



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 Mayo 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.....	6
2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO	6
2.1 Análisis	6
2.2 Origen de los Datos.....	7
Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de mayo 2023 – Canal Telefónico	7
2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.	8
2.4 Identificación de la Población	8
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de mayo 2023 – Canal Telefónico.....	8
2.5 Calificación.....	10
2.5.1 Nivel de Servicio	10
2.5.2 Amabilidad y Respeto	11
Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023 –Canal Telefónico	12
2.5.3 Tiempo de Espera	12
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 2023 – Canal Telefónico	13
2.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	13
Gráfica 6. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de mayo de 2023	15
3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL	17
3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial.....	17
3.2. Análisis.....	17
3.3. Origen de los Datos.....	17
Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de mayo 2023 – Canal Presencial.....	17
Gráfica 7. Análisis de los Datos Mes de mayo 2023 –Presencial	18
3.4. Resultados de la Encuesta Canal Presencial	18
3.4.1. Identificación de la Población	18
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales.....	18
Gráfica 8 Caracterización de la población Mes de mayo 2023 – Canal Presencial	19
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.....	19
Gráfica 9. Datos de Genero Mes de mayo 2023 – Canal Presencial.....	20

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Mayo 2023

3.5 Calificación.....	20
3.5.1 Nivel de Servicio	20
Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 2023.	20
Gráfica 10 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 2023 – Canal Presencial.	21
3.5.2 Amabilidad y Respeto.....	21
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023.	21
Gráfica 11 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023 – Canal Presencial	22
3.5.3 Tiempo de Espera.....	22
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 2023.....	22
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 2023 – Canal Presencial.....	23
3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	23
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de mayo 2023.....	23
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de mayo 2023	24
Gráfica 13 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de mayo de 2023.....	25
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de mayo de 2023	26
4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL.....	26
4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual.....	26
4.2. Origen de los Datos.....	26
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de mayo 2023 – Canal Virtual.....	26
Gráfica 14 Análisis de los Datos Mes de mayo 2023 Canal Virtual	26
5.3. Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....	27
5.3.1. Identificación de la Población.....	27
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales.....	27
Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.....	29
Gráfica 15. Datos de Genero Mes de mayo 2023 – Canal Virtual	30
4.3 Calificación.....	30
4.3.1 Nivel de Servicio	30
Tabla 15. Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 2023.	30
Gráfica 16 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 2023 – Canal Virtual	31
4.3.2 Amabilidad y Respeto.....	31
Tabla 16. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023.....	31

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Mayo 2023

Gráfica 17. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023 – Canal Virtual.....	32
4.3.3 Tiempo de Espera	32
Tabla 17. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 2023.	32
Gráfica 18. Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 2023 – Canal Virtual.....	33
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	33
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de mayo 2023.....	33
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de mayo 2023	34
Gráfica 19. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de mayo de 2023.....	35
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de mayo de 2023	36
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	37
5.1 Para el canal telefónico:.....	37
5.2 Para el canal presencial:.....	38
5.3 Para el canal virtual:	38

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 **mayo del 2023**.

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

1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual

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

1.2. Ficha de la Encuesta

Para desarrollo del presente documento, se presenta la siguiente ficha que resume los datos de la encuesta aplicada.

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas, atendidos a través del Canal telefónico el mes de	MAYO 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial calificador de servicios. Para el canal virtual recibidas a través del enlace: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/05/2023	31/05/2023
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	MAYO 2023	229
	Total de atenciones presenciales en el periodo		99
	Total de atenciones virtuales en el periodo		1592

Análisis de Resultados

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

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	MAYO 2023	200
	Total de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		99
	Total de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes		1592
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	MAYO 2023	8
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		77
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		4

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 229 personas**, durante el mes de mayo en el periodo comprendido entre el 01/05/2023 y el 31/05/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 200 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 29 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

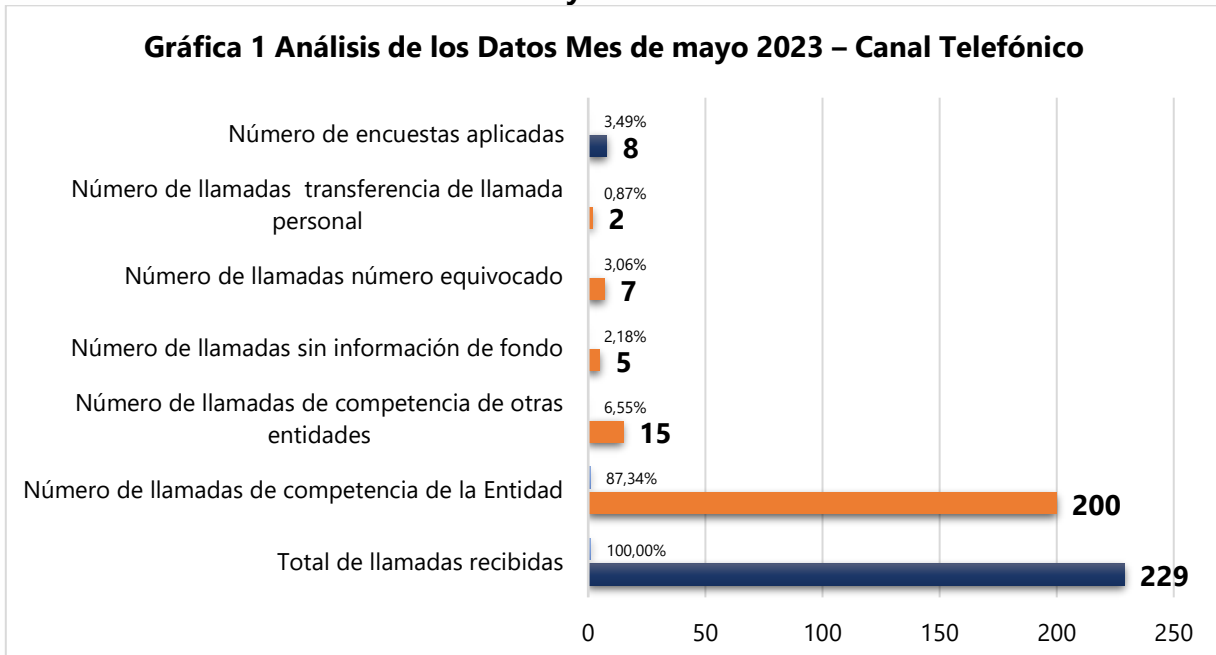
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de mayo en el canal telefónico y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS MAYO 2023		%
Total de llamadas recibidas	229	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	200	87,34%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	15	6,55%
Número de llamadas sin información de fondo	5	2,18%
Número de llamadas número equivocado	7	3,06%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	2	0,87%
Número de encuestas aplicadas	8	3,49%

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de mayo accedieron a responder la encuesta ocho (08) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 3.49% 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 mayo fue de 229 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	200	87,34%
Anónimo	15	6,55%
Entidades y Organismos Distritales	8	3,49%
Empresas privadas	2	0,87%
Entidades y Organismos Nacionales	2	0,87%
Universidades / Estudiantes	1	0,44%
Juntas de Acción Comunal	1	0,44%
Total General	229	100,00%

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de mayo 2023 – Canal Telefónico



Análisis de Resultados

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

De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 229 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 200 llamadas son ciudadanía equivalente al 87,34%; 15 llamadas corresponden a Anónimos equivalente al 6,55%; 8 llamadas corresponden a Entidades y organismos distritales equivalente al 3,49%; 02 llamadas corresponden a Empresas privadas, equivalente al 0,87%; 02 llamadas corresponden a Entidades y Organismos Nacionales, equivalente al 0,87%; 01 llamada corresponde a Universidades/Estudiantes, equivalente al 0,44%; y 01 llamada corresponde a Juntas de Acción Comunal (JAC), equivalente al 0,44%.

