

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial,
Telefónico y Virtual

Febrero 2026
Proceso Atención a la Ciudadanía



Año **2026**



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.

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





Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO, Y VIRTUAL	4
1.2. FICHA DE LA ENCUESTA	4
1.3. METODOLOGÍA APLICADA	6
2. ASPECTOS GENERALES	7
2.1 ANÁLISIS INICIAL	7
2.1.1 Total de atenciones	7
Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de febrero 2026.	7
Gráfica 1. Canales de atención	8
Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención	8
2.1.2 Total de atenciones por punto de atención	9
Tabla 3. Atenciones generales por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	9
Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	9
2.2. POBLACIÓN EXCLUYENTE	10
Tabla 4. Atenciones población excluyente Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales	10
Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales	11
Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	11
Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención	12
Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	12
2.2.1 Comportamiento de preferencia de canales	12
2.2.2 Comportamiento de franja horaria	14
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de febrero 2026	14
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	14
2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES	15
Tabla 10. Análisis de variación	15
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – febrero 2026	16
2.3.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	16
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal	17
Tabla 11. Atenciones meses anteriores	17
Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	17



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Tabla 12. comparativo de atenciones meses anteriores	18
Gráfica 6. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores	18
2.4 ORIGEN DE LOS DATOS	18
2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales	19
Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales	19
Gráfica 6. Análisis del origen de datos	20
2.4.2. Análisis del origen sobre el porcentaje de temas de competencia de la entidad	21
Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)	21
Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta	22
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	25
Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.	25
Gráfica 9. Total encuestas por género	26
3 CALIFICACIÓN	26
3.1. NIVEL DE SERVICIO	26
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio	27
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.	27
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO	27
Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto	28
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.	28
3.3 TIEMPO DE ESPERA	28
Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera	29
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	29
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	29
Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de febrero 2026.	30
Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de febrero 2026	31
Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de febrero 2026.	31
Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de febrero 2026.	34
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	35



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

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 febrero de 2026.

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 con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos.

1.1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO, 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.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN OBJETO	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través de los canales de atención en el mes de:	FEBRERO 2026	
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
		1/02/2026	28/02/2026
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	FEBRERO 2026	159
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	FEBRERO 2026	168
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	FEBRERO 2026	1168
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	FEBRERO 2026	140
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recogen encuestas)	FEBRERO 2026	168
	Total de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	FEBRERO 2026	116



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	FEBRERO 2026	127
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	FEBRERO 2026	106
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	FEBRERO 2026	29
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	FEBRERO 2026	13
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	FEBRERO 2026	62
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	FEBRERO 2026	87

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. Se realizó la tabulación y análisis de los resultados obtenidos, según la escala utilizada en los formatos de encuesta aplicados en los diferentes canales de atención:

- **Canal telefónico:** a través del formato 127-FORAC-21 "Registro de atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico", por medio del número +(601) 3822510 o al celular (+57) 3164732213.
- **Canal presencial:** mediante el formato 127-FORAC-22 "Calificador de servicios (tableta)", en los módulos de atención 151 y 152
- **Canal virtual:** mediante una encuesta enviada a los ciudadanos a través del enlace <https://forms.office.com/r/BMPf3n3Xtf>, luego de cada atención virtual brindada por el



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Departamento de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), por medio de los puntos de atención virtual como el correo atencionalaciudadania@dadep.gov.co y el chat Alameda, para solicitar o consultar 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 febrero 2026 fue de un total de mil cuatrocientos noventa y cinco (1.495) atenciones.

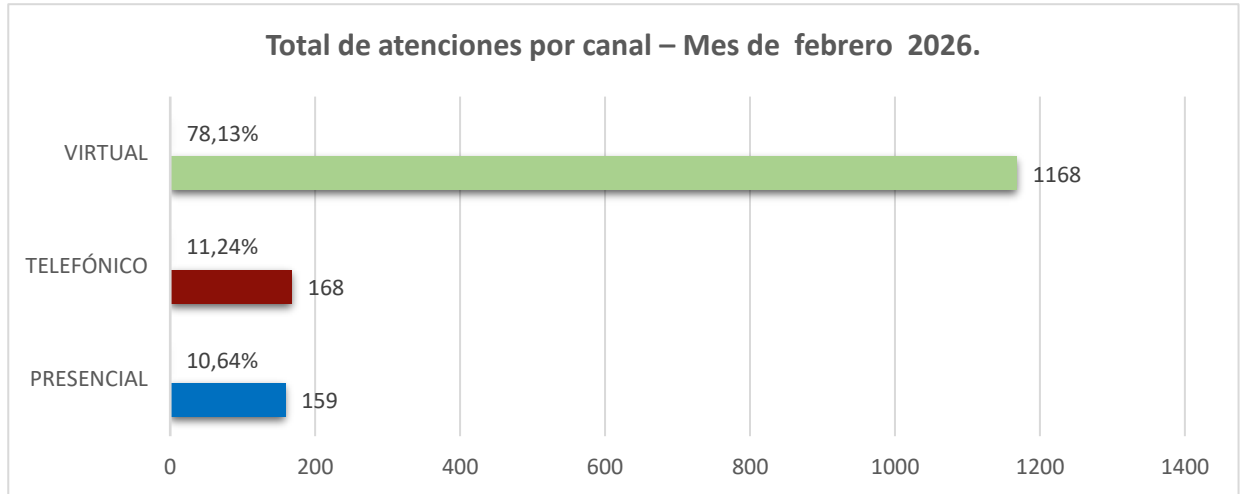
Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de febrero 2026.

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	159	10,64%
TELEFÓNICO	168	11,24%
VIRTUAL	1.168	78,13%
TOTAL GENERAL	1.495	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

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 ciento sesenta y ocho (1.168) atenciones equivalentes al 78,13% del total de atenciones registradas, seguido del canal TELEFÓNICO con ciento sesenta y ocho (168) atenciones equivalentes al 4,65%, por último el canal PRESENCIAL con ciento cincuenta y nueve (159) atenciones equivalente al 10,64% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de febrero de 2026.

Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	159	10,64%
Cad calle 26 mod-152	140	9,36%
SuperCade Movil	19	1,27%
TELEFÓNICO	168	11,24%
Conmutador	150	10,03%
Celular	18	1,20%
VIRTUAL	1.168	78,13%
Bogotá te Escucha	1.043	69,77%
Correo Atención a la ciudadanía	84	5,62%
Chat Alameda	33	2,21%
Ventanilla de Radicación WebService	8	0,54%
Total general	1.495	100,00%



