



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Teléfono – Presencial y Virtual

Mes de Diciembre del 2023

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1	Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual	5
1.2.	Ficha de la Encuesta	5
1.3.	Metodología Aplicada	7
2.	ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO	7
2.1	Análisis	7
2.2	Origen de los Datos	7
	Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico	8
2.3	Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.....	8
2.4	Identificación de la Población	9
	Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico.....	9
	Gráfica 3 Datos de Genero Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico	11
2.5	Calificación	12
2.5.1	Nivel de Servicio	12
	Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico	12
2.5.2	Amabilidad y Respeto.....	13
	Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023 –Canal Telefónico.....	13
2.5.3	Tiempo de Espera	14
	Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico	14
2.6.	Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	14
	Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de diciembre de 2023	17
3.	ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL	18
3.1.	Metodología Aplicada Canal Presencial.....	18
3.2.	Análisis	19
3.3.	Origen de los Datos	19
	Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de diciembre 2023 –Presencial	19
3.4.	Resultados de la Encuesta Canal Presencial.....	20
3.4.1.	Identificación de la Población.....	20
	Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial	20
	Gráfica 10. Datos de Genero Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial	21
3.5	Calificación	22
3.5.1	Nivel de Servicio	22

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023.....	22
Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial.....	22
3.5.2 Amabilidad y Respeto	23
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023.	23
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial	23
3.5.3 Tiempo de Espera.....	24
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023.	24
Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial	24
3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	25
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2023.	25
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de diciembre 2023	25
Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de diciembre de 2023.....	26
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de diciembre de 2023	27
4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL.....	27
4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual	27
4.2. Origen de los Datos	27
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual	27
Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de diciembre 2023 Canal Virtual	28
4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....	28
4.2.1. Identificación de la Población	28
Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales	29
Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de diciembre 2023.	29
Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados)	30
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.	31
Gráfica 17. Datos de Genero Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual	31
4.3 Calificación	32
4.3.1 Nivel de Servicio	32
Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023.	32
Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual.....	32
4.3.2 Amabilidad y Respeto	33
Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre	

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

2023.	33
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual.....	33
4.3.3 Tiempo de Espera.....	34
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023.	34
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual	34
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	35
Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2023.	35
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de diciembre 2023.	35
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de diciembre 2023.....	36
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de diciembre de 2023.....	37
Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de diciembre de 2023.	38
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	39
5.1 Para el canal telefónico:	39
5.2 Para el canal presencial:	40
5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:	40

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 del canal en mención, durante el mes de **diciembre del 2023**.

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 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 el mes de	DICIEMBRE 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial 127-FORAC-26. y recibidas a través del enlace: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/12/2023	31/12/2023

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de llamadas atendidas en el periodo	DICIEMBRE 2023	131
	Total, de atenciones presenciales en el periodo		51
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat)		1.243
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	DICIEMBRE 2023	113
	Total, de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		51
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)		1.184
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	DICIEMBRE 2023	5
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		38
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual (Correo electrónico y Chat)		5
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	DICIEMBRE 2023	5
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		38
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		5
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	DICIEMBRE 2023	5
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		38
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		5

1.3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención telefónica manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres 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-26 "Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial; 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 cada punto de atención virtual quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO

2.1 Análisis

En total se recibieron llamadas de **131 personas**, durante el mes de diciembre en el periodo comprendido entre el 01/12/2023 y el 31/12/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 113 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 18 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo, número equivocado y transferencia de llamada personal.

2.2 Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de diciembre en el canal telefónico y el origen de los datos.

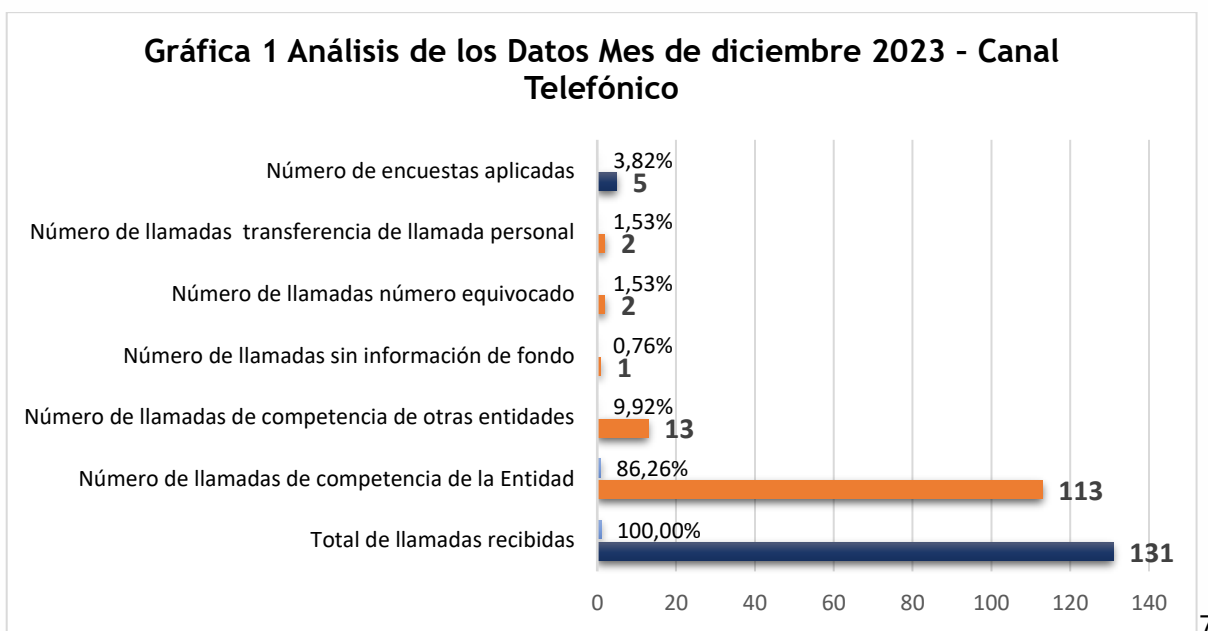
Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS diciembre 2023		%
Total de llamadas recibidas	131	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	113	86,26%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS diciembre 2023		%
Total de llamadas recibidas	131	100,00%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	13	9,92%
Número de llamadas sin información de fondo	1	0,76%
Número de llamadas número equivocado	2	1,53%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	2	1,53%
Número de encuestas aplicadas	5	3,82%

Fuente: Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" mes de diciembre.

Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de diciembre accedieron a responder la encuesta cinco (05) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 3.82% sobre el total de las llamadas recibidas.

2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.

De la muestra, se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

De las llamadas efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la

encuesta se lograron establecer los siguientes criterios:

2.4 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de diciembre fue de 131 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 2. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	107	81,68%
Anónimo	11	8,40%
Entidades y Organismos Distritales	7	5,34%
Entidades y Organismos Nacionales	2	1,53%
Empresas privadas	2	1,53%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,76%
Juntas de Acción Comunal	1	0,76%
Total general	131	100,00%

Gráfica 2. Caracterización de la población Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 131 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 107 llamadas son ciudadanía equivalente al 81,68%; 11 llamadas corresponden a Anónimos equivalente al 8,40%; 07 llamadas corresponden a Entidades y organismos distritales equivalente al 5,34%; 2 llamadas corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalentes al 1,53%; 2 llamadas corresponden a Empresas privadas

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023

equivalentes al 1,53%; 01 llamada corresponde a Juntas de acción comunal equivalentes al 0,76%; y por último 01 llamada corresponde a Servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al 0,76%..

Ahora bien, de las 113 llamadas atendidas para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron 96 llamadas; de las entidades y organismos distritales se recibieron 7 llamadas; de los anónimos fueron 5 llamadas; para las entidades y organismos nacionales se recibieron 2 llamadas; para los servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibió 1 llamada; de las empresas privadas se recibió 1 llamadas y de las Juntas de acción comunal se recibió 1 llamada.

