



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de Noviembre 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 noviembre 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. 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 octubre y noviembre 2024	9
2.1.3.	Comportamiento de franja horaria	9
	Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de noviembre 2024.....	9
	Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	10
2.2	Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores	10
	Tabla 6. Análisis de variación.....	11
	Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – noviembre 2024	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	12
2.3	Origen de los Datos	13
2.3.1	Análisis de origen de datos noviembre 2024.....	13
	Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales	13
	Gráfica 6. Análisis del origen de datos.....	14
2.4.	Identificación de la población noviembre 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.....	21

3.1.	Nivel de Servicio	21
	Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio.....	21
	Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.....	21
3.2.	Amabilidad y respeto	22
	Tabla 15. Tabulación datos amabilidad y respeto	22
	Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	22
3.3.	Tiempo de espera.....	23
	Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera	23
	Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	23
4.	ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.....	24
	Tabla 17. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de noviembre 2024.....	24
	Tabla 18. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de noviembre 2024	24
	Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2024.....	25
	Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2024.....	27
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 usuarios del canal telefónico - presencial y virtual; siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención de los canales en mención, durante el mes de noviembre del 2024.

De acuerdo con el numeral primero del artículo 3° del Decreto 371 del 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", las entidades del Distrito Capital deben garantizar la atención a la ciudadanía con calidez y amabilidad, suministrando las respuestas de fondo y coherentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos.

1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) que acceden a los canales telefónico, presencial y virtual del DADEP a partir de la apreciación que tienen los(as) usuarios(as) con relación a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención de los canales presencial, telefónico y virtual

1.2 Ficha de la Encuesta

Para el desarrollo del presente documento, se presenta la siguiente ficha que resume los datos de la encuesta aplicada.

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico del mes de:	NOVIEMBRE 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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2024

FICHA TÉCNICA			
		1/11/2024	30/11/2024
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	NOVIEMBRE 2024	143
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	NOVIEMBRE 2024	169
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	NOVIEMBRE 2024	2274
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	NOVIEMBRE 2024	88
	Total, de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	NOVIEMBRE 2024	169
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	NOVIEMBRE 2024	1892
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	NOVIEMBRE 2024	88
	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	NOVIEMBRE 2024	110
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	NOVIEMBRE 2024	1744
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	NOVIEMBRE 2024	88
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	NOVIEMBRE 2024	110
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	NOVIEMBRE 2024	1744
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		81
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		36
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		5

FICHA TÉCNICA		
	Total, encuestas todos los canales	122

1.3 Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a usuarios que, tras recibir la atención telefónica, preferencial o virtual, manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres (03) preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1.** Servicio, **2.** Tiempo de Espera y **3.** Amabilidad y Respeto.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico"; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-22 "Calificador de servicios (tableta)"; para el canal virtual, encuesta recopilada a través del enlace: <https://forms.office.com/r/QHe7aveYif> remitido al ciudadano en cada atención virtual de la Defensoría del Espacio Público-DADEP" a un grupo de ciudadanos(as) que realizaron visita presencial a los módulos de atención 151 y 152 y las llamadas al conmutador de la Entidad línea conmutador +(601) 382 2510, +(601) 350 70620 y el celular +316 4732213; a través de los puntos de atención virtual correo dadepbogota y chat Alameda quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Análisis Inicial

2.1.1. Total, de atenciones

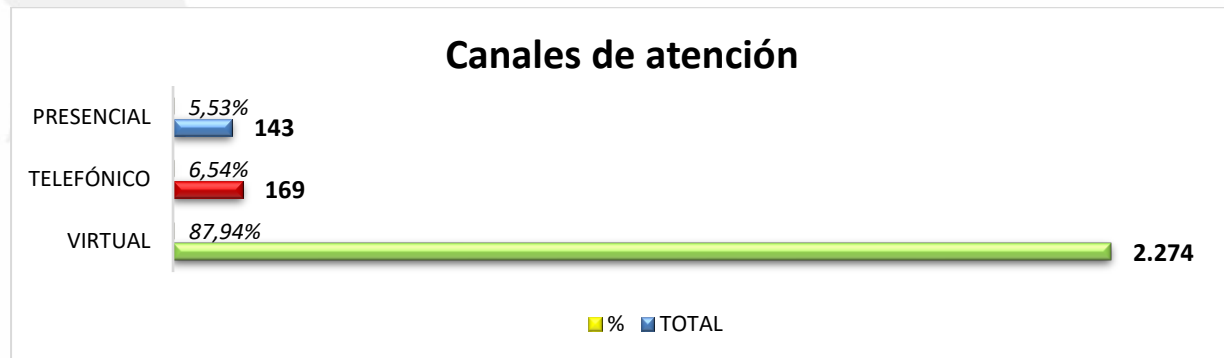
El total de atenciones recibidas por los diferentes canales de atención en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, durante el mes de noviembre 2024 fue de un total de dos mil quinientos ochenta y seis (2.586) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL	2.274	87,94%
TELEFÓNICO	169	6,54%
PRESENCIAL	143	5,53%
TOTAL, GENERAL	2.586	100,00%

Hola Anderson, buenos días. Feliz comienzo de semana. Te escribe Paula Martínez de Atención al Ciudadano.

Gráfica 1. Canales de atención



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el canal con mayor número de atenciones es el **canal VIRTUAL** con dos mil doscientos setenta y cuatro (2.274) atenciones equivalente al 87,94% del total de atenciones registradas, seguido del **canal TELEFÓNICO** con ciento sesenta y nueve (169) atenciones equivalente al 6,54% del total de atenciones registradas, por último, el **canal PRESENCIAL** con ciento cuarenta y tres (143) atenciones equivalente al 5,53% del total de atenciones registradas en el mes de noviembre de 2024..

