

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

**Mes de diciembre
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. Fecha de la Encuesta	4
1.3. Metodología Aplicada	5
2. ASPECTOS GENERALES	6
2.1 ANÁLISIS INICIAL	6
2.1.1 Total de atenciones	6
Tabla 1. Total, de atenciones por canal – Mes de diciembre 2024	6
Gráfica 1. Canales de atención	6
Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención	7
Tabla 3. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas.	7
Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	8
2.1.2. Comportamiento de preferencia de canales	8
Tabla 4. Preferencia de canales noviembre y diciembre 2024	8
2.1.3. Comportamiento de franja horaria	9
Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de diciembre 2024	9
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	10
2.2 Análisis comparativo de los canales	10
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – diciembre 2024	11
2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	11
Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal	11
Tabla 8. Atenciones meses anteriores	11
Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	12
2.3. Origen de los Datos	12
2.3.1 Análisis de origen de datos diciembre 2024	12
Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales	12
Gráfica 6. Análisis del origen de datos	13
2.4. Identificación de la población diciembre 2024	14
Tabla 10. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	14
Gráfica 7. Caracterización del tipo de población	14

Tabla 11. Caracterización del tipo de población de las atenciones (Trámites y servicios)	15
Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	16
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	18
Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.....	19
Gráfica 9. Datos género (contestan encuestas) diciembre 2024.	19
3. CALIFICACIÓN	20
3.1. Nivel de Servicio	20
Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio	20
Gráfica 10. Tabulación datos nivel de servicio.....	20
3.2 Amabilidad y respeto.....	21
Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	21
Gráfica 11. Tabulación datos amabilidad y respeto.	21
3.2 Tiempo de espera	21
Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera.....	22
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD	22
Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2024. ..	23
Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de diciembre 2024	23
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de diciembre 2024.	24
Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de diciembre 2024.	26
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	27



1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los canal telefónico - presencial y virtual; siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención decanales en mención, durante el mes de diciembre 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. Fecha 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:	DICIEMBRE 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
		01/12/2024	31/12/2024
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	DICIEMBRE 2024	79

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2024

FICHA TÉCNICA			
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	DICIEMBRE 2024	144
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	DICIEMBRE 2024	1925
	Total, de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	DICIEMBRE 2024	71
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	DICIEMBRE 2024	144
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	DICIEMBRE 2024	1551
	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	DICIEMBRE 2024	70
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	DICIEMBRE 2024	94
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	DICIEMBRE 2024	1486
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	DICIEMBRE 2024	71
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	DICIEMBRE 2024	94
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	DICIEMBRE 2024	1486
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		27
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		25
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		0
	Total, encuestas todos los canales		52

1.3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a ciudadanos que, luego de 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 diciembre 2024 fue de un total de dos mil ciento cuarenta y ocho (2.148) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL	1925	89,62%
TELEFÓNICO	144	6,70%
PRESENCIAL	79	3,68%
TOTAL GENERAL	2148	100,00%

Gráfica 1. Canales de atención



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el canal con mayor número de atenciones es el canal VIRTUAL con mil novecientos veinticinco (1.925) atenciones equivalente al 89,62% del total de atenciones registradas, seguido del canal TELEFÓNICO con ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones equivalente al 6,70% del total de atenciones

registradas, por último, el canal PRESENCIAL con setenta y nueve (79) atenciones equivalente al 3,68% del total de atenciones registradas en el mes de diciembre de 2024.

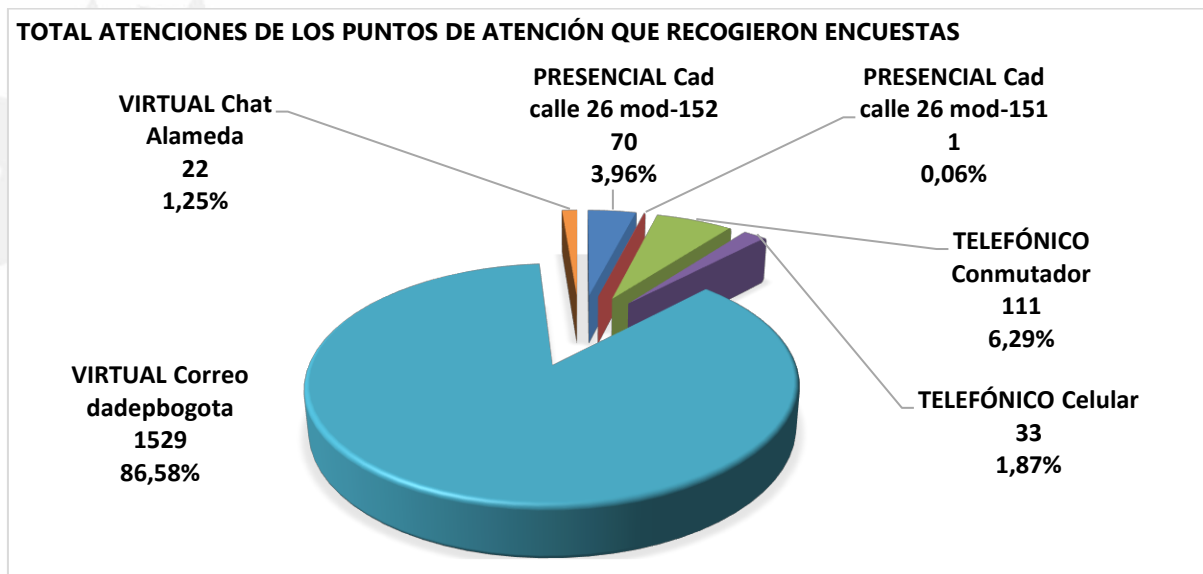
Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	79	3,68%
Cad calle 26 mod-152	70	3,26%
SuperCade Móvil	8	0,37%
Cad calle 26 mod-151	1	0,05%
TELEFÓNICO	144	0,05%
Conmutador	111	6,70%
Celular	33	5,17%
VIRTUAL	1.925	1,54%
Correo dadepbogota	1.529	89,62%
Bogotá te escucha	367	71,18%
Chat Alameda	22	17,09%
Ventanilla de radicación Webservice	7	1,02%
Total general	2.148	0,33%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	71	4,02%
Cad calle 26 mod-152	70	3,96%
Cad calle 26 mod-151	1	0,06%
TELEFÓNICO	144	8,15%
Conmutador	111	6,29%
Celular	33	1,87%
VIRTUAL	1551	87,83%
Correo dadepbogota	1529	86,58%
Chat Alameda	22	1,25%
Total general	1766	100,00%

