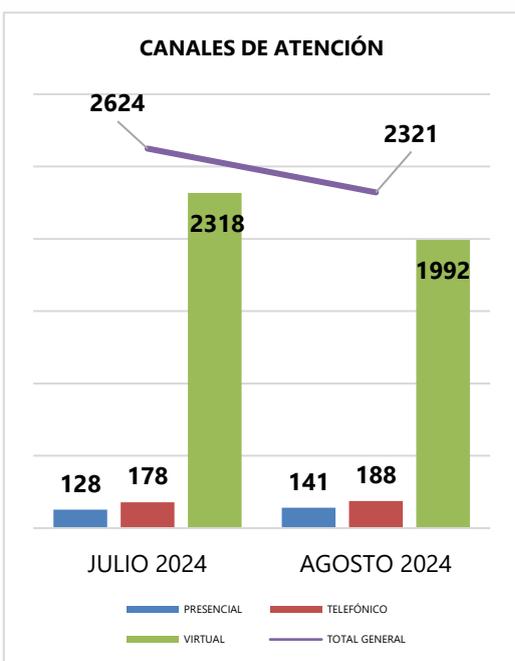
- El 93,09% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 6,91% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

## 2.2 Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores

Tabla 6. Análisis de variación

JULIO 2.024			AGOSTO 2.024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA	VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	JUL-AGO	%
PRESENCIAL	128	4,88%	PRESENCIAL	141	6,07%	13	↑ SUBIÓ	10,16%
TELEFÓNICO	178	6,78%	TELEFÓNICO	188	8,10%	10	↑ SUBIÓ	5,62%
VIRTUAL	2.318	88,34%	VIRTUAL	1.992	85,83%	-326	↓ BAJÓ	-14,06%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.624</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.321</b>	<b>100,00%</b>	<b>-303</b>	<b>↓ BAJÓ</b>	<b>-11,55%</b>

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



Quiere decir que la variación entre julio de 2.024 y agosto de 2.024 del total de

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



atenciones, en términos absolutos fue de **MENOS** 303 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en -11,55%.

En el canal presencial las atenciones **AUMENTARON** en el mes de agosto de 2.024, con una variación absoluta de 13 atenciones MAS, con respecto del mes de julio de 2.024 y equivale a una variación porcentual de 10,16%.

En el canal telefónico las atenciones **AUMENTARON** en el mes de agosto de 2.024, con una variación absoluta de 10 atenciones MAS, con respecto del mes de julio de 2.024 y equivale a una variación porcentual de 5,62%.

En el canal virtual las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de agosto de 2.024, con una variación absoluta de 326 atenciones MENOS, con respecto del mes de julio de 2.024 y equivale a una variación porcentual de -14,06%.

#### 2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales está en ciento veintidós coma dieciséis (122,16) atenciones en agosto de 2.024, de acuerdo con los días hábiles en el mes de agosto que fueron diecinueve (19) días.

**Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal**

Días hábiles en el mes de agosto 19

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	141	7,42
TELEFÓNICO	188	9,89
VIRTUAL	1.992	104,84
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.321</b>	<b>122,16</b>

**Tabla 8. Atenciones meses anteriores**

ENERO 2.024	1.938
FEBRERO 2.024	2.229
MARZO 2.024	1.937
ABRIL 2.024	2.382
MAYO 2.024	2.383
JUNIO 2.024	2.110
JULIO 2.024	2.624
AGOSTO 2.024	2.321

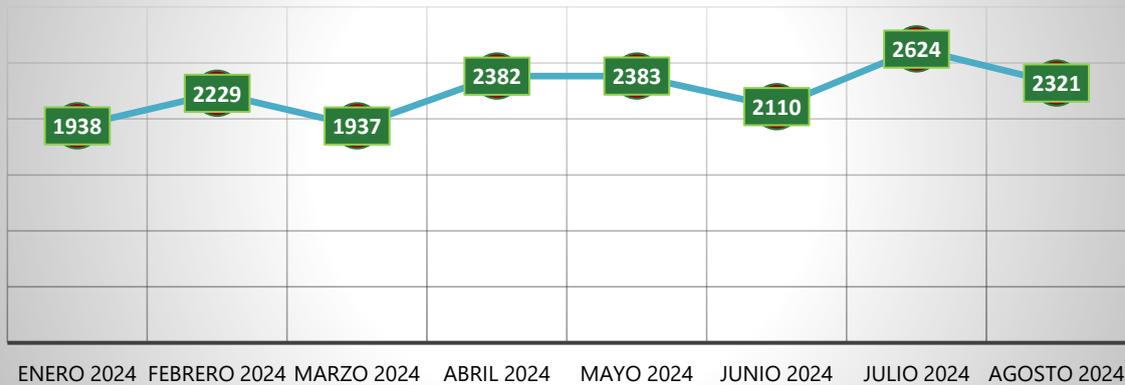
**Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores**

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024

Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el tercer trimestre de 2024 presenta tendencia descendente en 11,55%, de acuerdo con el análisis de variación de la Tabla No. 6.