Tabla 3. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	96	84,96%	73,28%
Entidades y Organismos Distritales	7	6,19%	5,34%
Anónimo	5	4,42%	3,82%
Entidades y Organismos Nacionales	2	1,77%	1,53%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,88%	0,76%
Empresas privadas	1	0,88%	0,76%
Juntas de Acción Comunal	1	0,88%	0,76%
Total general	113	100,00%	86,26%

El criterio de "**género**" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

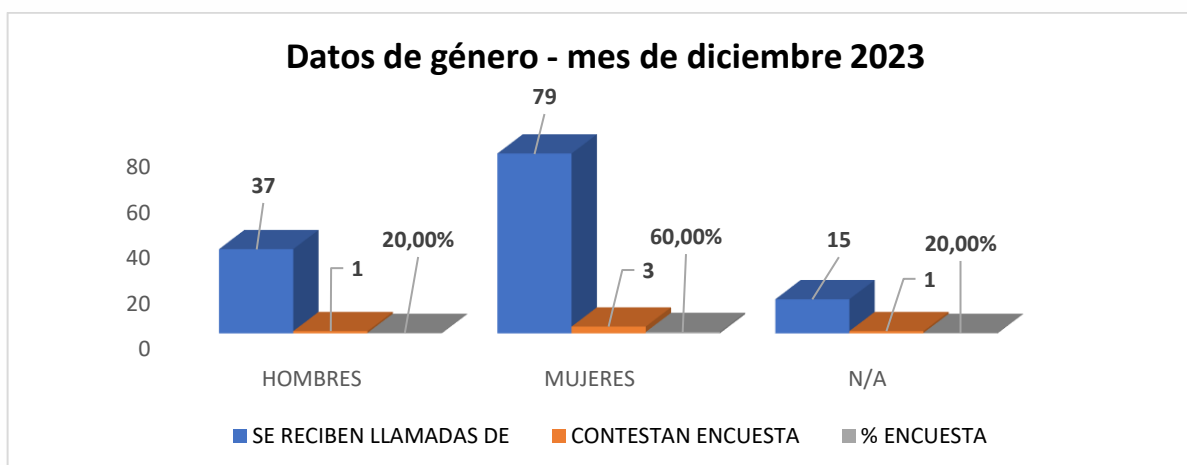
GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	34	73	0	107
Anónimo	0	0	11	11
Entidades y Organismos Distritales	1	4	2	7
Entidades y Organismos Nacionales	1	1	0	2
Empresas privadas	0	1	1	2

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0	0	1
Juntas de Acción Comunal	0	0	1	1
Total general	37	79	15	131

Se recibieron un total de llamadas de 37 hombres equivalente al 28,24%, 79 mujeres equivalente al 60,31%, y 15 No aplica equivalente al 11,45%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 03 mujeres equivalente al 60,00%, 01 hombres equivalente al 20,00% y 01 No aplica (correspondiente a un anónimo), del total de 05 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 3 Datos de Genero Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico

Es importante anotar que, de las 113 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 70 registros correspondientes al 61,95%; hombres con 34 registros que correspondientes al 30,09% y No aplica 09 registros correspondientes al 7,96%.

De los cinco (05) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

2.5 Calificación

2.5.1 Nivel de Servicio

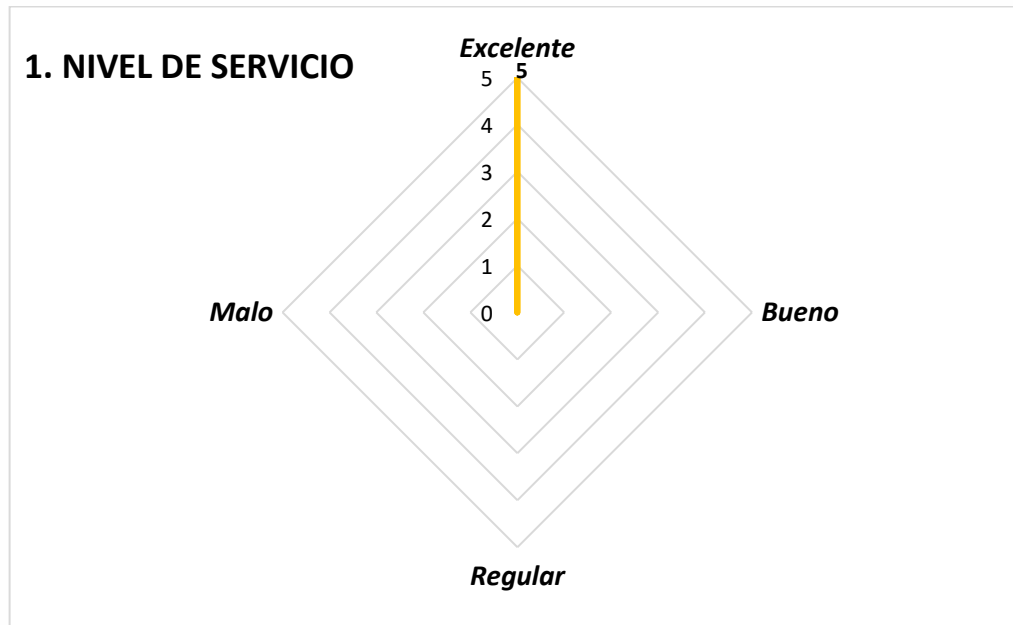
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	5	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico.



2.5.2 Amabilidad y Respeto

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

Tabla 6. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	5	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			5	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023 –Canal Telefónico



2.5.3 Tiempo de Espera

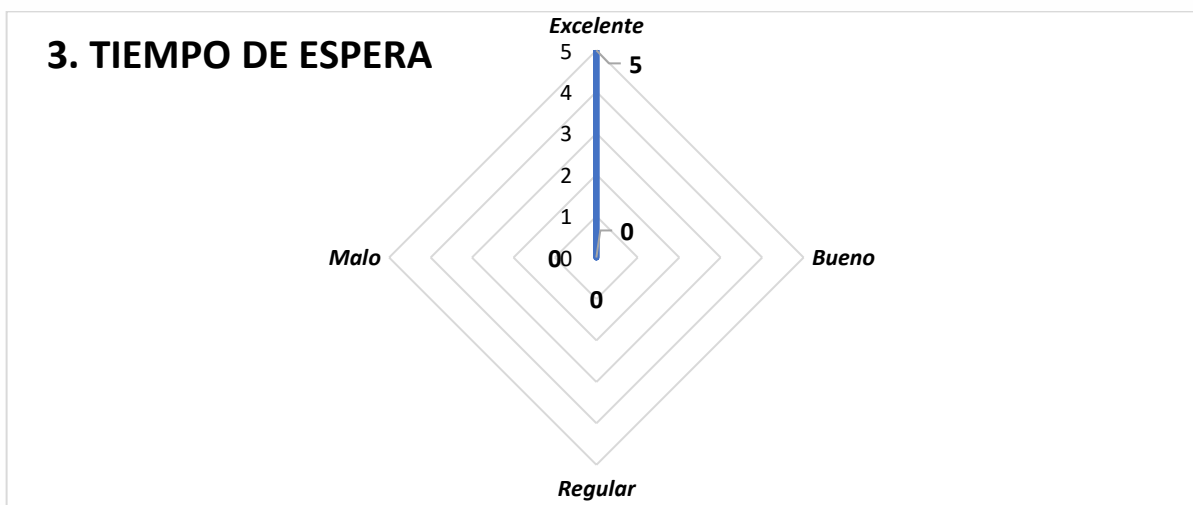
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica.

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	5	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			5	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023 – Canal Telefónico



2.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

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

Tabla 8. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad mes de diciembre 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	108	82,44%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	18	13,74%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	4	3,05%
Observatorio del espacio público página web	1	0,76%
Total general	131	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: Consulta General con (108) atenciones equivalentes al 82,44%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (18) atenciones equivalentes al 13,74% del total de 131 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de diciembre de 2023.

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.

Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de diciembre 2023.