Ahora bien, de las **200 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 179 llamadas; de los anónimos fueron 8 llamadas; de las Entidades y Organismos Distritales se recibieron 08 llamadas; de las Empresas privadas se recibieron 02 llamadas; de las Juntas de Acción Comunal (JAC) se recibió 01 llamada; de las Universidades /Estudiantes se recibió 01 llamada; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibió 01 llamada..

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	179	89,50%	78,17%
Anónimo	8	4,00%	3,49%
Entidades y Organismos Distritales	8	4,00%	3,49%
Empresas privadas	2	1,00%	0,87%
Juntas de Acción Comunal	1	0,50%	0,44%
Universidades / Estudiantes	1	0,50%	0,44%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,50%	0,44%
TOTAL GENERAL	200	100,00%	87,34%

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.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	179	89,50%	78,17%
Anónimo	8	4,00%	3,49%
Entidades y Organismos Distritales	8	4,00%	3,49%
Empresas privadas	2	1,00%	0,87%
Juntas de Acción Comunal	1	0,50%	0,44%
Universidades / Estudiantes	1	0,50%	0,44%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,50%	0,44%
TOTAL GENERAL	200	100,00%	87,34%

Análisis de Resultados

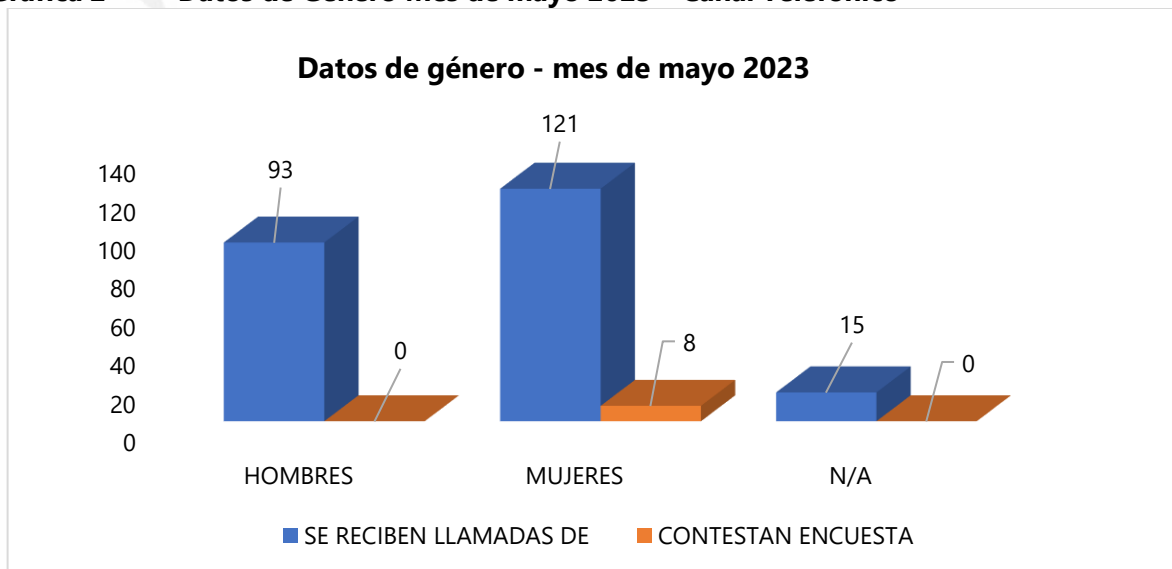
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Mayo 2023

Se recibieron un total de llamadas de 93 hombres equivalente al 40,61%, 121 mujeres equivalente al 52,84%, y 15 anónimos equivalente al 6,55%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 8 mujeres equivalente al 100,00%, y 0 hombres y del total de 8 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 2 Datos de Género Mes de mayo 2023 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 200 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 107 registros correspondientes al 53,50%; hombres con 85 registros que correspondientes al 42,50% y anónimos 08 registros correspondientes al 4,00%.

De los ocho (08) 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 mayo 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	8	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			8	100%

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

Gráfica 3 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 2023 – Canal Telefónico



2.5.2 Amabilidad y Respeto

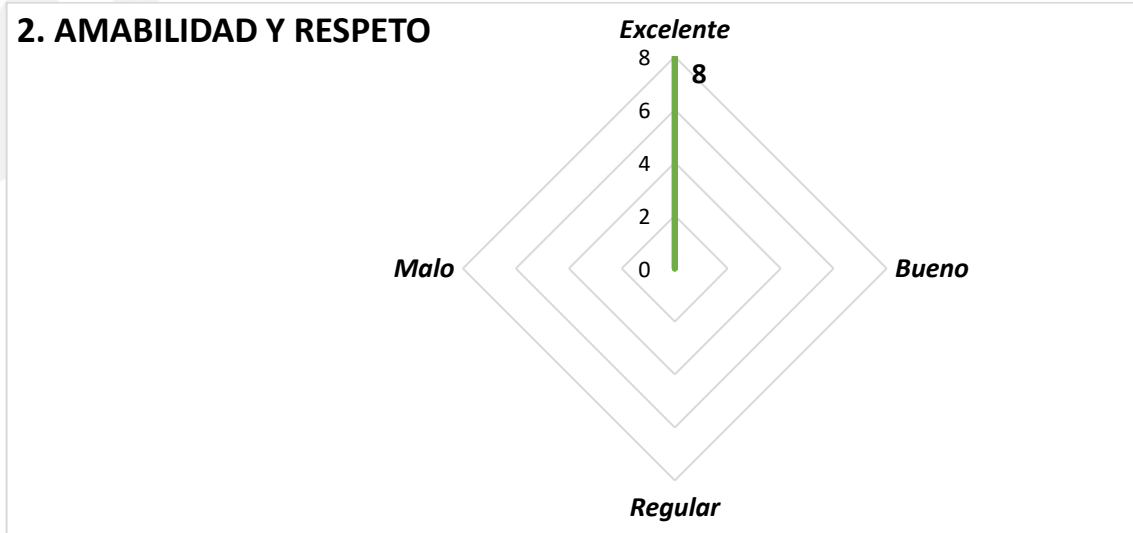
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada telefónica.

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	8	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			8	100%

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

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023 –Canal Telefónico



2.5.3 Tiempo de Espera

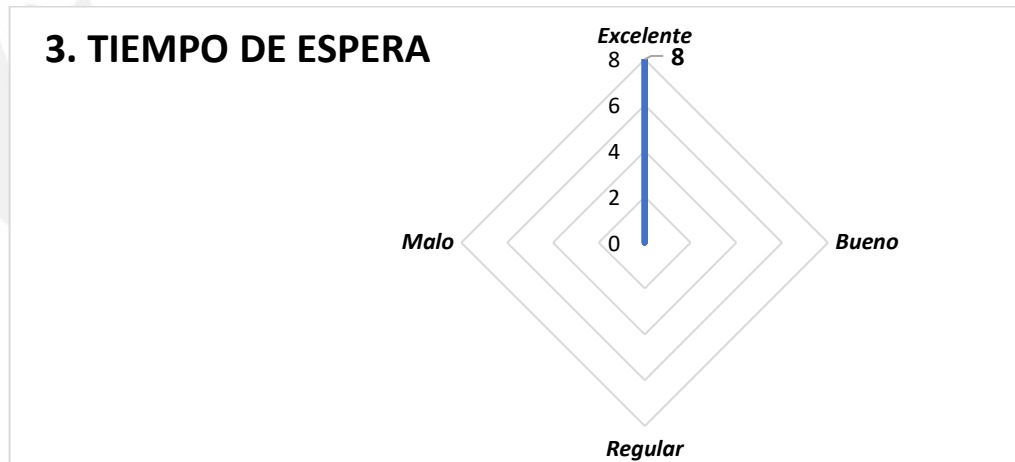
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 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	8	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			8	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 mayo de 2023.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 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 mayo 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	170	74,24%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	47	20,52%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	9	3,93%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	3	1,31%
TOTAL GENERAL	229	100,00%

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

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

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	15	51,72%
Número equivocado	7	24,14%
Sin información de fondo	5	17,24%
Transferencia de llamada personal	2	6,90%
TOTAL GENERAL	29	100,00%

Análisis de Resultados

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

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 **mayo 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.

