

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de octubre del
2024

Proceso: Atención a la Ciudadanía



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	6
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 octubre 2024.	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 octubre 2024.....	9
2.1.3	Comportamiento de franja horaria	9
	Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de octubre 2024.....	10
	Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	10
2.2	Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores.....	11
	Tabla 6. Análisis de variación.....	11
2.2.1.	Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.....	12
	Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal.....	12
	Tabla 8. Atenciones meses anteriores	12
	Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.....	13
2.3	Origen de los Datos	13
2.3.1	Análisis de origen de datos octubre 2024	13
	Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales.....	13
2.3.2	Identificación de la población octubre 2024.....	15
	Tabla 10. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	15
	Gráfica 7. Caracterización del tipo de población	15
	Tabla 11. Caracterización del tipo de población de las atenciones (Trámites y servicios)	16
	Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	17
	Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	19
	Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.	20
3.	CALIFICACIÓN 20	
3.1	Nivel de Servicio	20
	Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio	21
3.2	Amabilidad y respeto	21
	Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto	22
3.3	Tiempo de espera	22
	Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera.....	23
4.	ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.....	23
	Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de octubre 2024.	24



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de octubre 2024 24

Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de octubre 2024..... 25

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES 28

1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los(as) ciudadanos(as) 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 **octubre 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) ciudadanos(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:	octubre 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
		01/10/2024	31/10/2024

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	octubre 2024	162
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	octubre 2024	205
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	octubre 2024	2.062
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	octubre 2024	146
	Total, de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	octubre 2024	205
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	octubre 2024	1.667
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes	octubre 2024	162
	Total, de llamadas atendidas de competencia de la Entidad en el mes	octubre 2024	126
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	octubre 2024	1.597
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	octubre 2024	162
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	octubre 2024	126
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	octubre 2024	1.597
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		111
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		23
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		3
	Total, encuestas todos los canales		137

1.3 Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a ciudadanos 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 y el celular +316 473 2213; 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 octubre 2024 fue de un total de dos mil cuatrocientos veintinueve (2.429) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL	2.062	84,89%
TELEFÓNICO	205	8,44%
PRESENCIAL	162	6,67%
TOTAL, GENERAL	2.429	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 sesenta y dos (2.062) atenciones equivalente al 84,89% del total de atenciones registradas, seguido del canal **TELEFÓNICO** con doscientos cinco (205) atenciones equivalente al 8,44% del total de atenciones registradas, por último, el canal **PRESENCIAL** con ciento sesenta y dos (162) atenciones equivalente al 6,67% del total de atenciones registradas en el mes de octubre de 2024.

Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

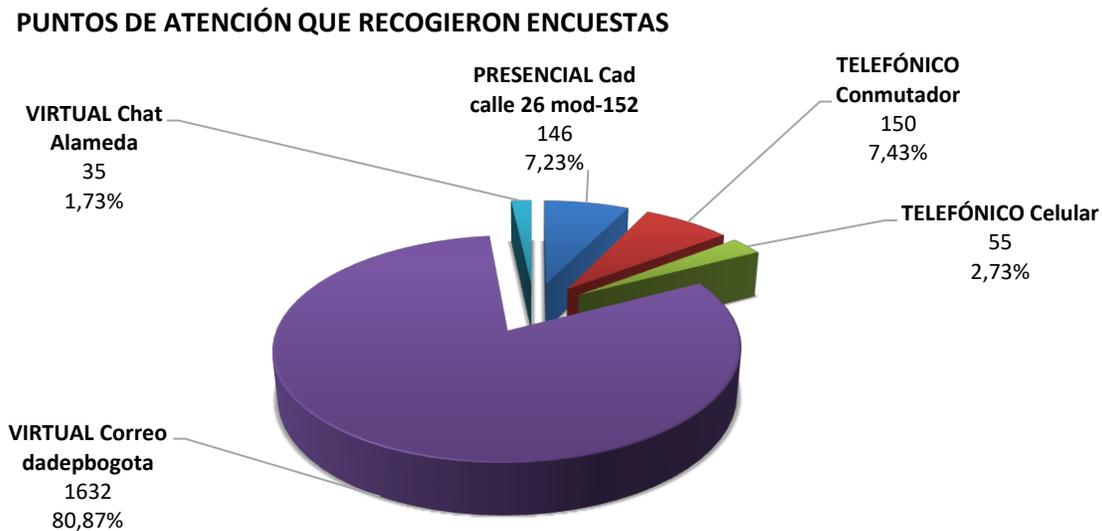
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	162	6,67%
Cad calle 26 mod-152	146	6,01%
SuperCade Móvil	16	0,66%
TELEFÓNICO	205	8,44%
Conmutador	150	6,18%
Celular	55	2,26%
VIRTUAL	2.062	84,89%
Correo dadepbogota	1.632	67,19%
Bogotá te escucha	392	16,14%
Chat Alameda	35	1,44%
Ventanilla de radicación Webservice	3	0,12%
Total, General	2.429	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	146	7,23%
Cad calle 26 mod-152	146	7,23%
TELEFÓNICO	205	10,16%
Conmutador	150	7,43%

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
Celular	55	2,73%
VIRTUAL	1667	82,61%
Correo dadepbogota	1632	80,87%
Chat Alameda	35	1,73%
Total, general	2018	100,00%

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 octubre del 2024, se evidencia el 82,61% para el **canal virtual** con mil seiscientos sesenta y siete (1.667) atenciones, el 82,61% representado en mil seiscientos treinta y dos (1.662) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 1,73% representado en treinta y cinco (35) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el **canal telefónico**: con doscientos cinco (205) atenciones, su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 2,73% representado en cincuenta y cinco (55) atenciones, y del conmutador con 7,43% representado en ciento cincuenta (150) atenciones; para el **canal presencial**: el 7,23% representado en ciento cuarenta y seis (146) 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 septiembre y octubre de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

Tabla 4. Preferencia de canales agosto y octubre 2024

Preferencia de Canales - Septiembre - octubre 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Septiembre	163	325
	Octubre	162	
Telefónico	Septiembre	207	412
	Octubre	205	
Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Septiembre	2.240	4.302
	Octubre	2.062	
TOTAL, ATENCIONES MESES - Septiembre - octubre			5.039

El mes de octubre de 2024 se presentaron dos mil cuatrocientos veintinueve (2.429) atenciones en los canales de atención al Ciudadano. Respecto al mes anterior, se evidencia un disminución del 6,23% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 85,37% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**
- El 8,18% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- El 6,45% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**.

