



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de Julio del 2024

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 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 julio 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 junio y julio 2024.....	8
2.1.3. Comportamiento de franja horaria.....	9
Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de julio 2024.....	9
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria.....	10
2.2 Análisis comparativo de los canales f.....	10
Tabla 6. Análisis de variación.....	10
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – julio 2024.....	11
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.....	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 julio 2024.....	12
Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales.....	13
Gráfica 6. Análisis del origen de datos.....	13
2.4. Identificación de la población julio 2024.....	14
Tabla 10. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta.....	14
Gráfica 7. Caracterización del tipo de población.....	14
Tabla 11. Caracterización del tipo de población de las atenciones (Trámites y servicios).....	15
Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	16
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	18
Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.....	19
3. CALIFICACIÓN 20	20
3.1. Nivel de Servicio.....	20
Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio.....	20
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.....	20
3.2. Amabilidad y respeto.....	20
Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	21

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.	21
3.2 Tiempo de espera	21
Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera	22
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	22
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	22
Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de julio 2024.	23
Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de julio 2024	23
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de julio 2024.	24
Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de julio 2024.....	26
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	27

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

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 julio 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:	JULIO 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 telefónica 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
		01.07.2024	31.07.2024

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

FICHATÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial	JULIO 2024	128
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	JULIO 2024	178
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	JULIO 2024	2.318
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	JULIO 2024	128
	Total, de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	JULIO 2024	178
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	JULIO 2024	1.895
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	JULIO 2024	128
	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	JULIO 2024	131
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	JULIO 2024	1.785
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	JULIO 2024	128
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	JULIO 2024	131
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	JULIO 2024	1.785
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		118
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		63
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		6

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 de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

"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 julio 2024 registra un total de dos mil seiscientos veinticuatro (2.624) atenciones

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL	2.318	88,34%
TELEFÓNICO	178	6,78%
PRESENCIAL	128	4,88%
TOTAL, GENERAL	2624	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 dos mil trescientos dieciocho (2,318) atenciones

equivalente al 88,34% del total de atenciones registradas, seguido del canal **TELEFÓNICO** con ciento setenta y ocho (178) atenciones equivalente al 6,78% del total de atenciones registradas, por último, el canal **PRESENCIAL** con ciento veintiocho (128) atenciones equivalente al 4,88% del total de atenciones registradas en el mes de julio de 2024.

Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	128	4,88%
Cad calle 26 mod-152	128	4,88%
TELEFÓNICO	178	6,78%
Celular	92	3,51%
Conmutador	86	3,28%
VIRTUAL	2.318	88,34%
Correo dadepbogota	1.856	70,73%
Bogotá te escucha	407	15,51%
Chat Alameda	39	1,49%
Ventanilla de radicación Webservice	12	0,46%
Red social Facebook	4	0,15%
Total general	2.624	100,00%

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

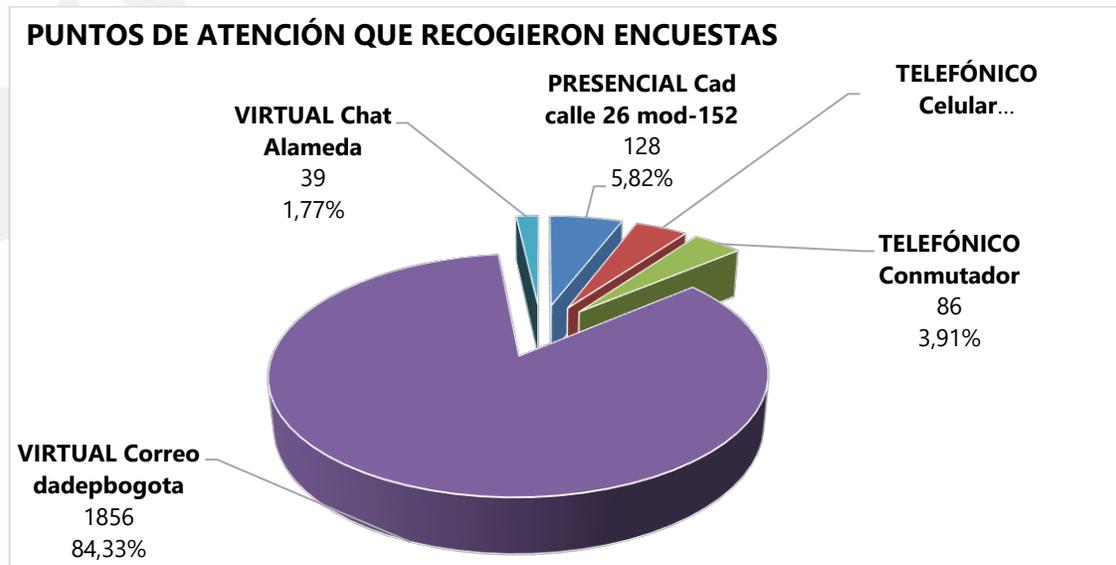
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	128	5,82%
Cad calle 26 mod-152	128	5,82%
TELEFÓNICO	178	8,09%
Celular	92	4,18%
Conmutador	86	3,91%
VIRTUAL	1.895	86,10%
Correo dadepbogota	1.856	84,33%
Chat Alameda	39	1,77%
Total, general	2.201	0,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 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 julio del 2024, se evidencia que en el canal virtual el 84,33% representado en mil ochocientos cincuenta y seis (1.856) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 1,77% representado en treinta y nueve (39) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el canal telefónico: con ciento setenta y ocho (178) atenciones, su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 4,18% representado en noventa y dos (92) atenciones, y del conmutador con 3,91% representado en ochenta y seis (86) atenciones; para el canal presencial: el 5,82% 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 junio y julio de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales junio y julio 2024

Preferencia de Canales Junio - Julio 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Junio	101	229
	Julio	128	
Telefónico	Junio	199	377

