



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

**BOGOTÁ**

# Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de septiembre del  
2024

Proceso: Atención a la Ciudadanía



## Tabla de Contenido

Tabla de Contenido.....	2
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual .....	4
1.2. Ficha de la Encuesta .....	4
1.3. Metodología Aplicada .....	6
<b>2. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>6</b>
2.1.1. Total, de atenciones .....	6
Gráfica 1. Canales de atención.....	7
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 agosto y septiembre 2024.....	8
2.1.2. Comportamiento de franja horaria .....	9
Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de septiembre 2024.....	9
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria .....	10
2.2. Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores .....	10
Tabla 6. Análisis de variación .....	10
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – septiembre 2024 .....	11
2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.....	11
Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal.....	12
Tabla 8. Atenciones meses anteriores .....	12
2.3. Origen de los Datos.....	12
2.3.1 Análisis de origen de datos septiembre 2024 .....	13
Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales .....	13
Gráfica 6. Análisis del origen de datos .....	14
2.4. Identificación de la población septiembre 2024 .....	15
Tabla 10. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta .....	15
2.5. Para los puntos que recogen encuestas: .....	16
Tabla 11. Caracterización del tipo de población de las atenciones (Trámites y 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

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024



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.....	21
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio. ....	21
3.2 Amabilidad y respeto .....	21
Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto .....	21
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.23</b>	
Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de septiembre 2024. ....	23
Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de septiembre 2024 .....	24
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de septiembre 2024.....	25
Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y/o servicios Mes de septiembre 2024. ....	27
<b>5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los canales telefónico - presencial y virtual; siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en los canales en mención, durante el mes de **septiembre 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			
<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>septiembre 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>	<b>Finaliza</b>
		<b>1/09/2024</b>	<b>30/09/2024</b>

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024

FICHA TÉCNICA			
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	<b>septiembre 2024</b>	163
	El total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	<b>septiembre 2024</b>	207
	El total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	<b>septiembre 2024</b>	2.240
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	<b>septiembre 2024</b>	130
	Total, de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	<b>septiembre 2024</b>	207
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	<b>septiembre 2024</b>	1.823
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total, de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes	<b>septiembre 2024</b>	161
	Total, de llamadas atendidas de competencia de la Entidad en el mes	<b>septiembre 2024</b>	127
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	<b>septiembre 2024</b>	1.716
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	<b>septiembre 2024</b>	161
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	<b>septiembre 2024</b>	127
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	<b>septiembre 2024</b>	1.716
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		106
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		26
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		3
	Total, encuestas todos los canales		135

### 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 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, +(601) 350 70620 y el celular +316 4732213; a través de los puntos de atención virtual correo dadepbogota y chat Alameda quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1 ANÁLISIS INICIAL

#### 2.1.1. Total, de atenciones

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 septiembre 2024 fue de un total de dos mil seiscientos diez (2.610) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL	2.240	86,35%
TELEFÓNICO	207	7,98%
PRESENCIAL	163	6,25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.610</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 dos mil doscientos cuarenta (2.240) atenciones equivalente al 86,35% del total de atenciones registradas; seguido del canal **TELEFÓNICO** con doscientos siete (207) atenciones equivalente al 7,93% del total de atenciones registradas, por último, el canal **PRESENCIAL** con ciento sesenta y tres (163) atenciones equivalente al 6,25% del total de atenciones registradas en el mes de septiembre de 2024.

Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>163</b>	<b>6,25%</b>
Cad calle 26 mod-152	130	4,98%
SuperCade Movil	33	1,26%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>207</b>	<b>7,93%</b>
Conmutador	158	6,05%
Celular	49	1,88%
<b>VIRTUAL</b>	<b>2.240</b>	<b>85,82%</b>
Correo dadepbogota	1.778	68,12%
Bogotá te escucha	414	15,86%
Chat Alameda	45	1,72%
Ventanilla de radicación Webservice	3	0,11%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>130</b>	<b>6,02%</b>
Cad calle 26 mod-152	130	6,02%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>207</b>	<b>9,58%</b>
Conmutador	158	7,31%
Celular	49	2,27%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1823</b>	<b>84,40%</b>

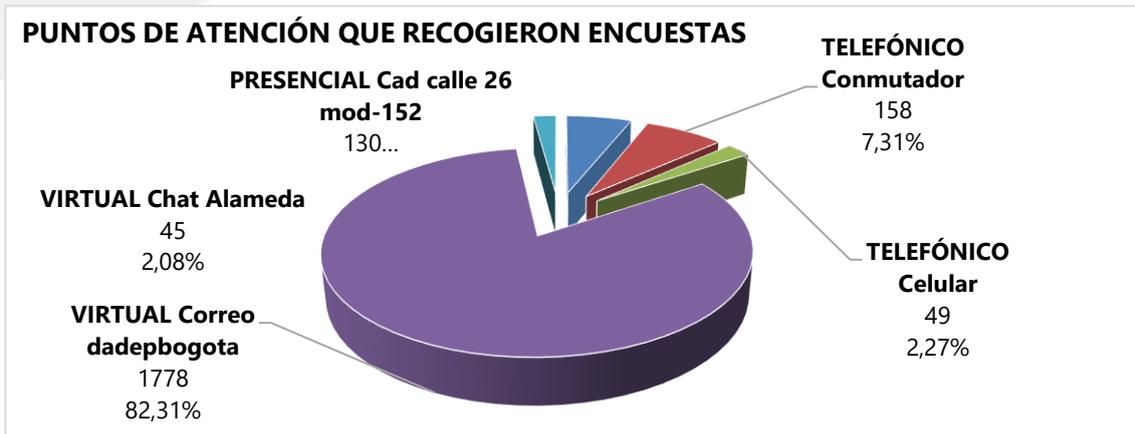
# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
Correo dadepbogota	1778	82,31%
Chat Alameda	45	2,08%
<b>Total general</b>	<b>2160</b>	<b>100,00%</b>

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 septiembre del 2024, se evidencia el 84,40% para el **canal virtual** con mil ochocientos veintitrés (1.823) atenciones, el 82,31%; representado en mil setecientos setenta y ocho (1.778) ciudadanos, su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 2,08% representado en cuarenta y cinco (45) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el **canal telefónico**: con doscientos siete (207) atenciones, su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 2,27% representado en cuarenta y nueve (49) atenciones, y del conmutador con 7,31% representado en ciento cincuenta y ocho (158) atenciones; para el **canal presencial**: el 6,02% representado en ciento treinta (130) 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 agosto y septiembre de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales agosto y septiembre 2024