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

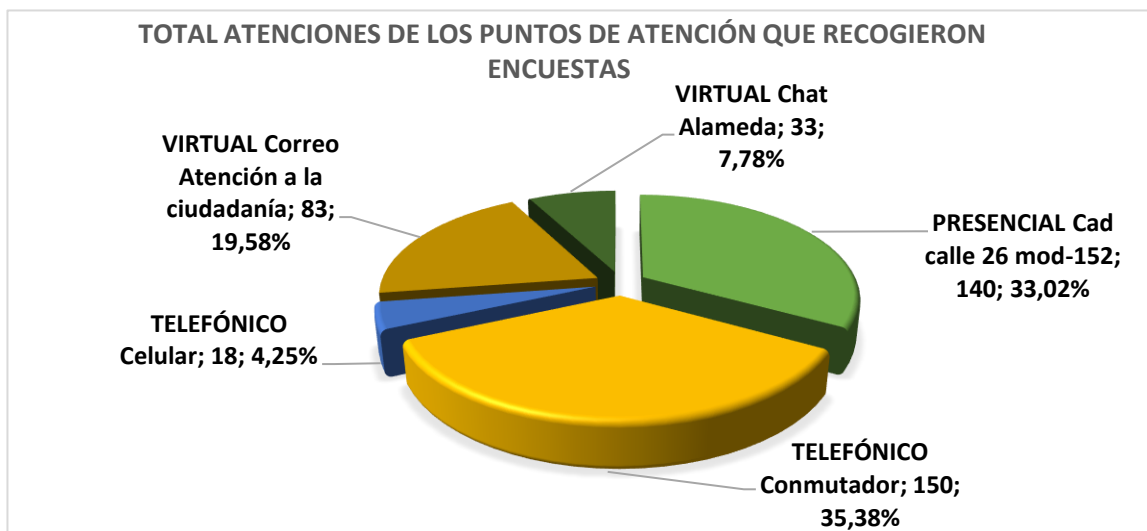
Febrero 2026

2.1.2 Total de atenciones por punto de atención

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	140	33,02%
Cad calle 26 mod-152	140	33,02%
TELEFÓNICO	168	39,62%
Conmutador	150	35,38%
Celular	18	4,25%
VIRTUAL	116	27,36%
Correo Atención a la ciudadanía	83	19,58%
Chat Alameda	33	7,78%
Total general	424	100,00%

Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas





Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Respecto a los puntos de atención que registran encuestas y son utilizados por la ciudadanía durante el mes de febrero del 2026, se evidencia:

Del 39,62% correspondiente al **canal telefónico**, con ciento sesenta y ocho (168), de las cuales:

- El 35,38% con ciento cincuenta (150) ciudadanos, realizaron su solicitud o requerimiento a través del conmutador.

- El 4,25% con dieciocho (18) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del celular; Del 33,02% de las atenciones correspondiente al **canal presencial**, con un total de ciento cuarenta (140) atenciones distribuidas así:

- El 33,02% con ciento cuarenta (140) atenciones se efectuaron por medio del módulo 152. Finalmente, del 27,36% de las atenciones correspondió al **canal virtual**, con ciento dieciséis (116) atenciones:

- El 19,58% representado en ochenta y tres (83) atenciones se efectuaron a través del Correo de atención a la ciudadanía.

- El 7,78% representado en treinta y tres (33) atenciones se efectuaron a través del chat.

2.2. POBLACIÓN EXCLUYENTE

Con el fin de orientar los resultados hacia las competencias exclusivas del DADEP, se excluyen los datos correspondientes a la población de Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, así como las solicitudes clasificadas bajo el tema de consulta "Petición entre entidades". Esto permite delimitar los resultados únicamente a las atenciones que competen directamente al DADEP.

Es importante señalar que esta condición de exclusión en los servicios brindados a: entidades y organismos distritales y nacionales se manifiesta principalmente en los canales telefónico y virtual.

Según los hallazgos obtenidos, la tipificación de tema: "Petición entre entidades" se presenta únicamente en el canal en virtual.

Tabla 4. Atenciones población excluyente Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales

POBLACIÓN EXCLUYENTE POR PUNTO DE ATENCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Entidades y Organismos Distritales	-	-	5	4



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

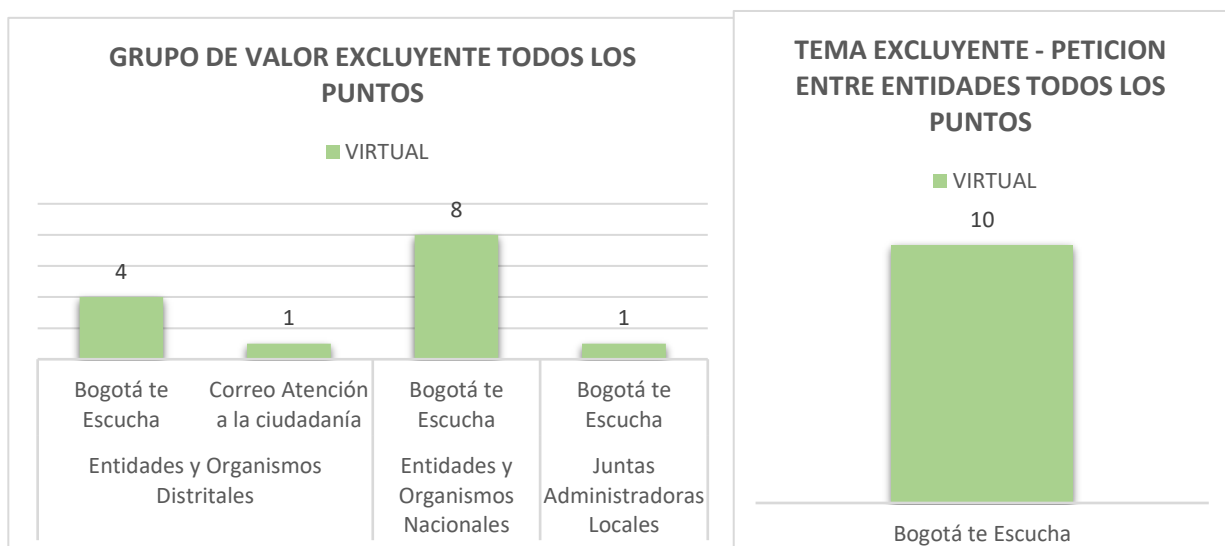
Febrero 2026

Bogotá te Escucha	-	-	4	4
Correo Atención a la ciudadanía	-	-	1	1
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	8	8
Bogotá te Escucha	-	-	8	8
Juntas Administradoras Locales	-	-	1	1
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Total general	-	-	14	14

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te Escucha	-	-	10	10
Total general	-	-	10	10

Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Teniendo en cuenta datos excluyentes:

Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	159	10,74%
Cad calle 26 mod-152	140	9,45%
SuperCade Movil	19	1,28%
TELEFÓNICO	168	11,34%
Celular	18	1,22%
Conmutador	150	10,13%
VIRTUAL	1.154	77,92%
Bogotá te Escucha	1.030	69,55%
Chat Alameda	33	2,23%
Ventanilla de Radicación WebService	8	0,54%
Correo Atención a la ciudadanía	83	5,60%
Total general	1.481	100,00%

Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	140	33,02%
Cad calle 26 mod-152	140	33,02%
TELEFÓNICO	168	39,62%
Celular	18	4,25%
Conmutador	150	35,38%
VIRTUAL	116	27,36%
Chat Alameda	33	7,78%
Correo Atención a la ciudadanía	83	19,58%
Total general	424	100,00%

2.2.1 Comportamiento de preferencia de canales



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

A continuación, se presenta el comportamiento del total general de atenciones, así como la franja horaria de mayor preferencia por parte de los ciudadanos al acceder a los canales de atención. Se evidencia que las franjas más utilizadas corresponden a la jornada de la mañana (de 7:00 a.m. a 12:00 m.) y de la tarde (de 12:01 p.m. a 4:30 p.m.), las cuales, durante el bimestre analizado, registraron el siguiente comportamiento:

