



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual

Febrero del 2024

Proceso: Atención a la Ciudadanía



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1.Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual.....	4
1.2.Ficha de la Encuesta	4
1.3.Metodología Aplicada	6
2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO.....	6
2.1.Análisis.....	6
2.2.Origen de los Datos	6
2.3.Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.	7
2.4.Identificación de la Población.....	8
2.5.Calificación	10
2.5.1 Nivel de Servicio.....	10
2.5.2. Amabilidad y Respeto	11
2.5.3. Tiempo de Espera	12
2.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	13
3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL.....	18
3.1.Metodología Aplicada Canal Presencial.....	18
3.2.Análisis	18
3.3.Origen de los Datos	18
3.4.Resultados de la Encuesta Canal Presencial.....	19
3.4.1. Identificación de la Población.....	19
3.5.Calificación	21
3.5.1.Nivel de Servicio	21
3.5.2.Amabilidad y Respeto	22
3.5.3.Tiempo de Espera	23
3.6.Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	24
4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL.....	26
4.1.Introducción	26
4.2.Objetivo de la Encuesta Canal Virtual.....	27
4.3.Metodología Aplicada	27
4.4.Análisis Inicial	27
4.5.Origen de los Datos	27
4.6.Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....	28
4.6.1. Identificación de la Población.....	28
4.7.Calificación	32



Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

4.7.1. Nivel de Servicio	32
4.7.2. Amabilidad y Respeto	32
4.7.3. Tiempo de Espera	33
4.8. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	34
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	38
5.1. Canal Telefónico.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2. Canal Presencial.....	¡Error! Marcador no definido.
5.3. Canal Virtual.....	¡Error! Marcador no definido.

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024****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 **febrero del 2024**.

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

1.1. Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual

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

1.2. Ficha de la Encuesta

Para 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 atendidos a través del Canal telefónico el mes de	FEBRERO 2024	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial 127-FORAC26. 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
		01/02/2024	29/02/2024

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024**

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de llamadas atendidas en el periodo	FEBRERO 2024	213
	Total, de atenciones presenciales en el periodo		149
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat)		1.313
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	FEBRERO 2024	147
	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes		149
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)		1.313
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	FEBRERO 2024	32
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		120
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual (Correo electrónico y Chat)		3
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	FEBRERO 2024	32
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		120
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		3
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	FEBRERO 2024	32
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		120
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		3

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

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 **213 personas**, durante el mes de febrero en el periodo comprendido entre el 01/02/2024 y el 29/02/2024. 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, pero en el periodo comprendido entre el 01/02/2024 y el 29/02/2024.

2.2. Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de febrero 2024 en el canal telefónico y el origen de los datos.

Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de febrero 2024 – Canal Telefónico.

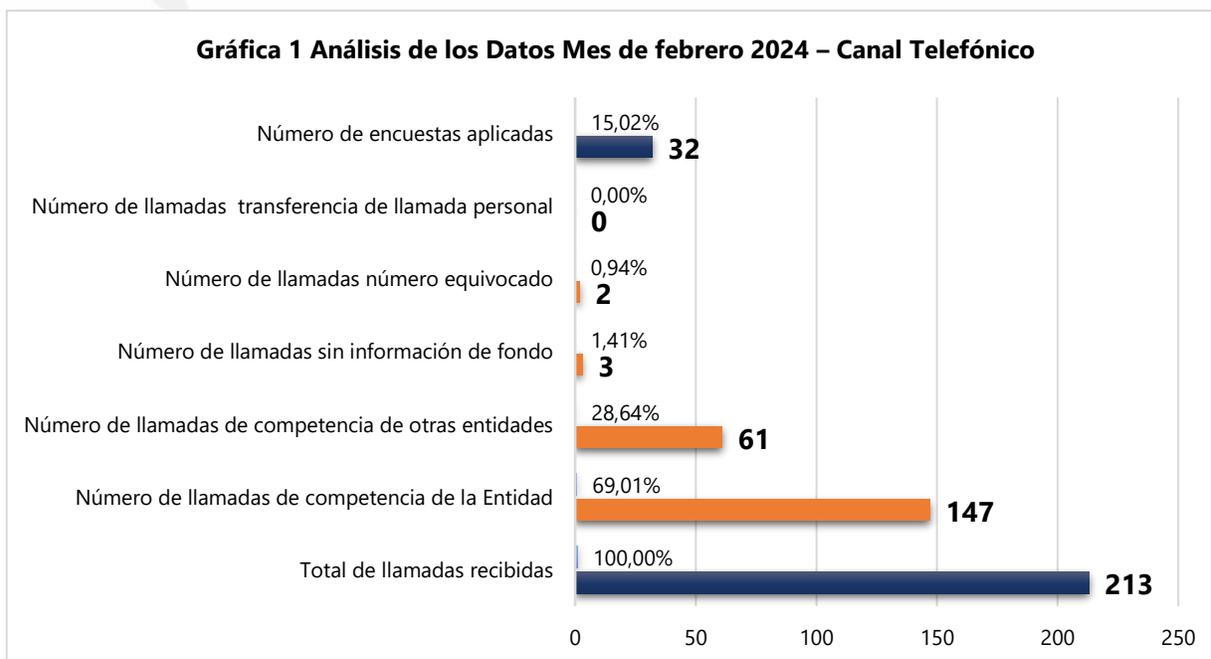
ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 2024		%
Total, de llamadas recibidas	213	100.00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	147	69.01%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	61	28.64%
Número de llamadas sin información de fondo	3	1.41%
Número de llamadas número equivocado	2	0.94%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS FEBRERO 2024		%
Total, de llamadas recibidas	213	100.00%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0.00%
Número de encuestas aplicadas	32	15.02%

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

Gráfica 1. Análisis de los datos mes de febrero – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de febrero accedieron a responder la encuesta treinta y dos (32) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 15.02% sobre el total de las llamadas realizadas.

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:

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

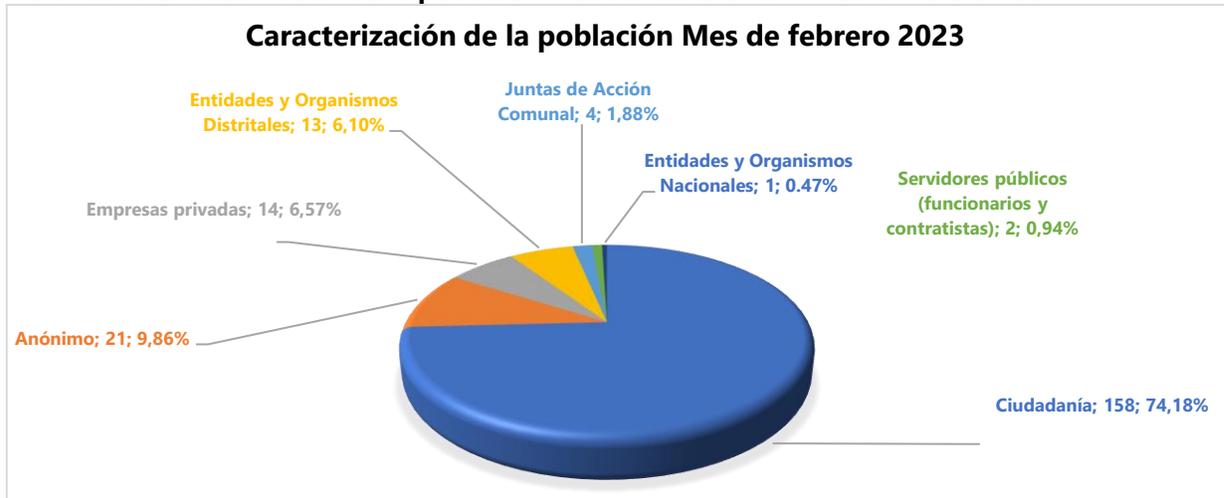
2.4. Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de febrero 2024 fue de 185 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	PORCENTAJE (%)
Ciudadanía	158	74.18%
Anónimo	21	9.86%
Empresas privadas	14	6.57%
Entidades y Organismos Distritales	13	6.10%
Juntas de Acción Comunal	4	1.88%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	0.94%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0.47%
Total, general	213	100.00%

Gráfica 2. Caracterización de la población Mes de febrero 2024 – Canal Telefónico



De acuerdo con la gráfica se puede verificar que de 213 ciudadanos (as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 158 llamadas son *ciudadanía* equivalente al 74,18%; 21 llamadas corresponden a *anónimos* equivalente al 9,86%; 14 llamadas corresponden a *empresas privadas* equivalente al 6,57%; 13 llamadas corresponden a *Entidades y organismos distritales* equivalentes al 6,10%; 4 llamadas corresponden a *Juntas de acción comunal* equivalentes al 1,88%; 02 llamadas corresponden a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivale al 0,47%.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

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	112	76.19%	52.58%
Empresas privadas	13	8.84%	6.10%
Entidades y Organismos Distritales	11	7.48%	5.16%
Anónimo	4	2.72%	1.88%
Juntas de Acción Comunal	4	2.72%	1.88%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	1.36%	0.94%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0.68%	0.47%
Total, general	147	100.00%	69.01%

Ahora bien, de las 147 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 112 llamadas; de las empresas privadas fueron 13 llamadas; de las entidades y organismos distritales se recibieron 11 llamadas; para los anónimos se recibieron 4 llamadas; para las juntas de acción comunal se recibieron 4 llamadas; para los servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 2 llamadas; de las entidades y órganos nacionales se recibió 1 llamada.