Preferencia de Canales - Agosto - Septiembre 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Agosto	141	304
	Septiembre	163	

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024

Preferencia de Canales - Agosto - Septiembre 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
<b>Telefónico</b>	Agosto	188	<b>395</b>
	Septiembre	207	
<b>Virtual</b> Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Agosto	1992	<b>4.232</b>
	Septiembre	2.240	
<b>TOTAL, ATENCIONES MESES Agosto - septiembre</b>			<b>4.931</b>

El mes de septiembre de 2024 se presentaron dos mil seiscientos diez (2.610) atenciones en los canales de atención al Ciudadano. Respecto al mes anterior, se evidencia un aumento del 12,45% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- - El 85,82% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**.
- - El 8,01% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- - El 6,17% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**

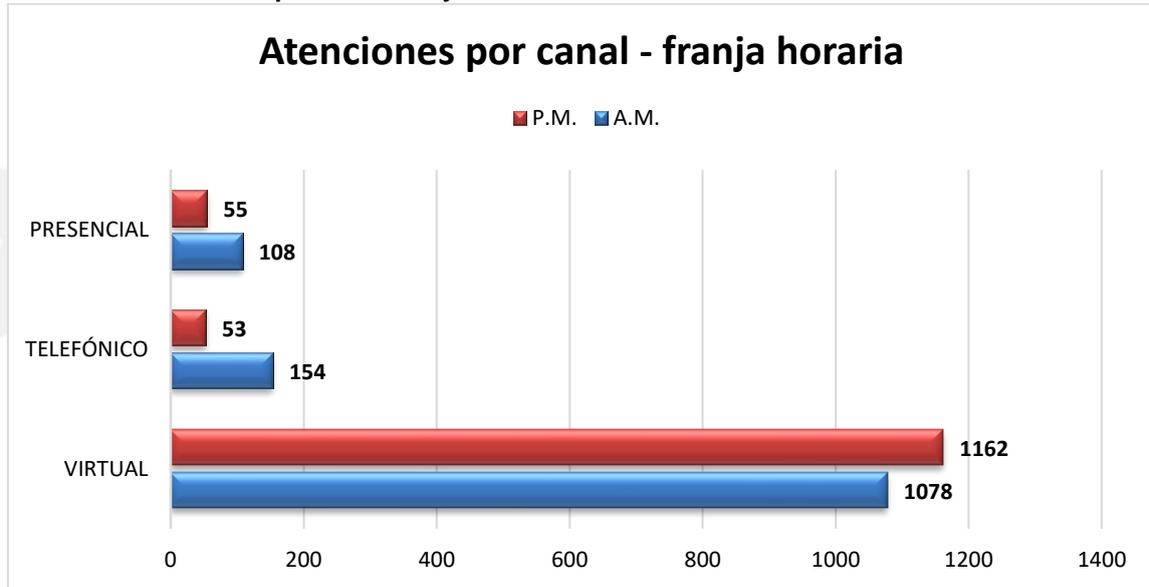
#### 2.1.2. Comportamiento de franja horaria

Se presenta a continuación la preferencia de la franja horaria en que los ciudadanos acceden a los canales de atención: 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 has 4:30 p.m., que para este mes de análisis presentó el siguiente comportamiento:

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

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total General
	A.M.	P.M.	
<b>PRESENCIAL</b>	<b>108</b>	<b>55</b>	<b>163</b>
Cad calle 26 mod-152	75	55	130
SuperCade Móvil	33	0	33
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>154</b>	<b>53</b>	<b>207</b>
Conmutador	119	39	158
Celular	35	14	49
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.078</b>	<b>1.162</b>	<b>2.240</b>
Correo dadepbogota	683	1095	1.778
Bogotá te escucha	361	53	414
Chat Alameda	31	14	45
Ventanilla de radicación Webservice	3	0	3
<b>Total General</b>	<b>1.340</b>	<b>1.270</b>	<b>2.610</b>

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

#### CANAL VIRTUAL

- El 51,88% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 48,13% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

#### CANAL PRESENCIAL

- El 66,26% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 33,74% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

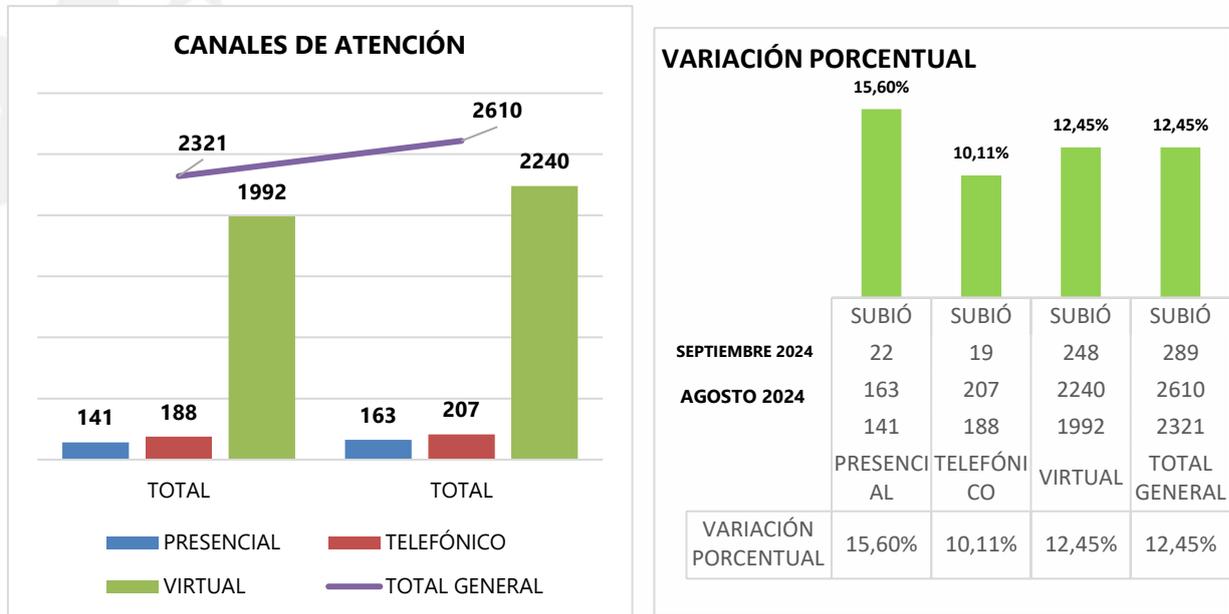
#### CANAL TELEFÓNICO

- El 74,40% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 25,60% 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