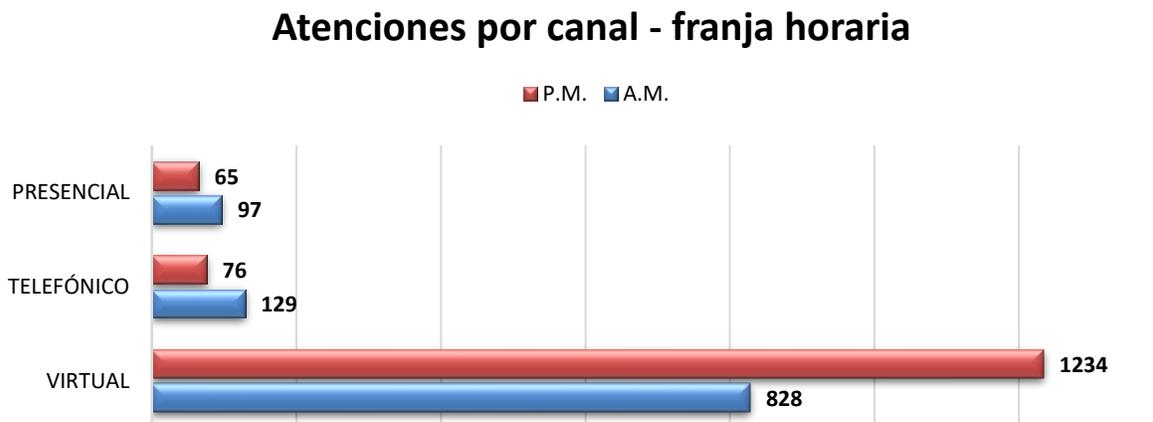
2.1.3 Comportamiento de franja horaria

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 presentó el siguiente comportamiento:

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

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total, general
	A.M.	P.M.	
PRESENCIAL	97	65	162
Cad calle 26 mod-152	81	65	146
SuperCade Móvil	16	0	16
TELEFÓNICO	129	76	205
Conmutador	93	57	150
Celular	36	19	55
VIRTUAL	828	1.234	2.062
Correo dadepbogota	635	997	1.632
Bogotá te escucha	166	226	392
Chat Alameda	24	11	35
Ventanilla de radicación Webservice	3	0	3
Total, general	1.054	1.375	2.429

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

CANAL VIRTUAL

- El 59,84% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 40,16% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

CANAL PRESENCIAL

- El 59,88% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 40,12% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

CANAL TELEFÓNICO

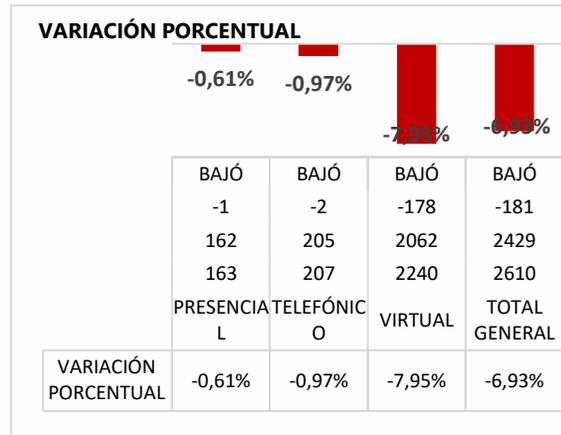
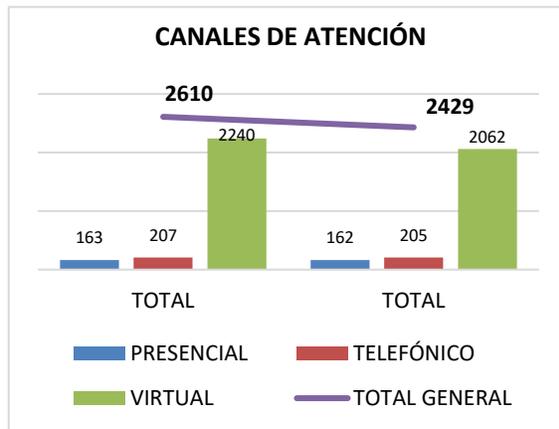
- El 62,93% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 37,07% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.2 Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores

Tabla 6. Análisis de variación

SEPTIEMBRE 2024			OCTUBRE 2024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	SEP-OCT	%	
PRESENCIAL	163	6,25%	PRESENCIAL	162	6,67%	-1	↓	BAJÓ	-0,61%
TELEFÓNICO	207	7,93%	TELEFÓNICO	205	8,44%	-2	↓	BAJÓ	-0,97%
VIRTUAL	2.240	85,82%	VIRTUAL	2.062	84,89%	-178	↓	BAJÓ	-7,95%
TOTAL GENERAL	2.610	100,00%	TOTAL GENERAL	2.429	100,00%	-181	↓	BAJÓ	-6,93%

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



Quiere decir que la variación entre septiembre de 2024 y octubre de 2024 del total de atenciones, en términos absolutos fue de **MENOS 181** atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en **-6,93%**.