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.

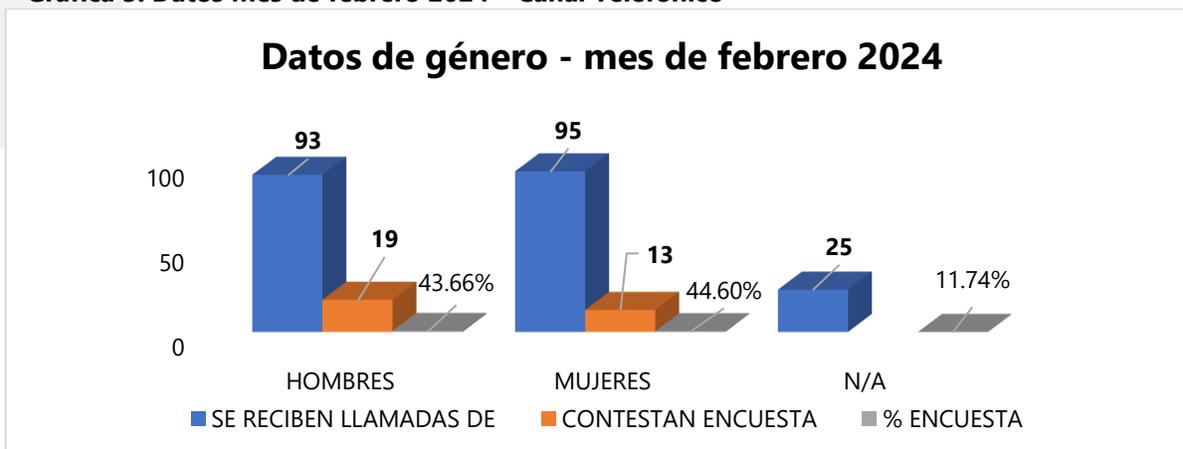
GRUPO DE VALOR	FEBRERO			TOTAL
	HOMBRE	MUJER	NO APLICA	
Ciudadanía	76	78	4	158
Anónimo	4	0	17	21
Empresas privadas	4	9	1	14
Entidades y Organismos Distritales	3	7	3	13
Juntas de Acción Comunal	4	0	0	4
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	0	0	2
Entidades y Organismos Nacionales	0	1	0	1
Total, general	93	95	25	213

Se recibieron un total de llamadas de 93 hombres equivalente al 43,66%, 95 mujeres

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

equivalente al 44,60%, y 25 No aplica equivalente al 11,74%, las cuales realizaron durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

Gráfica 3. Datos Mes de febrero 2024 – Canal Telefónico



De esta población contestaron la encuesta 19 hombres equivalente al 59,38%; 13 mujeres equivalente al 40,63%, del total de 32 usuarios que contestaron la encuesta. De los treinta y dos (32) 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 febrero 2024.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	29	90.63%
		Bueno	3	9.38%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL, RESPUESTAS			32	100%

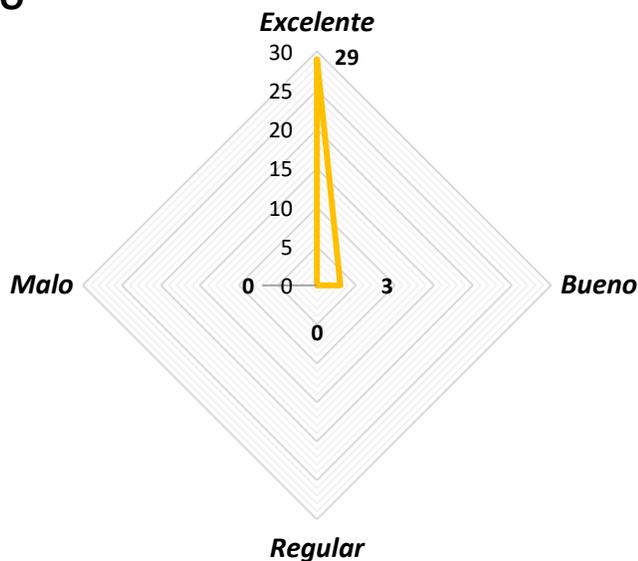
Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 90,63% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 9,38% consideraron el calificativo **BUENO** el para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2024.

Gráfica 4. Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2024 – Canal

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

Telefónico.

1. NIVEL DE SERVICIO



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.

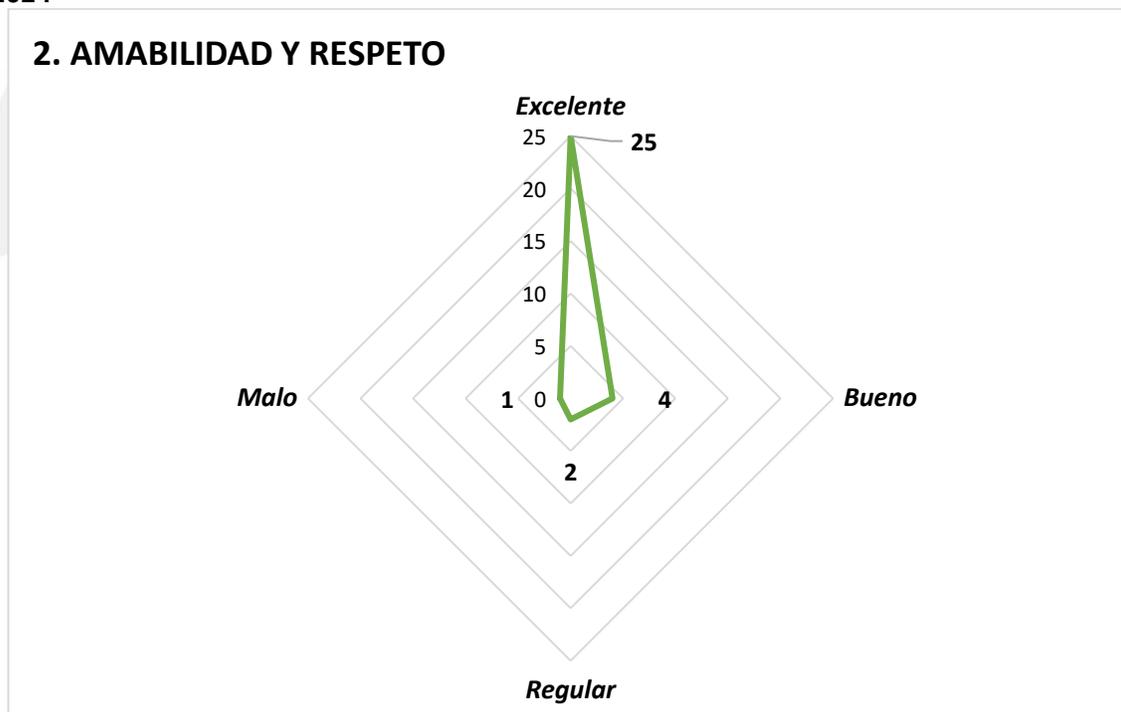
Tabla 6. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2024.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	25	78.13%
		Bueno	4	12.50%
		Regular	2	6.25%
		Malo	1	3.13%
TOTAL, RESPUESTAS			32	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 78,13% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 12,50% consideraron el calificativo **BUENO**; el 6,25% consideraron el calificativo **REGULAR** y el 3,13% consideraron el calificativo **MALO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 5. Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero de 2024



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.

