

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual

---

**Marzo de 2024**

**Proceso:** Atención a la Ciudadanía



#### Contenido

1.INTRODUCCIÓN .....	4
1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual .....	4
1.2 Ficha de la Encuesta .....	4
1.3 Metodología Aplicada .....	6
2. ASPECTOS GENERALES .....	6
2.1 Análisis Inicial.....	6
Tabla 1. Atenciones por canal y punto de atención .....	6
Gráfica 1. Atenciones por punto de atención .....	7
2.2 Origen de los Datos .....	7
2.2.1. Análisis de origen de datos marzo 2024.....	7
Tabla 2. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial .....	7
Gráfica 1. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial .....	7
Tabla 3. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico .....	8
Gráfica 2. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico .....	8
Tabla 4. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual .....	9
Gráfica 3. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual.....	9
2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN MARZO 2024 .....	9
Tabla 5. Caracterización del tipo de población .....	9
Gráfica 4. Caracterización del tipo de población.....	10
Tabla 6. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales (Trámites y servicios y total de atenciones).....	11
Tabla 7. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas.....	11
Tabla 8. Caracterización del tipo de población de las interacciones virtuales (Trámites y servicios y total de interacciones) .....	11
Tabla 9 Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	12
Gráfica 5. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	13
Tabla 10. Porcentaje de encuestas – Género. ....	14
Tabla 11. Tabulación nivel de servicio.....	15
Gráfica 6. Tabulación nivel de servicio canal presencial. ....	15
Gráfica 7. Tabulación nivel de servicio canal telefónico. ....	15
Gráfica 8. Tabulación nivel de servicio canal virtual. ....	15
3.2 Amabilidad y respeto .....	16
Tabla 12. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	16
Gráfica 9. Tabulación amabilidad y respeto canal presencial. ....	17
Gráfica 10. Tabulación amabilidad y respeto canal telefónico.....	17
Gráfica 11. Tabulación amabilidad y respeto canal virtual. ....	18
3.3 Tiempo de espera .....	18
Tabla 13. Tabulación datos tiempo de espera.....	18
Gráfica 12. Tabulación Tiempo de espera canal presencial.....	19
Gráfica 13. Tabulación Tiempo de espera canal telefónico.....	19
Gráfica 14. Tabulación Tiempo de espera canal virtual.....	20
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.....	20
Tabla 14. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de marzo 2024. ....	20
Tabla 15. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de marzo 2024. ....	21



# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Mes de Marzo 2024

Tabla 16. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de marzo 2024.....	21
Gráfica 15 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos en el mes de marzo de 2024 .	24
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	25

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 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. En este documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, en marzo 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			
<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>MARZO 2024</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Encuesta del canal presencial: calificador de servicios o en el formato 127-FORAC-22.</li><li>Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21;</li><li>Encuesta canal virtual: recibidas a través del enlace: <a href="https://forms.office.com/r/QHe7aveYif">https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</a></li></ul>		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		01/03/2024	31/03/2024
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de atenciones presenciales en el periodo	MARZO 2024	67

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

FICHA TÉCNICA			
	Total de llamadas atendidas en el periodo	MARZO 2024	180
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat)	MARZO 2024	1246
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	MARZO 2024	67
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	MARZO 2024	116
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	MARZO 2024	1037
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial	MARZO 2024	53
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico en el mes.	MARZO 2024	24
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual (Correo electrónico y Chat)	MARZO 2024	7
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes	MARZO 2024	53
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	MARZO 2024	24
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes	MARZO 2024	7
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		53

FICHA TÉCNICA		
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	24
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual	7

### 1.3 Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención telefónica, presencial y/o virtual 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 en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico"; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-22 "Registro atenciones 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 los puntos de atención virtual correo [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto:dadepbogota@dadep.gov.co) y Chat Alameda quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

## 2. ASPECTOS GENERALES

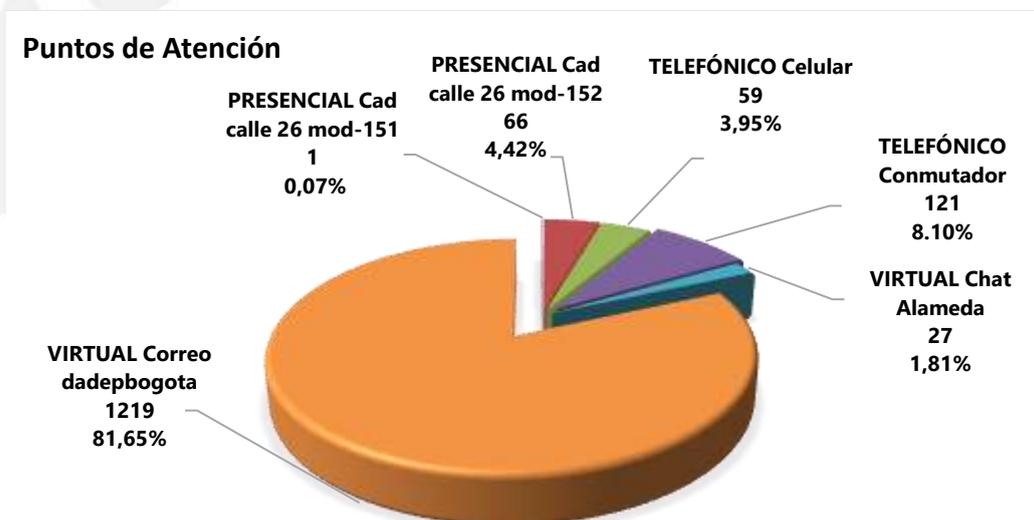
El presente informe muestra los resultados después de calcular los datos recolectados a través de los diferentes medios: para el canal telefónico 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico"; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-22 "Calificador de servicios (tableta)"; para el canal virtual, encuesta recopilada a través del enlace: <https://forms.office.com/r/QHe7aveYif>, los cuales se tabulan a través de Excel.

### 2.1 Análisis Inicial

Tabla 1. Atenciones por canal y punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>67</b>	<b>4,49%</b>
Cad calle 26 mod-151	1	0,07%
Cad calle 26 mod-152	66	4,42%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>180</b>	<b>12,06%</b>
Celular	59	3,95%
Conmutador	121	8,10%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.246</b>	<b>83,46%</b>
Chat Alameda	27	1,81%
Correo dadepbogota	1.219	81,65%
<b>Total, general</b>	<b>4.741</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 1. Atenciones por punto de atención**



Con respecto a los puntos de atención utilizados por la ciudadanía y que registran encuestas en marzo del 2024, se evidencia que el 4,49 % representado en sesenta y siete (67) ciudadanos su solicitud o requerimiento se atendió a través de los módulos 151 y 152 del canal presencial; el 12,06 % representado en ciento ochenta (180) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del celular y del conmutador del canal telefónico y el 83,46 % representado en sesenta y siete (67) ciudadanos.