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

Preferencia de Canales Junio - Julio 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
	Julio	178	
Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Junio	1.810	4.128
	Julio	2.318	
TOTAL, ATENCIONES MESES Junio - Julio			4.734

El mes de julio de 2024 se presentaron dos mil seiscientos veinticuatro (2.624) 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 87,20% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**
- El 7,96% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- El 4,84% 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:

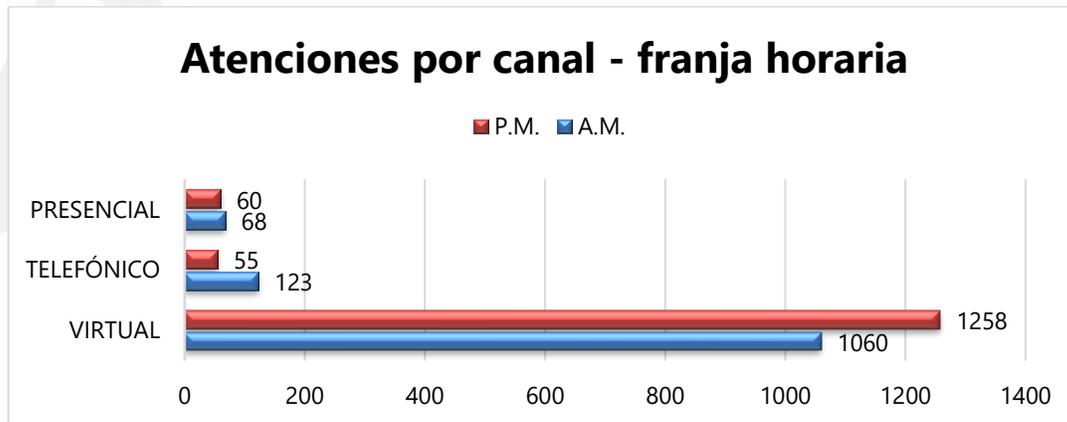
Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de julio 2024

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total, general
	A.M.	P.M.	
PRESENCIAL	68	60	128
Cad calle 26 mod-152	68	60	128
TELEFÓNICO	123	55	178
Celular	64	28	92
Conmutador	59	27	86
VIRTUAL	1.060	1.258	2.318
Correo dadepbogota	858	998	1.856
Bogotá te escucha	164	243	407
Chat Alameda	23	16	39
Ventanilla de radicación Webservice	11	1	12
Red social Facebook	4	0	4
Total General	1.251	1.373	2.624

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria


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

CANAL VIRTUAL

- El 53,77% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 46,23% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

CANAL PRESENCIAL

- El 53,13% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 46,88% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

CANAL TELEFÓNICO

- El 69,77% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 30,43% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.2 Análisis comparativo de los canales

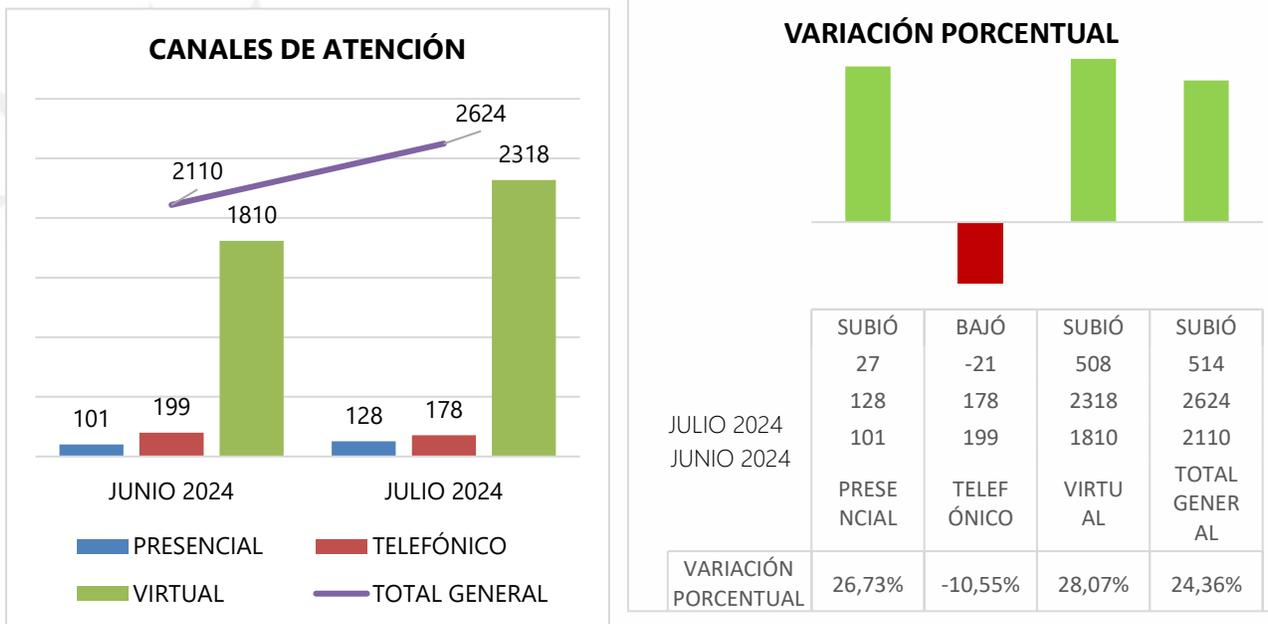
Tabla 6. Análisis de variación

JUNIO 2024			JULIO 2024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	JUN-JUL		%
PRESENCIAL	101	4,79%	PRESENCIAL	128	4,88%	27	↑	SUBIÓ	26,73%
TELEFÓNICO	199	9,43%	TELEFÓNICO	178	6,78%	-21	↓	BAJÓ	-10,55%
VIRTUAL	1.810	85,78%	VIRTUAL	2.318	88,34%	508	↑	SUBIÓ	28,07%
TOTAL, GENERAL	2.110	100,00%	TOTAL, GENERAL	2.624	100,00%	514	↑	SUBIÓ	24,36%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

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


Quiere decir que la variación entre junio de 2024 y julio de 2024 del total de atenciones, en términos absolutos fue de **MAS** 514 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en 24,36%.