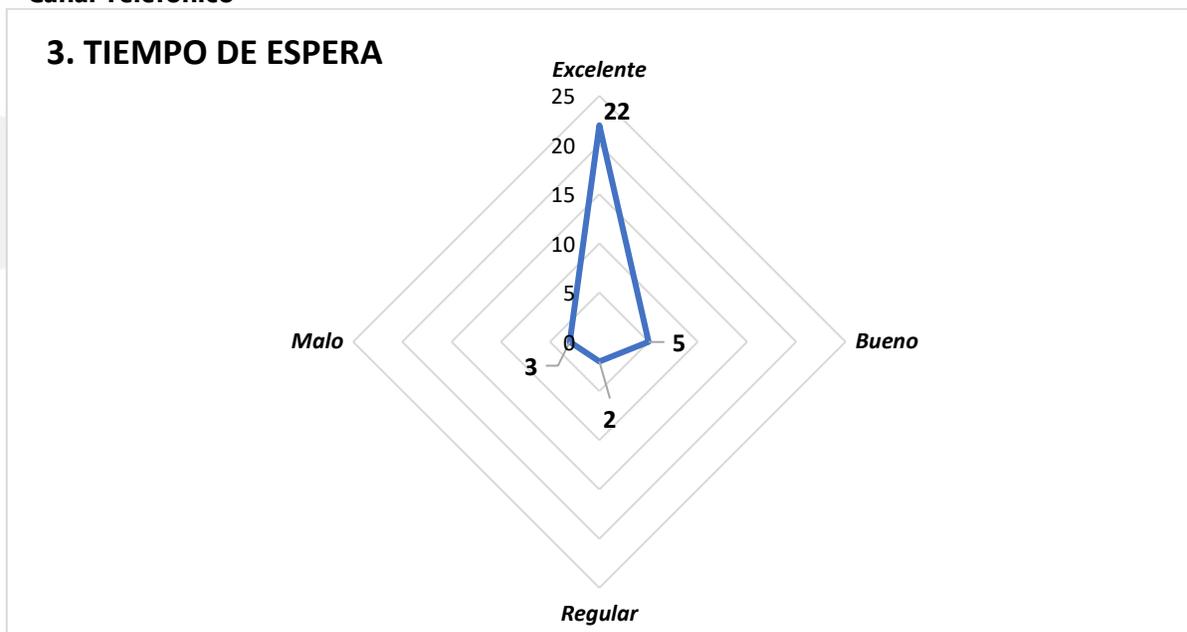
Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero de 2024.

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	22	68.75%
		Bueno	5	15.63%
		Regular	2	6.25%
		Malo	3	9.38%
TOTAL, RESPUESTAS			32	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 68,75% consideran el calificativo **EXCELENTE**; el 15,63% consideraron el calificativo **BUENO**; el 6,25% consideraron el calificativo **REGULAR** y el 9,38% consideraron el calificativo **MALO** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de febrero de 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 6. Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2024 – 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 febrero de 2024.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	173	81,22%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	23	10,80%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	8	3,76%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	7	3,29%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,47%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,47%
Total, general	213	100,00%

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

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General*

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

con (173) atenciones equivalente al 81,22%, seguido del trámite y/o servicio *estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración* con 23 atenciones equivalente al 10,80%; seguido del trámite y/o servicio *certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 8 atenciones equivalente al 3,76%; seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (7) atenciones equivalente al 3,29%; seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (1) atención equivalente al 0,47% y por último el trámite y/o servicio *Titulación de zonas de cesión al distrito capital* con (1) atención equivalente al 0,47% del total de 213 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de febrero de 2024.

Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de en febrero 2024

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	61	92,42%
Sin información de fondo	3	4,55%
Número equivocado	2	3,03%
Total, general	66	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 sesenta y seis (66) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de febrero 2024.
2. El servicio Asesoría en temas de espacio público corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.

Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de febrero 2024.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2024	TOTAL	%
Consulta general	107	72,79%
Transferencia de llamada	82	55,78%
Información pública	12	8,16%
Consulta radicada	4	2,72%
Solicitud cita	3	2,04%
Desempeño de la entidad	3	2,04%
Oferta de servicios	1	0,68%
Contratos jurídica	1	0,68%
Consulta predio	1	0,68%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	23	15,65%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	17	11,56%

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2024	TOTAL	%
Convenio solidario	3	2,04%
Asesoría en contratos de administración	1	0,68%
Autorización de uso	1	0,68%
Transferencia de llamada	1	0,68%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	8	5,44%
Consulta predio	5	3,40%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	1,36%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	1	0,68%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	7	4,76%
Asesoría en temas de espacio público	5	3,40%
Solicitud cerramiento	1	0,68%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,68%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,68%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,68%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,68%
Asesoría en titulación	1	0,68%
Total, general	147	100,00%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de febrero de 2024



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 82 atenciones equivalente al 55,78%; seguido de información pública con 12 atenciones equivalente al 8,16%; consulta de radicado

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024**

con 4 atenciones equivalente al 2,72%; del total de 213 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de febrero de 2024.

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 febrero de 2024.

Temas recurrentes de los tramites y/o servicios	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	83	38,97%	1,88%
Competencia otras entidades	61	28,64%	1,41%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	17	7,98%	4,23%
Información pública	12	5,63%	1,41%
Consulta predio	6	2,82%	1,88%
Asesoría en temas de espacio público	5	2,35%	0,00%
Consulta radicada	4	1,88%	0,94%
Convenio solidario	3	1,41%	0,94%
Desempeño de la entidad	3	1,41%	0,00%
Solicitud cita	3	1,41%	0,47%
Sin información de fondo	3	1,41%	0,00%
Número equivocado	2	0,94%	0,00%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,94%	0,00%
Asesoría en contratos de administración	1	0,47%	0,00%
Incorporación de zonas de cesión	1	0,47%	0,47%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,47%	0,00%
Oferta de servicios	1	0,47%	0,47%
Solicitud cerramiento	1	0,47%	0,47%
Contratos jurídica	1	0,47%	0,00%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	1	0,47%	0,00%
Asesoría en titulación	1	0,47%	0,00%
Autorización de uso	1	0,47%	0,47%
Total, general	213	100,00%	15,02%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

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 149 personas, durante el mes de febrero en el periodo comprendido entre el 01/02/2024 y el 29/02/2024. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 149 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

3.3. Origen de los Datos

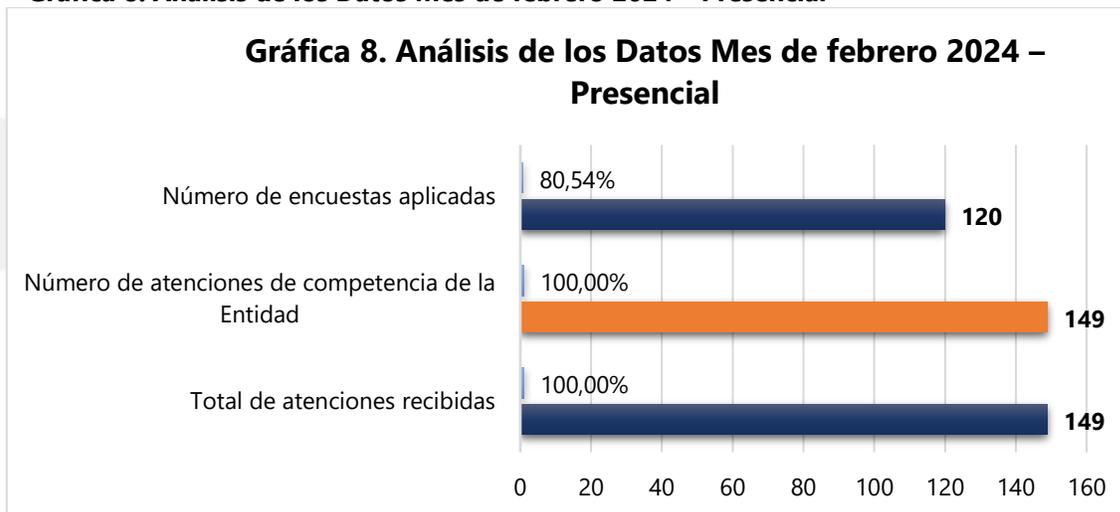
A continuación, se muestra un resumen de la información recolectada durante febrero en el canal presencial y el origen de los datos.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS febrero 2024		%
Total, de atenciones recibidas	149	100.00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	149	100.00%
Número de encuestas aplicadas	120	80.54%

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

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de febrero 2024 – Presencial



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de febrero accedieron a responder la encuesta ciento veinte (120) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 80,54% 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