## 2.2 Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada en marzo por cada canal de atención y el origen de los datos.

### 2.2.1. Análisis de origen de datos marzo 2024

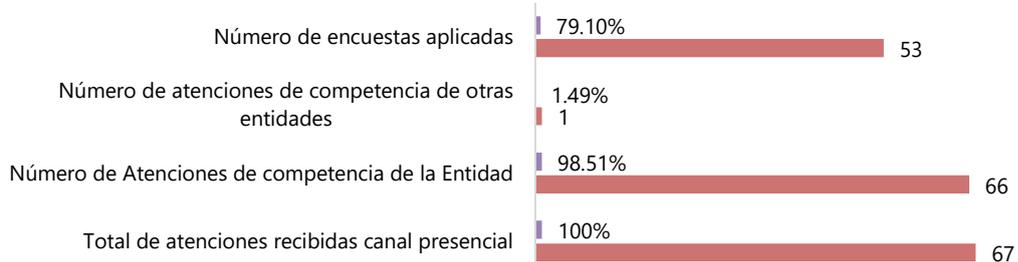
**Tabla 2. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial**

<b>Total, de atenciones recibidas canal presencial</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
Número de Atenciones de competencia de la Entidad	66	98,51%
Número de atenciones de competencia de otras entidades	1	1,49%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>53</b>	<b>79,10%</b>

**Fuente:** Formato 127-FORAC-22 "Registro atenciones canal presencial" mes de marzo.

### Gráfica 1. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial

#### Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial



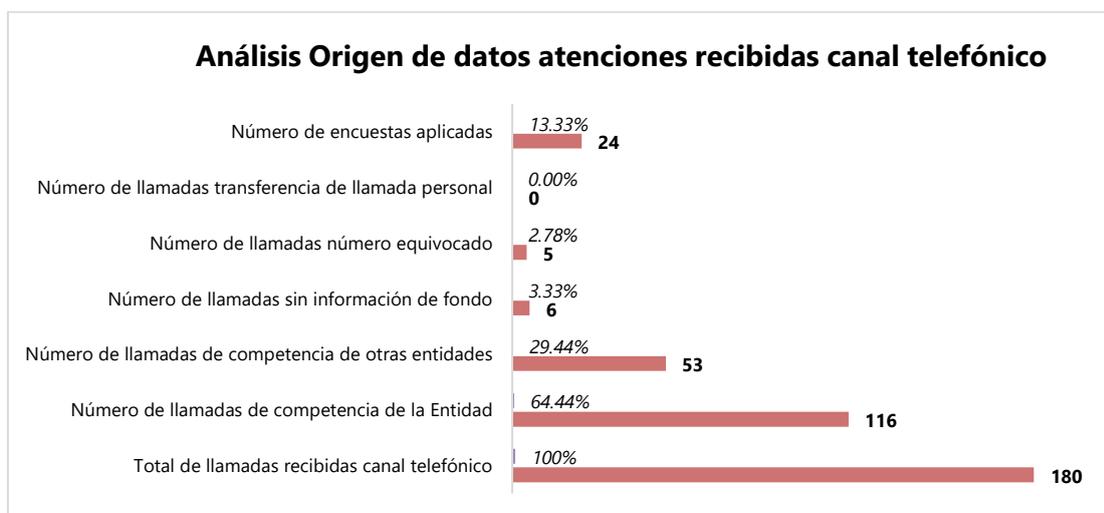
De los ciudadanos recibidos que recibieron asesoría a través del canal presencial en marzo accedieron a responder la encuesta cincuenta y tres (53) usuarios, un porcentaje del 79,10% sobre el total de las atenciones realizadas.

**Tabla 3. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico**

Total, de llamadas recibidas canal telefónico	180	100%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	116	64,44%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	53	29,44%
Número de llamadas sin información de fondo	6	3,33%
Número de llamadas número equivocado	5	2,78%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0,00%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>24</b>	<b>13,33%</b>

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

**Gráfica 2. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico**



De los ciudadanos que se comunicaron por teléfono en marzo accedieron a responder la encuesta

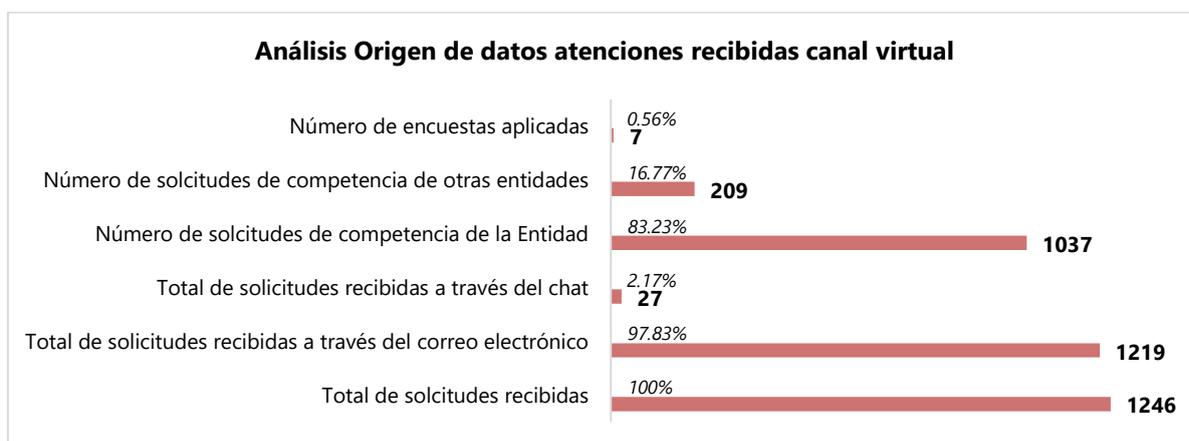
veinticuatro (24) usuarios, un porcentaje del 13.33% sobre el total de llamadas recibidas.

**Tabla 4. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual**

Total, de solicitudes recibidas	1.246	100%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.219	97,83%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat	27	2,17%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.037	83,23%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	209	16,77%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>7</b>	<b>0,56%</b>

**Fuente:** Datos recolectados después de tabular la información recopilada del enlace: <https://forms.office.com/r/QHe7aveYif>

**Gráfica 3. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual**



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en el mes de marzo accedieron a responder la encuesta siete (07) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.56% sobre el total de las atenciones recibidas en este canal.