AGOSTO 2024			SEPTIEMBRE 2024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	AGO-SEP		%
PRESENCIAL	141	6,07%	PRESENCIAL	163	5,67%	22	↑	SUBIÓ	15,60%
TELEFÓNICO	188	8,10%	TELEFÓNICO	207	7,98%	19	↑	SUBIÓ	10,11%
VIRTUAL	1992	85,83%	VIRTUAL	2240	86,35%	248	↑	SUBIÓ	12,45%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.321</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.610</b>	<b>100,00%</b>	<b>289</b>	↑	SUBIÓ	<b>12,45%</b>

**Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – Septiembre 2024**


Quiere decir que la variación entre agosto de 2024 y septiembre de 2024 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MAS ochenta y nueve (89) atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia ascendente en 12,45%.

En el canal presencial las atenciones **AUMENTARON** en el mes de septiembre de 2024, con una variación absoluta de Veintidós (22) atenciones MAS, con respecto del mes de agosto de 2024 y equivale a una variación porcentual de 15,60%.

En el canal telefónico las atenciones **AUMENTARON** en el mes de septiembre de 2024, con una variación absoluta de diecinueve (19) atenciones MAS, con respecto del mes de agosto de 2024 y equivale a una variación porcentual de 10,11%.

En el canal virtual las atenciones **AUMENTARON** en el mes de septiembre de 2024, con una variación absoluta de doscientos cuarenta y ocho (248) atenciones MAS, con respecto del mes de agosto de 2024 y equivale a una variación porcentual de 12,45%.

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

El promedio de atenciones diario para todos los canales está en ciento veinte cuatro coma veinte y nueve (124,29) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de septiembre fueron veintiún (21) días.

Días hábiles en el mes de septiembre **21.**

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024

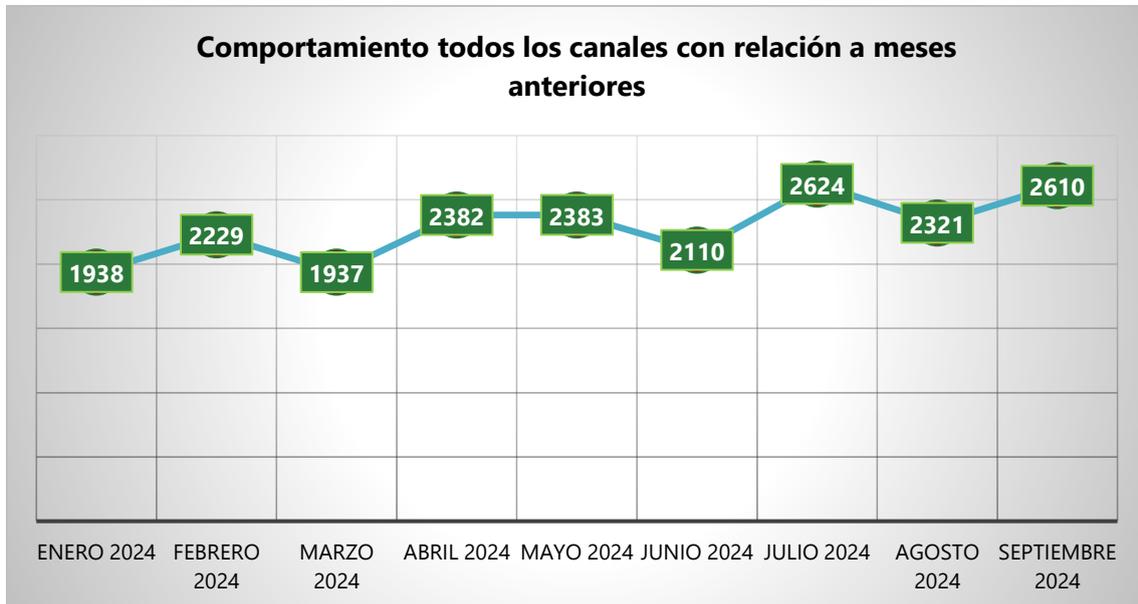
Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	163	7,76
TELEFÓNICO	207	9,86
VIRTUAL	2.240	106,67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.610</b>	<b>124,29</b>

Tabla 8. Atenciones meses anteriores

ENERO 2024	1.938
FEBRERO 2024	2.229
MARZO 2024	1.937
ABRIL 2024	2.382
MAYO 2024	2.383
JUNIO 2024	2.110
JULIO 2024	2.624
AGOSTO 2024	2.321
SEPTIEMBRE 2024	2.610

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



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el cuarto trimestre de 2024 presenta tendencia ascendente en 11,76%, 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 septiembre 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