Gráfica 2. Total atenciones de los 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 diciembre del 2024, se evidencia el 87,83% para el canal virtual con mil quinientos cincuenta y un (1.551) atenciones, el 86,58% representado en mil quinientos veintinueve (1.529) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 1,25% representado en veintidós (22) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el canal telefónico: con ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones, su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 1,87% representado en treinta y tres (33) atenciones, y del conmutador con 6,29% representado en ciento once (111) atenciones; para el canal presencial: el 4,02% representado en setenta y nueve (79) 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 noviembre y diciembre de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales noviembre y diciembre 2024

Preferencia de Canales - Noviembre - diciembre 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Noviembre	162	241
	Diciembre	79	
Telefónico	Noviembre	205	349
	Diciembre	144	
	Noviembre	2.062	3.987

Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de diciembre 2024

Preferencia de Canales - Noviembre - diciembre 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre
Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Diciembre	1.925	
TOTAL ATENCIONES MESES NOVIEMBRE - DICIEMBRE			4.577

El mes de diciembre de 2024 se presentaron dos mil ciento cuarenta y ocho (2.148) atenciones en los canales de atención al Ciudadano. Respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del 16,94% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 87,11% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 7,63% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO
- El 5,27% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL

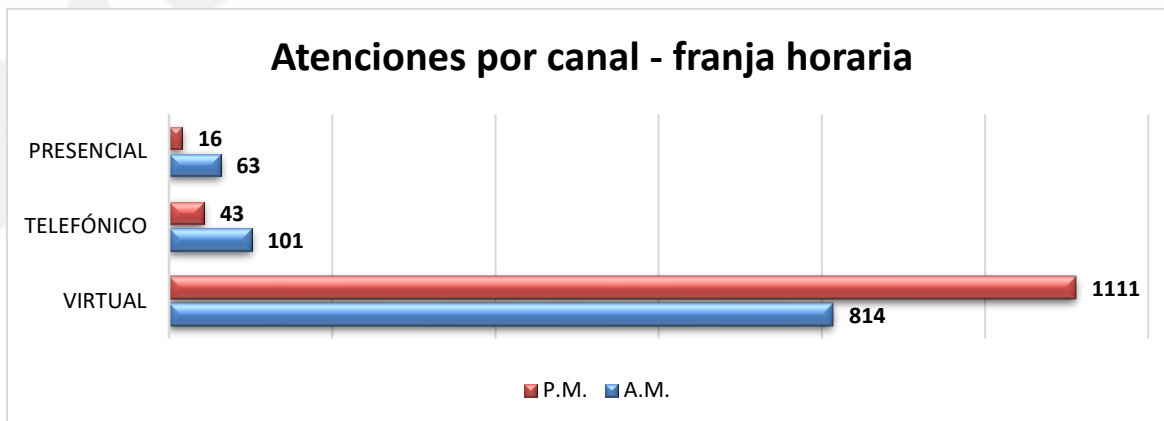
2.1.3. Comportamiento de franja horaria

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

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

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general
	A.M.	P.M.	
PRESENCIAL	63	16	79
Cad calle 26 mod-152	54	16	70
SuperCade Movil	8	0	8
Cad calle 26 mod-151	1	0	1
TELEFÓNICO	101	43	144
Conmutador	74	37	111
Celular	27	6	33
VIRTUAL	814	1.111	1.925
Correo dadepbogota	649	880	1.529
Bogotá te escucha	140	227	367
Chat Alameda	19	3	22
Ventanilla de radicación Webservice	6	1	7
Total general	978	1.170	2.148

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

CANAL VIRTUAL

- El 57,71% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 42,29% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

CANAL TELEFÓNICO

- El 70,14% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 29,86% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

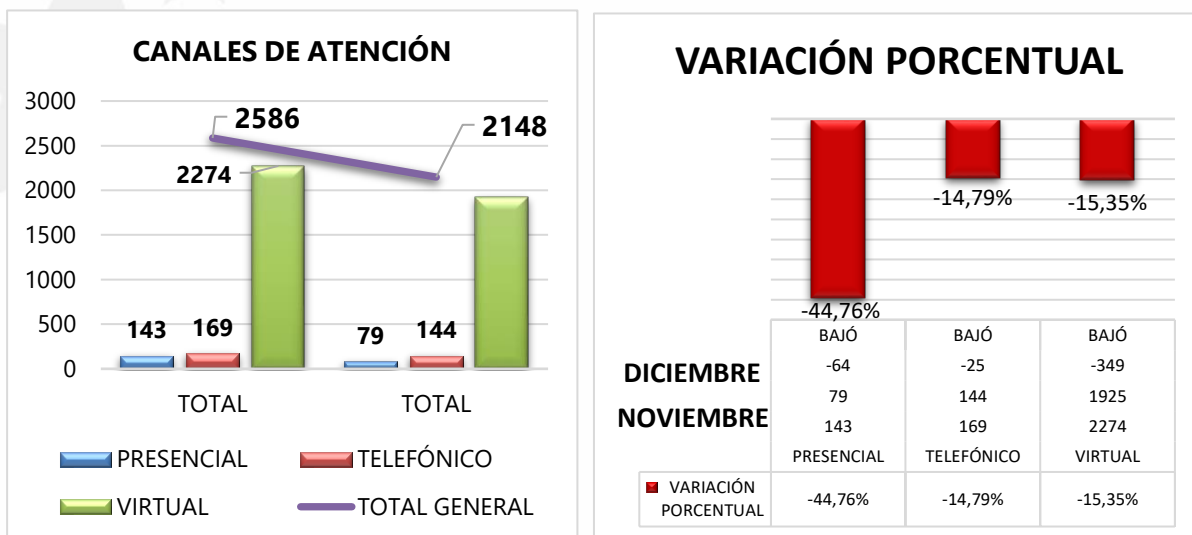
CANAL PRESENCIAL

- El 79,75% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 20,25% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.2 Análisis comparativo de los canales