Tabla 8. Preferencia de canales enero y febrero 2026

Preferencia de canales Enero 2026 y Febrero 2026				
CANAL DE ATENCIÓN / puntos de atención	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre	% Preferencia
PRESENCIAL Módulos Super CADE CAD 151 y 152, Super CADE Móvil	Enero 2026	128	287	9,40%
	Febrero 2026	159		
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	Enero 2026	133	301	9,86%
	Febrero 2026	168		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Enero 2026	1.310	2.464	80,73%
	Febrero 2026	1.154		
Total de atenciones	Enero 2026	1.571	Variación%	
	Febrero 2026	1.481	-5,73%	
	Diferencia	-90		
Σ ATENCIONES MESES Enero 2026 y Febrero 2026			3.052	

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de febrero de 2026 se presentaron un total de mil cuatrocientos ochenta y uno (1.481) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia una disminución del 5,73% de atenciones. Así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 80,73% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 9,86% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 9,40% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

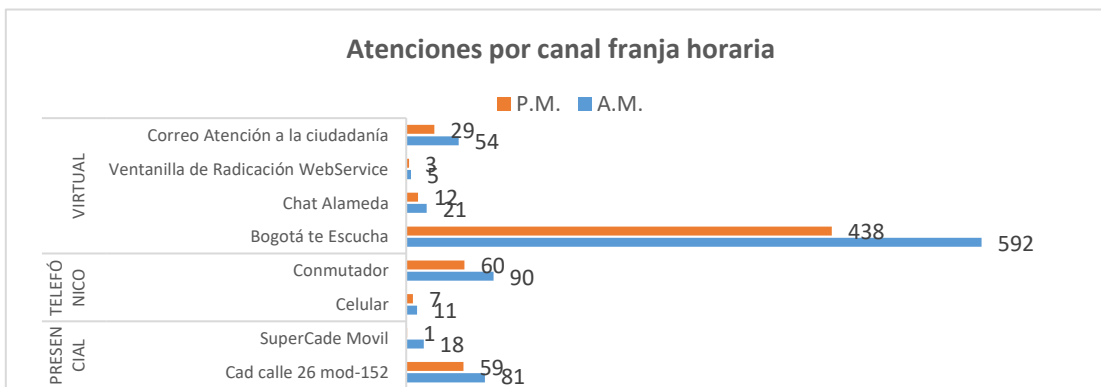
2.2.2 Comportamiento de franja horaria

Se presenta a continuación el comportamiento del total general de atenciones. La preferencia de la franja horaria en la que prefieren acceder los ciudadanos a los canales de atención a: en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y tarde entre las 12:01 minutos de la tarde hasta las 4:30 p.m., y que para ese bimestre presentó el siguiente comportamiento:

Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de febrero 2026

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	99	60	159		
Cad calle 26 mod-152	81	59	140	62,26%	37,74%
SuperCade Movil	18	1	19		
TELEFÓNICO	101	67	168		
Celular	11	7	18	60,12%	39,88%
Conmutador	90	60	150		
VIRTUAL	672	482	1154		
Bogotá te Escucha	592	438	1030	58,23%	41,77%
Chat Alameda	21	12	33		
Ventanilla de Radicación Webservi	5	3	8		
Correo Atención a la ciudadanía	54	29	83		
Total general	872	609	1481	58,88%	41,12%

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



Para el mes de febrero 2026, la preferencia de canales de atención tuvo el siguiente comportamiento:



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Canal Virtual

- El 58,23% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 41,77% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal Telefónico

- El 60,12% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 39,88% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal presencial

- El 62,26% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 37,74% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

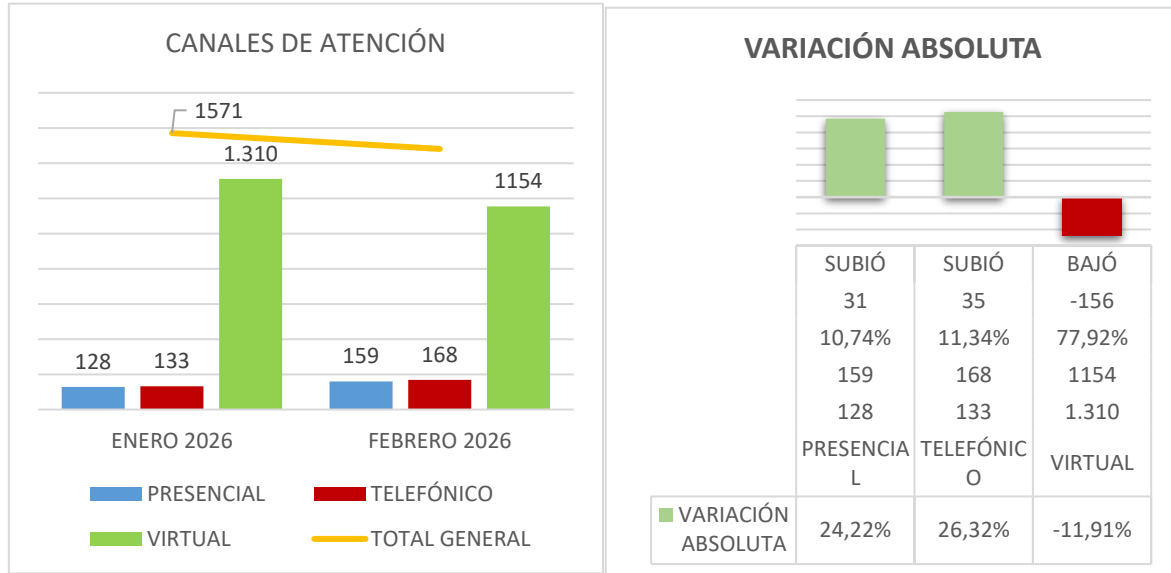
Teniendo en cuenta los datos excluyentes

Tabla 10. Análisis de variación

ENERO 2026			FEBRERO 2026			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	ENE-FEB		%
PRESENCIAL	128	8,15%	PRESENCIAL	159	10,74%	31	↑	SUBIO	24,22%
TELEFÓNICO	133	8,47%	TELEFÓNICO	168	11,34%	35	↑	SUBIO	26,32%
VIRTUAL	1310	83,39%	VIRTUAL	1154	77,92%	-156	↓	BAJÓ	-11,91%
TOTAL GENERAL	1571	100,00%	TOTAL GENERAL	1481	100,00%	-90	↓	BAJÓ	-5,73%

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – febrero 2026



Quiere decir que la variación entre enero de 2026 y febrero de 2026 del total de atenciones, en términos absolutos fue de **menos de 90 atenciones** y en términos porcentuales la variación tiene **tendencia descendente en -5,73%**.

En el canal presencial las atenciones **AUMENTARON** en el mes de febrero de 2026, con una variación absoluta de 31 atenciones más, con respecto del mes de enero de 2026 y equivale a una variación porcentual de 24,22%.

En el canal telefónico las atenciones **AUMENTARON** en el mes de febrero de 2026, con una variación absoluta de 35 atenciones más, con respecto del mes de enero de 2026 y equivale a una variación porcentual de 26,32%.

En el canal virtual las **atenciones DISMINUYERON** en el mes de febrero de 2026, con una variación absoluta de **156 atenciones menos**, con respecto del mes de enero de 2026 y equivale a una **variación porcentual de -11,91%**.