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 (170) atenciones equivalente al 74,24%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (47) atenciones equivalente al 20,52% del total de 229 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de mayo de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2023	TOTAL	%
Consulta general	170	74,24%
Transferencia de llamada	112	48,91%
Competencia otras entidades	15	6,55%
Información pública	13	5,68%
Consulta radicado	12	5,24%
Número equivocado	7	3,06%
Sin información de fondo	5	2,18%
Solicitud cita	4	1,75%
Transferencia de llamada personal	2	0,87%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	47	20,52%
Asesoría en temas de espacio público	17	7,42%
Denuncia ventas informales	9	3,93%
Parqueaderos	5	2,18%
Denuncia Construcción ilegal sobre zonas de uso publico	4	1,75%
Denuncia vehículos	3	1,31%
Reporta habitantes de calle/recicladores	3	1,31%
Denuncia otros elementos	3	1,31%
Denuncia basuras	1	0,44%
Cómo radicar en SDQS	1	0,44%
Recuperación de espacio público	1	0,44%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	9	3,93%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	7	3,06%

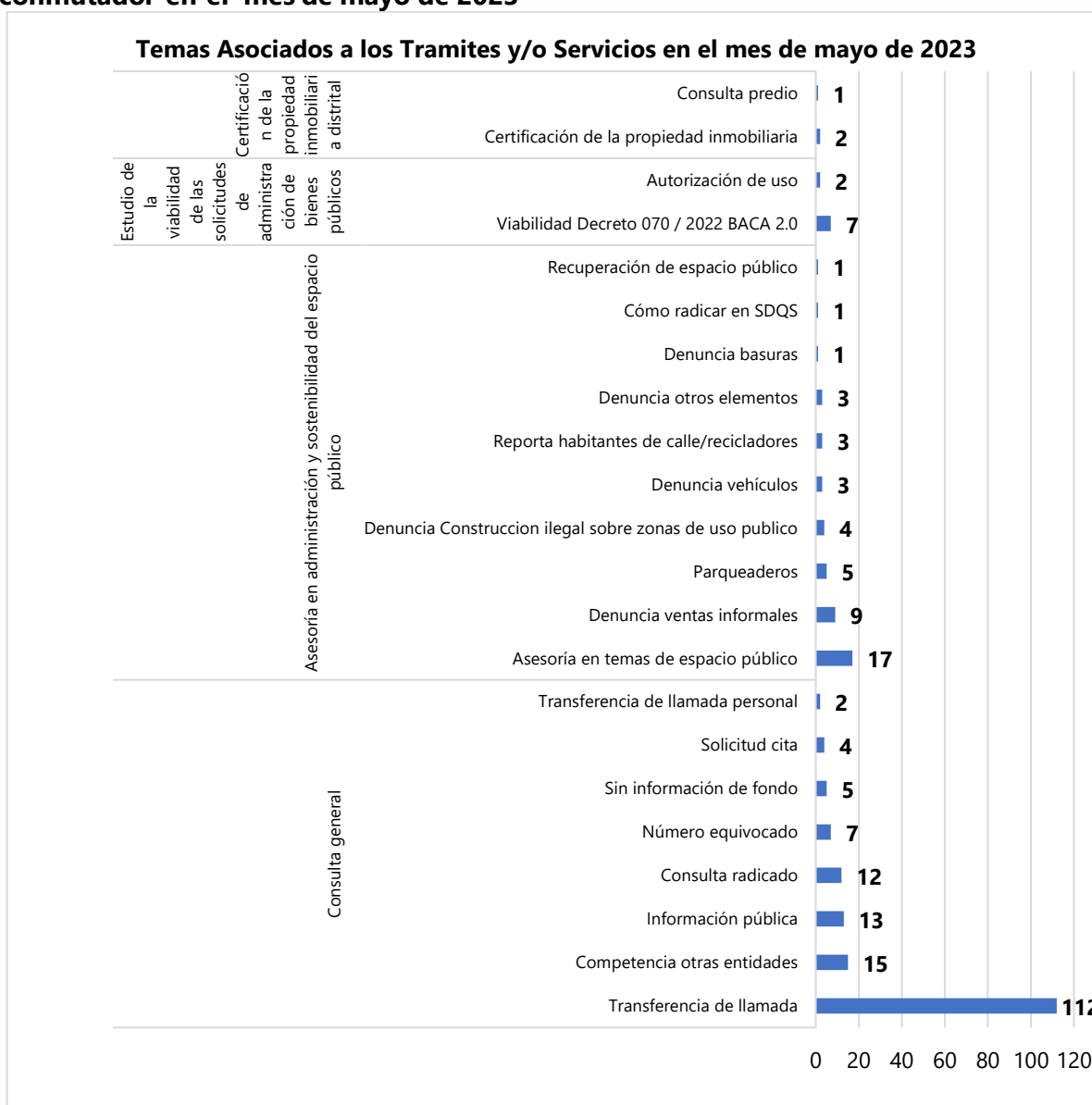
Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Mayo 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2023	TOTAL	%
Autorización de uso	2	0,87%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	3	1,31%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	0,87%
Consulta predio	1	0,44%
TOTAL GENERAL	229	100,00%

Gráfica 6. Temas asociados a los trámites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de mayo de 2023



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Mayo 2023

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 112 atenciones equivalente al 48,91%; seguido de competencia otras entidades con 15 atenciones equivalente al 6,55%; seguido de información pública con 13 atenciones equivalente a 5,68% del total de 229 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de mayo 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 mayo de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% en la encuesta	% del total de atn
Transferencia de llamada	112	56,00%	0,50%
Asesoría en temas de espacio público	17	8,50%	0,50%
Información pública	13	6,50%	0,50%
Consulta radicado	12	6,00%	0%
Denuncia ventas informales	9	4,50%	0,50%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	7	3,50%	0,50%
Parqueaderos	5	2,50%	0%
Denuncia Construcción ilegal sobre zonas de uso publico	4	2,00%	0,50%
Solicitud cita	4	2,00%	0%
Reporta habitantes de calle/recicladores	3	1,50%	0%
Denuncia otros elementos	3	1,50%	0,50%
Denuncia vehículos	3	1,50%	0,50%
Autorización de uso	2	1,00%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	2	1,00%	0%
Recuperación de espacio público	1	0,50%	0%
Denuncia basuras	1	0,50%	0%
Cómo radicar en SDQS	1	0,50%	0%
Consulta predio	1	0,50%	0%
TOTAL GENERAL	200	100,00%	4,00%

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 recibieron atenciones de 99 personas, durante el mes de mayo en el periodo comprendido entre el 01/05/2023 y el 31/05/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 99 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

