



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

---

**Mes de Septiembre 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 septiembre 2023 – Canal Telefónico.....	8
2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.....	8
2.4 Identificación de la Población .....	8
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico.....	9
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico .....	11
2.5 Calificación.....	11
2.5.1 Nivel de Servicio.....	11
Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico.....	12
2.5.2 Amabilidad y Respeto .....	12
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico .....	13
2.5.3 Tiempo de Espera .....	13
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 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 septiembre de 2023.....	17
3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL .....	19
3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial.....	19
3.2. Análisis.....	19
3.3. Origen de los Datos.....	19
Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de septiembre 2023 –Presencial.....	20
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 septiembre 2023 – Canal Presencial.....	21
Gráfica 10. Datos de Genero Mes de septiembre 2023 – Canal Presencial.....	22

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

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

Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de septiembre 2023 – Canal Virtual .....	33
4.3.2 Amabilidad y Respeto .....	33
Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de septiembre 2023..	34
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de septiembre 2023 – Canal Virtual .....	34
4.3.3 Tiempo de Espera .....	34
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 2023. ....	35
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 2023 – Canal Virtual .....	35
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 septiembre 2023. ....	36
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de septiembre 2023. ....	36
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de septiembre 2023.....	36
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de septiembre de 2023.....	38
Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de septiembre de 2023 .....	39
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES .....	40
5.1 Para el canal telefónico: .....	40
5.2 Para el canal presencial: .....	41
5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat: .....	41

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

## 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 **septiembre 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			
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	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: <a href="https://forms.office.com/r/QHe7aveYif">https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</a>		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		01/09/2023	30/09/2023

<b>FICHA TÉCNICA</b>			
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de llamadas atendidas en el periodo	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	191
	Total, de atenciones presenciales en el periodo		76
	Total, de atenciones virtuales en el periodo		1611
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	164
	Total, de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		76
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes		1551
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	4
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		58
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual		3
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	4
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		58
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		3
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	4
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		58
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		3

### 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 **191 personas**, durante el mes de septiembre en el periodo comprendido entre el 01/09/2023 y el 30/09/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 164 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 27 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 septiembre en el canal telefónico y el origen de los datos.

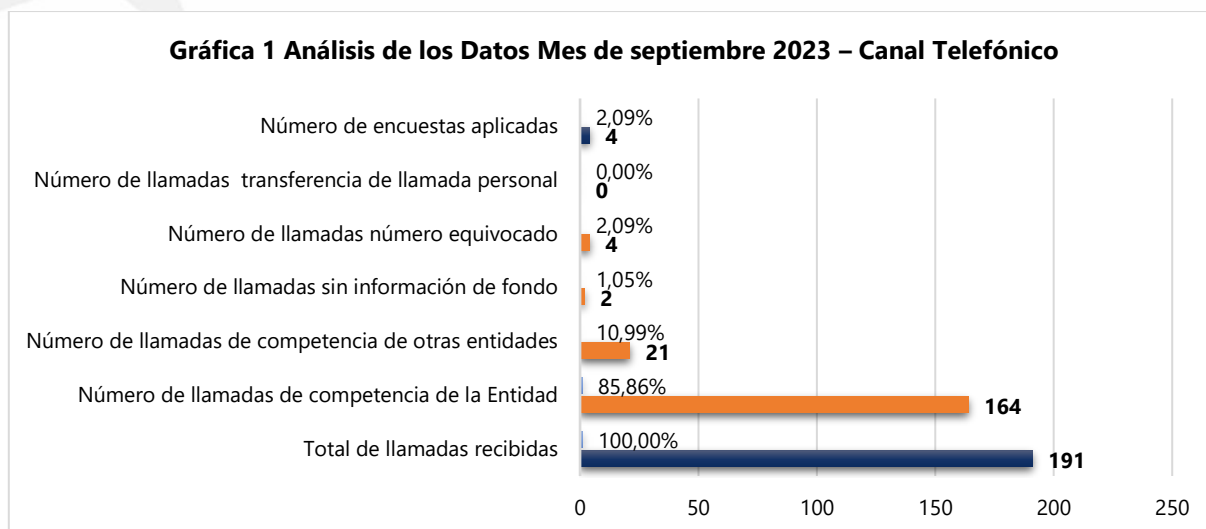
**Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico**

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS SEPTIEMBRE 2023		%
<b>Total, de llamadas recibidas</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>
Número de llamadas de competencia de la Entidad	164	85,86%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	21	10,99%
Número de llamadas sin información de fondo	2	1,05%
Número de llamadas número equivocado	4	2,09%

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS SEPTIEMBRE 2023		%
<b>Total, de llamadas recibidas</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0,00%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>4</b>	<b>2,09%</b>

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

### Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de septiembre accedieron a responder la encuesta cuatro (04) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 2.09% 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:

## 2.4 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de septiembre fue de 191 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se

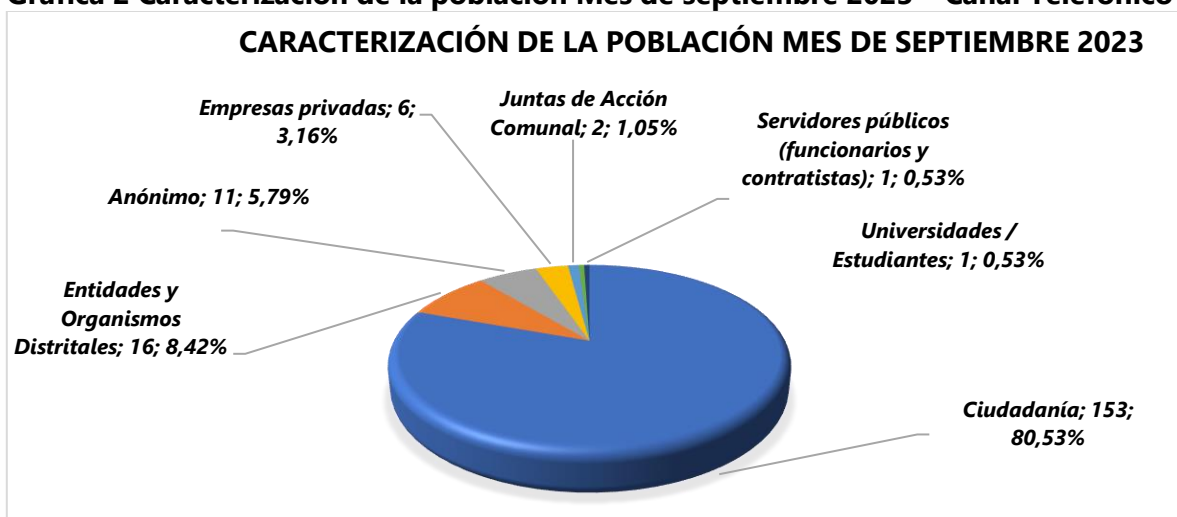


evidencian en los siguientes datos:

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	153	80,10%
Entidades y Organismos Distritales	16	8,38%
Anónimo	11	5,76%
Empresas privadas	6	3,14%
Juntas de Acción Comunal	2	1,05%
Universidades / Estudiantes	1	0,52%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,52%
<b>Total General</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico**



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 191 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 153 llamadas son ciudadanía equivalente al 80,10%; 16 llamadas corresponden a *Entidades y organismos distritales* equivalente al 8,38%; 11 llamadas corresponden a *Anónimos* equivalente al 5,76%; 06 llamadas corresponden a *Empresas privadas* correspondientes al 3,14%; 02 llamadas corresponden a *Juntas de Acción Comunal* equivalente al 1,52%; 1 llamadas corresponden a *Empresas privadas*, equivalente al 1,47%; 03 llamadas corresponden a *universidades /Estudiantes* equivalente al 0,52% y 01 llamada corresponde a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 0,52%.

Ahora bien, de las 164 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 135 llamadas; de las *entidades y organismos distritales* se recibieron 16 llamadas de los *anónimos* fueron 3 llamadas; de las *Juntas de acción comunal* fueron 2 llamadas; y para las *universidades/estudiantes, servidores públicos y contratistas, entidades y organismos nacionales* 1 llamada para cada ítem.

