



Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados

Grupos de valor y partes interesadas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Proceso
Atención a la Ciudadanía

Código SG/MIPG 127-GUIAC-01
Vigencia desde 22/12/2025
Versión 7



Tabla de Contenido

1. Introducción	5
2. Aspectos generales	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos Específicos	5
2.3 Alcance	6
2.4 Periodo de estudio.....	6
2.5 Fuentes de Información.....	7
3. Descripción de la Metodología.....	7
4. Definición -Priorización de Variables.....	8
5. Trámites y servicios inscritos en el Sistema Único de Información de tramites - SUIT	9
6. Resultados generales usuarios DADEP.....	10
6.1 Canales de atención	10
6.2 Preferencia o Franja horaria por Canal.....	12
6.3 Variables Geográficas -Ubicación por localidad.....	14
6.3.1 Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal.....	16
6.4 Variables Demográficas	17
6.4.1 Rango de Edad	17
6.4.2 Orientación Sexual.....	19
6.4.3 Nivel de Estrato Socio económico	20
6.4.4 Vulnerabilidad.....	21
6.4.5 Grado de Escolaridad	22
6.5 Variables Intrínsecas	22
6.5.1 Acceso Canales de Atención.....	23
6.6 Variables de Comportamiento.....	23
6.6.1 Niveles de Uso.....	24
6.6.2 Eventos	25
6.7 Datos Adicionales.....	26
6.7.1 Tipo de Solicitud.....	26



6.7.2	Temas.....	27
6.7.3	Grupos de Valor	28
6.7.4	Partes Interesadas.....	33
7.	Resultados por Procesos.....	34
7.1	Atención a la ciudadanía	34
7.1.1.	Uso de Canales.....	34
7.1.2.	Preferencia o Franja horaria por Canal	37
7.1.3.	Variables Geográficas -Ubicación por localidad	38
7.1.3.1.	Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal.....	40
7.1.4.	Variables Demográficas	42
7.1.4.1.	Rango de Edad	42
7.1.4.2.	Sexo.....	43
7.1.4.3.	Genero	44
7.1.4.4.	Orientación Sexual	45
7.1.4.5.	Nivel de Estrato Socioeconómico.....	46
7.1.4.6.	Grado de Vulnerabilidad	47
7.1.5.	Variables Intrínsecas	49
7.1.5.1.	Acceso Canales de Atención.....	49
7.1.6.	Datos adicionales	50
7.1.6.1.	Grupos de Valor	50
7.1.6.2.	Grupos de Valor por tipo de Solicitud	51
7.1.6.3.	Trámites y/o servicios	53
7.2.	Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público (SGIEP)	55
7.2.1.	Punto de Atención.....	55
7.2.2.	Franja horaria.....	55
7.2.3.	Variables Geográficas.....	56
7.2.3.1.	Ubicación por localidad	56
7.2.4.	Variables Demográficas.....	57
7.2.4.1.	Sexo.....	57
7.2.5.	Datos Adicionales.....	58
7.2.5.1.	Grupos de Valor.....	58



7.2.5.2. Trámites y/o servicios consultados vs Grupos de valor	59
7.3. Oficina de Control Interno.....	60
7.3.1. Variables Geográficas.....	60
7.3.1.1. Ubicación / Localidad	61
7.3.2. Datos Adicionales.....	61
7.3.2.1. Temas consultados por Grupo de Valor.....	61
7.4. Subdirección de Registro Inmobiliario (SRI)	62
8. Aclaraciones.....	70
9. Conclusiones.....	70
10. Recomendaciones.....	72

1. Introducción

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP a través de un ejercicio de planeación estratégica, ha identificado a sus grupos de valor y partes interesadas con un resultado de **28.055** registros reportados entre el **01/07/2024** al **30/06/2025**, de los cuales podemos mencionar doce (12) grupos: Ciudadanía, empresas privadas, entidades y organismos distritales y nacionales, juntas administradoras locales, juntas de acción comunal, organizaciones sociales, organizaciones sociales de mujeres, veedurías ciudadanas, servidores públicos, universidades, estudiantes y colegios y organismos internacionales.

La identificación de los grupos de valor en la Entidad es de gran relevancia puesto que permite conocer necesidades y expectativas de los grupos con los que nos relacionamos, así como también visualizar hacia donde se podría dirigir el accionar en los distintos campos de la gestión y diferentes escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el DADEP en la prestación de los diferentes trámites, servicios actuales y futuros.

Ya con la definición de grupos de valor, un proceso de caracterización obtiene información adicional de servicios, eventos y solicitudes a través de los cuales han tenido contacto nuestros ciudadanos(as). Estas características y similitudes ayudan a la orientación en los trámites y servicios, definición de estrategias de comunicación y toma de decisiones en la Entidad.

2. Aspectos generales

2.1 Objetivo General

Identificar y categorizar el tipo de ciudadano, usuario, grupo de valor o parte interesada que accede a los tramites y servicios de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad, que permita mejorar los diferentes escenarios de relacionamiento del ciudadano con la Entidad.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración, a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.

- Generar la información necesaria para mejorar los mecanismos de divulgación de la información (presenciales, virtuales y telefónicos) y priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.
- Identificar las características de los grupos de valor y las partes interesadas para la toma de decisiones, de adecuación de los servicios prestados o productos suministrados, conforme a sus necesidades y expectativas.

2.3 Alcance

La información que se presenta en este informe comprende entre el 1 de julio de 2024 al 30 de junio del 2025. Los datos obtenidos corresponden a las bases internas de información de las dependencias misionales y estratégicas, recopiladas en los formatos establecidos al interior de la Entidad.

Al efectuar la gestión entre bases de datos se obtiene una visión de los grupos de valor con los que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público interactúa, y de igual manera cómo es el acercamiento de estos grupos de valor al DADEP. Para ello se hizo la identificación y priorización de las variables a caracterizar, por ejemplo, entre las variables está la ubicación geográfica en la ciudad, la cual permite conocer la ubicación de los contactos identificados en el ejercicio de caracterización.

Otro aporte importante, fue el uso de la base de datos de personas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias -PQRSD, la cual facilitó la identificación de los grupos de valor e interés, así como también las solicitudes realizadas por estos grupos. La base de datos de eventos ha permitido el contacto de ciudadanos(a) con la Entidad.

2.4 Periodo de estudio

La identificación y caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados - Grupos de Valor y Partes Interesadas - del DADEP, se realiza con información disponible suministrada por los Procesos misionales, algunos procesos de verificación y mejora y Estratégicos -Equipo de atención a la ciudadanía en la fase uno del ciclo del servicio, a través de los diferentes canales de atención de la Defensoría del Espacio Público, desde el 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

2.5 Fuentes de Información

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público en los diferentes escenarios para la recolección de información, los cuales pueden ser:

- Módulo D-152 en el Super CADE CAD (127-FORAC-22 Formato Registro Atenciones Canal Presencial).
- Ferias Móviles en las diferentes localidades de Bogotá (Formato 127-FORAC-22).
- Líneas telefónicas -Conmutador y Línea móvil- (127-FORAC-21 Formato Registro Atenciones Canal Telefónico).
- Redes sociales (127-FORAC-17 Formato Registro Interacciones Canal Virtual Redes Sociales).
- Correo electrónico institucional: dadepbogota@dadep.gov.co (127-FORAC-19 Formato Registro Interacciones Canal Virtual Correo Electrónico y Bogotá te escucha).
- Chat en la página web (127-FORAC-20 Formato Registro Interacciones Canal Chat).
- Encuestas Percepción y satisfacción canal presencial -Formato 127-FORAC-26.
- Datos recolectados en las reuniones con comunidades.
- Datos recolectados en los eventos de participación ciudadana por las Subdirecciones misionales.
- Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03.
- Otros.

3. Descripción de la Metodología

Se tomó como orientación inicial la "*Guía para la Caracterización de grupos de valor y partes interesadas*" del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, y de esta manera, obtenidos los datos reportados por las Dependencias de la Entidad en formato 127-FORAC-03, se realiza la verificación de la información de la base para obtener las variables a caracterizar.

Para la construcción de la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas en los diferentes procesos, se presentan cuatro tipos de variables: geográfica, demográfica, intrínseca y de comportamiento. Se seleccionaron las variables que cuentan con datos e información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido, las cuales se desagregan en las siguientes características propias de cada una de ellas:

Variables Geográficas	Ubicación (localidad)
	Punto de atención
Variables Demográficas	Cargo
	Rango de Edad
	Sexo
	Genero
	Identidad de Genero
	Orientación Sexual
	Estrato
	Escolaridad
	Vulnerabilidad
Variables Intrínsecas	Intereses
	Lugares de encuentro
	Acceso a canales
	Conocimientos
Variables de Comportamiento	Niveles de uso
	Eventos
	Franja Horaria
Datos adicionales	Grupos de valor
	Partes Interesadas
	Tipo de solicitud
	Tema
	Subtema
	Asunto

Como elementos adicionales para llevar a cabo el ejercicio de caracterización se realiza:

- Tabulación de la información, para posterior elaboración de tablas dinámicas y gráficos.
- Análisis e interpretación de la información.
- Presentación de resultados.

4. Definición -Priorización de Variables

De acuerdo con lo establecido en la "Guía para la Caracterización de grupos de valor y partes interesadas" del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, y realizada la gestión de la base de datos, se identifican cinco variables a tener en cuenta durante el proceso de caracterización, así:

4.1. Geográficas

Esta variable permite identificar la ubicación geográfica de los diferentes grupos de valor o partes de interés que han interactuado con el DADEP, permitiendo reconocer características homogéneas que para el ejercicio es la localidad de ubicación dentro de la ciudad de Bogotá.

4.2. Demográficas

Permite identificar las características de nuestros grupos de valor o interés, agrupándolas de acuerdo con: cargo, edad, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, estrato, escolaridad y vulnerabilidad.

4.3. Intrínsecas

Corresponde a las acciones observadas en los ciudadanos o grupos de interés, así como también el nivel de interacción que se tenga con el DADEP respecto a los servicios o actividades relacionados con la entidad.

4.4. Comportamiento

Esta variable corresponde a las acciones observadas en los ciudadanos o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con el DADEP.

4.5. Datos Adicionales

Son los datos que de manera nativa no aparecen en la aplicación, pero que el Sistema permite crear y poder trabajar con ellos, como datos totalmente operativos, entre ellos están grupos de valor, partes interesadas, tipo de solicitud, tema, subtema y asunto.

5. Trámites y servicios inscritos en el Sistema Único de Información de tramites - SUIT

Según lo establecido en el Decreto 019 de 2012, a partir del año 2013 se implementó la política sobre la Estrategia Anti trámites a partir del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC, hoy Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP, con el fin de identificar nuevos trámites y racionalizar los procesos que han sido objeto de mejoramiento, teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el acercamiento del ciudadano a

la Entidad, y los trámites y servicios que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de tramites SUIT, los cuales son:

- Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital.
- Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio.

Así mismo, en procura de informar a la ciudadanía sobre el que hacer general de la Entidad, se dispuso la publicación en la Web y en la Guía de trámites y servicios del Distrito Capital <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep>, los cuatro (4) servicios y un (1) procedimiento administrativo -OPA, así:

- Observatorio del Espacio Público de Bogotá -Pagina WEB.
- Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital.
- Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos.
- Asesoría en Administración y sostenibilidad del Espacio Público.
- Acciones técnico-jurídicas de espacio público.

6. Resultados generales usuarios DADEP

Muestreo: Atenciones del 1° de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03.

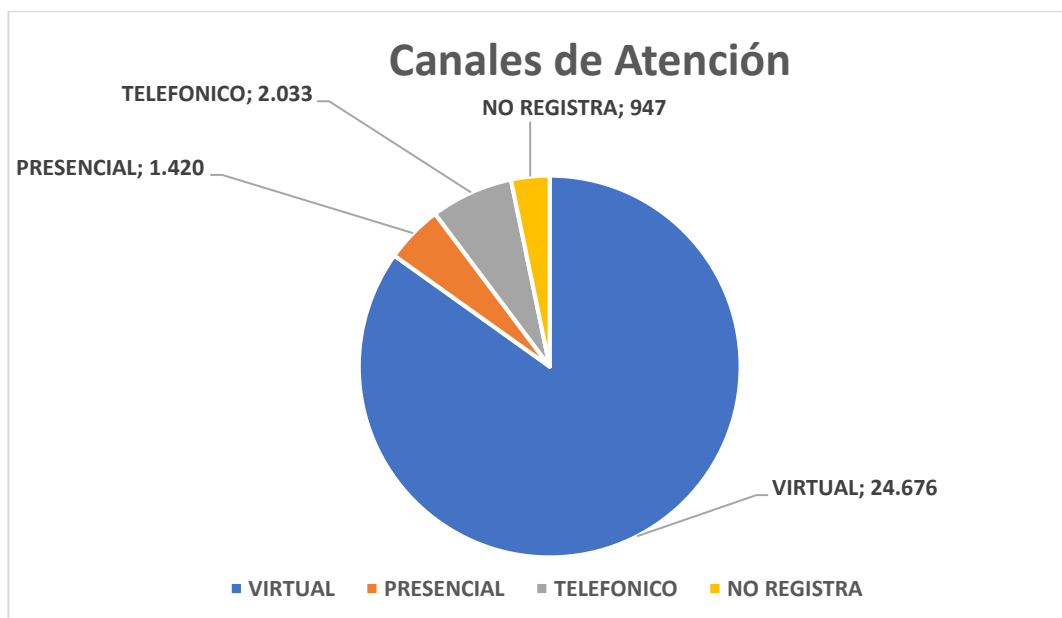
Total, de Registros: 28.055 registros.

6.1 Canales de atención

Durante el periodo, se efectuaron **28.055** atenciones a través de los canales dispuestos por la Defensoría del Espacio Público, los cuales mostraron el siguiente comportamiento:

Tabla No. 1 Canales de Atención.

CANAL	PUNTO DE ATENCION	ATENCIONES	ATENCIONES	%
VIRTUAL	Bogotá Te Escucha	4.756	24.676	84,87%
	Chat Alameda	377		
	Correo Dadepbogota	19.218		
	Red Social Facebook	4		
	Ventanilla De Radicación Webservice	67		
	Correo electrónico	254		
PRESENCIAL	SuperCADE CAD Calle 26 Mod-151	1	1.420	4,88%
	SuperCADE CAD Calle 26 Mod-152	1.227		
	SuperCADE Móvil	192		
TELEFONICO	Celular	464	2.033	6,99%
	Conmutador	1.569		
NO REGISTRA	Otros Encuentros	947	947	3,26%
TOTAL ATENCIONES			29.076	100,00%



Grafica No. 1 -Canales de Atención

- **Canal virtual:** Se identifica como el punto de mayor contacto con 24.676 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del **84,87 %**

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 19.218, seguido de Bogotá te Escucha con 4.756 y en tercer lugar el chat Alameda con 377. Por el contrario, el canal con menos atención fue la red social Facebook con cuatro (04).

- **Canal Presencial:** Se identifica como el segundo punto de contacto con 1.420 atenciones, con una participación del **4,88 %**.
- **Canal telefónico:** Se identifica como el tercer punto de contacto con 2.033 atenciones, con una participación del **6,99 %**.

Se identificó un cuarto tipo de espacio reportado por las Subdirecciones Misionales, en el cual se tuvo interacción con los grupos de valor y las partes interesadas con 1.201 atenciones y una representación de **4,13 %**. Si bien no se constituye como un canal oficial, es un espacio de diálogo, interacción y relacionamiento con el ciudadano.

6.2 Preferencia o Franja horaria por Canal

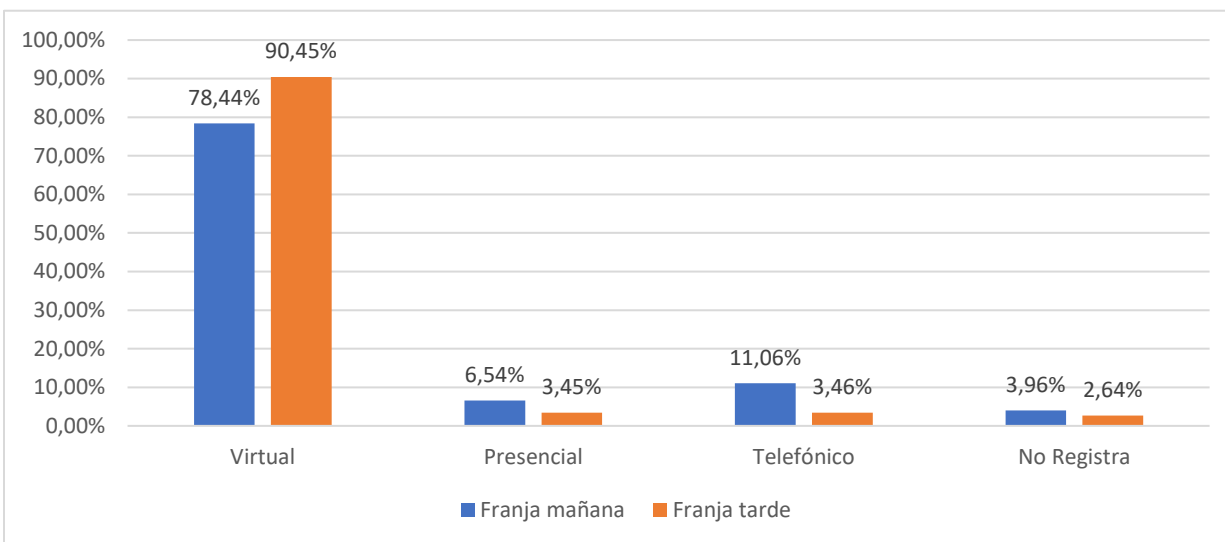
Durante el periodo, se evidenciaron las siguientes preferencias horarias de los usuarios que accedieron a los canales de atención de la entidad:

Tabla No. 2 Canales de Atención Vs. Franja Horaria.