3.3. Origen de los Datos

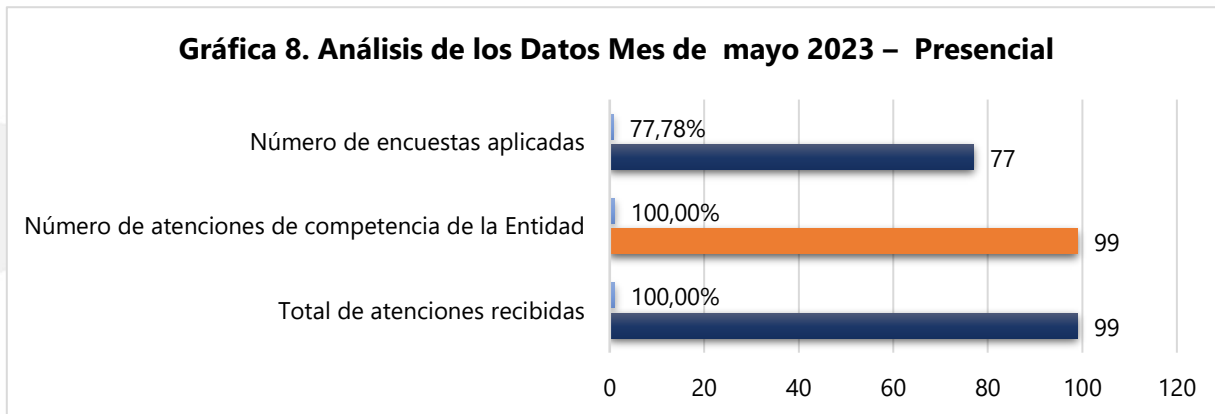
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de mayo en el canal presencial y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS MAYO 2023		%
Total de atenciones recibidas	99	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	99	100,00%
Número de encuestas aplicadas	77	77,78%

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

Gráfica 7. Análisis de los Datos Mes de mayo 2023 –Presencial



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de mayo accedieron a responder la encuesta setenta y siete (77) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 77,78% 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:

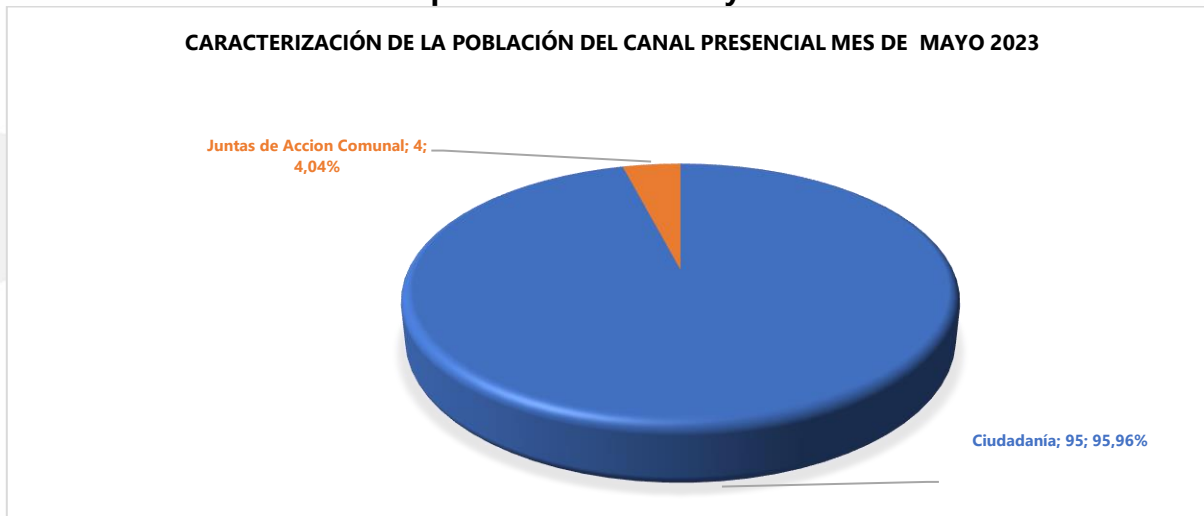
3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de mayo fue de 99 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	95	95,96%
Juntas de Acción Comunal	4	4,04%
TOTAL GENERAL	99	100,00%

Gráfica 8 Caracterización de la población Mes de mayo 2023 – Canal Presencial



Se puede verificar que de 99 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 95 atenciones son ciudadanía equivalente al 95,96%; y 04 atenciones son Juntas de acción comunal (JAC) equivalente al 4,04% del total de atenciones.

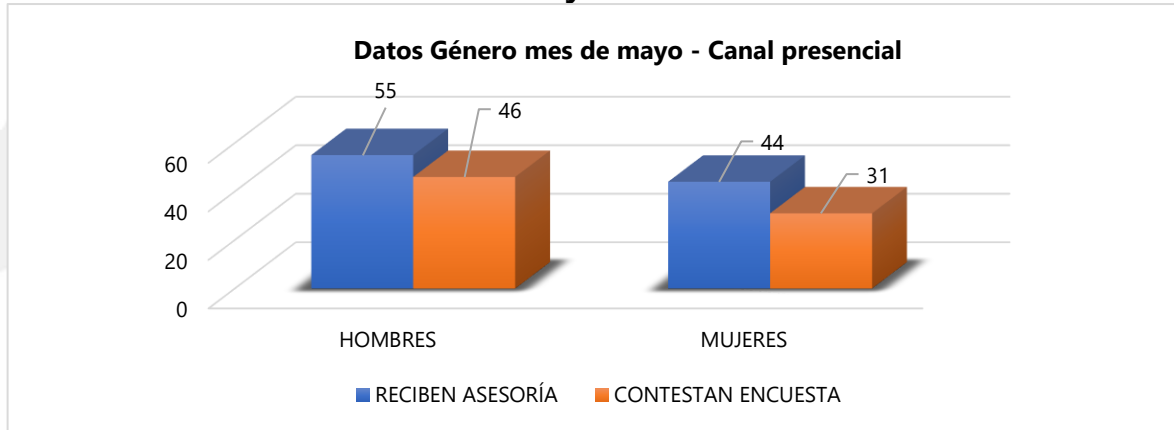
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanía	53	42	95
Juntas de Acción Comunal	2	2	4
TOTAL GENERAL	55	42	99

Reciben asesoría un total de 55 hombres equivalente al 55,56%, 42 mujeres equivalente al 42,42%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 46 hombres equivalente al 59,74% y 31 mujeres equivalente al 40,26%, del total de 77 usuarios.

Gráfica 9. Datos de Género Mes de mayo 2023 – Canal Presencial

De los setenta y siete (77) 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 mayo 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	77	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			77	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 mayo de 2023.

Gráfica 10 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 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 mayo 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	76	98,70%
		Bueno	1	1,30%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			77	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 98,70% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 1,30% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de mayo de 2023.