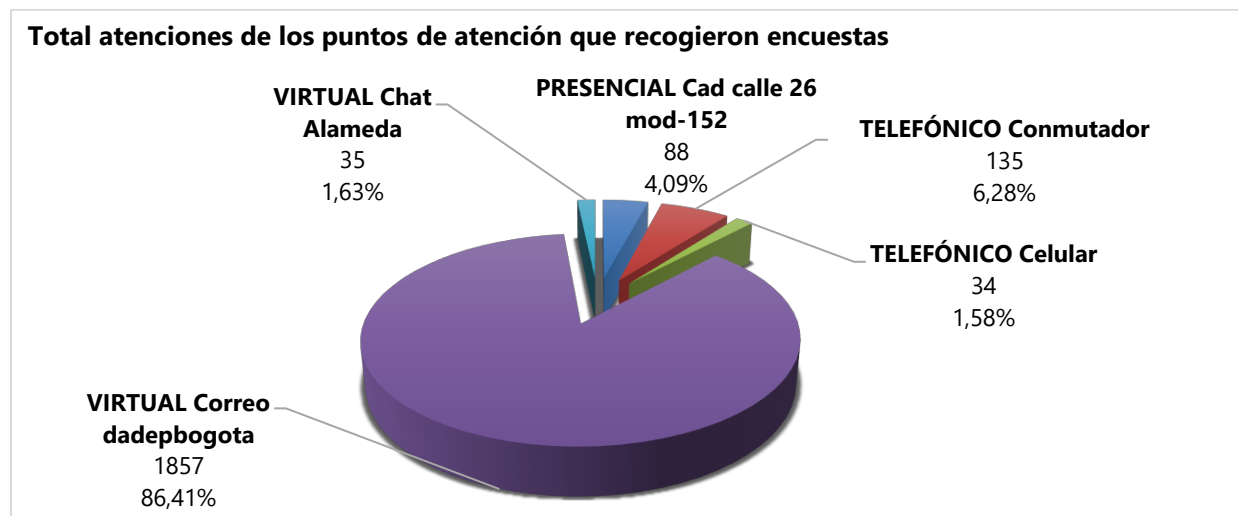
Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	143	5,53%
Cad calle 26 mod-152	88	3,40%
SuperCade Móvil	55	2,13%
TELEFÓNICO	169	6,54%
Conmutador	135	5,22%
Celular	34	1,31%
VIRTUAL	2.274	87,94%
Correo dadepbogota	1.857	71,81%
Bogotá te escucha	377	14,58%
Chat Alameda	35	1,35%
Ventanilla de radicación Webservice	5	0,19%
Total, general	2.586	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	88	4,09%
Cad calle 26 mod-152	88	4,09%
TELEFÓNICO	169	7,86%
Conmutador	135	6,28%
Celular	34	1,58%
VIRTUAL	1892	88,04%
Correo dadepbogota	1857	86,41%
Chat Alameda	35	1,63%
Total, general	2149	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 noviembre del 2024, se evidencia el 88,04% para el canal virtual con mil ochocientos noventa y dos (1.892) atenciones, el 86,41% representado en mil ochocientos cincuenta y siete (1.857) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 1,63% representado en treinta y cinco (35) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el canal telefónico: con ciento sesenta y nueve (1695) atenciones, su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 1,58% representado en treinta y cuatro (34) atenciones, y del conmutador con 6,28% representado en ciento treinta y cinco (135) atenciones; para el canal presencial: el 4,09% representado en ochenta y ocho (88) 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 octubre y noviembre de 2024, para identificar el canal de mayor

acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales octubre y noviembre 2024

Preferencia de Canales - Octubre - noviembre 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total, atenciones por canal	Total, Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Octubre	162	305
	Noviembre	143	
Telefónico	Octubre	205	374
	Noviembre	169	
Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Octubre	2.062	4.336
	Noviembre	2.274	
TOTAL, ATENCIONES MESES OCTUBRE-NOVIEMBRE			5.015

- El mes de noviembre de 2024 se presentaron dos mil quinientos ochenta y seis (2.586) atenciones en los canales de atención al Ciudadano. Respecto al mes anterior, se evidencia un aumento del 6,46% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- - El 86,46% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**
- - El 7,46% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- - El 6,08% de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**.

2.1.3. Comportamiento de franja horaria

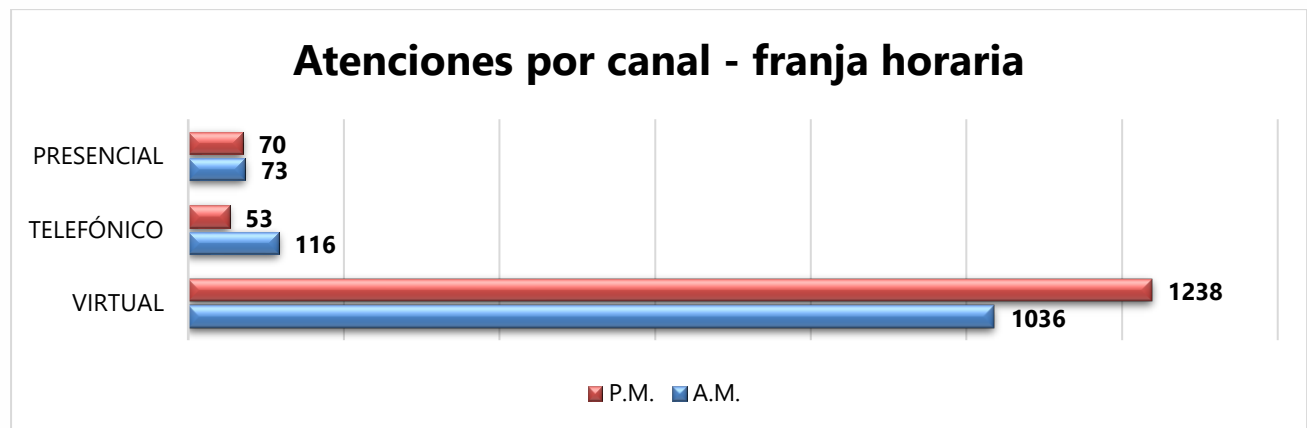
Se presenta a continuación la preferencia de la franja horaria en que los ciudadanos acceden a los canales de atención, que corresponde a la franja de la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y tarde comprendido de 1:01 minutos de la tarde hasta las 4:30 p.m., que para ese bimestre presento el siguiente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

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

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total, general
	A.M.	P.M.	
PRESENCIAL	73	70	143
Cad calle 26 mod-152	45	43	88
SuperCade Móvil	28	27	55
TELEFÓNICO	116	53	169
Conmutador	93	42	135
Celular	23	11	34

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total, general
	A.M.	P.M.	
VIRTUAL	1.036	1.238	2.274
Correo dadepbogota	826	1.031	1.857
Bogotá te escucha	183	194	377
Chat Alameda	23	12	35
Ventanilla de radicación Webservice	4	1	5
Total, general	1.225	1361	2.586