En el canal presencial las atenciones **AUMENTARON** en el mes de julio de 2024, con una variación absoluta de 27 atenciones MAS, con respecto del mes de junio de 2024 y equivale a una variación porcentual de 26,73%.

En el canal telefónico las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de julio de 2024, con una variación absoluta de 21 atenciones MENOS, con respecto del mes de junio de 2024 y equivale a una variación porcentual de -10,55%.

En el canal virtual las atenciones **AUMENTARON** en el mes de julio de 2024, con una variación absoluta de 508 atenciones MAS, con respecto del mes de junio de 2024 y equivale a una variación porcentual de 28,07%.

2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales está en ciento diecinueve coma veintisiete (119,27) atenciones en julio de 2024, de acuerdo con los días hábiles en el mes de julio que fueron veintidós (22) días

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

Días hábiles en el mes de julio 22

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

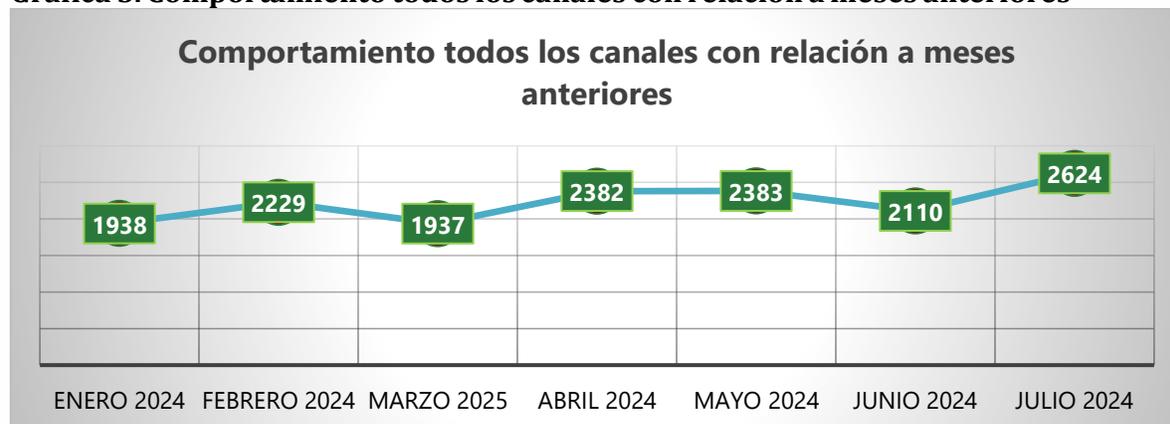
mes de julio 2024

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	128	5,82
TELEFÓNICO	178	8,09
VIRTUAL	2318	105,36
TOTAL, GENERAL	2624	119,27

Tabla 8. Atenciones meses anteriores

ENERO 2024	1.938
FEBRERO 2024	2.229
MARZO 2025	1.937
ABRIL 2024	2.382
MAYO 2024	2.383
JUNIO 2024	2.110
JULIO 2024	2.624

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



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que al terminar el segundo trimestre de 2024 cierra con tendencia ascendente en 24,36%, 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 julio 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

2.3.1 Análisis de origen de datos julio 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.

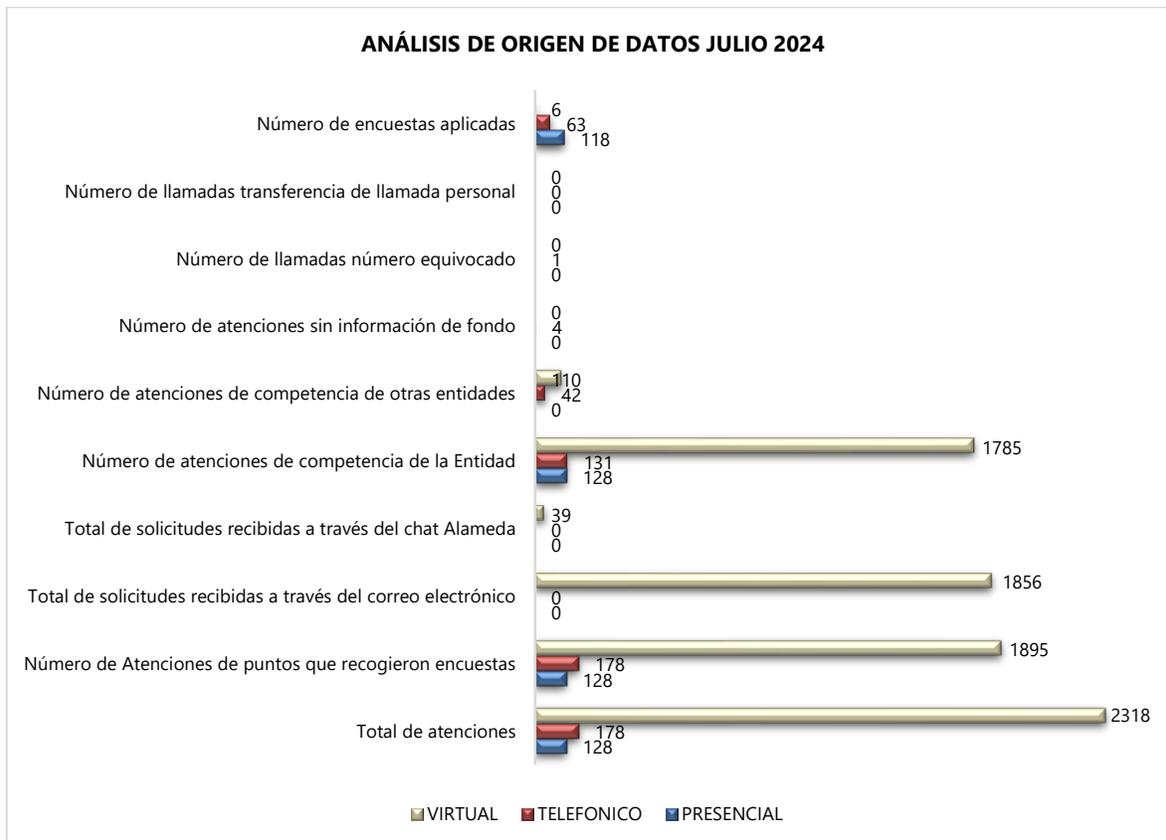
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JULIO 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Total, general de atenciones	128	100,00%	178	100,0%	2.318	100,00%
Número de atenciones de puntos que recogieron encuestas	128	100%	178	100,00%	1.895	81,75%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	0	0%	0	0,00%	1.856	80,07%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat alameda	0	0%	0	0,00%	39	1,68%
Número de atenciones de competencia de la entidad	128	100%	131	73,60%	1.785	77,01%
Número de atenciones de competencia de otras entidades	0	0%	42	23,60%	110	4,75%
Número de atenciones sin información de fondo	0	0%	4	2,25%	0	0,00%
Número de llamadas número equivocado	0	0%	1	0,56%	0	0,00%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Número de encuestas aplicadas	118	92,19%	63	35,39%	6	0,26%