2.3.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente; el promedio de atenciones diario para todos los canales fue de (74,75) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de febrero fueron veinte (20) días



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

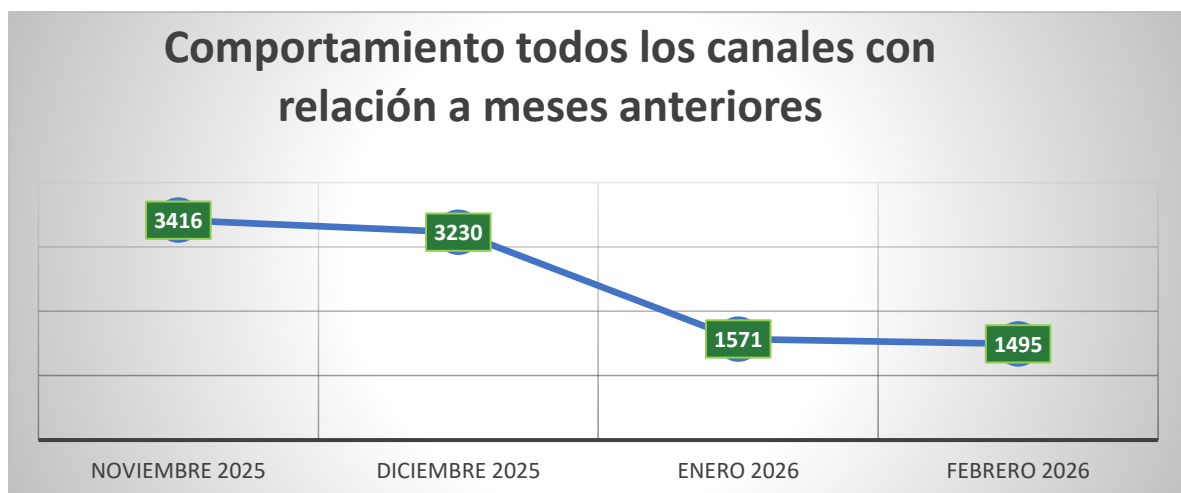
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal

Días hábiles en el mes de febrero 20

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	159	7,95
TELEFÓNICO	168	8,40
VIRTUAL	1168	58,40
Total general	1495	74,75

Tabla 11. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIONES
NOVIEMBRE 2025	3416
DICIEMBRE 2025	3230
ENERO 2026	1571
FEBRERO 2026	1495

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


Teniendo en cuenta los datos excluyentes:



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

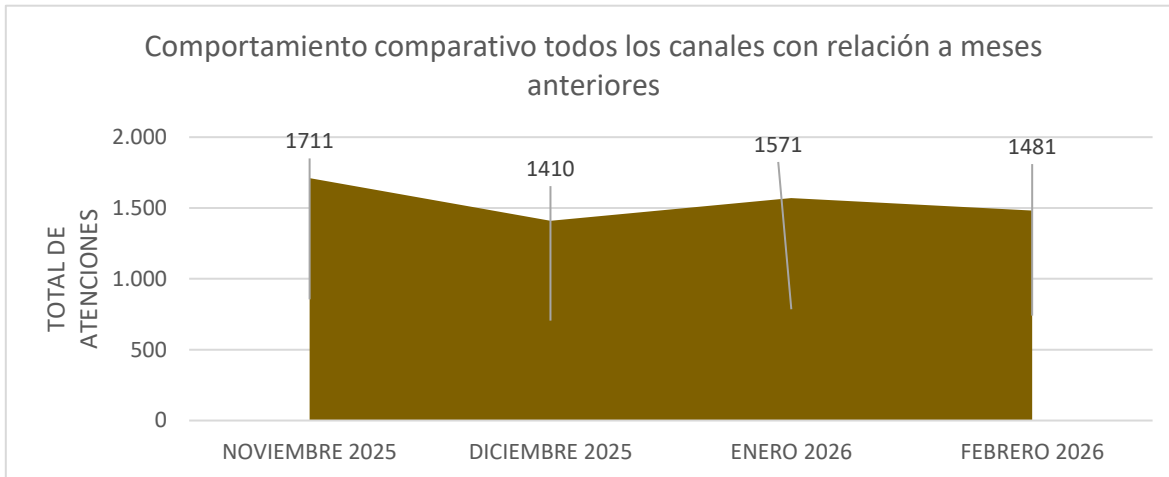
Febrero 2026

Tabla 12. comparativo de atenciones meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales fue de **74,05** en febrero de 2026

MES	CANTIDAD	días hábiles	Promedio de atenciones diario
SEPTIEMBRE 2025	1878	22	85,36
OCTUBRE 2025	1772	22	80,55
NOVIEMBRE 2025	1711	21	81,48
DICIEMBRE 2025	1410	18	78,33
ENERO 2026	1571	20	74,81
FEBRERO 2026	1481	20	74,05

Gráfica 6. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores



De acuerdo con los datos recolectados, se observa que el primer trimestre de 2026 presenta una tendencia a la baja del -5,73%, según el análisis de variación mostrado en la tabla No. 10.

2.4 ORIGEN DE LOS DATOS

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de febrero 2026 por cada canal de atención y el origen de los datos.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

En el análisis de origen de datos sobre las encuestas, se considerarán los puntos de atención que recogieron encuestas así:

- canal presencial: módulos de atención 151 y 152.
- canal telefónico: conmutador y celular.
- canal virtual: correo electrónico y chat Alameda.

2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales

En el proceso de recopilación, medición y evaluación de datos provenientes de las diversas fuentes de recolección de datos de los canales de atención, se presenta el siguiente análisis:

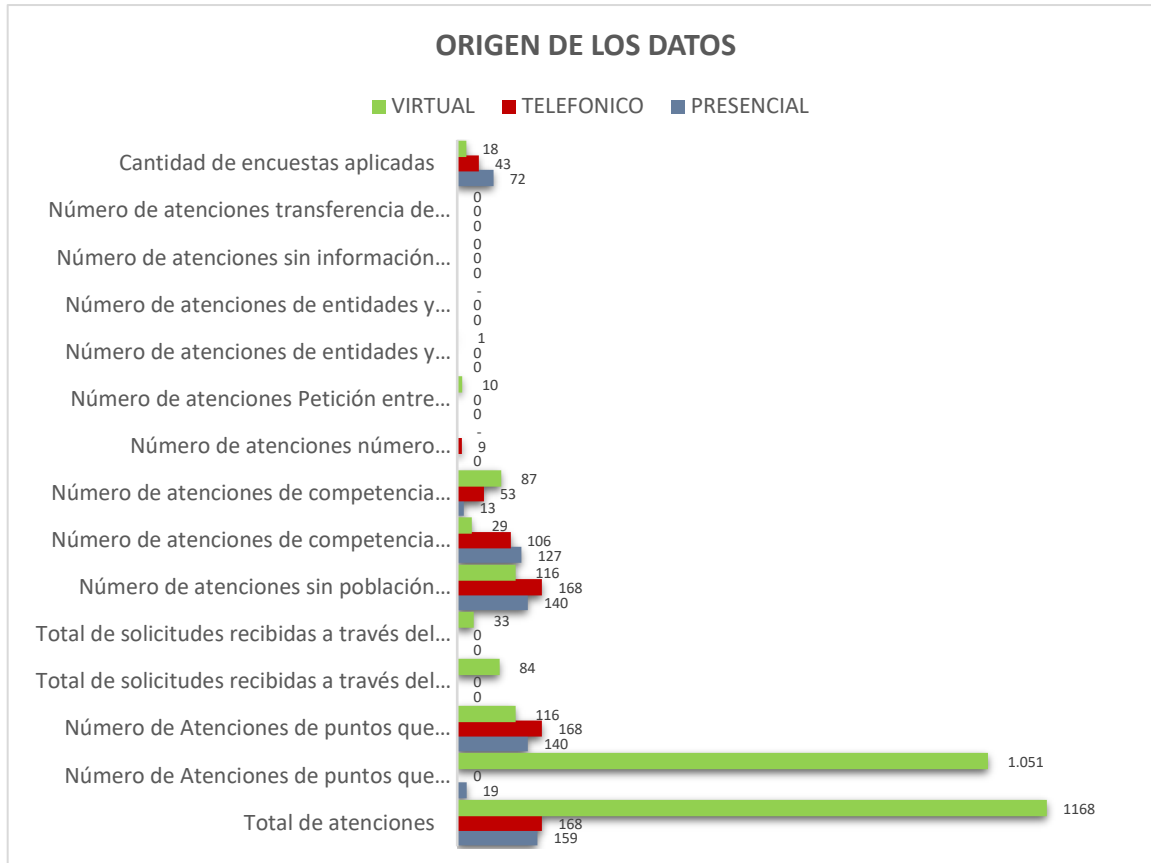
Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	febrero 2026	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		159	100,00%	168	100,00%	1168	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		19	11,95%	-	0,00%	1.051	89,98%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		140	88,05%	168	100,00%	116	9,93%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	84	7,19%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	33	2,83%
Número de atenciones sin población excluyente		140	88,05%	168	100,00%	116	9,93%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		127	79,87%	106	63,10%	29	2,48%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		13	8,18%	53	31,55%	87	7,45%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	9	5,36%	-	0,00%
Número de atenciones Petición entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	10	0,86%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		-	0,00%	-	0,00%	1	0,09%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones sin información de fondo		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones transferencia de llamada personal		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