NOVIEMBRE 2024			DICIEMBRE 2024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA	VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	NOV-DIC	%
PRESENCIAL	143	5,53%	PRESENCIAL	79	3,68%	-64	▼ BAJÓ	-44,76%
TELEFÓNICO	169	6,54%	TELEFÓNICO	144	6,70%	-25	▼ BAJÓ	-14,79%
VIRTUAL	2.274	87,94%	VIRTUAL	1.925	89,62%	-349	▼ BAJÓ	-15,35%
TOTAL GENERAL	2.586	100,00%	TOTAL GENERAL	2.148	100,00%	-438	▼ BAJÓ	-16,94%

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



2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales fue de (102,29) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de diciembre fueron veintiún (21) días

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

Días hábiles en el mes de diciembre 21

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
VIRTUAL	1.925	91,67
TELEFÓNICO	144	6,86
PRESENCIAL	79	3,76
Total general	2.148	102,29

Tabla 8. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIONES
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

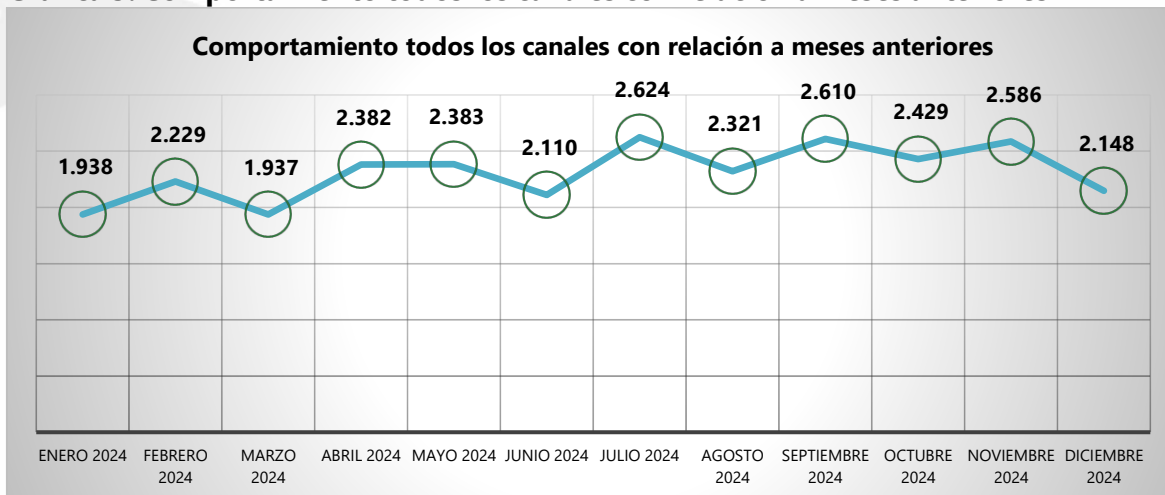
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2024

MESES	ATENCIONES
SEPTIEMBRE 2024	2.610
OCTUBRE 2024	2.429
NOVIEMBRE 2024	2.586
DICIEMBRE 2024	2.148

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 finaliza con tendencia descendente en (-16,94%), 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 diciembre 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

2.3.1 Análisis de origen de datos diciembre 2024

En el análisis de origen 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	DICIEMBRE 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		79	100,00%	144	100,00%	1925	100,00%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		71	90%	144	100,00%	1551	80,57%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		0	0%	0	0,00%	1529	79,43%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		0	0%	0	0,00%	22	1,14%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		70	89%	94	65,28%	1486	77,19%

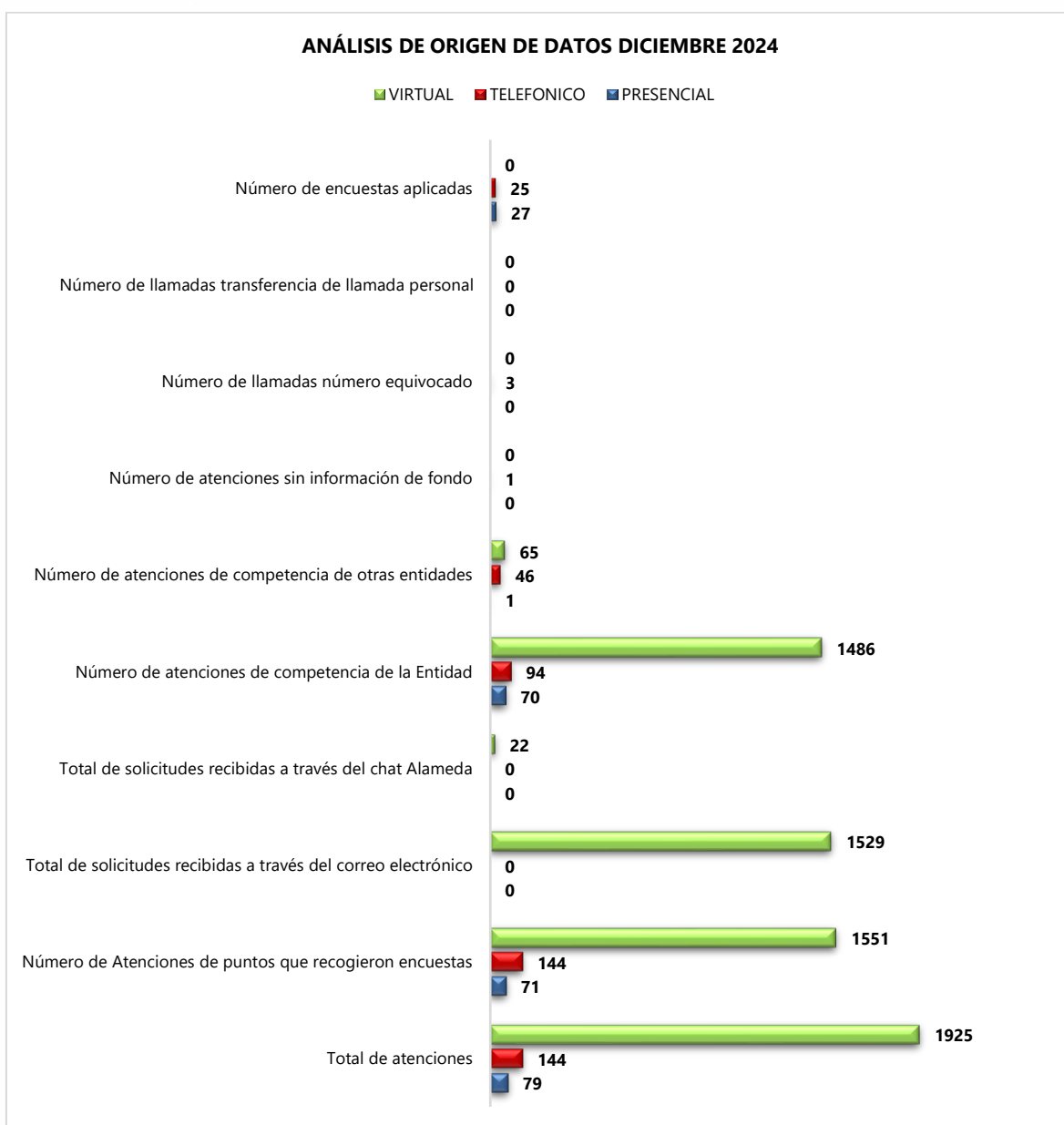
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2024