### 2.3 Origen de los Datos

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

#### 2.3.1 Análisis de origen de datos agosto 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.

Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2.024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
<b>Total general de atenciones</b>	<b>141</b>	<b>100,00%</b>	<b>188</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.992</b>	<b>100,00%</b>
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	141	100%	188	100,00%	1.551	77,86%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	0	0%	0	0,00%	1.509	75,75%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda	0	0%	0	0,00%	42	2,11%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	141	100%	126	67,02%	1.463	73,44%
Número de atenciones de competencia de otras entidades	0	0%	55	29,26%	88	4,42%
Número de atenciones sin información de fondo	0	0%	6	3,19%	0	0,00%

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS AGOSTO 2.024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Número de llamadas número equivocado	0	0%	1	0,53%	0	0,00%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>105</b>	<b>74,47%</b>	<b>12</b>	<b>6,38%</b>	<b>9</b>	<b>0,45%</b>

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

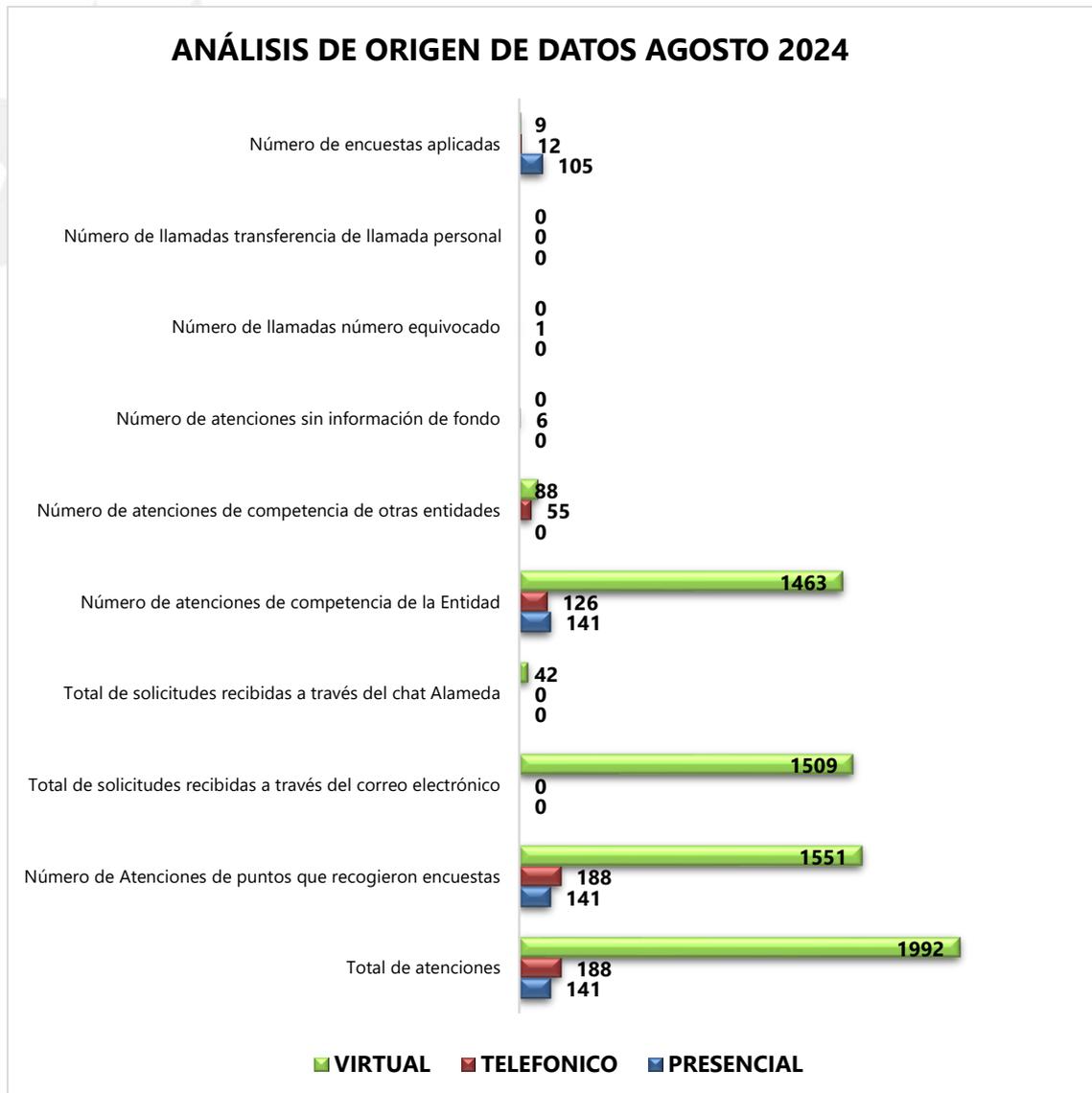
### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en agosto fue de ciento cuarenta y un (141) usuarios y accedieron a responder la encuesta fue de ciento cinco (105) usuarios, equivale a un porcentaje del 74,47% sobre el total de atenciones realizadas en este canal.