CANAL	Canal Atención	Franja Mañana	Franja Tarde	Total general
VIRTUAL	Bogotá Te Escucha	1.921	2.835	24.676
	Chat Alameda	247	130	
	Correo Dadepbogota	8.278	10.940	
	Correo electrónico	99	155	
	Red Social Facebook	4	0	
	Ventanilla De Radicación Webservice	55	12	

	<i>Total, atenciones por franja horaria</i>	10.604	14.072	
PRESENCIAL	SuperCADE CAD Calle 26 Mod-151	1	0	1.420
	SuperCADE CAD Calle 26 Mod-152	727	500	
	SuperCADE Móvil	156	36	
	<i>Total, atenciones por franja horaria</i>	884	536	
TELEFONIC O	Celular	342	122	2.033
	Conmutador	1.153	416	
	<i>Total, atenciones por franja horaria</i>	1.495	538	
No Registra	Otros Encuentros	0	0	947
	Total, atenciones por franja horaria	536	411	
Total, atenciones por franja horaria		13.519	15.557	
Total, Atenciones				29.076

- **Canal virtual:** Se identifica como preferente la franja horaria de la tarde con una participación del **90.45 % (14.072 atenciones)**, y en segundo lugar la franja horaria de la mañana con una participación del **78.44% (10.604 atenciones)**.
- **Canal Presencial:** Se identifica como preferente la franja horaria de la mañana con una participación del **6.54 % (884 atenciones)**, y en segundo lugar la franja horaria de la tarde con una participación del **3.45 % (536 atenciones)**.
- **Canal telefónico:** Se identifica como preferente la franja horaria de la mañana con una participación del **11.06 % (1.495 atenciones)**, y en el segundo lugar la franja horaria de la tarde con una participación del **3.46 % (con 538 atenciones)**.
- Se identificó la interacción de los Equipos Misionales con **947 atenciones**, con una representación de **3.26 %**



Grafica No. 2 - Preferencia horaria vs Canales de atención

6.3 Variables Geográficas -Ubicación por localidad

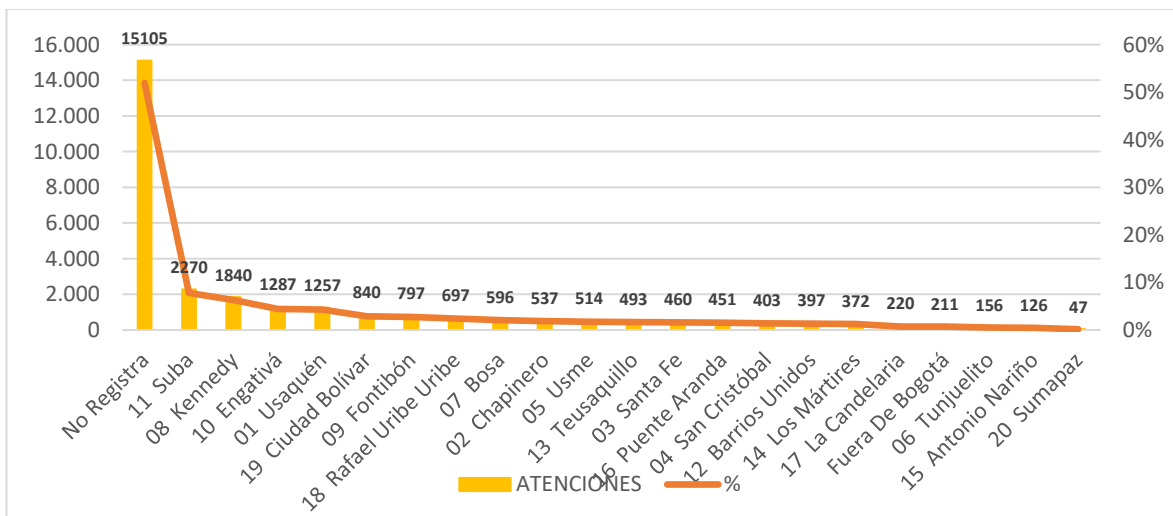
Estas variables permiten identificar las localidades de Bogotá desde donde los(as) ciudadanos(as) hacen sus requerimientos, consultas o donde se presentan los hechos objeto de la petición o solicitud.

Se pudo determinar que las localidades de Bogotá desde donde los grupos de valor acuden al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, son: a **15.105 datos no se les identificó la localidad**, por otro lado, esta **Suba** con **2.270 atenciones** que representan el **7,81 %**, seguida por **Kennedy** con **1.840 atenciones** y una participación del **6,33 %**, y en tercer lugar **Engativá** con **1.287 atenciones** para un **4,43 %**.

Por otra parte, se evidencia que existen registros que no cuentan con información sobre localidades, debido a que no suministraron la información por el canal que fue atendido y fue imposible acceder a esta información a través del canal que fue atendido.

Tabla No 3 -Localidades.

LOCALIDAD	ATENCIONES	%
Usaquén	1.257	4,32%
Chapinero	537	1,85%
Santa Fe	460	1,58%
San Cristóbal	403	1,39%
Usme	514	1,77%
Tunjuelito	156	0,54%
Bosa	596	2,05%
Kennedy	1.840	6,33%
Fontibón	797	2,74%
Engativá	1.287	4,43%
Suba	2.270	7,81%
Barrios Unidos	397	1,37%
Teusaquillo	493	1,70%
Los Mártires	372	1,28%
Antonio Nariño	126	0,43%
Puente Aranda	451	1,55%
La Candelaria	220	0,76%
Rafael Uribe Uribe	697	2,40%
Ciudad Bolívar	840	2,89%
Sumapaz	47	0,16%
Fuera De Bogotá	211	0,73%
No Registra	15.105	51,95%
TOTAL GENERAL	29.076	100%



Gráfica No. 3 -Ubicación por localidad

6.3.1 Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal

Por otra parte, se puede evidenciar por punto de atención las localidades con mayor número de atenciones. Ver Anexo 1 Tabla No. 5 -Población atendida por localidad y punto de Atención – Canal.

Canal Virtual

- *Correo electrónico dadepbogota@dadep.gov.co* : En este punto se realizaron **19.208** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de la localidad de **Suba con 1.395**, seguida por la localidad de **Kennedy con 1.010**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Sumapaz con 39**.
- *Canal Virtual -Bogotá te escucha*: En este punto se realizaron **4.756** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Suba con 396**, seguida por las localidades de **Kennedy con 390** y **Usaquén con 252**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Sumapaz con 1**.
- *Canal virtual Chat Alameda*: En este punto se realizaron **377** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número **Fuera de Bogotá con 50**, **No Registra con 49** y **Suba con 31**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Antonio Nariño con 15**.
- *Canal Virtual -Red Social Facebook*: En este punto se realizaron **04** atenciones durante el periodo de estudio, la opción **No Registra** y las localidades de **Kennedy, Fontibón y Puente Aranda** cada una con **01 interacción**. Por el contrario, las otras localidades no tuvieron interacciones.
- *Canal Virtual - Red Social X/Twitter*: En este punto de atención **no se realizaron atenciones** durante el periodo de estudio.

Ventanilla de radicación-Webservice: En este punto se realizaron **67** atenciones durante el periodo de estudio: sin embargo, no se registra desde que localidades accedieron al punto de atención de la Ventanilla en el SuperCADE CAD.

Canal Presencial

- *Canal Presencial -Super CADE CAD:* En este punto se realizaron **1.228** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Suba con 161 atenciones**, seguida de la localidad de **Engativá con 133 atenciones**. Por el contrario, la localidad con menor atenciones fue **Sumapaz con 1**.
- *Super Cade Móvil:* En este punto se realizaron **192** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Santa Fe con 61**, seguida de la localidad de **Bosa con 57**.

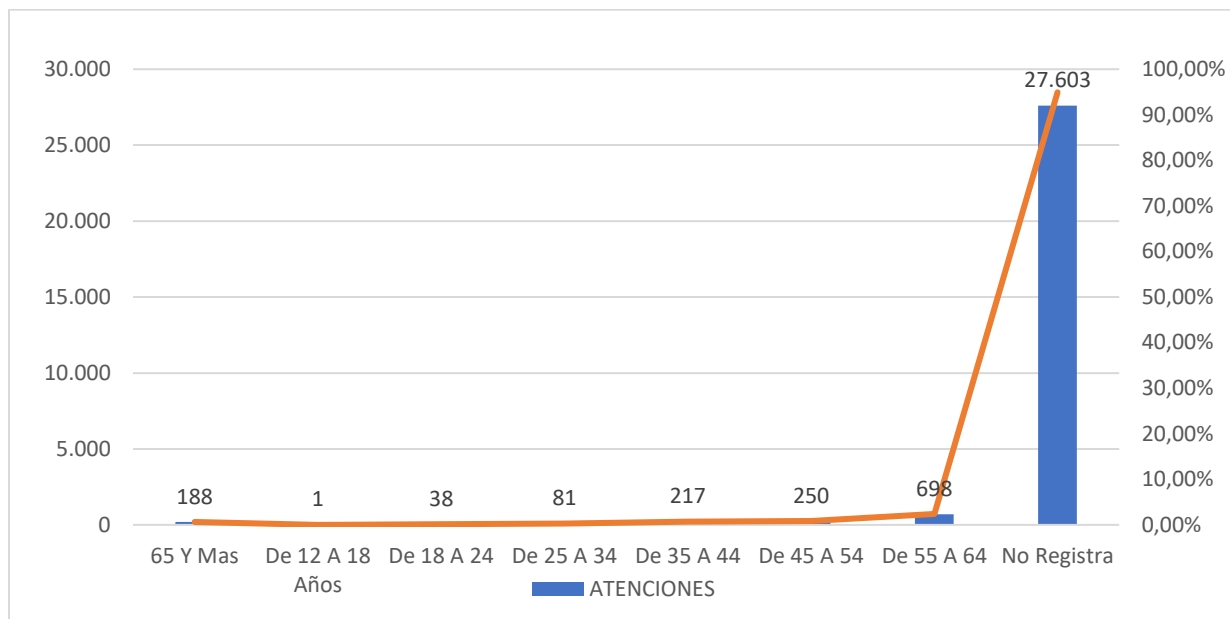
Canal Telefónico

- *Canal Telefónico -conmutador:* En este punto se realizaron **1.569** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número para **No Registra con 696**, seguida de la localidad de **Suba con 150**, y en tercer lugar la localidad de **Kennedy con 91**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Sumapaz con 0**.
- *Canal Telefónico -celular:* En este punto se realizaron **464** atenciones durante el periodo de estudio, **No Registra con 143**, seguida de **Fuera de Bogotá con 49**, y en tercer lugar la localidad de **Suba con 40**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Sumapaz con 0**.

6.4 Variables Demográficas

6.4.1 Rango de Edad

Durante el periodo de estudio, se efectuaron **29.076** atenciones, donde el mayor número se concentró en el rango de edad de **55 a 64 años con 698** y una representación del **2.40 %**, seguido del rango de edad de **45 a 54 años con 250** y una representación del **0.86 %**. Por el contrario, el menor número de atención los registro el rango de edad entre **12 a 18 años con 01** y una representación del **0.00 %**. Ver Anexo 1 Tabla No. 6 – Rango de Edad.

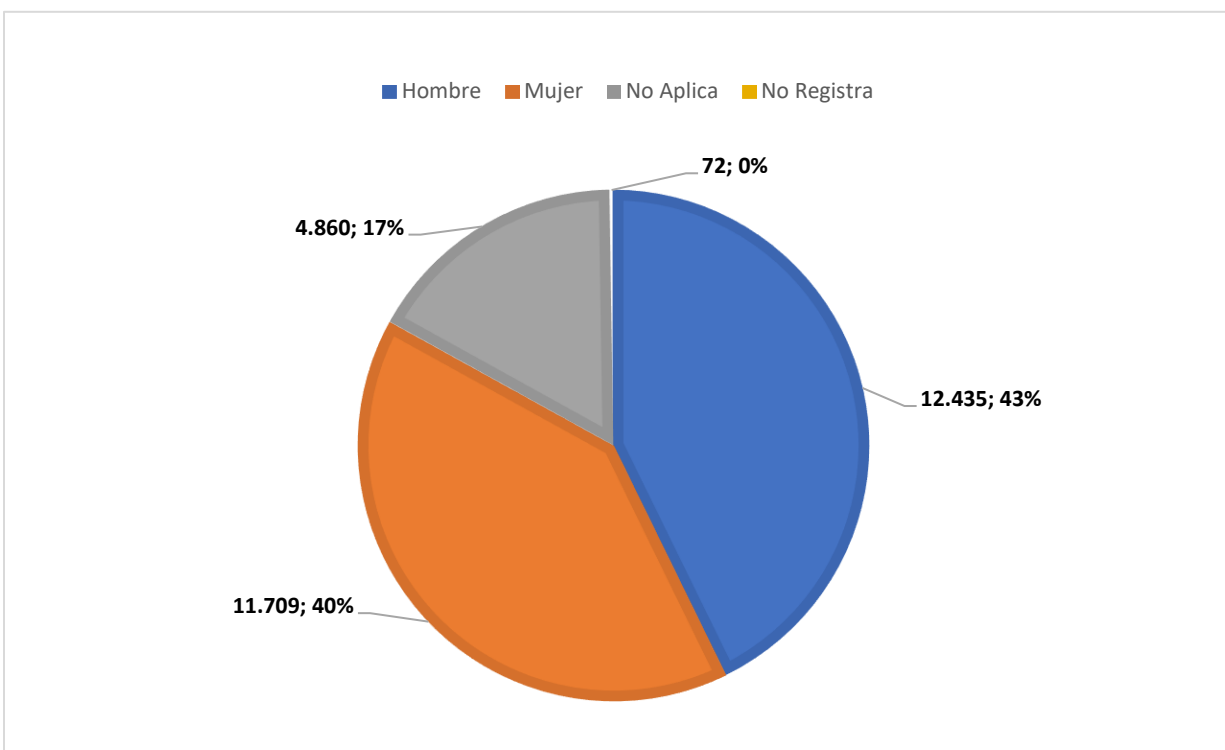


Grafica No. 4 - Rango de edad

Se puede identificar que el 94.93% de los datos corresponde a la categoría 'Sin Datos', ya que no fue reportada de forma directa por parte del ciudadano(a), usuario, grupo de valor o parte interesada o no fue capturada en el momento de la interacción.

Datos de Genero Respecto al Grupo de valor Ciudadanía con un total de 29.076 ciudadanos(as) atendidos(as), las cifras más altas para este periodo de estudio fue el género **hombres** con 12.435 que corresponde al 42.77 %, seguido por **mujeres** con 11.709 que corresponde al 40.27 %, la opción **No Aplica** con 4.860 para un 16.71 % de participación. De igual forma, dentro de la captura de información hay 72 catalogadas como **No Registra** con un 0.25 %. Ver Tabla No. 7 -Sexo Grupo de valor -Ciudadanía.

Grafica No. 5 – Datos de Genero

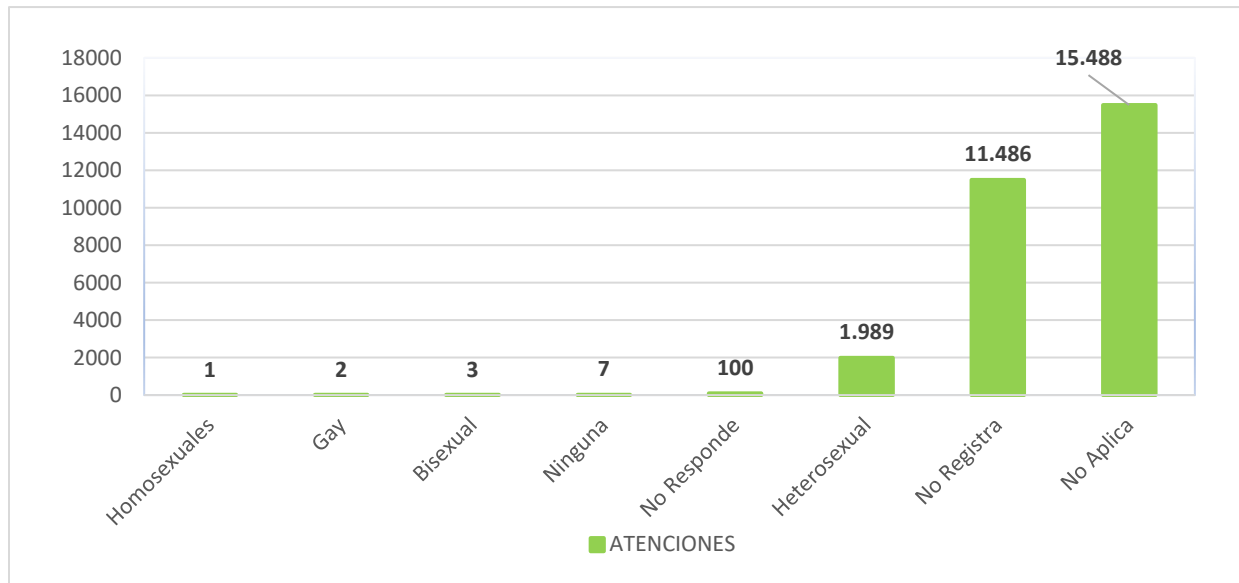


6.4.2 Orientación Sexual

Respecto al total de 29.076 ciudadanos atendidos, las cifras más altas para este periodo de estudio fueron **No Aplica** con 15.488 y un porcentaje de participación de 53,27%. Este porcentaje es cuando son personas jurídicas que no se identifican al igual que **No Registra** con 11.486 atenciones para un porcentaje de 39.50%.

Respecto al total de 29.076 ciudadanos atendidos, la categoría **heterosexual** cuenta con 1.989 atenciones para un porcentaje de participación 6.84%, seguido de **No Responde** con 100 atenciones para un porcentaje de 0.34%.

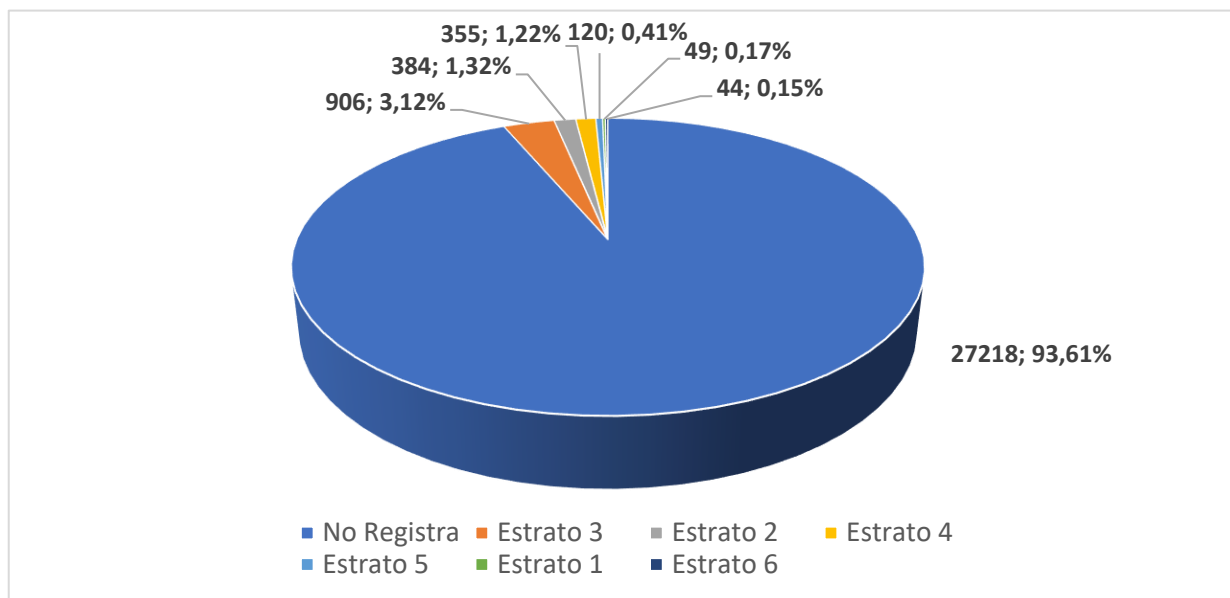
Ver Anexo 1 Tabla No. 8 – Orientación Sexual.



Grafica No. 6 - Orientación Sexual

6.4.3 Nivel de Estrato Socio económico

El mayor número de atenciones se concentró en el estrato tres (03) con unas 906 que corresponde al 3,12%, seguido del estrato dos (02) con 384 que corresponde al 1,32%, y en tercer lugar el estrato cuatro (04) con 355 atenciones que corresponde al 1,22%. Por el contrario, el estrato 6 tuvo menos atenciones con 44 que corresponde al 0.15%. Ver Tabla No. 9 -Nivel de estrato socioeconómico.