En el canal presencial las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de octubre de 2024, con una variación absoluta de 01 atención **MENOS**, con respecto del mes de septiembre de 2024 y equivale a una variación porcentual de **-0,61%**.

En el canal telefónico las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de octubre de 2024, con una variación absoluta de 02 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de septiembre de 2024 y equivale a una variación porcentual de **-0,97%**.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

En el canal virtual las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de octubre de 2024, con una variación absoluta de 178 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de septiembre de 2024 y equivale a una variación porcentual de **-7,95%**.

2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales fue de (115,67) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de **octubre** fueron veintiún (21) días

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

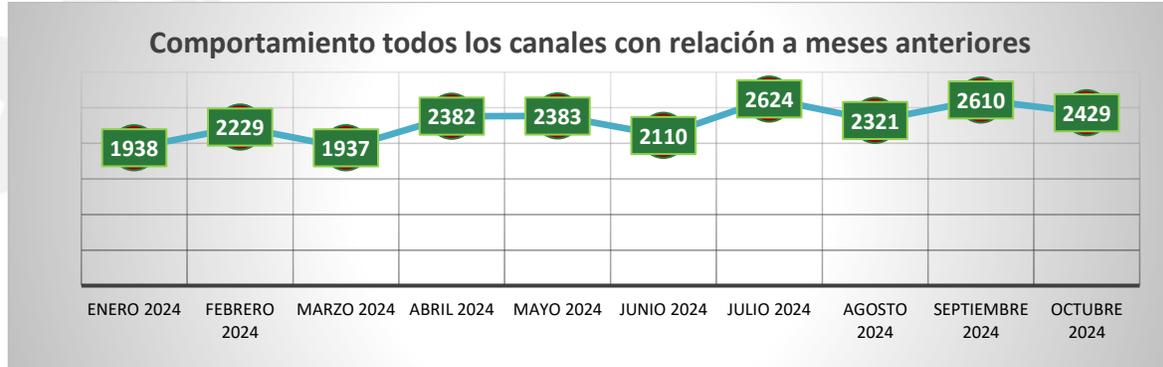
Días hábiles en el mes de octubre **veintiún (21) días** hábiles.

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	162	7,71
TELEFÓNICO	205	9,76
VIRTUAL	2.062	98,19
TOTAL, GENERAL	2.429	115,67

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
OCTUBRE 2024	2.429

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 inicia con tendencia descendente en **-6,93%**, según 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 octubre 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

2.3.1 Análisis de origen de datos octubre 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 OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Total, general de atenciones	162	100,00%	205	100,0%	2062	100,00%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	146	90%	205	100,00%	1667	80,84%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	0	0%	0	0,00%	1632	79,15%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat Alameda	0	0%	0	0,00%	35	1,70%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	162	100%	126	61,46%	1597	77,45%
Número de atenciones de competencia de otras Entidades	0	0%	74	36,10%	70	3,39%

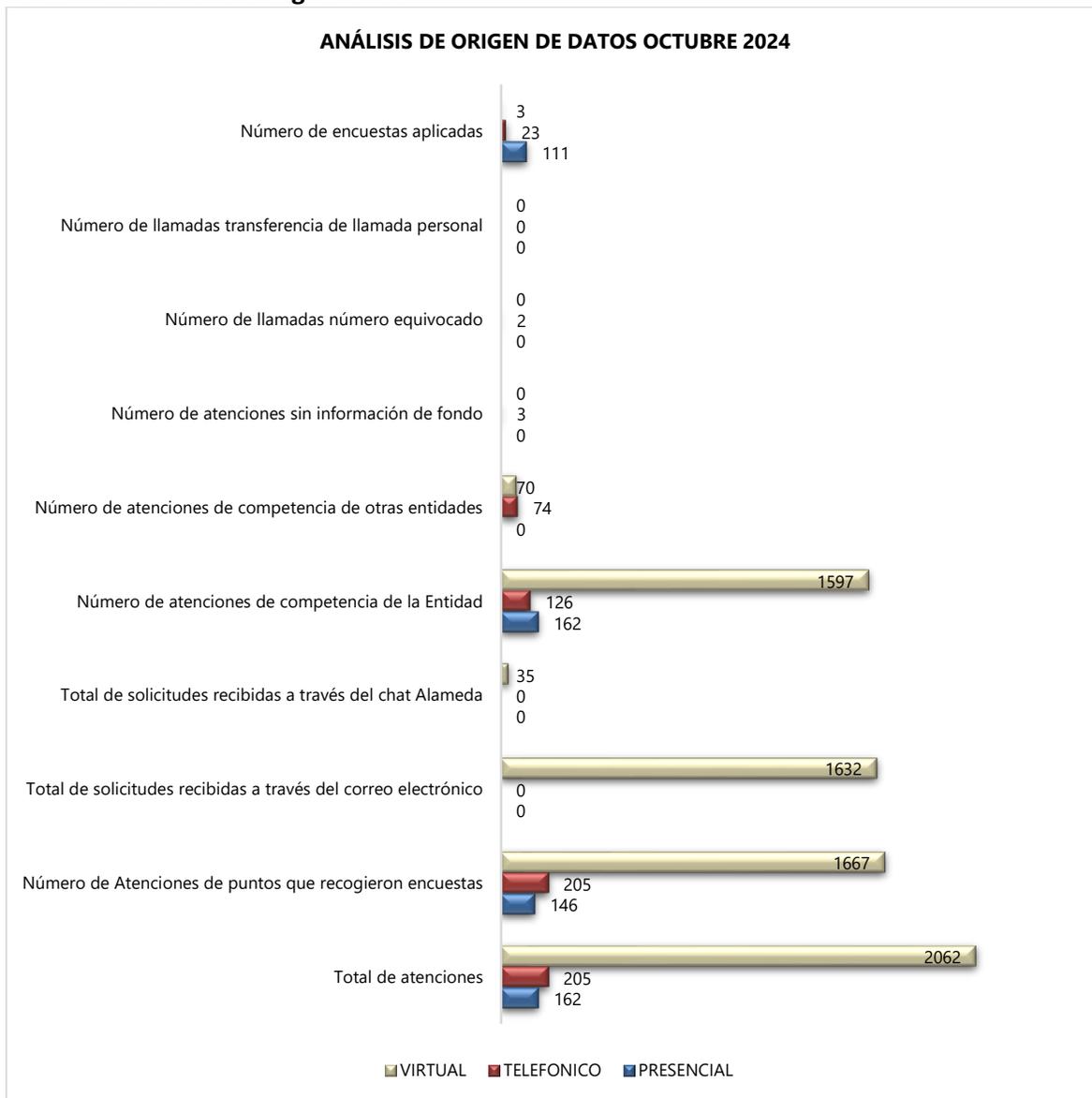
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Número de atenciones sin información de fondo	0	0%	3	1,46%	0	0,00%
Número de llamadas número equivocado	0	0%	2	0,98%	0	0,00%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Número de encuestas aplicadas	111	68,52%	23	11,22%	3	0,15%