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

CANAL VIRTUAL

- El 54,44% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 45,56% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

CANAL TELEFÓNICO

- El 68,64% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 31,36% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

CANAL PRESENCIAL

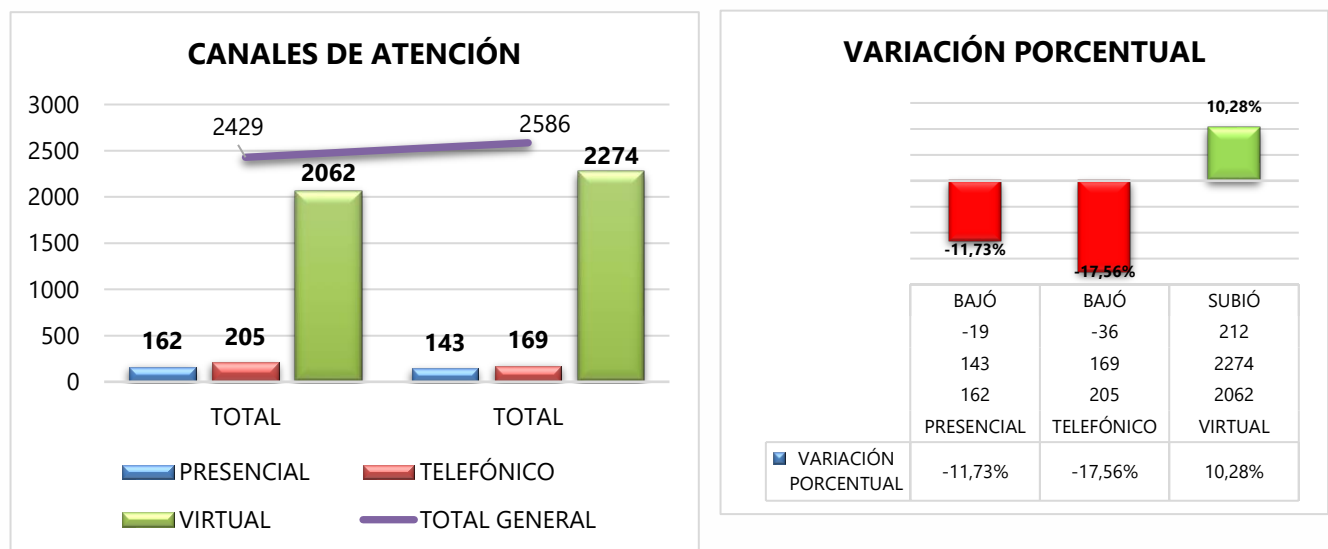
- El 51,05% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 48,95% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.2 Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores

Tabla 6. Análisis de variación

OCTUBRE 2024			NOVIEMBRE 2024			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	OCT-NOV	%	
PRESENCIAL	162	6,67%	PRESENCIAL	143	5,53%	-19	↓	BAJÓ	-11,73%
TELEFÓNICO	205	8,44%	TELEFÓNICO	169	6,54%	-36	↓	BAJÓ	-17,56%
VIRTUAL	2062	84,89%	VIRTUAL	2274	87,94%	212	↑	SUBIÓ	10,28%
TOTAL GENERAL	2429	100,00%	TOTAL GENERAL	2586	100,00%	157	↑	SUBIÓ	6,46%

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



Quiere decir que la variación entre octubre de 2024 y noviembre de 2024 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MAS 157 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia ascendente en 6,46%.

En el canal presencial las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de noviembre de 2024, con una variación absoluta de 19 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de octubre de 2024 y equivale a una variación porcentual de **-11,73%**.

En el canal telefónico las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de noviembre de 2024, con una variación absoluta de -36 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de octubre de 2024 y equivale a una variación porcentual de **-17,56%**.

En el canal virtual las atenciones **AUMENTARON** en el mes de noviembre de 2024, con una variación absoluta de 212 atenciones **MAS**, con respecto del mes de octubre de 2024 y equivale a una variación porcentual de 10,28%.

2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales fue de (136,11) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de noviembre diecinueve (19) días

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

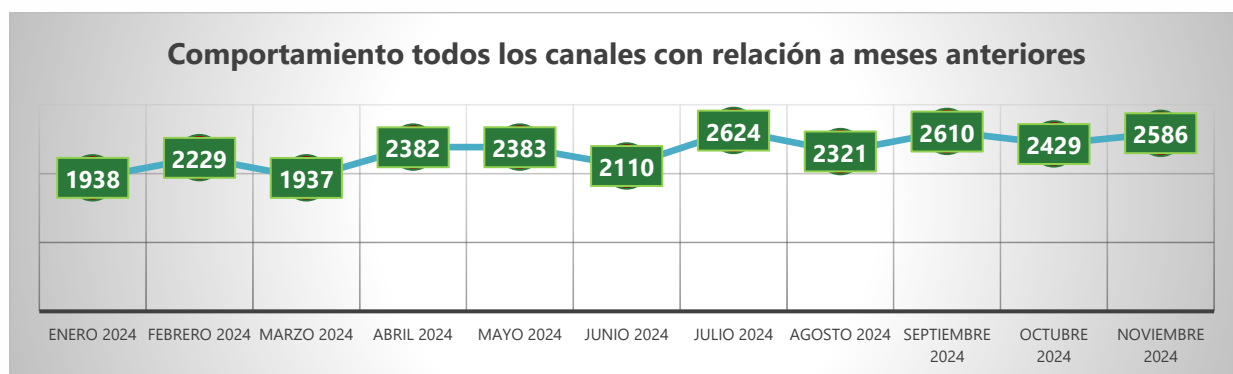
Días hábiles en el mes de noviembre 19

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
VIRTUAL	2.274	119,68
TELFÓNICO	169	8,89
PRESENCIAL	143	7,53
Total General	2586	136,11

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
SEPTIEMBRE 2024	2.610
OCTUBRE 2024	2.429
NOVIEMBRE 2024	2.586

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 refleja tendencia ascendente en 6,46%, 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 noviembre 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