Cantidad de encuestas aplicadas	72	45,28%	43	25,60%	18	1,54%
---------------------------------	----	--------	----	--------	----	-------

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total general de ciudadanos asesorados a través del **canal presencial** en febrero fue de ciento cincuenta y nueve (159) usuarios y en los puntos que recogen encuestas fue de ciento cuarenta (140) usuarios. En este canal no hubo consultas de tipificación población excluyente, y accedieron a responder la encuesta setenta y dos (72) usuarios, equivalente a un porcentaje del 45,28% sobre el total de atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del **canal telefónico** en el mes de febrero fue de ciento sesenta y ocho (168) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de febrero de 2026 no se presentó tipificación de este tipo, y accedieron a responder la encuesta cuarenta y tres (43) usuarios, corresponde a un porcentaje del 25,60% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del **canal virtual** en febrero fue de mil ciento sesenta y ocho (1.168); de los puntos que recogen encuestas fue de ciento dieciséis (116)



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de febrero de 2026 se presentaron un total de ciento dieciséis (116) atenciones; accedieron a responder la encuesta dieciocho (18) usuarios, equivalente a un porcentaje del 1,54% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat alameda, puntos de atención que recogen encuestas en este canal.

2.4.2. Análisis del origen sobre el porcentaje de temas de competencia de la entidad

Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)

ATENCIONES	PRESENCIAL		TELEFÓNICO		VIRTUAL		TOTAL ATENCIONES	
	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Total atenciones	140	100,00%	168	100,00%	116	100,00%	1481	100,00%
Temas de NO competencia	13	9,29%	62	36,90%	87	75,00%	153	10,33%
Total atenciones de competencia de la entidad	127	90,71%	106	63,10%	29	25,00%	1328	89,67%

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión: Entidades y organismos distritales y nacionales y petición entre entidades:

Del total de atenciones del **canal presencial** de los puntos que recogieron encuestas se registraron ciento cuarenta (140) atenciones; para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento veintisiete (127), equivalentes al 90,71% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del **canal telefónico** de los puntos que recogen encuestas se registraron ciento sesenta y ocho (168) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron ciento seis (106) atenciones equivalentes al 63,10%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del **canal virtual** de los puntos que recogen encuestas se registraron ciento dieciséis (116) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron veintinueve (29) atenciones equivalentes al 25,00%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

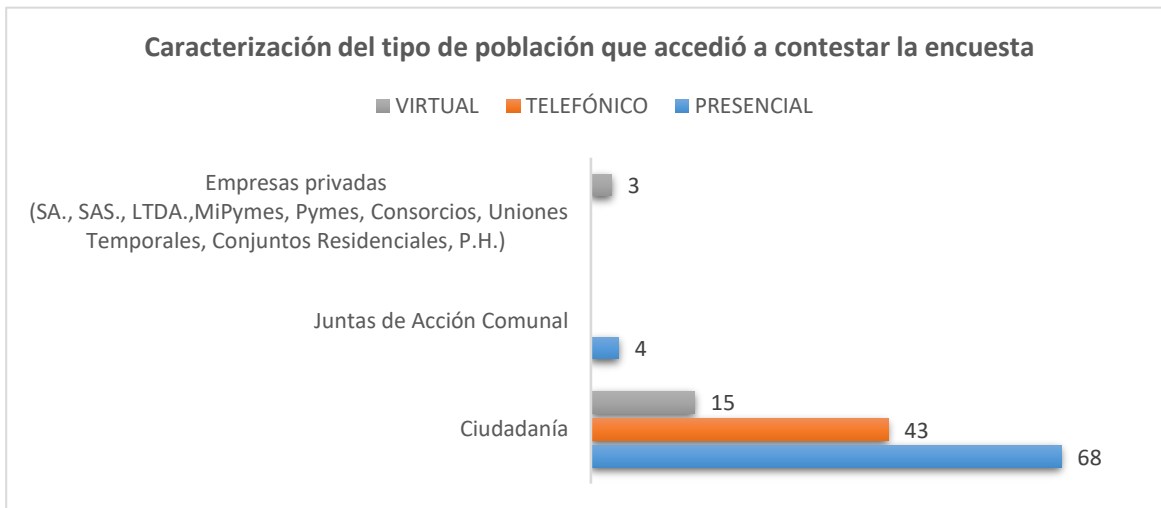
A nivel **general** de los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad: se recibieron un total de mil cuatrocientos ochenta y uno (1.481) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron mil trescientos veintiocho (1.328) atenciones equivalentes al 89,67%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN FEBRERO 2026

Tabla 15. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	68	43	15	126
Juntas de Acción Comunal	4	-	-	4
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	3	3
Total general	72	43	18	133

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



El total general de atenciones recibidas del **canal presencial** durante el mes de febrero fue de ciento cincuenta y nueve (159) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas fueron ciento cuarenta (140) atenciones; accedieron a responder la encuesta setenta y dos (72) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: sesenta y ocho (68) a ciudadanía; y cuatro (04) a Juntas de Acción Comunal.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

El total de atenciones recibidas por el **canal telefónico** durante el mes de febrero fue de ciento sesenta y ocho (168) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas ciento sesenta y ocho (168) atenciones, y accedieron a contestar la encuesta cuarenta y tres (43) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: cuarenta y tres (43) a ciudadanía.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de febrero fue de mil ciento sesenta y ocho (1.168) atenciones, de los puntos de atención que recogen encuestas fueron ciento dieciséis (116) atenciones; accedieron a responder la encuesta dieciocho (18) usuarios; de estas respuestas corresponde: quince (15) a ciudadanía; y tres (03) a Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.).