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	DICIEMBRE 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		1	1%	46	31,94%	65	3,38%
Número de atenciones sin información de fondo		0	0%	1	0,69%	0	0,00%
Número de llamadas número equivocado		0	0%	3	2,08%	0	0,00%
Número de llamadas transferencia de llamada personal		0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Número de encuestas aplicadas		27	38,03%	25	17,36%	0	0,00%

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en diciembre fue de setenta y nueve (79) ciudadanos, de los puntos que recogen encuestas fue de setenta y uno (71)

ciudadanos, y accedieron a responder la encuesta veintisiete (27) ciudadanos, equivalente a un porcentaje del 38,03% sobre el total de atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152.

El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de diciembre fue de ciento cuarenta y cuatro (144) ciudadanos y accedieron a responder la encuesta veinticinco (25) ciudadanos, lo que corresponde a un porcentaje del 17.36% sobre el total de las llamadas recibidas.

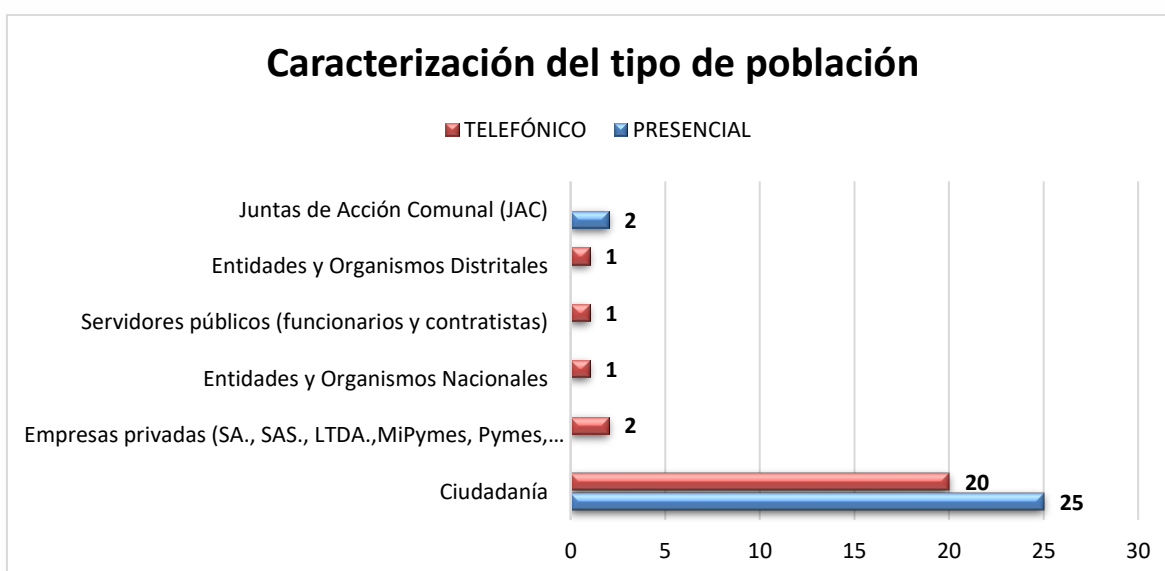
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en diciembre fue de dos mil novecientos veinticinco (1.925), de los puntos que recogen encuestas fue de mil quinientos cincuenta y uno (1.551) ciudadanos; sin embargo, no se registraron encuestas para el canal virtual en el mes de estudio.

2.4. Identificación de la población diciembre 2024

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	25	20	-	45
Empresas privadas	-	2	-	2
Entidades y Organismos Nacionales	-	1	-	1
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	-	1	-	1
Entidades y Organismos Distritales	-	1	-	1
Juntas de Acción Comunal (JAC)	2	-	-	2
Total general	27	25	-	52

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población



'El total de atenciones recibidas del canal presencial durante el mes de diciembre fue de setenta y uno (71) ciudadanos(as) de los puntos que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta veintisiete (27) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: veinticinco (25) a ciudadanía; y dos (02) a Juntas de acción comunal.

'El total de atenciones telefónicas recibidas durante el mes de diciembre fue de ciento cuarenta y cuatro (144) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta veinticinco (25) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: veinte (20) a ciudadanía; dos (02) a empresas privadas; uno (01) a entidades y Organismos Nacionales; uno (01) a servidores públicos (funcionarios y contratistas); y uno (01) a entidades y Organismos Distritales.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de diciembre fue de mil quinientos cincuenta y uno (1.551) ciudadanos (as) de los puntos de atención que recogen encuestas; los ciudadanos no accedieron a responder la encuesta del mes de diciembre.