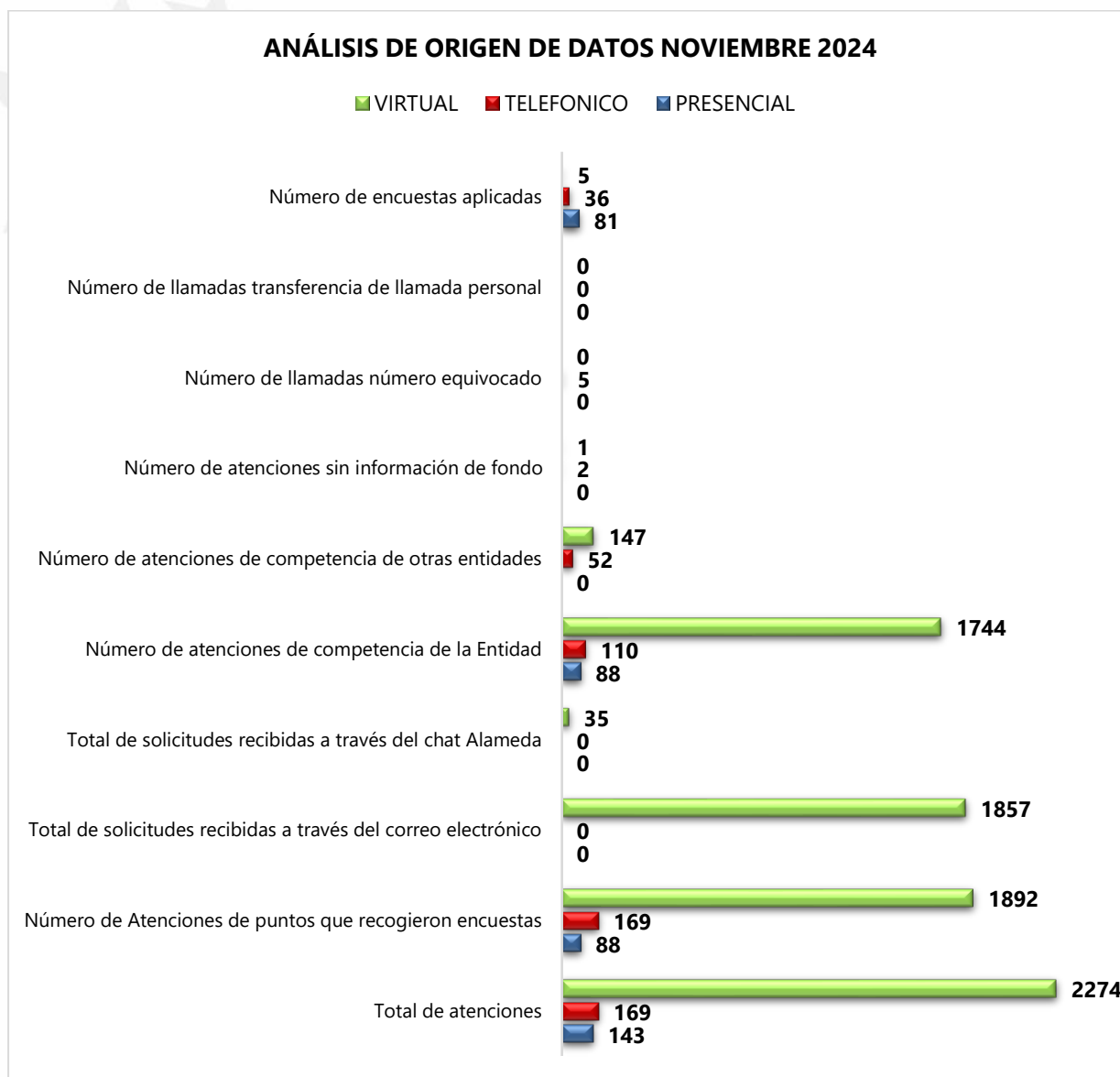
2.3.1 Análisis de origen de datos noviembre 2024

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	NOVIEMBRE 2024	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Total, general de atenciones		143	100,00%	169	100,00%	2274	100,00%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		88	62%	169	100,00%	1892	83,20%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		0	0%	0	0,00%	1857	81,66%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		0	0%	0	0,00%	35	1,54%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		88	62%	110	65,09%	1744	76,69%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		0	0%	52	30,77%	147	6,46%
Número de atenciones sin información de fondo		0	0%	2	1,18%	1	0,04%
Número de llamadas número equivocado		0	0%	5	2,96%	0	0,00%
Número de llamadas transferencia de llamada personal		0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Número de encuestas aplicadas		81	92,05%	36	21,30%	5	0,26%

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en noviembre fue de ciento cuarenta y tres (143) usuarios, de los puntos que recogen encuestas fue de ochenta y ocho (88) usuarios, y accedieron a responder la encuesta ochenta y uno (81) usuarios, equivalente a un porcentaje del 92,05% 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 noviembre fue de ciento sesenta y nueve (169) usuarios y accedieron a responder la encuesta treinta y seis (36) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 21.30% sobre el total de las llamadas recibidas.

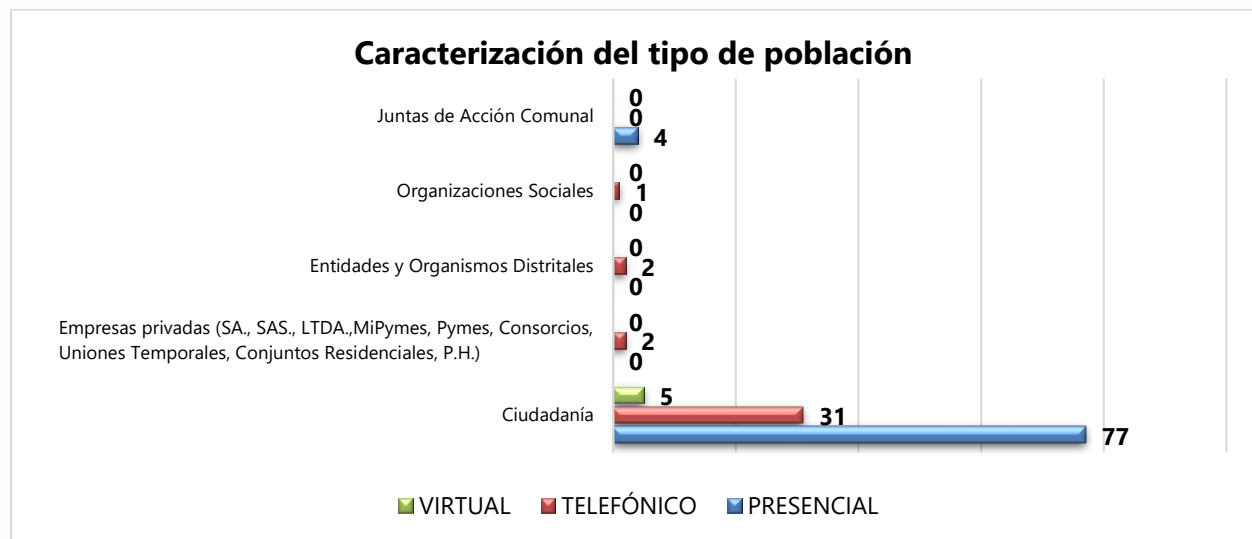
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en noviembre fue de dos mil doscientos setenta y cuatro (2.274), de los puntos que recogen encuestas fue de mil ochocientos noventa y dos (1.892) usuarios, y accedieron a responder la encuesta siete (07) usuarios de los cuales: cinco (05) usuarios, corresponden al mes de análisis, con un porcentaje del 0,26% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda. Por otra parte, los dos (02) usuarios restantes corresponde a atenciones del mes de octubre.