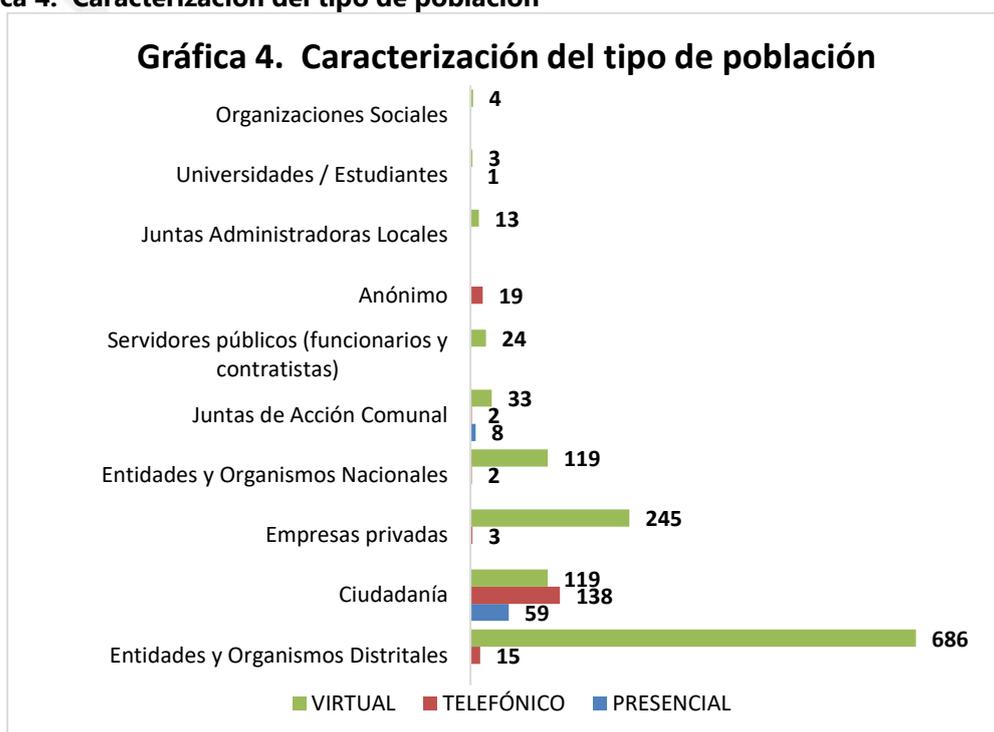
### 2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN MARZO 2024

**Tabla 5. Caracterización del tipo de población**

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Entidades y Organismos Distritales	-	15	686	701
Ciudadanía	59	138	119	316
Empresas privadas	-	3	245	248
Entidades y Organismos Nacionales	-	2	119	121
Juntas de Acción Comunal	8	2	33	43
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	-	-	24	24

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Anónimo	-	19	-	19
Juntas Administradoras Locales	-	-	13	13
Universidades / Estudiantes	-	1	3	4
Organizaciones Sociales	-	-	4	4
<b>Total, general</b>	<b>67</b>	<b>180</b>	<b>1.246</b>	<b>1.493</b>

**Gráfica 4. Caracterización del tipo de población**



En marzo hubo sesenta y siete (67) ciudadanos(as), y nueve (59) ciudadanía; y ocho (8) juntas de acción comunal.

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de marzo fue de ciento ochenta (180) ciudadanos(as), y corresponde a ciento cincuenta y siete (157) ciudadanía; quince (15) entidades y organismos distritales; tres (3) empresas privadas; dos (2) Entidades y organismos naciones; dos (2) juntas de acción comunal; y uno (1) universidades/estudiantes.

El canal virtual recibido en marzo fue de mil doscientos cuarenta y seis (1.246) ciudadanos (as), que corresponden a seiscientos ochenta y seis (686) entidades y organismos distritales: ciento diecinueve (119) ciudadanía; doscientos cuarenta y cinco (245) empresas privadas; ciento diecinueve (119) entidades y organismos nacionales; treinta y tres (33) juntas de acción comunal; veinticuatro (24) servidores públicos; trece (13) juntas de administración locales, universidades/estudiantes y cuatro (4) organizaciones sociales.

**Tabla 6. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales (Trámites y servicios y total de atenciones)**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Atenciones
Ciudadanía	58	87,88%	86,57%
Juntas de Acción Comunal	8	12,12%	11,94%
<b>Total, general</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>	<b>69,01%</b>

De las sesenta y seis (66) atenciones realizadas en el canal presencial para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron cincuenta y ocho (58) atenciones; de las juntas de acción comunal fueron ocho (8) atenciones.

**Tabla 7. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	91	78,45%	50,56%
Anónimo	4	3,45%	2,22%
Entidades y Organismos Distritales	14	12,07%	7,78%
Empresas privadas	3	2,59%	1,67%
Juntas de Acción Comunal	2	1,72%	1,11%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,86%	0,56%
Universidades / Estudiantes	1	0,86%	0,56%
<b>Total, general</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>	<b>64,44%</b>

De las ciento dieciséis (116) llamadas atendidas en el canal telefónico para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron noventa y cinco (95) llamadas; de las entidades y organismos distritales fueron catorce (14) llamadas; de las empresas privadas fueron tres (3) llamadas; de las juntas de acción comunal fueron dos (2) llamadas; de las entidades y organismos naciones fue una (1) llamada y de las universidades/estudiantes fue una (1) llamada.

**Tabla 8. Caracterización del tipo de población de las interacciones virtuales (Trámites y servicios y total de interacciones)**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total interacciones
Entidades y Organismos Distritales	684	58,21%	54,90%
Empresas privadas	236	20,09%	18,94%
Ciudadanía	63	5,36%	5,06%
Entidades y Organismos Nacionales	119	10,13%	9,55%
Juntas de Acción Comunal	30	2,55%	2,41%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	24	2,04%	1,93%
Juntas Administradoras Locales	13	1,11%	1,04%

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total interacciones
Organizaciones Sociales	3	0,26%	0,24%
Universidades / Estudiantes	3	0,26%	0,24%
<b>Total, general</b>	<b>1.175</b>	<b>100,00%</b>	<b>94,30%</b>

De las mil ciento setenta y cinco (1.175) interacciones atendidas en el canal virtual para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las Entidades y organismos distritales fueron seiscientos ochenta y cuatro (684) interacciones; de las empresas privadas doscientos treinta y seis (236) interacciones; de la ciudadanía fueron sesenta y tres (63) interacciones; de las entidades y organismos nacionales fueron ciento diecinueve (119) interacciones; de las juntas de acción comunal fueron treinta (30) interacciones; de los servidores públicos / (funcionarios y contratistas) fueron veinticuatro (24) interacciones; de las juntas administradoras locales fueron trece (13) interacciones; de las organizaciones sociales fueron tres (3) interacciones y de las universidades/estudiantes fueron tres (3) interacciones.