El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de agosto fue de ciento ochenta y ocho (188) usuarios y accedieron a responder la encuesta doce (12) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 6.38% sobre el total de las llamadas recibidas.

el total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en agosto fue de mil novecientos noventa y dos (1.992) accedieron a responder la encuesta nueve (09) usuarios, un porcentaje del 0,45% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO

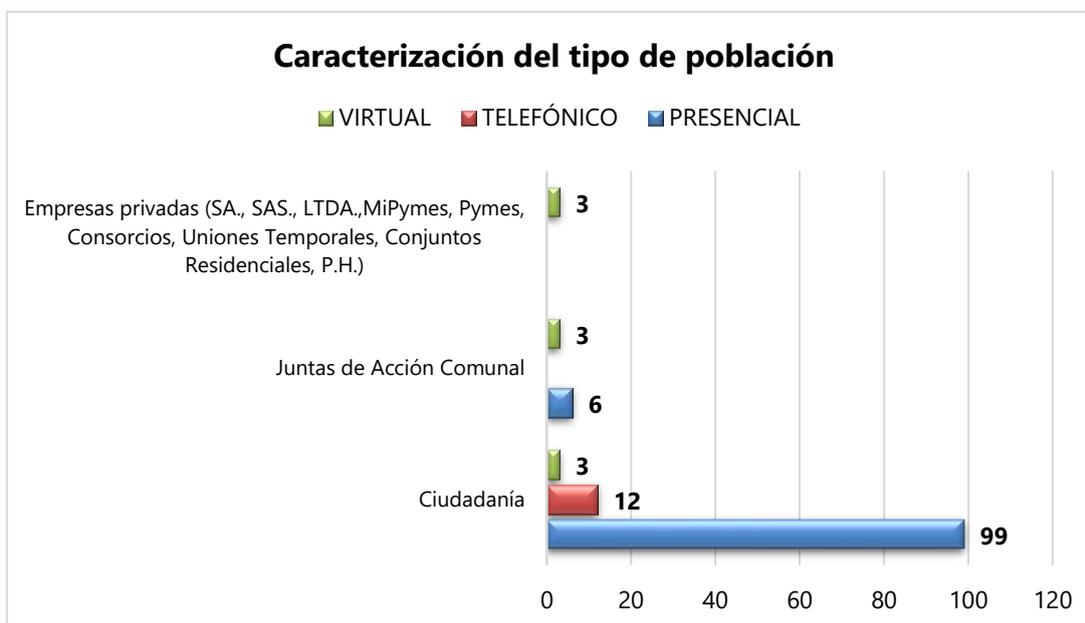


#### 2.4. Identificación de la población agosto 2024

**Tabla 10. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta**

GRUPO DE VALOR	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL	Total general
Ciudadanía	99	12	3	114
Juntas de Acción Comunal	6	-	3	9
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Py	-	-	3	3
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>126</b>

**Gráfica 7. Caracterización del tipo de población**



El total de atenciones del canal presencial recibidas durante el mes de agosto fue de ciento cuarenta y un (141) ciudadanos, de los puntos de atención que recogen encuestas fueron: ciento veintiocho (128) ciudadanos(as), accedieron a responder la encuesta de ciento cinco (105) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: noventa y nueve (99) a ciudadanía; seis (06) a Juntas de acción comunal.