2.4. Identificación de la población noviembre 2024

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

GRUPO DE VALOR	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
Ciudadanía	77	31	5	113
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	2	-	2
Entidades y Organismos Distritales	-	2	-	2
Organizaciones Sociales	-	1	-	1
Juntas de Acción Comunal	4	-	-	4
Total, general	81	36	5	122

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población



El total de atenciones recibidas del canal presencial durante el mes de noviembre fue de ciento cuarenta y tres (143) ciudadanos(as) de los puntos que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta de ochenta y uno (81) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: setenta y siete (77) a ciudadanía; y cuatro (04) a Juntas de acción comunal.

El total de atenciones telefónicas recibidas durante el mes de noviembre fue de ciento sesenta y nueve (169) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta treinta y seis (36) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: treinta y un (31) a ciudadanía; dos (02) a empresas privadas; dos (02) a entidades y Organismos Distritales; y uno (01) a organizaciones sociales.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de noviembre fue de mil ochocientos noventa y dos (1.892) ciudadanos (as) de los puntos de atención que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta cinco (05) ciudadanos (as), de estas respuestas corresponden: cinco (05) a ciudadanía.

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	139	97,20%	97,20%	91	53,85%	82,73%	105	4,62%	6,02%	16,78%
Juntas de Acción Comunal	4	2,80%	2,80%	1	0,59%	0,91%	40	1,76%	2,29%	2,25%
Anónimo	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	0,04%	0,06%	0,05%
Universidades / Estudiantes	0	0,00%	0,00%	1	0,59%	0,91%	6	0,26%	0,34%	0,35%
Organizaciones Sociales	0	0,00%	0,00%	1	0,59%	0,91%	7	0,31%	0,40%	0,40%
Empresas privadas	0	0,00%	0,00%	8	4,73%	7,27%	187	8,22%	10,72%	9,76%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	9	0,40%	0,52%	0,45%
Entidades y Organismos Distritales	0	0,00%	0,00%	7	4,14%	6,36%	1251	55,01%	71,73%	62,99%
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	27	1,19%	1,55%	1,35%
Entidades y Organismos Nacionales	0	0,00%	0,00%	1	0,59%	0,91%	79	3,47%	4,53%	4,01%
Juntas Administradoras Locales	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	32	1,41%	1,83%	1,60%
Total, general	143	100,00%	100,00%	110	65,09%	100,00%	1744	76,69%	100,00%	100,00

De las ciento cuarenta y tres (143) 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 nueve (139) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron cuatro (04) atenciones.

De las ciento diez (110) 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 noventa y uno (91) llamadas; de las juntas de acción comunal fue uno (01) llamada; de las universidades / estudiantes fue uno (01) llamada; de las organizaciones sociales fue uno (01); de las Empresas Privadas fueron ocho (08) llamadas; de las

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2024

Entidades y organismos distritales fueron siete (07) llamadas; y de las entidades y organismos nacionales fue uno (01) llamada.

De las mil setecientas cuarenta y cuatro (1.744) 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 cinco (105) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron cuarenta (40) atenciones; de los anónimos fue uno (01) atenciones; de las universidades/estudiantes fueron seis (06) atenciones; de las organizaciones sociales fueron siete (07) atenciones; de las empresas privadas fueron doscientos ciento ochenta y siete (187) atenciones; de los servidores públicos fueron nueve (09) atenciones; de las entidades y organismos distritales fueron mil doscientos cincuenta y uno (1.251) atenciones; de las asociaciones de vecinos fueron veintisiete (27) atenciones; de las entidades y organismos nacionales fueron setenta y nueve (79) atenciones; de las juntas administradoras locales fueron treinta y dos (32).

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

GRUPO DE VALOR	NOVIEMBRE 2024			Total, encuestas
	Hombre	Mujer	No aplica	
PRESENCIAL	60	83	0	143
Ciudadanía	59	80	0	139
Juntas de Acción Comunal	1	3	0	4
% PRESENCIAL	41,96%	58,04%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	69	87	13	169
Anónimo	0	0	4	4
Ciudadanía	66	74	5	145
Empresas privadas	2	5	1	8
Entidades y Organismos Distritales	1	5	1	7
Entidades y Organismos Nacionales	0	1	0	1
Juntas de Acción Comunal	0	1	0	1
Organizaciones Sociales	0	0	1	1
Universidades / Estudiantes	0	1	1	2
% TELEFÓNICO	40,83%	51,48%	7,69%	100,00%
VIRTUAL	988	911	375	2.274
Anónimo	0	0	183	183
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	7	16	16	39
Ciudadanía	175	166	15	356
Empresas privadas	75	97	35	207
Entidades y Organismos Distritales	655	568	75	1298
Entidades y Organismos Nacionales	21	26	38	85
Juntas Administradoras Locales	16	13	3	32
Juntas de Acción Comunal	24	17	8	49
Organizaciones Sociales	4	3	1	8
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	7	3	0	10

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2024

GRUPO DE VALOR	NOVIEMBRE 2024			Total, encuestas
	Hombre	Mujer	No aplica	
Universidades / Estudiantes	4	2	1	7
% VIRTUAL	43,45%	40,06%	16,49%	100,00%
Total, general	1.117	1.081	388	2.586
% TOTAL	43,19%	41,80%	15,00%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y tres (83) mujeres equivalentes al 58,04%; y sesenta (60) hombres equivalentes al 41,96% del total de ciento cuarenta y tres (143) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de ochenta y siete (87) mujeres equivalentes al 51,48%; sesenta y nueve (69) hombres equivalente al 40,83%; y trece (13) (no aplica) equivalente al 7,69% del total de ciento sesenta y nueve (169) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de novecientos ochenta y ocho (988) hombres equivalente al 43,45%; novecientos once (911) mujeres equivalente al 40,06%; y trescientos setenta y cinco (375) (no aplica) equivalente al 16,49% del total de dos mil quinientos ochenta y seis (2.586) atenciones de este canal.