Gráfica 11 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023 – Canal Presencial



3.5.3 Tiempo de Espera

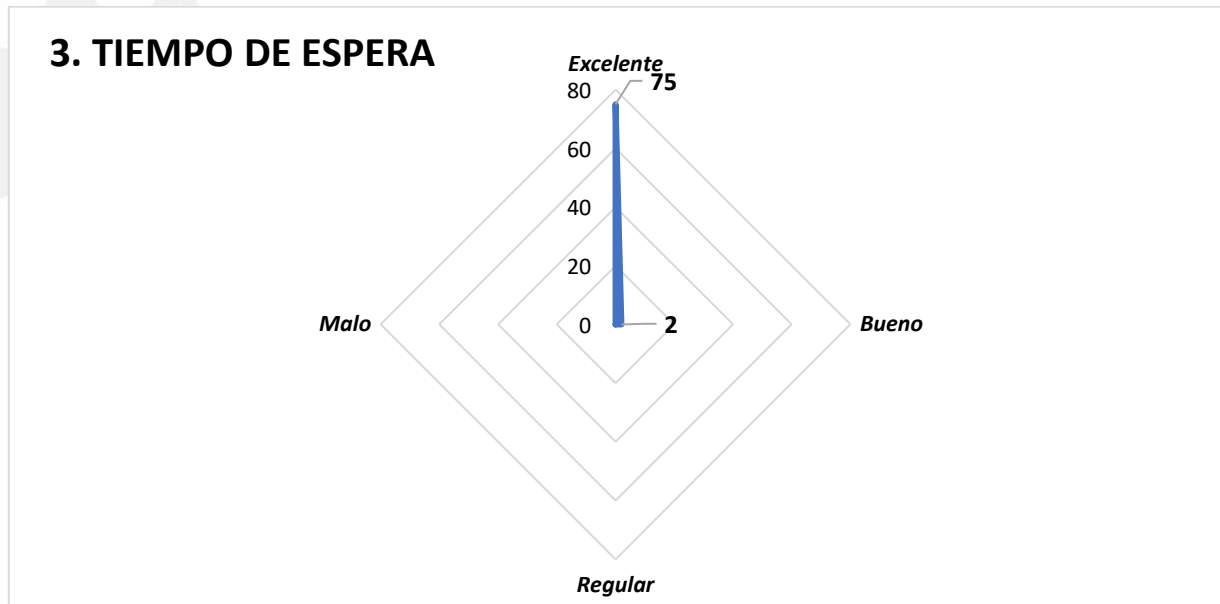
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 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	75	97,40%
		Bueno	2	2,60%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			77	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 97,40% consideran el calificativo **EXCELENTE**, el 2,60% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de mayo de 2023.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 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 mayo 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	51	51,52%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	35	35,35%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	9,09%
Consulta general	2	2,02%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	2	2,02%
TOTAL GENERAL	99	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 35 atenciones equivalente al 51,52%; seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (35) atenciones equivalente al 35,35%; seguido del trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (9) atenciones equivalente al 9,09%; continuando con el trámite y/o servicio consulta general con (2) atenciones equivalente al 2,02%; por último el trámite y/o servicio y el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad

Análisis de Resultados

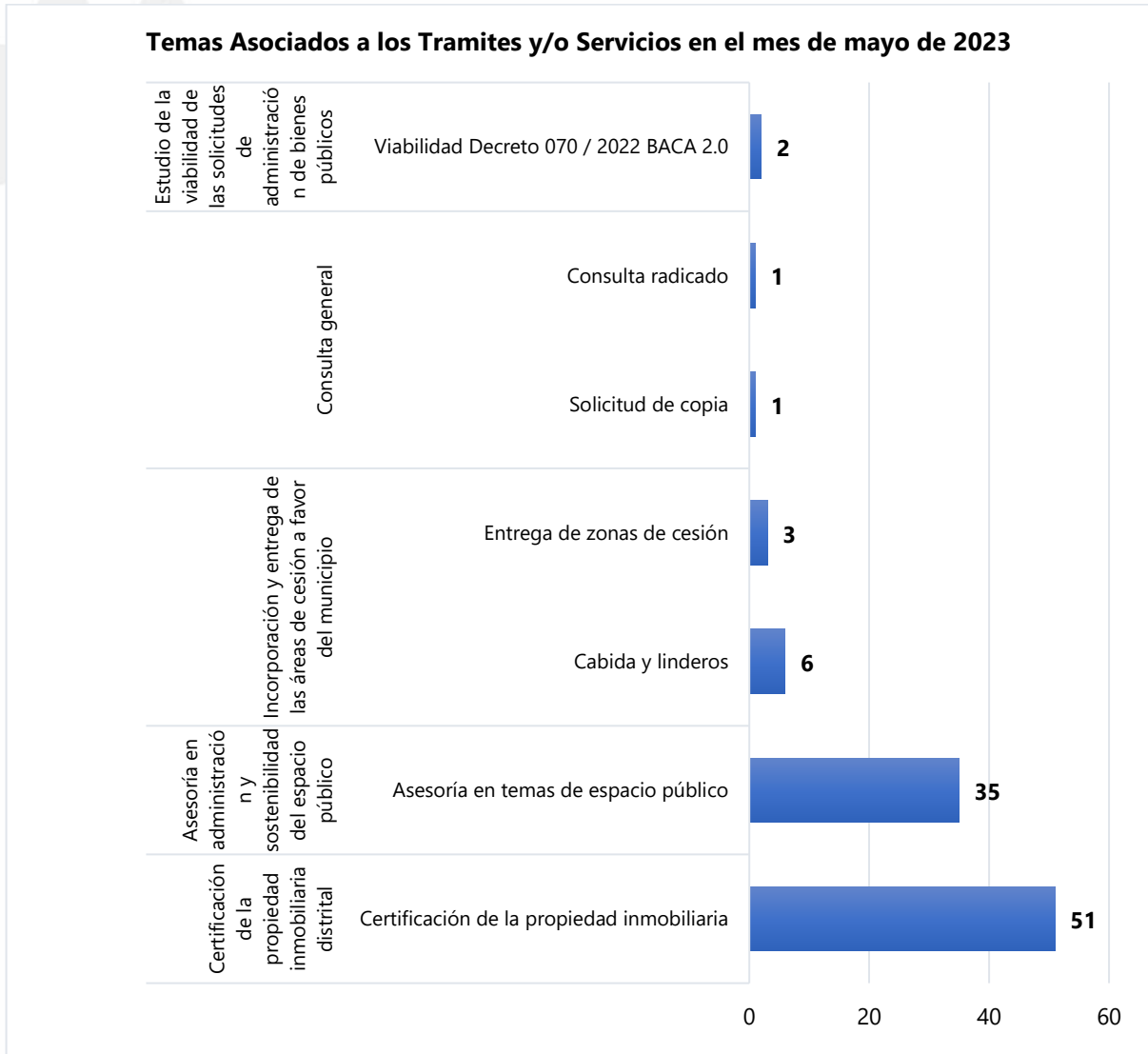
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Mayo 2023

de las solicitudes de administración de bienes públicos con (02) atenciones equivalente al 2,02% del total de 99 atenciones recibidas a través del módulo en el mes de mayo de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	51	51,52%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	51	51,52%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	35	35,35%
Asesoría en temas de espacio público	35	35,35%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	9,09%
Cabida y linderos	6	6,06%
Entrega de zonas de cesión	3	3,03%
Consulta general	2	2,02%
Solicitud de copia	1	1,01%
Consulta radicado	1	1,01%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	2	2,02%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	2	2,02%
TOTAL GENERAL	99	100,00%

Gráfica 13 Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de mayo 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 distrital con 51 atenciones equivalente al 51,52%; para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fue el tema: asesoría en temas de espacio público con 35 atenciones equivalente al 35,35%; para el trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio fueron: Cabida y linderos con 6 atenciones equivalente al 6,06% y Entrega de zonas de cesión con 3 atenciones equivalente al 3,03%; para el trámite y/o servicio Consulta general fue: Solicitud de copia con 1 atención equivalente al 1,01% y Consulta radicado con 1 atención equivalente al 1,01%; para el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos fue el tema Viabilidad del Decreto 070 / 2022 BACA 2.0 con 2 atenciones equivalente al 2,02%; del total de 99 atenciones recibidas a través del módulo 152 en el mes de mayo 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 mayo de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	51	51,52%	39,39%
Asesoría en temas de espacio público	35	35,35%	30,30%
Cabida y linderos	6	6,06%	6,06%
Entrega de zonas de cesión	3	3,03%	2,02%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	2	2,02%	0%
Solicitud de copia	1	1,01%	0%
Consulta radicado	1	1,01%	0%
TOTAL GENERAL	99	100,00%	77,78%

4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron correos de 1.592 personas, durante el mes de mayo en el periodo comprendido entre el 01/05/2023 y el 31/05/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual.