**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	135	82,32%	70,68%
Entidades y Organismos Distritales	16	9,76%	8,38%
Empresas privadas	5	3,05%	2,62%
Anónimo	3	1,83%	1,57%
Juntas de Acción Comunal	2	1,22%	1,05%
Universidades / Estudiantes	1	0,61%	0,52%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,61%	0,52%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,61%	0,52%
<b>Total General</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>	<b>85,86%</b>

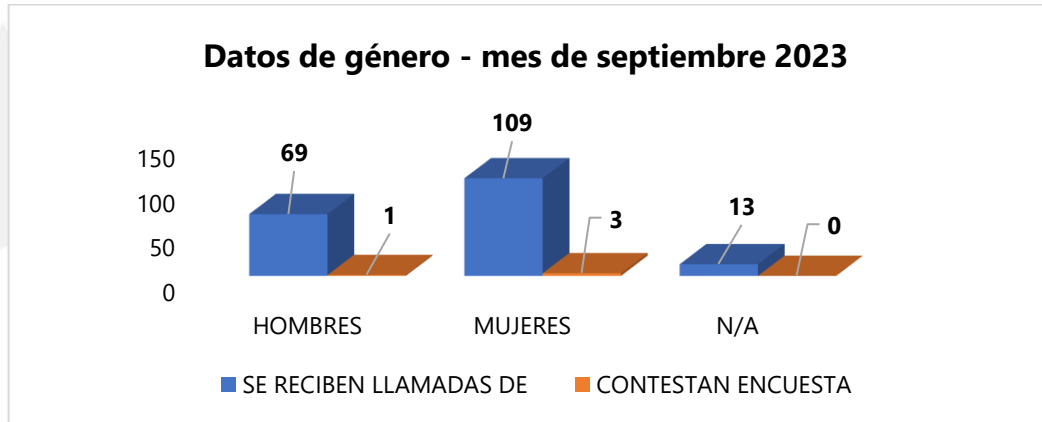
El criterio de "**género**" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	59	94	0	153
Entidades y Organismos Distritales	6	8	2	16
Anónimo	0	0	11	11
Empresas privadas	3	3	0	6
Juntas de Acción Comunal	1	1	0	2
Universidades / Estudiantes	0	1	0	1
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	1	0	1
Entidades y Organismos Nacionales	0	1	0	1
<b>Total General</b>	<b>69</b>	<b>109</b>	<b>13</b>	<b>191</b>

Se recibieron un total de llamadas de 69 hombres equivalente al 36,13%, 109 mujeres equivalente al 57,07%, y 13 No aplica equivalente al 6,81%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 03 mujeres equivalente al 37,50%, y 1 hombre equivalente al 12,50% del total de 04 usuarios que contestaron la encuesta.

**Gráfica 3 Datos de Genero Mes de septiembre 2023 – Canal Telefónico**

Es importante anotar que, de las 164 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 98 registros correspondientes al 59,76%; hombres con 61 registros que correspondientes al 37,20% y anónimos 04 registros correspondientes al 3,05%.

De los cuatro (04) 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.

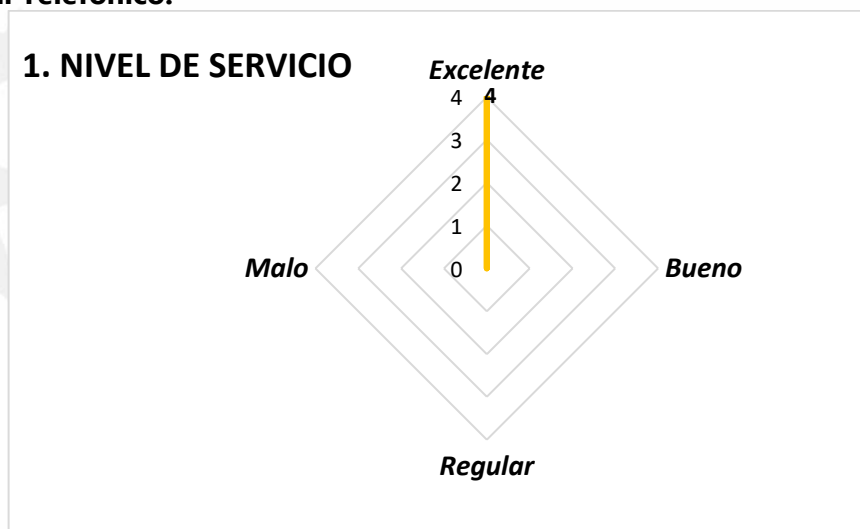
**Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de septiembre 2023.**

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>4</b>	<b>100%</b>

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 septiembre de 2023.

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

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



### 2.5.2 Amabilidad y Respeto

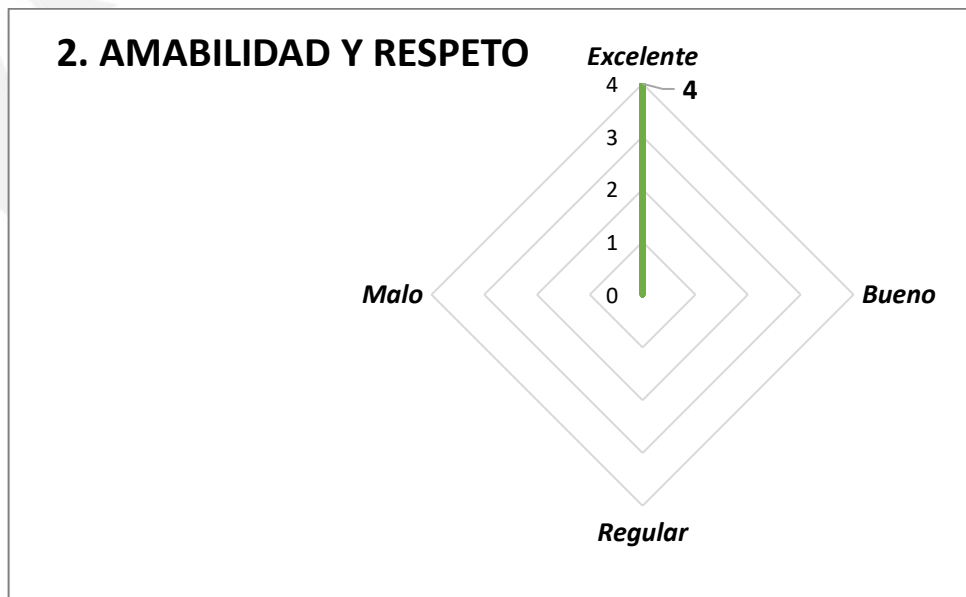
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada telefónica.

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>4</b>	<b>100%</b>

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 septiembre de 2023.

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



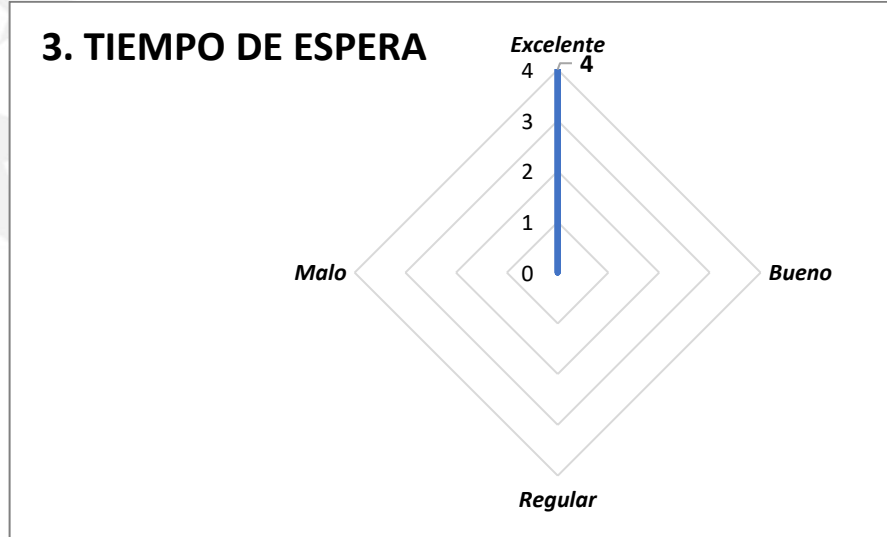
### 2.5.3 Tiempo de Espera

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 septiembre 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	4	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			4	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 septiembre de 2023.

**Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 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 septiembre 2023.**

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	140	73,30%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	35	18,32%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	9	4,71%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	6	3,14%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,52%
<b>Total General</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

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 (140) atenciones equivalentes al 73,30%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (35) atenciones equivalentes al 18,32% del total de 191 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de septiembre 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 septiembre 2023.**

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	21	77,78%
Número equivocado	4	14,81%
Sin información de fondo	2	7,41%
<b>Total General</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

**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 veintinueve (29) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de septiembre 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.