Se recibieron un total de atenciones de mil ciento diecisiete (1.117) hombres, equivalente al 43,19%, mil ochenta y uno (1.081) mujeres, equivalente al 41,80%, y trescientos ochenta y ocho (388) No aplica equivalente al 15,00%, del total de dos mil quinientos ochenta y seis (2.586) ciudadanos los cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

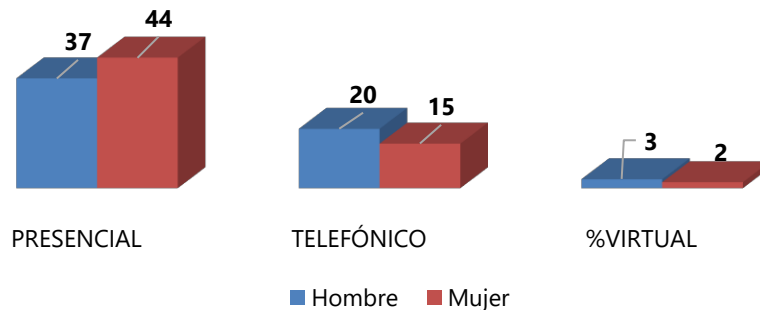
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.



Tabla 13. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género				
	Hombre	Mujer	No aplica	Total, encuestas	%
PRESENCIAL	-	-	-	81	0
Nivel de servicio	37	44	0	0	0
Cuenta de amabilidad y respeto	37	44	0	0	0
Cuenta de tiempo de espera	37	44	0	0	0
%PRESENCIAL	45,68%	54,32%	0,00%	81	66,39%
TELEFÓNICO	-	-	0	36	0
Nivel de servicio	20	15	1	0	0
Cuenta de amabilidad y respeto	20	15	1	0	0
Cuenta de tiempo de espera	20	15	1	0	0
%TELEFÓNICO	55,56%	41,67%	2,78%	36	29,51%
VIRTUAL	-	-	0	5	0
Nivel de servicio	3	2	0	0	0
Cuenta de amabilidad y respeto	3	2	0	0	0
Cuenta de tiempo de espera	3	2	0	0	0
%VIRTUAL	60,00%	40,00%	0,00%	5	4,10%
Total, nivel de servicio	60	61	1	122	0
Total, Cuenta de amabilidad y respeto	60	61	1	0	0
Total, Cuenta de tiempo de espera	60	61	1	0	0
TOTAL, ENCUESTAS	60	61	1	122	100,00%
% TODOS	49,18%	50,00%	0,82%	100,00%	0,00%

Datos Género Noviembre 2024



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: cuarenta y cuatro (44) mujeres, equivalente al 54,32%; y treinta y siete (37) hombres, equivalente al 45,68%, del total de ochenta y un (81) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal telefónico: veinte (20) hombres, equivalente al 55,56%; quince (15) mujeres, equivalente al 41,67%; y uno (01) no aplica equivalente al 2,78% del total de treinta y seis (36) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: tres (03) hombres equivalente al 60,00%; y dos (02) mujeres, del total de cinco (05) usuarios que contestaron la encuesta.

3. CALIFICACIÓN

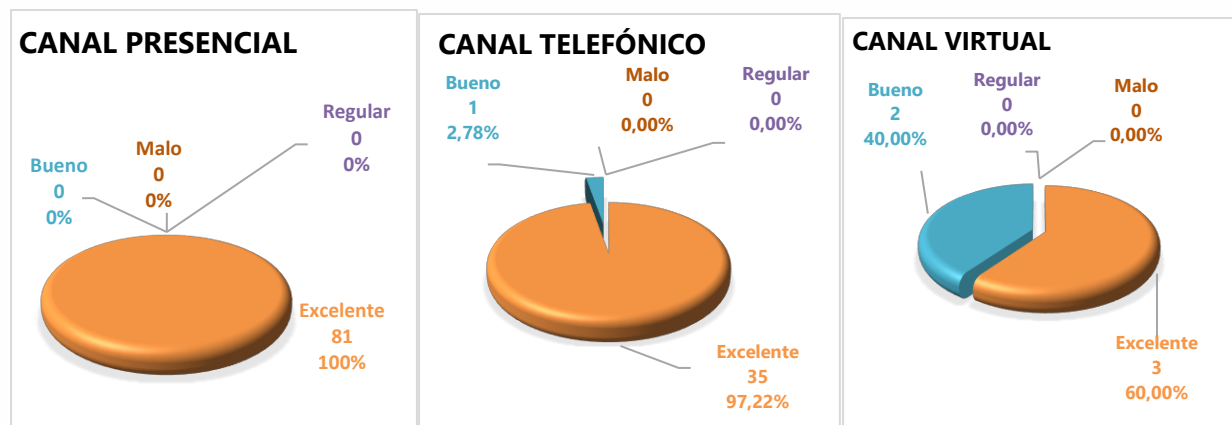
3.1. Nivel de Servicio

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

Tabla 14. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	81	35	3	119
Bueno	0	1	2	3
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total, general	81	36	5	122

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 noviembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo

EXCELENTE fue de 97,22%; y el calificativo **BUENO** fue de 2,78%, para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre de 2024.

Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 60,00 %; el calificativo **BUENO** fue del 20,00%, y el calificativo **REGULAR** fue del 20,00% para la encuesta de satisfacción de noviembre de 2024.