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	65	91,55%	92,86%	71	49,31%	75,53%	57	3,68%	3,84%	11,70%
Empresas privadas	2	2,82%	2,86%	10	6,94%	10,64%	228	14,70%	15,35%	14,55%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	2	2,82%	2,86%	0	0,00%	0,00%	40	2,58%	2,69%	2,55%
Entidades y Organismos Distritales	1	1,41%	1,43%	6	4,17%	6,38%	974	62,80%	65,59%	59,49%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	0,00%	0,00%	2	1,39%	2,13%	18	1,16%	1,21%	1,21%
Organizaciones Sociales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	2	0,13%	0,13%	0,12%
Universidades / Estudiantes	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	4	0,26%	0,27%	0,24%
Juntas Administradoras Locales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	12	0,77%	0,81%	0,73%
Anónimo	0	0,00%	0,00%	1	0,69%	1,06%	0	0,00%	0,00%	0,06%
Entidades y Organismos Nacionales	0	0,00%	0,00%	4	2,78%	4,26%	150	9,67%	10,10%	9,34%
Total general	70	98,59%	100,00%	94	65,28%	100,00%	1485	95,74%	100,00%	100,00%

De las setenta (70) 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 sesenta y cinco (65) atenciones; de las empresas privadas fueron dos (02) atenciones. de las juntas de acción comunal fueron dos (02) atenciones; de las entidades y organismos distritales fue uno (01) atenciones.

De las noventa y cuatro (94) 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 setenta y uno (71) llamadas; de las empresas privadas fueron diez (10) atenciones. de las Entidades y organismos distritales fueron seis (06) llamadas; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fueron dos (02) llamadas; de los anónimos fue uno (01); de las entidades y organismos nacionales fueron cuatro (04) llamadas.

'De las mil quinientas cincuenta y uno (1.551) consultas en el canal virtual para los servicios y trámites de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron cincuenta y siete (57) atenciones; de las empresas privadas fueron doscientos veintiocho (228) de las juntas de acción comunal fueron cuarenta (40) atenciones; de las entidades y organismos distritales fueron novecientos setenta y cuatro (974) atenciones; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) fueron dieciocho (18) atenciones; de las organizaciones sociales fueron dos (02) atenciones; de las universidades/estudiantes fueron cuatro (04); de las juntas administradoras locales fueron doce (12) atenciones de las entidades y organismos nacionales fueron ciento cincuenta (150).

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

GRUPO DE VALOR	DICIEMBRE 2024			Total encuestas
	Hombre	Mujer	No aplica	
PRESENCIAL	42	37	0	79
Ciudadanía	38	36	0	74
Empresas privadas	2	0	0	2
Entidades y Organismos Distritales	1	0	0	1
Juntas de Acción Comunal (JAC)	1	1	0	2
% PRESENCIAL	53,16%	46,84%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	60	66	18	144
Anónimo	0	0	16	16
Ciudadanía	51	52	1	104
Empresas privadas	2	9	1	12
Entidades y Organismos Distritales	4	2	0	6
Entidades y Organismos Nacionales	2	2	0	4
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	1	0	2
% TELEFÓNICO	41,67%	45,83%	12,50%	100,00%
VIRTUAL	822	767	336	1925
Anónimo	0	0	162	162
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0	3	3
Ciudadanía	166	127	13	306
Empresas privadas	82	126	35	243
Entidades y Organismos Distritales	491	458	26	975
Entidades y Organismos Nacionales	43	29	78	150
Juntas Administradoras Locales	9	1	2	12
Juntas de Acción Comunal (JAC)	22	11	14	47
Organizaciones Sociales	0	2	3	5

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2024

GRUPO DE VALOR	DICIEMBRE 2024			Total encuestas
	Hombre	Mujer	No aplica	
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	6	12	0	18
Universidades / Estudiantes	3	1	0	4
% VIRTUAL	42,70%	39,84%	17,45%	100,00%
Total general	924	870	354	2148
% TOTAL	43,02%	40,50%	16,48%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de cuarenta y dos (42) hombres equivalentes al 53,16%; y treinta y siete (37) mujeres equivalentes al 46,84% del total de setenta y nueve (79) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de sesenta y seis (66) mujeres equivalentes al 45,48%; sesenta (60) hombres equivalentes al 41,67%; y dieciocho (18) (no aplica) equivalente al 12,50% del total de ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de ochocientos veintidós (822) hombres equivalentes al 42,70%; setecientos sesenta y siete (767) mujeres equivalentes al 39,84%; y trescientos treinta y seis (336) (no aplica) equivalente al 17,45% del total de mil novecientos veinticinco (1.925) atenciones de este canal.

Se recibieron un total de atenciones de novecientos veinticuatro (924) hombres, equivalente al 43,02%, ochocientos setenta (870) mujeres, equivalente al 40,50%, y trescientos cincuenta y cuatro (354) No aplica equivalente al 16,48%, del total de dos mil ciento cuarenta y ocho (2.148) 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.