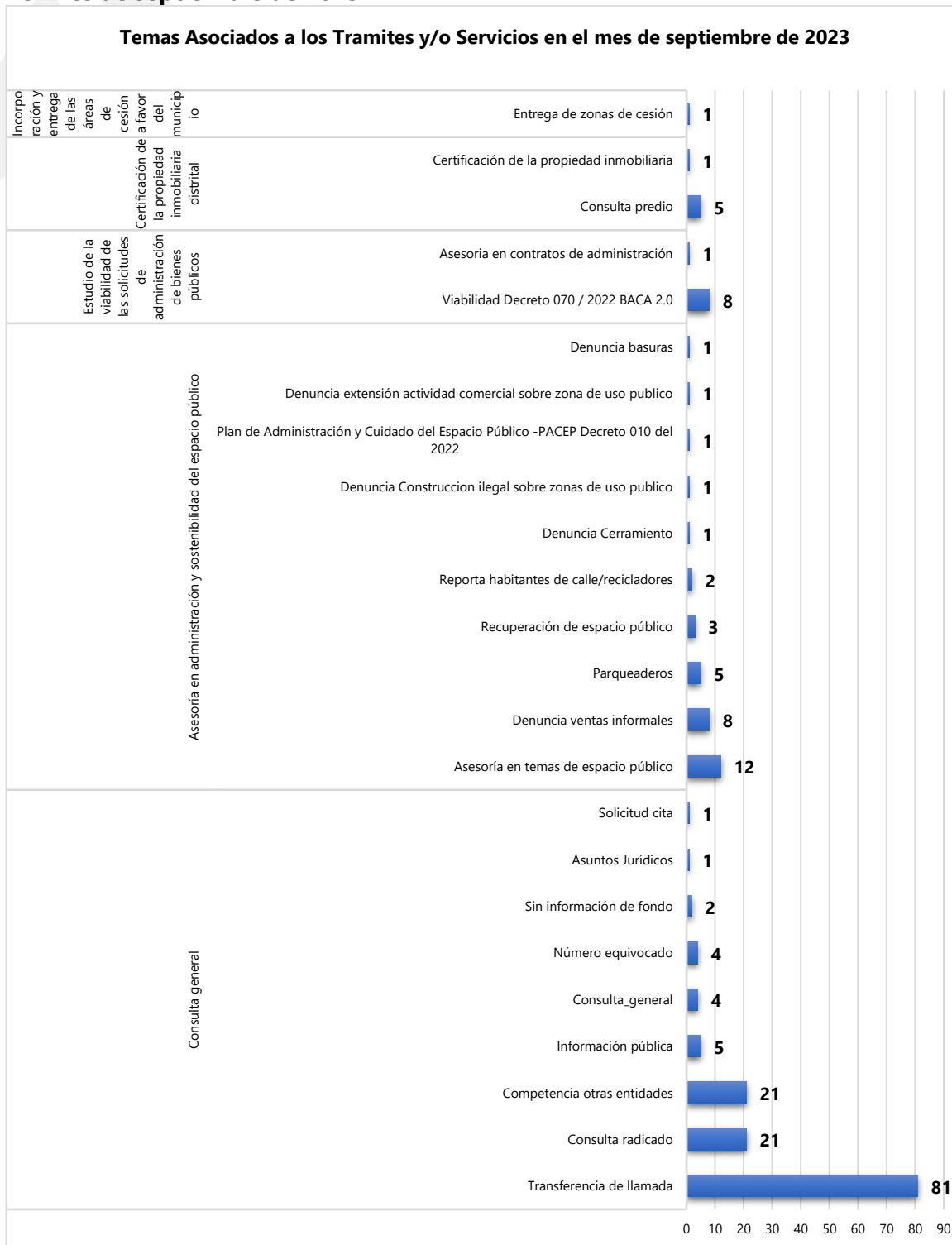
**Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de septiembre 2023.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2023	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>140</b>	<b>73,30%</b>
Transferencia de llamada	81	42,41%
Consulta radicado	21	10,99%
Competencia otras entidades	21	10,99%
Información pública	5	2,62%
Consulta_general	4	2,09%
Número equivocado	4	2,09%
Sin información de fondo	2	1,05%
Asuntos Jurídicos	1	0,52%
Solicitud cita	1	0,52%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>35</b>	<b>18,32%</b>
Asesoría en temas de espacio público	12	6,28%
Denuncia ventas informales	8	4,19%
Parqueaderos	5	2,62%
Recuperación de espacio público	3	1,57%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	1,05%
Denuncia Cerramiento	1	0,52%
Denuncia Construcción ilegal sobre zonas de uso publico	1	0,52%

<b>Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2023</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,52%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	1	0,52%
Denuncia basuras	1	0,52%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>9</b>	<b>4,71%</b>
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	4,19%
Asesoría en contratos de administración	1	0,52%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>6</b>	<b>3,14%</b>
Consulta predio	5	2,62%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,52%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>1</b>	<b>0,52%</b>
Entrega de zonas de cesión	1	0,52%
<b>Total General</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>



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



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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 81 atenciones equivalente al 42,41%; seguido de competencia otras entidades y consulta radicado con 21 atenciones cada ítem equivalente al 10,99%; del total de 191 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de septiembre 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 septiembre de 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	81	42,41%	0,52%
Consulta radicado	21	10,99%	0,52%
Asesoría en temas de espacio público	12	6,28%	0
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	4,19%	0,52%
Denuncia ventas informales	8	4,19%	0
Consulta predio	5	2,62%	0
Parqueaderos	5	2,62%	0,52%
Información pública	5	2,62%	0
Consulta general	4	2,09%	0
Recuperación de espacio público	3	1,57%	0
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	1,05%	0
Asesoría en contratos de administración	1	0,52%	0
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,52%	0
Denuncia Construcción ilegal sobre zonas de uso publico	1	0,52%	0
Asuntos Jurídicos	1	0,52%	0
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,52%	0
Denuncia basuras	1	0,52%	0
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	1	0,52%	0
Denuncia Cerramiento	1	0,52%	0
Solicitud cita	1	0,52%	0
Entrega de zonas de cesión	1	0,52%	0
<b>Total General</b>	<b>164</b>	<b>85,86%</b>	<b>2,09%</b>

### 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 76 personas, durante el mes de septiembre en el periodo comprendido entre el 01/09/2023 y el 30/09/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 76 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

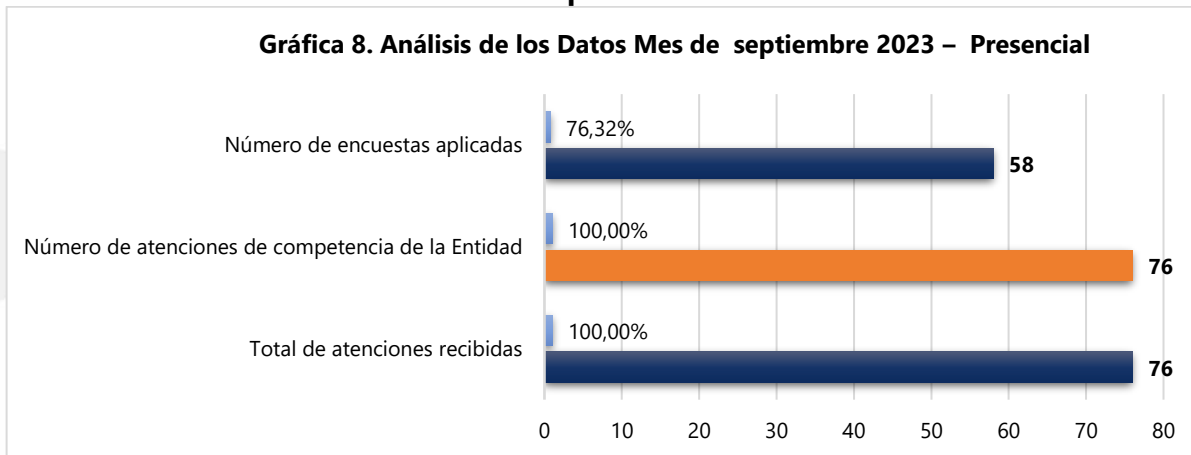
#### 3.3. Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS septiembre 2023		%
<b>Total de atenciones recibidas</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>
Número de atenciones de competencia de la Entidad	76	100,00%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>58</b>	<b>76,32%</b>

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

**Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de septiembre 2023 –Presencial**

Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de septiembre accedieron a responder la encuesta cincuenta y ocho (58) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 76,32% 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:

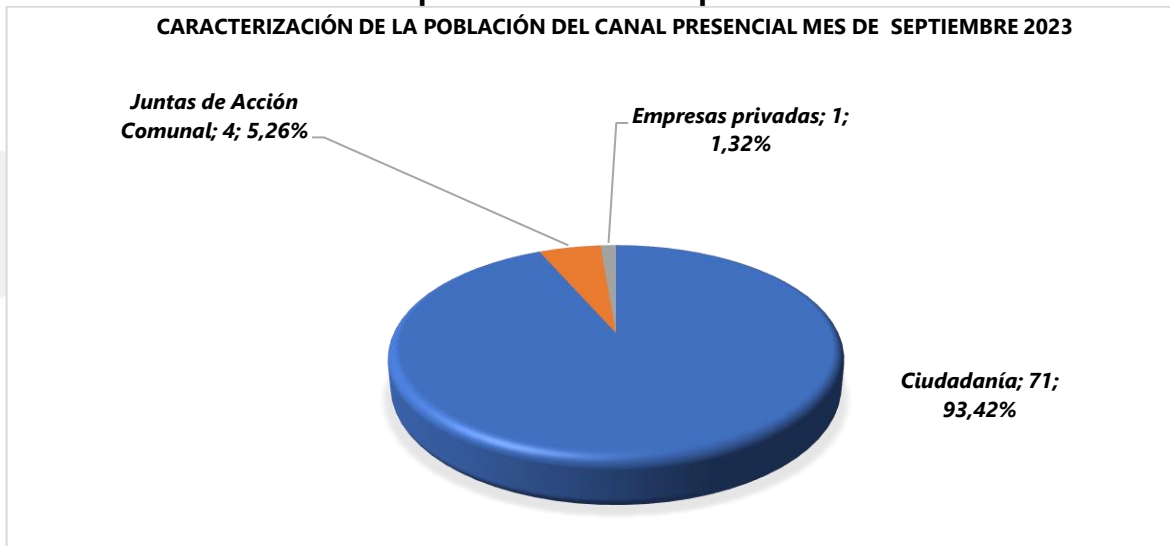
#### 3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de septiembre fue de 78 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	71	93,42%
Juntas de Acción Comunal	4	5,26%
Empresas privadas	1	1,32%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