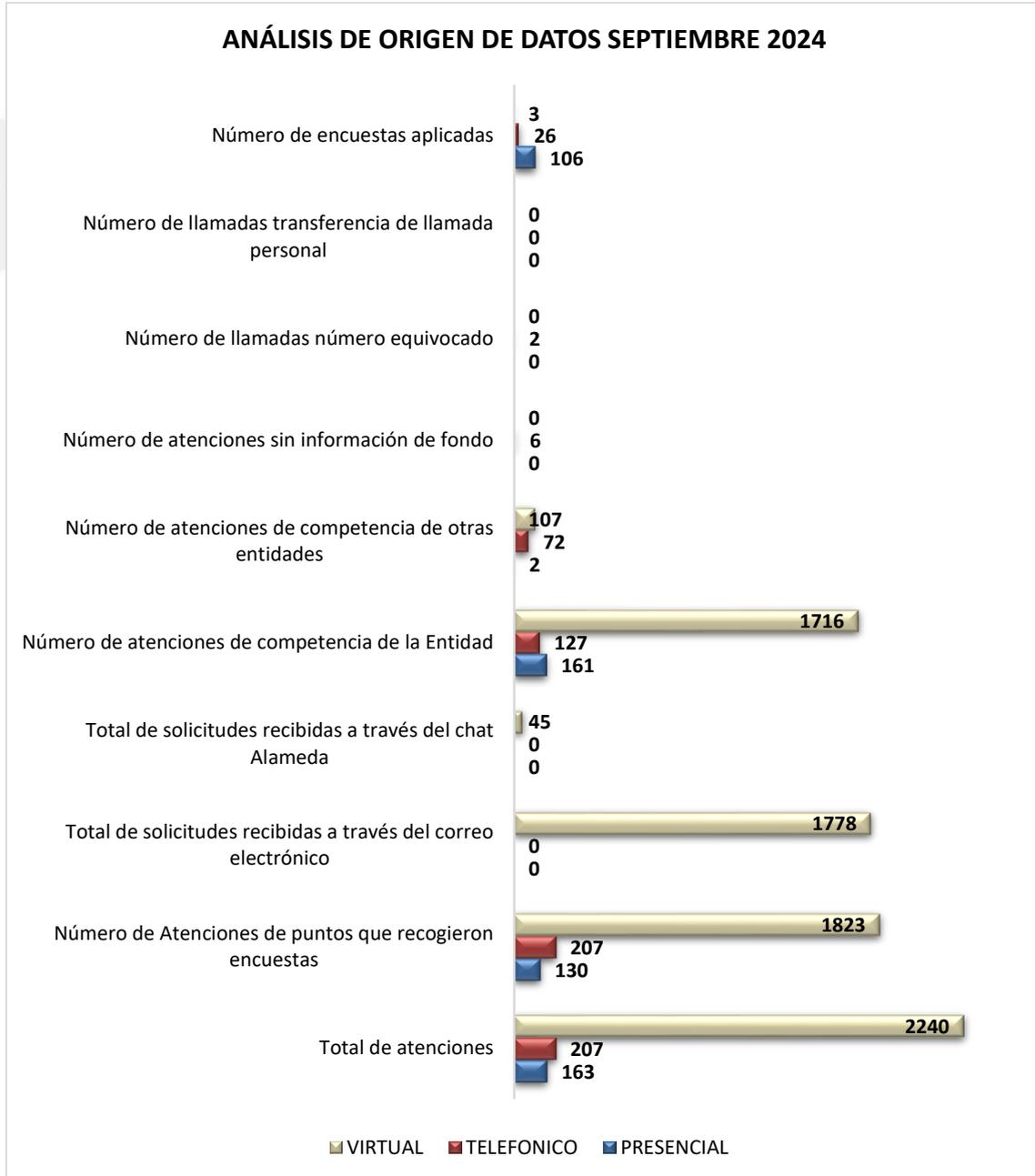
#### 2.3.1 Análisis de origen de datos septiembre 2024

En el análisis de datos sobre las encuestas se considerarán los puntos de atención que recogieron encuestas así: 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 SEPTIEMBRE 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
<b>Total general de atenciones</b>	<b>163</b>	<b>100,00%</b>	<b>207</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.240</b>	<b>100,00%</b>
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	130	80%	207	100,00%	1.823	81,38%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	0	0%	0	0,00%	1.778	79,38%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda	0	0%	0	0,00%	45	2,01%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	161	99%	127	61,35%	1.716	76,61%
Número de atenciones de competencia de otras Entidades	2	1%	72	34,78%	107	4,78%
Número de atenciones sin información de fondo	0	0%	6	2,90%	0	0,00%
Número de llamadas número equivocado	0	0%	2	0,97%	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>106</b>	<b>65,03%</b>	<b>26</b>	<b>12,56%</b>	<b>3</b>	<b>0,13%</b>

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en septiembre fue de ciento sesenta y tres (163) usuarios y accedieron a responder la encuesta ciento seis (106) usuarios, equivalente a un porcentaje del 65,03% 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 septiembre fue de doscientos siete (207) usuarios y accedieron a responder la encuesta veintiséis (26) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 12.56% sobre el total de las llamadas recibidas.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024

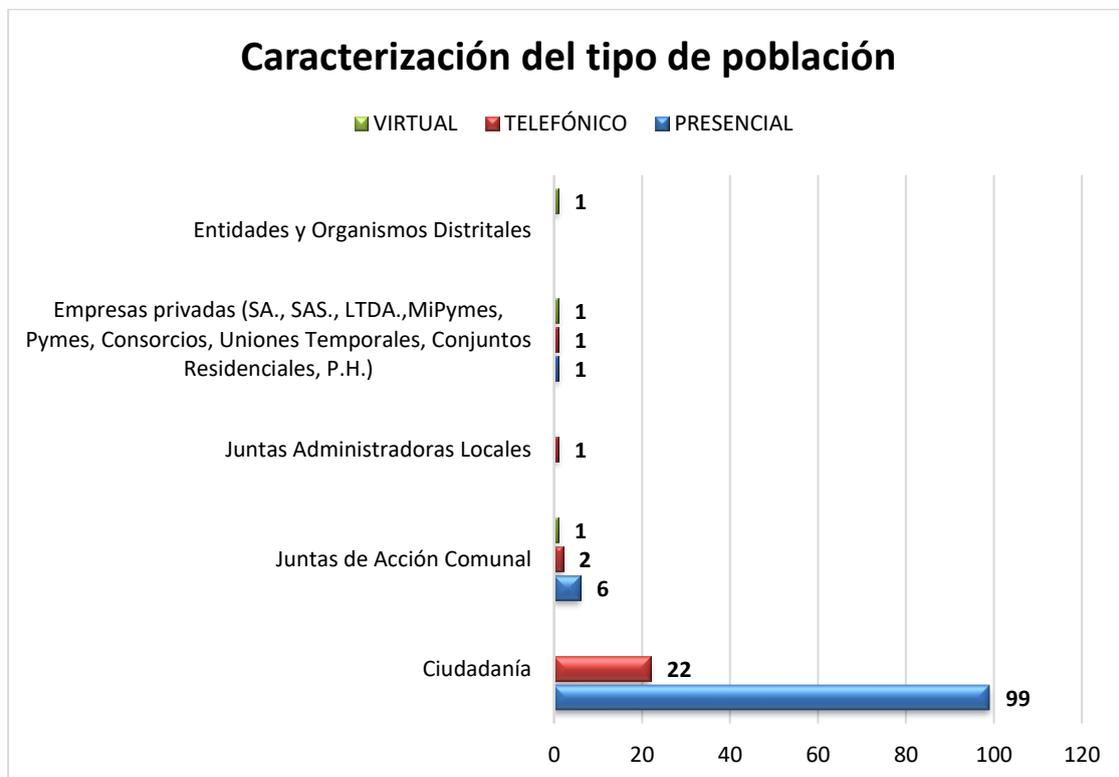
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en septiembre fue de mil ochocientos veintitrés (1.823) accedieron a responder la encuesta cinco (05) usuarios, de los cuales solo tres (03) respuestas corresponden al mes de análisis con un porcentaje del 0,13% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda.