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en octubre fue de ciento sesenta y dos (162) ciudadanos y accedieron a responder la encuesta ciento once (111) ciudadanos, equivalente a un porcentaje del 68,52% 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 octubre fue de doscientos cinco (205) ciudadanos y accedieron a responder la encuesta veintitrés (23) ciudadanos, lo que corresponde a un porcentaje del 11.22% sobre el total

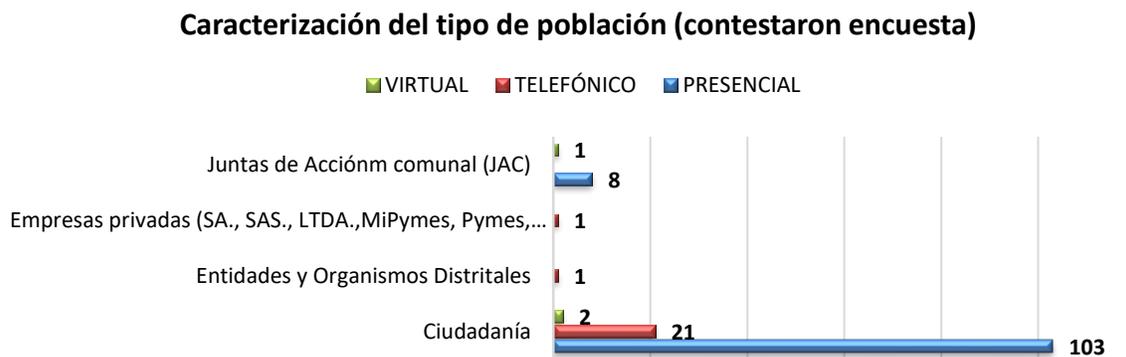
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en octubre fue de mil seiscientos sesenta y siete (1.667) accedieron a responder la encuesta seis (06) ciudadanos, de los cuales solo tres (03) respuestas corresponden al mes de análisis con un porcentaje del 0,15% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda.

2.3.2 Identificación de la población octubre 2024

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Ciudadanía	103	21	2	126
Entidades y Organismos Distritales	-	1	-	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	1	-	1
Juntas de Acción comunal (JAC)	8	-	1	9
Total, general	111	23	3	137

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población (contestaron encuesta)



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

El total de atenciones del canal presencial recibidas durante el mes de octubre fue de ciento cuarenta y seis (146) ciudadanos(as) de los puntos que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta de ciento once (111) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: ciento tres (103) a ciudadanía; y ocho (08) Juntas de acción comunal.

El total de atenciones telefónicas recibidas durante el mes de octubre fue de doscientos cinco (205) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta veintitrés (23) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: veintiún (21) a ciudadanía; uno (01) a Entidades y Organismos Distritales; uno y uno (01) a Empresas privadas.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de octubre fue de mil seiscientos sesenta y siete (1.667) 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 ciudadanía; 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	135	83,33%	92,47%	103	50,24%	81,75%	107	5,19%	6,70%	18,46%
Juntas de Acción comunal (JAC)	8	4,94%	5,48%	0	0,00%	0,00%	37	1,79%	2,32%	2,41%
Empresas privadas	2	1,23%	1,37%	5	2,44%	3,97%	251	12,17%	15,72%	13,80%
Entidades y Organismos Distritales	1	0,62%	0,68%	17	8,29%	13,49%	1.015	49,22%	63,56%	55,27%
Organizaciones Sociales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	5	0,24%	0,31%	0,27%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	3	0,15%	0,19%	0,16%
Universidades / Estudiantes	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	2	0,10%	0,13%	0,11%
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	0,05%	0,06%	0,05%
Anónimo	0	0,00%	0,00%	1	0,49%	0,79%	0	0,00%	0,00%	0,05%
Entidades y Organismos Nacionales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	146	7,08%	9,14%	7,81%
Juntas Administradoras Locales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	30	1,45%	1,88%	1,61%
Total, general	146	90,12%	100,00%	126	61,46%	100,00%	1597	77,45%	100,00%	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

De las ciento cuarenta y seis (146) atenciones realizadas de competencia de la Entidad en el canal presencial para los trámites y/o servicios 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 treinta y cinco (135) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron ocho (08) atenciones; y de las empresas privadas fueron dos (02) y de las Entidades y organismos distritales fue uno (01).