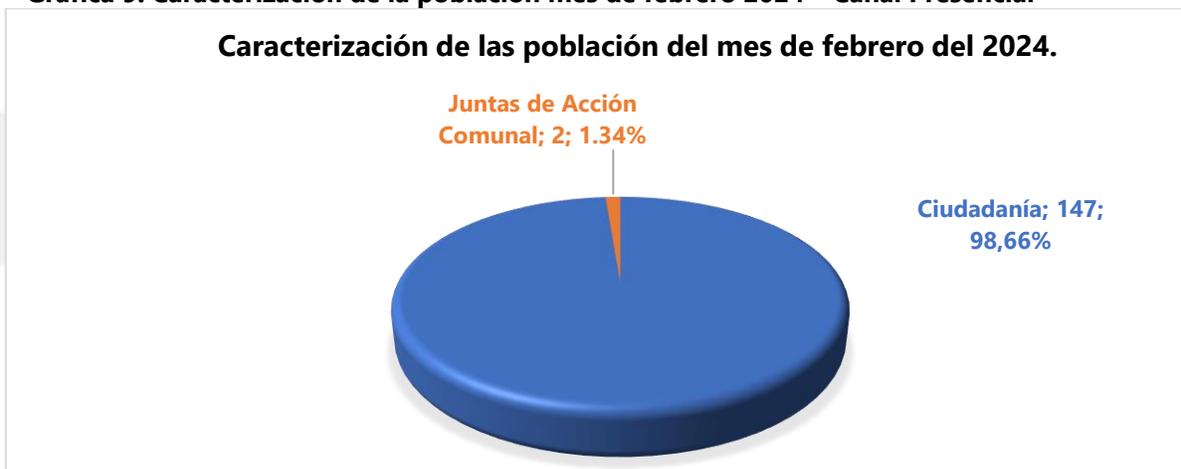
El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de febrero fue de 149 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	147	98,66%
Juntas de Acción Comunal	2	1,34%
Total general	149	100,00%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 9. Caracterización de la población mes de febrero 2024 – Canal Presencial



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 149 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, siendo 147 atenciones son ciudadanía equivalente al 98,66% y 2 atenciones son Junta de Acción Comunal equivalente al 1,34% 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 se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo a lo anterior se presentan los siguientes datos:

Tabla 14. Caracterización de la población de las atenciones presenciales – Género.

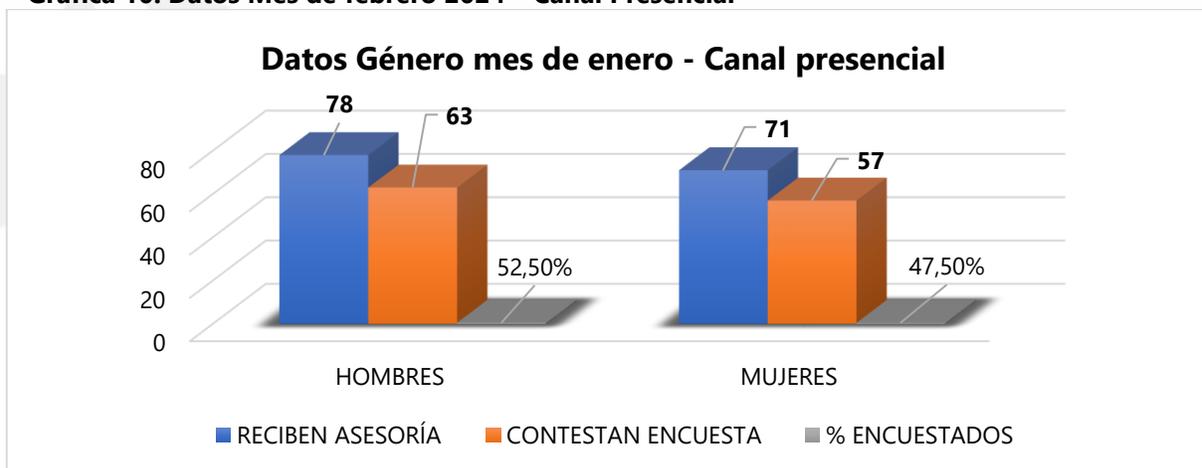
GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total, general
Ciudadanía	77	70	147
Juntas de Acción Comunal	1	1	2
Total, general	78	71	149

Reciben asesoría en las categorías ciudadanía y juntas de acción comunal un total de 78 hombres equivalente al 52,35%, 71 mujeres equivalente al 47,65%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta en las categorías Ciudadanía y Juntas de acción comunal: 63 hombres equivalente al 52,50% y 57 mujeres equivalente al 47,50%, del total de 120 usuarios que respondieron las encuesta.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 10. Datos Mes de febrero 2024 – Canal Presencial



De los ciento veinte (120) 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.

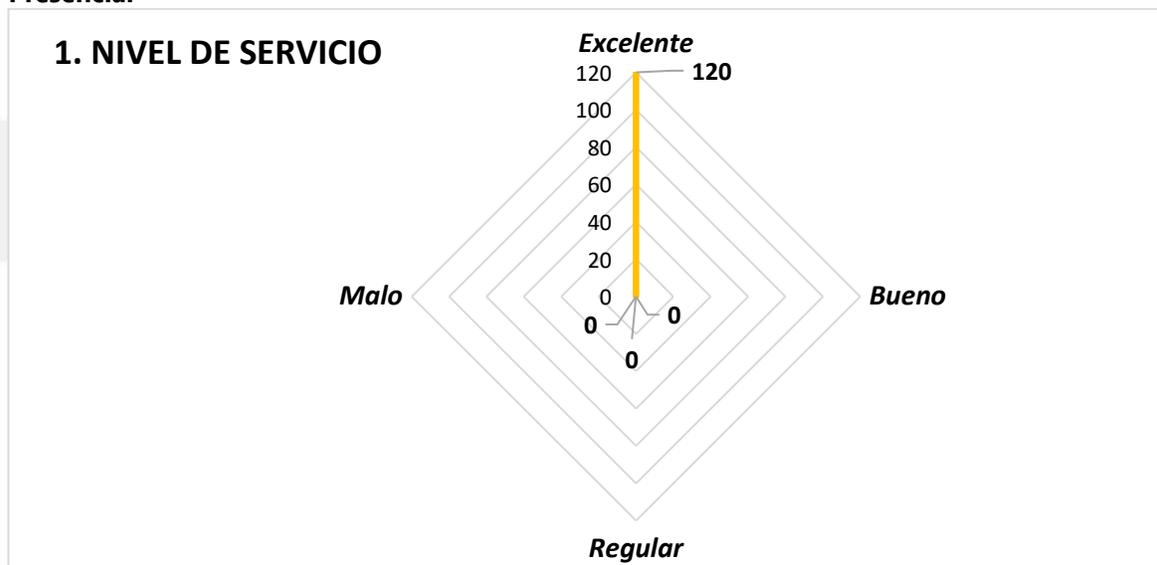
Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2024.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	120	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			120	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 febrero de 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2024 – 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.

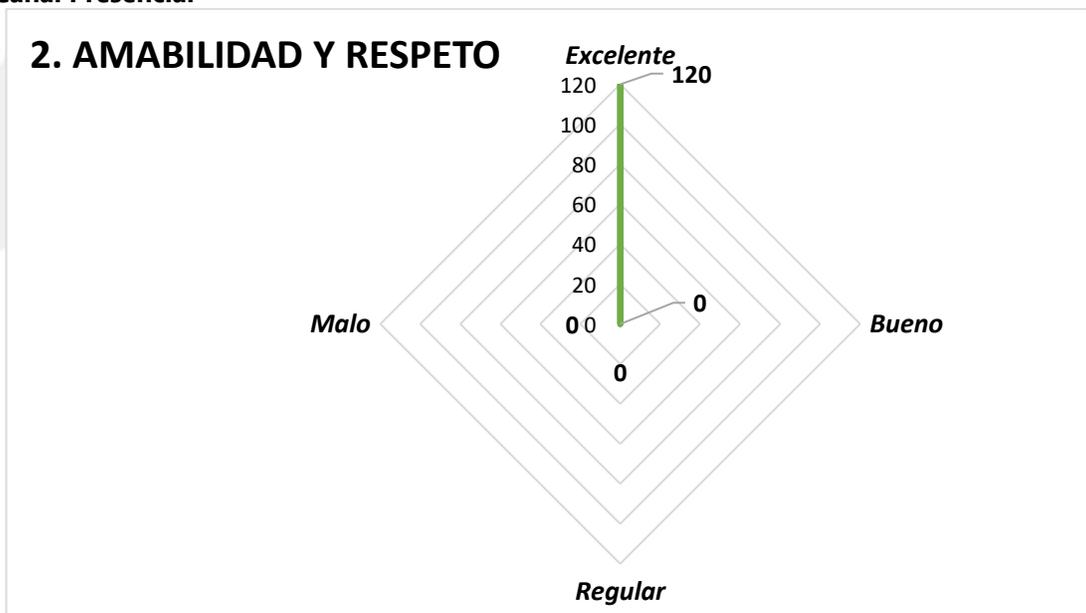
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2024.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	120	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			120	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 febrero de 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 12. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2024 – 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.