Gráfica 6. Análisis del origen de datos


El total de ciudadanos asesorados a través del **canal presencial** en julio fue de ciento veintiocho (128) usuarios y accedieron a responder la encuesta fue de ciento dieciocho (118) usuarios, equivale a un porcentaje del 92,19% 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 julio fue de ciento setenta y ocho (178) usuarios y accedieron a responder la encuesta sesenta y tres (63) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 35.39% sobre el total de las llamadas recibidas.

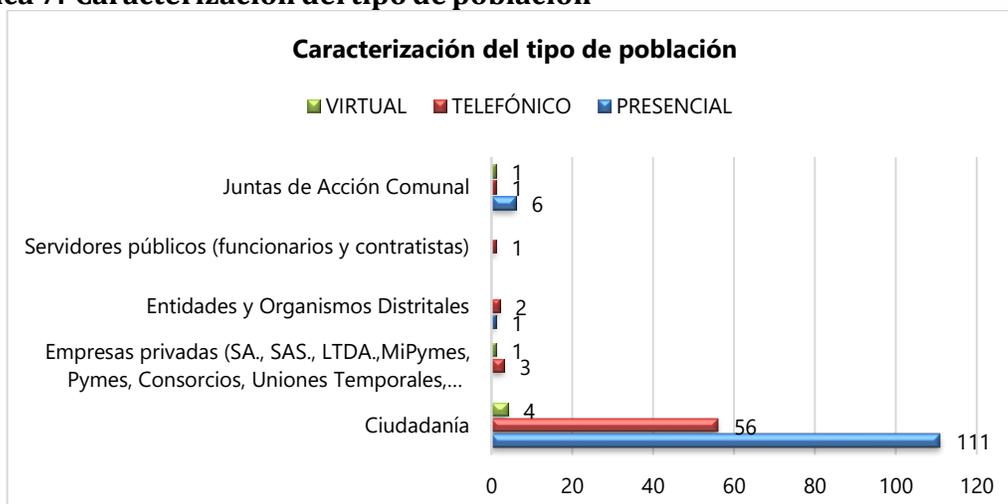
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del **canal virtual** en julio fue de mil ochocientos noventa y cinco (1.895) accedieron a responder la encuesta seis (06) usuarios, un porcentaje del 0,26% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda.

2.4 Identificación de la población julio 2024

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Ciudadanía	111	56	4	171
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	3	1	4
Entidades y Organismos Distritales	1	2	-	3
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	-	1	-	1
Juntas de Acción Comunal	6	1	1	8
Total, general	118	63	6	187

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

El total de atenciones del canal presencial recibidas durante el mes de julio fue de ciento veintiocho (128) ciudadanos(as), accedieron a responder la encuesta de ciento dieciocho (118) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: ciento once (111) a ciudadanía; uno (01) a Entidades y organismos distritales; y seis (06) a Juntas de acción comunal.

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de julio fue de ciento setenta y ocho (178) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta sesenta y tres (63) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: cincuenta y seis (56) a ciudadanía; tres (03) a empresas privadas; dos (02) a entidades y organismos distritales; y uno (01) a juntas de acción comunal.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de julio fue de mil ochocientos noventa y cinco (1.895) ciudadanos(as) de los puntos de atención que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta seis (06) ciudadanos (as), de estas respuestas corresponden: cuatro (04) a ciudadanía; uno (01) a empresas privadas; y uno (01) a juntas de acción comunal.

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	121	94,53%	94,53%	116	90,63%	65,17%	174	9,76%	7,51%	15,66%
Juntas de Acción Comunal	6	4,69%	4,69%	1	4,69%	0,56%	51	2,86%	2,20%	2,21%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,78%	0,78%	2	0,78%	1,12%	1137	63,77%	49,05%	43,45%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	0,00%	0,00%	3	0,00%	1,69%	46	2,58%	1,98%	1,87%
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	9	0,50%	0,39%	0,34%
Entidades y Organismos Nacionales	0	0,00%	0,00%	3	0,00%	1,69%	90	5,05%	3,88%	3,54%
Universidades / Estudiantes	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,56%	2	0,11%	0,09%	0,11%
Juntas Administradoras Locales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	25	1,40%	1,08%	0,95%
Veedurías Ciudadanas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	0,06%	0,04%	0,04%
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	0	0,00%	0,00%	5	0,00%	2,81%	246	13,80%	10,61%	9,57%
Organizaciones Sociales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	2	0,11%	0,09%	0,08%
Total general	128	100,00%	100,00%	131	100,00%	73,60%	1783	100,00%	76,92%	77,82%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

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 veintiún (121) atenciones y de las juntas de acción comunal fueron seis (06) atenciones; y de las entidades y organismos distritales fue uno (01).