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



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 76 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 71 atenciones son ciudadanía equivalente al 93,42%; 04 atenciones son Juntas de Acción Comunal equivalente al 5,26% y 01 son Empresas privadas equivalente al 1,32% 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:

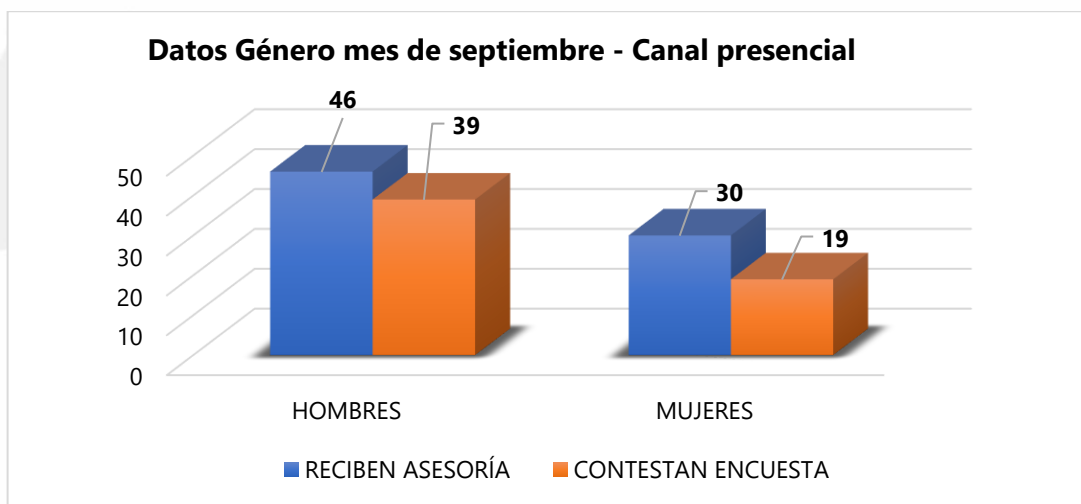
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanía	43	28	71
Juntas de Acción Comunal	2	2	4
Empresas privadas	1	0	1
<b>Total General</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>76</b>

Reciben asesoría un total de 46 hombres equivalente al 60,53%, 30 mujeres equivalente al 39,47%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 39 hombres equivalente al 43,90% y 19 mujeres equivalente al 56,10%, del total de 58 usuarios.

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



De los cincuenta y ocho (58) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

### 3.5 Calificación

#### 3.5.1 Nivel de Servicio

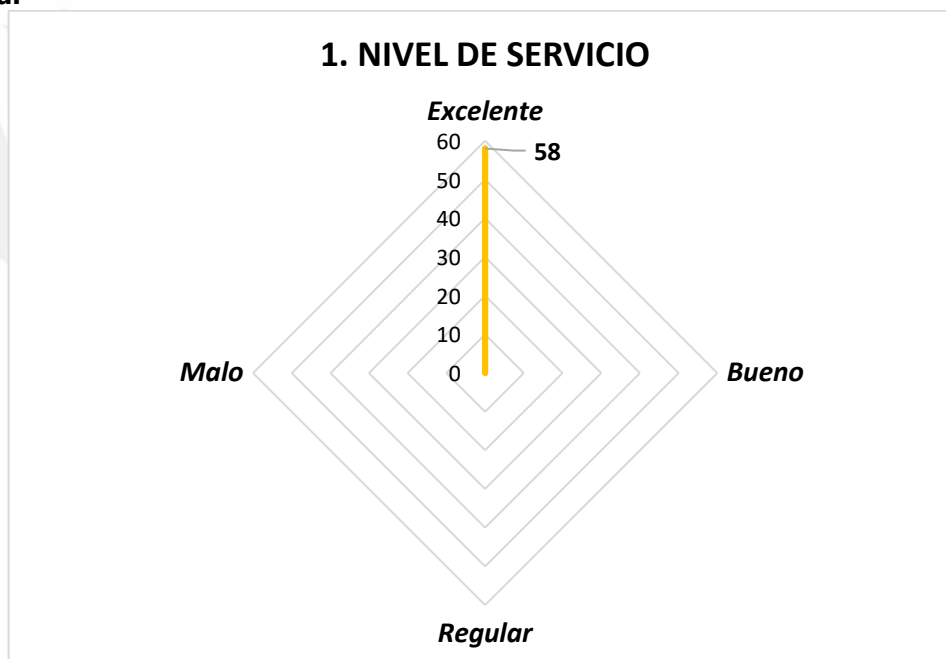
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	58	100,00%
		Buena	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			58	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 septiembre de 2023.

Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de septiembre 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 septiembre 2023.**

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	58	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			58	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 septiembre de 2023.

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



### 3.5.3 Tiempo de Espera

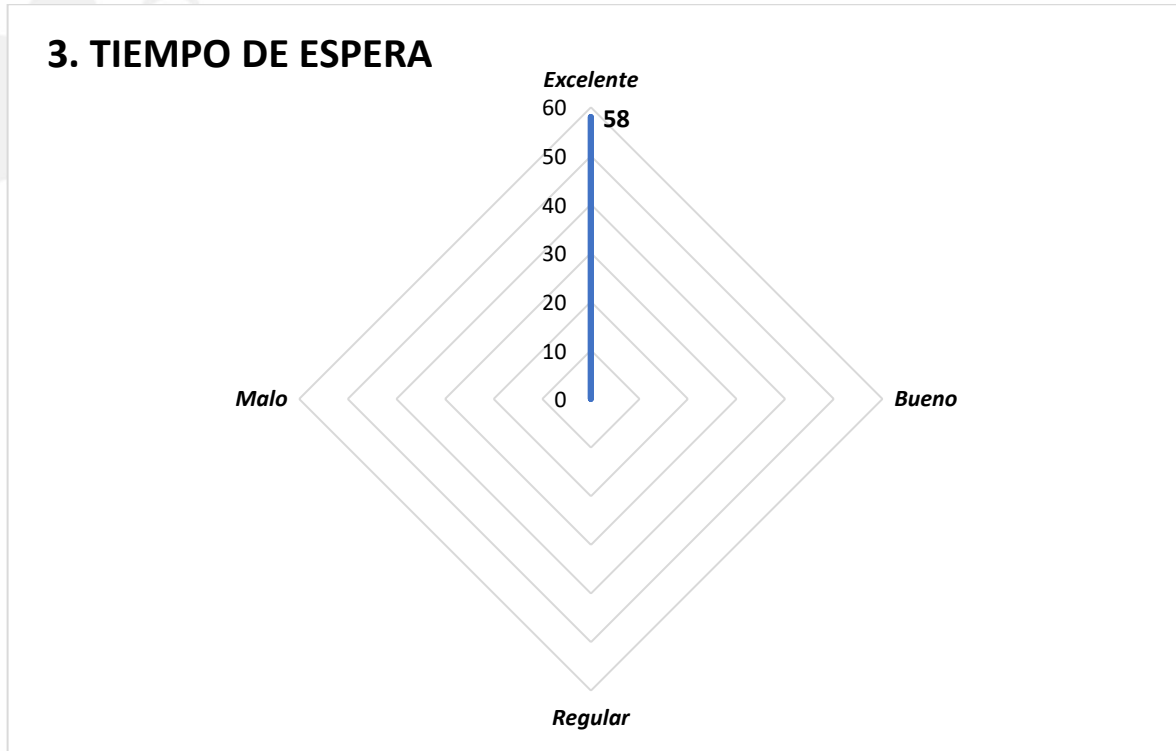
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

**Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 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	58	100,00%
		Buena	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>58</b>	<b>100%</b>

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



**Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 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 septiembre 2023.**

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	33	43,42%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	26	34,21%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	12	15,79%
Consulta general	4	5,26%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	1,32%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