Grafica No. 7 – Nivel de estrato Socioeconómico

6.4.4 Vulnerabilidad

Se evidenció durante el periodo de estudio que el grado de vulnerabilidad más representativo de atención fue *padre /madre cabeza de familia* con 818 para una participación del 2.41%, seguido del grado de vulnerabilidad de *adulto mayor* con 212 para una participación del 0.62%, y en tercer lugar *Periodistas en ejercicio de su actividad* con 12 para una participación del 0.04%.

Tabla No. 10. Estrato por grado de Vulnerabilidad.

Vulnerabilidad	ATENCIONES	%
Adulto Mayor	177	0,61%
Habitante De La Calle	2	0,01%
Ninguno	162	0,56%
No Aplica	2.579	8,87%
No Brinda Información	979	3,37%
No Registra	24.289	83,54%
Padre/Madre Cabeza De Familia	820	2,82%
Peligro Inminente	31	0,11%
Periodistas En Ejercicio De Su Actividad	9	0,03%
Persona Con Discapacidad	6	0,02%

Primera Infancia	1	0,00%
Veteranos Fuerza Publica	11	0,04%
Victimas - Conflicto Armado	10	0,03%
Total, General	29.076	100,00%

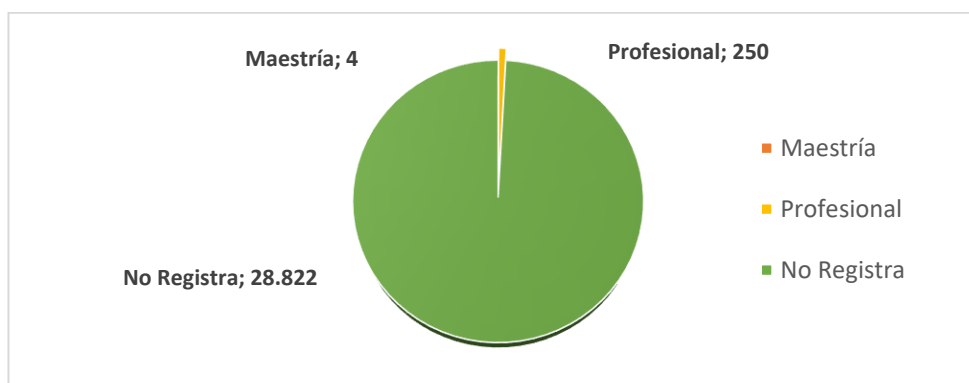
Estrato por grado de vulnerabilidad

Por nivel de estratificación socioeconómica, el grado de vulnerabilidad fue el siguiente. Ver Anexo 1 - Tabla No. 11 -Estrato por grado de vulnerabilidad:

- *Padre/madre cabeza de familia:* El total de **atenciones recibidas fue de 820**. El **estrato tres (3)** fue el que registró mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con **364**, seguido del **estrato dos (2)** con **149**.
- *Adulto mayor:* El total de **atenciones recibidas fue de 177**. El **estrato tres (3)** fue el que registró mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con **63**, seguido de **No Registra** con **cuarenta y ocho (48)**.
- *No registra:* Es la primera categoría con mayor número de atenciones: **24.289** correspondientes al **83,53%**.

6.4.5 Grado de Escolaridad

Se evidenció durante el periodo de estudio que las categorías con más atenciones son la de **No Registra** con **28.822** y una **participación del 99.13%**; el grado de escolaridad más representativo fue **profesional** con **250** y una **participación del 0.86%**, seguido del grado de escolaridad **maestría** con **04** y una **participación del 0.01%**. Anexo 1 -Ver tabla N°. 12. Grado de Escolaridad.



Grafica No. 8 – Grado de Escolaridad

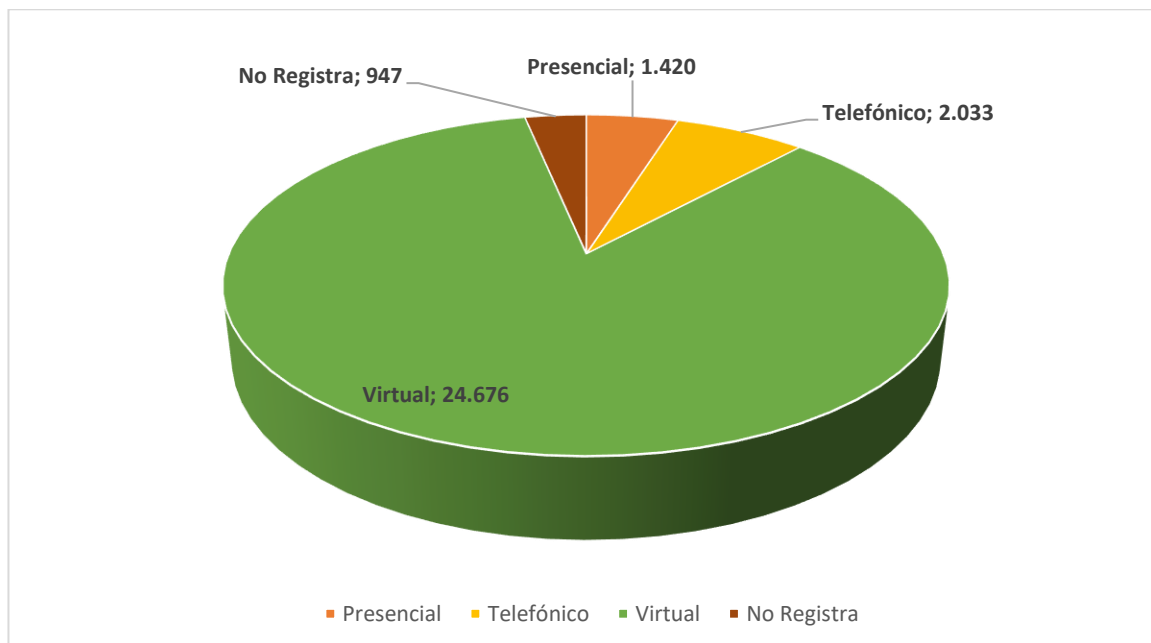
6.5 Variables Intrínsecas

6.5.1 Acceso Canales de Atención

Se evidenció durante el periodo de estudio que los ciudadanos y/o usuarios más representativos se reflejaron en el canal virtual con 24.676 para un porcentaje de participación del 84.87%, seguido del canal telefónico con 2.033 para un porcentaje de participación del 6.99%, y en tercer lugar el canal presencial con 1.420 para con un porcentaje del 4.88%.

Tabla N°. 13. Acceso de Canales.

Canales	ATENCIONES	%
Presencial	1.420	4,88%
Telefónico	2.033	6,99%
Virtual	24.676	84,87%
No Registra	947	3,26%
Total, General	29.076	100,00%



Grafica No. 9 – Acceso a Canales

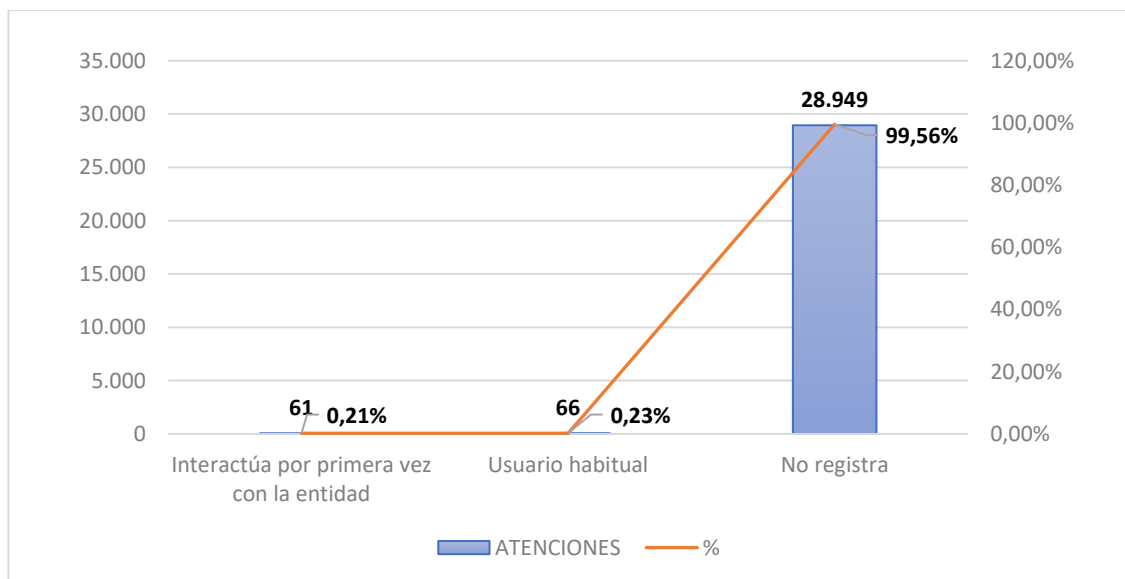
6.6 Variables de Comportamiento

6.6.1 Niveles de Uso

Se evidenció durante el periodo de estudio que, de las 33.970 atenciones registradas, los usuarios habituales fueron 1941 con un porcentaje del 0.56% y no registran información 33.779.

Tabla No. 14. Niveles de Uso.

Niveles de uso	ATENCIONES	%
Interactúa por primera vez con la entidad	61	0,21%
Usuario habitual	66	0,23%
No registra	28.949	99,56%
Total, General	29.076	100,00%



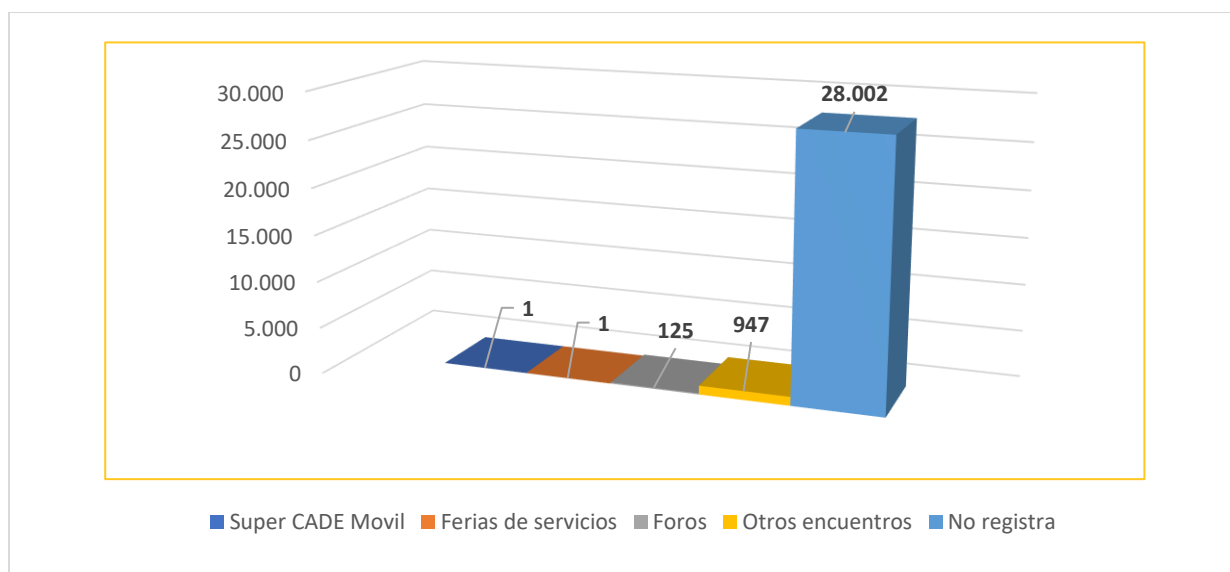
Grafica No. 10 – Niveles de uso

6.6.2 Eventos

Se evidenció durante el periodo de estudio que, de las 29.076 atenciones registradas, los usuarios están más interesados, receptivos y/o requieren la prestación del servicio con **No Registra** para unas 28.002 atenciones y una representación del 96.31%, seguido de **Otros Encuentros** con 947 y una representación del 3.26%, y los otros espacios como foros, ferias de servicio, SuperCade Móvil con una representación 127 atenciones y un porcentaje de 0.44%.

Tabla No. 15. Eventos.

Eventos	ATENCIONES	%
Super CADE Móvil	1	0,00%
Ferias de servicios	1	0,00%
Foros	125	0,43%
Otros encuentros	947	3,26%
No registra	28.002	96,31%
Total, General	29.076	100,00%



Grafica No. 11 – Eventos

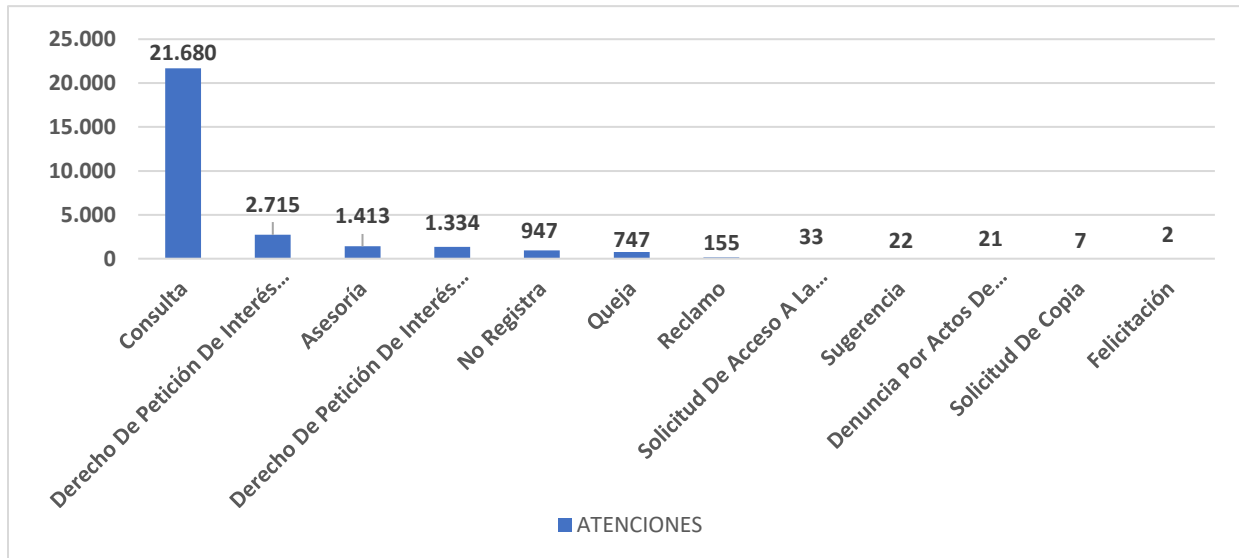
6.7 Datos Adicionales

6.7.1 Tipo de Solicitud

Los tipos de solicitud más atendidos durante el periodo de estudio, fueron: **consulta** con 21.680 para un porcentaje del **74.56%**, seguido de **Derecho De Petición De Interés General** con 2.715 para un porcentaje del **9.34%**, y en tercer lugar **Asesoría** con 1.413 para un porcentaje del **4.86%**, y en cuarto lugar el **derecho de petición de interés particular** con 1.334 para un porcentaje del **4.59%**.

Tabla No. 16 -Tipo de Solicitud.

Tipo de solicitud	Atenciones	%
Felicitación	2	0.01%
Solicitud De Copia	7	0.02%
Denuncia Por Actos De Corrupción	21	0.07%
Sugerencia	22	0.08%
Solicitud De Acceso A La Información	33	0.11%
Reclamo	155	0.53%
Queja	747	2.57%
No Registra	947	3.26%
Derecho De Petición De Interés Particular	1,334	4.59%
Asesoría	1,413	4.86%
Derecho De Petición De Interés General	2,715	9.34%
Consulta	21,680	74.56%
Total, General	29,076	100.00%



Grafica No. 12 – Tipo de Solicitud

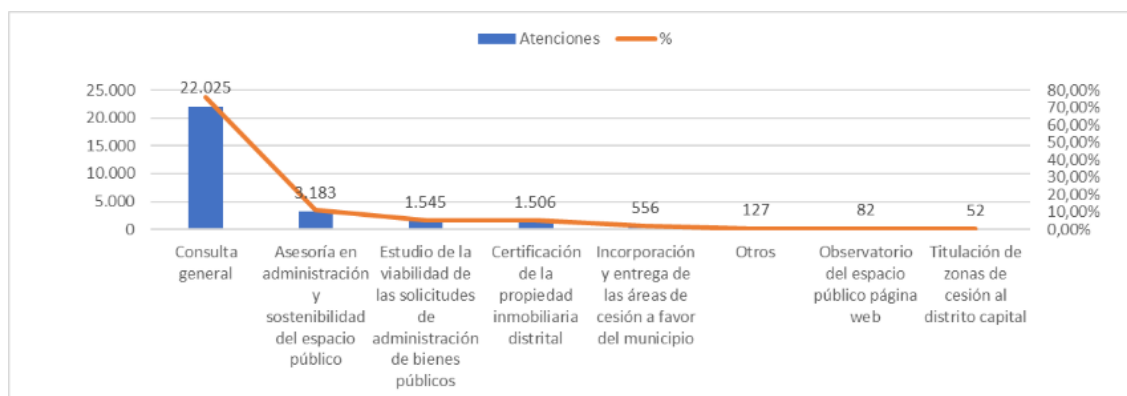
Los tipos de solicitud por canal de atención durante el periodo de estudio, fueron los siguientes. *Anexo 1 - Ver Tabla No. 17 -Tipo de solicitud por canal de atención.*

- **Canal Virtual:** El tipo de solicitud más interpuesto fue Consulta con 19.724 atenciones, seguido de Derecho de Petición de Interés General con 2.708 atenciones y con menos atenciones fue Derecho de Petición de Interés Particular con 1.333 atenciones.
- **Canal Presencial:** El tipo de solicitud más interpuesto en este canal de atención fue Asesoría con 1.309 atenciones en los Módulos ubicados en el SuperCADE CAD (D151 – D152), seguido de Consulta con 103 atenciones y el menos consultado fue Felicitación con 01 atención.
- **Canal Telefónico:** El tipo de solicitud más interpuesto fue Consulta con 1.853 atenciones, seguido de Queja con 91 atenciones y el trámite menos consultado fue Derecho de Petición de Interés Particular con 01 atención.

6.7.2 Temas

Los temas más consultados durante el periodo de estudio fueron: Consulta General con 22.025 atenciones para un porcentaje del 75.75%, seguido de Asesoría en temas de espacio Público con 3.183 atenciones para un porcentaje del 10.95%, y en tercer lugar el Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con 1.545 atenciones para un porcentaje del 5.31%, y en cuarto

lugar la Certificación de la propiedad Inmobiliaria Distrital con 1.506 atenciones para un porcentaje del 5.18%. Ver Anexo 1 - Tabla No. 18 -Temas consultados.