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	13	72,22%
Transferencia de llamada personal	2	11,11%
Número equivocado	2	11,11%
Sin información de fondo	1	5,56%
Total, general	18	100,00%

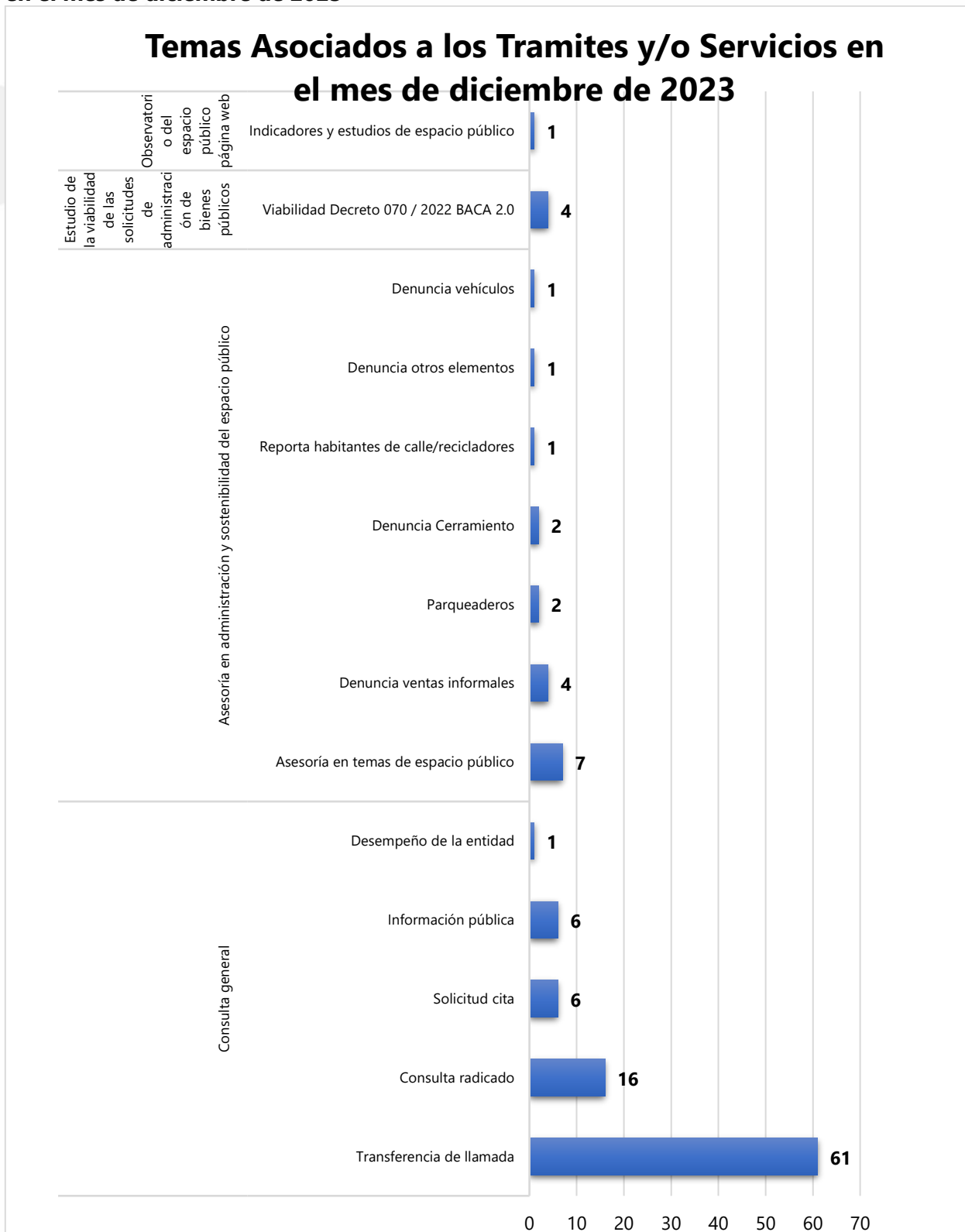
NOTA:

1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, las cuales suman un total de treinta y cuatro (34) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de diciembre 2023.
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.

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023****Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de diciembre 2023.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de diciembre de 2023	TOTAL	%
Consulta general	90	79,65%
Transferencia de llamada	61	53,98%
Consulta radicado	16	14,16%
Solicitud cita	6	5,31%
Información pública	6	5,31%
Desempeño de la entidad	1	0,88%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	18	15,93%
Asesoría en temas de espacio público	7	6,19%
Denuncia ventas informales	4	3,54%
Parqueaderos	2	1,77%
Denuncia Cerramiento	2	1,77%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,88%
Denuncia otros elementos	1	0,88%
Denuncia vehículos	1	0,88%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	4	3,54%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	3,54%
Observatorio del espacio público página web	1	0,88%
Indicadores y estudios de espacio público	1	0,88%
Total general	113	100,00%

Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de diciembre de 2023



Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 61 atenciones equivalente al 53,98%; seguido de consulta radicado con 16 atenciones equivalente al 14,16%; del total de 131 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de diciembre de 2023.

Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las llamadas que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo temas tales como número equivocado, sin información de fondo, competencia de otras entidades y transferencia de llamada personal, los cuales se consideran como una llamada ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Teniendo en cuenta la anterior exclusión el reporte queda de la siguiente manera:

Tabla 11. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de diciembre de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	61	46,56%	0%
Consulta radicado	16	12,21%	0,76%
Asesoría en temas de espacio público	7	5,34%	0%
Información pública	6	4,58%	0%
Solicitud cita	6	4,58%	0%
Denuncia ventas informales	4	3,05%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	3,05%	0%
Denuncia Cerramiento	2	1,53%	0%
Parqueaderos	2	1,53%	0%
Denuncia otros elementos	1	0,76%	0%
Desempeño de la entidad	1	0,76%	0%
Indicadores y estudios de espacio público	1	0,76%	0%
Denuncia vehículos	1	0,76%	0%
Reporta habitantes de calle/recicladores	1	0,76%	0%
Total general	113	86,26%	3,82%

3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención presencial manifestaron interés en responderla a través del *Calificador de Servicios*. El cuestionario que se utilizó consta de tres (3) 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 con la escala aplicada en el Calificador de Servicios, encuesta contenida en el formato 127-FORAC-26 "Formato encuesta de percepción y satisfacción brindada por el canal presencial" a un grupo de ciudadanos(as) que solicitaron atención en los módulos 151 y 152 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

3.2. Análisis

En total se realizaron atenciones de **51 personas**, durante el mes de diciembre en el periodo comprendido entre el 01/12/2023 y el 31/12/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 51 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

3.3. Origen de los Datos

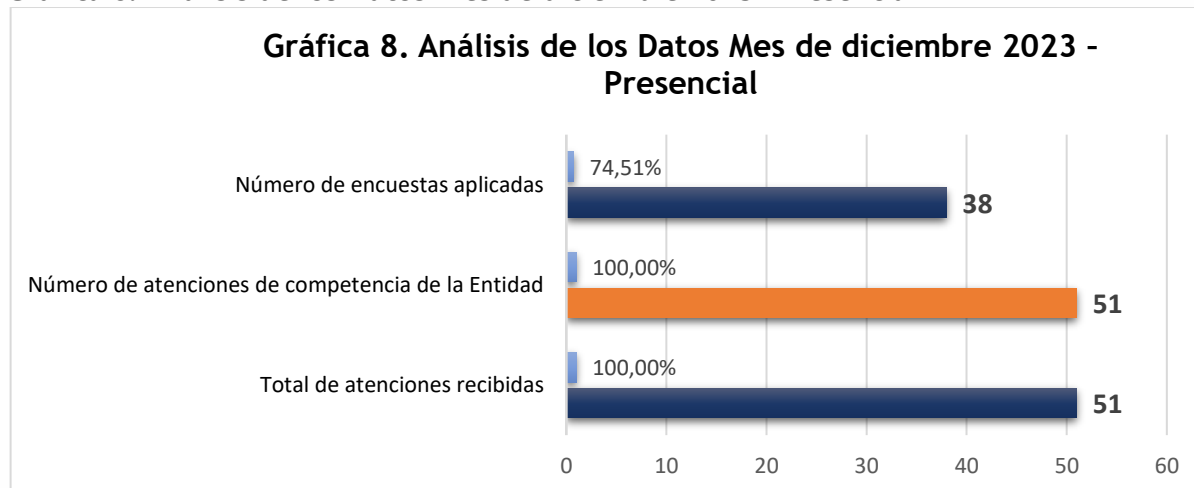
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de diciembre en el canal presencial y el origen de los datos.

Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS DICIEMBRE 2023		%
Total de atenciones recibidas	51	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	51	100,00%
Número de encuestas aplicadas	38	74,51%

Fuente: Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal presencial" mes de diciembre.

Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de diciembre 2023 –Presencial



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de diciembre accedieron a responder la encuesta treinta y ocho (38) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 74,51% sobre el total de las atenciones realizadas.