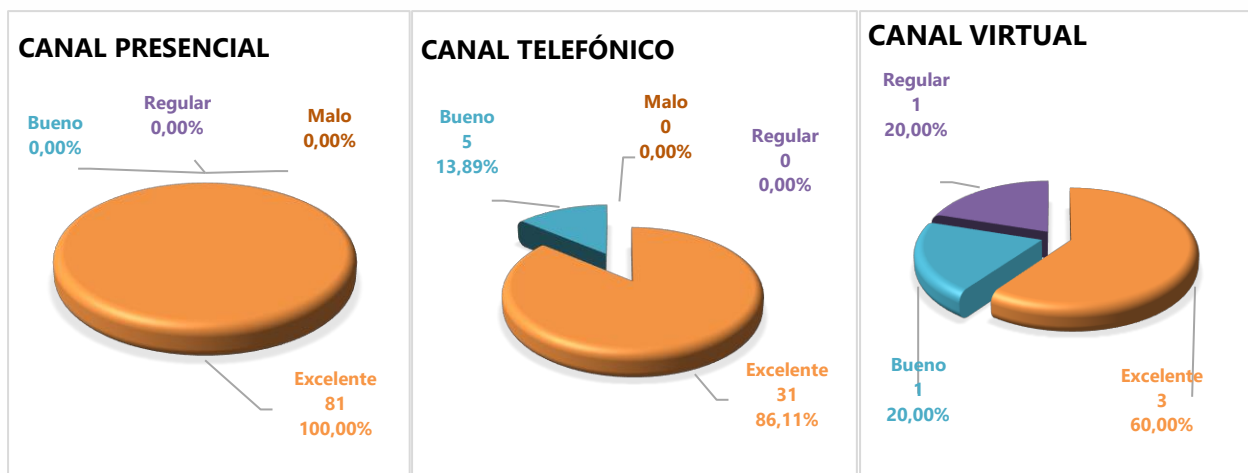
3.2. Amabilidad y respeto

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	81	31	3	115
Bueno	0	5	1	6
Regular	0	0	1	1
Malo	0	0	0	0
Total, general	81	36	5	122

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 noviembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 86,11%; y el calificativo **BUENO** fue del 13,89% para la encuesta de satisfacción del

mes de noviembre de 2024.

Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 60,0%; el calificativo **BUENO** fue del 20,00%, y el calificativo **REGULAR** fue del 20,00% para la encuesta de satisfacción de noviembre de 2024.

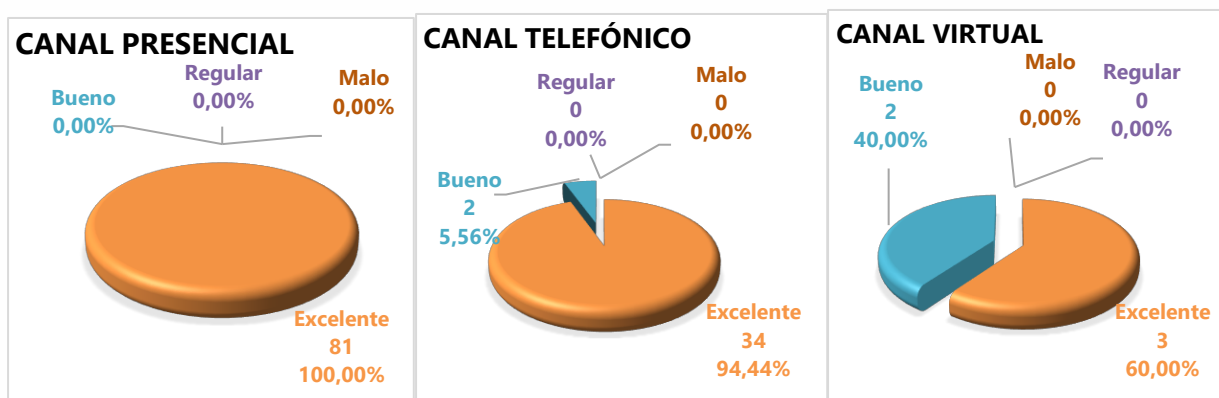
3.3. Tiempo de espera

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

Tabla 16. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	81	34	3	118
Bueno	0	2	2	4
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total, general	81	36	5	122

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 noviembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 94,44%; y el calificativo **BUENO** fue del 5,56% para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre de 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA** del canal **VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE**

fue del 60,00%; y el calificativo **BUENO** fue del 40,00%, para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre 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 noviembre 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Consulta general	4	148	1.978	2.130
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	83	12	156	251
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	50	6	37	93
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	0	0	75	75
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	3	24	33
Observatorio del espacio público página web	0	0	2	2
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	0	2	2
Total, general	143	169	2.274	2.586

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 usuarios del **canal virtual** el trámite más recurrente es: *Consulta general* con mil novecientos setenta y nueve (1.979) atenciones; el trámite más frecuente para el **canal telefónico** a través del conmutador y celular es: *Consulta General* con ciento cuarenta y dos (142) atenciones; y para el **canal presencial** el trámite más recurrente es *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con ochenta y tres (83) atenciones.

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

Temas de no competencia de la Entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Competencia otras entidades	0	52	147	199
Número equivocado	0	5	0	5
Sin información de fondo	0	2	1	3
Total, general	0	59	148	207

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2024

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 de fondo y transferencia de llamada personal, que suman doscientos siete (207) peticiones atendidas en la gestión general de noviembre 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 noviembre 2024.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2024.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Consulta general	4	89	1.479	1.572	80,95%
Peticiones entre entidades	0	1	1.403	1.404	72,30%
Transferencia de llamada	0	67	0	67	3,45%
Asuntos Jurídicos	0	1	32	33	1,70%
Consulta radicado	4	9	6	19	0,98%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	0	12	12	0,62%
Información pública	0	5	2	7	0,36%
Contratos jurídica	0	0	6	6	0,31%
Contratos SGC	0	0	4	4	0,21%
Solicitud de copia	0	1	2	3	0,15%
Talento humano	0	0	3	3	0,15%
Desempeño de la entidad	0	1	1	2	0,10%
Sin datos	0	0	2	2	0,10%
Asuntos disciplinarios	0	2	0	2	0,10%
Solicitud cita	0	0	2	2	0,10%
Recursos físicos	0	1	0	1	0,05%
Cómo radicar en SDQS	0	0	1	1	0,05%
Licencia de intervención espacio público	0	0	1	1	0,05%
Oferta de servicios	0	0	1	1	0,05%
Gestión financiera	0	0	1	1	0,05%
Consulta de RUPI	0	1	0	1	0,05%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	28	12	142	182	9,37%
Asesoría en temas de espacio público	28	9	83	120	6,18%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	0	55	55	2,83%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2024