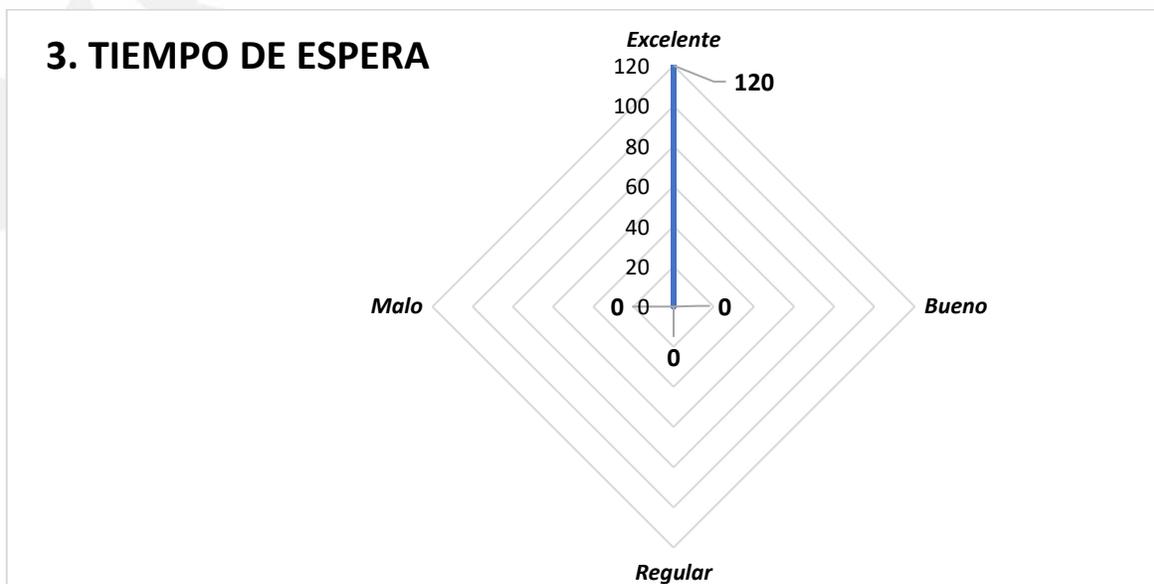
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2024.

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	120	100,00%
		Buena	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			120	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 febrero del 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2024 – 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 febrero 2024

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	79	53,02%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	47	31,54%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	19	12,75%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	4	2,68%
Total, general	149	100,00%

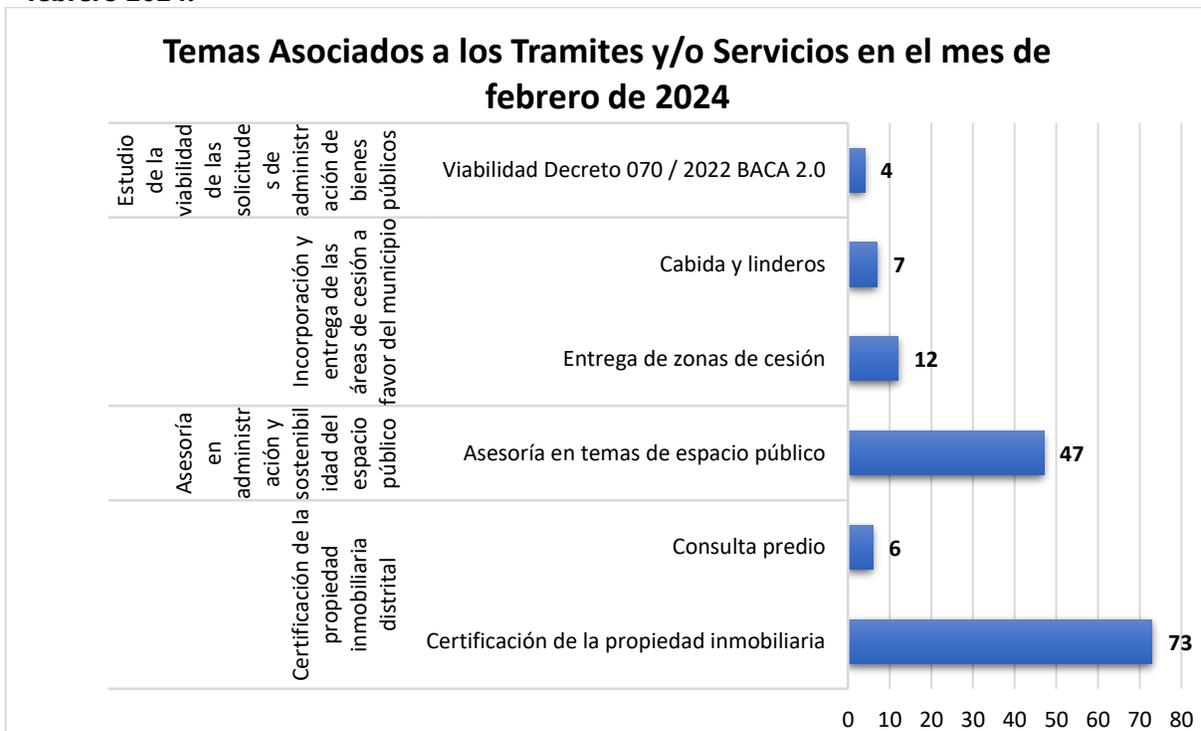
De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (79) atenciones equivalente al 53,02%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (47) atenciones equivalente al 31,54%; seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (19) atenciones equivalente al 12,75%, y por último *estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración pública* con (4) atenciones equivalente al 2,68% del total de 149 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de febrero de 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de febrero 2024.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2024	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	79	53,02%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	73	48,99%
Consulta predio	6	4,03%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	47	31,54%
Asesoría en temas de espacio público	47	31,54%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	19	12,75%
Entrega de zonas de cesión	12	8,05%
Cabida y linderos	7	4,70%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	4	2,68%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	2,68%
Total, general	149	100,00%

Gráfica 14. Temas asociados a los trámites y/o servicios recibidos por el canal presencial en febrero 2024.



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

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital fueron: *certificación de la propiedad inmobiliaria* con 73 atenciones equivalentes al 48,99%; y *consulta predio* con 6 atenciones equivalente a 4,03%; para el trámite *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* los temas más frecuentes fueron: *asesoría en temas de espacio público* con 47 atenciones equivalente al 31,54%; para el trámite *Incorporación y entrega de zonas de cesión a favor del municipio* fueron los temas: *Entrega de zonas de cesión* con 12 atenciones equivalente al 8,05% y *Cabida y linderos* con 7 atenciones equivalente al 4,70%; y por último para el trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* fueron los temas: *Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0* con 4 atenciones equivalente al 2,68% del total de 149 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de febrero de 2024.

Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de febrero de 2024

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	73	48,99%	41,61%
Asesoría en temas de espacio público	47	31,54%	29,53%
Entrega de zonas de cesión	12	8,05%	4,70%
Cabida y linderos	7	4,70%	4,70%
Consulta predio	6	4,03%	0,00%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	2,68%	0,00%
Total, general	149	100,00%	80,54%

4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

4.1. 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 Virtual. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de febrero.

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.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

4.2. Objetivo de la Encuesta Canal Virtual

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) del canal 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 del canal Virtual

4.3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención por correo electrónico manifestaron interés en responderla. 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 a la escala aplicada a través del enlace "<https://forms.office.com/r/QHe7aveYif>" y un grupo de ciudadanos(as) que accedieron a consultar la entidad a través del correo electrónico y del chat quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

4.4. Análisis Inicial

En total se recibieron solicitudes de 1.313 personas, durante el mes de febrero en el periodo comprendido entre el 01/02/2024 y el 29/02/2024. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.277 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 36 solicitudes.