3.4. Resultados de la Encuesta Canal Presencial

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal presencial se lograron establecer los siguientes criterios:

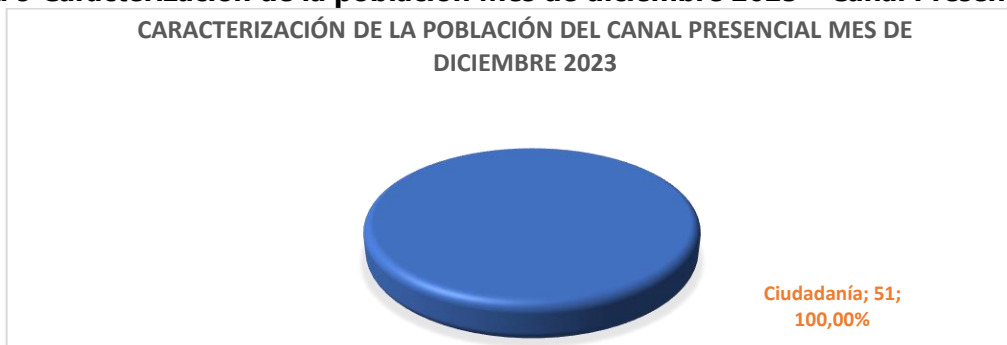
3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de diciembre fue de 51 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	51	100,00%
Total general	51	100,00%

Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 51 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 51 atenciones son ciudadanía equivalente al 100,00% del total de atenciones.

El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

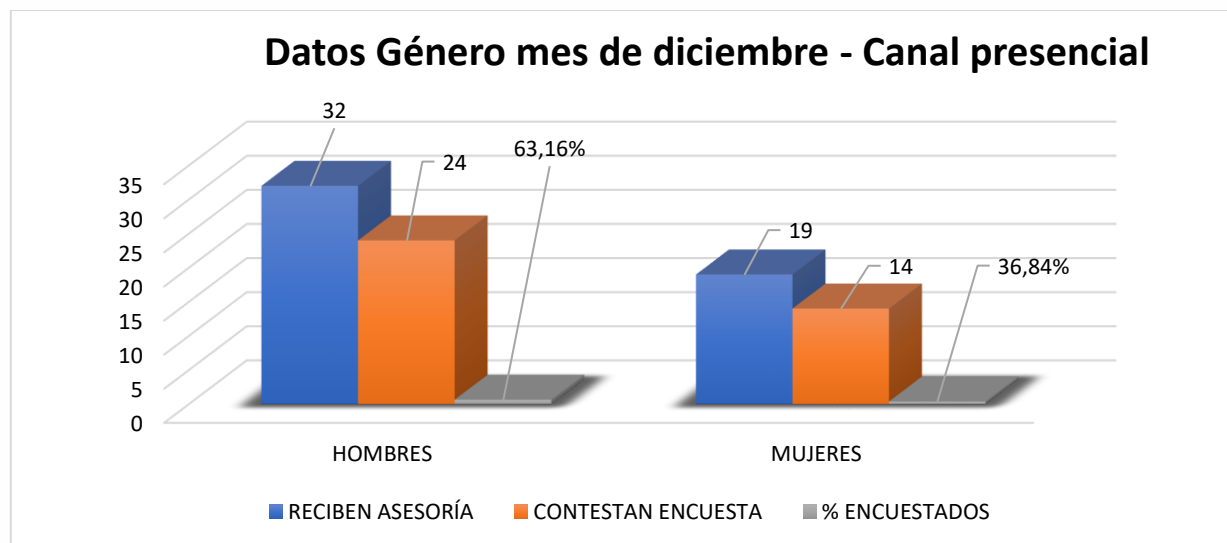
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanía	32	19	51
Total general	32	19	51

'Reciben asesoría un total de 32 hombres equivalente al 63,16%, 19 mujeres equivalente al 36,84%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

'De esta población contestaron la encuesta 24 hombres equivalente al 63,16% y 14 mujeres equivalente al 36,84%, del total de 38 usuarios que respondieron las encuesta.

Gráfica 10. Datos de Genero Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial



De los treinta y ocho (38) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

3.5 Calificación

3.5.1 Nivel de Servicio

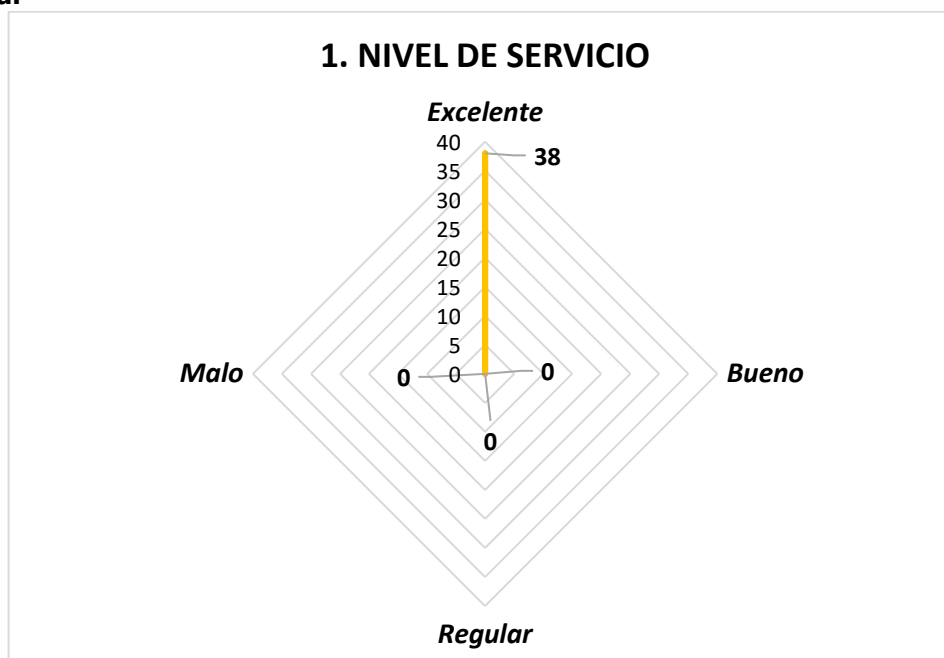
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	38	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			38	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial



3.5.2 Amabilidad y Respeto

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

Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	38	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			38	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial



3.5.3 Tiempo de Espera

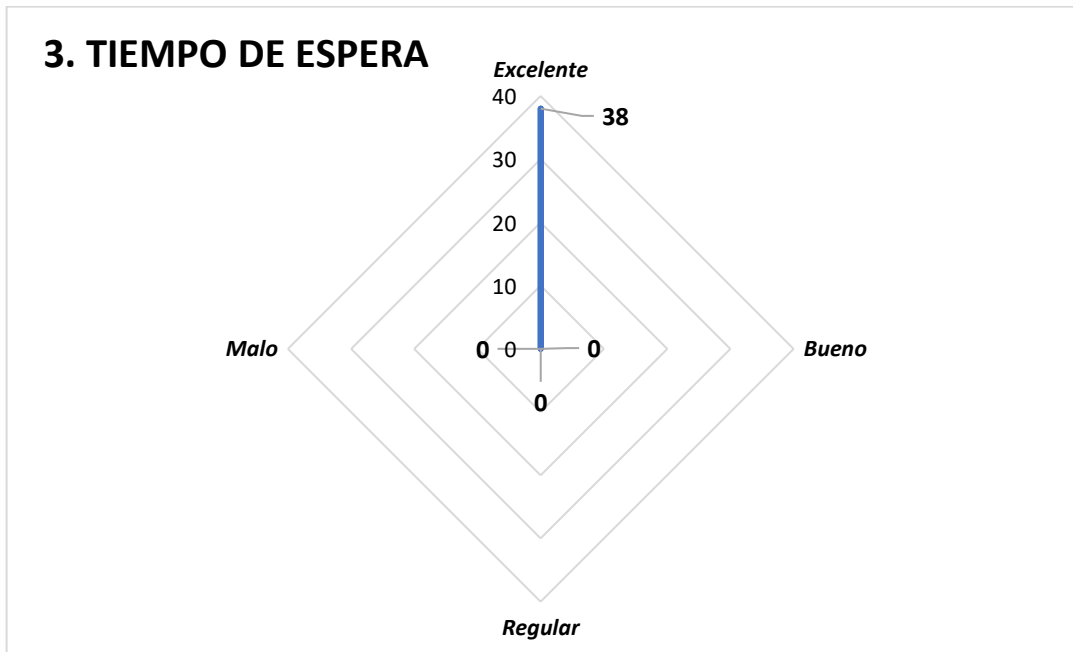
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial.

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023.

TIEMPO DE ESPERA	CALIFICACIÓN	VALOR	%
3 Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	38	100,00%
	Bueno	0	0,00%
	Regular	0	0,00%
	Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS		38	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023 – Canal Presencial



3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

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

Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2023.

