



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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



# Análisis de Resultados

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

---

**Mes de Octubre del 2023**

**Proceso:** Atención a la Ciudadanía



**Tabla de Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1	Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual .....	5
1.2.	Ficha de la Encuesta	5
1.3.	Metodología Aplicada	6
2.	ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO .....	7
2.1	Análisis	7
2.2	Origen de los Datos .....	7
	Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico .....	8
2.3	Resultados de la Encuesta Canal Telefónico. ....	8
2.4	Identificación de la Población.....	8
	Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico.....	9
2.5	Calificación	11
2.5.1	Nivel de Servicio .....	11
	Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico. ....	12
2.5.2	Amabilidad y Respeto	12
	Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico.....	13
2.5.3	Tiempo de Espera	13
	Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico	14
2.6.	Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	14
	Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de octubre de 2023 .....	17
3.	ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL.....	19
3.1.	Metodología Aplicada Canal Presencial .....	19
3.2.	Análisis	19
3.3.	Origen de los Datos .....	19
	Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de octubre 2023 –Presencial .....	20
3.4.	Resultados de la Encuesta Canal Presencial.....	20
3.4.1.	Identificación de la Población.....	20
	Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de octubre 2023 – Canal Presencial .....	21
	Gráfica 10. Datos de Genero Mes de octubre 2023 – Canal Presencial .....	22
3.5	Calificación	22

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

3.5.1 Nivel de Servicio .....	22
Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023. ....	22
Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023 – Canal Presencial. ....	23
3.5.2 Amabilidad y Respeto.....	23
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2023... ..	23
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2023 – Canal Presencial .....	24
3.5.3 Tiempo de Espera.....	24
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023. ....	24
Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023 – Canal Presencial .....	25
3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	25
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de octubre 2023.....	25
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de octubre 2023 .....	26
Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de octubre de 2023 .....	27
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de octubre de 2023.....	28
4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL .....	28
4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual .....	28
4.2. Origen de los Datos .....	28
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de octubre 2023 – Canal Virtual.....	28
Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de octubre 2023 Canal Virtual .....	29
4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....	29
4.2.1. Identificación de la Población.....	29
Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales.....	30
Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de octubre 2023.....	30
Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados).....	31
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.....	32
Gráfica 17. Datos de Genero Mes de octubre 2023 – Canal Virtual .....	32
4.3 Calificación .....	33
4.3.1 Nivel de Servicio .....	33
Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023. ....	33
Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023 – Canal Virtual ....	33
4.3.2 Amabilidad y Respeto.....	34

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2023.....	34
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2023 – Canal Virtual.....	34
4.3.3 Tiempo de Espera.....	34
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023.....	35
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023 – Canal Virtual.....	35
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	35
Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de octubre 2023.....	35
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de octubre 2023.....	36
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de octubre 2023	36
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de octubre de 2023 .....	39
Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de octubre de 2023 .....	40
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	41
5.1 Para el canal telefónico:.....	41
5.2 Para el canal presencial:.....	42
5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:.....	42

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

## 1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del canal telefónico - presencial y virtual. Siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención del canal en mención, durante el mes de **octubre del 2023**.

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

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

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

### 1.2. Ficha de la Encuesta

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

FICHA TÉCNICA			
<b>OBJETIVO:</b>	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	<b>OCTUBRE 2023</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial 127-FORAC-26 y de igual manera en el calificador de servicios y recibidas para el canal virtual a través del enlace: <a href="https://forms.office.com/r/QHe7aveYif">https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</a>		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		01/10/2023	31/10/2023
<b>POBLACIÓN UNIVERSO -</b>	Total de llamadas atendidas en el periodo	<b>OCTUBRE 2023</b>	203

FICHA TÉCNICA			
<b>MARCO GENERAL</b>	Total de atenciones presenciales en el periodo		76
	Total de atenciones virtuales en el periodo		1.601
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	<b>OCTUBRE 2023</b>	171
	Total de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		76
	Total de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes		1.556
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	<b>OCTUBRE 2023</b>	11
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		60
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual		3
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	<b>OCTUBRE 2023</b>	11
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		60
	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		3
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	<b>OCTUBRE 2023</b>	11
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		60
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		3

### 1.3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención telefónica manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1. Servicio**, **2. Tiempo de espera** y **3. Amabilidad y Respeto**.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico"; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-26 "Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial; para el canal virtual, encuesta recopilada a través del **enlace: <https://forms.office.com/r/QHe7aveYif>** remitido al ciudadano en cada atención virtual de la Defensoría del Espacio Público-DADEP" a un grupo de

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

ciudadanos(as) que realizaron visita presencial a los **módulos de atención 151 y 152** y las llamadas al conmutador de la Entidad **línea conmutador +(601) 382 2510, +(601) 350 70620 y el celular +316 4732213**; a través de cada punto de atención virtual quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

## 2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO

### 2.1 Análisis

En total se recibieron llamadas de **203 personas**, durante el mes de octubre en el periodo comprendido entre el 01/10/2023 y el 31/10/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 171 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 34 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo, número equivocado y transferencia de llamada personal.