4.2. Origen de los Datos

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

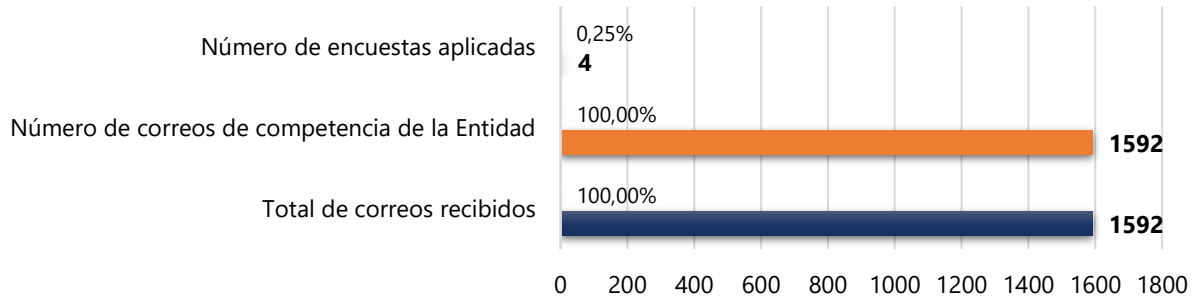
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de mayo 2023 – Canal Virtual

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS MAYO 2023		%
Total de correos recibidos	1592	100,00%
Número de correos de competencia de la Entidad	1592	100,00%
Número de encuestas aplicadas	4	0,25%

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

Gráfica 14 Análisis de los Datos Mes de mayo 2023 Canal Virtual

Análisis de los Datos Mes de mayo 2023 – Canal Virtual



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de mayo accedieron a responder la encuesta cuatro (04) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.25% sobre el total de los correos recibidos.

5.3. 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:

5.3.1. Identificación de la Población

El total de correos recibidos durante el mes de mayo fue de 1.592 ciudadanos(as), los 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	%
Entidades y Organismos Distritales	947	59,48%
Empresas privadas	270	16,96%
Entidades y Organismos Nacionales	163	10,24%
Ciudadanía	116	7,29%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	43	2,70%
Juntas de Administradoras Locales (JAL)	26	1,63%
Organizaciones Sociales	11	0,69%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	8	0,50%

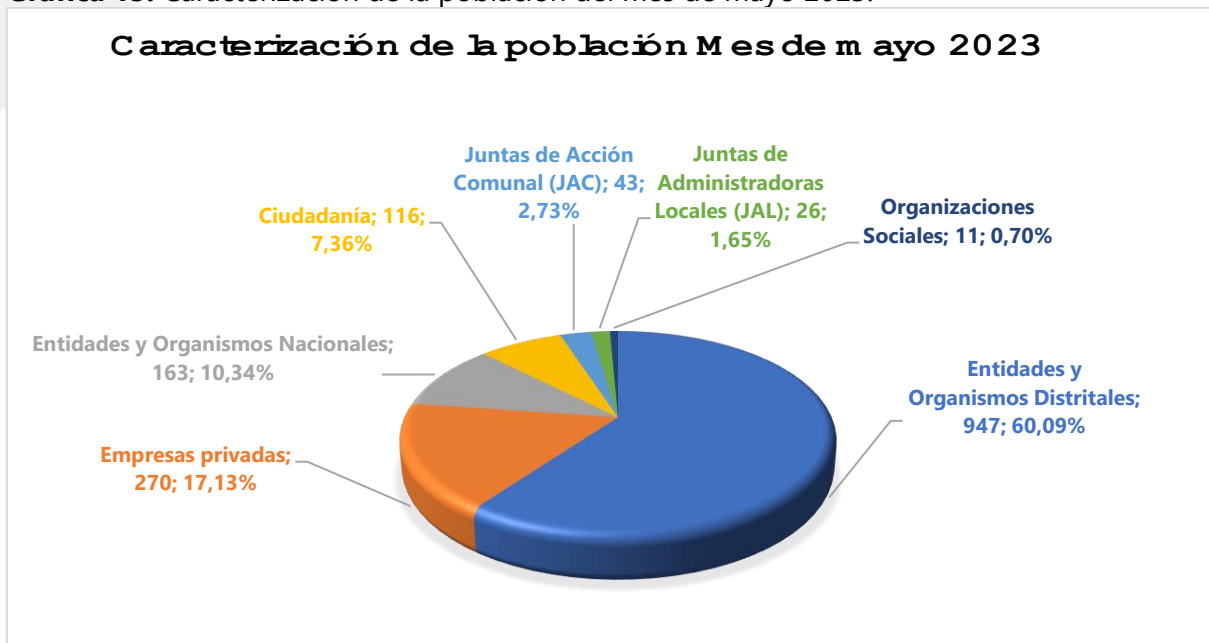
Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Mayo 2023

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Universidades / Estudiantes	8	0,50%
Total General	1592	100,00%

Gráfica 15. Caracterización de la población del mes de mayo 2023.



Se puede verificar que de 1.592 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico, 947 correos son Entidades y organismos distritales equivalente al 59,48%; 270 correos corresponden a Empresas privadas equivalente al 16,96%; 163 correos corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 10,24%; 116 correos corresponden a Ciudadanía, equivalente al 7,29%; 43 correos corresponden a Juntas de acción comunal (JAC), equivalente al 2,70%; 26 correos corresponden a Juntas Administradoras Locales (JAL), equivalente al 1,63%; 11 correos corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,69%; 8 correos corresponden a servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente a 0,50% y 08 correos corresponden a Universidades /Estudiantes, equivalente al 0,50% del total de correos registrados.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Entidades y Organismos Distritales	947	59,48%	0,06%
Empresas privadas	270	16,96%	0%
Entidades y Organismos Nacionales	163	10,24%	0,19%
Ciudadanía	116	7,29%	0%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	43	2,70%	0%
Juntas de Administradoras Locales (JAL)	26	1,63%	0%
Organizaciones Sociales	11	0,69%	0%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	8	0,50%	0%

Análisis de Resultados

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Universidades / Estudiantes	8	0,50%	0%
Total General	1592	100,00%	0,25%