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión: Entidades y organismos distritales, Entidades y organismos nacionales y Juntas Administradoras Locales; además de excluir el tema petición entre entidades, podemos evidenciar:

Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

GRUPO DE VALOR	FEBRERO 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	75	84	-	159
Ciudadanía	73	82	-	155
Juntas de Acción Comunal	2	2	-	4
% PRESENCIAL	47,17%	52,83%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	76	87	5	168
Ciudadanía	76	87	5	168
% TELEFÓNICO	45,24%	51,79%	2,98%	100,00%
VIRTUAL	260	243	665	1.168
Ciudadanía	251	239	623	1.113
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	3	2	26	31
Entidades y Organismos Nacionales	3	-	5	8
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	5	5
Entidades y Organismos Distritales	-	2	3	5
Juntas de Acción Comunal	1	-	1	2
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	-	-	1
Organizaciones Sociales	-	-	1	1
Juntas Administradoras Locales	1	-	-	1



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Anónimo	-	-	1	1
% VIRTUAL	22,26%	20,80%	56,93%	100,00%
Total general	411	414	670	1.495
% DEL TOTAL	27,49%	27,69%	44,82%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y cuatro (84) mujeres, equivalente al 52,83% y setenta y cinco (75) hombres, equivalente al 47,17%, del total de ciento cincuenta y nueve (159) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de ochenta y siete (87) mujeres, equivalente al 51,79%; setenta y seis (76) hombres, equivalente al 45,24%; y cinco (05) no aplica (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 2,98% del total de ciento sesenta y ocho (168) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de doscientos sesenta (260) hombres, equivalente al 22,26%; doscientos cuarenta y tres (243) mujeres, equivalente al 20,80%; y seiscientos sesenta y cinco (665) no aplica (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 56,93% del total de mil ciento sesenta y ocho (1.168) atenciones de este canal.

Con respecto del total general

Después de tener en cuenta los datos excluyentes, se atendieron un total de cuatrocientos catorce (414) mujeres, equivalente al 27,69%; cuatrocientos once (411) hombres, equivalente al 27,49%; y seiscientos setenta (670) no aplica (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 44,82% del total de mil cuatrocientos noventa y cinco (1.495) atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

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

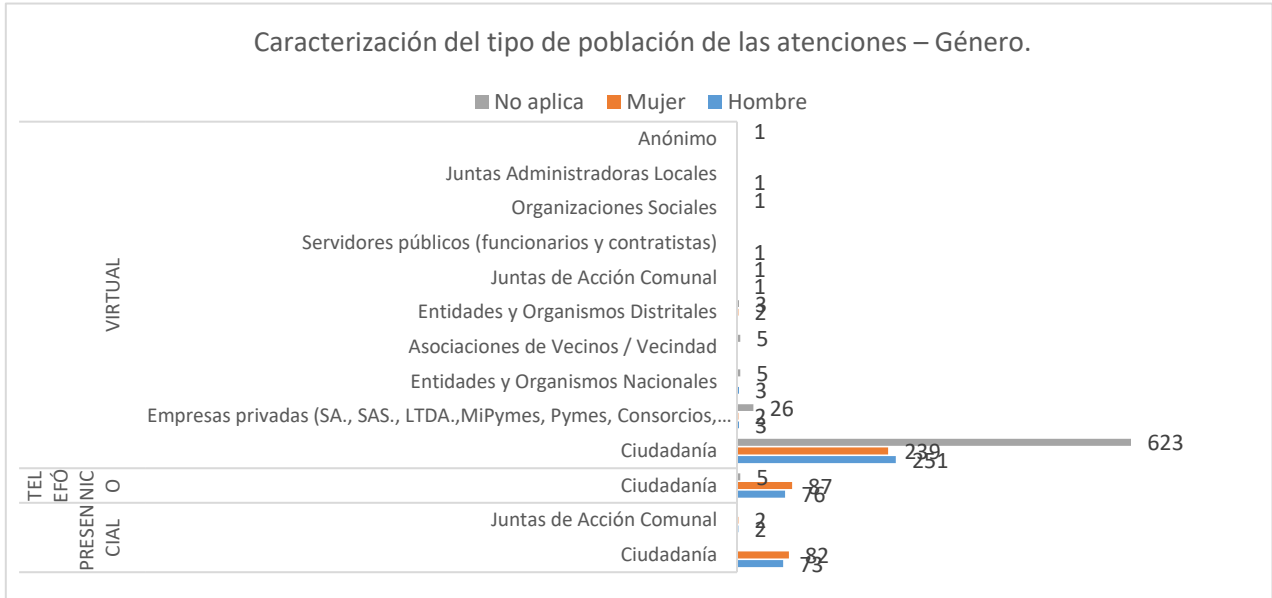


Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

CANAL	Calificación Género			Total Encuestas
	Hombre	Mujer	No aplica	
PRESENCIAL	40	32	-	72
amabilidad y respeto	40	32	-	72
tiempo de espera	40	32	-	72
servicio en la atención	40	32	-	72
% PRESENCIAL	55,56%	44,44%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	18	25	-	43
amabilidad y respeto	18	25	-	43
tiempo de espera	18	25	-	43
servicio en la atención	18	25	-	43
% TELEFÓNICO	41,86%	58,14%	0,00%	100,00%
VIRTUAL	4	11	3	18
amabilidad y respeto	4	11	3	18
tiempo de espera	4	11	3	18
servicio en la atención	4	11	3	18
% VIRTUAL	22,22%	61,11%	16,67%	100,00%
Total amabilidad y respeto	62	68	3	133



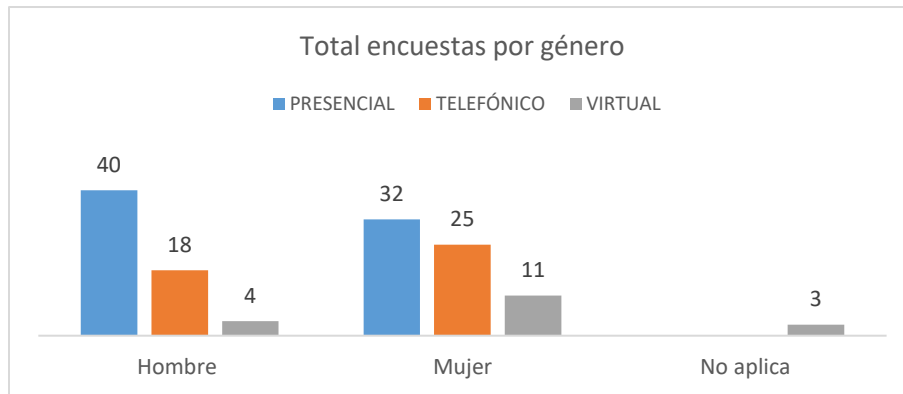
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Total tiempo de espera	62	68	3	133
Total servicio en la atención	62	68	3	133
TOTAL ENCUESTADOS	62	68	3	133
% TODOS	46,62%	51,13%	2,26%	100,00%

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: cuarenta (40) hombres, equivalente al 55,56% y treinta y dos (32) mujeres, equivalente al 44,44%, del total de setenta y dos (72) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.
- Para el canal telefónico: veinticinco (25) mujeres, equivalente al 58,14% y dieciocho (18) hombres, equivalente al 41,86% del total de cuarenta y tres (43) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.
- Para el canal virtual: once (11) mujeres, equivalente al 61,11%; cuatro (04) hombres, equivalente al 22,22%; y tres (03) No aplica (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 16,67% del total de dieciocho (18) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

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.