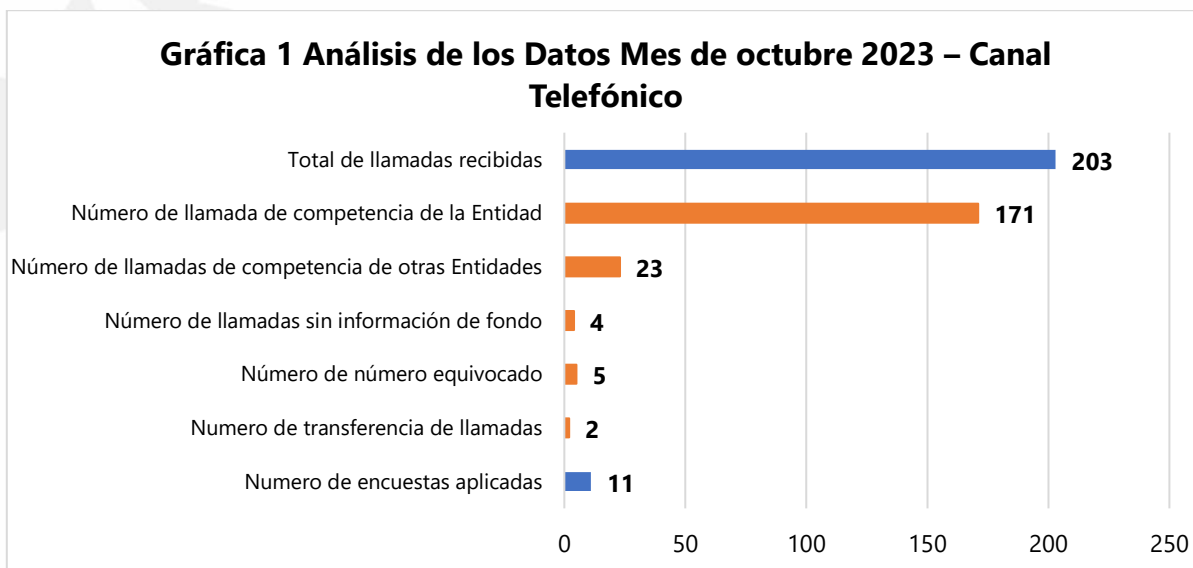
### 2.2 Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS OCTUBRE 2023		%
<b>Total, de llamadas recibidas</b>	<b>203</b>	<b>100,00%</b>
Número de llamadas de competencia de la Entidad	171	<b>84,24%</b>
Número de llamadas de competencia de otras entidades	23	<b>11,33%</b>
Número de llamadas sin información de fondo	4	<b>1,97%</b>
Número de llamadas número equivocado	5	<b>2,46%</b>
Número de llamadas transferencia de llamada personal	2	<b>0,99%</b>
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>11</b>	<b>5,42%</b>

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

**Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico**

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de octubre accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 5.42 % sobre el total de las llamadas realizadas.

### 2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.

De la muestra, se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

De las llamadas efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta se lograron establecer los siguientes criterios:

### 2.4 Identificación de la Población

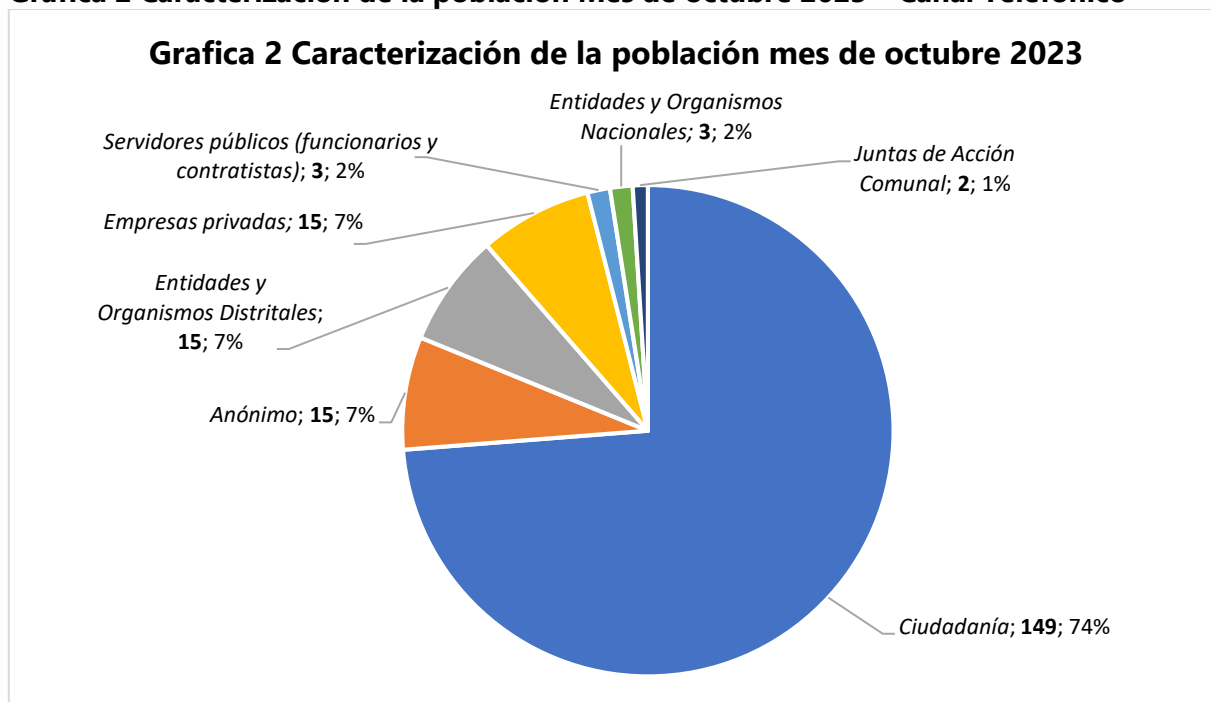
El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de octubre fue de 203 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:



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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	149	73.40%
Anónimo	15	7.39%
Entidades y Organismos Distritales	15	7.39%
Empresas privadas	15	7.39%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	3	1.48%
Entidades y Organismos Nacionales	3	1.48%
Juntas de Acción Comunal	2	0.99%
<b>Total general</b>	<b>203</b>	<b>100.00%</b>

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



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 203 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 149 llamadas son *ciudadanía* equivalente al 73,40%; 15 llamadas corresponden a *Anónimos* equivalente al 7,39%; 15 llamadas corresponden a *Entidades y organismos distritales* equivalente al 7,39%; 5,76%; 15 llamadas corresponden a *Empresas privadas* equivalentes al 7,39%; 03 llamadas corresponde a *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalentes al 1,48%; 03 llamadas corresponden a *Entidades y organismos nacionales* equivalentes al 1,48% y por último 02 llamadas corresponden a *Juntas de Acción Comunal* equivalente al 0,99%.

Ahora bien, de las 171 llamadas atendidas para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la *Ciudadanía* en general fueron 136 llamadas; de las *entidades* y

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

organismos distritales se recibieron 11 llamadas, de las entidades y organismos nacionales se recibieron 3 llamadas de las Juntas de acción comunal fueron 3 llamadas, de *funcionarios y servidores públicos* se recibieron 2 llamadas; y para las *universidades/estudiantes* se recibió 1 llamada para cada ítem.

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	130	76.02%	64.04%
Entidades y Organismos Distritales	15	8.77%	7.39%
Empresas privadas	11	6.43%	5.42%
Anónimo	7	4.09%	3.45%
Entidades y Organismos Nacionales	3	1.75%	1.48%
Juntas de Acción Comunal	2	1.17%	0.99%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	1.17%	0.99%
Universidades / Estudiantes	1	0.58%	0.49%
<b>Total general</b>	<b>171</b>	<b>100.00%</b>	<b>84.24%</b>