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de agosto fue de ciento ochenta y ocho (188) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta doce (12) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: doce (12) a ciudadanía.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de agosto fue de mil novecientos noventa y dos (1.992) ciudadanos(as) de los puntos de atención que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta nueve (09) ciudadanos (as), de estas respuestas corresponden: tres (03) a ciudadanía; tres (03) a juntas de acción comunal; y tres (03) a empresas privadas.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024

**Tabla 11. Caracterización del tipo de población de las atenciones (Trámites y Servicios)**

CARACTERIZACIÓN	PRESENCIAL			TELEFÓNICO			VIRTUAL			% Total atenciones
	Total Atenciones	Total T&S	% T&S Entidad	Total Atenciones	Total T&S	% T&S Entidad	Total Atenciones	Total T&S	% T&S Entidad	
Ciudadanía	120	93,75%	85,11%	109	85,16%	57,98%	78	5,33%	3,92%	<b>13,23%</b>
Juntas de Acción Comunal	8	6,25%	5,67%	0	5,67%	0,00%	32	2,19%	1,61%	<b>1,72%</b>
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	2	0,14%	0,10%	<b>0,09%</b>
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,53%	20	1,37%	1,00%	<b>0,90%</b>
Entidades y Organismos Distritales	0	0,00%	0,00%	6	0,00%	3,19%	949	64,87%	47,64%	<b>41,15%</b>
Entidades y Organismos Nacionales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	113	7,72%	5,67%	<b>4,87%</b>
Universidades / Estudiantes	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	4	0,27%	0,20%	<b>0,17%</b>
Juntas Administradoras Locales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	26	1,78%	1,31%	<b>1,12%</b>
Anónimo	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	0,07%	0,05%	<b>0,04%</b>
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	0	0,00%	0,00%	8	0,00%	4,26%	234	15,99%	11,75%	<b>10,43%</b>
Organizaciones Sociales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	4	0,27%	0,20%	<b>0,17%</b>
<b>Total General</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>	<b>90,78%</b>	<b>124</b>	<b>100,00%</b>	<b>65,96%</b>	<b>1.463</b>	<b>100,00%</b>	<b>73,44%</b>	<b>73,89%</b>

De las ciento veintiocho (128) atenciones realizadas en el canal presencial 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 ciento veinte (120) atenciones y de las juntas de acción comunal fueron ocho (08) atenciones.

De las ciento veinticuatro (124) 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 nueve (109) llamadas; de las empresas privadas fueron ocho (08) llamadas; de las entidades y organismos distritales fueron seis (06) llamadas y de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fueron uno (01).

De las mil quinientas cincuenta y un (1.551) consultas en el canal virtual 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 setenta y ocho (78) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron treinta y dos (32) atenciones; de las entidades y organismos distritales fueron novecientos cuarenta y nueve (949) atenciones; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fueron cuarenta (20) y veinte (20) atenciones; de las asociaciones de vecinos fueron dos (02) atenciones; de las entidades y organismos nacionales fueron ciento trece (113) atenciones; de las universidades /estudiantes fueron cuatro (04) atenciones; de las juntas administradoras locales fueron veintiséis (26) atenciones; de las empresas privadas fueron doscientos treinta y cuatro (234) atenciones; de las organizaciones sociales fueron cuatro (04) atenciones.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024

Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

GRUPO DE VALOR	Agosto			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
<b>PRESENCIAL</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>141</b>
Ciudadanía	65	58	0	123
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes,	5	5	0	10
Juntas de Acción Comunal	4	4	0	8
<b>Porcentaje presencial</b>	<b>52,48%</b>	<b>47,52%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>72</b>	<b>96</b>	<b>20</b>	<b>188</b>
Ciudadanía	69	86	18	173
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes,	0	7	1	8
Entidades y Organismos Distritales	2	3	1	6
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0	0	1
<b>Porcentaje telefónico</b>	<b>38,30%</b>	<b>51,06%</b>	<b>10,64%</b>	<b>100,00%</b>
<b>VIRTUAL</b>	<b>862</b>	<b>759</b>	<b>371</b>	<b>1992</b>
Entidades y Organismos Distritales	537	378	35	950
Ciudadanía	174	169	20	363
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes,	69	142	55	266
Anónimo	0	2	173	175
Entidades y Organismos Nacionales	31	27	56	114
Juntas de Acción Comunal	22	10	11	43
Juntas Administradoras Locales	17	10	2	29
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	9	15	0	24
Organizaciones Sociales	1	1	9	11
Anónimo	0	0	6	6
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	1	2	3	6
Universidades / Estudiantes	1	3	0	4
Veedurías Ciudadanas	0	0	1	1
<b>Porcentaje virtual</b>	<b>43,27%</b>	<b>38,10%</b>	<b>18,62%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>1.008</b>	<b>922</b>	<b>391</b>	<b>2.321</b>
<b>Porcentaje Total</b>	<b>43,43%</b>	<b>39,72%</b>	<b>16,85%</b>	<b>100,00%</b>

#### En el canal presencial

Se atendieron un total de setenta y cuatro (74) hombres, equivalente al 52,48%; sesenta y siete (67) mujeres, equivalente al 47,52% del total de ciento cuarenta y un (141) atenciones de este canal.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



#### En el canal telefónico

Se atendieron un total de setenta y dos (72) hombres, equivalente al 38,30%; de noventa y seis (96) mujeres, equivalente al 51,06%; y veinte (20) (no aplica) del total de ciento ochenta y ocho (188) atenciones de este canal.