4.5. Origen de los Datos

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

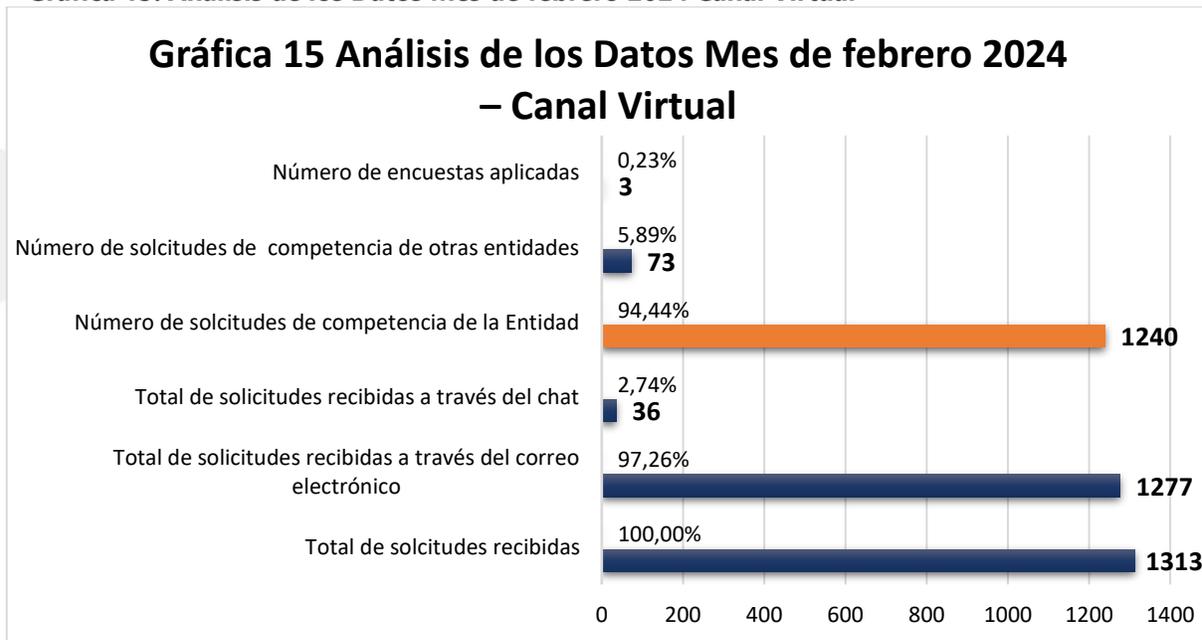
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de febrero 2024– Canal Virtual

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS febrero 2024		%
Total, de solicitudes recibidas	1.313	100.00%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.277	97.26%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat	36	2.74%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.240	94.44%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	73	5.89%
Número de encuestas aplicadas	3	0.23%

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

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de febrero 2024 Canal Virtual



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de febrero accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.23% sobre el total de las solicitudes recibidas.

4.6. 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:

4.6.1. Identificación de la Población

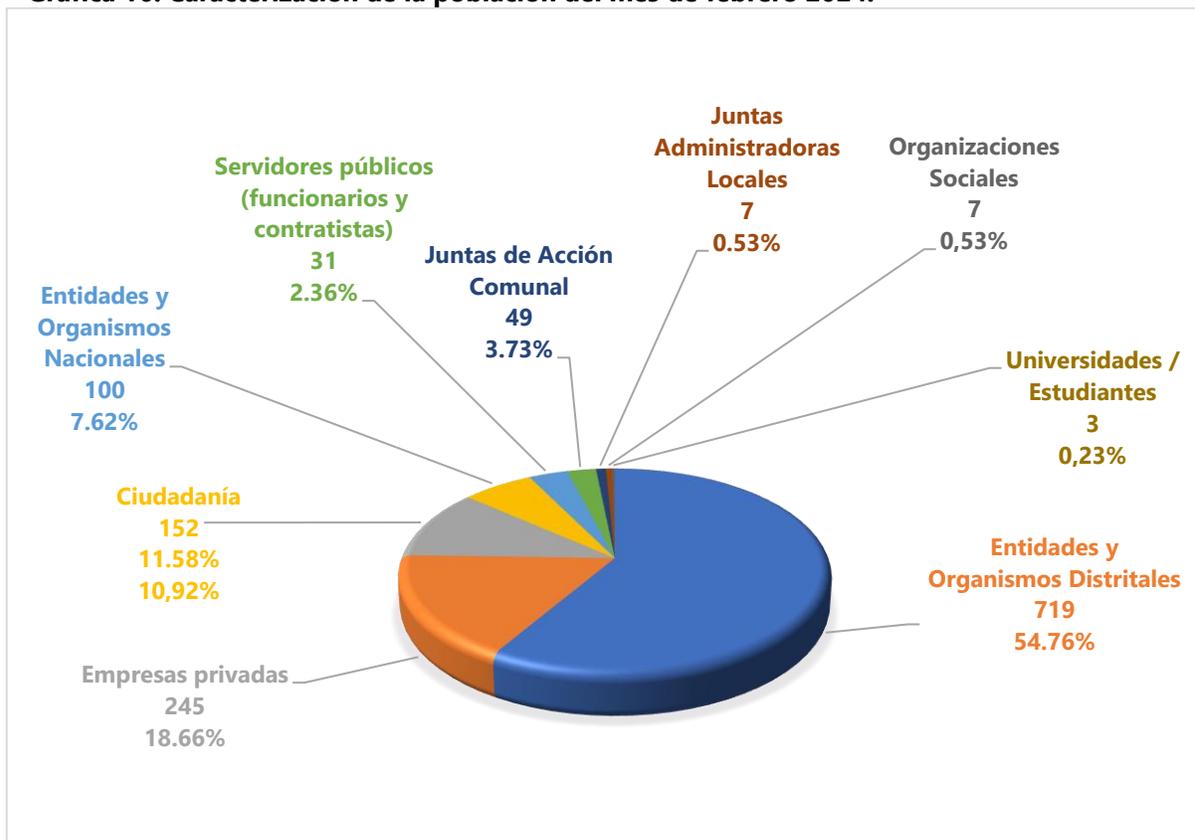
El total de solicitudes recibidas durante el mes de febrero fue de 1.313 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

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

CARACTERIZACIÓN	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	0	719	719	54.76%
Empresas privadas	0	245	245	18.66%
Ciudadanía	36	116	152	11.58%
Entidades y Organismos Nacionales	0	100	100	7.62%
Juntas de Acción Comunal	0	49	49	3.73%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	31	31	2.36%
Juntas Administradoras Locales	0	7	7	0.53%
Organizaciones Sociales	0	7	7	0.53%
Universidades / Estudiantes	0	3	3	0.23%
Total, general	36	1277	1313	100.00%

Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de febrero 2024.



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 1.313 ciudadanos(as) que

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

consultaron el canal virtual a través del correo electrónico y chat, 719 solicitudes son Entidades y organismos distritales equivalente al 54,76%; 245 solicitudes corresponden a Empresas privadas equivalente al 18,66%; 116 solicitudes corresponde a ciudadanía equivalente al 11,58%; 100 solicitudes corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 7,62%; 49 solicitudes corresponden a Juntas de acción comunal equivalente al 3,73%; 31 solicitudes corresponden a servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al 2,36%; 7 solicitudes corresponden a Juntas administradoras locales equivalente al 0,53%; 07 solicitudes corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,53%; y 03 solicitudes corresponden a universidades /estudiantes equivalente al 0,23% del total de 1.313 solicitudes registradas.

Ahora bien, de las 1240 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 719 solicitudes; de las empresas privadas fueron 244 solicitudes; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 100 solicitudes; de la Ciudadanía se recibieron 90 solicitudes; de las juntas de acción comunal se recibieron 44 solicitudes; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 31 solicitudes; de las Juntas Administradoras Locales (JAL) se recibieron 7 solicitudes; de las universidades/estudiantes se recibió 03 solicitudes; de las Organizaciones sociales se recibieron 3 solicitudes.