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

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	99	22	-	121
Juntas de Acción Comunal	6	2	1	9
Juntas Administradoras Locales	-	1	-	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	1	1	1	3
Entidades y Organismos Distritales	-	-	1	1
<b>Entidades y Organismos Distritales</b>	<b>106</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>135</b>

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población



#### 2.5 Para los puntos que recogen encuestas:

- El total de atenciones del canal presencial recibidas durante el mes de septiembre fue de ciento treinta (130) ciudadanos(as) de los puntos que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta de ciento seis (106) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: noventa y nueve (99) a ciudadanía; seis (06) a Juntas de acción comunal; y uno (01) a Empresas privadas.
- El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de septiembre fue de doscientos siete (207) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta veintiséis (26) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: veintidós (22) a ciudadanía; dos (02) a juntas de acción comunal; uno (01) a Juntas administradoras locales; y uno (01) a Empresas privadas.
- El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de septiembre fue de mil ochocientos veintitrés (1.823) ciudadanos (as) de los puntos de atención que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta tres (03) ciudadanos (as), de estas respuestas corresponden: uno (01) a juntas de acción comunal; uno (01) a empresas privadas; y uno (01) a Entidades y organismos distritales.

**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	118	93,20%	93,10%	107	89,37%	84,25%	90	62,97%	62,92%	15,98%
Juntas de Acción Comunal	9	6,12%	6,21%	4	4,35%	6,30%	22	14,87%	14,32%	1,78%
Empresas privadas	1	0,68%	0,69%	8	2,90%	3,94%	261	7,73%	7,68%	13,70%
Organizaciones Sociales	0	0,00%	0,00%	0	1,93%	3,15%	6	9,82%	4,94%	0,30%
Entidades y Organismos Nacionales	0	0,00%	0,00%	0	0,48%	0,79%	140	1,48%	1,48%	7,10%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	0,00%	0,00%	0	0,48%	0,79%	13	1,54%	1,21%	0,66%
Universidades / Estudiantes	0	0,00%	0,00%	1	0,48%	0,79%	5	0,71%	0,71%	0,30%
Entidades y Organismos Distritales	0	0,00%	0,00%	5	0,00%	0,00%	1.147	0,33%	0,33%	58,45%
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%	5	0,27%	0,27%	0,30%
Juntas Administradoras Locales	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%	27	0,27%	0,27%	1,42%
<b>Total, general</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,64%</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>	<b>61,35%</b>	<b>1.716</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

De las ciento veintiocho (128) atenciones realizadas de competencia de la Entidad en el **canal presencial** para los servicios y trámites de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la *Ciudadanía* en general fueron ciento dieciocho (118) atenciones; de las *Juntas de Acción Comunal* fueron nueve (09) atenciones; y de las *Empresas Privadas* fue una (01) atención.

De las ciento veintisiete (127) 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 siete (107) llamadas; de las *Empresas Privadas* fueron ocho (08) llamadas; de las *Entidades y organismos distritales* fueron cinco (05) llamadas y de los *servidores públicos (funcionarios y contratistas), estudiantes y asociaciones de vecinos / vecindad y Juntas Administradoras Locales (JAL)* fue una (01) atención cada uno respectivamente.

De las mil setecientos dieciséis (1.716) 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 las *Entidades y organismos nacionales* fueron mil ciento cuarenta y siete (1.147) atenciones; de las *Empresas Privadas* fueron doscientos sesenta y un (261) atenciones; de las *Entidades y organismos distritales* fueron ciento cuarenta (140) atenciones; de la *Ciudadanía* en general fueron noventa (90) atenciones; de las *juntas administradoras locales* fueron veintisiete (27) atenciones; de las *juntas de acción comunal* fueron veintidós (22) atenciones; de los *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* fueron trece (13) atenciones de las *organizaciones sociales* fueron seis (06) atenciones; de las *universidades / estudiantes* fueron cinco (05) atenciones; y de las *asociaciones de vecinos* fueron cinco (05) atenciones.

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

GRUPO DE VALOR	Septiembre			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
<b>PRESENCIAL</b>	<b>75</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>147</b>
Ciudadanía	70	67	0	137
Juntas de Acción Comunal	4	5	0	9
Empresas privadas	1	0	0	1
<b>Porcentaje presencial</b>	<b>51,02%</b>	<b>48,98%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>76</b>	<b>120</b>	<b>11</b>	<b>207</b>
Ciudadanía	67	109	9	185
Empresas privadas	4	4	1	9
Entidades y Organismos Distritales	3	3	0	6
Juntas de Acción Comunal	2	2	0	4
Universidades / Estudiantes	0	1	0	1
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0	1	1
Juntas Administradoras Locales	0	1	0	1
<b>Porcentaje telefónico</b>	<b>36,71%</b>	<b>57,97%</b>	<b>5,31%</b>	<b>100,00%</b>
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.071</b>	<b>736</b>	<b>433</b>	<b>2240</b>
Entidades y Organismos Distritales	704	389	56	1149
Ciudadanía	195	167	20	382
Empresas privadas	90	132	65	287
Anónimo	0	0	181	181
Entidades y Organismos Nacionales	33	26	82	141
Juntas Administradoras Locales	19	5	4	28
Juntas de Acción Comunal	11	9	8	28
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	6	7	0	13

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024



GRUPO DE VALOR	Septiembre			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Juntas de Acción Comunal (JAC)	0	0	10	10
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	4	1	5	10
Organizaciones Sociales	4	0	2	6
<b>Porcentaje virtual</b>	<b>47,81%</b>	<b>32,86%</b>	<b>19,33%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total general</b>	<b>1.222</b>	<b>928</b>	<b>444</b>	<b>2.594</b>
<b>Porcentaje total</b>	<b>47,11%</b>	<b>35,77%</b>	<b>17,12%</b>	<b>100,00%</b>

#### En el canal presencial

Se atendieron un total de setenta y cinco (75) hombres, equivalente al 51,02%; setenta y dos (72) mujeres, equivalente al 48,98% del total de ciento cuarenta y siete (147) atenciones de este canal.