De las ciento veintiséis (126) 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 tres (103) llamadas; de las Empresas Privadas fueron cinco (05) llamadas; de las Entidades y organismos distritales fueron diecisiete (17) llamadas y de los anónimos fue uno (01).

De las mil quinientas noventa y siete (1.597) 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 siete (107) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron treinta y siete (37) atenciones; de las empresas privadas fueron doscientos cincuenta y uno (251) atenciones; de las Entidades y organismos distritales fueron mil quince (1.015) atenciones; de las organizaciones sociales fueron cinco (05) atenciones; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fueron tres (03); de las universidades / estudiantes fue uno (01) atenciones; de las asociaciones de vecinos fue uno (01) atenciones; de las Entidades y organismos nacionales fueron ciento cuarenta y seis (146) atenciones; de las juntas administradoras locales fueron treinta (30) atenciones.

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

GRUPO DE VALOR	Octubre 2024			Total
	Hombre	Mujer	Total, general	
PRESENCIAL	82	80	0	162
Ciudadanía	77	72	0	149
Juntas de Acción comunal (JAC)	3	7	0	10
Empresas privadas	1	1	0	2
Entidades y Organismos Distritales	1	0	0	1
Porcentaje presencial	50,62%	49,38%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	83	100	22	205
Ciudadanía	72	91	8	171
Entidades y Organismos Distritales	11	4	2	17
Anónimo	0	0	11	11
Empresas privadas	0	5	1	6
Porcentaje telefónico	40,49%	48,78%	10,73%	100,00%
VIRTUAL	842	736	484	2.062
Entidades y Organismos Distritales	554	400	63	1.017

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

GRUPO DE VALOR	Octubre 2024			Total
	Hombre	Mujer	Total, general	
Ciudadanía	123	155	6	284
Empresas privadas	94	123	56	273
Anónimo	0	0	245	245
Entidades y Organismos Nacionales	36	23	87	146
Juntas de Acción comunal (JAC)	14	17	13	44
Juntas Administradoras Locales	18	12	1	31
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	2	8	10
Organizaciones Sociales	1	1	4	6
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	1	0	3
Universidades / Estudiantes	0	2	0	2
Organizaciones Sociales de Mujeres	0	0	1	1
Porcentaje virtual	40,83%	35,69%	23,47%	100,00%
Total, general	1.007	916	506	2.429
Porcentaje total	41,46%	37,71%	20,83%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y dos (82) hombres equivalente al 50,62%; y ochenta (80) mujeres equivalente al 49,38% del total de ciento sesenta y dos (162) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de cien (100) mujeres equivalente al 48,78%; de ochenta y tres (83) hombres equivalente al 40,49%; y veintidós (22) (no aplica) equivalente al 10,73% del total de doscientos cinco (205) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de ochocientos cuarenta y dos (842) hombres equivalente al 40,83%; setecientos treinta y seis (736) mujeres equivalente al 35,69%; y cuatrocientos ochenta y cuatro (484) (no aplica) equivalente al 23,47% del total de dos mil sesenta y dos (2.062) atenciones de este canal.

Se recibieron un total de atenciones de mil siete (1.007) hombres, equivalente al 41,46%, novecientos dieciséis (916) mujeres, equivalente al 37,71%, y quinientos seis (506) No aplica equivalente al 20,83%, del total de dos mil cuatrocientos veintinueve (2.429) 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.