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	719	57,98%	0%
Empresas privadas	244	19,68%	0,08%
Entidades y Organismos Nacionales	100	8,06%	0%
Ciudadanía	90	7,26%	0,16%
Juntas de Acción Comunal	44	3,55%	0%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	31	2,50%	0%
Juntas Administradoras Locales	7	0,56%	0%
Universidades / Estudiantes	3	0,24%	0%
Organizaciones Sociales	2	0,16%	0%
Total general	1240	100,00%	0,24%

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.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

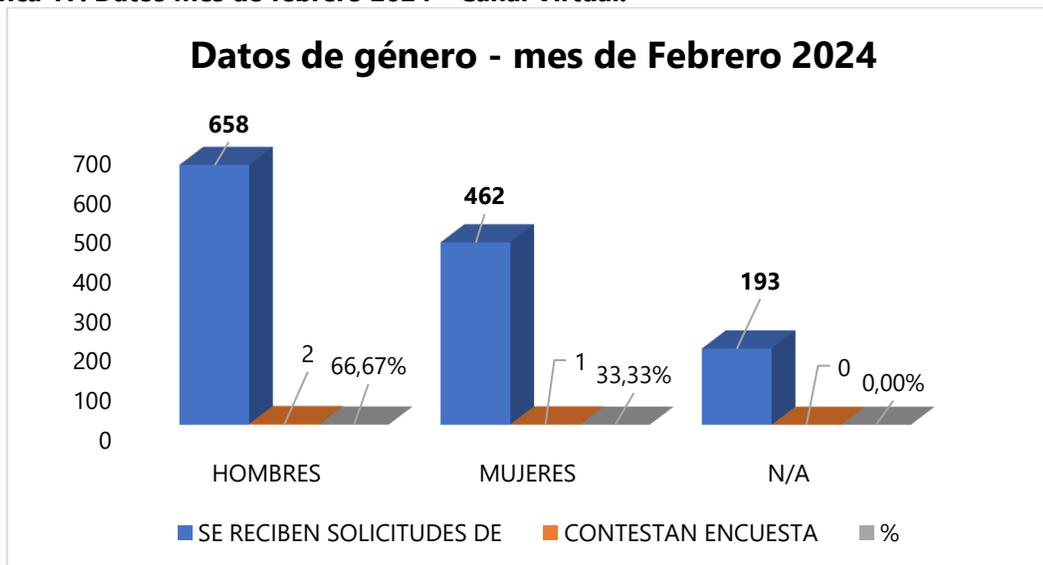
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.

GRUPO DE VALOR	GFEBRERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	426	277	16	719
Empresas privadas	92	80	73	245
Ciudadanía	83	61	8	152
Entidades y Organismos Nacionales	25	10	65	100
Juntas de Acción Comunal	15	9	25	49
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	15	9	25	49
Juntas Administradoras Locales	5	1	1	7
Organizaciones Sociales	1	1	5	7
Universidades / Estudiantes	1	2	0	3
Total, general	658	462	193	1.313

Se recibieron un total de solicitudes de 658 hombres equivalente al 50,11%, 462 mujeres equivalente al 35,19%, y 193 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 14,70%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 02 hombres equivalente al 66,67%; 01 mujer equivalente al 33,33% del total de 3 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 17. Datos Mes de febrero 2024 – Canal Virtual.



De los cinco (03) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

4.7. Calificación

4.7.1. Nivel de Servicio

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

Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2024.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	100.00%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL, RESPUESTAS			3	100.00%

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 Virtual del mes de febrero de 2024.

Gráfica 18. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de febrero 2024 – Canal Virtual



4.7.2. Amabilidad y Respeto

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

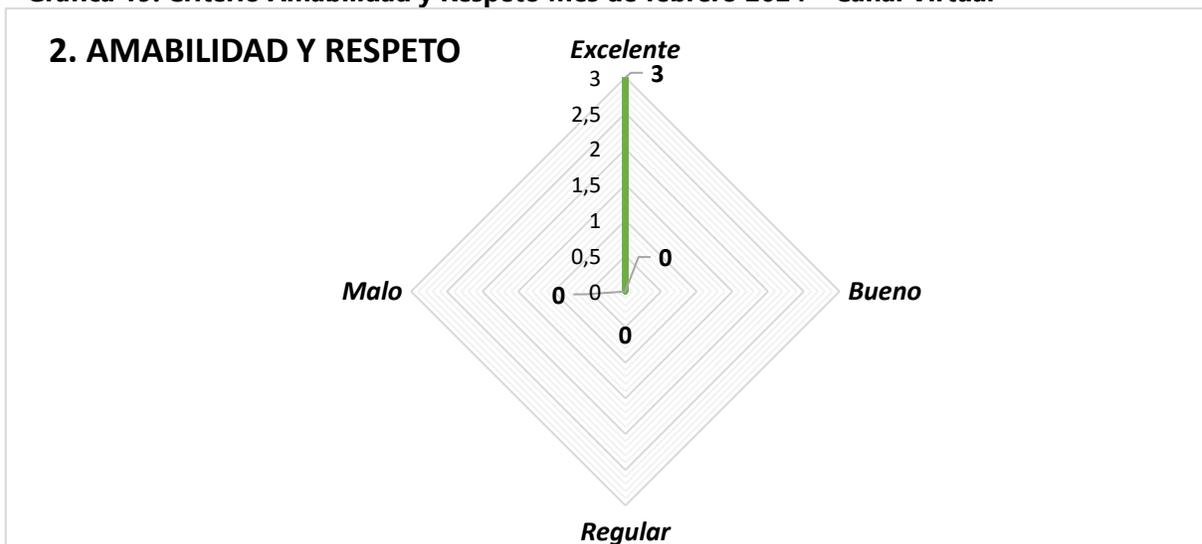
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2024.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	100.00%
		Bueno	0	0.00%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL, RESPUESTAS			3	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 Virtual del mes de febrero de 2024.

Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de febrero 2024 – Canal Virtual



4.7.3. Tiempo de Espera

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

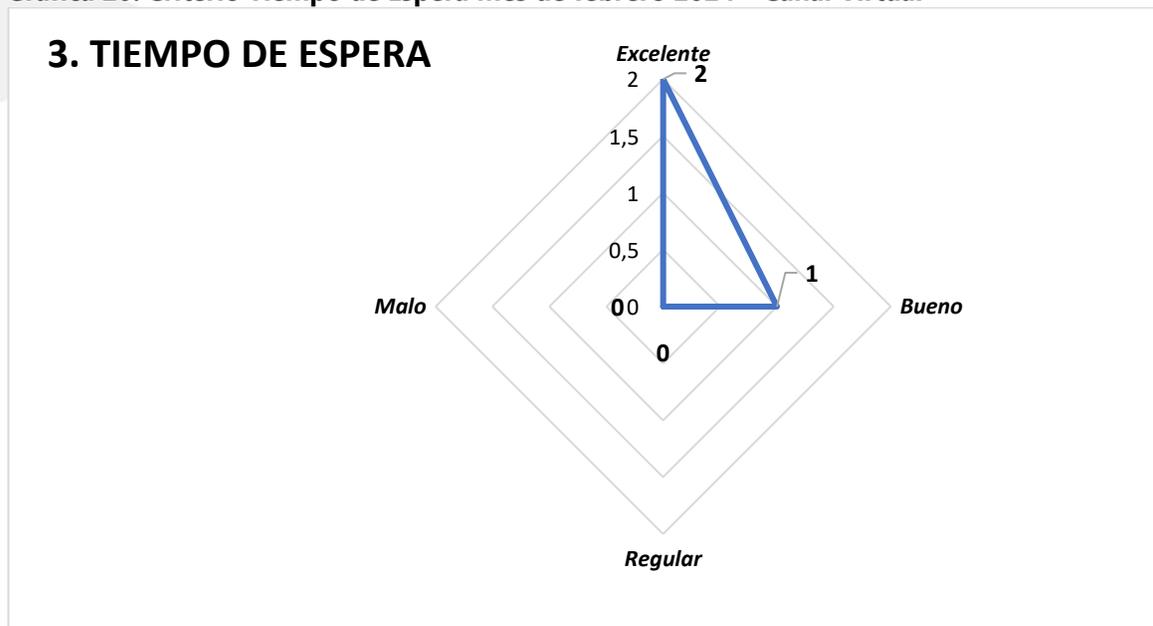
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2024.

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	2	66.67%
		Bueno	1	33.33%
		Regular	0	0.00%
		Malo	0	0.00%
TOTAL, RESPUESTAS			3	100%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de febrero de 2024.

Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de febrero 2024 – Canal Virtual



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

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

Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de febrero 2024.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	998	76.01%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	181	13.79%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	58	4.42%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	38	2.89%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	37	2.82%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0.08%
Total, general	1313	100.00%

Nota: 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 Febrero 2024**

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 (998) atenciones equivalente al 76,01%, seguido del trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración* con 181 solicitudes equivalente al 13,79%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (58) atenciones equivalente al 4,42%, seguido del trámite *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (38) atenciones equivalente al 2,89%; seguido del trámite y/o servicio *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (37) atenciones equivalente al 2,82% y por último el trámite y/o servicio *Titulación de zonas de cesión al distrito capital* con (01) atención equivalente al 0,08% del total de 1.309 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de febrero de 2024.

Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes febrero 2024.