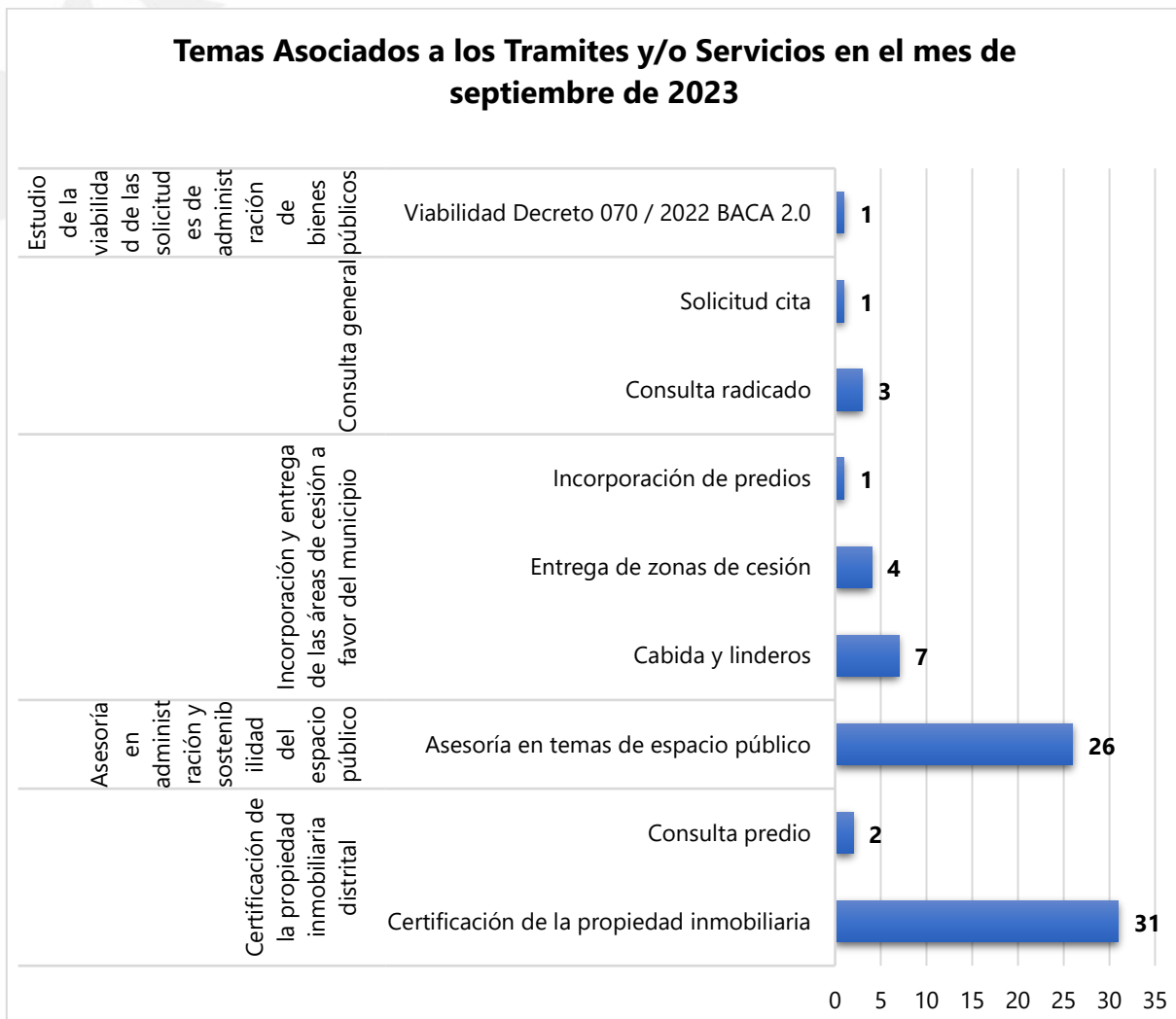
De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: Certificación de la propiedad

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

inmobiliaria distrital con 33 atenciones equivalente al 43,42%;seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (26) atenciones equivalente al 34,21%; seguido del trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con 12 atenciones equivalente al 15,79%, seguido de Consulta general con (4) atenciones equivalente al 5,26%; y por último el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (01) atenciones equivalente al 1,32% del total de 76 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de septiembre de 2023..

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2023	TOTAL	%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>33</b>	<b>43,42%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	31	40,79%
Consulta predio	2	2,63%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>26</b>	<b>34,21%</b>
Asesoría en temas de espacio público	26	34,21%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>12</b>	<b>15,79%</b>
Cabida y linderos	7	9,21%
Entrega de zonas de cesión	4	5,26%
Incorporación de predios	1	1,32%
<b>Consulta general</b>	<b>4</b>	<b>5,26%</b>
Consulta radicado	3	3,95%
Solicitud cita	1	1,32%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>1</b>	<b>1,32%</b>
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	1	1,32%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de septiembre 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 31 atenciones equivalentes al 40,79%, y consulta predio con 2 atenciones equivalente a 2,63%; para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fue el tema: asesoría en temas de espacio público con 26 atenciones equivalente al 34,21%; para el trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio fueron: Cabida y linderos con 7 atenciones equivalente al 9,21%, Entrega de zonas de cesión con 4 atenciones equivalente al 5,26% e incorporación de predios con 1 atenciones equivalente al 1,32%; para el trámite y/o servicio consulta general fue: Consulta radicado con 3 atenciones equivalente al 3,95% y solicitud cita con 1 atención equivalente al 1,32%; para el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos el tema fue: viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0 con 1 atenciones equivalente al 1,32 del total de 76 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de septiembre 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 septiembre de 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	31	40,79%	50,00%
Asesoría en temas de espacio público	26	34,21%	36,21%
Cabida y linderos	7	9,21%	10,34%
Entrega de zonas de cesión	4	5,26%	3,45%
Consulta radicado	3	3,95%	0,00%
Consulta predio	2	2,63%	0,00%
Solicitud cita	1	1,32%	0,00%
Incorporación de predios	1	1,32%	0,00%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>76,32%</b>

## 4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

### 4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.611 personas, durante el mes de septiembre en el periodo comprendido entre el 01/09/2023 y el 30/09/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.591 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 20 solicitudes.

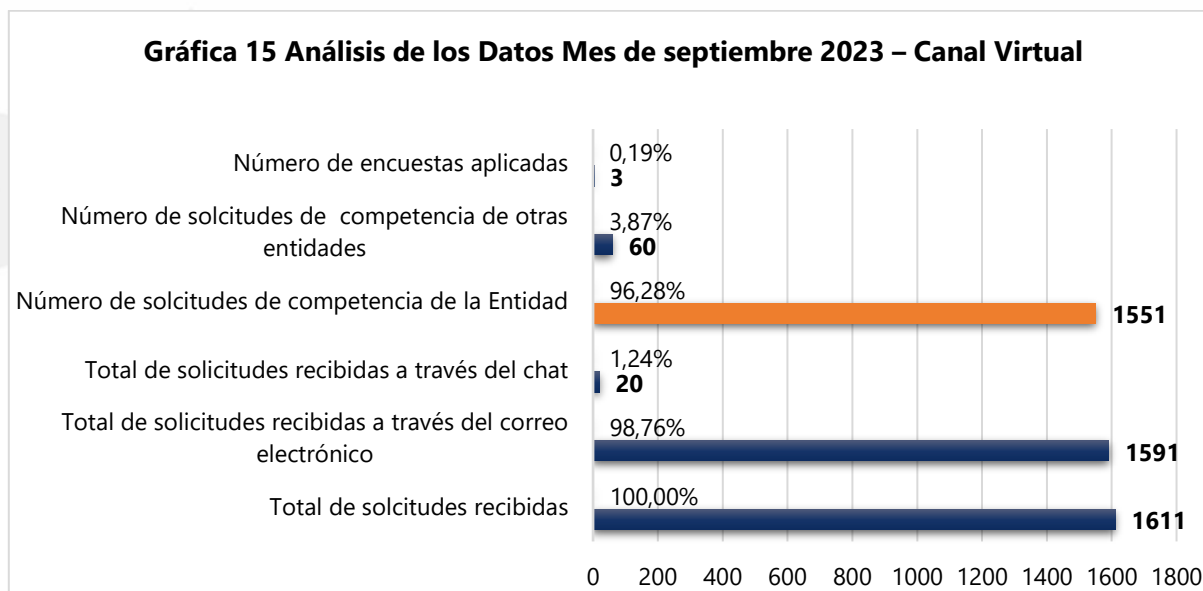
### 4.2. Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS SEPTIEMBRE 2023		%
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	<b>1611</b>	<b>100,00%</b>
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1591	98,76%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat	20	1,24%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1551	96,28%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	60	3,87%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>3</b>	<b>0,19%</b>

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

**Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de septiembre 2023 Canal Virtual**

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de septiembre accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.19% 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:

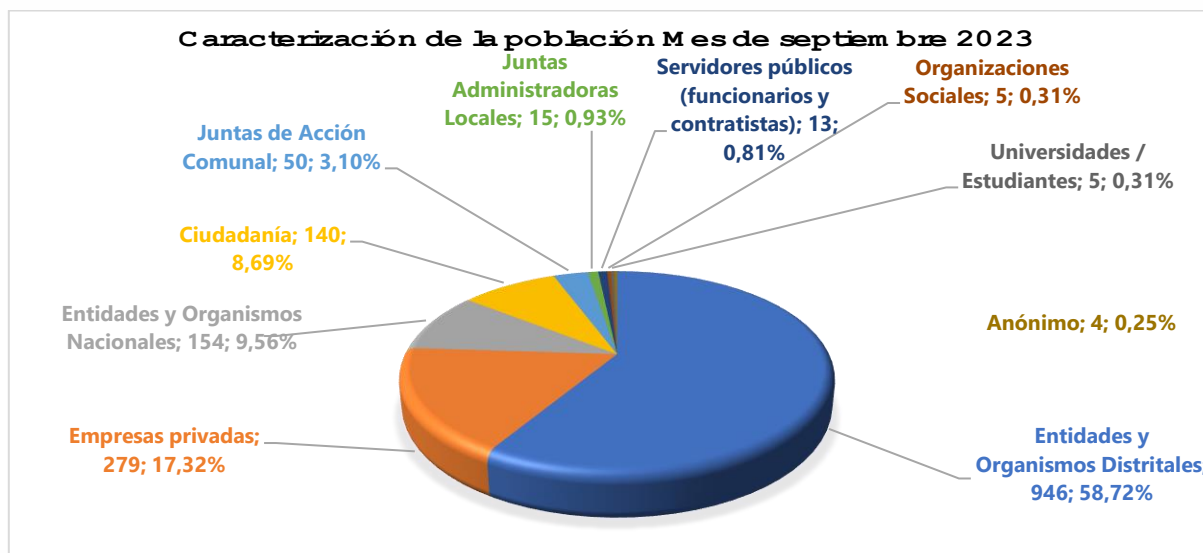
### 4.2.1. Identificación de la Población

El total de solicitudes recibidas durante el mes de septiembre fue de 1.611 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	946	946	58,72%
Empresas privadas	1	278	279	17,32%
Entidades y Organismos Nacionales	0	154	154	9,56%
Ciudadanía	19	121	140	8,69%
Juntas de Acción Comunal	0	50	50	3,10%
Juntas Administradoras Locales	0	15	15	0,93%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	13	13	0,81%
Organizaciones Sociales	0	5	5	0,31%
Universidades / Estudiantes	0	5	5	0,31%
Anónimo	0	4	4	0,25%
<b>Total, general</b>	<b>20</b>	<b>1591</b>	<b>1611</b>	<b>100,00%</b>

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



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 1.611 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 946 solicitudes son *Entidades y organismos distritales* equivalente al 58,72%; 279 solicitudes corresponden a *Empresas privadas* equivalente al 17,32%; 154 solicitudes corresponden a *Entidades y organismos Nacionales* equivalente al 9,56%; 140 solicitudes corresponden a ciudadanía equivalente al 8,69%; 50 solicitudes corresponden a *Juntas de acción comunal (JAC)* equivalente al 3,10%; 15 solicitudes corresponden a *Juntas de administradoras locales (JAL)*, equivalente al 0,93%; 13 solicitudes corresponden a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 0,81%; 5 solicitudes corresponden a *Organizaciones sociales* equivalente al 0,31%; 05

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

solicitudes corresponden a *Universidades / estudiantes* equivalente a 0,31% y 04 solicitudes corresponden a anónimos equivalente al 0,25%; y del total de 1.611 solicitudes registradas..

Ahora bien, de las 1551 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 941 solicitudes; de las empresas privadas fueron 278 solicitudes; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 154 solicitudes; de la Ciudadanía se recibieron 94 solicitudes; de las Juntas de Acción Comunal (JAC) se recibieron 48 solicitudes; de las Juntas Administradoras Locales (JAL) se recibieron 15 solicitudes; de los Servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 13 solicitudes; de las universidades/estudiantes se recibieron 05 solicitudes; de los anónimos se recibieron 02 solicitudes y de las Organizaciones Sociales se recibieron 01 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	941	60,67%	0%
Empresas privadas	278	17,92%	0,06%
Entidades y Organismos Nacionales	154	9,93%	0%
Ciudadanía	94	6,06%	0,06%
Juntas de Acción Comunal	48	3,09%	0,06%
Juntas Administradoras Locales	15	0,97%	0%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	13	0,84%	0%
Universidades / Estudiantes	5	0,32%	0%
Anónimo	2	0,13%	0%
Organizaciones Sociales	1	0,06%	0%
<b>Total General</b>	<b>1551</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,19%</b>

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:

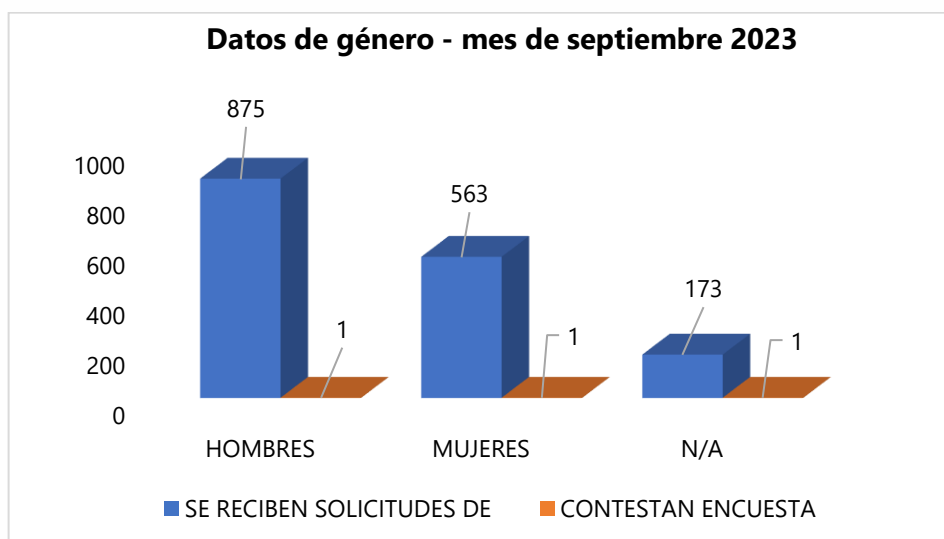
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	609	311	26	946
Empresas privadas	99	122	58	279
Entidades y Organismos Nacionales	57	38	59	154
Ciudadanía	78	58	4	140
Juntas de Acción Comunal	21	16	13	50
Juntas Administradoras Locales	21	16	13	50
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	5	8	0	13
Organizaciones Sociales	1	0	4	5
Universidades / Estudiantes	0	5	0	5
Anónimo	0	0	4	4
<b>Total General</b>	<b>875</b>	<b>563</b>	<b>173</b>	<b>1611</b>
	<b>54,31%</b>	<b>34,95%</b>	<b>10,74%</b>	<b>100,00%</b>

Se recibieron un total de solicitudes de 875 hombres equivalente al 54,31%, 563 mujeres equivalente al 34,95%, y 173 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 10,74%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 01 hombre equivalente al 33,33%; 01 mujer equivalente al 33,33% y 01 No aplica equivalente al 33,33% del total de 3 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 17. Datos de Género Mes de septiembre 2023 – Canal Virtual





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

## 4.3 Calificación

### 4.3.1 Nivel de Servicio

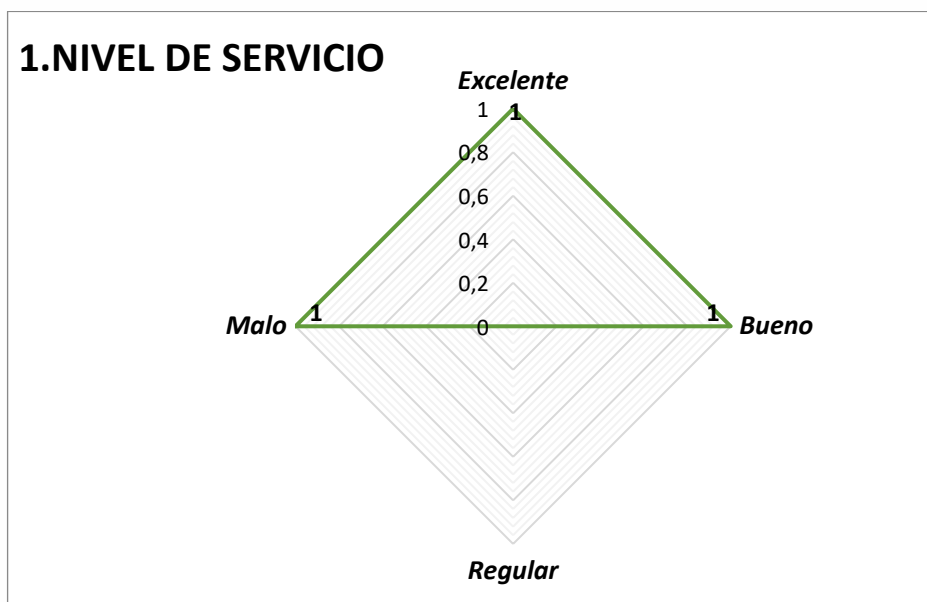
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	1	33,33%
		Bueno	1	33,33%
		Regular	0	0,00%
		Malo	1	33,33%
TOTAL RESPUESTAS			3	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 33,33% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO** y el 33,33% consideraron el calificativo **MALO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de septiembre de 2023.