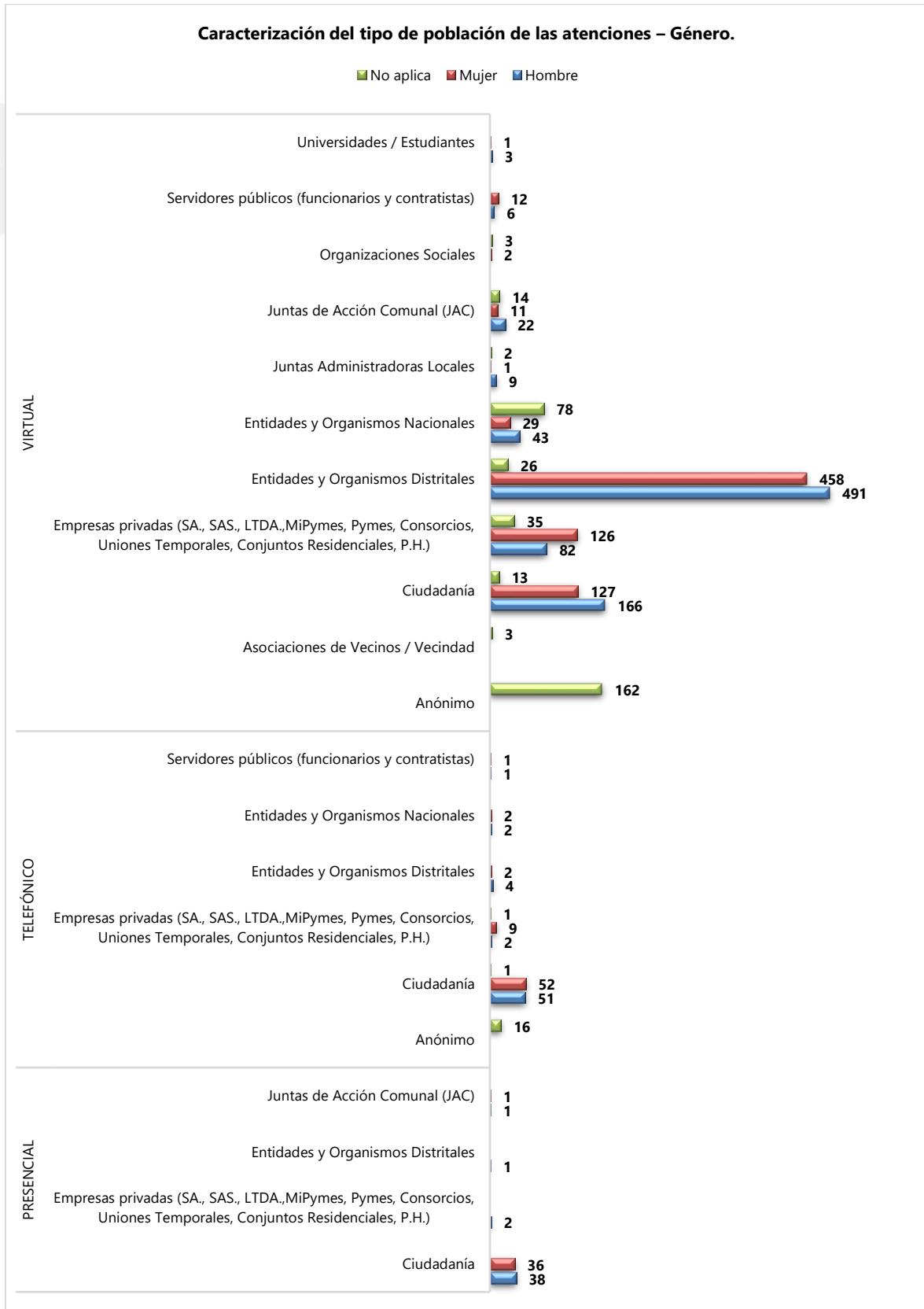
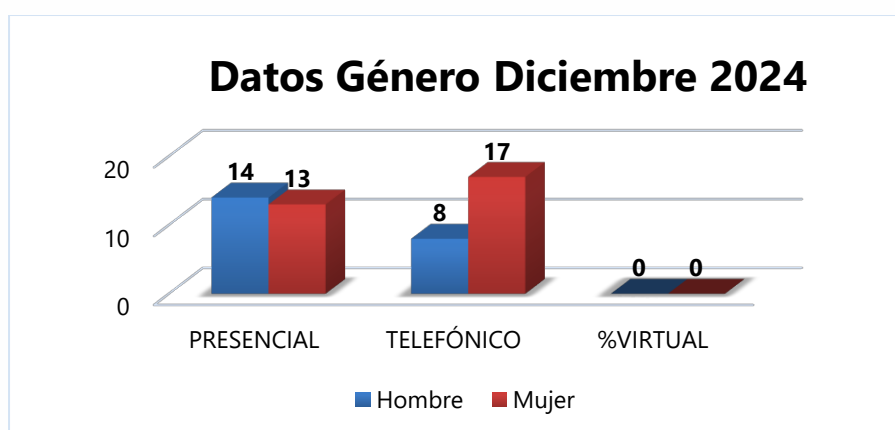


Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género					
	CANAL	Hombre	Mujer	No aplica	Total encuestas	%
PRESENCIAL		-	-	-	27	0
nivel de servicio		14	13	27	0	0
Cuenta de amabilidad y respeto		14	13	27	0	0
Cuenta de tiempo de espera		14	13	27	0	0
%PRESENCIAL		51,85%	48,15%	100,00%	27	17,31%
TELEFÓNICO		-	-	0	25	0
nivel de servicio		8	17	25	0	0
Cuenta de amabilidad y respeto		8	17	25	0	0
Cuenta de tiempo de espera		8	17	25	0	0
%TELEFÓNICO		32,00%	68,00%	100,00%	25	16,03%
VIRTUAL		-	-	0	0	0
nivel de servicio		-	-	0	0	0
Cuenta de amabilidad y respeto		-	-	0	0	0
Cuenta de tiempo de espera		-	-	0	0	0
%VIRTUAL		0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%
Total nivel de servicio		22	30	0	0	52
Total Cuenta de amabilidad y respeto		22	30	0	0	0
Total Cuenta de tiempo de espera		22	30	0	0	0
TOTAL ENCUESTADOS		22	30	104	156	100,00%
% TODOS		42,31%	57,69%	0,00%	100,00%	0,00%

Gráfica 9. Datos género (contestan encuestas) diciembre 2024.



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: catorce (14) hombres, equivalente al 51,85%; y trece (13) mujeres, equivalente al 48,15%, del total de veintisiete (27) ciudadanos que contestaron la encuesta.

- Para el canal telefónico: diecisiete (17) mujeres, equivalente al 68,00%; ocho (08) hombres, equivalente al 48,15% del total de veinticinco (25) ciudadanos que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: no se presentaron encuestas en el mes de estudio.