Gráfica No. 13 – Temas

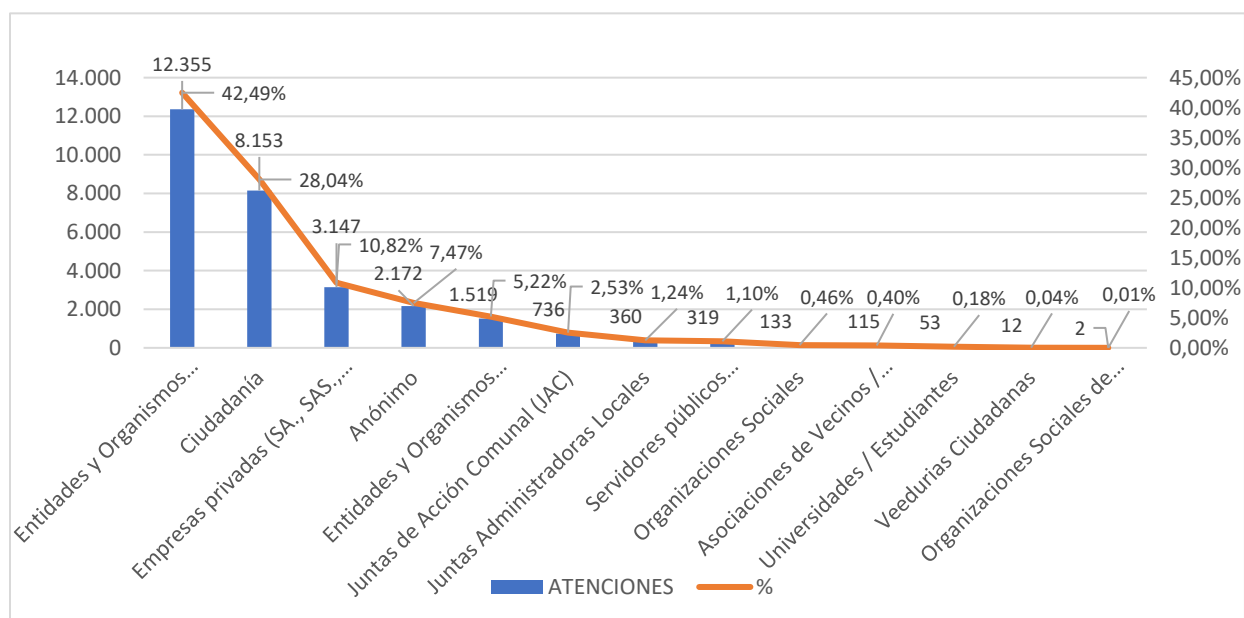
6.7.3 Grupos de Valor

Los grupos de valor de la Entidad con mayor participación a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, fueron: **Entidades y organismos Distritales** con 12.355 atenciones para un porcentaje del 42.49%, seguido de **Ciudadanía** con 8.153 atenciones para un porcentaje del 28.04%, seguido por **Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)** con 3.147 atenciones para un porcentaje de 10.82%. Por el contrario, el grupo de valor con menos atenciones fue **organizaciones sociales de mujeres** con 02.

Tabla No. 19 -Grupos de valor.

GRUPO DE VALOR	ATENCIONES	%
Entidades y Organismos Distritales	12.355	42,49%
Ciudadanía	8.153	28,04%
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	3.147	10,82%
Anónimo	2.172	7,47%
Entidades y Organismos Nacionales	1.519	5,22%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	736	2,53%

Juntas Administradoras Locales	360	1,24%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	319	1,10%
Organizaciones Sociales	133	0,46%
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	115	0,40%
Universidades / Estudiantes	53	0,18%
Veedurías Ciudadanas	12	0,04%
Organizaciones Sociales de Mujeres	2	0,01%
Total, general	29.076	100,00%



Grafica No. 13 – Grupos de valor

6.7.3.1 Grupos de Valor Vs. Tipo de solicitud

Se puede evidenciar por grupo de valor cuales fueron los tipos de solicitud más interpuestos en la entidad durante el periodo de análisis. Ver Anexo 1 - Tabla No. 20 Grupos de Valor Vs. Tipo de solicitud.

Anónimo

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Derecho de petición de interés general* con 1.146 atenciones, seguido de *Queja* con 441 atenciones, y en tercer lugar *derecho de petición de Interés Particular* con 320 atenciones.

Asociaciones de Vecinos / Vecindad

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 75 atenciones, seguido de *derecho de petición de interés general* con 28 atenciones, y en tercer lugar *derecho de petición de Interés Particular* con 08 atenciones.

Ciudadanía

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 3.537 atenciones, seguido de *Asesoría* con 1.310 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés general* con 1.207 atenciones.

Empresas Privadas

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 2.858 atenciones, seguido de *Derecho de Petición de Interés General* con 163 atenciones, y en tercer lugar *derecho de petición de interés particular* con 72 atenciones.

Entidades y Organismos Distritales

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 12.293 atenciones, seguido de *Derecho de Petición de Interés General* con 28 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés General* con 22 atenciones.

Entidades y Organismos Nacionales

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 1.514 atenciones, seguido de *Asesoría* con 03 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés General* con 01 atención.

Junta Administradora Local (JAL)

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 352 atenciones, seguido de *Derecho de petición de Interés General* con 05 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de interés particular* con 02 atenciones.

Junta de Acción Comunal (JAC)

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 495 atenciones, seguido de *Derecho de petición de Interés General* con 93 atenciones, y en tercer lugar *Asesoría* con 61 atenciones.

Organizaciones Sociales

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 41 atenciones, seguido de *Derecho de petición de Interés General* con 33 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés Particular* con 12 atenciones.

Organismos Sociales de Mujeres

Este grupo de valor tiene dos tipos de solicitudes con 01 atención, que son *Derecho de petición de Interés General* y *No Registra*.

Servidores Públicos (funcionarios, y/o contratista)

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 314 atenciones, seguido de *Derecho de petición de Interés General* con 03 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés Particular* y *Queja* con 01 atención cada una.

Universidades /Estudiantes /colegios

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Consulta* con 51 atenciones, seguido de *Derecho de petición de Interés Particular* y *Asesoría* con 01 atención cada una.

Veedurías Ciudadanas

En este grupo de valor el tipo de solicitud que más se utilizó para interactuar con la Entidad fue: *Derecho de petición de Interés General* con 07 atenciones, seguido de *Consulta* con 04 atenciones, y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés Particular* con 01 atención.

6.7.3.2 Grupos de valor Vs. Temas

Se pudo evidenciar por grupo de valor cuales fueron los temas más consultados a la entidad durante el periodo de análisis. *Anexo 1 - Ver Tabla No. 21 Grupos de Valor Vs. Temas consultados.*

Entidades y Organismos Distritales

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: *Consulta General* con 12.226 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 58 atenciones, y en tercer lugar *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes* con 25 atenciones.

Ciudadanía

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Consulta General con 4.599 atenciones, seguido de Asesoría en temas de espacio público con 1.828 atenciones, y en tercer lugar Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes con 270 atenciones.

Empresas Privadas

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con 1.711 atenciones, seguido de Consulta General con 981 atenciones, y en tercer lugar Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 863 atenciones.

Junta de Acción Comunal (JAC)

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 237 atenciones, seguido de Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes con 215 atenciones, y en tercer lugar Consulta General con 197 atenciones.

Organizaciones Sociales

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 72 atenciones, seguido de Consulta General con 47 atenciones, y en tercer lugar Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con 07 atenciones.

Servidores Públicos (funcionarios y/o contratista)

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Consulta General con 195 atenciones, seguido de Otros con 118 atenciones, y en tercer lugar Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 04 atenciones.

Asociaciones de Vecinos / Vecindad

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Consulta General con 65 atenciones, seguido de Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con 27 atenciones, y en tercer lugar Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 16 atenciones.

Juntas Administradoras Locales (JAL)

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Consulta General con 349 atenciones, seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 07 atenciones, y en tercer lugar Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos e Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con 01 atención cada una.

Universidades /Estudiantes /colegios

En este grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue: Consulta General con 30 atenciones, seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público con 11 atenciones, y en tercer lugar Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos e Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con 04 atenciones cada una.

Organizaciones Sociales de Mujeres

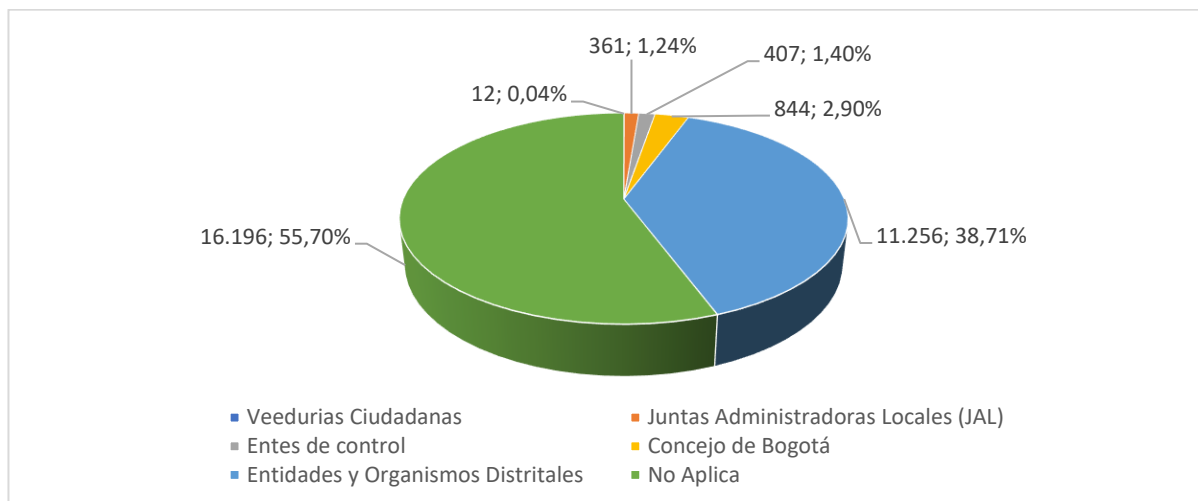
Este grupo de valor los temas que cuentan con atenciones son Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público y Consulta General con 01 atención cada una.

6.7.4 Partes Interesadas

Las partes Interesadas con mayor participación a través de los canales de atención dispuestos por la entidad fueron: No Aplica con 16.196 atenciones para un porcentaje del 55.70%, seguido de Entidades y Organismos Distritales con 11.256 atenciones para un porcentaje del 38.71%, y seguido de Concejo de Bogotá con 844 atenciones para un porcentaje de 2.90%. Por el contrario, la parte interesada con el menor número de atenciones fue Veedurías Ciudadanas con 12 que corresponde al 0.04% del total de solicitudes.

Tabla No. 22 - Partes Interesadas.

Partes Interesadas	Atenciones	%
Veedurías Ciudadanas	12	0,04%
Juntas Administradoras Locales (JAL)	361	1,24%
Entes de control	407	1,40%
Concejo de Bogotá	844	2,90%
Entidades y Organismos Distritales	11.256	38,71%
No Aplica	16.196	55,70%
Total, general	29.076	100,00%



Grafica No. 13 – Partes Interesadas

7. Resultados por Procesos

7.1 Atención a la ciudadanía

Muestreo: Atenciones del 1 de junio de 2024 al 30 de junio de 2025.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03.

Total, Registros: 27.875,

7.1.1. Uso de Canales

Durante el periodo del 1 de junio de 2024 al 30 de junio de 2025, el Equipo de Atención a la Ciudadanía atendió **27.875 solicitudes** a través de los canales dispuestos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, los cuales mostraron el siguiente comportamiento:

Tabla No. 23 - Canales de Atención

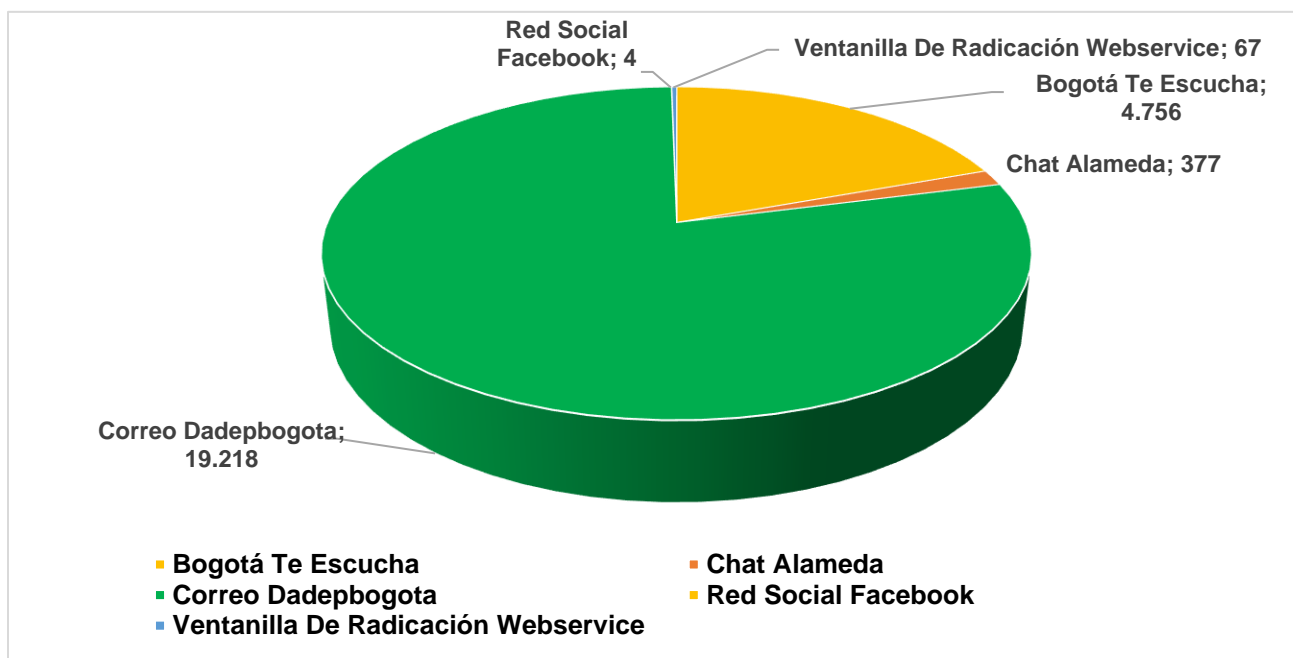
CANAL	PUNTO DE ATENCION	ATENCIÓNES	TOTAL ATENCIONES	%
VIRTUAL	Bogotá Te Escucha	4.756	24.422	87,61%
	Chat Alameda	377		
	Correo Dadepbogota	19.218		
	Red Social Facebook	4		
	Ventanilla De Radicación Webservice	67		
PRESENCIAL	SuperCADE CAD Mod-151	1	1.420	5,09%

	SuperCADE CAD Mod-152	1.227		
	SuperCADE Móvil	192		
TELEFONIC O	Celular	464	2.033	7,29%
	Conmutador	1.569		
TOTAL ATENCIONES		27.875	27.875	100,00%

- *Canal virtual*

Se identifica como el punto de mayor contacto con 24.422 atenciones, ocupando el primer lugar con una participación del 87.61%

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co) con 19.218, seguido de Bogotá te Escucha con 4.756, y en tercer lugar el Chat Alameda con 377. Por el contrario, el que presentó menor número de atenciones fue la Red social Facebook con 4.

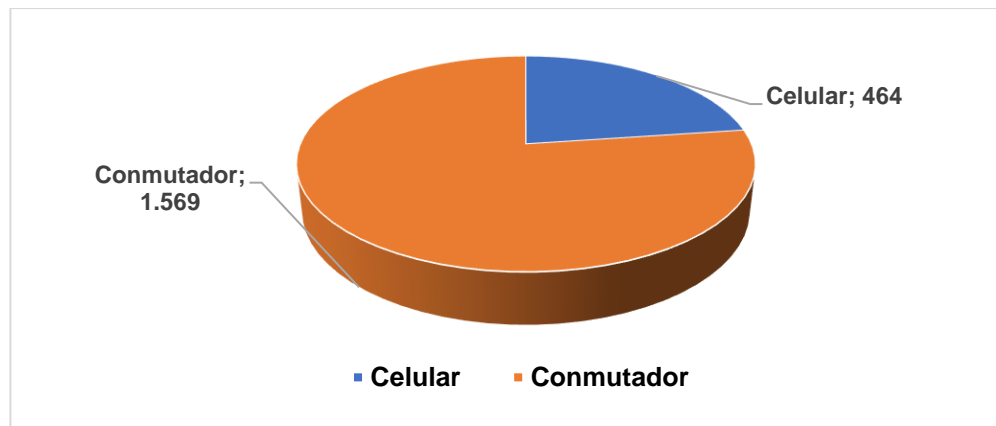


Grafica No. 14 – Canal Virtual

- *Canal telefónico*

Se identifica en el segundo punto de contacto con 2.033 atenciones, para una participación del 7.29%.

Durante esta vigencia, el canal telefónico con mayor registro de atenciones fue el conmutador con 1.569, seguido del celular con 464.

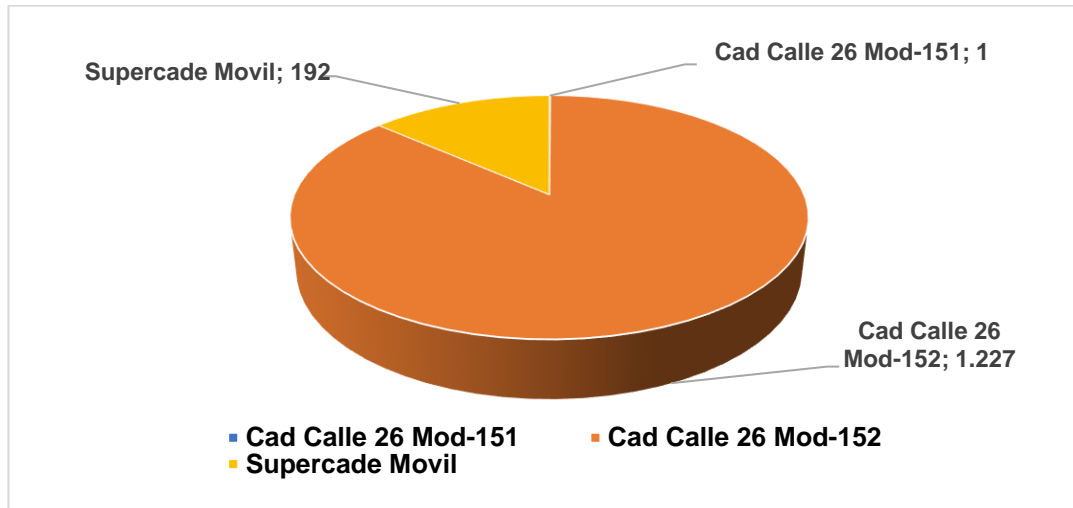


Grafica No. 15 – Canal Telefónico

- *Canal Presencial*

Se identifica en el tercer punto de contacto con 1.420 atenciones, con una participación del 5.09%.

Durante esta vigencia, el canal presencial con mayor registro de atenciones fue **SuperCADE CAD Mod-152** con 1.227, seguido de **SuperCADE Móviles** con 192 y finaliza con la participación de **SuperCADE CAD Mod-151** con 01.