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



### 4.3.2 Amabilidad y Respeto

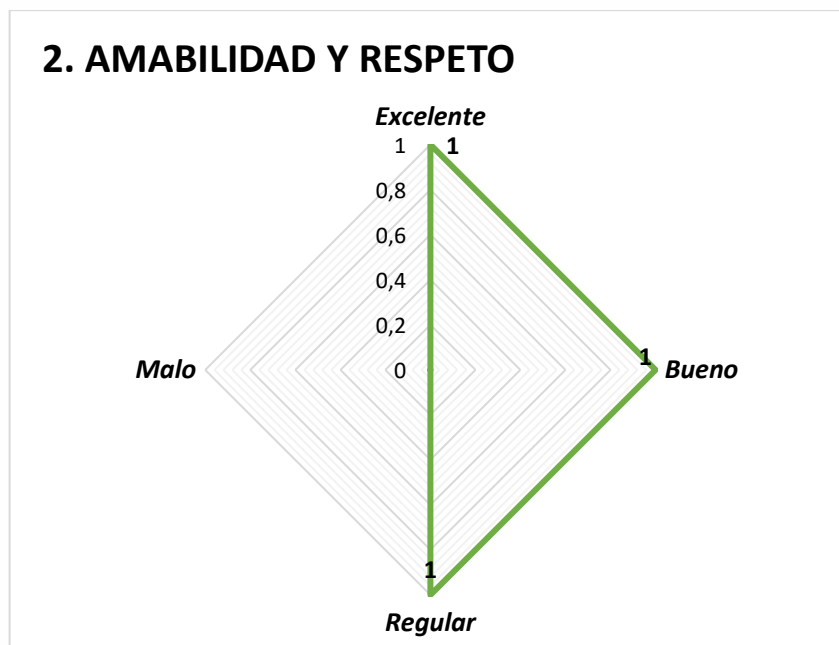
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada virtual.

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	1	33,33%
		Bueno	1	33,33%
		Regular	1	33,33%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL, RESPUESTAS</b>			<b>3</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 33,33% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO**, y el 33,33% consideraron el calificativo **REGULAR** para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de septiembre de 2023.

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



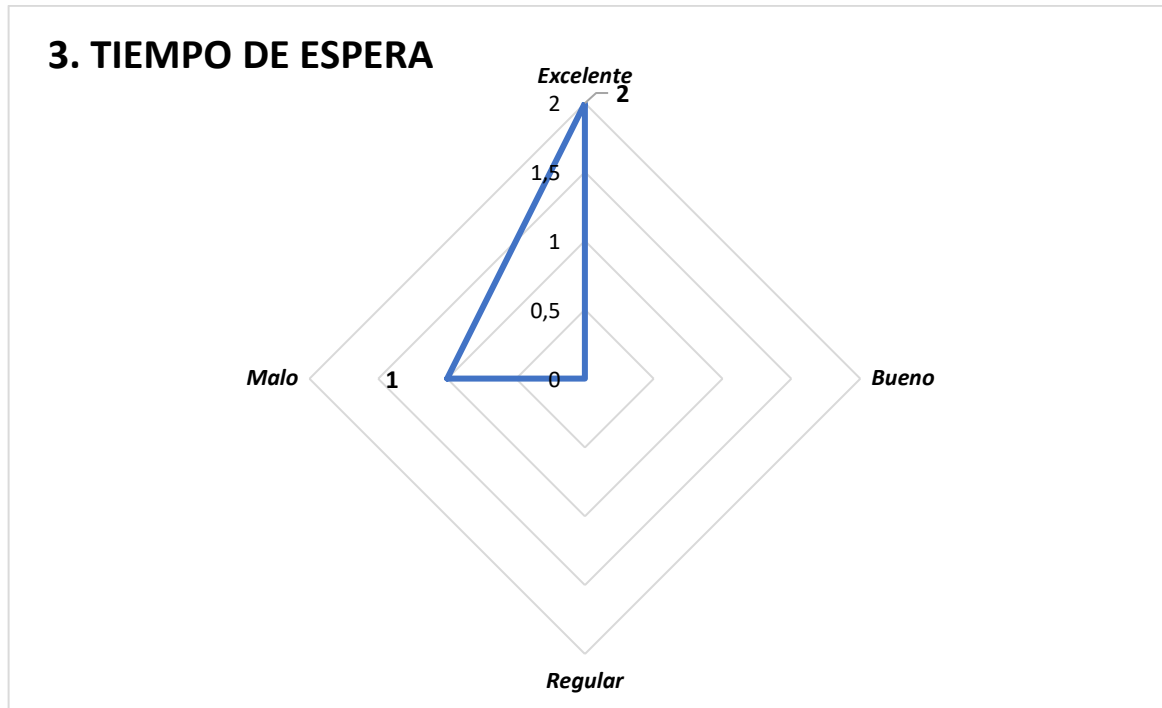
#### 4.3.3 Tiempo de Espera

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 septiembre 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	2	66,67%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	1	33,33%
TOTAL, RESPUESTAS			3	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 33,33% consideraron el calificativo **MALO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de septiembre de 2023.

**Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de septiembre 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 septiembre 2023.**

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	1245	77,28%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	188	11,67%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	84	5,21%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	49	3,04%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	42	2,61%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	3	0,19%
<b>Total General</b>	<b>1611</b>	<b>100,00%</b>

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 (1245) atenciones equivalente al 77,28%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (188) atenciones equivalente al 11,67%, seguido del trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (84) atenciones equivalente al 5,21%; seguido del trámite y/o servicio Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (49) atenciones equivalente al 5,21%; continuando con el trámite Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (42) atenciones equivalente al 2,61%; y por último el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital con 03 atenciones equivalente al 0,19% del total de 1.611 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de septiembre de 2023.

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

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Competencia otras entidades	14	46	60	3,72%
<b>Total, general</b>	<b>14</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>3,72%</b>

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

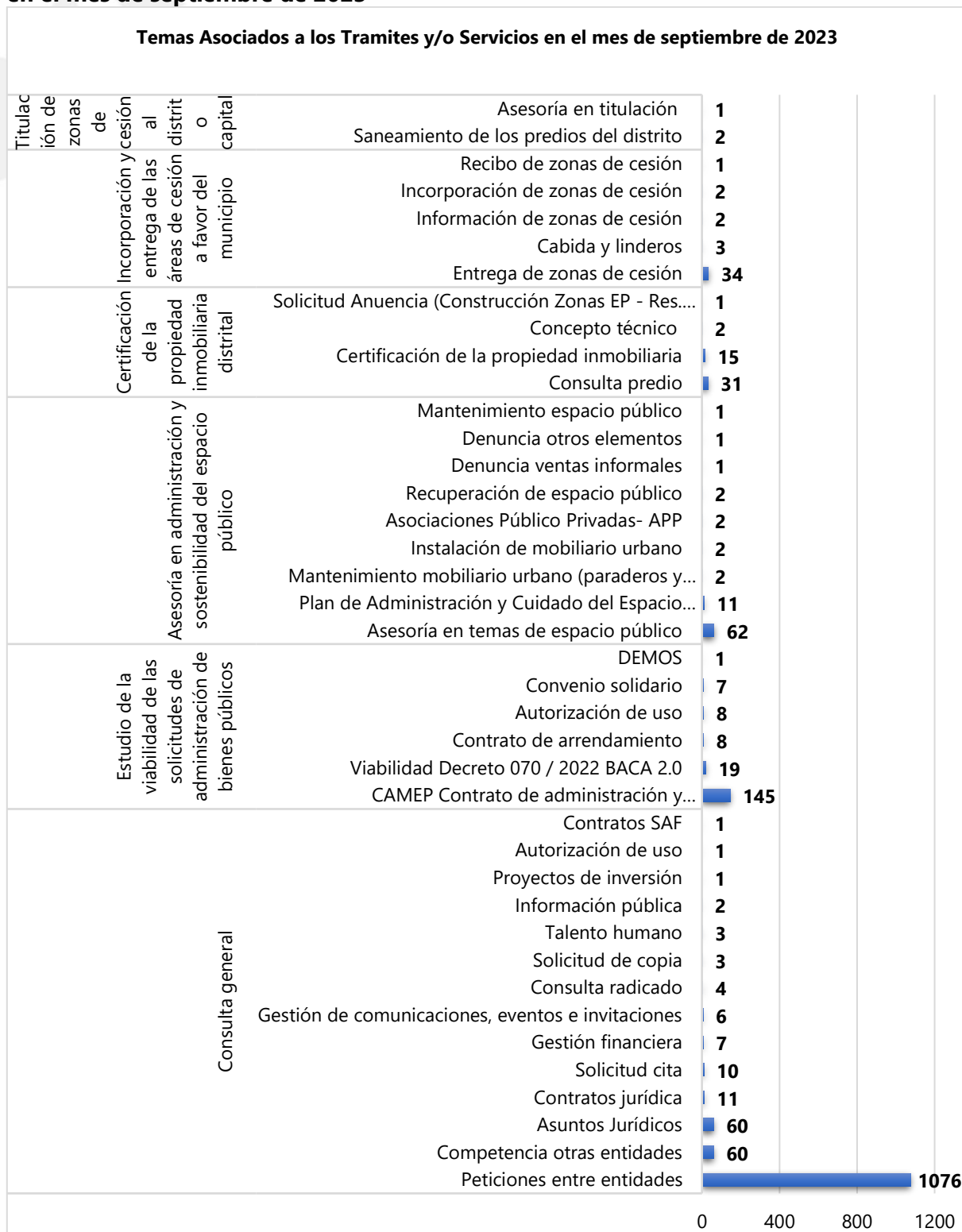
Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2023	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>1245</b>	<b>77,28%</b>
Peticiones entre entidades	1076	66,79%
Competencia otras entidades	60	3,72%
Asuntos Jurídicos	60	3,72%
Contratos jurídica	11	0,68%
Solicitud cita	10	0,62%