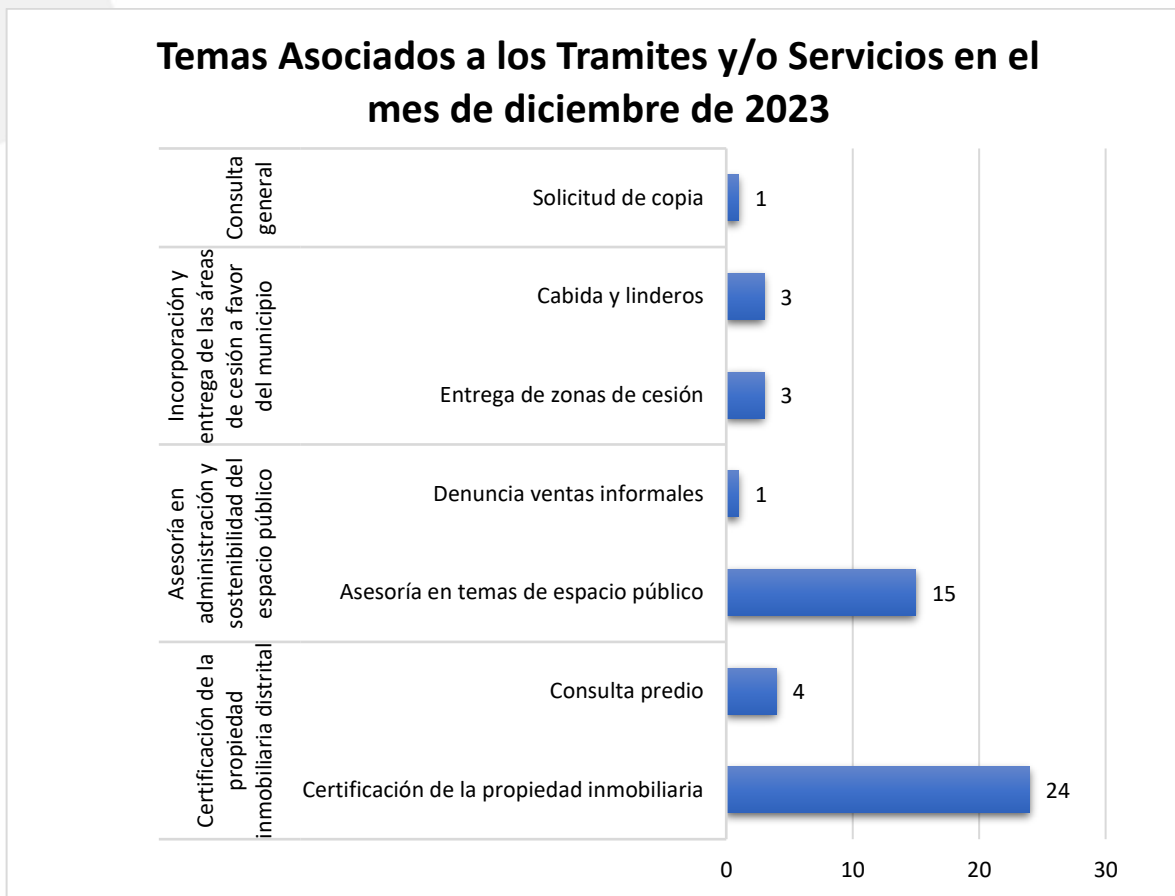
TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	28	54,90%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	16	31,37%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	11,76%
Consulta general	1	1,96%
Total general	51	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (28) atenciones equivalente al 54,90%; seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (16) atenciones equivalente al 31,37%; seguido del trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (6) atenciones equivalente al 11,76%, y por último Consulta general con (1) atención equivalente al 1,96% del total de 51 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de diciembre de 2023.

Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de diciembre 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de diciembre de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	28	54,90%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	24	47,06%
Consulta predio	4	7,84%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	16	31,37%
Asesoría en temas de espacio público	15	29,41%
Denuncia ventas informales	1	1,96%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	11,76%
Entrega de zonas de cesión	3	5,88%
Cabida y linderos	3	5,88%
Consulta general	1	1,96%
Solicitud de copia	1	1,96%
Total general	51	100,00%

Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de diciembre de 2023



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para: Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital fueron: certificación de la propiedad inmobiliaria con 24 atenciones equivalentes al 47,06%, y consulta predio con 4 atenciones equivalente a 7,84%; para el trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fueron los temas: asesoría en temas de espacio público con 15 atenciones equivalente al 29,41%; denuncia ventas informales con 1 atención equivalente al 1,96%; para el trámite Incorporación y entrega de zonas de cesión a favor del municipio fueron los temas: Entrega de zonas de cesión con 3 atenciones equivalente al 5,88%; Cabida y linderos con 3 atenciones equivalente al 5,88%; y por último para el trámite y/o servicio Consulta general fue: Solicitud de copia con 1 atención equivalente al 1,96% del total de 51 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de diciembre de 2023.

Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de diciembre de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	24	47,06%	41,18%
Asesoría en temas de espacio público	15	29,41%	23,53%
Consulta predio	4	7,84%	0%
Cabida y linderos	3	5,88%	5,88%
Entrega de zonas de cesión	3	5,88%	3,92%
Solicitud de copia	1	1,96%	0%
Denuncia ventas informales	1	1,96%	0%
Total general	51	100,00%	74,51%

4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.243 personas, durante el mes de diciembre en el periodo comprendido entre el 01/12/2023 y el 31/12/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.229 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 14 solicitudes.

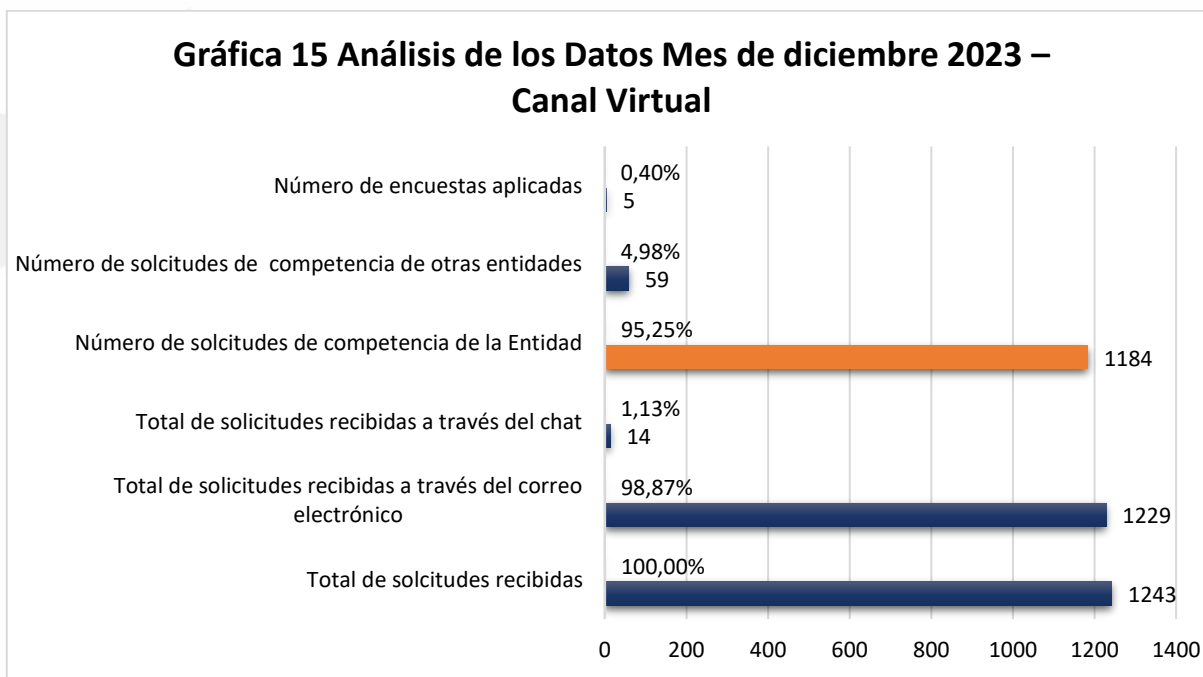
4.2. Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de diciembre en el canal virtual y el origen de los datos.

Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS diciembre 2023		%
Total de solicitudes recibidas	1243	100,00%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1229	98,87%
Total de solicitudes recibidas a través del chat	14	1,13%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1184	95,25%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	59	4,98%
Número de encuestas aplicadas	5	0,40%

Fuente: Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal virtual" mes de diciembre.

Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de diciembre 2023 Canal Virtual

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de diciembre accedieron a responder la encuesta cinco (05) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.40% sobre el total de las solicitudes recibidas.

4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal virtual se lograron establecer los siguientes criterios:

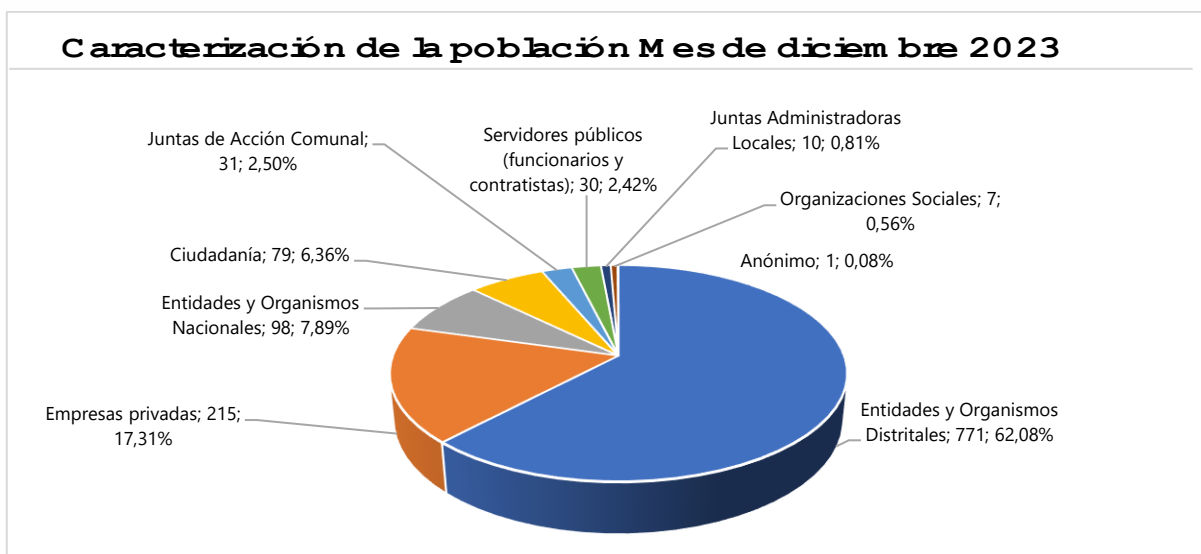
4.2.1. Identificación de la Población

'El total de solicitudes recibidas durante el mes de diciembre fue de 1.243 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales

CARACTERIZACIÓN	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	0	771	771	62,03%
Empresas privadas	0	215	215	17,30%
Entidades y Organismos Nacionales	0	98	98	7,88%
Ciudadanía	14	65	79	6,36%
Juntas de Acción Comunal	0	31	31	2,49%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	30	30	2,41%
Juntas Administradoras Locales	0	10	10	0,80%
Organizaciones Sociales	0	7	7	0,56%
Anónimo	0	1	1	0,08%
Universidades / Estudiantes	0	1	1	0,08%
Total general	14	1.229	1.243	100,00%

Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de diciembre 2023.



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 1.243 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 771 solicitudes son Entidades y organismos distritales equivalente al 62,03%; 215 solicitudes corresponden a Empresas privadas equivalente al 17,30%; 98 solicitudes corresponde a Entidades y organismos nacionales equivalente al 7,88%; 79 solicitudes corresponden a ciudadanía equivalente al 6,36%; 31 solicitudes corresponden a Juntas de acción comunal equivalente al 2,49%; 30 solicitudes corresponden a servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

2,41%; 10 solicitudes corresponden a Juntas administradoras locales equivalente al 0,80%; 07 solicitudes corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,56%; 01 solicitudes corresponden a Anónimos equivalente al 0,08%; y por último 01 solicitud corresponde a universidades /estudiantes equivalente al 0,08% del total de 1.243 solicitudes registradas.

'Ahora bien, de las 1184 solicitudes atendidas para los trámites y servicios de competencia de la entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las Entidades y organismos distritales fueron 761 solicitudes; de las empresas privadas fueron 209 solicitudes; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 98 solicitudes; de la Ciudadanía se recibieron 43 solicitudes; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 30 solicitudes; de las Juntas de Acción Comunal (JAC) se recibieron 29 solicitudes; de las Juntas Administradoras Locales (JAL) se recibieron 10 solicitudes; de los Anónimos se recibió 01 solicitud; de las universidades/estudiantes se recibió 01 solicitud.

Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Entidades y Organismos Distritales	761	64,27%	0%
Empresas privadas	209	17,65%	0%
Entidades y Organismos Nacionales	98	8,28%	0%
Ciudadanía	43	3,63%	0,25%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	30	2,53%	0%
Juntas de Acción Comunal	29	2,45%	0%
Juntas Administradoras Locales	10	0,84%	0%
Organizaciones Sociales	2	0,17%	0%
Anónimo	1	0,08%	0%
Universidades / Estudiantes	1	0,08%	0%
Total general	1184	100,00%	100%

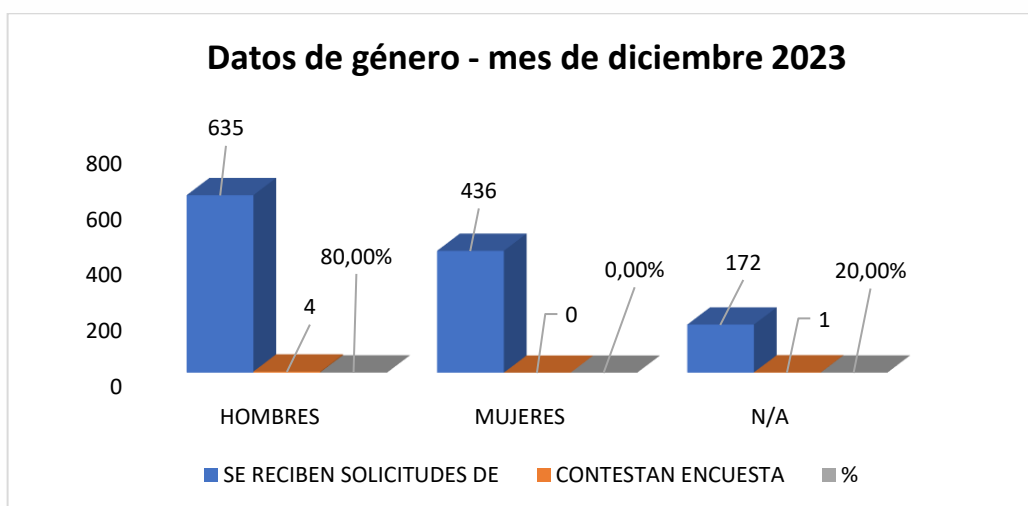
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	492	268	11	771
Empresas privadas	58	93	64	215
Entidades y Organismos Nacionales	24	16	58	98
Ciudadanía	44	34	1	79
Juntas de Acción Comunal	3	3	25	31
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	3	3	25	31
Juntas Administradoras Locales	2	1	7	10
Organizaciones Sociales	1	1	5	7
Anónimo	0	0	1	1
Universidades / Estudiantes	1	0	0	1
Total general	635	436	172	1243

Se recibieron un total de solicitudes de 635 hombres equivalente al 51,09%, 436 mujeres equivalente al 35,08%, y 172 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 13,84%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 04 hombres equivalente al 80,00%; 00 mujeres equivalente al 00,00% y 01 No aplica equivalente al 20,00% del total de 5 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 17. Datos de Genero Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual

De los cinco (05) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.3 Calificación