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 9 Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.**

GRUPO DE VALOR	Marzo			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
<b>PRESENCIAL</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>67</b>
Ciudadanía	27	32	0	59
Juntas de Acción Comunal	5	3	0	8
<i>Porcentaje presencial</i>	<i>47,76%</i>	<i>52,24%</i>	<i>0,00%</i>	<i>100,00%</i>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>26</b>	<b>180</b>
Ciudadanía	69	68	1	138
Anónimo	0	0	19	19
Entidades y Organismos Distritales	5	5	5	15
Empresas privadas	1	2	0	3
Juntas de Acción Comunal	1	0	1	2
Entidades y Organismos Nacionales	0	2	0	2
Universidades / Estudiantes	0	1	0	1
<i>Porcentaje telefónico</i>	<i>42,22%</i>	<i>43,33%</i>	<i>14,44%</i>	<i>100,00%</i>
<b>VIRTUAL</b>	<b>571</b>	<b>467</b>	<b>208</b>	<b>1246</b>
Entidades y Organismos Distritales	390	255	41	686
Empresas privadas	71	94	80	245
Ciudadanía	48	66	5	119
Entidades y Organismos Nacionales	34	26	59	119
Juntas de Acción Comunal	6	9	18	33
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	8	16	0	24
Juntas Administradoras Locales	10	0	3	13

# Informe análisis de resultados

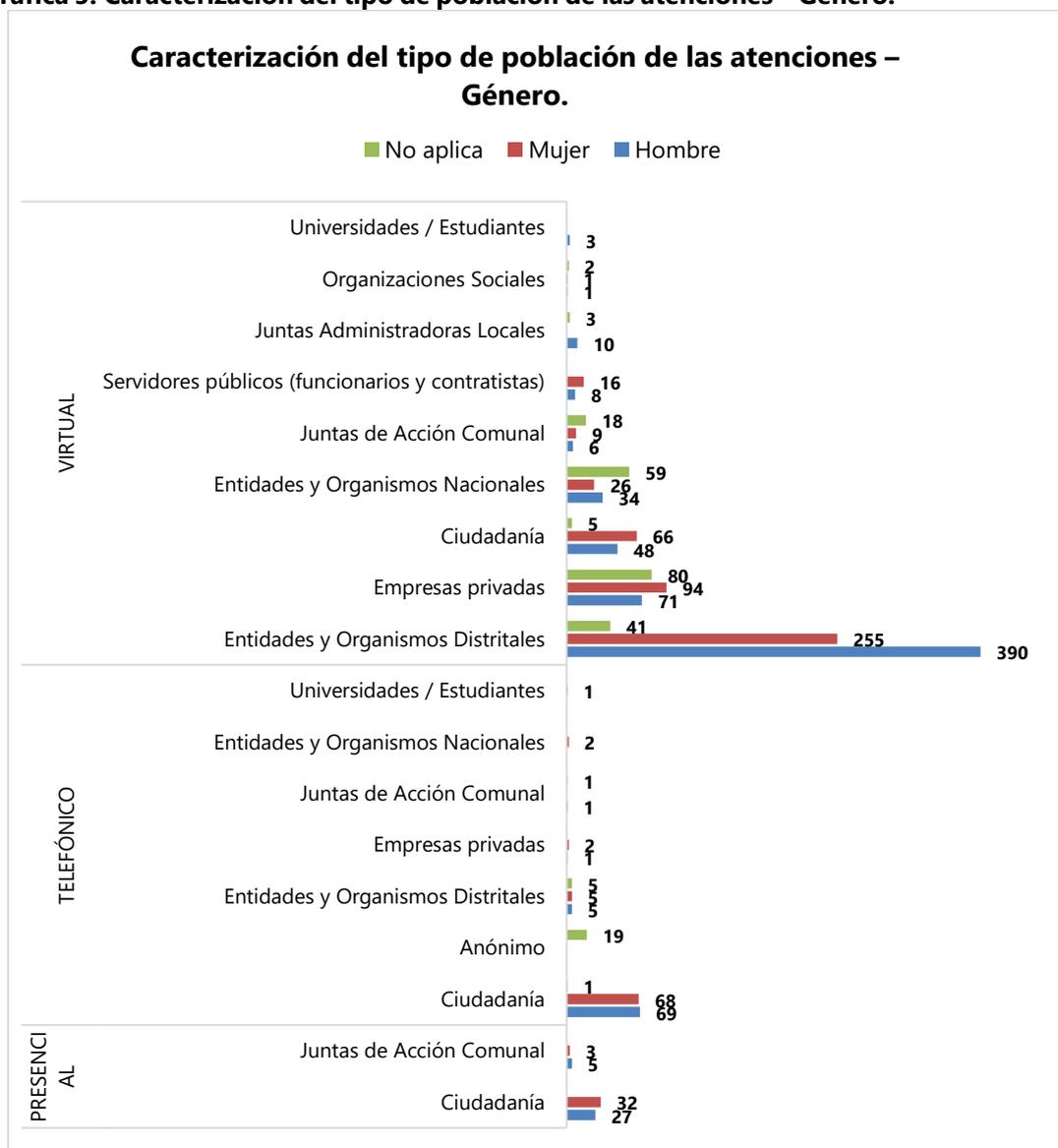
## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

GRUPO DE VALOR	Marzo			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Organizaciones Sociales	1	1	2	4
Universidades / Estudiantes	3	0	0	3
Porcentaje virtual	45,83%	37,48%	16,69%	100,00%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>679</b>	<b>580</b>	<b>234</b>	<b>1493</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>45,48%</b>	<b>38,85%</b>	<b>15,67%</b>	<b>100,00%</b>

Se recibieron un total de atenciones de seiscientos setenta y nueve (679) hombres equivalentes al 45,48%, quinientos ochenta (580) mujeres equivalentes al 38,85%, y doscientos treinta y cuatro (234) No aplica equivalente al 15,67%, las cuales se realizaron durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

**Gráfica 5. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.**



**Tabla 10. Porcentaje de encuestas – Género.**

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total, general
<b>CANAL</b>				
<b>PRESENCIAL</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>53</b>
Excelente	26	27	0	53
Porcentaje	49,06%	50,94%	0,00%	100,00%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
Bueno	0	1	0	1
Excelente	15	8	0	23
Porcentaje	62,50%	37,50%	0,00%	100,00%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
Bueno	0	0	2	2
Excelente	1	4	0	5
Porcentaje	14,29%	57,14%	28,57%	100,00%
<b>Total, general</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>84</b>

De esta población contestaron la encuesta:

Para el canal **presencial** veintiséis (26) hombres, equivalente al 49,06%; veintisiete (27) mujeres, equivalente al 50,94%, del total de cincuenta y tres (53) usuarios que contestaron la encuesta. Para el **canal telefónico** quince (15) hombres, equivalente al 62,50%; nueve (9) mujeres, equivalente al 37,50%, del total de veinticuatro (24) usuarios que contestaron la encuesta. Para el canal **virtual** un (1) hombre equivalente al 14,29%; cuatro (4) mujeres, equivalente al 57,14%, dos (2) no aplica equivalente al 28,57% del total de siete (7) usuarios que contestaron la encuesta.