De las ciento treinta y uno (131) 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 dieciséis (116) llamadas; de las juntas de acción comunal fue (01) llamada; de las entidades y organismos distritales fueron dos (02) llamadas; de los servidores público (funcionarios y contratistas fueron dos (02)); de las universidades /estudiantes fue una (01) llamada; empresas privadas fueron cinco (05) llamadas.

De las mil setecientos ochenta y tres (1783) 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 ciento setenta y cuatro (174) atenciones; de las Juntas de Acción Comunal fueron cincuenta y uno (51) atenciones; de las entidades y organismos distritales fueron mil ciento treinta y siete (1.137) atenciones; de los servidores públicos (*funcionarios y contratistas*) fueron cuarenta y siete (47) atenciones; de las asociaciones de vecinos fueron nueve (09) atenciones; de las entidades y organismos nacionales fueron noventa (90) atenciones; de las universidades /estudiantes fueron dos (02) atenciones; de las juntas administradoras locales fueron veinticinco (25) atenciones; de las veedurías ciudadanas fue uno (01); de las empresas privadas fueron doscientos cuarenta y seis (246) atenciones; de las organizaciones sociales fueron dos (02) atenciones.

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

GRUPO DE VALOR	Julio			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
PRESENCIAL	68	60	0	128
Ciudadanía	64	57	0	121
Juntas de Acción Comunal	4	2	0	6
Entidades y Organismos Distritales	0	1	0	1
Porcentaje presencial	53,13%	46,88%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	83	83	12	178
Ciudadanía	77	74	7	158
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	1	2	2	5

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

GRUPO DE VALOR	Julio			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	2	0	3
Entidades y Organismos Nacionales	0	3	0	3
Anónimo	0	0	3	3
Entidades y Organismos Distritales	1	2	0	3
Juntas de Acción Comunal	2	0	0	2
Universidades / Estudiantes	1	0	0	1
Porcentaje telefónico	46,63%	46,63%	6,74%	100,00%
VIRTUAL	979	927	412	2.318
Entidades y Organismos Distritales	591	478	76	1.145
Ciudadanía	209	224	52	485
Empresas privadas (SA, SAS, LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	85	139	60	284
Anónimo	3	6	142	151
Entidades y Organismos Nacionales	25	15	50	90
Juntas de Acción Comunal	22	22	16	60
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	19	28	0	47
Juntas Administradoras Locales	16	8	1	25
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	5	4	7	16
Organizaciones Sociales	4	1	7	12
Universidades / Estudiantes	0	2	0	2
Veedurías Ciudadanas	0	0	1	1
Porcentaje virtual	42,23%	39,99%	17,77%	100,00%
Total, general	1.130	1.070	424	2624
Porcentaje total	43,06%	40,78%	16,16%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de sesenta y ocho (68) hombres, equivalentes al 53,13%; sesenta (60) mujeres, equivalentes al 46,88% del total de ciento veintiocho (128) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de ochenta y tres (83) hombres, equivalente al 46,63%; de ochenta y tres (83) mujeres, equivalente al 46,63%; y doce (12) (no aplica) del total de ciento setenta y ocho (178) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se recibieron un total de atenciones de mil ciento treinta (1.130) hombres, equivalente al 43,06%, mil setenta (1.070) mujeres, equivalente al 40,78%, y cuatrocientos veinticuatro (424) No aplica equivalente al 16,16%, las cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