#### En el canal telefónico

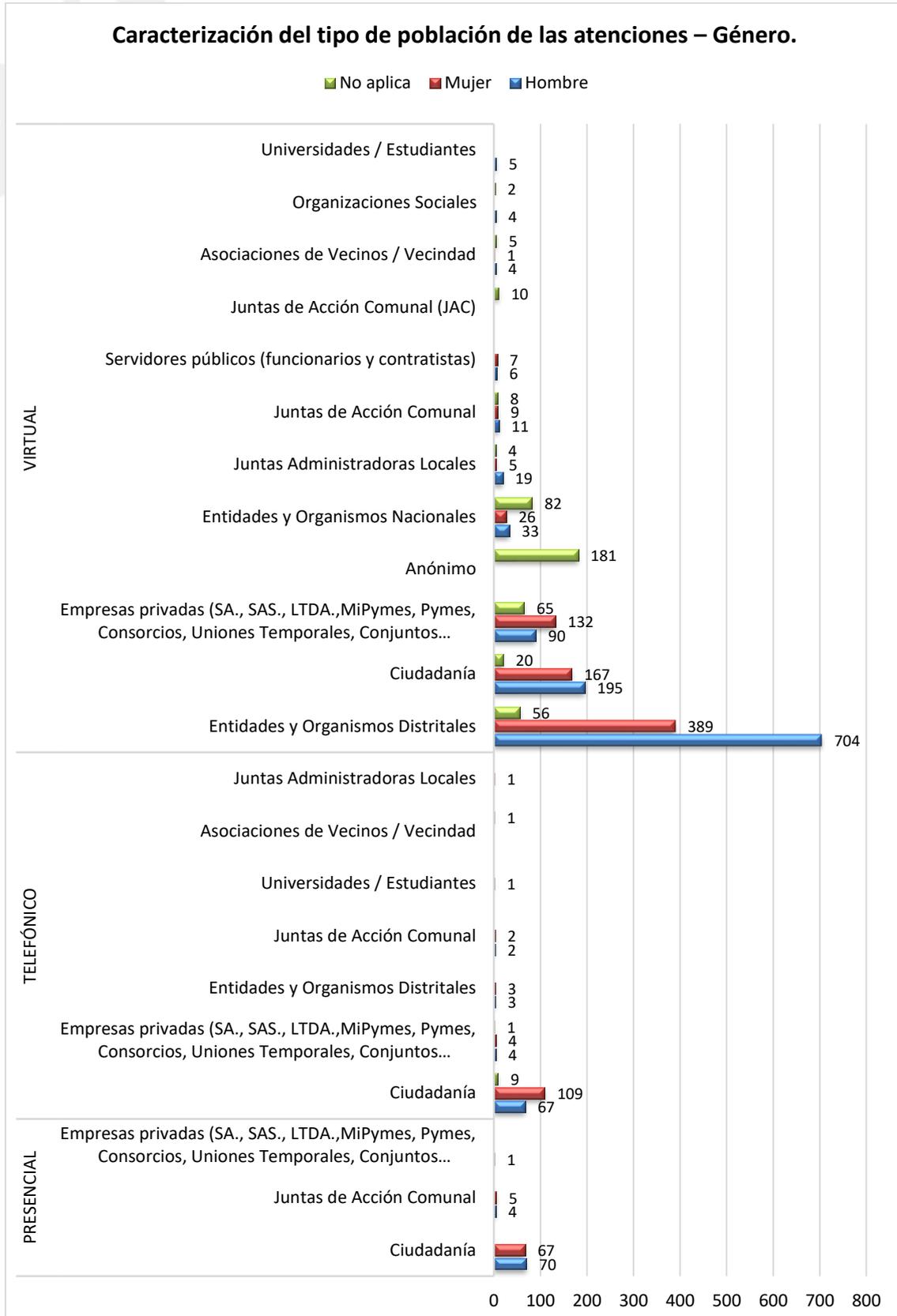
Se atendieron un total de setenta y seis (76) hombres, equivalente al 36,71%; de ciento veinte (120) mujeres, equivalente al 57,97%; y once (11) 'No aplica' del total de doscientos siete (207) atenciones de este canal.

#### En el canal virtual

Se atendieron un total de mil setenta y uno (1.071) hombres, equivalente al 47,81%; setecientos treinta y seis (736) mujeres, equivalente al 32,86%; y cuatrocientos treinta y tres (433) (no aplica) del total de dos mil doscientos cuarenta (2.240) atenciones de este canal.

De manera general, se recibieron un total de atenciones de mil doscientos veintidós (1.222) hombres, equivalente al 47,11%, novecientos veintiocho (928) mujeres, equivalente al 35,77%, y cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) No aplica equivalente al 17,12%, del total de dos mil quinientos noventa y cuatro (2.594) ciudadanos los cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

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



## Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de septiembre 2024

Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación CANAL	Género				%
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general	
<b>PRESENCIAL</b>	-	-	<b>0</b>	<b>106</b>	
nivel de servicio	52	54	-		
Cuenta de amabilidad y respeto	52	54	-		
Cuenta de tiempo de espera	52	54	-		
% PRESENCIAL	49,06%	50,94%	0,00%		100,00%
<b>TELEFÓNICO</b>	-	-	<b>0</b>	<b>26</b>	
nivel de servicio	11	15	-		
Cuenta de amabilidad y respeto	11	15	-		
Cuenta de tiempo de espera	11	15	-		
% TELEFÓNICO	42,31%	57,69%	0,00%		100,00%
<b>VIRTUAL</b>	-	-	<b>0</b>	<b>3</b>	
nivel de servicio	1	1	1		
Cuenta de amabilidad y respeto	1	1	1		
Cuenta de tiempo de espera	1	1	1		
% VIRTUAL	33,33%	33,33%	33,33%		100,00%
<b>Total nivel de servicio</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	
<b>Total Cuenta de amabilidad y respeto</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	
<b>Total Cuenta de tiempo de espera</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	
% TODOS	47,41%	51,85%	0,74%		100,00%

De esta población contestaron la encuesta

- **Para el canal presencial:** cincuenta y cuatro (54) mujeres, equivalente al 50,94%; y cincuenta y dos (52) hombres, equivalente al 49,06%; del total de ciento seis (106) usuarios que contestaron la encuesta.
- **Para el canal telefónico:** quince (15) mujeres, equivalente al 57,69%; once (11) hombres, equivalente al 42,31%; del total de veintiséis (26) usuarios que contestaron la encuesta.
- **Para el canal virtual:** uno (01) hombres, equivalente al 33,33%; uno (01) mujeres equivalente al 33,33%; y uno (01) No Aplica equivalente al 33,33% del total de tres (03) usuarios que contestaron la encuesta.