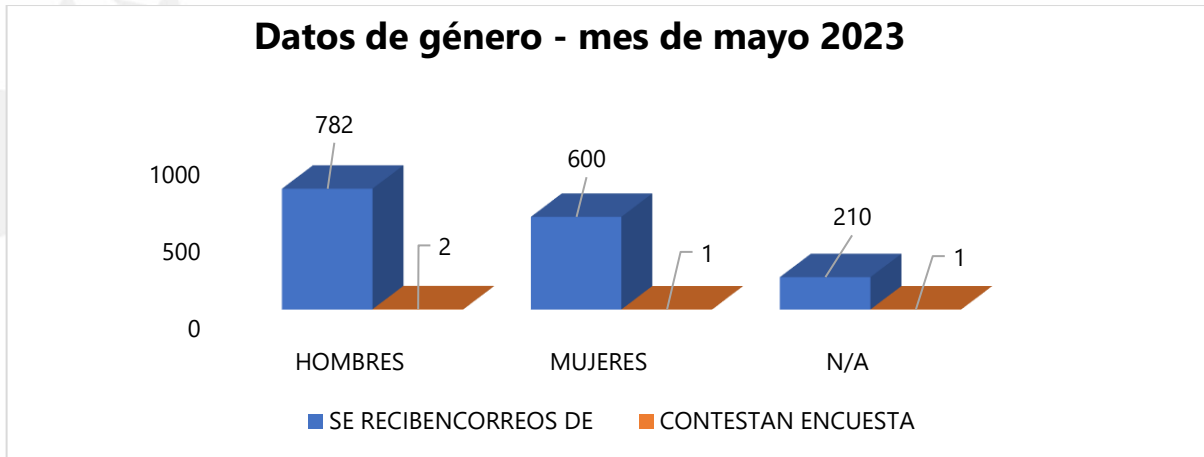
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	582	353	12	947
Empresas privadas	66	137	67	270
Entidades y Organismos Nacionales	45	27	91	163
Ciudadanía	61	54	1	116
Juntas de Acción Comunal (JAC)	9	9	25	43
Juntas de Administradoras Locales (JAL)	9	9	25	43
Organizaciones Sociales	3	1	7	11
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	3	5	0	8
Universidades / Estudiantes	5	3	0	8
Total General	782	600	210	1592

Se recibieron un total de correos de 782 hombres equivalente al 49,12%, 600 mujeres equivalente al 37,69%, y 210 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 13,19%, los cuales enviaron correos durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 2 hombres equivalente al 50,00%, 1 mujer equivalente al 25% y 1 no aplica equivalente al 25% del total de 4 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 15. Datos de Género Mes de mayo 2023 – Canal Virtual

De los cuatro (04) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.3 Calificación

4.3.1 Nivel de Servicio

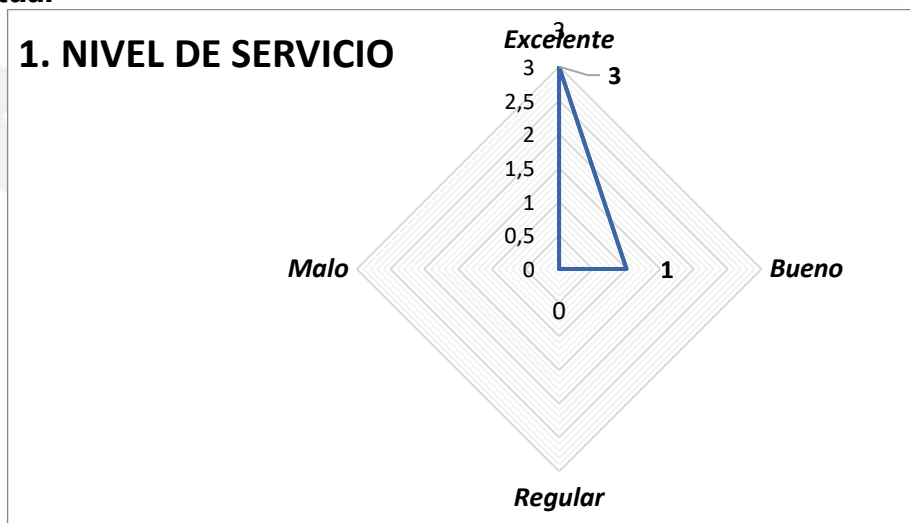
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 15. Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	75,00%
		Bueno	1	25,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			4	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 75,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 25% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de mayo de 2023.

Gráfica 16 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de mayo 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 16. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	75,00%
		Bueno	1	25,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			4	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 75,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 25% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de mayo de 2023.

Gráfica 17. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de mayo 2023 – Canal Virtual

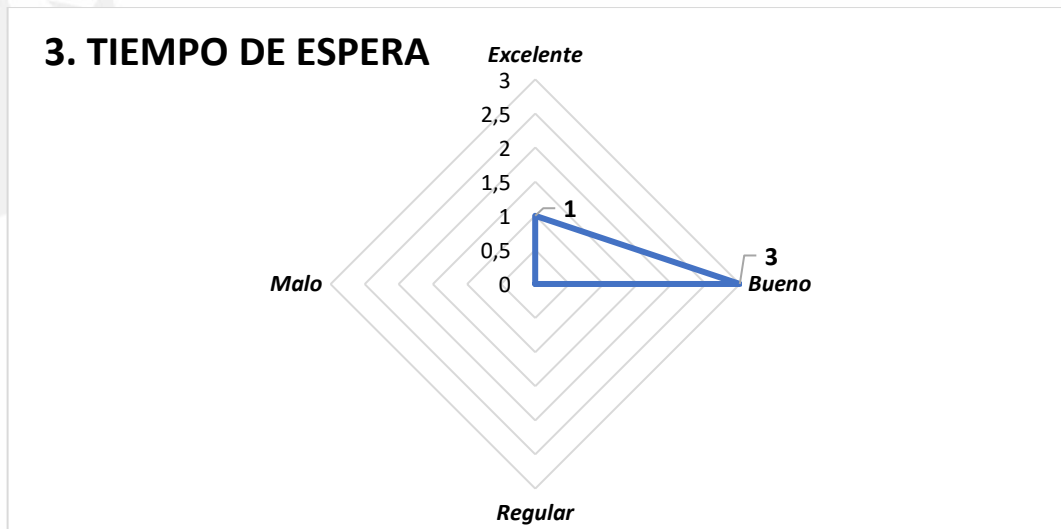
4.3.3 Tiempo de Espera

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

Tabla 17. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 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	1	25,00%
		Bueno	3	75,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			4	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 97,40% consideran el calificativo **EXCELENTE**, el 2,60% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal virtual del mes de mayo de 2023.

Gráfica 18. Criterio Tiempo de Espera Mes de mayo 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 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de mayo 2023.