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

Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general	%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	0	3	2	5	0,26%
Restitución voluntaria	0	0	1	1	0,05%
Peticiones entre entidades	0	0	1	1	0,05%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	50	6	29	85	4,38%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	50	2	0	52	2,68%
Consulta predio	0	3	19	22	1,13%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	0	4	4	0,21%
Concepto técnico	0	0	4	4	0,21%
Consulta de RUPI	0	1	1	2	0,10%
Licencia de intervención espacio público	0	0	1	1	0,05%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	0	0	72	72	3,71%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	0	0	33	33	1,70%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	0	0	14	14	0,72%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	11	11	0,57%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	8	8	0,41%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público – PACEP	0	0	3	3	0,15%
Asesoría en contratos de administración	0	0	2	2	0,10%
Autorización de uso	0	0	1	1	0,05%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	3	20	29	1,49%
Entrega de zonas de cesión	3	1	11	15	0,77%
Incorporación de zonas de cesión	0	0	6	6	0,31%
Incorporación de predios	0	2	3	5	0,26%
Cabida y linderos	3	0	0	3	0,15%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	0	2	2	0,10%
Saneamiento de los predios del Distrito	0	0	1	1	0,05%
Asesoría en titulación	0	0	1	1	0,05%
Total, general	88	110	1744	1942	100,00%

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



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes:

- Para el trámite y/o servicio **Consulta general** son: Peticiones entre entidades con mil cuatrocientos cuatro (1.404) atenciones equivalente al 72,30%; seguido de transferencia de llamada con sesenta y siete (67) atenciones equivalentes al 3,45%; seguido de asuntos jurídicos con treinta y tres (33) atenciones equivalentes al 1,70%.
- 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 veinte (120) atenciones equivalente al 6,18%; seguido de Asociaciones público privadas con cincuenta y cinco (55) atenciones equivalente al 2,83%.
- Para el tema **certificación de la propiedad inmobiliaria distrital** los temas más recurrentes son: certificación de la propiedad inmobiliaria con cincuenta y dos (52) atenciones equivalentes al 2,68%; seguido de Consulta predio con veintidós (22) atenciones equivalentes al 1,13%, 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: Convenios solidarios vigentes con treinta y tres (33) atenciones equivalente al 1,70%; seguido de Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022 con catorce (14) atenciones equivalente al 0,72%.
- 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 quince (15) atenciones equivalentes al 0,77%; seguido de incorporación de zonas de cesión con seis (06) atenciones equivalente al 0,31%.
- Para el trámite y/o servicio **Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital**: el tema más frecuentes es: Saneamiento de los predios del Distrito con uno (01) atenciones equivalente al 0,05%; seguido del tema asesoría en titulación con uno (01) atención equivalente al 0,05% del total de atenciones.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de noviembre de 2024 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento cuarenta y tres (143) atenciones a través de los Módulos 151 y 152 con ochenta y ocho (88) atenciones equivalentes al 3,40% y Super CADE Móvil con cincuenta y cinco (55) atenciones equivalentes al 2,13% del total de atenciones; para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios y de los puntos que recogieron encuestas fueron ochenta y ocho (88) atenciones presenciales, representadas en el 61,54% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial, desde los módulos 151 y 152.

Un total de ochenta y un (81) ciudadanos accedieron a contestar la encuesta, de las respuestas obtenidas por el calificador de servicios, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal presencial en noviembre de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de ochenta y un (81) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en noviembre de 2024 fue excelente en 100,0% del total de ochenta y un (81) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en noviembre de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de ochenta y un (81) encuestados.

En noviembre de 2024 en el canal telefónico, se recibieron ciento sesenta y nueve (169) llamadas a través del conmutador y celular. Los cuales recolectaron encuestas: el conmutador principal de la Entidad recibió ciento treinta y cinco (135) llamadas equivalente al 79,88%; y a través del celular se recibieron treinta y cuatro (34) llamadas, del total de atenciones de este canal. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento diez (110) llamadas telefónicas representadas en el 65,09% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de treinta y seis (36) 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 noviembre de 2024 fue excelente en 97,22%; y bueno en 2,78% del total de treinta y seis (36) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en noviembre de 2024 fue excelente en 86,11%; y bueno en 13,89% total de treinta y seis (36) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en noviembre de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 94,44%; y bueno en 5,56%; del total de treinta y seis (36) encuestados.

En el mes de noviembre de 2024 en el canal virtual, se recibieron un total de dos mil doscientos setenta y cuatro (2.2742) atenciones a través de los puntos correo electrónico, Bogotá te escucha, Chat Alameda y ventanilla de radicación webservice.

Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron: Correo Electrónico con mil ochocientos cincuenta y siete (1.857) atenciones equivalente al 81,66%; y Chat Alameda con treinta y cinco (35) atenciones, equivalente al 1,54%, para un total de mil ochocientos noventa y dos (1.892) atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil setecientos cuarenta y cuatro (1.744) atenciones. representadas en el 76,69% del total de las recibidas en este canal.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual






mes de noviembre 2024

Accedieron a contestar la encuesta un total de siete (07) ciudadanos, de los cuales cinco (05) corresponden al mes de análisis con un porcentaje del 0,26% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda; por otra parte, las otras tres respuestas registradas dos (02) respuestas corresponden a tramites y/o servicios consultados en el mes de octubre. 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 noviembre de 2024 fue Excelente en 60,00%; y bueno en 40,00% del total de cinco (05) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal virtual en noviembre de 2024 Excelente en 60,00%; y bueno en 20,00%; y regular en 20,00% del total de cinco (05) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en noviembre de 2024 al utilizar el canal virtual Excelente en 60,00%; bueno en 40,00%; del total de cinco (05) 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
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 314 Grado 08 (E) 
Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC 
Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC 
Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC 
Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC 
Fecha de elaboración: jueves, 26 de diciembre de 2024
Fecha revisión y ajustes: jueves, 26 de diciembre de 2024