#### En el canal virtual

Se atendieron un total de ochocientos sesenta y dos (862) hombres, equivalente al 43,27%; setecientos cincuenta y nueve (759) mujeres, equivalente al 38,10%; y trescientos setenta y uno (371) (no aplica) del total de dos mil novecientos noventa y dos (1.992) atenciones de este canal.

#### A nivel general

Se recibieron un total de atenciones de mil ocho (1.008) hombres, equivalente al 43,43%, novecientos veintidós (922) mujeres, equivalente al 39,72%, y trescientos noventa y uno (391) No aplica equivalente al 16,85%, las cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

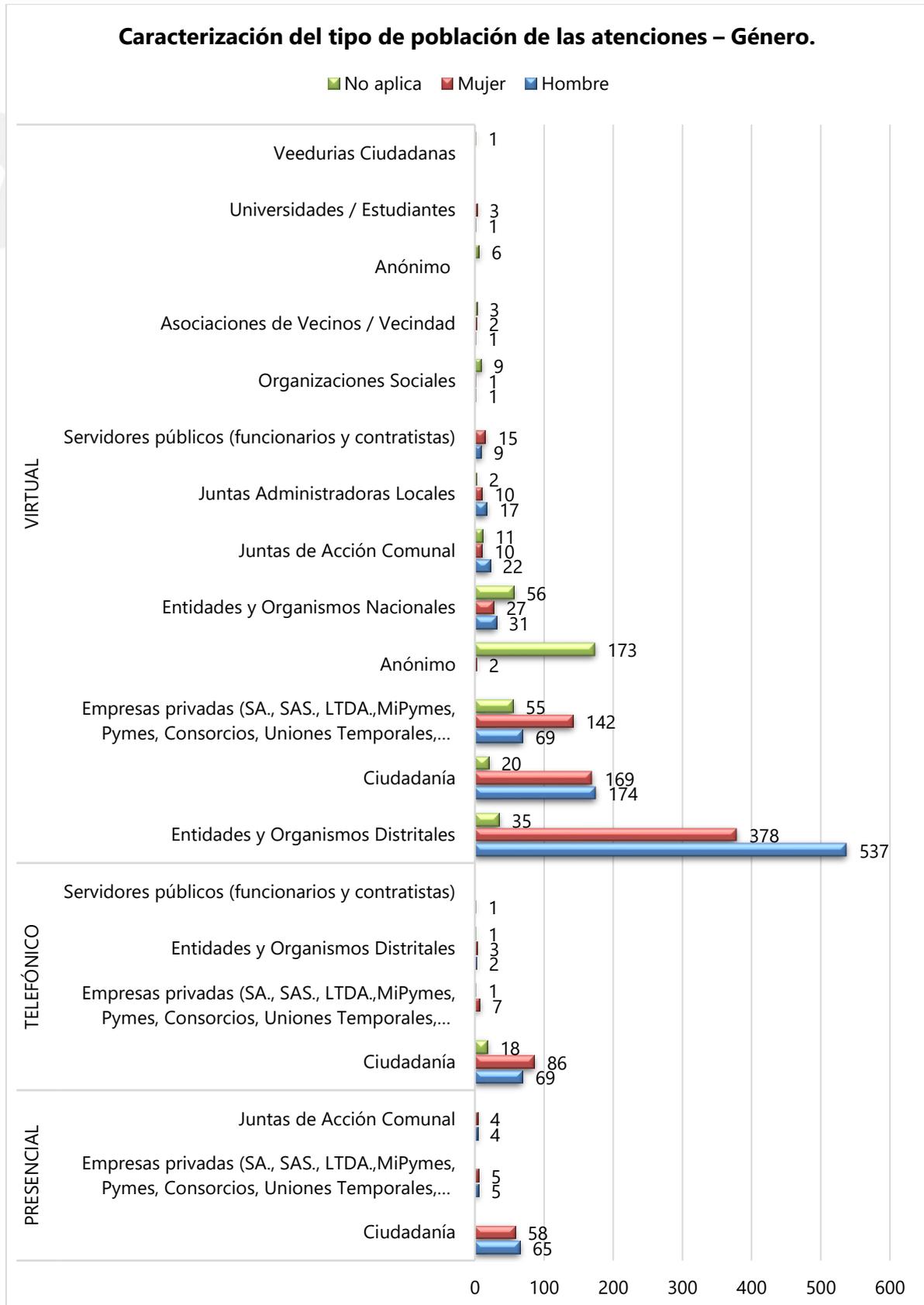
# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.



# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024

Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	Total general	%
<b>CANAL</b>				
<b>PRESENCIAL</b>	-	-	<b>105</b>	
Nivel de servicio	51	54	105	
Cuenta de amabilidad y respeto	51	54	105	
Cuenta de tiempo de espera	51	54	105	
<b>% PRESENCIAL</b>	<b>48,57%</b>	<b>51,43%</b>	<b>100%</b>	<b>83,33%</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	-	-	<b>12</b>	
Nivel de servicio	7	5	12	
Cuenta de amabilidad y respeto	7	5	12	
Cuenta de tiempo de espera	7	5	12	
<b>% TELEFÓNICO</b>	<b>58,33%</b>	<b>41,67%</b>	<b>100%</b>	<b>9,52%</b>
<b>VIRTUAL</b>	-	-	<b>9</b>	
Nivel de servicio	2	7	9	
Cuenta de amabilidad y respeto	2	7	9	
Cuenta de tiempo de espera	2	7	9	
<b>% VIRTUAL</b>	<b>22,22%</b>	<b>77,78%</b>	<b>100%</b>	<b>7,14%</b>
<b>Total nivel de servicio</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>126</b>	
<b>Total Cuenta de amabilidad y respeto</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>126</b>	
<b>Total Cuenta de tiempo de espera</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>126</b>	
<b>% TODOS</b>	<b>47,62%</b>	<b>52,38%</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: cincuenta y un (51) hombres, equivalente al 48,57% y cincuenta y cuatro (54) mujeres, equivalente al 51,43%, del total de ciento cinco (105) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal telefónico: siete (07) hombres, equivalente al 58,33%; cinco (05) mujeres, equivalente al 41,67%, del total de doce (12) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: dos (02) hombres, equivalente al 22,22% y siete (07) mujeres, equivalente al 77,78%; del total de nueve (09) usuarios que contestaron la encuesta.

### 3. CALIFICACIÓN

#### 3.1. Nivel de Servicio

Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió al usuario, frente a sus peticiones y su orientación.

Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	105	9	3	<b>117</b>
Bueno	0	3	6	<b>9</b>
Regular	0	0	0	<b>0</b>
Malo	0	0	0	<b>0</b>

# Informe análisis de resultados

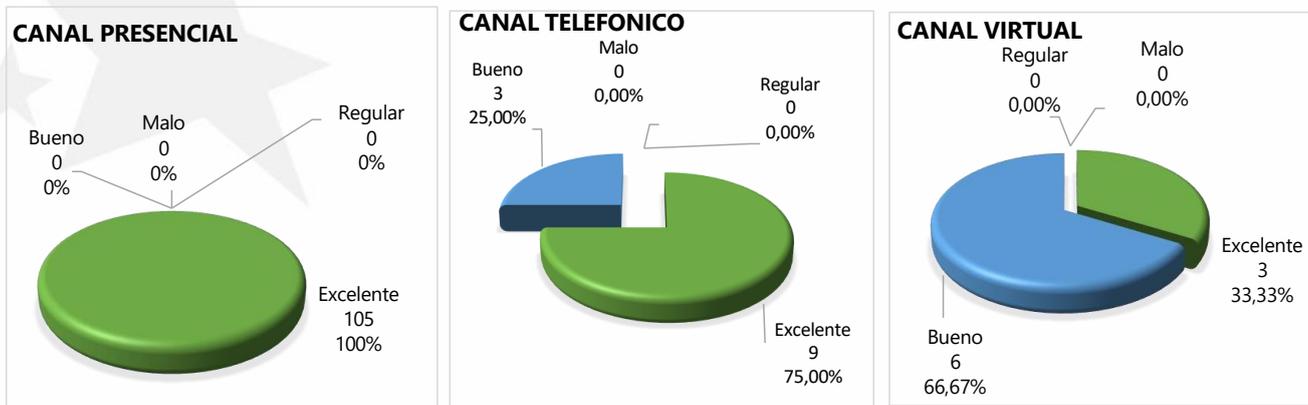
## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



NIVEL DE SERVICIO	DE	CANALES			
		PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
<b>Total General</b>		<b>105</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>126</b>

Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.



Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **PRESENCIAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 100,00% para la encuesta de satisfacción del mes de agosto de 2.024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue de 75,00% y el calificativo **BUENO** fue del 25,00%; para la encuesta de satisfacción del mes de agosto de 2.024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 33,33% y el calificativo **BUENO** fue del 66,67% para la encuesta de satisfacción del del mes de agosto 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 15. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	105	12	3	120
Bueno	0	0	5	5
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	1	1
<b>Total General</b>	<b>105</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>126</b>

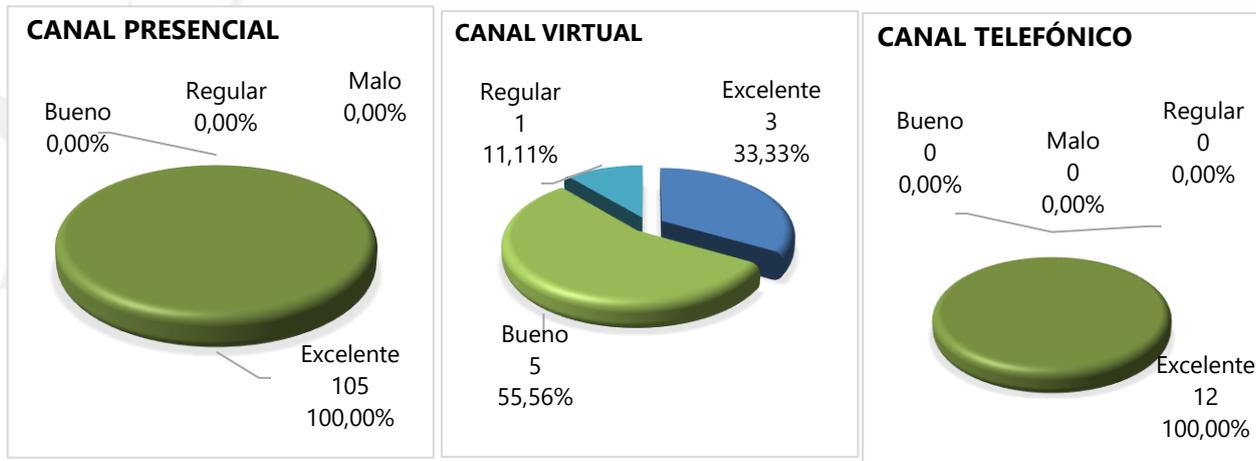
# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.



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

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 100,00% para la encuesta de satisfacción del mes de agosto de 2024.

Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 33,33%; el calificativo **BUENO** fue del 55,56%, y el calificativo **REGULAR** fue del 11,11% para la encuesta de satisfacción de agosto 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.

Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	105	12	2	119
Bueno	0	0	6	6
Regular	0	0	1	1
Malo	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>105</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>126</b>

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024

Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.



Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **PRESENCIAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 100,00% para la encuesta de satisfacción del mes de agosto de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 100,00% para la encuesta de satisfacción del mes de agosto de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 22,22% y el calificativo **BUENO** fue del 66,67% y el calificativo **REGULAR** fue del 11,11% para la encuesta de satisfacción del mes de agosto 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 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de agosto 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Consulta general	13	169	1649	1831
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de	1	10	162	173
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	72	1	59	132
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio	53	7	67	127
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	1	52	55

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIA L	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	0	2	2
Observatorio del espacio público página web	0	0	1	1
<b>Total General</b>	<b>141</b>	<b>188</b>	<b>1992</b>	<b>2321</b>

En el criterio de Consulta General, se registraron las peticiones que son competencia de otras Entidades, a los cuáles se les dio el trámite correspondiente y se brindó la información necesaria para continuar con otras Entidades.

De la información suministrada, se puede evidenciar que el trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador y celular es: Consulta General con ciento sesenta y nueve (169) atenciones; para el canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con setenta y dos (72) atenciones; y para el canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con mil seiscientos cuarenta y nueve (1.649) atenciones.

**Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de agosto 2.024**

Temas de no competencia de la Entidad				
Tema	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	0	55	88	143
Número equivocado	0	1	0	1
Sin información de fondo	0	6	0	6
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>88</b>	<b>150</b>

#### NOTA:

- 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 ciento cincuenta (150) peticiones atendidas en la gestión general de agosto 2.024.
- 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.
- 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 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de agosto 2024.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Consulta general	0	107	1183	1290	75,13%
Peticiones entre entidades	0	0	1036	1036	60,34%
Transferencia de llamada	0	86	0	86	5,01%
Asuntos Jurídicos	0	1	77	78	4,54%
Contratos jurídica	0	2	22	24	1,40%