3. CALIFICACIÓN

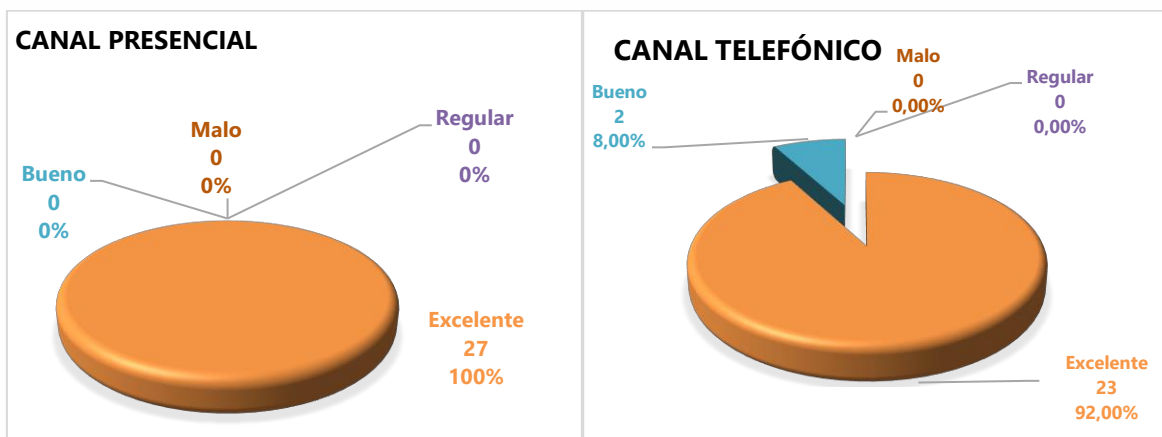
3.1. Nivel de Servicio

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

Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VRTUAL	
Excelente	27	23	0	50
Bueno	0	2	0	2
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total general	27	25	0	52

Gráfica 10. 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 encuesta de satisfacción del mes de diciembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue de 92,00% calificativo **BUENO** fue de 8,00%, para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre de 2024.

En el mes de diciembre los ciudadanos no calificaron los servicios del canal **VIRTUAL**

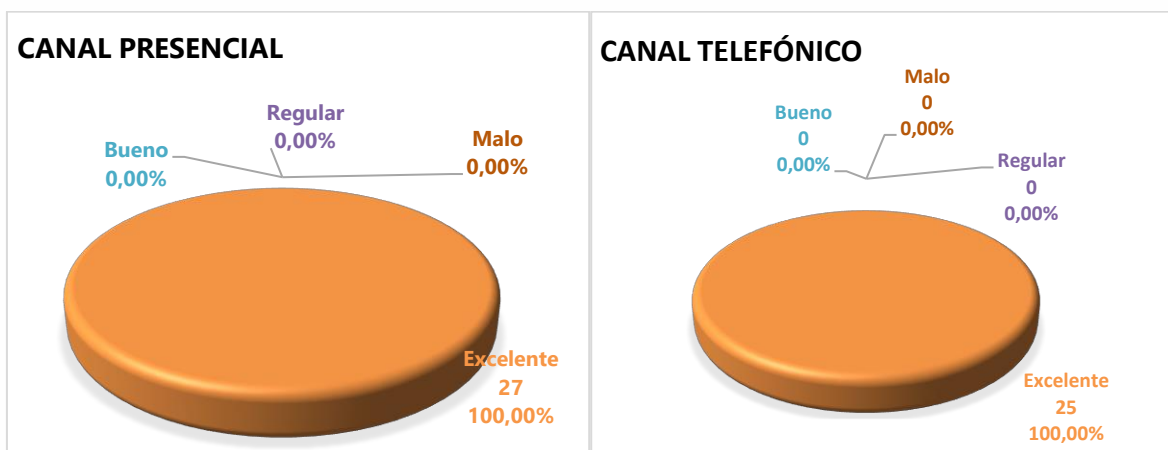
3.2 Amabilidad y respeto

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			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VRTUAL	
Excelente	27	25	0	52
Bueno	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total general	27	25	0	52

Gráfica 11. 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 % encuesta de satisfacción de diciembre 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 diciembre de 2024.

En el mes de diciembre los ciudadanos no calificaron los servicios del canal **VIRTUAL**

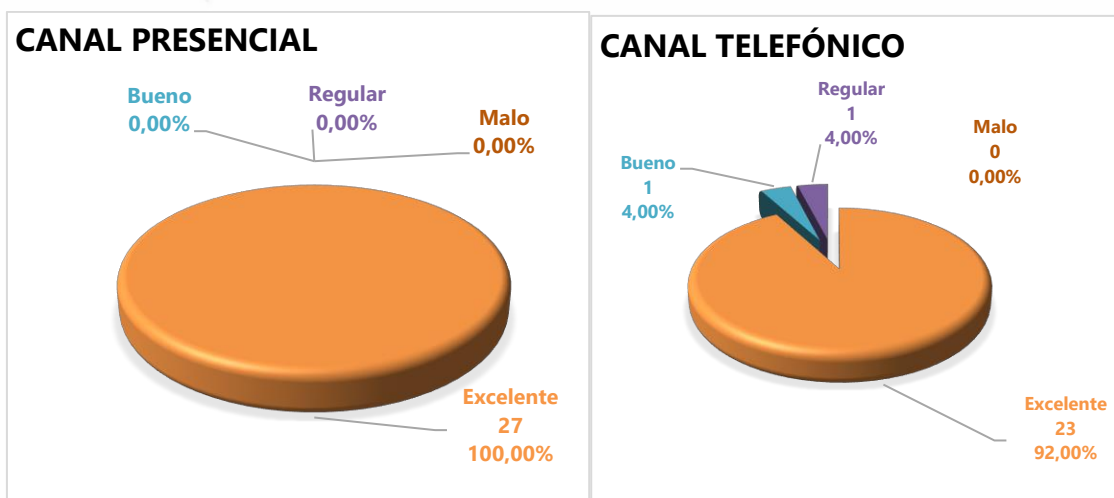
3.2 Tiempo de espera

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

Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	27	23	0	50
Bueno	0	1	0	1
Regular	0	1	0	1
Malo	0	0	0	0
Total general	27	25	0	52

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 encuesta de satisfacción del mes de diciembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 92,00 calificativo **BUENO** fue del 4,00%; y el calificativo **REGULAR** fue del 4,00% para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre

En el mes de diciembre los ciudadanos no calificaron los servicios del canal **VIRTUAL**.

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 diciembre 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	2	122	1.565	1.689
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	24	13	135	172
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	9	5	138	152
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	39	1	47	87
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	5	3	38	46
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	0	2	2
Total general	79	144	1.925	2.148

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

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los ciudadanos del canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con mil seiscientos ochenta y nueve (1.689) atenciones; el trámite más frecuente para el canal telefónico a través del conmutador y celular es: Consulta General con ciento veintidós (122) atenciones; y para el canal presencial el trámite más recurrente es certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con cuarenta (40) atenciones.