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Competencia otras entidades	26	47	73	5.56%
Total, general	26	47	73	5.56%

Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual correo electrónico Mes de febrero 2024

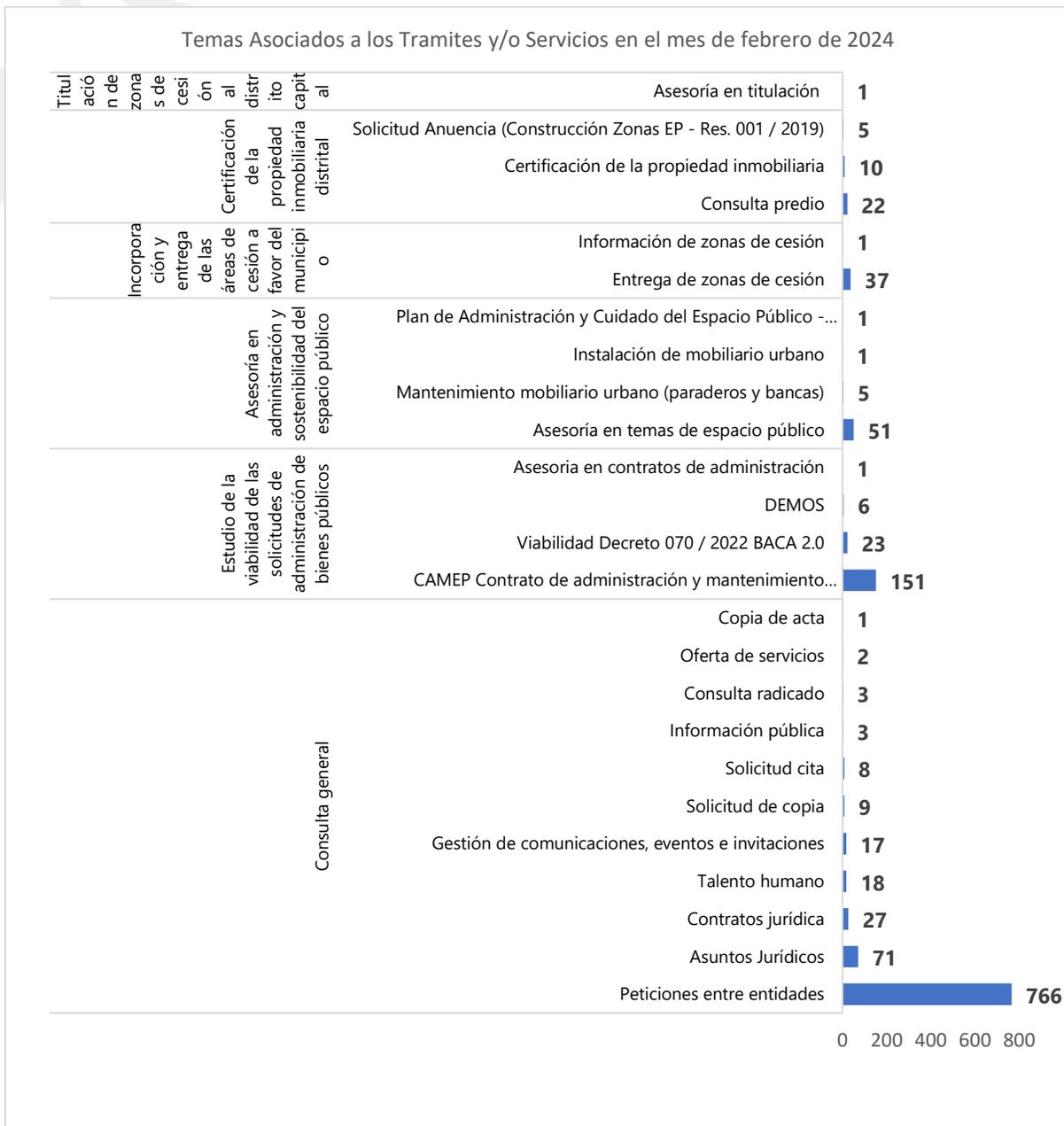
Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2024	TOTAL	%
Consulta general	925	74.60%
Peticiones entre entidades	766	61.77%
Asuntos Jurídicos	71	5.73%
Contratos jurídica	27	2.18%
Talento humano	18	1.45%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	17	1.37%
Solicitud de copia	9	0.73%
Solicitud cita	8	0.65%
Información pública	3	0.24%
Consulta radicada	3	0.24%
Oferta de servicios	2	0.16%
Copia de acta	1	0.08%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	181	14.60%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	151	12.18%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	23	1.85%

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de febrero de 2024	TOTAL	%
DEMOS	6	0.48%
Asesoría en contratos de administración	1	0.08%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	58	4.68%
Asesoría en temas de espacio público	51	4.11%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	5	0.40%
Instalación de mobiliario urbano	1	0.08%
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	38	3.06%
Entrega de zonas de cesión	37	2.98%
Información de zonas de cesión	1	0.08%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	37	2.98%
Consulta predio	22	1.77%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	10	0.81%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	5	0.40%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0.08%
Asesoría en titulación	1	0.08%
Total, general	1240	100.00%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de febrero de 2024



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiónes entre entidades con 766 atenciones equivalente al 61,77%; seguido de Asuntos Jurídicos con 71 atenciones equivalente al 5,73%; seguido de Contratos jurídica con 27 atenciones equivalente al 2,18% del total de 1.240 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de febrero de 2024.

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual Febrero 2024

Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes febrero de 2024.

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	766	58.34%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	151	11.50%	0%
Competencia otras entidades	73	5.56%	0%
Asuntos Jurídicos	71	5.41%	0%
Asesoría en temas de espacio público	51	3.88%	0%
Entrega de zonas de cesión	37	2.82%	0%
Contratos jurídica	27	2.06%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	23	1.75%	0%
Consulta predio	22	1.68%	0%
Talento humano	18	1.37%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	17	1.29%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	10	0.76%	0%
Solicitud de copia	9	0.69%	0%
Solicitud cita	8	0.61%	0%
DEMOS	6	0.46%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	5	0.38%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	5	0.38%	0%
Consulta radicada	3	0.23%	0%
Información pública	3	0.23%	0%
Oferta de servicios	2	0.15%	0%
Instalación de mobiliario urbano	1	0.08%	0%
Copia de acta	1	0.08%	0%
Asesoría en contratos de administración	1	0.08%	0%
Asesoría en titulación	1	0.08%	0%
Información de zonas de cesión	1	0.08%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0.08%	0%
Total, general	1313	100.00%	0.00%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de febrero de 2024 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos trece (213) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

servicios fueron ciento cuarenta y siete (147) llamadas telefónicas representadas en el 69,01% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de treinta y dos (32) 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 febrero de 2024 fue **EXCELENTE** en 90,63% y **BUENO** en 9,38% del total de 32 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en febrero de 2024 fue **EXCELENTE** en 78,13%; **BUENO** en 12,50%; **REGULAR** en 6,25% y **MALO** en 3,13% del total de 32 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en febrero de 2024 al utilizar el canal telefónico fue **EXCELENTE** en 68,75%; **BUENO** en 15,63%; **REGULAR** en 6,25% y **MALO** en 9,38% total de 32 encuestados.

Para el canal presencial, en el mes de febrero de 2024 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento cuarenta y nueve (149) atenciones a través de los Módulos 151 y 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios de un total de doscientas veintitrés (223) atenciones. Accedieron a contestar la encuesta un total de ciento veinte (120) 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 que atiende el canal presencial en febrero de 2024 fue **EXCELENTE** en un 100,00% del total de 120 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en febrero de 2024 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 120 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en febrero de 2024 al utilizar el canal presencial que **EXCELENTE** en 100,00% del total de 120 encuestados.

Para el canal virtual -correo electrónico y chat, en el mes de febrero de 2024, se recibieron a través del correo electrónico mil doscientas setenta y siete (1.277) atenciones; a través del chat treinta y seis (36) atenciones para un total de mil trescientas trece (1.313) atenciones.

Accedieron a contestar la encuesta un total de tres (03) ciudadanos, de las respuestas

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Febrero 2024

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 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 febrero de 2024 el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de febrero de 2024. del total de 03 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal Virtual en febrero el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de febrero de 2024, del total de 03 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en febrero de 2024 el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de febrero de 2024 del total de 03 encuestados.

Al descargar la base de datos de la encuesta de satisfacción del canal virtual se pueden evidenciar que respondieron la encuesta 5 ciudadanos de los cuales 03 corresponden a los trámites y/o servicios del mes de febrero; 01 corresponde a trámites y/o servicios del mes de febrero; y por último 01 no se encontró referencias en las bases de datos recolectadas por el área

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.

CLAUDIA SUNA

CLAUDIA CECILIA SUNA LADINO

Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E) *CPQ*
Nancy Patricia Castro Pinto – Contratista *NPC*
Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC *CH*
Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC *PAM*
Fecha: viernes, 15 de marzo de 2024