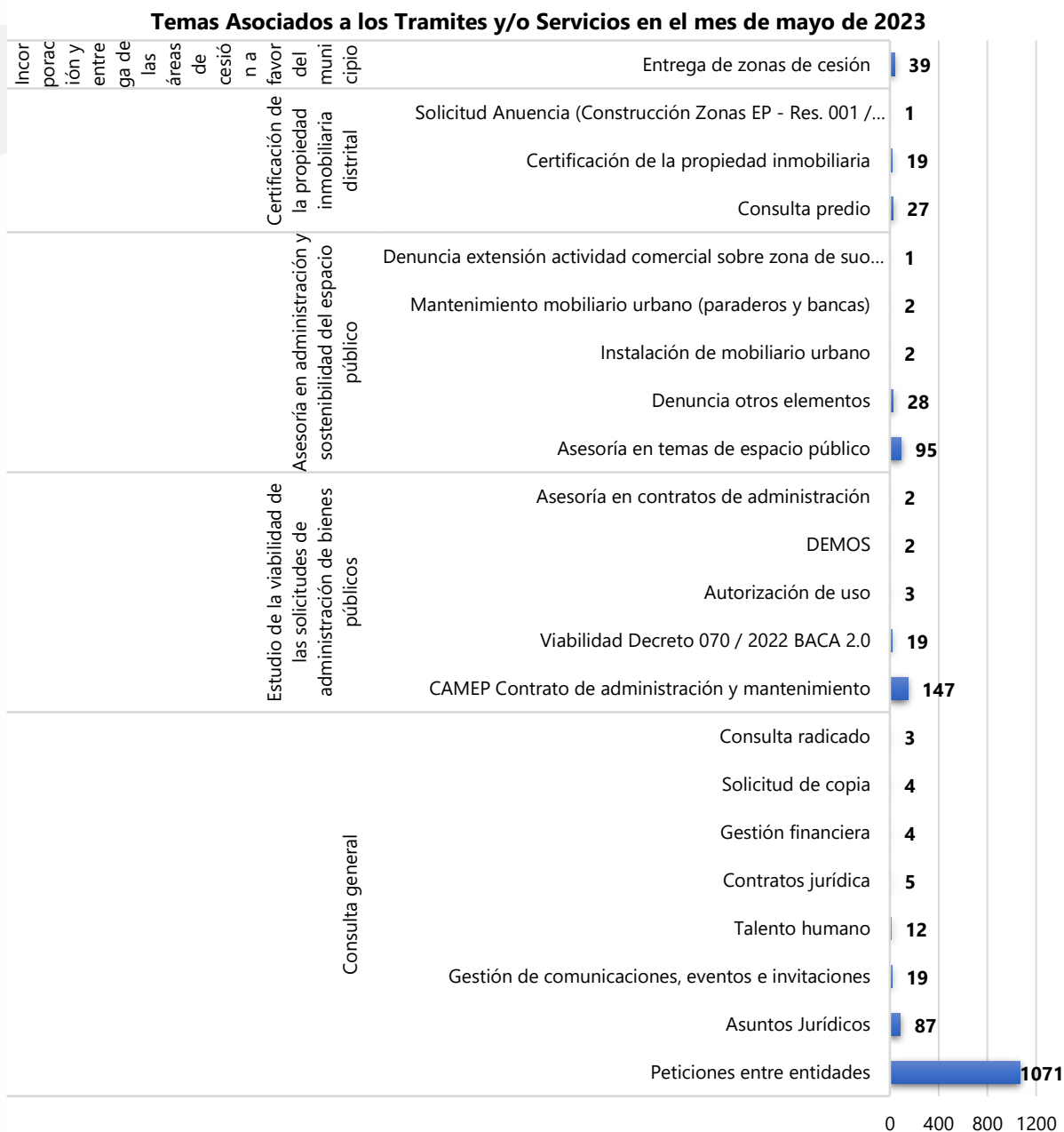
TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	1205	75,69%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	173	10,87%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	128	8,04%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	47	2,95%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	39	2,45%
TOTAL GENERAL	1592	100,00%

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal Virtual a través del correo electrónico son: Consulta General con (1.205) atenciones equivalente al 75,69%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (173) atenciones equivalente al 10,87%, seguido del trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (128) atenciones equivalente al 8,04%, continuando con el trámite Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (47) atenciones equivalente al 2,95% y por último el trámite Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (39) atenciones equivalente al 2,45% del total de 1.592 atenciones recibidas a través del correo electrónico en el mes de mayo de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de mayo de 2023	TOTAL	%
Consulta general	1205	75,69%
Peticiones entre entidades	1071	67,27%
Asuntos Jurídicos	87	5,46%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	19	1,19%
Talento humano	12	0,75%
Contratos jurídica	5	0,31%
Gestión financiera	4	0,25%
Solicitud de copia	4	0,25%
Consulta radicado	3	0,19%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	173	10,87%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	147	9,23%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	19	1,19%
Autorización de uso	3	0,19%
DEMOS	2	0,13%
Asesoría en contratos de administración	2	0,13%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	128	8,04%
Asesoría en temas de espacio público	95	5,97%
Denuncia otros elementos	28	1,76%
Instalación de mobiliario urbano	2	0,13%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,13%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	1	0,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	47	2,95%
Consulta predio	27	1,70%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	19	1,19%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	1	0,06%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	39	2,45%
Entrega de zonas de cesión	39	2,45%
TOTAL GENERAL	1.592	100,00%

Gráfica 19. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de mayo de 2023



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 1.071 atenciones equivalente al 67,27%; seguido de Asuntos jurídicos con 87 atenciones equivalente al 5,46%; seguido de Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones con 19 atenciones equivalente al 1,19% del total de 1.592 atenciones recibidas a través del correo electrónico en el mes de mayo de 2023.

Análisis de Resultados

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

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

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de ATN	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	1071	67,27%	0,06%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	147	9,23%	0%
Asesoría en temas de espacio público	95	5,97%	0,19%
Asuntos Jurídicos	87	5,46%	0%
Entrega de zonas de cesión	39	2,45%	0%
Denuncia otros elementos	28	1,76%	0%
Consulta predio	27	1,70%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	19	1,19%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	19	1,19%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	19	1,19%	0%
Talento humano	12	0,75%	0%
Contratos jurídica	5	0,31%	0%
Solicitud de copia	4	0,25%	0%
Gestión financiera	4	0,25%	0%
Autorización de uso	3	0,19%	0%
Consulta radicado	3	0,19%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,13%	0%
Instalación de mobiliario urbano	2	0,13%	0%
DEMOS	2	0,13%	0%
Asesoría en contratos de administración	2	0,13%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	1	0,06%	0%
Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico	1	0,06%	0%
TOTAL GENERAL	1.592	100,00%	0,25%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

5.1 Para el Canal Telefónico:

En el mes de mayo de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos veintinueve (229) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron doscientos (200) llamadas telefónicas representadas en el 87,34% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de ocho (08) 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 mayo de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 08 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en mayo de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 08 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en mayo de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 08 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de mayo, se realizaron 0,50% para cada uno de los siguientes temas: Denuncia construcción ilegal sobre zonas de uso público, Denuncia otros elementos, Denuncia vehículos, Transferencia de llamada, Denuncia ventas informales, Asesoría en temas de espacio público, Información pública, Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0, con una (01) respuesta cada tema.

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 229 llamadas, ciento doce (112) equivalente al 56,00% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la Entidad; *consulta radicado* ocupó el 12,68% correspondiente a nueve (09) llamadas; la *Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0* ocupó el 5,63% correspondiente a cuatro (04) llamadas; *Asesoría en titulación* ocupó el 2,82% correspondiente a dos (02) llamadas; *Recuperación de espacio público, Consulta predio, Certificación de la propiedad inmobiliaria y Desempeño de la Entidad* ocuparon el 1,41% correspondiente a una (01) llamada cada una.

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 mayo de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de noventa y nueve (99) atenciones a través del módulo 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de setenta y siete (77) 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 77 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en mayo de 2023 fue excelente en 98,70% y bueno en 1,30% del total de 77 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en mayo de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 97,40%, y bueno en 2,60% del total de 77 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de mayo, se realizaron 39,39% para el tema de *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital*; seguido de 30,30% para el tema *Asesoría en temas de espacio público*, seguido del tema de *cabida y linderos* en 6,06%; por último, entrega de zonas de cesión en 2,02%.

5.3 Para el Canal Virtual:

En el mes de mayo de 2023 en el canal Virtual punto de atención correo electrónico, se recibieron un total de mil quinientos noventa y dos (1.592) atenciones. para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de cuatro (04) 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:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal virtual en mayo de 2023 fue excelente en 75,00% y bueno en un 25% del total de 04 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal Virtual en mayo de 2023 fue excelente en 75,00% y bueno en un 25% del total de 04 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en mayo de 2023 al utilizar el canal Virtual fue excelente en 25,00% y bueno en un 75% del total de 04 encuestados.

Análisis de Resultados

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

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de mayo, se realizaron 0,06% Peticiones entre entidades con (01) encuesta y el 0,19% para Asesoría en temas de espacio público con (03) encuestas del total de cuatro (04) encuestas.

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

CARLOS ALFONSO QUINTERO MENA
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

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: jueves 15 de junio 2023