Grafica No. 16 – Canal Presencial

7.1.2. Preferencia o Franja horaria por Canal

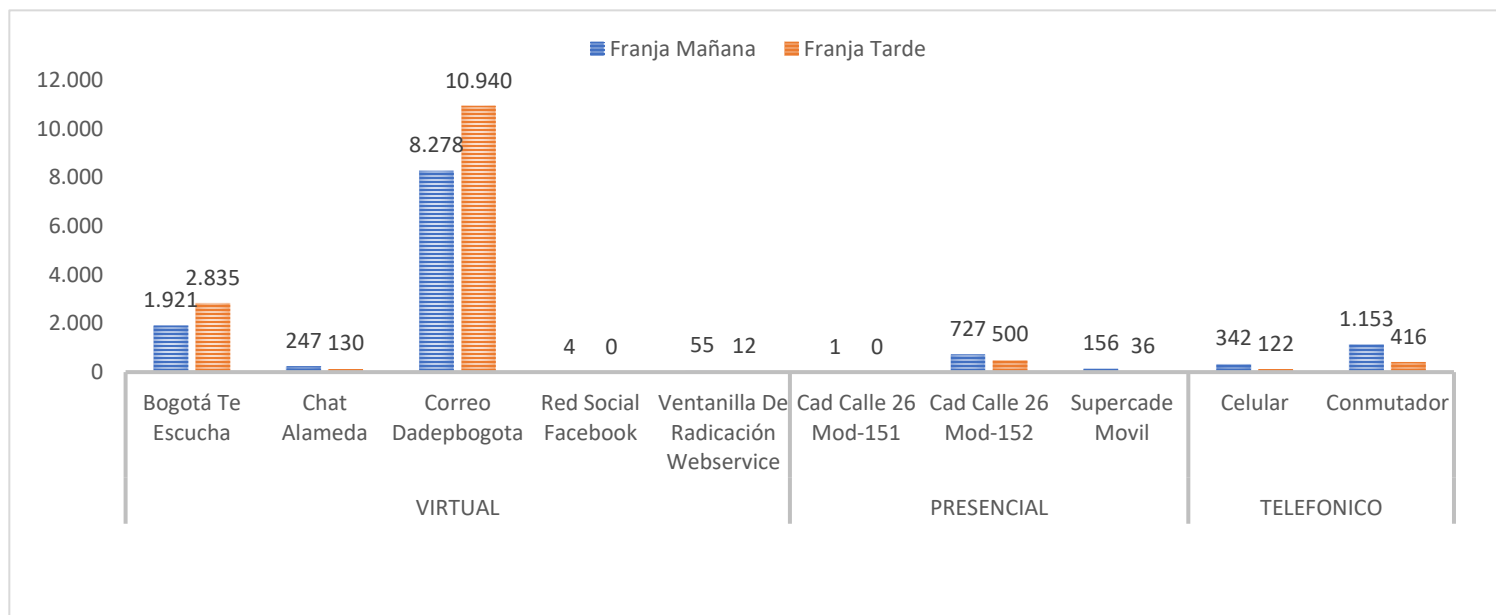
Durante el periodo, se evidenciaron las siguientes preferencias horarias de los usuarios que accedieron a los canales de atención de la entidad.

Tabla No. 24 Canales de Atención /vs Franja Horaria.

CANAL	Puntos de Atención	Franja Mañana	Total FM	Franja Tarde	Total FT	TOTAL FRANJA HORARIA	% FM	%FT	TOTAL %
VIRTUAL	Bogotá Te Escucha	1.921	10.505	2.835	13.917	24.422	43,01%	56,99%	100,00%
	Chat Alameda	247		130					
	Correo Dadepbogota	8.278		10.940					
	Red Social Facebook	4		0					
	Ventanilla De Radicación Webservice	55		12					
PRESENCIAL	Cad Calle 26 Mod-151	1	884	0	536	1.420	62,25%	37,75%	100,00%
	Cad Calle 26 Mod-152	727		500					
	Supercade Movil	156		36					
TELEFONICO	Celular	342	1.495	122	538	2.033	73,54%	26,46%	100,00%
	Conmutador	1.153		416					
Total Por Franja		12.884		14.991		27.875			

- *Canal virtual:* Se identifica como preferencia la franja horaria de la tarde con una participación del 56.99%, y el segundo lugar la franja horaria de la mañana con una participación del 43.01%.

- *Canal Presencial:* Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del **62.25%**, y el segundo lugar la franja horaria de la tarde con una participación del **37.75%**.
- *Canal telefónico:* Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del **73.54%**, y el segundo lugar la franja horaria de la tarde con una participación del **26.46%**.



Grafica No. 17 – Preferencia del Canal

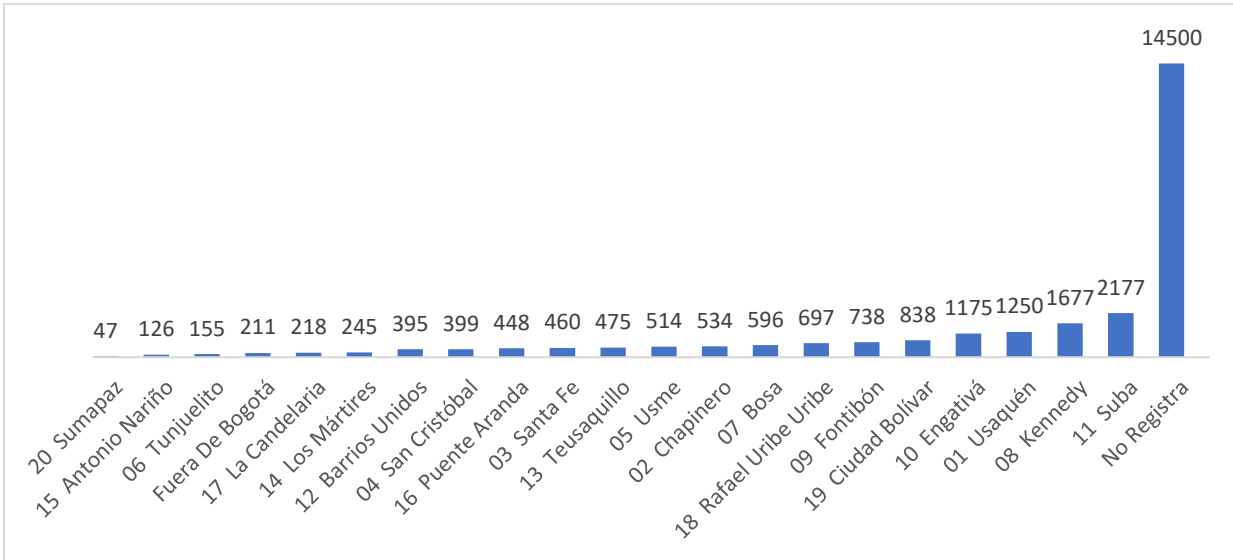
7.1.3. Variables Geográficas -Ubicación por localidad

Esta variable permite identificar las localidades de Bogotá desde donde los usuarios hacen los requerimientos o donde se presentan los hechos objeto de la petición o consultas.

Se pudo determinar que las localidades de Bogotá desde donde los grupos de valor acuden a los canales dispuestos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público con mayor frecuencia, son: No Registra con el **52.02% (14.500 atenciones)**, y las tres localidades con más atenciones son: la localidad de Suba con **7.81% (2.177 atenciones)**, Kennedy con **6.02% (1.677 atenciones)**, y Usaquén con el **4.48% (1.250 atenciones)**.

Tabla No. 25 -Localidades.

LOCALIDAD	ATENCIONES	%
20 Sumapaz	47	0,17%
15 Antonio Nariño	126	0,45%
06 Tunjuelito	155	0,56%
Fuera De Bogotá	211	0,76%
17 La Candelaria	218	0,78%
14 Los Mártires	245	0,88%
12 Barrios Unidos	395	1,42%
04 San Cristóbal	399	1,43%
16 Puente Aranda	448	1,61%
03 Santa Fe	460	1,65%
13 Teusaquillo	475	1,70%
05 Usme	514	1,84%
02 Chapinero	534	1,92%
07 Bosa	596	2,14%
18 Rafael Uribe Uribe	697	2,50%
09 Fontibón	738	2,65%
19 Ciudad Bolívar	838	3,01%
10 Engativá	1.175	4,22%
01 Usaquén	1.250	4,48%
08 Kennedy	1.677	6,02%
11 Suba	2.177	7,81%
No Registra	14.500	52,02%
Total general	27.875	100,00%



Grafica No. 18 – Localidades

7.1.3.1. Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal

Por otra parte, se puede evidenciar por punto las localidades con mayor número de atenciones. Ver Anexo 2 - Tabla No 26 - Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal.

Canal Virtual

- *Correo dadepbogota*: En este punto de atención se realizaron **11.511** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Suba** con **1.395**, seguida de la localidad de **Kennedy** con **1.010**, y en tercer lugar **Usaquén** con **795**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Sumapaz** con **39**.
- *Bogotá te escucha*: En este punto se realizaron **4.756** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Suba** con **396**, seguido de **Kennedy** con **390** y en tercer lugar la localidad de **Engativá** con **281**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue la **Sumapaz** con **01**. Con base en los registros, el mayor número de atenciones se catalogó con la opción **"No Aplica"** a la cual le corresponden **2.023**.
- *Chat*: En este punto se realizaron **455** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la opción **Fuera de Bogotá** con **50**, seguido de la opción **No Registra** con **49**, y las tres localidades con mayores registros de atención son:

1. Kennedy con 31 registros de atenciones.
2. Suba con 31 registros de atenciones.
3. Engativá con 26 registros de atenciones.

Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue Antonio Nariño con 02.

- *Red Social Facebook*: En este punto se realizaron 04 atenciones durante el periodo de estudio. Las localidades de Puente Aranda, Fontibón, Kennedy y la opción "No Registra", presentaron cada una 01 atención.
- *Ventanilla de radicación -Webservice*: En este punto se llevaron a cabo 67 atenciones durante el periodo analizado, todas ellas registradas bajo la opción "No Registra". Este dato indica una tendencia clave: la mayoría de los usuarios que acuden a este punto de servicio optan por no especificar su localidad de residencia.

Canal Telefónico

- *Conmutador*: En este punto de atención se realizaron 1569 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones el que corresponde a la opción No Registra con 696, seguido de la opción Fuera de Bogotá con 54, y las tres localidades con mayores registros de atención son:
 1. Suba con 150 registros de atenciones.
 2. Kennedy con 91 registros de atenciones.
 3. Engativá con 86 registros de atenciones.

Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue Sumapaz con 0 atenciones.

- *Celular*: En este punto se realizaron 464 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número el que corresponde a la opción No Registra con 143, seguido de la opción Fuera de Bogotá con 49, y las tres localidades con mayores registros de atención son:
 1. Suba con 40 registros de atenciones.
 2. Engativá con 31 registros de atenciones.
 3. Kennedy con 28 registros de atenciones.

Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue Sumapaz con 0 atenciones.

Canal Presencial

- *Super CADE CAD*: En este punto se realizaron **1.228 atenciones** durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Suba con 161**, seguida de la localidad de **Engativá con 133**, seguida de la localidad de **Kennedy con 111**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Sumapaz con una 1**.
- *Ferias Móviles*: En este punto se realizaron **192 atenciones** durante el periodo de estudio, siendo el mayor número la localidad de **Santa Fe con 61**, seguida de la localidad de **Bosa con 57** y en tercer lugar la localidad de **Ciudad Bolívar con 27**. Por el contrario, la localidad con menos atenciones fue **Rafael Uribe Uribe con 0**.

7.1.4. Variables Demográficas

7.1.4.1. Rango de Edad

Tabla No. 27 - Rango de Edad.

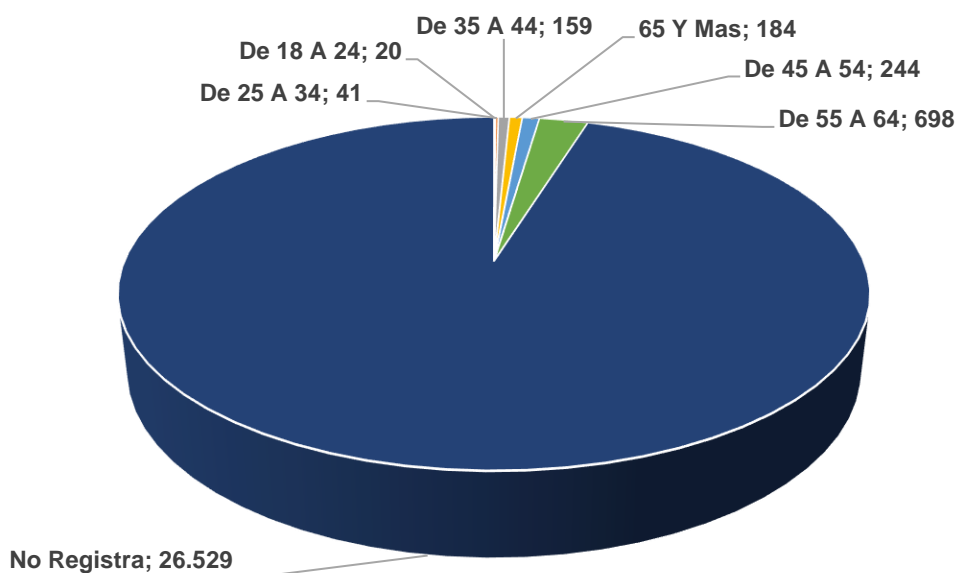
RANGO DE EDAD	ATENCIONES	%
De 18 A 24	20	0,07%
De 25 A 34	41	0,15%
De 35 A 44	159	0,57%
65 Y Mas	184	0,66%
De 45 A 54	244	0,88%
De 55 A 64	698	2,50%
No Registra	26.529	95,17%
Total General	27.875	100,00%

De un total de **27.875 atenciones**, la edad del usuario se desconoce en la mayoría de los casos. Específicamente, **26.529 atenciones**, que representan el **95,17% del total**, están clasificadas como "No Registra".

Esto significa que casi la totalidad de los datos sobre la edad de las personas atendidas está ausente.

Solo el **4,83%** de las atenciones tienen un rango de edad especificado.

Los rangos de edad con más atenciones son: "De 55 A 64" con 698 atenciones (2,50%), y en tercer lugar, el grupo "De 45 A 54", con 244 atenciones (0,88%).



Grafica No. 18 – Rango de edad

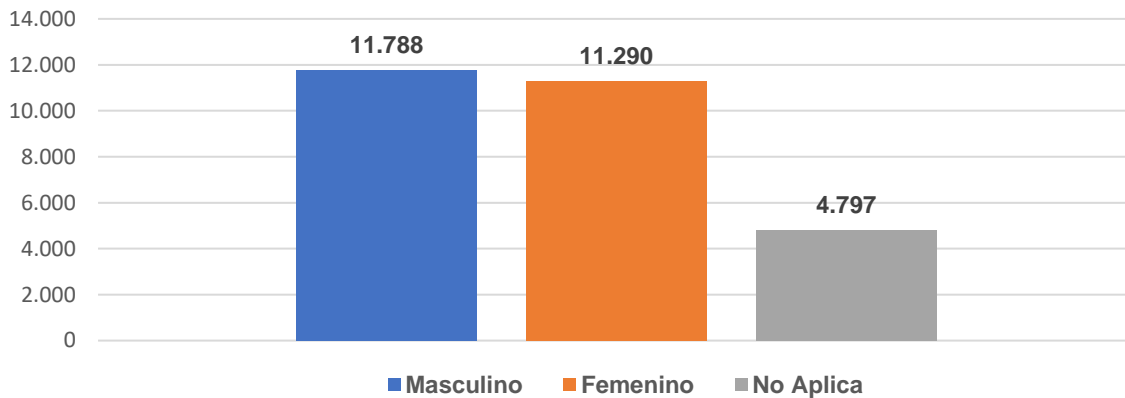
7.1.4.2. Sexo

Tabla No. 28 – Sexo

SEXO	ATENCIONES	%
Masculino	11.788	42,29%
Femenino	11.290	40,50%
No Aplica	4.797	17,21%
Total general	27.875	100,00%

La tabla muestra la distribución de 27.875 atenciones, según el sexo registrado:

- La mayoría de las atenciones fueron para el sexo **masculino** (11.788 que representan el **42,29%**).
- Las atenciones para el sexo **femenino** fueron ligeramente inferiores (11.290 o el **40,50%**).
- Una parte significativa de los registros: **4.797 atenciones (17,21%)** corresponde a la categoría "No Aplica".



Grafica No. 19 – Genero

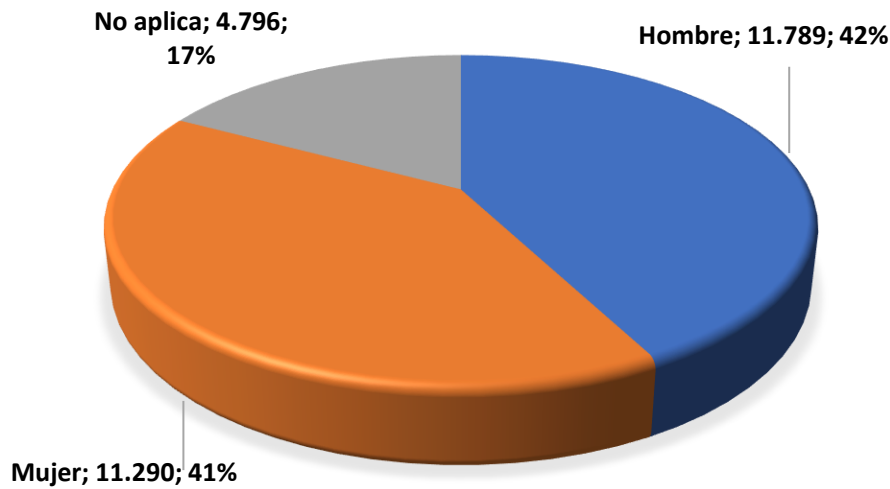
7.1.4.3. Genero

Tabla No. 29 – Genero

SEXO	ATENCIONES	%
Hombre	11.789	42,29%
Mujer	11.290	40,50%
No aplica	4.796	17,21%
Total, general	27.875	100,00%

La tabla muestra la distribución de un total de 27.875 atenciones, según el sexo registrado:

- Las atenciones al sexo **masculino** fueron las más frecuentes (**11.789**, que representan el **42,29%** del total).
- Las atenciones al sexo **femenino** fueron ligeramente inferiores (**11.290**, o el **40,50%**).
- Una parte significativa de los registros, **4.796 atenciones (17,21%)**, corresponden a la categoría "**No aplica**", indicando que para esos casos no se registró el sexo o la categoría no era pertinente.



Grafica No. 20 – Genero

7.1.4.4. Orientación Sexual

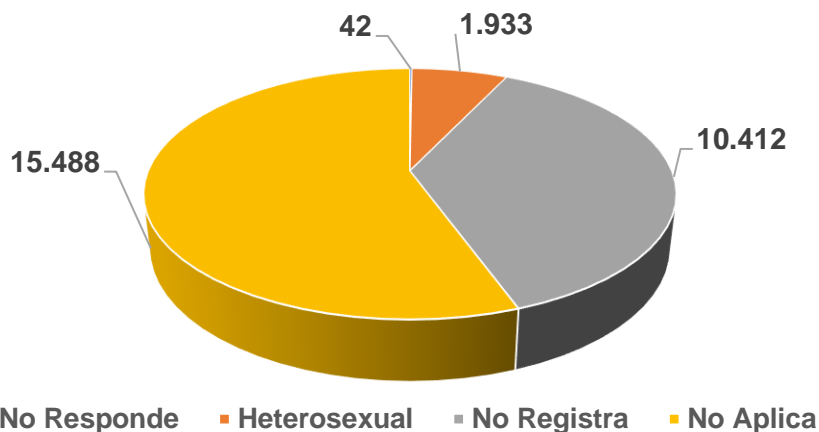
Tabla No. 30 – Orientación Sexual

Orientación Sexual	ATENCIONES	%
No Responde	42	0,15%
Heterosexual	1.933	6,93%
No Registra	10.412	37,35%
No Aplica	15.488	55,56%
Total, general	27.875	100,00%

La tabla analiza 27.875 atenciones según la orientación sexual registrada, mostrando que los datos faltantes o no aplicables constituyen la gran mayoría de los registros:

- **No Aplica** es la categoría más común, con 15.488 atenciones (55,56% del total).
- **No Registra** le sigue con 10.412 atenciones (37,35%).
- La orientación **Heterosexual** se registra en 1.933 atenciones (6,93%).
- Solo 42 personas (0,15%) eligieron la opción "No Responde".