Informe análisis de resultados

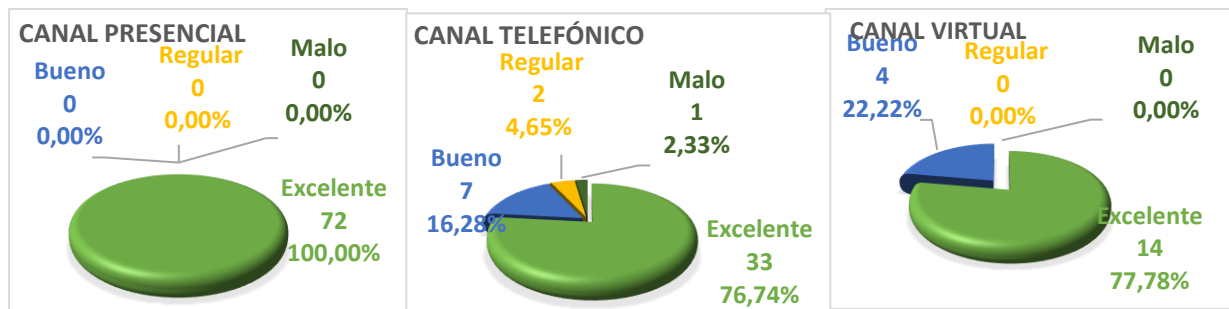
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	72	33	14	119
Bueno	-	7	4	11
Regular	-	2	-	2
Malo	-	1	-	1
Sin respuesta	-	-	-	-
Total general	72	43	18	133

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 febrero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 76,74%; el calificativo BUENO fue de 16,28%; el calificativo REGULAR fue del 4,65%; y el calificativo MALO fue del 2,33% para la encuesta de satisfacción del mes de febrero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 77,78%; y el calificativo BUENO fue de 22,22%; para la encuesta de satisfacción del mes de febrero de 2026.

3.2 AMABILIDAD Y RESPETO

Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su solicitud.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	72	41	11	124
Bueno	-	2	5	7
Regular	-	-	2	2
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	72	43	18	133

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 del mes de febrero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 95,35% y el calificativo BUENO fue del 4,65% para la encuesta de satisfacción del mes de febrero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 61,11%; el calificativo BUENO fue de 27,78%; y el calificativo REGULAR fue del 11,11% para la encuesta de satisfacción del mes de febrero de 2026.

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.

Informe análisis de resultados

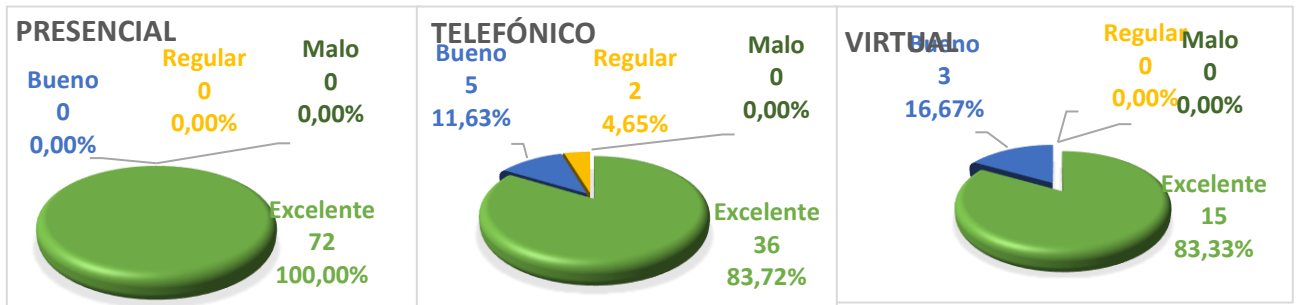
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	72	36	15	123
Bueno	-	5	3	8
Regular	-	2	-	2
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	72	43	18	133

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 febrero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 83,72%; el calificativo BUENO fue del 11,63%; y el calificativo REGULAR fue del 4,65%, para la encuesta de satisfacción del mes de febrero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 83,33%; y el calificativo BUENO fue del 16,67%, para la encuesta de satisfacción del mes de febrero de 2026.

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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

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 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de febrero 2026.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	35	168	1.035	1.238
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	43	-	73	116
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	71	-	40	111
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	-	6	12
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	3	-	-	3
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	-	-	1
Total general	159	168	1.154	1.481

A nivel general y teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente: Entidades y organismos Distritales, Entidades y organismos Nacionales y Juntas Administradoras Locales; además del tema excluyente petición entre entidades se puede observar las atenciones realizadas de los trámites y servicios de la entidad en el mes de estudio (tabla 21):

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, y teniendo en cuenta los criterios excluyentes identificados, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios son:

canal virtual: el trámite más frecuente fue Consulta general, con mil treinta y cinco (1.035) atenciones.

canal telefónico a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente fue Consulta General con ciento sesenta y ocho (168) atenciones.

canal presencial el trámite más recurrente fue Certificación de la Propiedad Inmobiliaria Distrital, con setenta y uno (71) atenciones.



Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de febrero 2026

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	13	53	87	153
Número equivocado	-	9	-	9
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	-	-
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	-	-
Total general	13	62	87	162

NOTA:

Del total general de atenciones en el mes de febrero:

- 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 sesenta y dos (162) peticiones atendidas en la gestión general de febrero 2026.
- El servicio *Asesoría en temas de espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.
- Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las atenciones que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo los temas identificados en el ítem 1 de esta nota, los cuales se consideran como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.
- Así mismo, se encaminan los resultados de las competencias exclusivas del DADEP sin incluir los datos que tienen que ver con peticiones entre entidades el cual se considera como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.
- Además, no se incluyen los datos de grupo de valor tipificados como: Entidades y Organismos Distritales y Nacionales.

Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de febrero 2026.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de febrero 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Consulta general	4	106	89	199	13,44%
Desempeño de la entidad	2	42	81	125	8,44%
Transferencia de llamada	-	51	-	51	3,44%
Consulta radicado	-	12	3	15	1,01%
Asuntos Jurídicos	1	-	1	2	0,14%
Talento humano	-	-	1	1	0,07%
Copia de acta	-	-	1	1	0,07%
Contratos jurídica	-	-	1	1	0,07%
Cómo radicar en SDQS	1	-	-	1	0,07%
Solicitud cita	-	1	-	1	0,07%
Información pública	-	-	1	1	0,07%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	43	-	72	115	7,77%
Asesoría en temas de espacio público	43	-	53	96	6,48%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	-	-	18	18	1,22%
Instalación de mobiliario urbano	-	-	1	1	0,07%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	71	-	40	111	7,49%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	66	-	32	98	6,62%
Consulta predio	3	-	8	11	0,74%
Concepto técnico	2	-	-	2	0,14%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	-	6	12	0,81%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	6	-	2	8	0,54%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	-	-	3	3	0,20%
Autorización de uso	-	-	1	1	0,07%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	3	-	-	3	0,20%
Entrega de zonas de cesión	3	-	-	3	0,20%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	-	-	1	0,07%



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de febrero 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Asesoría en titulación	1	-	-	1	0,07%
Total general	128	106	207	441	29,78%

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de febrero 2026.





Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

De acuerdo con los datos suministrados, y teniendo en cuenta la población excluyente, se puede observar que los temas más frecuentes son:

- Para el trámite y/o servicio Consulta general los temas más frecuentes son: Desempeño de la entidad con ciento veinticinco (125) atenciones, equivalente a 8,44%; seguido de Transferencia de llamada con cincuenta y uno (51) atenciones, equivalente al 3,44% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público los temas más frecuentes son: asesoría en temas de espacio público con noventa y seis (96) atenciones, equivalente al 6,48%; seguido de Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas) con dieciocho (18) atenciones, equivalente a 1,22% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio certificación de la propiedad inmobiliaria distrital los temas más recurrentes son: certificación de la propiedad inmobiliaria con noventa y ocho (98) atenciones, equivalentes al 6,62%; seguido de consulta predio con once (11) atenciones equivalentes al 0,74%, 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: Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022 con ocho (08) atenciones, equivalente a 0,54%; seguido de Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP con tres (03) atenciones, equivalente a 0,20% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio el tema más frecuente fue: Entrega de zonas de cesión con tres (03) atenciones equivalentes al 0,20%.
- Para el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital el tema más frecuente fue: Asesoría en Titulación con uno (01) atenciones equivalentes al 0,07%
- Para el trámite y/o servicio Observatorio del espacio público no se presentaron atenciones en el mes de estudio.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES



Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Febrero 2026

Durante el mes de febrero de 2026, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de dos mil cuatrocientos noventa y cinco (1.495) atenciones ciudadanas, gestionadas a través de los canales presencial, telefónico y virtual. Este volumen de atenciones refleja el compromiso de la entidad por facilitar el acceso a los servicios y trámites, permitiendo a los ciudadanos resolver sus inquietudes, consultas y gestiones de manera oportuna.

Del total de mil cuatrocientos noventa y cinco (1.495) atenciones, mil cuatrocientos ochenta y uno (1.481) correspondieron a gestiones y servicios directamente gestionados por el DADEP, lo que equivale al 99,06% del total general. Estos datos se obtuvieron tomando en cuenta la población excluyente (solicitudes entre entidades y la tipificación de entidades y organismos distritales y nacionales). La información proviene de los puntos de atención que realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios, lo que facilitó obtener retroalimentación valiosa sobre la percepción del servicio.

Canal Presencial

Durante el mes de estudio, el canal presencial registró ciento cincuenta y nueve (159) atenciones, equivalente al 10,64% del total general. Las atenciones se distribuyeron entre módulos 151 y 152 del SuperCade CAD, con ciento cuarenta (140) atenciones equivalentes al 88,05%, y Ferias de servicio (SuperCade CAD), con diecinueve (19) atenciones en el mes de estudio equivalentes a 11,95%.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento veintisiete (127) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 90,71% del total para este canal. Se aplicaron un total de setenta y dos (72) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 45,28%, la más alta entre los tres canales.

En cuanto a la percepción del servicio, los resultados fueron muy positivos:

- Nivel de servicio: el 100% de los encuestados calificó la atención como excelente.
- Amabilidad y respeto: el 100% manifestó haber recibido un trato amable y respetuoso.
- Tiempo de espera: el 100% indicó satisfacción con el tiempo de atención.

Estos resultados destacan la calidad del servicio brindado en el canal presencial, tanto en la interacción como en los tiempos de respuesta, evidenciando un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía.

Canal Telefónico

Este canal gestionó ciento sesenta y ocho (168) atenciones durante el mes de febrero de 2026, lo que representa un 11,24% del total general. Las llamadas se realizaron principalmente a través de:

- Conmutador institucional, con ciento cincuenta (150) llamadas equivalentes a 89,30%; y
- Celular asignado, con dieciocho (18) llamadas, equivalente a 12,00; del total de atenciones de este canal.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento seis (106) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, lo que corresponde al 63,10% del total de llamadas recibidas en este canal. Se obtuvo la participación de cuarenta y tres (43) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, es decir, un 25,60% de tasa de respuesta.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó **Excelente 76,74%**; Bueno **16,28%**; Regular 4,65% y **Malo 2,33%**
- **Amabilidad y respeto:** calificó **Excelente 95,35%** y **Bueno 4,65%**
- **Tiempo de espera:** calificó **Excelente 83,72%**, Bueno **11,63%** y **Regular 4,65%**

Aunque la percepción general del **canal telefónico** es muy favorable, se destaca que hay un margen de mejora en la amabilidad y respeto. El tiempo de espera, así como el nivel de servicio podrían abordarse mediante estrategias de optimización en la atención telefónica.

Canal Virtual

El canal virtual continúa siendo el **más utilizado por la ciudadanía**, con mil ciento sesenta y ocho (**1.168**) atenciones, lo cual representa el **78,13% del total general**. Este canal comprende diferentes medios como el **correo electrónico institucional, Bogotá te escucha, Chat Alameda, y Ventanilla Webservice** para este mes no nos reportaron datos de **redes sociales: Twitter, ni red social Instagram**.

Las atenciones se distribuyeron así:

- **Bogotá te escucha:** 1.043 (89,30%)
- **Correo electrónico:** 84 (7,19%)
- **Chat Alameda:** 33 (2,83%)
- **Ventanilla de radicación Webservice:** 8 (0,68%)
- **Redes sociales,** no reportaron datos

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; del total: mil ciento cincuenta y cuatro (1.154) atenciones; veintinueve (29) fueron de competencia de la entidad, lo que representa el 25,00%. Se obtuvo la participación de dieciocho (18) encuestas válidas que fueron contestadas por ciudadanos en este canal, lo que equivale a una tasa de respuesta del 1,54%.

Pese al bajo número de encuestas, los resultados reflejan satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó **Excelente 77,78%**; y **Bueno 22,22%**
- **Amabilidad y respeto:** calificó **Excelente 61,11%**; **Bueno 27,78%** y **Regular 11,11%**
- **Tiempo de espera:** calificó **Excelente 83,33%**; y **Bueno 16,67%**

Aunque la percepción general del canal virtual es muy favorable, se destaca que hay un margen de



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Febrero 2026

mejora en el nivel de servicio y el tiempo de espera, así como la amabilidad y respeto, podría abordarse mediante estrategias de optimización en la atención virtual.

Conclusión General

El análisis de los resultados evidencia que el **canal virtual** sigue siendo el más demandado por la ciudadanía, lo cual refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo su capacidad de respuesta y su facilidad de acceso a la ciudadanía.

No obstante, el **canal presencial** presenta los niveles más altos de satisfacción y percepción, con calificaciones del 100% en todos los aspectos evaluados.

El **canal telefónico**, aunque con menos volumen de atenciones, refleja también un alto nivel de percepción representada en la amabilidad y respeto. Sin embargo, el tiempo de espera y el nivel de servicio que representan la satisfacción, presenta un área de mejora, aunque en niveles aceptables.

Finalmente, es importante resaltar que el DADEP, en cumplimiento del Acuerdo 018 de 1999, continúa brindando **asesoría técnica y jurídica a las autoridades locales**, certificando la calidad de los predios e impulsando procesos de recuperación del espacio público en el marco de su misión institucional.

IVAN DARIO CASTIBLANCO MOLANO
 Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Elaboró:	Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC	
Revisó:	Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC	
Aprobó:	Julio Cesar Petecua Sánchez - Técnico Operativo 314 grado 08	
Fecha de elaboración:	miércoles, 21 de enero de 2026	
Fecha revisión y ajustes:	miércoles, 21 de mayo de 2026	
última revisión para publicación:	lunes 25 de mayo de 2026	