### 3 CALIFICACIÓN

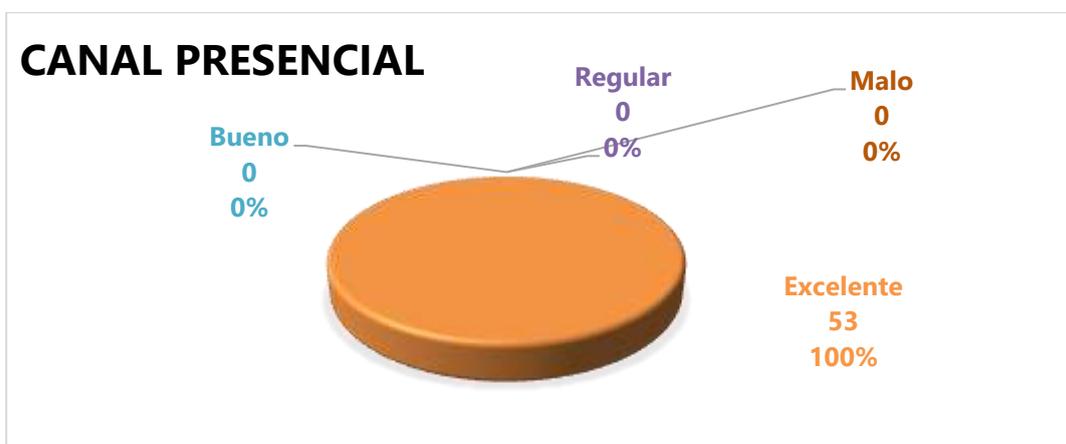
#### 3.1. Nivel de Servicio

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

Tabla 11. Tabulación nivel de servicio

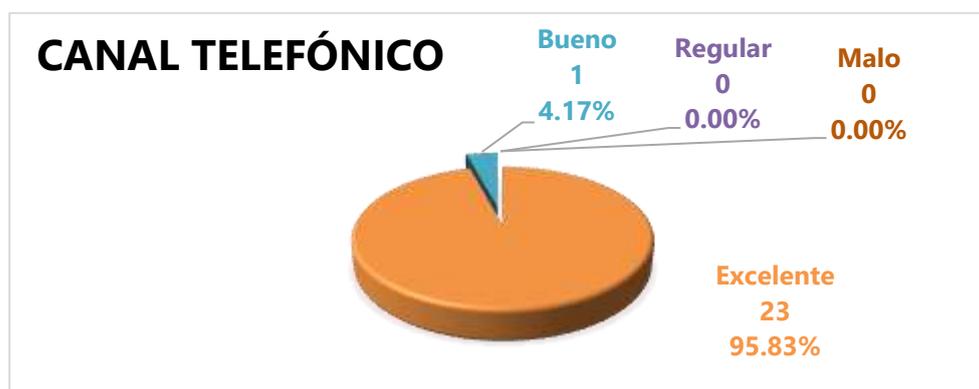
NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	53	23	5	81
Bueno	0	1	2	3
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
<b>Total, General</b>	<b>53</b>	<b>24</b>	<b>710</b>	<b>84</b>

Gráfica 6. Tabulación nivel de servicio canal presencial.



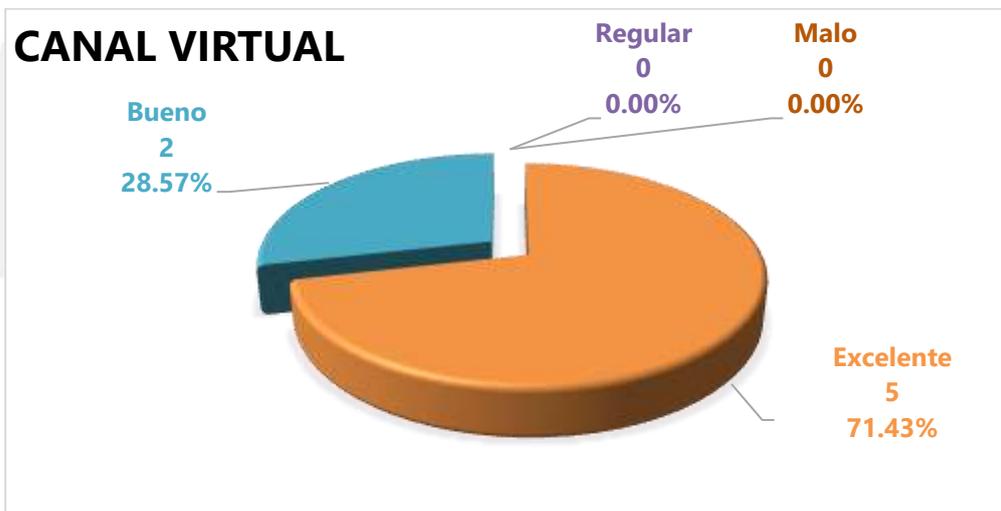
Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** el para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** del mes de marzo de 2024.

Gráfica 7. Tabulación nivel de servicio canal telefónico.



Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 95,83% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 4,17% consideran el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de marzo de 2024.

Gráfica 8. Tabulación nivel de servicio canal virtual.



Como se observa en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 71,43 % consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 4,17 % el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del **CANAL VIRTUAL** de marzo de 2024.