En resumen, más del 92% de los registros no especifican la orientación sexual.



Grafica No. 21 – Orientación Sexual

7.1.4.5. Nivel de Estrato Socioeconómico

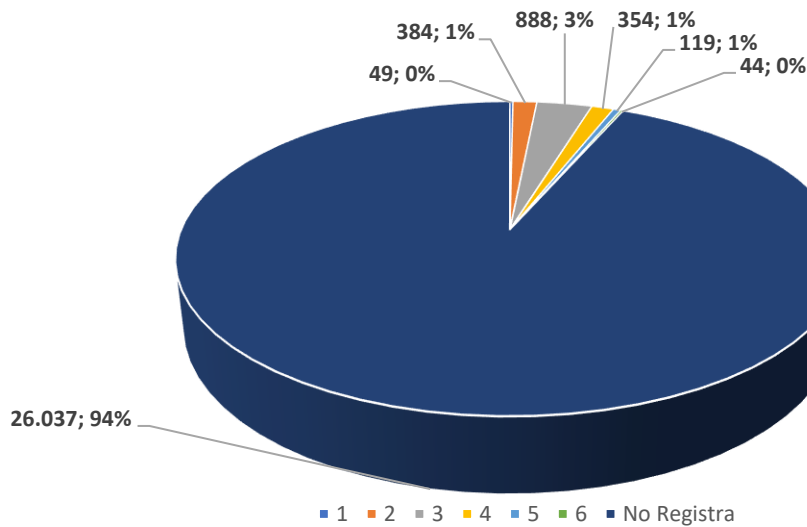
Tabla No. 31 – Nivel de Estrato Socioeconómico

ESTRATO	ATENCIONES	%
1	49	0,18%
2	384	1,38%
3	888	3,19%
4	354	1,27%
5	119	0,43%
6	44	0,16%
No Registra	26.037	93,41%
Total, general	27.875	100,00%

La tabla muestra la distribución de un total de 27.875 atenciones, según el estrato socioeconómico registrado:

- Estratos 1 a 6: Se registraron un total de 1.838 atenciones distribuidas en estos estratos, que representan solo el 6,59% del total. El estrato 3 es el más frecuente dentro de este grupo, con 888 atenciones (3,19%).
- "No Registra": Esta es la categoría predominante con 26.037 atenciones, lo que equivale a 93,41% del total.

La mayoría de las atenciones (más del 93%) no tienen un registro de estrato socioeconómico.



Grafica No. 22 – Nivel de Estrato Socioeconómico

7.1.4.6. Grado de Vulnerabilidad

Tabla No. 32 – Grado de Vulnerabilidad

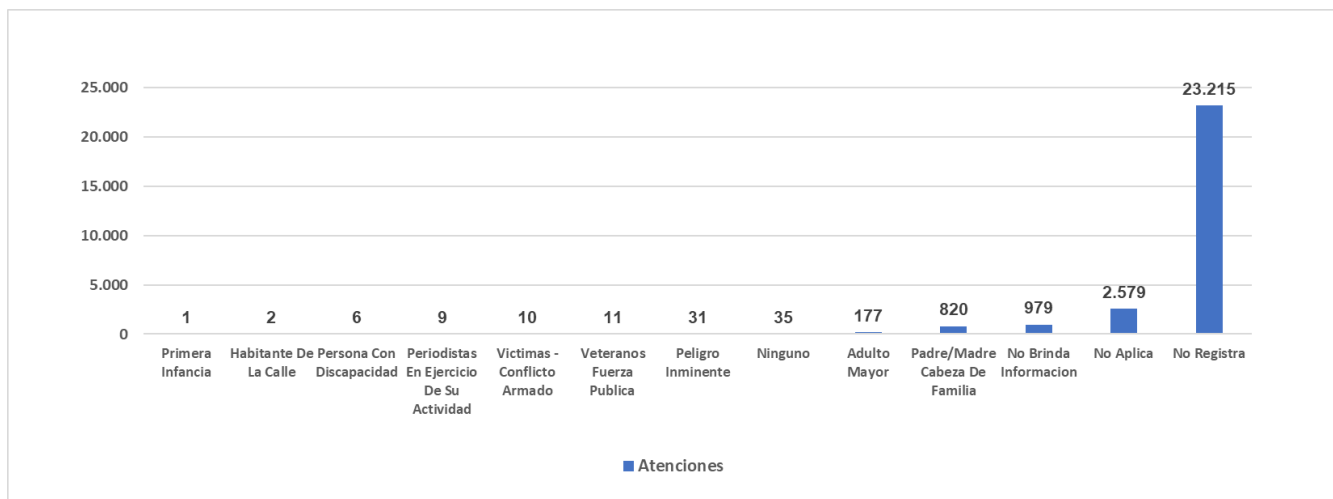
Vulnerabilidad	Atenciones	%
Primera Infancia	1	0,00%
Habitante De La Calle	2	0,01%
Persona Con Discapacidad	6	0,02%
Periodistas En Ejercicio De Su Actividad	9	0,03%
Victimas - Conflicto Armado	10	0,04%
Veteranos Fuerza Publica	11	0,04%
Peligro Inminente	31	0,11%
Ninguno	35	0,13%
Adulto Mayor	177	0,63%
Padre/Madre Cabeza De Familia	820	2,94%
No Brinda Información	979	3,51%
No Aplica	2.579	9,25%
No Registra	23.215	83,28%
Total, general	27.875	100,00%

La tabla analiza 27.875 atenciones según la categoría de **vulnerabilidad** registrada. El análisis principal es que la mayoría de los registros carecen de información detallada.

La distribución de las atenciones es la siguiente:

- Sin información (Datos faltantes):
 - No Registra: 23.215 atenciones (83,28%).
 - No Aplica: 2.579 atenciones (9,25%).
 - No Brinda Información: 979 atenciones (3,51%).
- Categorías de vulnerabilidad específicas:
 - Padre/Madre Cabeza De Familia: 820 atenciones (2,94%), siendo la categoría específica más grande.
 - Adulto Mayor: 177 atenciones (0,63%).
 - Peligro Inminente: 31 atenciones (0,11%).
 - Ninguno: 35 atenciones (0,13%).

La mayoría de las atenciones (**más del 96%**) caen en categorías que no especifican una vulnerabilidad concreta o donde no se registró la información. Esto indica una limitación significativa en la recolección de datos para este campo.



Grafica No. 23– Grado de Vulnerabilidad

7.1.5. Variables Intrínsecas

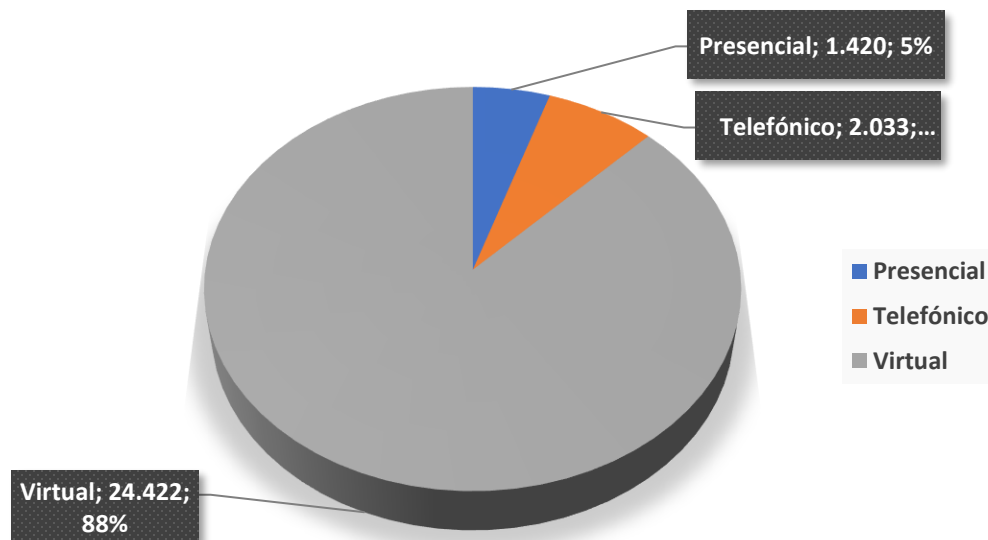
7.1.5.1. Acceso Canales de Atención

Tabla No. 33 - Acceso de Canales

Canales	Atenciones	%
Presencial	1.420	5,09%
Telefónico	2.033	7,29%
Virtual	24.422	87,61%
Total, Atenciones	27.875	100,00%

La tabla muestra la distribución de un total de 27.875 atenciones según el canal utilizado:

- El Canal Virtual es, con diferencia, el más utilizado, representando por 24.422 atenciones equivalentes al 87,61% del total.
- El Canal Telefónico es el segundo más frecuente, con 2.033 atenciones (7,29%).
- El Canal Presencial es la menos utilizado de las tres opciones, con 1.420 atenciones (5,09%).



Gráfica No. 24 – Acceso a Canales

7.1.6. Datos adicionales

7.1.6.1. Grupos de Valor

Tabla No. 34 - Acceso de Canales

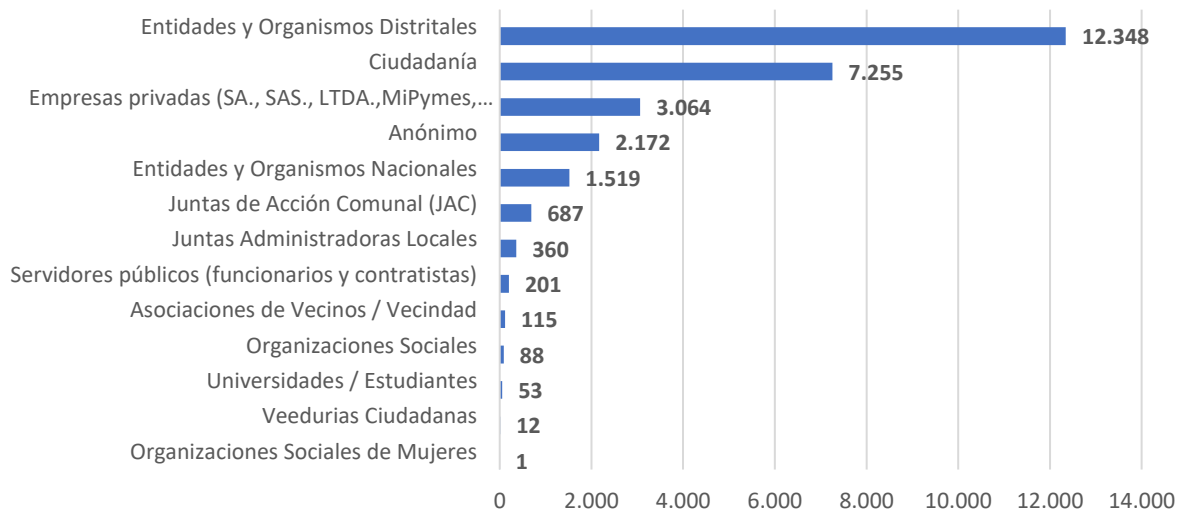
Grupo de Valor	Atenciones	%
Organizaciones Sociales de Mujeres	1	0,00%
Veedurías Ciudadanas	12	0,04%
Universidades / Estudiantes	53	0,19%
Organizaciones Sociales	88	0,32%
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	115	0,41%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	201	0,72%
Juntas Administradoras Locales	360	1,29%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	687	2,46%
Entidades y Organismos Nacionales	1.519	5,45%
Anónimo	2.172	7,79%
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	3.064	10,99%
Ciudadanía	7.255	26,03%
Entidades y Organismos Distritales	12.348	44,30%
Total, atenciones	27.875	100,00%

La tabla muestra la distribución de un total de 27.875 atenciones por "Grupo de valor".

La mayoría de las atenciones se concentran en tres categorías principales, que suman más del 81% del total:

- **Entidades y Organismos Distritales:** Esta es la categoría predominante, con 12.348 atenciones, que representan el 44,30% del total.
- **Ciudadanía:** Le sigue en importancia, con 7.255 atenciones (26,03%).
- **Empresas privadas:** Incluyen varios tipos de sociedades, y acumulan 3.064 atenciones (10,99%).

Existe una alta concentración en los primeros tres grupos. Las categorías restantes, desde "Anónimo" hasta "Organizaciones Sociales de Mujeres", representan colectivamente menos del 19% de las atenciones totales.



Grafica No. 24 – Grupos de valor

7.1.6.2. Grupos de Valor por tipo de Solicitud

Se puede evidenciar por grupo de valor cuales fueron los tipos de solicitud más interpuestos en la entidad durante el periodo de análisis. Anexo 2 - Tabla No. 36 - Tipo de solicitud vs Grupos de Valor.

- Ciudadanía
Este grupo de valor cuenta con un total de 7.255 atenciones recibidas por tipo de solicitud. La **Consulta** es el tipo de atención más frecuente con 3.466, seguida por la **Asesoría** con 1.309. Los **Derechos de Petición de Interés General** ocupan el tercer lugar con 1.207. El resto de las solicitudes, como quejas, reclamos, denuncias, o sugerencias, representan un número significativamente menor de interacciones.
- Empresas Privadas
Este grupo de valor cuenta con un total de 3.064 atenciones dirigidas a empresas privadas, desglosadas por tipo de solicitud. La **Consulta** es, por mucho, el tipo de solicitud más común, representando 2.803. Le sigue el **Derecho De Petición De Interés General**, con 163, y el **Derecho De Petición De Interés Particular** con 72. El resto de las solicitudes como asesorías, quejas, o reclamos son marginales, y no se registraron denuncias, felicitaciones o sugerencias.
- Entidades y Organismos Distritales
Este grupo de valor cuenta con un total de 12.348 atenciones recibidas por Entidades y Organismos Distritales según el tipo de solicitud.

Las **consultas** son, por mucho, el tipo de solicitud más frecuente, representando **12.288**. Le siguen muy detrás el **Derecho De Petición De Interés General** con **28**, y el **Derecho De Petición De Interés Particular** con **20**. El resto de las solicitudes fueron muy pocas en comparación, como **Asesorías (5)**, **Quejas (6)** o **Reclamos (1)**, y no se registraron denuncias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, de copia o sugerencias.

- Entidades y Organismos Nacionales

Este grupo de valor cuenta con un total de **1.519 atenciones** recibidas por **Entidades y Organismos Nacionales** según el tipo de solicitud. Las **consultas** son, por mucho, el tipo de solicitud más frecuente, representando **1.514**. El resto de las solicitudes fueron muy pocas en comparación, incluyendo **Asesorías (3)**, **Solicitudes De Copia (1)**, y un **Derecho De Petición De Interés General (1)**, mientras que otras categorías como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias no tuvieron registros.

- Junta Administradora Local (JAL)

Este grupo de valor cuenta con un total de **360 atenciones** para las Juntas Administradoras Locales. Las **consultas** dominan por completo las solicitudes, sumando **352**. Otros tipos de peticiones tienen una presencia mínima, como el **Derecho De Petición De Interés General** con **5** y el **Derecho De Petición De Interés Particular** con **2**. Varias categorías, incluyendo quejas, reclamos, denuncias y asesorías, no registraron atenciones.

- Junta de Acción Comunal (JAC)

Este grupo de valor cuenta con un total de **687 atenciones** recibidas por las Juntas de Acción Comunal. Las **consultas** son, por mucho, el tipo de solicitud más frecuente, representando **495**, lo que constituye la mayoría del total. Le sigue el **Derecho De Petición De Interés General** con **93**, y la **Asesoría** con **61**. El **Derecho De Petición De Interés Particular** registra **34**. Otras categorías como felicitaciones, quejas, reclamos o denuncias tienen cifras muy bajas o nulas.

- Organizaciones Sociales

Este grupo de valor cuenta con un total de **87 atenciones** recibidas por Organizaciones Sociales según el tipo de solicitud. Las **consultas** son el tipo de solicitud más frecuente, con **41**, seguidas por el **Derecho De Petición De Interés General** con **33**, y el **Derecho De Petición De Interés Particular** con **12**. Otras solicitudes como acceso a la información o sugerencias tienen cifras muy bajas o nulas, y varias categorías, incluyendo asesorías, denuncias, quejas, reclamos y felicitaciones, que no registraron atenciones.

- Servidores Públicos (funcionarios, y/o contratista)

Este grupo de valor cuenta con un total de **201 atenciones** recibidas por servidores públicos (funcionarios y contratistas) según el tipo de solicitud. Las **consultas** son, por mucho, el tipo de solicitud más frecuente, representando **196**. Le siguen muy detrás el **Derecho De Petición De Interés General** con **3**, y el **Derecho De Petición De Interés Particular** y las **Quejas** cada una con **1 atención**. Otras categorías como asesorías, denuncias, reclamos, felicitaciones o sugerencias no registraron atenciones.

- Universidades /Estudiantes /colegios

Este grupo de valor cuenta con un total de **53 atenciones** recibidas por el grupo de **Universidades / Estudiantes** según el tipo de solicitud. Las **Consultas** son, por mucho, el tipo de solicitud más frecuente, representando **51**. Las únicas otras solicitudes registradas fueron una **Asesoría** y un **Derecho De Petición De Interés Particular**, cada una con **1 atención**. Todas las demás categorías, incluyendo denuncias, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias, no registraron atenciones.

- Veeduría Ciudadanas

Este grupo de valor cuenta con un total de **12 atenciones** para **Veedurías Ciudadanas** según el tipo de solicitud. El **Derecho De Petición De Interés General** es la solicitud más común con **7**, seguido por las **Consultas** con **4**. El **Derecho De Petición De Interés Particular** registra solo **1**. Todas las demás categorías, incluyendo asesorías, denuncias, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias, no registraron atenciones.