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

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	1	46	65	112
Número equivocado	0	3	0	3
Sin información de fondo	0	1	0	1
Total general	1	50	65	116

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2024

Página 24 de 29
páginas

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 dieciséis (116) peticiones atendidas en la gestión general de diciembre 2024.
2. El servicio Asesoría en temas de espacio público corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.
3. Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las atenciones que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo 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 diciembre 2024.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de diciembre 2024.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Consulta general	1	72	1183	1256	76,17%
Peticiones entre entidades	0	1	1058	1059	64,22%
Asuntos Jurídicos	0	0	85	85	5,15%
Transferencia de llamada	0	53	0	53	3,21%
Contratos jurídica	0	0	29	29	1,76%
Solicitud cita	0	4	4	8	0,49%
Consulta radicado	0	7	0	7	0,42%
Talento humano	0	0	4	4	0,24%
Información pública	0	4	0	4	0,24%
Solicitud de copia	1	0	2	3	0,18%
Desempeño de la entidad	0	1	1	2	0,12%
Servicios TIC	0	1	0	1	0,06%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	1	0	1	0,06%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	16	13	89	118	7,16%
Asesoría en temas de espacio público	16	7	65	88	5,34%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	1	22	23	1,39%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	0	3	0	3	0,18%
Traslado de mobiliario urbano	0	2	0	2	0,12%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	1	1	0,06%

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de diciembre 2024.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Instalación de mobiliario urbano	0	0	1	1	0,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	39	1	39	79	4,79%
Consulta predio	11	0	33	44	2,67%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	27	0	1	28	1,70%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	1	2	3	0,18%
Peticiones entre entidades	0	0	3	3	0,18%
Concepto técnico	1	0	0	1	0,06%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	9	5	138	152	9,22%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	69	69	4,18%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	0	0	41	41	2,49%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	8	5	16	29	1,76%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	9	9	0,55%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	1	0	3	4	0,24%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	5	3	35	43	2,61%
Entrega de zonas de cesión	3	2	35	40	2,43%
Incorporación de predios	1	1	0	2	0,12%
Información de zonas de cesión	1	0	0	1	0,06%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	0	1	1	0,06%
Asesoría en titulación	0	0	1	1	0,06%
Total general	70	94	1485	1649	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2024

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

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de diciembre 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 cincuenta y nueve (1.059) atenciones equivalentes al 64,22%; seguido de asuntos jurídicos con ochenta y cinco (85) atenciones equivalentes al 5,15%; seguido de transferencia de llamada con cincuenta y tres (53) atenciones equivalentes al 3,21%.
- 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 ochenta y ocho (88) atenciones equivalentes al 5,34%; seguido de Asociaciones público-privadas con veintitrés (23) atenciones equivalente al 1,39%.
- Para el trámite y/o servicio certificación de la propiedad inmobiliaria distrital los temas más recurrentes son: consulta predio con cuarenta y cuatro (44) atenciones, equivalente a 2,67%; seguido de certificación de la propiedad inmobiliaria con veintiocho (28) atenciones equivalentes al 1,70%; seguido de Solicitud anuencia con tres (03) atenciones equivalentes al 0,18%, 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 sesenta y nueve (69) atenciones equivalentes a 4,18%; seguido de Convenios solidarios vigentes con cuarenta y un (41) atenciones equivalente al 2,49%; seguido de Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022 con veintinueve (29) atenciones equivalente al 1,76%.
- Para el trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio los temas más frecuentes son: Entrega de zonas de cesión con cuarenta (40) atenciones equivalentes al 2,43%; seguido de incorporación de predios con dos (02) atenciones equivalentes al 0,12%.
- Para el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital: el tema más frecuente es: Asesoría en titulación con uno (01) atenciones equivalentes al 0,06%.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de diciembre de 2024 en el canal presencial, se recibieron un total de setenta y nueve (79) atenciones. A través de los Módulos 151 y 152 con setenta y un (71) atenciones equivalentes al 3,31% y Super CADE móvil con ocho (08) atenciones equivalentes al 0,37% del total de atenciones; para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios y de los puntos que recogieron encuestas fueron setenta (70)

atenciones presenciales, representadas en el 98,59% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial, desde los módulos 151 y 152.

'Un total de veintisiete (27) 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 diciembre de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de veintisiete (27) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en diciembre de 2024 fue excelente en 100,00 % del total de veintisiete (27) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en diciembre de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de veintisiete (27) encuestados.

En diciembre de 2024 en el canal telefónico, se recibieron ciento cuarenta y cuatro (144) llamadas a través del conmutador y celular. Los cuales recolectaron encuestas: el conmutador principal de la Entidad recibió ciento once (111) llamadas equivalentes al 77,08%; y a través del celular se recibieron treinta y tres (33) llamadas, equivalentes al 22,92% del total de atenciones de este canal. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron noventa y cuatro (94) llamadas telefónicas representadas en el 65,28% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veinticinco (25) 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 diciembre de 2024 fue excelente en 92,00%; y bueno en 8,00% del total de veinticinco (25) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en diciembre de 2024 fue excelente en 100,00% veinticinco (25) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en diciembre de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 92,00%; y bueno en 4,00%; y regular en 4,00% del total de veinticinco (25) encuestados.

En el mes de diciembre de 2024 en el canal virtual, se recibieron un total de mil novecientos veinticinco (1.925) atenciones a través de los puntos correo electrónico, Bogotá te Escucha, Chat Alameda, Red social Twitter, red social Facebook, Twitter e Instagram; ventanilla de radicación Webservice.

Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron: Correo Electrónico con mil quinientos veintinueve (1.529) atenciones equivalentes al 79,43%; y Chat Alameda con veintidós (22) atenciones, equivalente al 1,14%, para un total de mil quinientos cincuenta y un (1.551) atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil cuatrocientos ochenta y seis (1.486) atenciones. representadas en el 77,19% del total de las recibidas en este canal.

En el mes de diciembre los ciudadanos que accedieron a consultar sus trámites y servicios a través del canal virtual no respondieron ninguna encuesta



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 CAFRILLO GÓMEZ

Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Ayudante 472 Grado 04

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC 

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, 23 de enero de 2025

Fecha revisión y ajustes: viernes, 24 de enero de 2025