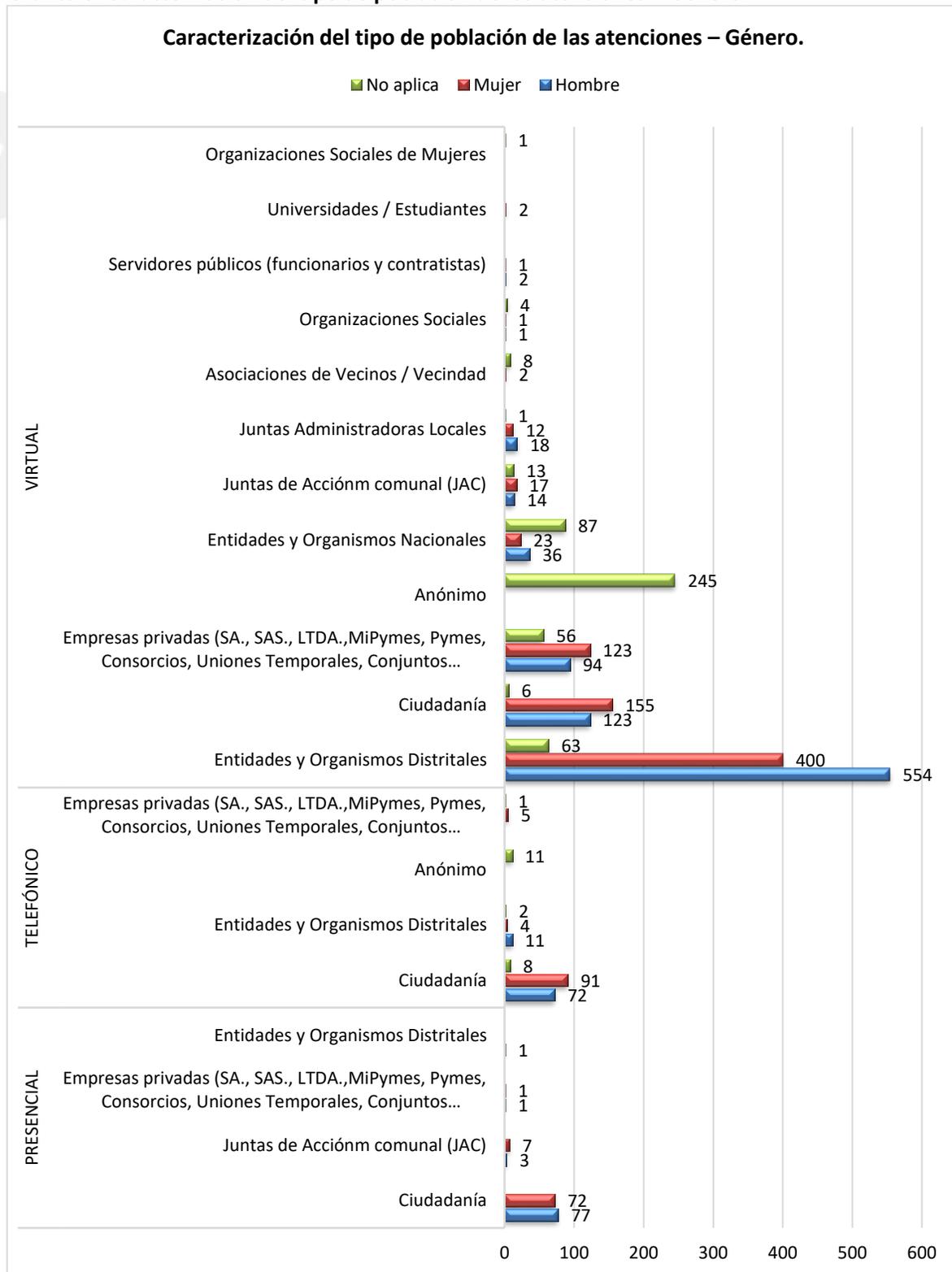


Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	Total, general	%
CANAL				
PRESENCIAL	-	-	106	
Nivel de servicio	57	54	111	
Cuenta de amabilidad y respeto	57	54	111	
Cuenta de tiempo de espera	57	54	111	
% PRESENCIAL	51,35%	48,65%	100,00%	100,00%
TELEFÓNICO	-	-	23	
Nivel de servicio	14	9	23	
Cuenta de amabilidad y respeto	14	9	23	
Cuenta de tiempo de espera	14	9	23	
% TELEFÓNICO	60,87%	39,13%	100,00%	100,00%
VIRTUAL	-	-	3	
Nivel de servicio	-	3	3	
Cuenta de amabilidad y respeto	-	3	3	
Cuenta de tiempo de espera	-	3	3	
% VIRTUAL	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total, nivel de servicio	71	66	137	
Total, Cuenta de amabilidad y respeto	71	66	137	
Total, Cuenta de tiempo de espera	71	66	137	
% TODOS	51,82%	48,18%	100,00%	100,00%

De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: cincuenta y siete (57) hombres, equivalente al 51,35% y cincuenta y cuatro (54) mujeres, equivalente al 48,65%, del total de ciento once (111) ciudadanos que contestaron la encuesta.
- Para el canal telefónico: catorce (14) hombres, equivalente al 60,87%; nueve (09) mujeres, equivalente al 39,13%, del total de veintitrés (23) ciudadanos que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: tres (03) mujeres equivalentes al 100,00% del total de tres (03) ciudadanos que contestaron la encuesta.

3. CALIFICACIÓN

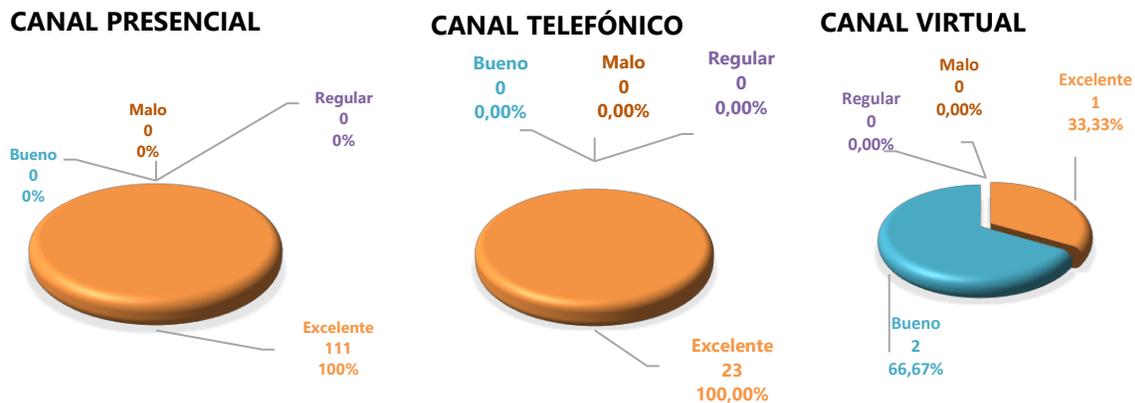
3.1 Nivel de Servicio

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	111	23	1	135
Bueno	0	0	2	2
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total, general	111	23	3	137

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 octubre de 2024.

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

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 33,33%; y el calificativo **BUENO** fue del 66,67% para la encuesta de satisfacción del del mes de octubre de 2024.