7.1.6.3. Trámites y/o servicios

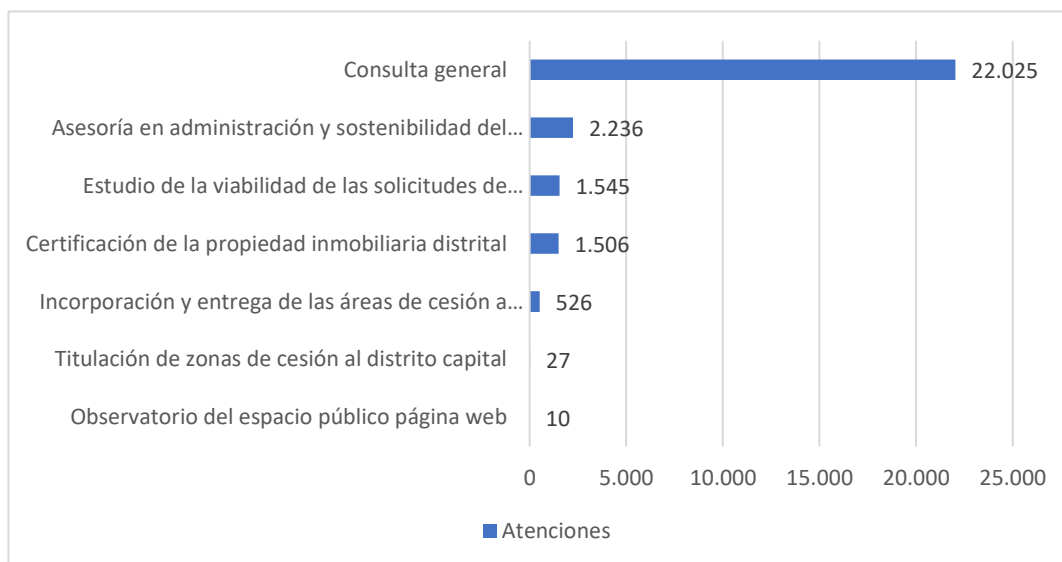
Tabla No. 37 - Trámites y/o servicios

Grupo de valor	Atenciones	%
Observatorio del espacio público página web	10	0,04%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	27	0,10%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	526	1,89%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	1.506	5,40%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1.545	5,54%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	2.236	8,02%
Consulta general	22.025	79,01%
Total, atenciones	27.875	100,00%

El análisis detallado de las 27.875 atenciones por "Grupo de valor" revela una fuerte concentración en una sola categoría:

- **Consulta general:** Representa la abrumadora mayoría de las interacciones, con 22.025 atenciones, lo que equivale al 79,01% del total.
- **Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público:** Esta es la segunda categoría más grande, pero significativamente menor, con 2.236 atenciones (8,02%).
- **Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos:** Ocupa el tercer lugar con 1.545 atenciones (5,54%).
- **Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital:** Registra 1.506 atenciones (5,40%).
- **Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio:** Suma 526 atenciones (1,89%).
- **Titulación de zonas de cesión al distrito capital:** Cuenta con 27 atenciones (0,10%).
- **Observatorio del espacio público página web:** Es la categoría con menos atenciones, 10 en total (0,04%).

El 79,01% de las atenciones son consultas generales, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios buscan información básica o no requieren un servicio especializado, en comparación con las categorías más específicas que tienen una participación mucho menor.



c

7.2. Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público (SGIEP)

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03.

Total, Registros: 947

7.2.1. Punto de Atención

Durante el periodo del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025, se efectuaron **947** atenciones a través de encuentros por la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, lo cual mostró el siguiente comportamiento.

Tabla No. 38 -Puntos de Atención.

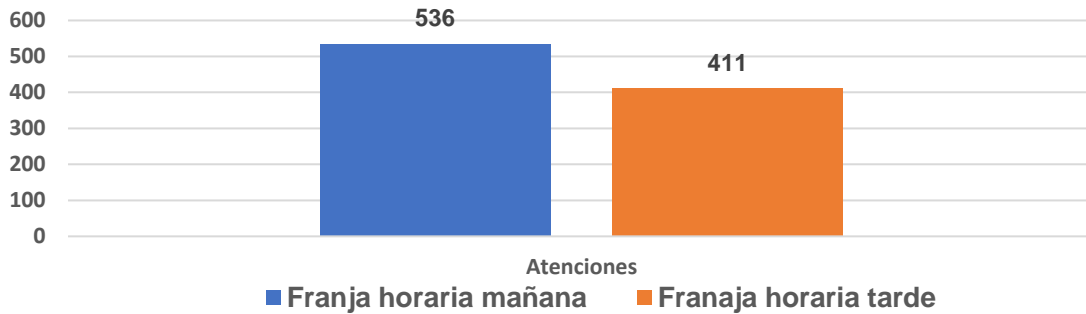
Puntos de atención	Atenciones	%
Otros Encuentros	947	100%
Total, atenciones	947	100%

7.2.2. Franja horaria

Tabla No. 39 - Franja horaria.

Franja Horaria	Atenciones	%
Franja horaria mañana	536	56,60%
Franja horaria tarde	411	43,40%
Total, atenciones	947	100,00%

Durante el periodo del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025, el total de atenciones distribuidas en dos franjas horarias fue de **947**. La Franja Horaria Mañana concentra la mayoría de las atenciones con **536** registros, lo que representa el **56,60%** del total. La Franja Horaria Tarde recibe menos atenciones, sumando **411** registros representando el **43,40%**.



Grafica No. 26 – Franja horaria.

7.2.3. Variables Geográficas

7.2.3.1. Ubicación por localidad

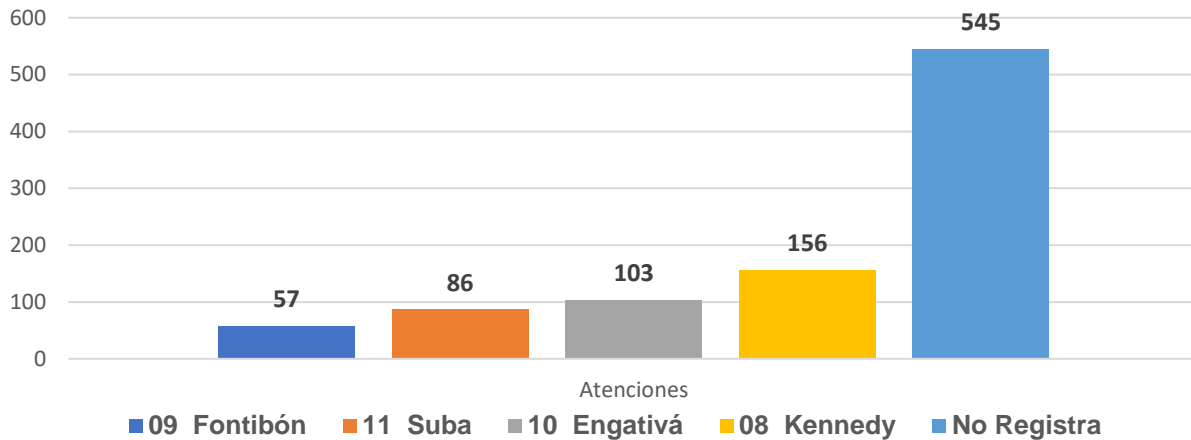
Tabla No. 40 -Localidades

Localidades	Atenciones	%
09 Fontibón	57	6,02%
11 Suba	86	9,08%
10 Engativá	103	10,88%
08 Kennedy	156	16,47%
No Registra	545	57,55%
Total, atenciones	947	100,00%

La tabla analiza un total de 947 atenciones distribuidas por localidad, así:

- **No Registra:** La mayoría de las atenciones (545), que representan el 57,55% del total, no tienen una localidad registrada.
- **Kennedy (08):** Es la localidad con más atenciones registradas, sumando 156 para un 16,47% del total.
- **Engativá (10):** Le sigue con 103 atenciones (10,88%).
- **Suba (11):** Cuenta con 86 atenciones (9,08%).
- **Fontibón (09):** Es la localidad con menos registros específicos en esta tabla, con 57 atenciones (6,02%).

Más de la mitad de las atenciones no tienen una localidad asociada, lo que indica un desafío significativo en la recopilación de datos de ubicación. Entre las localidades registradas, Kennedy es la que presenta la mayor demanda de servicios.



Grafica No. 27 – Ubicación por localidad

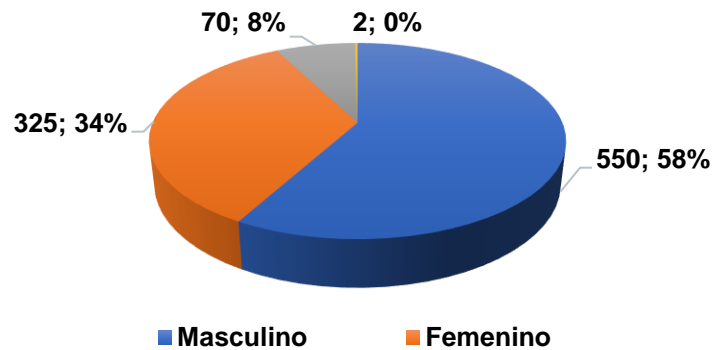
7.2.4. Variables Demográficas

7.2.4.1. Sexo

Tabla No. 41 – Sexo

Grupos de valor	Atenciones	%
Masculino	550	58,1%
Femenino	325	34,3%
No Aplica	70	7,4%
No Registra	2	0,2%
Total, atenciones	947	100,0%

La tabla analiza un total de 947 atenciones por "Grupos de valor" (sexo). La mayoría de las atenciones fueron para el sexo Masculino con 550 registros, que representan el 58,1% del total. Las atenciones para el sexo Femenino sumaron 325 registros, o el 34,3%. Las categorías "No Aplica" y "No Registra" tuvieron un número muy bajo de atenciones en comparación.



Grafica No. 26 – Sexo

7.2.5. Datos Adicionales

7.2.5.1. Grupos de Valor

Tabla No. 42 -Grupos de valor.

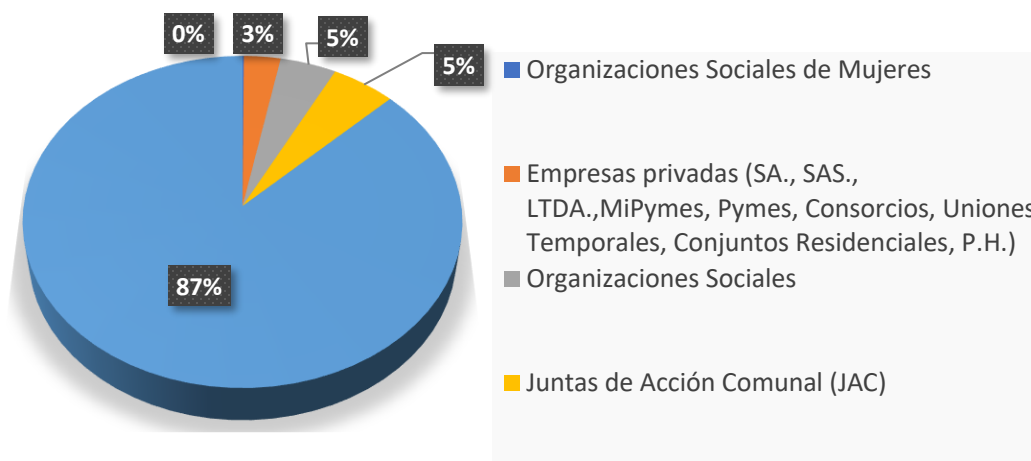
Grupos de valor	Atenciones	%
Organizaciones Sociales de Mujeres	1	0,11%
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	28	2,96%
Organizaciones Sociales	43	4,54%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	49	5,17%
Ciudadanía	826	87,22%
Total, atenciones	947	100,00%

El análisis detallado de las 947 atenciones por "Grupos de valor" revela una concentración significativa en la ciudadanía:

- **Ciudadanía:** Representa la mayoría de las interacciones con 826 atenciones, lo que equivale al 87,22% del total.
- **Juntas de Acción Comunal (JAC):** Esta es la segunda categoría más grande, con 49 atenciones (5,17%).
- **Organizaciones Sociales:** Ocupan el tercer lugar con 43 atenciones (4,54%).
- **Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.):** Registran 28 atenciones (2,96%).

- **Organizaciones Sociales de Mujeres:** Es la categoría con menos atenciones, 1 en total (0,11%).

El 87,22% de las atenciones se dirigen a la ciudadanía, lo que muestra que el servicio se enfoca principalmente en el público general, con una participación muy baja de los demás grupos listados.



Gráfica No. 27 – Grupos de valor

7.2.5.2. Trámites y/o servicios consultados vs Grupos de valor

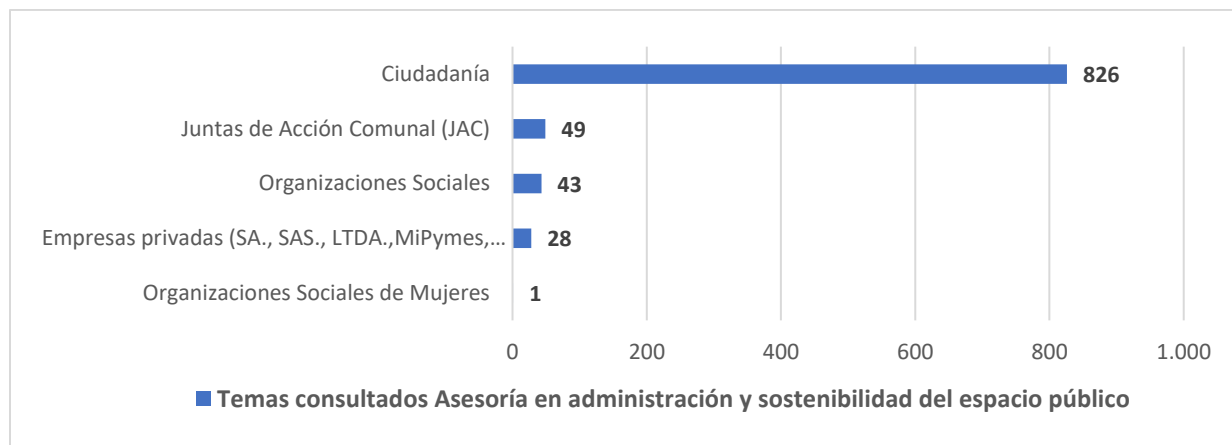
Tabla No. 43 - Trámites y/o servicios consultados vs Grupos de valor

Grupos de valor	Temas consultados	
	Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	Total, general
Organizaciones Sociales de Mujeres	1	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	28	28
Organizaciones Sociales	43	43
Juntas de Acción Comunal (JAC)	49	49
Ciudadanía	826	826
Total, Atenciones	947	947

La tabla muestra un total de **947 atenciones** desglosadas por el tipo de grupo que realizó la consulta:

- **Enfoque Principal en la Ciudadanía:** La mayoría de las atenciones, casi un **87%**, fueron realizadas por ciudadanos individuales que buscaban asesoría. Esto indica que el servicio está fuertemente orientado al público general.
- **Participación de Organizaciones Comunitarias:** Las Juntas de Acción Comunal (JAC) y las Organizaciones Sociales combinadas, representan casi el **10% de las atenciones (92 atenciones en total)**, mostrando un interés notable por parte de estas entidades en la administración del espacio público.
- **Participación Empresarial y Femenina:** Las empresas privadas representan una porción menor, **cerca del 3% del total**. Las Organizaciones Sociales de Mujeres solo registraron una atención.

En resumen, los datos muestran que **la ciudadanía es el usuario principal de este servicio de asesoría**, mientras que las organizaciones y empresas tienen una participación significativamente menor.



Grafica No. 28 – Trámites y/o servicios consultados vs Grupos de valor

7.3. Oficina de Control Interno

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03.

Total, Registros: 127.

7.3.1. Variables Geográficas

7.3.1.1. Ubicación / Localidad

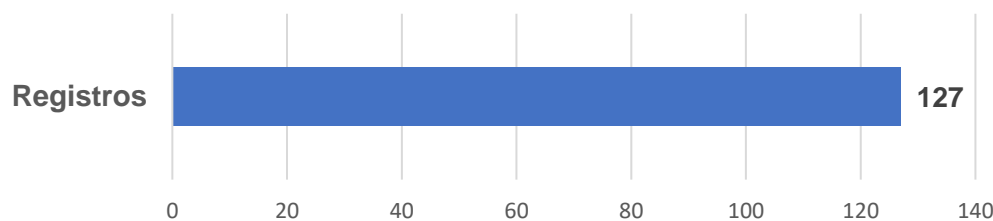
Tabla No. 44 - Ubicación /Localidad

Ubicación /localidad	Registros	Porcentaje
14 Los Mártires	127	100%
Total, atenciones	127	100%

La tabla muestra de forma clara y concisa que en la localidad de Los Mártires (Localidad número 14 de Bogotá, Colombia), hubo un total de **127 registros**, que representan el 100% de las atenciones o interacciones totales reportadas en esa ubicación específica.

Análisis de la Tabla

- **Ubicación/Localidad:** Los datos corresponden exclusivamente a la localidad número 14, conocida como **Los Mártires**.
- **Registros:** Se contabilizaron **127** eventos, personas o casos únicos atendidos en dicha localidad.
- **Porcentaje:** Estos 127 registros constituyen la totalidad de la muestra o universo de datos para este informe específico, es decir, el **100%**.
- **Total Atenciones:** La suma total de atenciones es de **127**, lo cual coincide con los registros únicos, representando el 100% del total general.



Grafica No. 29 – Ubicación /Localidad

7.3.2. Datos Adicionales

7.3.2.1. Temas consultados por Grupo de Valor

Tabla No. 44 - Grupos de valor vs Temas Consultados

Grupos de valor	Consulta General	%
Entidades y Organismos Distritales	7	6%
Organizaciones Sociales	2	2%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	118	93%
Total atenciones	127	100%

La tabla muestra los resultados de Consulta General por "Grupos de valor" para un informe específico, probablemente relacionado con la administración pública en Bogotá, Colombia.

- **Total de atenciones:** Se registraron **127 atenciones** en total (100%).
- **Servidores Públicos Dominantes:** El grupo más representado fueron colaboradores (funcionarios y contratistas), sumando **118 atenciones**, lo que representa la gran mayoría de la muestra (93% del total).
- **Otros Grupos:** Las **Entidades y Organismos Distritales** tuvieron **7 atenciones (6%)**, y las **Organizaciones Sociales** tuvieron **2 atenciones (2%)**.
- **Enfoque Interno:** El informe sugiere una interacción predominante con el personal interno o relacionado con la administración pública distrital, más que con la ciudadanía general u organizaciones externas.



Gráfica No. 30 – Grupos de valor Vs Temas Consultados

7.4. Subdirección de Registro Inmobiliario (SRI)

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.
Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03.
Total Registros: 295.

7.4.1. Canales de Atención Vs Franja Horaria

Durante el periodo del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025, se efectuaron 295 atenciones a través de la Subdirección de Registro Inmobiliario del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, lo cual mostró el siguiente comportamiento.

Tabla No. 46 - Canales de Atención Vs Franja Horaria

CANAL	Canal Atención	Franja Mañana	Franja Tarde	Total, general
VIRTUAL	correo electrónico	26	101	127
Total, Atenciones				127

7.4.2. Genero

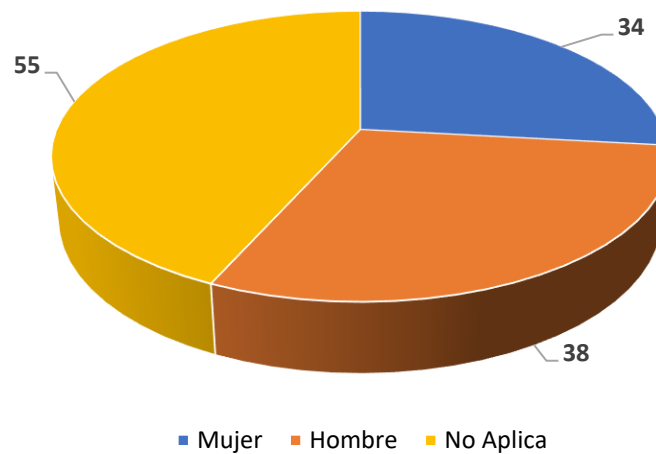
Tabla No. 46 - Genero

Genero	ATENCIONES	%
Mujer	34	26,77%
Hombre	38	29,92%
No Aplica	55	43,31%
Total, general	127	100,00%

La tabla presenta un análisis de 127 atenciones totales, desglosadas por género, mostrando una distribución entre mujer, hombre y una categoría significativa de "No Aplica".