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual septiembre 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de septiembre de 2023	TOTAL	%
Gestión financiera	7	0,43%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	6	0,37%
Consulta radicado	4	0,25%
Solicitud de copia	3	0,19%
Talento humano	3	0,19%
Información pública	2	0,12%
Proyectos de inversión	1	0,06%
Autorización de uso	1	0,06%
Contratos SAF	1	0,06%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>188</b>	<b>11,67%</b>
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	145	9,00%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	19	1,18%
Contrato de arrendamiento	8	0,50%
Autorización de uso	8	0,50%
Convenio solidario	7	0,43%
DEMOS	1	0,06%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>84</b>	<b>5,21%</b>
Asesoría en temas de espacio público	62	3,85%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	11	0,68%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,12%
Instalación de mobiliario urbano	2	0,12%
Asociaciones Público-Privadas- APP	2	0,12%
Recuperación de espacio público	2	0,12%
Denuncia ventas informales	1	0,06%
Denuncia otros elementos	1	0,06%
Mantenimiento espacio público	1	0,06%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>49</b>	<b>3,04%</b>
Consulta predio	31	1,92%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	15	0,93%
Concepto técnico	2	0,12%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	1	0,06%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>42</b>	<b>2,61%</b>
Entrega de zonas de cesión	34	2,11%
Cabida y linderos	3	0,19%
Información de zonas de cesión	2	0,12%
Incorporación de zonas de cesión	2	0,12%
Recibo de zonas de cesión	1	0,06%
<b>Titulación de zonas de cesión al distrito capital</b>	<b>3</b>	<b>0,19%</b>
Saneamiento de los predios del distrito	2	0,12%
Asesoría en titulación	1	0,06%
<b>Total, general</b>	<b>1611</b>	<b>100,00%</b>

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



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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 984 atenciones equivalente al 64,27%; seguido de Asuntos jurídicos con 48 atenciones equivalente al 3,14%; seguido de competencia otras entidades con 41 atenciones equivalente al 2,68%; seguido de contratos jurídica con 10 atenciones equivalente al 0,65% del total de 1.531 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de septiembre 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 septiembre de 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	1076	69,37%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	145	9,35%	0%
Asesoría en temas de espacio público	62	4,00%	0,06%
Asuntos Jurídicos	60	3,87%	0%
Entrega de zonas de cesión	34	2,19%	0%
Consulta predio	31	2,00%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	19	1,23%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	15	0,97%	0%
Contratos jurídica	11	0,71%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	11	0,71%	0,06%
Solicitud cita	10	0,64%	0%
Autorización de uso	9	0,58%	0%
Contrato de arrendamiento	8	0,52%	0,06%
Convenio solidario	7	0,45%	0%
Gestión financiera	7	0,45%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	6	0,39%	0%
Consulta radicado	4	0,26%	0%
Talento humano	3	0,19%	0%
Cabida y linderos	3	0,19%	0%
Solicitud de copia	3	0,19%	0%
Instalación de mobiliario urbano	2	0,13%	0%
Asociaciones Público-Privadas- APP	2	0,13%	0%
Saneamiento de los predios del distrito	2	0,13%	0%
Recuperación de espacio público	2	0,13%	0%
Información pública	2	0,13%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,13%	0%
Concepto técnico	2	0,13%	0%
Incorporación de zonas de cesión	2	0,13%	0%
Información de zonas de cesión	2	0,13%	0%
Denuncia otros elementos	1	0,06%	0%

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

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Proyectos de inversión	1	0,06%	0%
Asesoría en titulación	1	0,06%	0%
Recibo de zonas de cesión	1	0,06%	0%
Mantenimiento espacio público	1	0,06%	0%
Denuncia ventas informales	1	0,06%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	1	0,06%	0%
DEMOS	1	0,06%	0%
Contratos SAF	1	0,06%	0%
<b>Total General</b>	<b>1.551</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,19%</b>

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de septiembre de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos cuatro (191) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento sesenta y cuatro (164) llamadas telefónicas representadas en el 85,86% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cuatro (04) 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 septiembre de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 04 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en septiembre de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 04 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en septiembre de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 04 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de septiembre, se realizaron 0,52% para los temas: Transferencia de llamada, consulta radicado, Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0, parqueaderos con una (01) respuesta cada tema del total de 4 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 191 llamadas, ochenta y un (81) equivalente al 42,41% fueron transferidas



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

y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; Competencia otras entidades ocupó el 10,99% correspondiente a veintiún (21) llamadas; la Consulta radicado ocupó el 10,99% correspondiente a veintiún (21) llamadas.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los usuarios acerca de la atención 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 552 de 2018.

**5.2 Para el canal presencial:**

En el mes de septiembre de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de cincuenta y ocho (58) 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 cincuenta y ocho (58) 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 58 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en septiembre de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 58 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en septiembre de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 100,00% del total de 58 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de septiembre, se realizaron 50,00% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 29 calificaciones; seguido de 36,21% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 21 calificaciones, seguido de 10,34% para el tema cabida y linderos con 6 calificaciones, y por último el 3,45% entrega de zonas de cesión con 2 calificaciones del total de 58 usuarios que contestaron la encuesta.

**5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:**

En el mes de septiembre de 2023 en el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil quinientas dos (1591) atenciones; a través del chat veintinueve (20) atenciones para un total de mil seiscientos once (1.611) atenciones.

Accedieron a contestar la encuesta un total de tres (03) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del correo electrónico 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:

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

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal Virtual en septiembre de 2023 el 33,33% consideraron el calificativo EXCELENTE; el 33,33% consideraron el calificativo BUENO y el 33,33% consideraron el calificativo MALO, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de septiembre de 2023 del total de 03 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal Virtual en septiembre el 33,33% consideraron el calificativo EXCELENTE, el 33,33% consideraron el calificativo BUENO, y el 33,33% consideraron el calificativo REGULAR para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de septiembre de 2023. del total de 05 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en septiembre de 2023, el 66,67% consideraron el calificativo EXCELENTE y el 33,33% consideraron el calificativo MALO, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de septiembre de 2023 del total de 03 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de septiembre, se realizaron 0,06% con (01) respuestas para Asesoría en temas de espacio público; 0,06% para el tema Solicitud cita, con 01 respuesta y por último 0,06% con (01) respuesta para el tema contrato de arrendamiento del total de tres (03) encuestas.

Cabe destacar que para las encuestas recolectadas del mes de septiembre se recibieron nueve (04) respuestas. Sin embargo: 01 usuario respondió por un tema consultado a través de otro canal y no se encontraron referencias de meses anteriores quedando un total de tres (03) encuestas viables para tabulación del mes de septiembre.

Particularmente se analizó la calificación marcada como MALA en el canal virtual y se encuentra una observación de la ciudadana MÓNICA GÓMEZ en la calificación. Donde la Entidad previamente notificó al inspector de policía de la Localidad 11 en radicado Dadep 20233000138791 del 11/09/2023, solicitando que del traslado al DADEP por competencia que se realizó por parte de la Inspección se remitiera copia de la solicitud de la ciudadana. En tanto, la calificación aportada por la ciudadana no respecta al resorte del DADEP, puesto que no fue aportada por parte de la Alcaldía Local de Suba.

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

Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SGC

Fecha: miércoles, 01 de noviembre de 2023