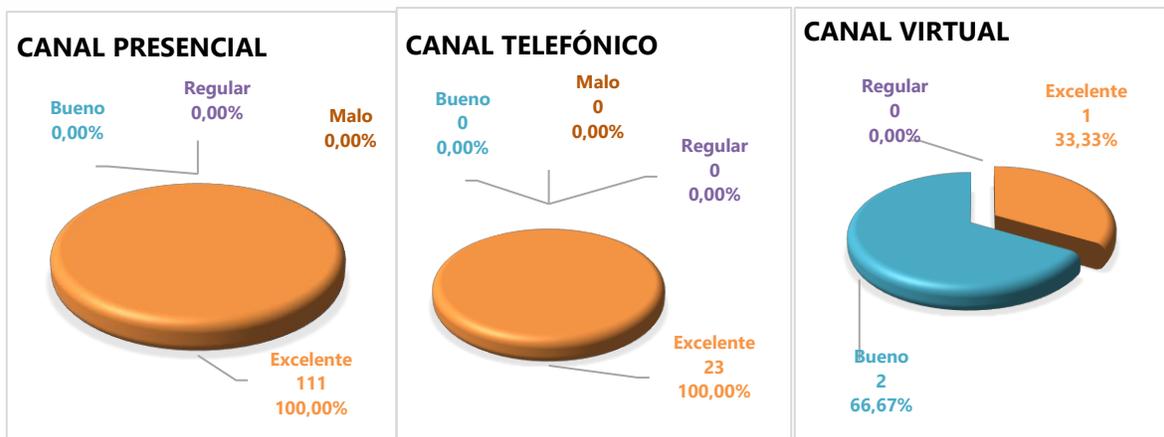
3.2 Amabilidad y respeto

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	111	23	1	135
Bueno	0	0	2	2
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total, general	111	23	3	137

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 octubre de 2024.

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

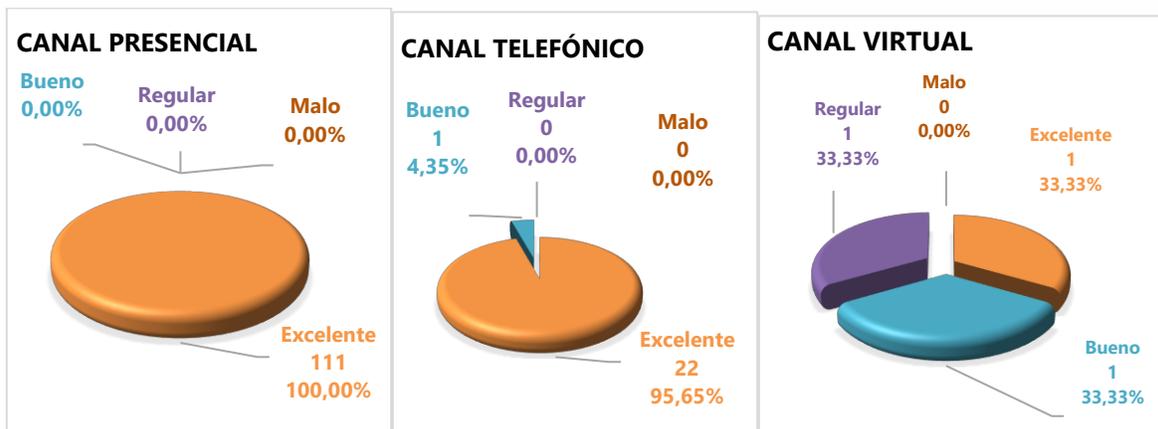
3.3 Tiempo de espera

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	PRESENCIAL	Total, general
Excelente	111	Excelente	111	Excelente
Bueno	0	Bueno	0	Bueno
Regular	0	Regular	0	Regular
Malo	0	Malo	0	Malo
Total, general	111	Total, general	111	Total, general

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 octubre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 95,65%; y el calificativo **BUENO** fue del 4,35% para la encuesta de satisfacción del mes de octubre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 33,33%; el calificativo **BUENO** fue del 33,33% y el calificativo **REGULAR** fue del 33,33% para la encuesta de satisfacción del mes de octubre de 2024.

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

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

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

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Consulta general	6	168	1.708	1.882
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	69	10	126	205
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	2	15	130	147
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	71	9	55	135
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	13	3	40	56
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0	3	4
Total, general	162	205	2.062	2.429

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 servicio más frecuentes por los ciudadanos del canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con mil setecientos ocho (1.708) atenciones; del canal telefónico a través del conmutador y celular es: Consulta General con ciento veintiséis (126) atenciones; y para el canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con setenta y uno (71) atenciones

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

Temas de no competencia de la Entidad				
tema	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Competencia otras Entidades	0	74	69	143
Número equivocado	0	2	0	2
Sin información de fondo	0	3	1	4
Total, general	0	79	70	149

NOTA:

1. 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 cuarenta y nueve (149) peticiones atendidas en la gestión general de octubre 2024.
2. El servicio *Asesoría en temas de espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

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 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.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Consulta general	6	89	1.277	1.372	73,41%
Peticiones entre Entidades	0	1	1.132	1.133	60,62%
Asuntos Jurídicos	1	0	92	93	4,98%
Transferencia de llamada	0	68	0	68	3,64%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	0	20	20	1,07%
Consulta radicado	4	7	1	12	0,64%
Solicitud cita	0	2	9	11	0,59%
Contratos jurídica	0	1	6	7	0,37%
Información pública	0	5	1	6	0,32%
Gestión financiera	0	0	6	6	0,32%
Talento humano	0	0	5	5	0,27%
Asuntos disciplinarios	0	0	4	4	0,21%
Desempeño de la Entidad	0	4	0	4	0,21%
Recursos físicos	0	1	0	1	0,05%
Oferta de servicios	0	0	1	1	0,05%
Solicitud de copia	1	0	0	1	0,05%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	53	10	101	164	8,77%
Asesoría en temas de espacio público	53	9	81	143	7,65%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	0	16	16	0,86%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	2	2	0,11%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	0	1	1	2	0,11%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