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

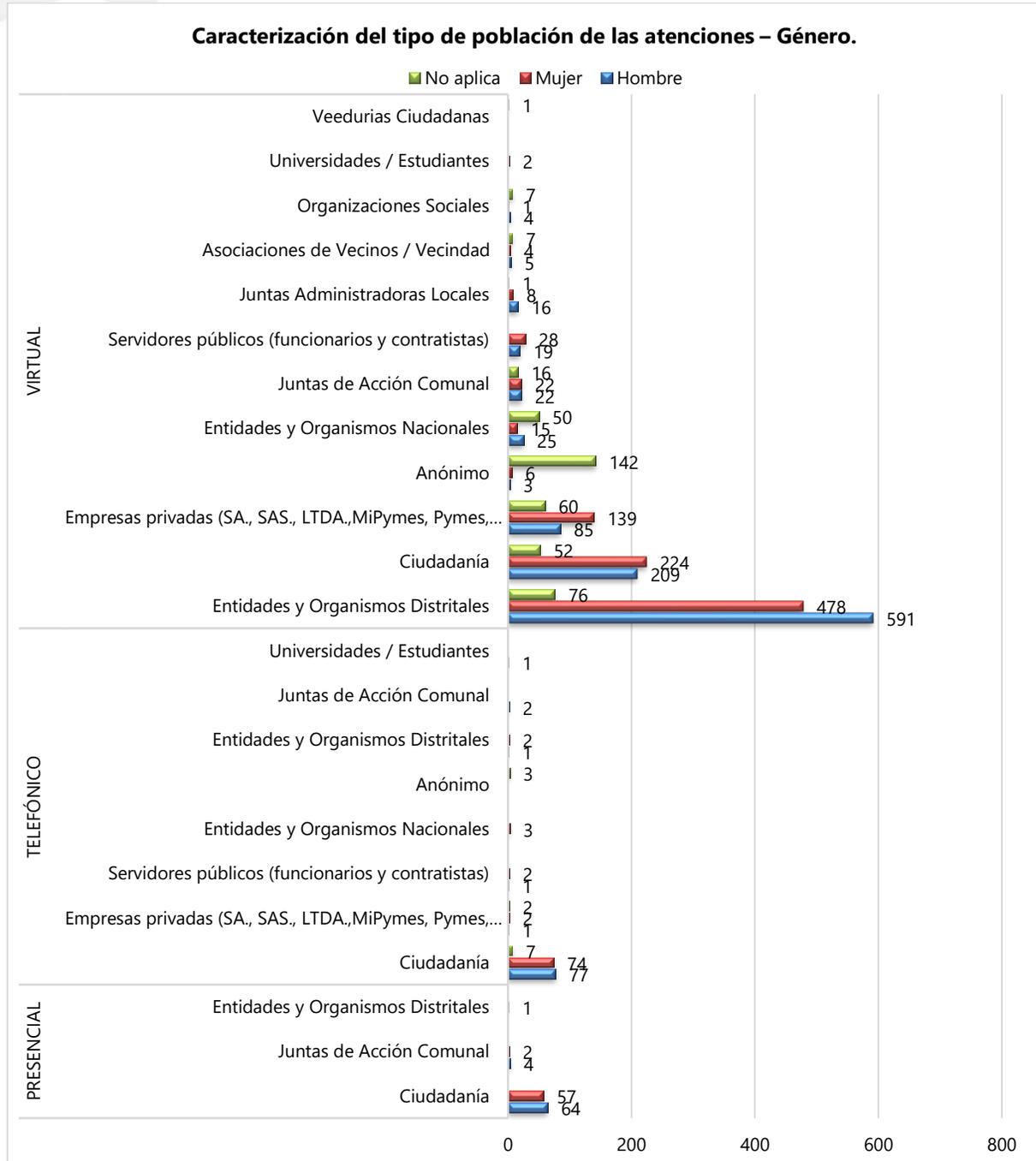


Tabla 13. Porcentaje de encuestas - Género.

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	Total, general	%
CANAL				
PRESENCIAL	-	-	118	
Nivel de servicio	64	54	118	
Cuenta de amabilidad y respeto	64	54	118	
Cuenta de tiempo de espera	64	54	118	
% PRESENCIAL	54,24%	45,76%	100%	63,10%
TELEFÓNICO	-	-	63	
Nivel de servicio	36	27	63	
Cuenta de amabilidad y respeto	36	27	63	
Cuenta de tiempo de espera	36	27	63	
% TELEFÓNICO	57,14%	42,86%	100%	33,69%
VIRTUAL	-	-	6	
Nivel de servicio	3	3	6	
Cuenta de amabilidad y respeto	3	3	6	
Cuenta de tiempo de espera	3	3	6	
% VIRTUAL	50,00%	50,00%	100%	3,21%
Total, nivel de servicio	103	84	187	
Total, Cuenta de amabilidad y respeto	103	84	187	
Total, Cuenta de tiempo de espera	103	84	187	
% TODOS	55,08%	44,92%	100%	100,00%

De esta población contestaron la encuesta

- Para el **canal presencial**: sesenta y cuatro (64) hombres, equivalente al 54,24% y cincuenta y cuatro (54) mujeres, equivalente al 45,76%, del total de ciento dieciocho (118) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el **canal telefónico**: treinta y seis (36) hombres, equivalente al 57,14%; veintisiete (27) mujeres, equivalente al 42,86%, del Total, de sesenta y tres (63) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el **canal virtual**: tres (03) hombres, equivalente al 50,00% y tres (03) mujeres equivalentes al 50,00%; del total de seis (06) usuarios que contestaron la encuesta.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

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			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Excelente	118	60	3	181
Bueno	0	3	3	6
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total, general	118	63	6	187

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 julio de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue de 95,24% y el calificativo **BUENO** fue del 4,76%; para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 50,00% y el calificativo **BUENO** fue del 50% para la encuesta de satisfacción del mes de julio 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.

Informe análisis de resultados

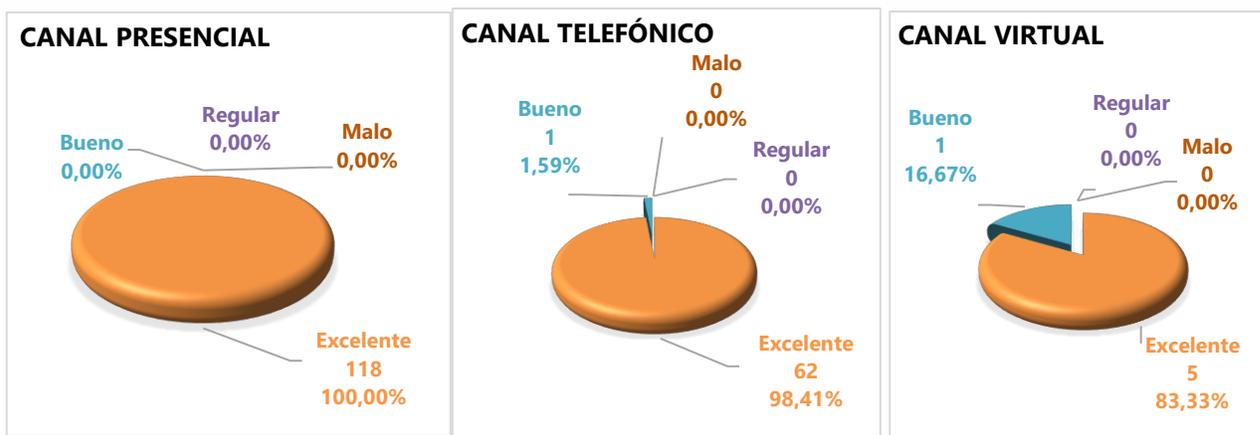
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	118	62	5	185
Bueno	0	1	1	2
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total, general	118	63	6	187

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 julio de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 98,41% y el calificativo **BUENO** fue del 1,59% para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2024.

Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 83,33% y el calificativo **BUENO** fue del 16,67%, para la encuesta de satisfacción de julio de 2024.

3.2 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 julio 2024

Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	118	58	2	178
Bueno	0	5	4	9
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total general	118	63	6	187

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 julio de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 92,06% y el calificativo **BUENO** fue del 7,94% para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 33,33% y el calificativo **BUENO** fue del 66,66% para la encuesta de satisfacción del mes de julio 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.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 2024

Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de julio 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Consulta general	0	142	1.822	1.964
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	33	17	180	230
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	10	181	192
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	85	6	77	168
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	1	56	66
Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital	0	2	2	4
Total, general	128	178	2.318	2.624

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 trámite y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador y celular es: Consulta General con ciento cuarenta y dos (142) atenciones; para el canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con ochenta y cinco (85) atenciones; y para el canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con mil ochocientos veintidós (1.822) atenciones.

Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de julio 2024

Temas de no competencia de la Entidad				
Tema	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Competencia otras entidades	0	42	109	151
Número equivocado	0	1	0	1
Sin información de fondo	0	4	1	5
Total, general	0	47	110	157

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 ciento cincuenta y siete (157) peticiones atendidas en la gestión general de julio 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 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de julio 2024.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Consulta general	0	95	1.334	1.429	69,91%
Peticiones entre entidades	0	0	1.193	1.193	58,37%
Asuntos Jurídicos	0	2	56	58	2,84%
Contratos jurídica	0	0	43	43	2,10%
Transferencia de llamada	0	33	0	33	1,61%
Consulta radicado	0	22	1	23	1,13%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	5	11	16	0,78%
Información pública	0	14	0	14	0,68%
Talento humano	0	2	9	11	0,54%
Solicitud cita	0	6	2	8	0,39%
Gestión financiera	0	0	7	7	0,34%
Desempeño de la entidad	0	6	1	7	0,34%
Contratos SGC	0	0	5	5	0,24%
Servicios TIC	0	2	2	4	0,20%
Oferta de servicios	0	1	2	3	0,15%
Cómo radicar en SDQS	0	2	0	2	0,10%
Recursos físicos	0	0	1	1	0,05%
Asuntos disciplinarios	0	0	1	1	0,05%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	33	17	149	199	9,74%
Asesoría en temas de espacio público	33	11	105	149	7,29%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	1	33	34	1,66%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	5	5	0,24%
Solicitud permiso para intervención de zonas	0	0	3	3	0,15%
Desempeño de la entidad	0	2	0	2	0,10%
Portal Inmobiliario: Enajenación de bienes (compra/venta)	0	2	0	2	0,10%
Escuela de Espacio Público	0	1	0	1	0,05%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	0	0	1	1	0,05%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