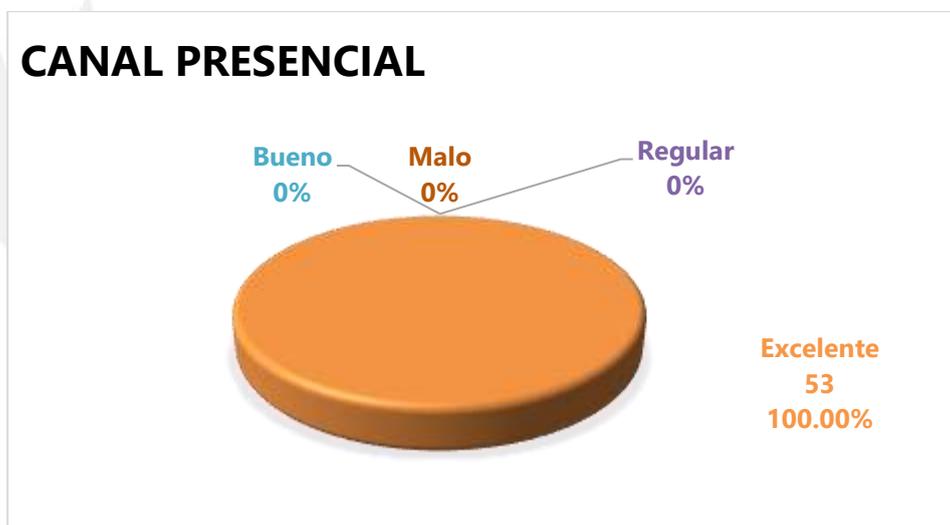
### 3.2 Amabilidad y respeto

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

Tabla 12. Tabulación datos amabilidad y respeto

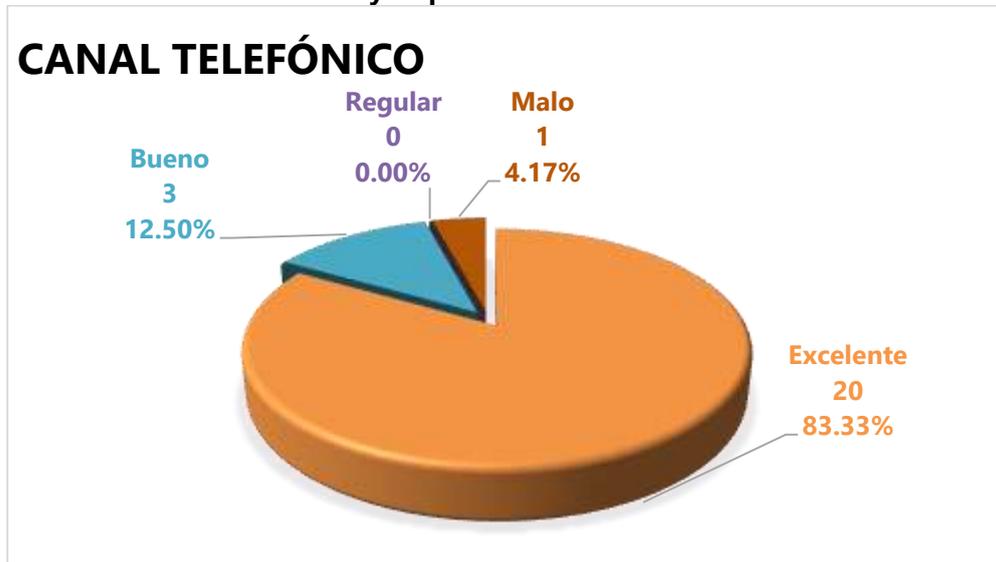
AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Excelente	53	20	4	77
Bueno	0	3	3	6
Regular	0	0	0	0
Malo	0	1	0	1
<b>Total, general</b>	<b>53</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>84</b>

Gráfica 9. Tabulación amabilidad y respeto canal presencial.



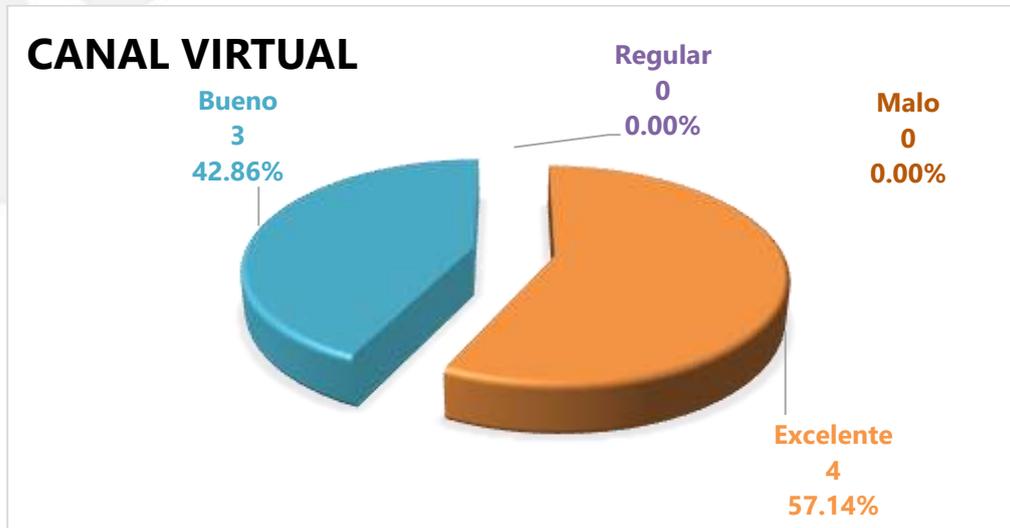
Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** el para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** del mes de marzo de 2024.

Gráfica 10. Tabulación amabilidad y respeto canal telefónico.



Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 83,33% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 12,50% consideran el calificativo **BUENO**; el 4,17% consideran el calificativo **MALO**, para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de marzo de 2024.

Gráfica 11. Tabulación amabilidad y respeto canal virtual.



Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 57,14 % consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 42,86 % el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** de marzo de 2024.

### 3.3 Tiempo de espera

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

Tabla 13. Tabulación datos tiempo de espera

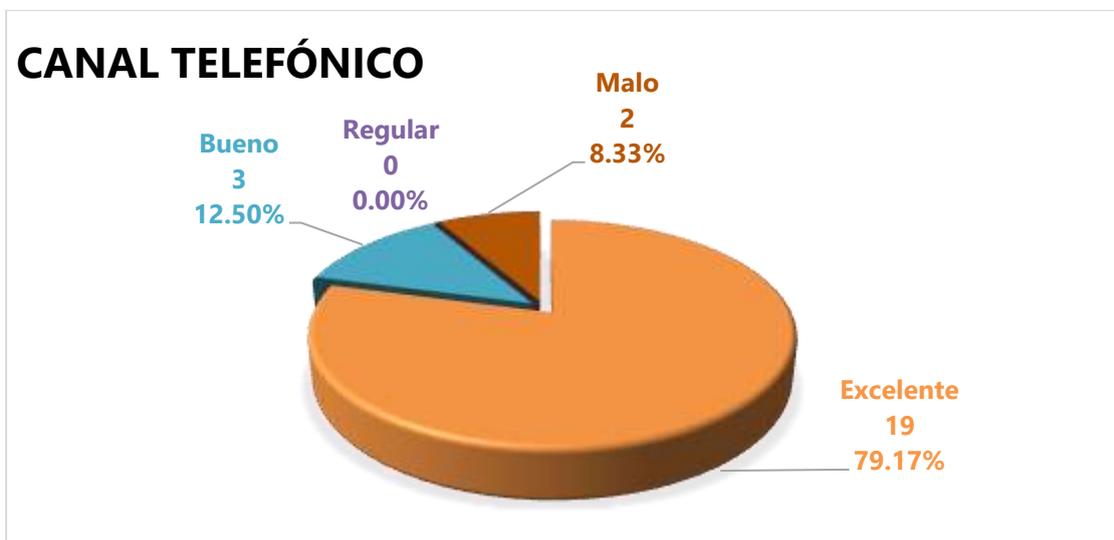
TIEMPO DE ESPERA	CANALES			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Excelente	53	19	5	77
Bueno	0	3	2	5
Regular	0	0	0	0
Malo	0	2	0	2
<b>Total, general</b>	<b>53</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>84</b>

Gráfica 12. Tabulación Tiempo de espera canal presencial.



Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** el para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** del mes de marzo de 2024.

Gráfica 13. Tabulación Tiempo de espera canal telefónico.



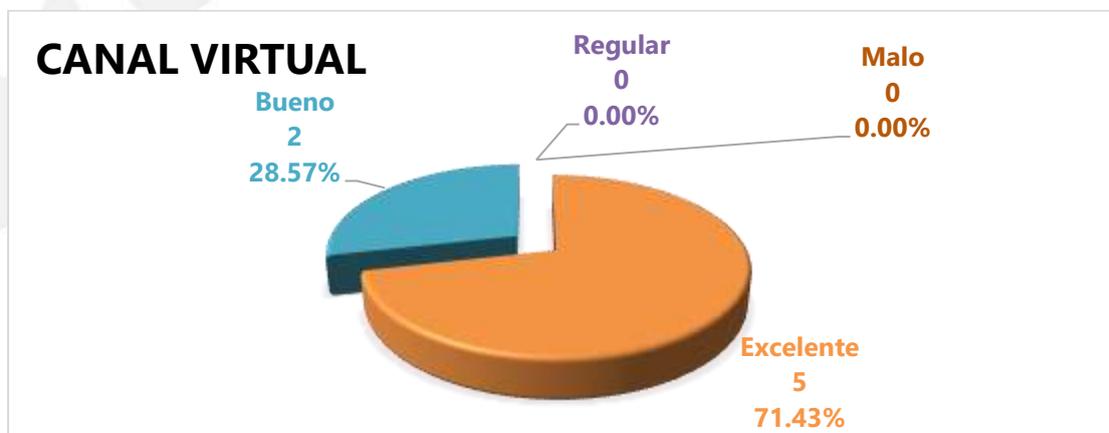
Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el 79,17% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 12,50% consideran el calificativo **BUENO**; el 8,33% consideran el calificativo **MALO** para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de marzo de 2024.

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

Gráfica 14. Tabulación Tiempo de espera canal virtual.



Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el 71,43% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 28,57% consideran el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** del mes de marzo de 2024.

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

Encuentran los siguientes temas con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

Tabla 14. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de marzo 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			Total, general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Consulta general	2	160	957	1.119
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	3	9	188	200
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	37	5	37	79
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	18	3	35	56
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	7	2	25	34
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	1	4	5
<b>Total, General</b>	<b>67</b>	<b>180</b>	<b>1246</b>	<b>1493</b>

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

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

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 (160) atenciones; para el canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (37) atenciones y para el canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con (957) atenciones recibidas en los diferentes canales de atención.

**Tabla 15. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de marzo 2024.**

Temas de no competencia de la entidad				
Tema	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, General
Competencia otras entidades	1	53	71	125
Número equivocado	0	5	0	5
Sin información de fondo	0	6	0	6
<b>Total, General</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>71</b>	<b>136</b>

**NOTA:**

1. De las atenciones en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, que suman ciento treinta y seis (136) peticiones atendidas en la gestión general de marzo 2024.
2. El servicio *Asesoría en temas de espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.
3. Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las atenciones que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo temas tales como número equivocado, sin información de fondo, competencia de otras entidades y transferencia de llamada personal, los cuales se consideran como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística

**Tabla 16. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de marzo 2024.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de marzo de 2024					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, General	%
<b>Consulta General</b>	<b>1</b>	<b>96</b>	<b>886</b>	<b>983</b>	<b>72,44%</b>
Peticiones entre entidades	0	0	759	759	55,93%
Asuntos Jurídicos	0	0	69	69	5,08%
Talento humano	0	1	21	22	1,62%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	0	17	17	1,25%
Contratos jurídica	0	0	11	11	0,81%
Solicitud de copia	1	0	2	3	0,22%
Consulta radicado	0	11	2	13	0,96%
Información pública	0	9	2	11	0,81%
Servicios TIC	0	0	1	1	0,07%
Solicitud cita	0	2	1	3	0,22%

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

**Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de marzo de 2024**

Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, General	%
Oferta de servicios	0	1	1	2	0,15%
Transferencia de llamada	0	71	0	71	5,23%
Consulta	0	1	0	1	0,07%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>188</b>	<b>200</b>	<b>14,74%</b>
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	161	161	11,86%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	2	5	14	21	1,55%
DEMOS	0	0	9	9	0,66%
Autorización de uso	0	2	2	4	0,29%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	1	1	0,07%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	1	1	1	3	0,22%
Convenio solidario	0	1	0	1	0,07%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>79</b>	<b>5,82%</b>
Consulta predio	3	4	25	32	2,36%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	34	0	11	45	3,32%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	0	1	1	0,07%
Consulta de RUPI	0	1	0	1	0,07%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>56</b>	<b>4,13%</b>
Asesoría en temas de espacio público	18	1	25	44	3,24%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	0	1	3	4	0,29%
Instalación de mobiliario urbano	0	0	2	2	0,15%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	2	2	0,15%
Peticiones entre entidades	0	0	1	1	0,07%
Solicitud permiso para intervención de zonas	0	0	1	1	0,07%
Asociaciones Público Privadas- APP	0	0	1	1	0,07%
Traslado de mobiliario urbano	0	1	0	1	0,07%