Página 26 de 30
páginas

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Instalación de mobiliario urbano	0	0	1	1	0,05%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	71	9	52	132	7,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	60	2	6	68	3,64%
Consulta predio	11	5	35	51	2,73%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	0	7	7	0,37%
Consulta de RUPI	0	2	1	3	0,16%
Peticiones entre Entidades	0	0	2	2	0,11%
Sustitución de zonas de espacio público	0	0	1	1	0,05%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	2	15	128	145	7,76%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	56	56	3,00%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	0	4	35	39	2,09%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	1	6	16	23	1,23%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	10	10	0,54%
Autorización de uso	0	4	5	9	0,48%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	1	1	6	8	0,43%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	13	3	36	52	2,78%
Entrega de zonas de cesión	10	1	36	47	2,51%
Cabida y linderos	3	0	0	3	0,16%
Información de zonas de cesión	0	2	0	2	0,11%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0	3	4	0,21%
Asesoría en titulación	1	0	2	3	0,16%
Saneamiento de los predios del Distrito	0	0	1	1	0,05%
Total, general	146	126	1.597	1.869	100,00%

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

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de octubre 2024.

■ VIRTUAL
 ■ TELEFÓNICO
 ■ PRESENCIAL



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 treinta y tres (1.133) atenciones equivalentes al 60,62%; seguido de *Asuntos jurídicos* con noventa y tres (93) atenciones equivalentes al 4,98%; seguido de *transferencia de llamada* (Canal Telefónico) con setenta y ocho (68) atenciones equivalentes al 3,64%.
- **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 tres (143) atenciones equivalentes al 7,65%; seguido de *Asociaciones público-privadas* con dieciséis (16) atenciones equivalentes al 0,86%.
- **Para el tema certificación de la propiedad inmobiliaria distrital** los temas más recurrentes son: *certificación de la propiedad inmobiliaria* con sesenta y ocho (68) atenciones equivalentes al 3,64%; seguido de *Consulta predio* con cincuenta y un (51) atenciones equivalentes al 2,73%, 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 cincuenta y seis (56) atenciones equivalentes al 3,00%; seguido de *Convenios solidarios* vigentes con treinta y nueve (39) atenciones equivalentes al 2,09%.
- **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 siete (47) atenciones equivalentes al 2,51%; seguido de *cabida y linderos* con tres (03) atenciones equivalentes al 0,16%.
- **Para el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital:** el tema más frecuente es: *Asesoría en titulación* con tres (03) atenciones equivalentes al 0,16%; seguido del tema *Saneamiento de predio* con una (01) atención equivalente al 0,05% del total de atenciones.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de octubre de 2024 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento sesenta y dos (162) 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 dos (162) atenciones presenciales. representadas en el 100,00% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial; de los puntos de atención que recolectaron encuestas (módulo 152) en sus trámites y/o servicios se recibieron ciento cuarenta y seis (146) atenciones, equivalente al 90,12% del

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

total de atenciones del canal presencial desde el módulo 152.

Un total de ciento once (111) ciudadanos accedieron a contestar la encuesta, de las respuestas obtenidas por el calificador de servicios, se evidencia de las respuestas obtenidas por los ciudadanos 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 octubre de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de ciento once (111) encuestados.
- El nivel de *percepción* frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en octubre de 2024 fue excelente en 100,00% del total de ciento once (111) encuestados.
- El nivel de *satisfacción* frente al tiempo de espera en octubre de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de ciento once (111) encuestados.

En octubre de 2024 en el canal telefónico, se recibieron doscientos cinco (205) llamadas a través del conmutador y celular. Los cuales recolectaron encuestas: el conmutador principal de la Entidad recibió ciento cincuenta (150) llamadas equivalentes al 73,17%; y a través del celular se recibieron cincuenta y cinco (55) llamadas, del total de atenciones de este canal. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento veintiséis (126) llamadas telefónicas representadas en el 61,46% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veintitrés (23) 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 octubre de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de veintitrés (23) encuestados.
- El nivel de *percepción* frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en octubre de 2024 fue excelente en 100,00%; total de veintitrés (23) encuestados.
- El nivel de *satisfacción* frente al tiempo de espera en octubre de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 95,65%; y bueno en 4,35%; del total de veintitrés (23) encuestados.

En el mes de octubre de 2024 en el canal virtual, se recibieron un total de dos mil sesenta y dos (2.062) 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.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de octubre 2024

Página 30 de 30
páginas

Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron: Correo Electrónico con mil seiscientos treinta y dos (1.632) atenciones equivalentes al 79,15%; y Chat Alameda con treinta y cinco (35) atenciones, equivalente al 1,70%, para un total de mil seiscientos sesenta y siete (1.667) atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil quinientos noventa y siete (1.597) atenciones. representadas en el 77,45% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de seis (06) ciudadanos, de los cuales solo tres (03) respuestas corresponden al mes de análisis con un porcentaje del 0,15% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda; por otra parte, las otras tres respuestas registradas una (01) no corresponde al mes de estudio; dos (02) son respuestas de un mismo usuario que ya había respondido encuesta y por lo tanto se anulan estas dos (02). De las respuestas obtenidas a través del canal virtual 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 virtual en octubre de 2024 fue Excelente en 33,33%; y bueno en 66,67% del total de tres (03) encuestados.
- El nivel de *percepción* frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal virtual en octubre de 2024 Excelente en 33,33%; y bueno en 66,67% del total de tres (03) encuestados.
- El nivel de *satisfacción* frente al tiempo de espera en octubre de 2024 al utilizar el canal virtual Excelente en 33,33%; bueno en 33,33%; y Regular en 33,33% del total de tres (03) encuestados.

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
Subdirecto de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 314 Grado 08 (E)

Revisó: Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC

Fecha de elaboración: jueves, 7 de noviembre de 2024