4.3.1 Nivel de Servicio

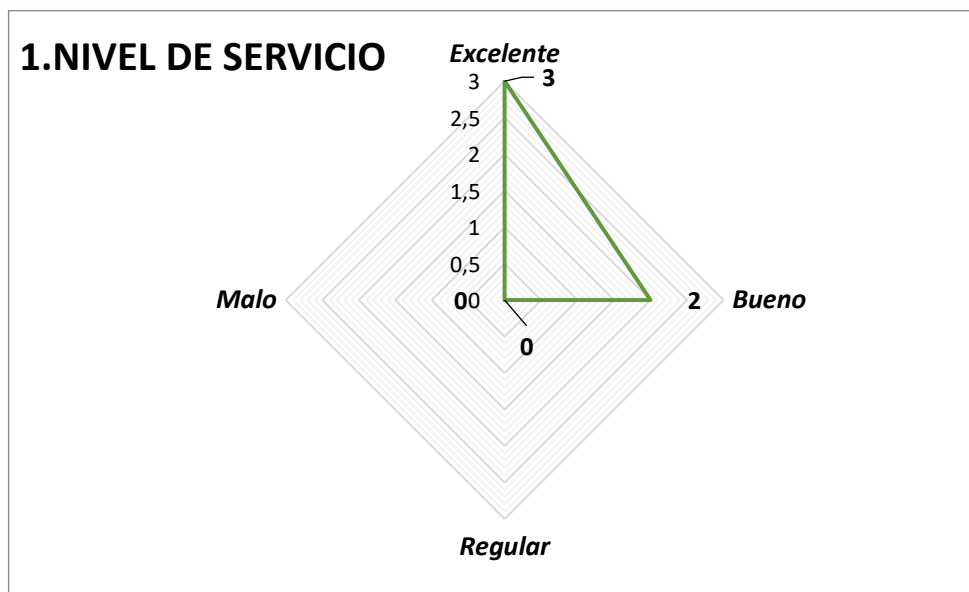
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	60,00%
		Bueno	2	40,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	100,00%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 40,00% consideraron el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual



4.3.2 Amabilidad y Respeto

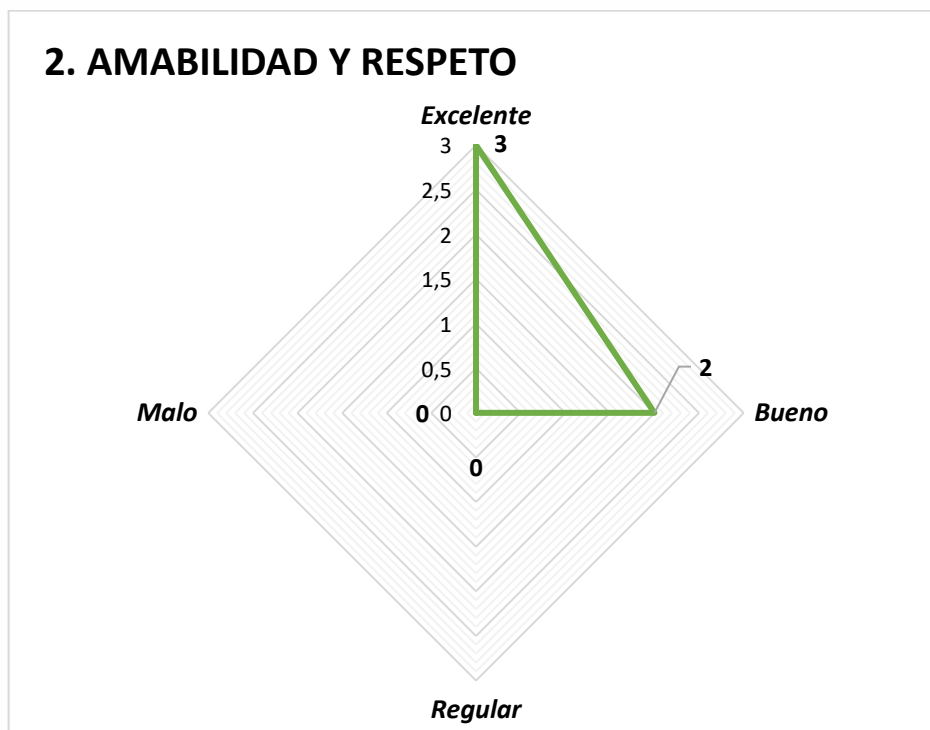
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada virtual.

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	60,00%
		Bueno	2	40,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			5	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 40,00% consideraron el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual



4.3.3 Tiempo de Espera

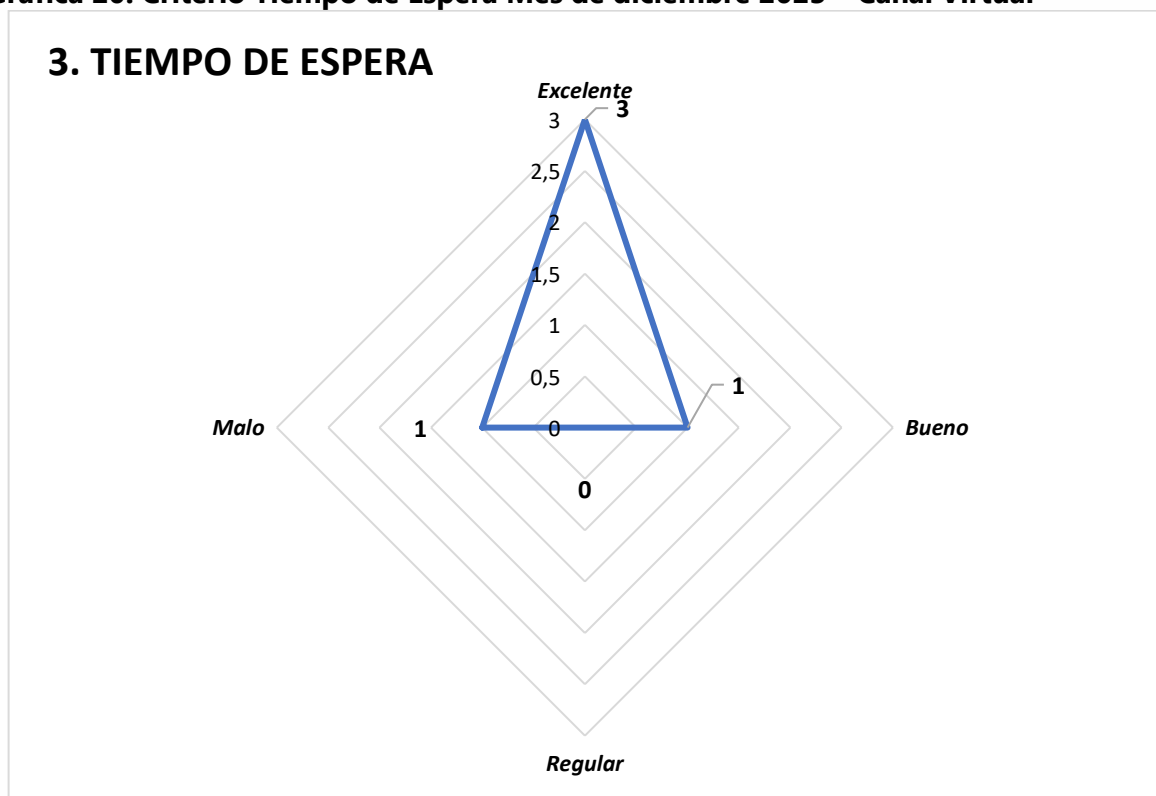
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada virtual

Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023.

TIEMPO DE ESPERA	CALIFICACIÓN	VALOR	%
3 Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	60,00%
	Bueno	1	20,00%
	Regular	0	0,00%
	Malo	1	20,00%
TOTAL RESPUESTAS		5	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 20,00% consideraron el calificativo **BUENO**; el 20,00% consideraron el calificativo **MALO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de diciembre de 2023.

Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de diciembre 2023 – Canal Virtual



4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

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

Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	997	80,21%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	160	12,87%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	34	2,74%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	27	2,17%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	25	2,01%
Total general	1243	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal Virtual a través del correo electrónico y chat son: Consulta General con (997) atenciones equivalente al 80,21%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración con 160 solicitudes equivalente al 12,87%; seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (34) atenciones equivalente al 2,74%, seguido del trámite Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio con (27) atenciones equivalente al 2,17%; y por último el trámite Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (25) atenciones equivalente al 2,01%; del total de 1.243 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de diciembre de 2023..