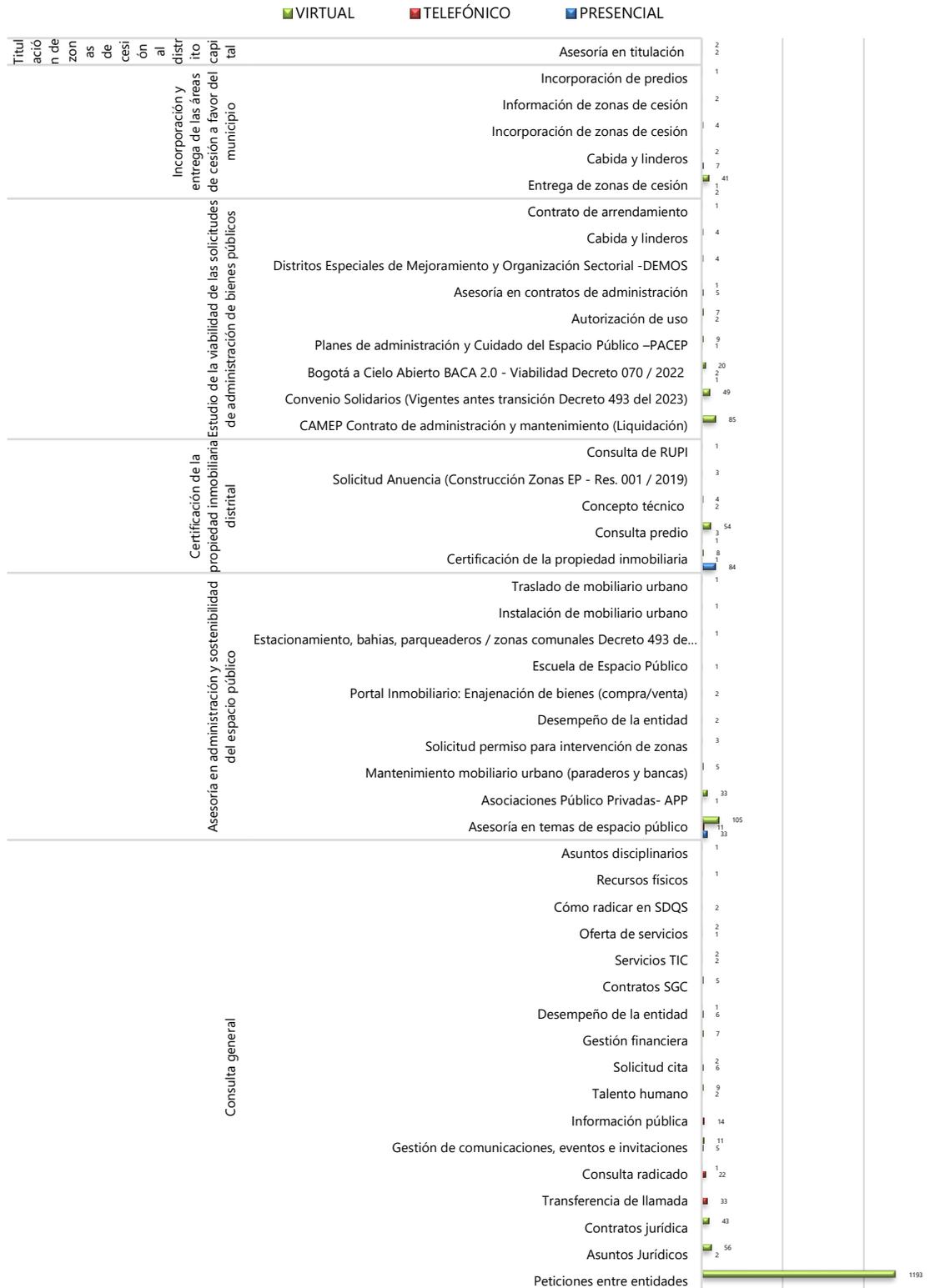
mes de julio 2024

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Instalación de mobiliario urbano	0	0	1	1	0,05%
Traslado de mobiliario urbano	0	0	1	1	0,05%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	85	6	70	161	7,88%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	84	1	8	93	4,55%
Consulta predio	1	3	54	58	2,84%
Concepto técnico	0	2	4	6	0,29%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	0	3	3	0,15%
Consulta de RUPI	0	0	1	1	0,05%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	10	180	191	9,34%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	85	85	4,16%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	0	0	49	49	2,40%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	1	2	20	23	1,13%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP	0	1	9	10	0,49%
Autorización de uso	0	2	7	9	0,44%
Asesoría en contratos de administración	0	5	1	6	0,29%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	4	4	0,20%
Cabida y linderos	0	0	4	4	0,20%
Contrato de arrendamiento	0	0	1	1	0,05%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	1	50	60	2,94%
Entrega de zonas de cesión	2	1	41	44	2,15%
Cabida y linderos	7	0	2	9	0,44%
Incorporación de zonas de cesión	0	0	4	4	0,20%
Información de zonas de cesión	0	0	2	2	0,10%
Incorporación de predios	0	0	1	1	0,05%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	2	2	4	0,20%
Asesoría en titulación	0	2	2	4	0,20%
Total general	128	131	1.785	2.044	100,00%

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

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

Temas asociados a los trámites y/o servicios



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de julio 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 ciento noventa y tres (1.193) atenciones, equivalente al 58,37%; seguido de *asuntos jurídicos* con cincuenta y ocho (58) atenciones, equivalente al 2,84% 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 ochenta y cinco (85) atenciones, equivalente al 4,16%; *Convenios solidarios vigentes* con cuarenta y nueve (49) atenciones, equivalente al 2,40%;
- 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 cuarenta y nueve (149) atenciones, equivalente al 7,29%; seguido de *Asociaciones público privadas* con treinta y cuatro (34) atenciones, equivalente al 1,66%;
- Para el tema **certificación de la propiedad inmobiliaria distrital** los temas más recurrentes son: *certificación de la propiedad inmobiliaria* con noventa y tres (93) atenciones equivalentes al 4,55%; seguido de *Consulta predio* con cincuenta y ocho (58) atenciones, 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: *entrega de zonas de cesión* con cuarenta y cuatro (44) atenciones equivalentes al 2,15%; seguido de *cabida y linderos* con nueve (09) atenciones, equivalente al 0,44%.
- 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 0,20% del total de dos mil cuarenta y cuatro (2.044) atenciones registradas en los puntos de atención modulo 152, conmutador, celular, chat Alameda y correo electrónico correspondientes a los trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de julio de 2024 en el **canal presencial**, se recibieron un total de ciento veintiocho (128) 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. Los puntos de atención que recolectaron encuestas fue el

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

módulo 152 con ciento veintiocho (128) atenciones, equivalente al 100,00% del total de atenciones del canal presencial.

Un total de ciento dieciocho (118) ciudadanos accedieron a contestar la encuesta, de las respuestas obtenidas por el calificador de servicio se 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 julio de 2024 fue excelente en 100,00%; del total dieciocho (118) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en julio de 2024 fue excelente en 100,00% del total de ciento dieciocho (118) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en julio de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de ciento dieciocho (118) encuestados.

En julio de 2024 en el **canal telefónico**, se recibieron ciento setenta y ocho (178) 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 ciento treinta y uno (131) llamadas telefónicas representadas en el 73,60% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de sesenta y tres (63) 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 julio de 2024 fue excelente en 95,24%; bueno en 4,76%; del total de sesenta y tres (63) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en julio de 2024 fue excelente en 98,41% y bueno en 1,59% del total de sesenta y tres (63) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en julio de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 92,06%; y Bueno en 7,94%; del total de sesenta y tres (63) encuestados.

En el mes de julio de 2024 en el **canal virtual**, se recibieron un total de dos mil trescientos dieciocho (2.318) 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 ochocientos cincuenta y seis (1.856) atenciones, equivalente al 70,73%; y Chat Alameda con treinta y nueve (39) atenciones, equivalente al 1,49%, para un total de mil ochocientos noventa y cinco (1.895) atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y

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

servicios fueron mil setecientos ochenta y cinco (1.785) atenciones, representadas en el 77,01% del total de las recibidas en este canal.

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal virtual en julio de 2024 fue excelente en 50,00% y bueno en 50,00%; del total de seis (06) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal virtual en julio de 2024 fue excelente en 83,33% y bueno en 16,67% del total de seis (06) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en julio de 2024 al utilizar el canal virtual fue excelente en 33,33%; y Bueno en 66,67%; del total de seis (06) encuestados.

Al descargar la base de datos de la encuesta de satisfacción del canal virtual se pueden evidenciar que respondieron la encuesta siete (07) ciudadanos, pero solo seis (06) corresponden a los tramites y/o servicios del mes de julio y uno (01) de meses anteriores.

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 