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de agosto de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	1	18	19	1,11%
Talento humano	0	2	15	17	0,99%
Consulta radicado	0	10	2	12	0,70%
Solicitud de copia	0	0	5	5	0,29%
Información pública	0	3	1	4	0,23%
Solicitud cita	0	0	4	4	0,23%
Gestión financiera	0	0	3	3	0,17%
Desempeño de la entidad	0	1	0	1	0,06%
Servicios TIC	0	1	0	1	0,06%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>107</b>	<b>6,23%</b>
Asesoría en temas de espacio público	53	5	39	97	5,65%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	0	6	6	0,35%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	0	2	0	2	0,12%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	2	2	0,12%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>114</b>	<b>6,64%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	66	1	7	74	4,31%
Consulta predio	6	0	33	39	2,27%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	0	1	1	0,06%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>153</b>	<b>164</b>	<b>9,55%</b>
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	89	89	5,18%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	0	2	33	35	2,04%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	1	1	18	20	1,16%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP	0	4	5	9	0,52%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	7	7	0,41%
Autorización de uso	0	3	0	3	0,17%
Contrato de arrendamiento	0	0	1	1	0,06%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>2,45%</b>
Entrega de zonas de cesión	0	1	39	40	2,33%
Cabida y linderos	2	0	0	2	0,12%
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>126</b>	<b>1463</b>	<b>1717</b>	<b>100,00%</b>

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de agosto 2024.

#### Temas asociados a trámites y servicios del mes de agosto 2024



# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 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 treinta y seis (1.036) atenciones, equivalente al 60,34%; seguido de transferencia de llamada con ochenta y seis (86) atenciones;
- 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 noventa y siete (97) atenciones, equivalente al 5,65%; seguido de Asociaciones público-privadas con seis (06) atenciones, equivalente al 0,35%;
- Para el trámite y/o servicio certificación de la propiedad inmobiliaria distrital los temas más recurrentes son: certificación de la propiedad inmobiliaria con setenta y cuatro (74) atenciones equivalentes al 4,31%; seguido de Consulta predio con treinta y nueve (39) atenciones, del total de atenciones recibidas.
- 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 ochenta y nueve (89) atenciones, equivalente al 5,18%; seguido de Convenios solidarios vigentes con treinta y cinco (35) atenciones, equivalente al 2,04%;
- Para el trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio los temas más frecuentes son: entrega de zonas de cesión con cuarenta (40) atenciones equivalentes al 2,33%; seguido de cabida y linderos con dos (02) atenciones, equivalente al 0,12%.

## 5 ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de agosto de 2.024 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento cuarenta y un (141) 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 veintiocho (128) atenciones presenciales. representadas en el 100,00% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial de los puntos de atención que recolectaron encuestas fue el módulo 152 con ciento veintiocho (128) atenciones, equivalente al 90,78% del total de atenciones del canal presencial.

Un total de ciento cinco (105) ciudadanos accedieron a contestar la encuesta, de las respuestas obtenidas por el calificador de servicios, 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 agosto de 2.024 fue excelente en 100,00%; del total de ciento cinco (105) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en agosto de 2.024 fue excelente en 100,00% del total de ciento cinco (105) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en agosto de 2.024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de ciento cinco (105)

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



encuestados.

En agosto de 2.024 en el canal telefónico, se recibieron ciento ochenta y ocho (188) llamadas a través del conmutador y celular. Los cuales recolectaron encuestas: 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 ciento veintiséis (126) llamadas telefónicas representadas en el 67,74% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de doce (12) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos 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 agosto de 2.024 fue excelente en 75,00%; bueno en 25,00%; del total de doce (12) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en agosto de 2.024 fue excelente en 100,00% del total de doce (12) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en agosto de 2.024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 100,00% del total de doce (12) encuestados.

En el mes de agosto de 2024 en el canal virtual, se recibieron un total de mil novecientos noventa y dos (1.992) 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.

Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron: Correo Electrónico con mil quinientos nueve (1.509) atenciones, equivalente al 80,82%; y Chat Alameda con cuarenta y dos (42) atenciones, equivalente al 2,25%, para un total de mil quinientos cincuenta y uno (1.551) atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil cuatrocientos sesenta y tres (1.463) atenciones representadas en el 94,33% del total de las recibidas en este canal.

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal virtual en agosto de 2.024 fue excelente en 33,33% y bueno en 66,67%; del total de nueve (09) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal virtual en agosto de 2.024 fue excelente en 33,33% bueno en 55,56%; y regular en 11,11% del total de nueve (09) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en agosto de 2.024 al utilizar el canal virtual fue excelente en 22,22%; Bueno en 66,67%; y Regular 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 nueve (09) ciudadanos y todas las respuestas correspondieron al mes de análisis.

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

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de agosto 2024



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



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

<b>Fecha de elaboración:</b>	Miércoles, 11 de septiembre de 2024
<b>Fecha revisión y ajustes:</b>	Lunes, 16 de septiembre de 2024 - Se genera Word
<b>Ultima revisión para publicación:</b>	Martes, 17 de septiembre del 2024