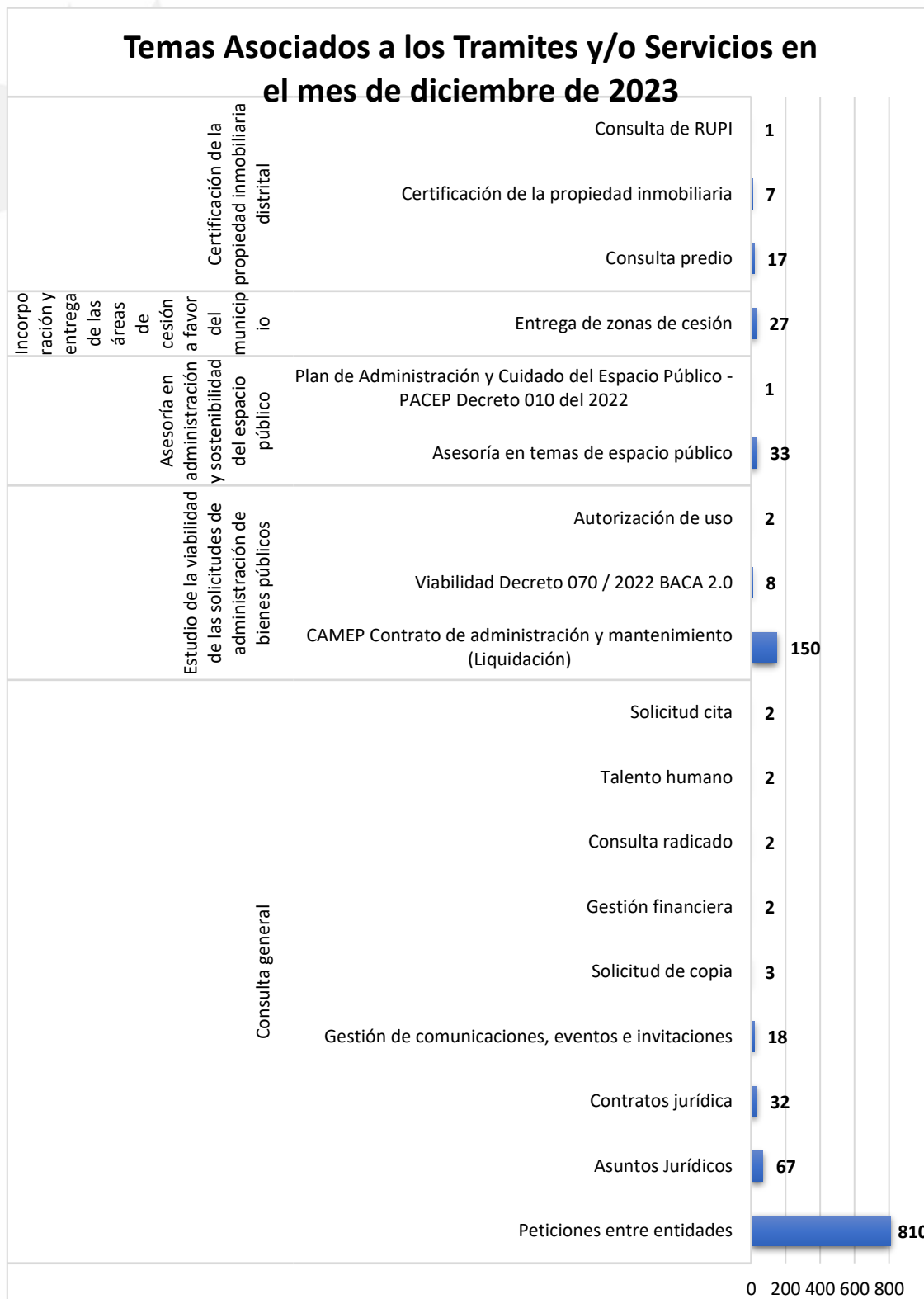
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de diciembre 2023.

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Competencia otras entidades	10	49	59	4,75%
Total general	10	49	59	0,00%

Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de diciembre 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de diciembre de 2023	TOTAL	%
Consulta general	938	79,22%
Peticiones entre entidades	810	68,41%
Asuntos Jurídicos	67	5,66%
Contratos jurídica	32	2,70%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	18	1,52%
Solicitud de copia	3	0,25%
Gestión financiera	2	0,17%
Consulta radicado	2	0,17%
Talento humano	2	0,17%
Solicitud cita	2	0,17%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	160	13,51%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	150	12,67%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	0,68%
Autorización de uso	2	0,17%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	34	2,87%
Asesoría en temas de espacio público	33	2,79%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,08%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	27	2,28%
Entrega de zonas de cesión	27	2,28%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	25	2,11%
Consulta predio	17	1,44%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	7	0,59%
Consulta de RUPI	1	0,08%
Total general	1184	100,00%

Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de diciembre de 2023



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 810 atenciones equivalente al 68,41%; seguido de Asuntos jurídicos con 67 atenciones equivalente al 5,66%; seguido de Contratos jurídica con 32 atenciones equivalente al 2,70% del total de 1.184 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de diciembre de 2023.

Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de diciembre de 2023.

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	810	68,41%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	150	12,67%	0,08%
Asuntos Jurídicos	67	5,66%	0%
Asesoría en temas de espacio público	33	2,79%	0,08%
Contratos jurídica	32	2,70%	0%
Entrega de zonas de cesión	27	2,28%	0,17%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	18	1,52%	0%
Consulta predio	17	1,44%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	0,68%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	7	0,59%	0%
Solicitud de copia	3	0,25%	0%
Solicitud cita	2	0,17%	0%
Gestión financiera	2	0,17%	0%
Consulta radicado	2	0,17%	0,08%
Autorización de uso	2	0,17%	0%
Talento humano	2	0,17%	0%
Consulta de RUPI	1	0,08%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público - PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,08%	0%
Total general	1.184	100,00%	0,42%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de diciembre de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de ciento treinta y un (131) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento trece (113) llamadas telefónicas representadas en el 86,26% del total de las recibidas.

'Accedieron a contestar la encuesta un total de cinco (05) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico. Además, 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 telefónico en diciembre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en diciembre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en diciembre de 2023 al utilizar el canal telefónico que **EXCELENTE** en 100,00%, total de 05 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de diciembre, se realizaron 2,29% para el tema: Competencia otras entidades; 0,76% para los temas, información pública y consulta radicado, con una (01) respuestas cada uno; del total de 05 respuestas.

No obstante dentro de un 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.

Cabe destacar que, del total de 131 llamadas, sesenta y un (61) equivalente al 46,56% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; dieciséis (16) llamadas fueron consulta radicado equivalente al 12,21%; la Asesoría en temas de espacio público ocupó el 5,34% correspondiente a sete (07) llamadas.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los usuarios acerca de la atención

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual diciembre 2023**

recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la Entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público, para lo cual desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se les explica cuáles son las competencias y de acuerdo a la solicitud se remite a la entidad competente a partir de la directriz del Decreto 493 de 2023.

5.2 Para el canal presencial:

En el mes de diciembre de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de cincuenta y un (51) atenciones a través de los módulos 151 y 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de treinta y ocho (38) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del módulo se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal presencial. Además, se evidencia 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 del funcionario, fue **EXCELENTE** en un 100,00% del total de 38 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en diciembre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 38 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en diciembre de 2023 al utilizar el canal presencial que **EXCELENTE** en 100,00% del total de 38 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de diciembre, se realizaron 41,18% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 21 calificaciones; seguido de 23,53% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 12 calificaciones, seguido de 5,88% para el tema Cabida y linderos con 3 calificaciones; y por último 3,92% para el tema entrega de zonas de cesión con 2 calificaciones del total de 38 usuarios que contestaron la encuesta.

5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:

En el mes de diciembre de 2023 en el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil doscientos veintinueve (1229) atenciones; a través del chat catorce (14) atenciones para un total de mil doscientos cuarenta y tres (1243) atenciones.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cinco (05) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del correo electrónico y chat se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal Virtual. Además, se evidencia de las respuestas

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual diciembre 2023

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 Virtual en diciembre de 2023 el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 40,00% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de diciembre de 2023. del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal Virtual en diciembre el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 40,00% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de diciembre de 2023 del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en diciembre de 2023, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 20,00% consideraron el calificativo BUENO; el 20,00% consideraron el calificativo **MALO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de diciembre de 2023 del total de 05 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de diciembre, se realizaron 40,00% con (02) respuestas para Entrega de zonas de cesión; 20,00% con (01) respuesta para los temas: Asesorías en temas de espacio público, consulta radicado y CAMEP contrato de administración y mantenimiento (liquidación) cada una con 01 calificación; del total de cinco (05) encuestas.

Es importante resaltar que varios usuarios del canal virtual correo electrónico diligencian la encuesta de trámites y/o servicios consultados en meses anteriores, por ello dentro del informe se anota las adelantadas por los ciudadanos entre el primer día hábil y el último del mes en cuestión.

DIANA MARÍA CAMARGO PULIDO

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E)

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Fecha: Martes, 16 de enero de 2024