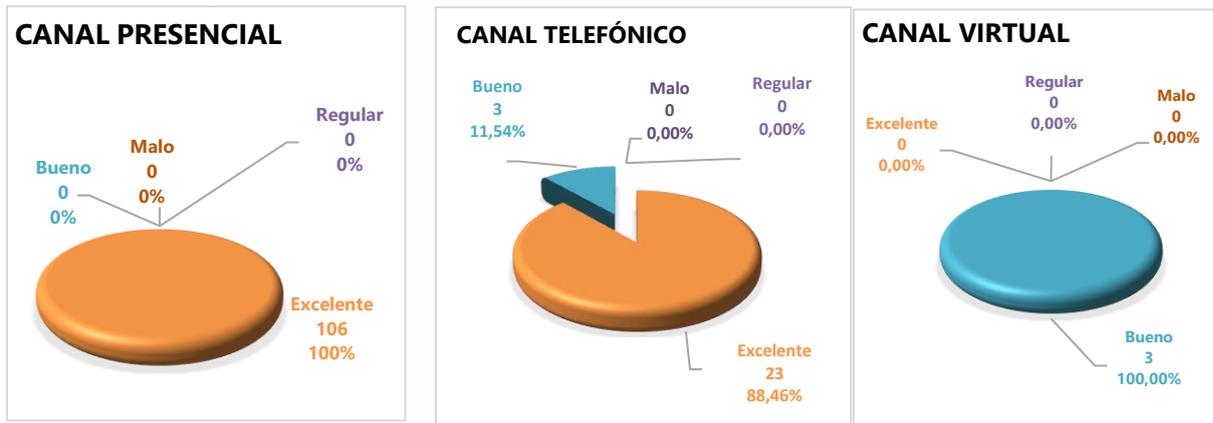
### 3. CALIFICACIÓN

#### 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	106	23	0	129
Bueno	0	3	3	6
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>135</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 septiembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue de 88,46% y el calificativo **BUENO** fue del 11,54%; para la encuesta de satisfacción del mes de septiembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **BUENO** fue del 100,00% para la encuesta de satisfacción del mes de septiembre 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	106	22	0	128
Bueno	0	4	2	6
Regular	0	0	1	1

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de septiembre 2024

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Malo	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>135</b>

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 septiembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 84,62%; y el calificativo **BUENO** fue del 15,38% para la encuesta de satisfacción del mes de septiembre de 2024.

Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **BUENO** fue del 66,67%, y el calificativo **REGULAR** fue del 33,33% para la encuesta de satisfacción de septiembre de 2024.

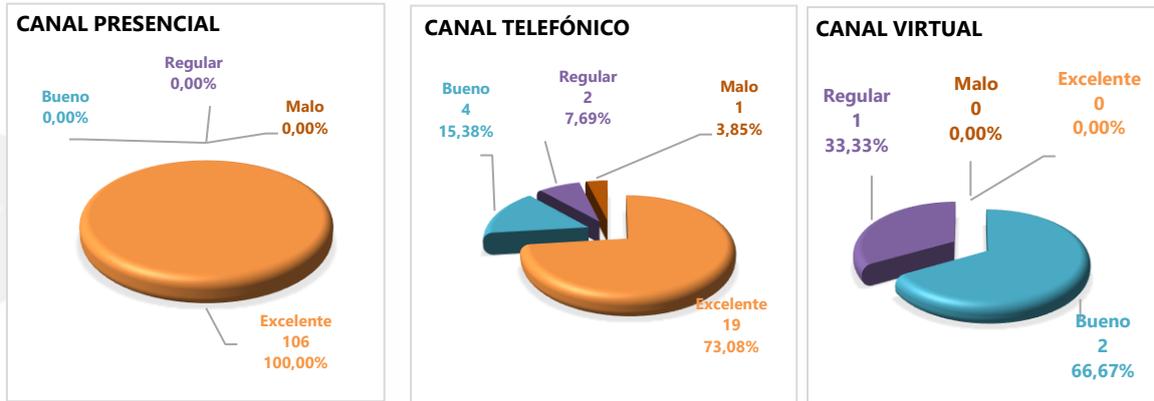
### 3.3 Tiempo de espera

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	106	19	0	125
Buena	0	4	2	6
Regular	0	2	1	3
Mala	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>135</b>

**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 septiembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 73,08%; el calificativo **BUENO** fue del 15,38%, el calificativo **REGULAR** fue del 7,69% y el calificativo **MALO** fue del 3,85% para la encuesta de satisfacción del mes de septiembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **BUENO** fue del 66,67% y el calificativo **REGULAR** fue del 33,33% para la encuesta de satisfacción del mes de septiembre 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 asociados a los trámites y/o servicios atendidos por parte de la Entidad.

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

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	36	177	1.879	<b>2.092</b>
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	2	161	<b>164</b>
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	41	15	96	<b>152</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	78	9	57	<b>144</b>

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	4	39	49
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	0	7	7
Observatorio del espacio público página web	1	0	1	2
<b>Total General</b>	<b>163</b>	<b>207</b>	<b>2.240</b>	<b>2.610</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 trámite y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal virtual el trámite más recurrente es: *Consulta general* con mil ochocientos setenta y nueve (1.879) atenciones; del canal telefónico a través del conmutador y celular es: *Consulta General* con ciento setenta y siete (177) atenciones; y para el canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con setenta y ocho (78) atenciones.

**Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de septiembre 2024.**

Temas de no competencia de la Entidad				
tema	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras Entidades	2	72	106	180
Número equivocado	0	2	0	2
Sin información de fondo	0	6	1	7
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>107</b>	<b>189</b>

**NOTA:**

- De las atenciones en la categoría Consulta General, se ubican las categorías de no competencia de la Entidad: Número equivocado, competencia otras Entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, que suman ciento ochenta y nueve (189) peticiones atendidas en la gestión general de septiembre 2024.
- 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 los temas identificados en el ítem 1 de esta nota, los cuales se consideran como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024

Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de septiembre 2024.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
<b>Consulta general</b>	<b>1</b>	<b>97</b>	<b>1382</b>	<b>1480</b>	<b>75,09%</b>
Peticiones entre Entidades	0	0	1225	1225	62,15%
Asuntos Jurídicos	0	2	87	89	4,52%
Transferencia de llamada	0	75	0	75	3,81%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	1	31	32	1,62%
Consulta radicado	1	10	2	13	0,66%
Contratos jurídica	0	0	11	11	0,56%
Talento humano	0	0	8	8	0,41%
Solicitud cita	0	3	4	7	0,36%
Gestión financiera	0	0	6	6	0,30%
Solicitud de copia	0	0	6	6	0,30%
Asuntos disciplinarios	0	2	0	2	0,10%
Información pública	0	2	0	2	0,10%
Oferta de servicios	0	0	1	1	0,05%
Contratos SGC	0	1	0	1	0,05%
Recursos físicos	0	0	1	1	0,05%
Desempeño de la Entidad	0	1	0	1	0,05%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>85</b>	<b>141</b>	<b>7,15%</b>
Asesoría en temas de espacio público	41	9	57	107	5,43%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	0	27	27	1,37%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	0	3	0	3	0,15%
Asuntos disciplinarios	0	1	0	1	0,05%
Portal Inmobiliario: Enajenación de bienes (compra/venta)	0	1	0	1	0,05%
Solicitud permiso para intervención de zonas	0	0	1	1	0,05%
Escuela de Espacio Público	0	1	0	1	0,05%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>78</b>	<b>9</b>	<b>55</b>	<b>142</b>	<b>7,20%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	72	2	9	83	4,21%
Consulta predio	3	2	41	46	2,33%
Consulta de RUPI	3	5	1	9	0,46%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	0	2	2	0,10%
Licencia de intervención espacio público	0	0	1	1	0,05%
Concepto técnico	0	0	1	1	0,05%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>158</b>	<b>161</b>	<b>8,17%</b>
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	80	80	4,06%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	0	0	30	30	1,52%

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024



Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	0	1	21	22	1,12%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	12	12	0,61%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público – PACEP	1	0	8	9	0,46%
Autorización de uso	0	1	6	7	0,36%
Asesoría en contratos de administración	0	0	1	1	0,05%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>2,33%</b>
Entrega de zonas de cesión	5	2	36	43	2,18%
Información de zonas de cesión	0	2	0	2	0,10%
Cabida y linderos	1	0	0	1	0,05%
<b>Observatorio del espacio público página web</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,05%</b>
Indicadores y estudios de espacio público	1	0	0	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>127</b>	<b>1716</b>	<b>1971</b>	<b>100,00%</b>

Grafica 12. Temas asociados a los trámites y/o servicios Mes de septiembre 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 doscientos veinticuatro (1.224) atenciones, equivalente al 62,15%; seguido de Asuntos jurídicos con ochenta y nueve (89) atenciones, equivalente al 4,52%; seguido de transferencia de llamada con setenta y cinco (75) 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 ciento siete (107) atenciones, equivalente 5,43%; seguido de Asociaciones público-privadas con veintisiete (27) atenciones equivalentes al 1,37%;
- **Para el tema certificación de la propiedad inmobiliaria distrital** los temas más recurrentes son: certificación de la propiedad inmobiliaria con ochenta y tres (83) atenciones, equivalente al 4,21%; seguido de Consulta predio con cuarenta y seis (46) 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 (80) atenciones, equivalente al 4,06%; seguido de Convenios solidarios vigentes con treinta (30) atenciones, equivalente al 1,52%;
- **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 y tres (43) atenciones equivalentes al 2,18%; seguido de información de zonas de cesión con dos (02) atenciones, equivalente al 0,10%.
- **Para el trámite y/o servicio Observatorio del espacio público:** el tema más frecuente es: Indicadores y estudios de espacio público con uno (01) atención equivalente al 0,05%.

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de septiembre de 2024 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento sesenta y tres (163) 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 sesenta y uno (161) atenciones presenciales, representadas en el 98,77% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial. De los puntos de atención que recolectaron encuestas (módulo 152) en sus trámites y/o servicios se recibieron ciento veintiocho (128) atenciones, equivalente al 78,53% del total de atenciones del canal presencial desde el Módulo 152.

Un total de ciento seis (106) 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 septiembre de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de ciento seis (106)

encuestados.

- El nivel de percepción frente a la *amabilidad y respeto* del funcionario que atiende el canal presencial en septiembre de 2024 fue excelente en 100,00% del total de ciento seis (106) encuestados.
- El nivel de *satisfacción* frente al tiempo de espera en septiembre de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de ciento seis (106) encuestados.

En septiembre de 2024 en el canal telefónico, se recibieron doscientos siete (207) 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 veintisiete (127) llamadas telefónicas representadas en el 61,35% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veintiséis (26) 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 septiembre de 2024 fue excelente en 88,46%; bueno en 11,54%; del total de veintiséis (26) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la *amabilidad y respeto* del funcionario que atiende el canal telefónico en septiembre de 2024 fue excelente en 84,62%; bueno en 15,38% del total de veintiséis (26) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al *tiempo de espera* en septiembre de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 73,08%; bueno en 15,38%; y malo en 7,69% del total de veintiséis (26) encuestados.

En el mes de septiembre de 2024 en el canal virtual, se recibieron un total de dos mil doscientos cuarenta (2.240) atenciones a través de los puntos correo electrónico, Bogotá se 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 setecientos setenta y ocho (1.778) atenciones, equivalente al 79,38%; y Chat Alameda con cuarenta y cinco (45) atenciones, equivalente al 2015%, para un total de mil ochocientos veintitrés (1.823) atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil setecientos dieciséis (1.716) atenciones. representadas en el 94,13% del total de las recibidas en este canal.

- El nivel de satisfacción frente al *nivel de servicio* en el canal virtual en septiembre de 2024 fue bueno en 100,00% del total de tres (03) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la *amabilidad y respeto* del funcionario que atiende el canal virtual en septiembre de 2024 fue bueno en 66,67%; y regular en 33,33% del total de tres (03) encuestados.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### mes de septiembre 2024



- El nivel de *satisfacción* frente al tiempo de espera en septiembre de 2024 al utilizar el canal virtual fue Bueno en 66,67%; y Regular en 33,33% del total de tres (03) encuestados.

Al descargar la base de datos de la encuesta de satisfacción del canal virtual se pueden evidenciar que respondieron la encuesta cinco (05) ciudadanos; sin embargo, solo tres (03) respuestas corresponden al mes de estudio.

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

Fecha de elaboración: miércoles, 16 de octubre de 2024

Fecha revisión y ajustes: viernes, 18 de octubre de 2024