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

#### Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de marzo de 2024

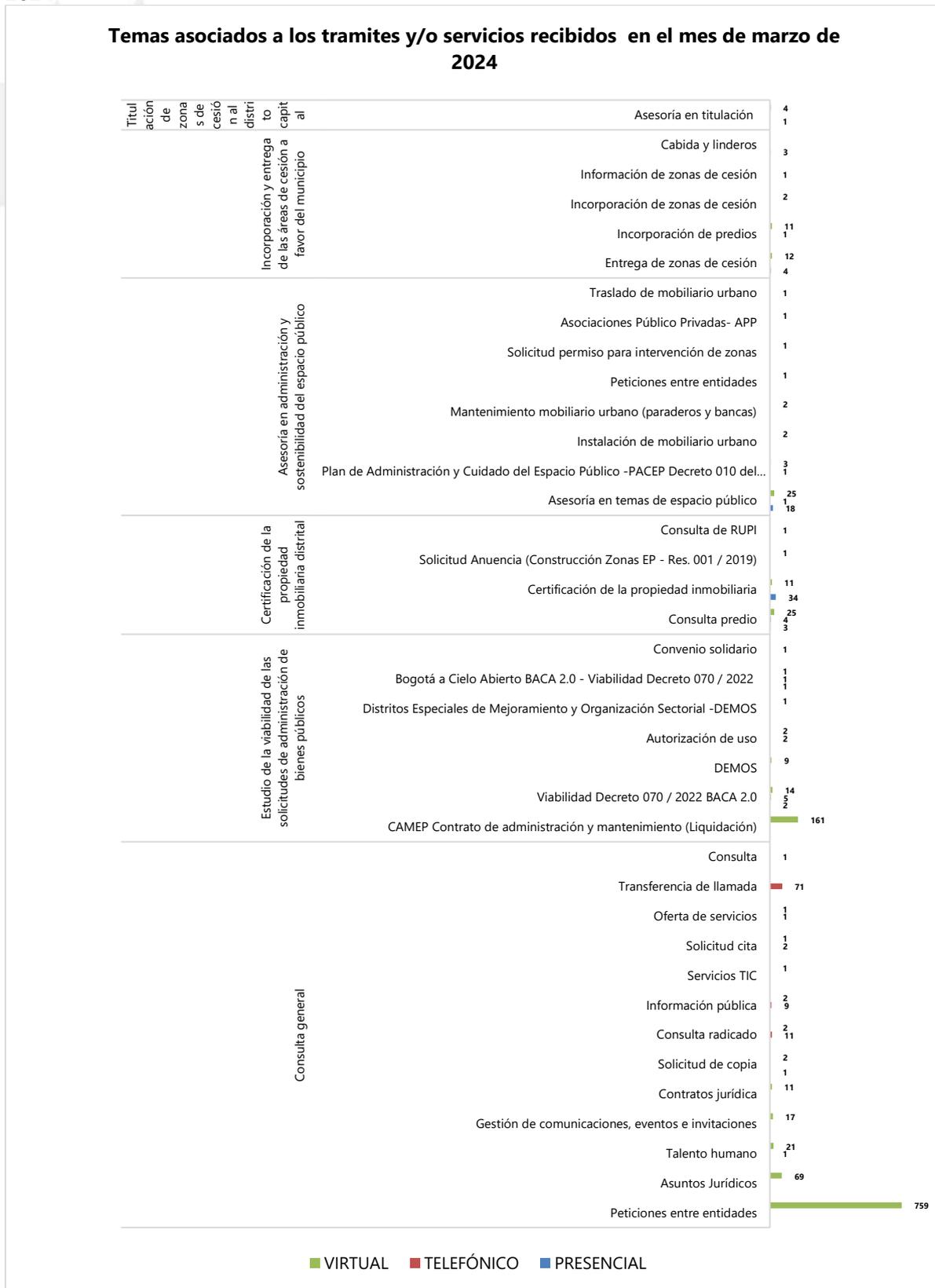
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, General	%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>2,51%</b>
Entrega de zonas de cesión	4	0	12	16	1,18%
Incorporación de predios	0	1	11	12	0,88%
Incorporación de zonas de cesión	0	0	2	2	0,15%
Información de zonas de cesión	0	1	0	1	0,07%
Cabida y linderos	3	0	0	3	0,22%
<b>Titulación de zonas de cesión al distrito capital</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0,37%</b>
Asesoría en titulación	0	1	4	5	0,37%
<b>Total, general</b>	<b>66</b>	<b>116</b>	<b>1175</b>	<b>1357</b>	<b>100,00%</b>

# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

**Gráfica 15 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos en el mes de marzo de 2024**



# Informe análisis de resultados

## Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fue: Peticiones entre entidades con setecientos cincuenta y nueve (759) atenciones equivalente al 55,93%; para el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos el tema más frecuente fue: **CAMEP** Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación) con ciento sesenta y uno (161) atenciones equivalente al 11,86%; para el trámite y/o servicio Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital el tema más recurrente fue: Consulta predio con treinta y dos (32) atenciones equivalente al 2,36%; para el trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público el tema más recurrente fue: Asesoría en temas de espacio público con cuarenta y cuatro (44) atenciones equivalente al 3,24%. del total de mil trescientas cincuenta y siete (1.357) atenciones registradas en los puntos de atención modulo 152, conmutador, celular, chat y correo electrónico.

#### 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En marzo de 2024 en el canal presencial, se recibieron sesenta y siete (67) atenciones a través del módulo 151 y 152. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron sesenta y seis (66) atenciones presenciales, representadas en el 64,44% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de **cincuenta y tres (53) ciudadanos**, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio así:

- El nivel de satisfacción frente al **nivel de servicio** en el canal presencial en marzo de 2024 fue **excelente** en 100,00%; del total de cincuenta y tres (53) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal presencial en marzo de 2024 fue **excelente** en 100,00% del total de cincuenta y tres (53) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al **tiempo de espera** en marzo de 2024 al utilizar el canal presencial fue **excelente** en 100,00% del total de cincuenta y tres (53) encuestados.

En marzo de 2024 en el canal telefónico, se recibieron doscientos trece (213) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento dieciséis (116) llamadas telefónicas representadas en el 64,44% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de veinticuatro (24) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio así:

- El nivel de satisfacción frente al **Nivel de Servicio** en el canal telefónico en marzo de 2024 fue **Excelente** en 95,83%; **Bueno** en 4,17%; del total de veinticuatro (24) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal telefónico en marzo de 2024 fue **Excelente** en 83,33%; **Bueno** en 12,50%; y **Malo** en 4,17% del total de veinticuatro (24) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al **Tiempo de Espera** en marzo de 2024 al utilizar el canal telefónico fue **Excelente** en 79,17%; **Bueno** en 12,50%; y **Malo** en 8,33% del total de veinticuatro (24) encuestados.

## Informe análisis de resultados

### Canal Presencial, Telefónico y Virtual

### Mes de Marzo 2024

En marzo de 2024 en el canal virtual: correo electrónico y chat, se recibieron mil doscientos cuarenta y seis (1.246) interacciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil treinta y siete (1.037) interacciones, representadas en el 83,23% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de siete (07) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio así:

- El nivel de satisfacción frente al **nivel de servicio** en el canal virtual en marzo de 2024 fue **Excelente** en 71,43%; **Bueno** en 28,57% del total de 07 encuestados.
- El nivel de percepción frente a la **amabilidad y respeto** del funcionario que atiende el canal virtual en marzo de 2024 fue **Excelente** en 57,14% y **Bueno** en 42,86% del total de siete (07) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al **Tiempo de Espera** en marzo de 2024 al utilizar el canal virtual fue **Excelente** en 71,43%; **Bueno** en 28,57%, del total de sete (07) encuestados.

Al descargar la base de datos de la encuesta de satisfacción del canal virtual se pueden evidenciar que respondieron la encuesta diez (10) ciudadanos de los cuales siete (07) corresponden a los tramites y/o servicios del mes de marzo; tres (03) corresponde a trámites y/o servicios del mes de febrero y por lo tanto no se tabularon en los resultados de este mes

Finalmente, es pertinente mencionar que 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.

**HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ**

Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Ayudante 472 Grado 04

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC,

Nancy Patricia Castro- Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Iván Darío Castiblanco Molano Asesor SGC

Fecha: martes 30 de abril de 2024