- **Total, General:** El informe se basa en 127 atenciones o registros en total, que representan el 100% de la muestra.
- **No Aplica:** Esta es la categoría más grande, con 55 atenciones (43,31% del total).
- **Hombre:** Representa la segunda categoría más grande, con 38 atenciones (29,92% del total).
- **Mujer:** Es la categoría con el menor número de registros, sumando 34 atenciones (26,77% del total).

La cantidad de registros clasificados como "No Aplica" es notablemente superior a las categorías de género específicas, indicando que casi la mitad de los datos no fueron asociados a un género binario o la información no estaba disponible.



Grafica No. 30 – Genero

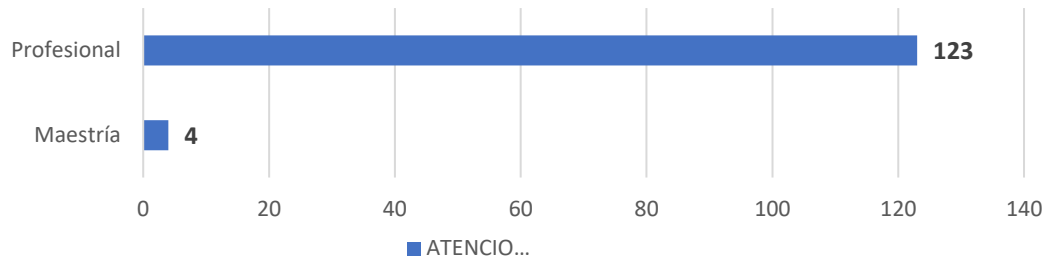
7.4.3. Grado de Escolaridad

Tabla No. 48 - Grado de Escolaridad

Grado de escolaridad	ATENCIONES	%
Maestría	4	3,15%
Profesional	123	96,85%
Total, general	127	100,00%

La tabla muestra un análisis de 127 atenciones totales, categorizadas según el grado de escolaridad de las personas atendidas o registradas.

- **Total, General:** El informe se basa en 127 atenciones o registros en total, que representan el 100% de la muestra.
- **Profesional:** Es el grupo predominante, sumando 123 atenciones (96,85% del total).
- **Maestría:** Este nivel educativo representa una minoría muy pequeña de la muestra, con solo 4 atenciones (3,15% del total).



Grafica No. 31 – Grado de Escolaridad

7.4.4. Grupos de Valor

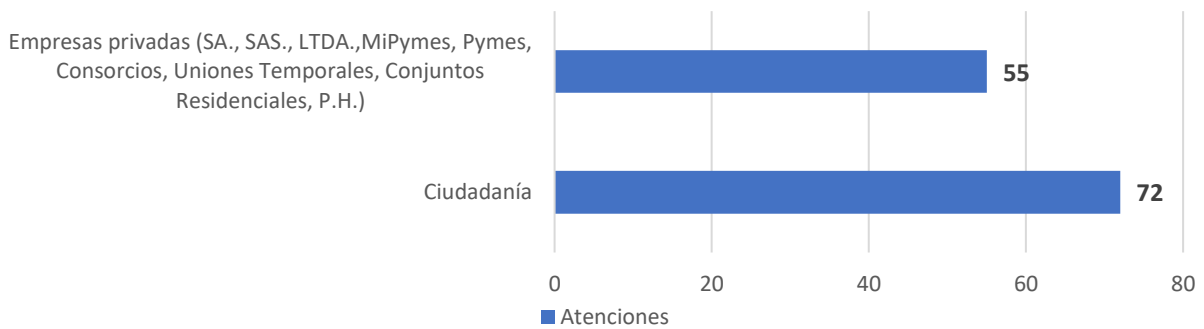
Tabla No. 49 – Grupos de valor

Grupos de valor	Atenciones	%
Ciudadanía	72	56,69%
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	55	43,31%
Total, atenciones	127	100,00%

La tabla muestra un análisis de 127 atenciones totales, segmentadas por dos grupos de valor principales: la ciudadanía y las empresas privadas.

- **Total, de Atenciones:** El informe se basa en 127 registros totales, que representan el 100% de la muestra.
- **Ciudadanía:** Este grupo constituye la mayoría de las atenciones, con 72 registros, lo que representa el 56,69% del total.
- **Empresas Privadas:** Incluyendo tipos legales como S.A., S.A.S. y Ltda., este grupo suma 55 atenciones, lo que equivale al 43,31% restante del total.

La interacción con la ciudadanía es ligeramente superior a la interacción con las empresas privadas en este conjunto de datos específico.



Grafica No. 32 – Grupos de Valor

7.4.5. Grupos de valor vs Tipos de Solicitud

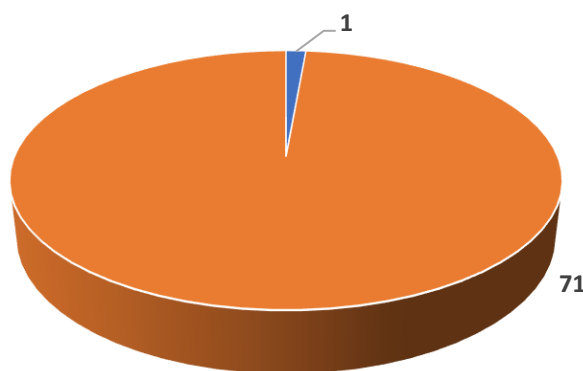
Tabla No. 50 - Grupos de valor vs Tipos de Solicitud

Grupos de valor	Tipos de solicitud		
	Asesoría	Consulta	total, general
Ciudadanía	1	71	72
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	0	55	55
Total, atenciones			127

La tabla muestra un análisis de 127 atenciones totales, segmentadas por "Grupos de valor" y el "Tipo de solicitud" realizada, en el contexto de un informe de gestión pública, probablemente en Colombia.

- **Total, de Atenciones:** El informe abarca un total de 127 atenciones o solicitudes gestionadas.
- **Distribución por Grupo de Valor:**
 - **Ciudadanía:** Este grupo generó 72 atenciones (aproximadamente el 56,7% del total).
 - **Empresas Privadas:** Este grupo, que incluye diversas figuras legales como S.A., S.A.S., Ltda., MiPymes, Consorcios, etc., sumó 55 atenciones (aproximadamente el 43,3% del total).
- **Distribución por Tipo de Solicitud:**
 - **Asesoría:** Se proporcionó 1 sola asesoría a la ciudadanía y ninguna a las empresas.

- **Consulta:** La gran mayoría de las interacciones fueron consultas: **71** por parte de la ciudadanía y **55** por parte de las empresas.
- **Tipo de Interacción:** La tabla evidencia que el principal tipo de interacción es la **consulta**, sumando 126 de las 127 atenciones totales, mientras que las asesorías son marginales. Esto sugiere que los usuarios buscan principalmente información específica o resuelven dudas puntuales, más que un acompañamiento detallado.
- **Enfoque en Ciudadanía:** Aunque las empresas privadas representan una porción significativa, la ciudadanía es el grupo que más atenciones ha recibido en total (72 vs 55).



■ Tipos de solicitud Asesoría ■ Tipos de solicitud Consulta

Grafica No. 33 – Grupos de valor vs Tipos de Solicitud

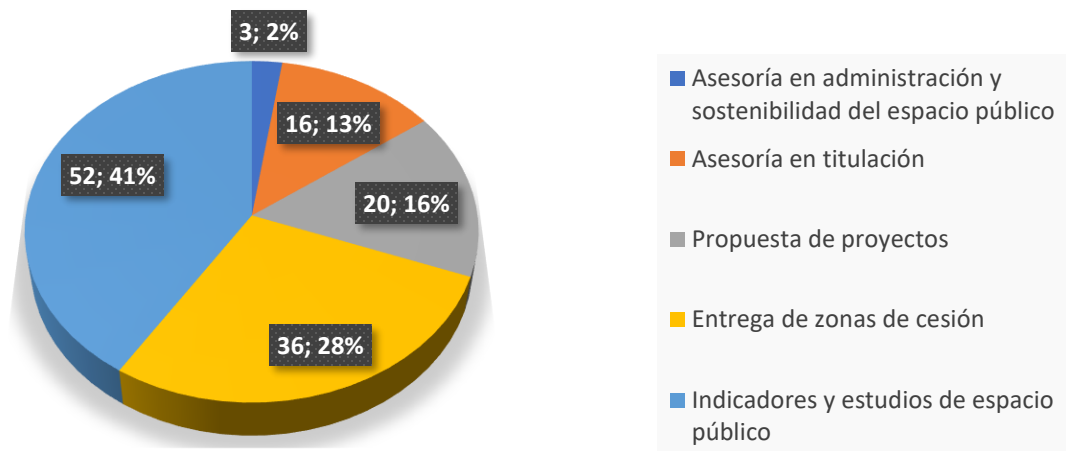
7.4.6. Subtemas

Tabla No. 51 - Subtemas

Subtemas	Atenciones	Porcentaje
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	3	2,36%
Asesoría en titulación	16	12,60%
Propuesta de proyectos	20	15,75%
Entrega de zonas de cesión	36	28,35%
Indicadores y estudios de espacio público	52	40,94%
Total, atenciones	127	100,00%

La tabla muestra un análisis detallado de **127 atenciones** totales, categorizadas por **subtemas** específicos, probablemente dentro del ámbito de la administración y gestión del espacio público.

- **Total, General:** El informe abarca un total de **127 atenciones** o gestiones, que representan el **100% de la muestra**.
- **Distribución por Subtema:** Las atenciones se distribuyen de la siguiente manera, de mayor a menor frecuencia:
- **Tema Principal:** El subtema dominante es "**Indicadores y estudios de espacio público**", que por sí solo representa más del **40% de todas las atenciones**. Esto sugiere un enfoque significativo en la medición, análisis y planificación del espacio público.
- **Segundo Subtema en Importancia:** La "**Entrega de zonas de cesión**" es el segundo tema más frecuente, con más del **28% de las atenciones**, indicando una actividad considerable relacionada con la transferencia legal o administrativa de terrenos para uso público.
- **Actividades Menos Frecuentes:** Las asesorías, tanto en titulación como en administración y sostenibilidad, tienen una frecuencia mucho menor en comparación con los estudios y la gestión de zonas de cesión.



Grafica No. 34 – Subtemas

7.4.7. Puntos de Atención

Tabla No. 52 - Puntos de Atención

Punto de atención	Atenciones	%
correo electrónico	127	100,00%
Total, atenciones	127	100,00%

La tabla muestra de forma detallada que la totalidad de las 127 atenciones registradas fueron gestionadas a través del punto de atención de correo electrónico. No se utilizaron otros canales de comunicación para estas atenciones específicas.

7.4.8. Sexo

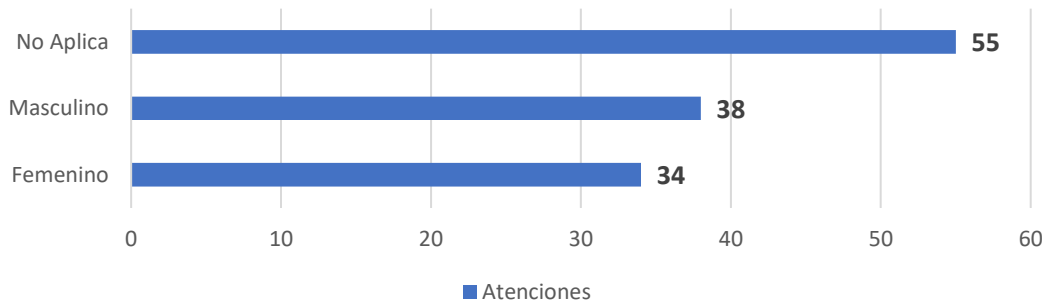
Tabla No. 53 - Sexo

Sexo	Atenciones	%
Femenino	34	26,77%
Masculino	38	29,92%
No Aplica	55	43,31%
Total, atenciones	127	100,00%

La tabla presenta un análisis de 127 atenciones totales, desglosadas por género (Sexo), mostrando la distribución en tres categorías: Femenino, Masculino y No Aplica.

- **Total, de Atenciones:** El informe se basa en un total de 127 registros, que representan el 100% de la muestra.
- **Observaciones Clave:**
 - **Categoría Dominante:** La categoría "No Aplica" es la más frecuente, abarcando casi la mitad de los registros (43,31%).
 - **Género Masculino:** Es la segunda categoría más representada, con 38 atenciones (29,92%).
 - **Género Femenino:** Es la categoría con el menor número de registros, sumando 34 atenciones (26,77%).

La cantidad significativa de registros en "No Aplica" sugiere que la información de género binario no estaba disponible o no era relevante para casi la mitad de las atenciones reportadas.



Grafica No. 35 – Sexo

8. Aclaraciones

Es importante señalar que, durante el proceso de caracterización, no todas las dependencias misionales y estratégicas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP aportaron información.

Las dependencias son:

- Oficina Jurídica - OJ
- Oficina Asesora de Planeación - OAP
- Oficina de Control Interno Disciplinario - OCDI

Esta situación generó vacíos en algunas variables geográficas y demográficas, así como en ciertos registros de solicitudes y eventos.

En consecuencia, los resultados presentados reflejan únicamente los datos efectivamente suministrados y verificados, lo cual puede limitar la representatividad total del ejercicio.

No obstante, el informe constituye una base sólida para la toma de decisiones y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de reporte y articulación entre las dependencias, con el fin de garantizar una caracterización más integral y precisa en futuras vigencias.

9. Conclusiones

- Alcance y relevancia del ejercicio:
 - La caracterización realizada entre julio de 2024 y junio de 2025 permitió consolidar **28.055 registros** de interacción con ciudadanos, usuarios y partes interesadas.

- Este proceso constituye una herramienta estratégica para orientar la gestión institucional, al identificar necesidades, expectativas y patrones de relacionamiento con la entidad.
- **Canales de atención y preferencias de uso:**
 - El canal virtual fue el más utilizado, con el 84,87 % de las atenciones, destacándose el correo electrónico institucional como el medio principal.
 - Los canales presenciales y telefónicos tuvieron una participación menor (4,88 % y 6,99 % respectivamente), lo que evidencia una tendencia hacia la digitalización de la interacción ciudadana.
 - La franja horaria de la tarde concentró la mayor demanda en los canales virtuales, mientras que en los canales presenciales y telefónicos predominó la franja de la mañana.
- **Distribución geográfica de los usuarios:**
 - Las localidades con mayor número de atenciones fueron Suba, Kennedy y Engativá, reflejando una alta concentración de solicitudes en zonas densamente pobladas.
 - Sin embargo, más del 50 % de los registros no cuentan con información de localidad, lo que limita la precisión del análisis territorial y evidencia la necesidad de mejorar la captura de datos.
- **Características demográficas:**
 - El rango de edad más representativo fue el de **55 a 64 años**, aunque la mayoría de los registros (94,93 %) no reportaron información de edad.
 - En cuanto al género, se observa una distribución equilibrada entre hombres (42,77 %) y mujeres (40,27 %), con un porcentaje significativo de registros en la categoría "No Aplica" (16,71 %).
 - Estos vacíos de información demográfica sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de recolección de datos en los puntos de atención.
- **Diversidad de grupos de valor y partes interesadas:**

- Se identificaron 12 grupos de valor principales, incluyendo ciudadanía, empresas privadas, entidades distritales y nacionales, organizaciones sociales, universidades y organismos internacionales.
- Esta diversidad refleja la amplitud del relacionamiento institucional del DADEP y la importancia de diseñar estrategias diferenciadas de comunicación y servicio.
- **Fortalezas y oportunidades de mejora:**
 - Fortalezas: amplia cobertura de canales virtuales, consolidación de bases de datos, identificación de variables clave para la caracterización.
 - Oportunidades: mejorar la calidad y completitud de la información recolectada (especialmente en variables demográficas y geográficas), fortalecer la atención presencial en localidades con alta demanda y potenciar la participación ciudadana en espacios de diálogo.
- **Impacto estratégico:**
 - Los resultados del estudio ofrecen insumos valiosos para la planeación institucional, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, permitiendo ajustar trámites, servicios y estrategias de comunicación de acuerdo con las necesidades reales de los grupos de valor.
 - La caracterización se convierte en un instrumento para garantizar un servicio pertinente, oportuno y de calidad, alineado con los principios de transparencia y eficacia administrativa.

10.Recomendaciones

- **Mejorar la captura de información en los canales de atención:**
 - Implementar campos obligatorios en los formularios virtuales y presenciales para asegurar el registro de variables críticas como edad, localidad y género.
 - Capacitar al personal de atención sobre la importancia de recolectar datos completos y consistentes, especialmente en los puntos presenciales y telefónicos.
- **Fortalecer la atención presencial en localidades con alta demanda:**

- Ampliar la presencia de SuperCADE Móvil en localidades como Suba, Kennedy y Engativá, que concentran el mayor número de solicitudes.
- Evaluar la posibilidad de abrir puntos itinerantes en zonas con baja cobertura presencial pero alta densidad poblacional.
- **Optimizar el uso de canales virtuales:**
 - Potenciar el canal de Bogotá Te Escucha y el chat web, que muestran un crecimiento constante, mediante campañas de difusión y mejoras en la usabilidad.
 - Integrar herramientas de respuesta automática y seguimiento en el correo institucional para reducir tiempos de atención y aumentar la satisfacción ciudadana.
- **Segmentar estrategias de comunicación según grupos de valor:**
 - Diseñar mensajes diferenciados para ciudadanía, empresas, universidades y organizaciones sociales, atendiendo sus necesidades específicas.
 - Usar los resultados de la caracterización para orientar las campañas de participación ciudadana y rendición de cuentas hacia públicos prioritarios.
- **Fortalecer la gestión territorial y la participación comunitaria:**
 - Reducir el porcentaje de registros “No Registra” en la variable de localidad, mediante la integración de georreferenciación en los sistemas de atención virtual.
 - Promover espacios de diálogo en localidades con baja participación (ej. Sumapaz, Antonio Nariño, Tunjuelito) para equilibrar la representación territorial.
- **Monitoreo y evaluación continua:**
 - Establecer indicadores de calidad y cobertura por canal de atención, con reportes trimestrales que permitan ajustar estrategias en tiempo real.
 - Incorporar encuestas de satisfacción más robustas que incluyan preguntas sobre accesibilidad, pertinencia y confianza en la entidad.

- **Innovación y transparencia:**
 - Explorar nuevas tecnologías de atención ciudadana (apps móviles, inteligencia artificial para clasificación de solicitudes) que faciliten el acceso y reduzcan tiempos de respuesta.

 - Publicar periódicamente los resultados de caracterización y atención en el portal institucional, reforzando la transparencia y la rendición de cuentas.

Elaboró: Cristhian Camilo Montana Hernández - Profesional Contratista Atención a la Ciudadanía SGC
Claudia Patricia Quintero Cáceres – Ayudante 472 grado 04
Julio Cesar Petecua Sánchez - Técnico Operativo 314 grado 08

Revisó: Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SAF / Mario Arturo Salgado Bolaños OAP/ Diana Marcela Acosta Albarracín SGC

Aprobó: Diana Marcela Acosta Albarracín - Subdirectora de Gestión Corporativa -SGC

Código de archivo: 400.135.15

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
1	03-12-2019	Creación del Documento.
2	21-10-2020	Actualización del Documento.
3	16-12-2021	Actualización del Documento.
4	01-10-2022	Actualización del Documento.
5	30-10-2023	Actualización del Documento
6	30-11-2025	Actualización del Documento