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

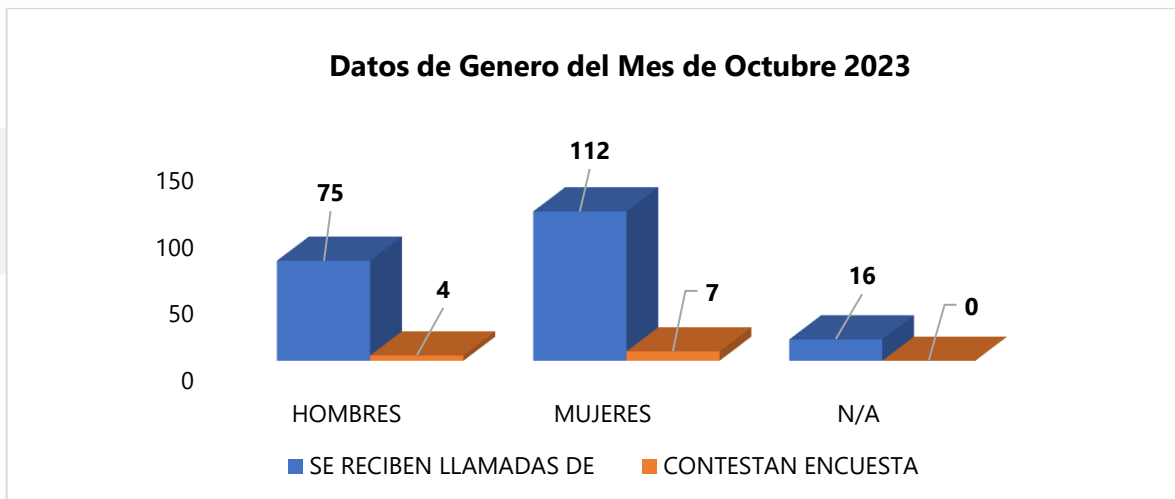
**Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.**

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	58	91	0	149
Anónimo	0	0	15	15
Entidades y Organismos Distritales	7	7	1	15
Empresas privadas	7	8	0	15
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	2	1	0	3
Entidades y Organismos Nacionales	1	2	0	3
Juntas de Acción Comunal	0	2	0	2
Universidades / Estudiantes	0	1	0	1
<b>Total General</b>	<b>75</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>203</b>

Se recibieron un total de llamadas de 75 hombres equivalente al 36,95%, 112 mujeres equivalente al 55,17%, y 16 No aplica equivalente al 7,88%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 07 mujeres equivalente al 63,64%, y 4 hombres equivalente al 36,36% del total de 11 usuarios que contestaron la encuesta.

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



Es importante anotar que, de las 171 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 99 registros correspondientes al 57,89%; hombres con 64 registros que correspondientes al 37,43% y anónimos 08 registros correspondientes al 4,68%.

De los once (11) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

## 2.5 Calificación

### 2.5.1 Nivel de Servicio

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

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	60	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>60</b>	<b>100%</b>

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

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

### 2.5.2 Amabilidad y Respeto

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

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	11	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL, RESPUESTAS</b>			<b>11</b>	<b>100%</b>

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

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



### 2.5.3 Tiempo de Espera

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

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	11	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>11</b>	<b>100%</b>

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

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023 – Canal Telefónico



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

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

Tabla 8. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad mes de octubre 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	142	69.95%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	36	17.73%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	12	5.91%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	10	4.93%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	3	1.48%
<b>Total General</b>	<b>203</b>	<b>100.00%</b>

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General* con (142) atenciones equivalentes al 69,95%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del*

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

espacio público con (36) atenciones equivalentes al 17,73% del total de 36 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de octubre de 2023.

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

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

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	23	71.88%
Número equivocado	5	15.63%
Sin información de fondo	4	12.50%
<b>Total General</b>	<b>32</b>	<b>100.00%</b>

**NOTA:**

1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, las cuales suman un total de veintinueve (29) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de octubre 2023.
2. El servicio *Asesoría en temas de espacio público* corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2023	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>110</b>	<b>64.33%</b>
Transferencia de llamada	72	42.11%
Consulta radicado	22	12.87%
Cómo radicar en SDQS	5	2.92%
Desempeño de la entidad	4	2.34%
Solicitud cita	2	1.17%
Asuntos Jurídicos	1	0.58%
Solicitud de copia	1	0.58%
Contratos jurídica	1	0.58%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	1	0.58%
Consulta general	1	0.58%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>36</b>	<b>21.05%</b>
Asesoría en temas de espacio público	21	12.28%
Recuperación de espacio público	3	1.75%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	2	1.17%
Denuncia otros elementos	2	1.17%

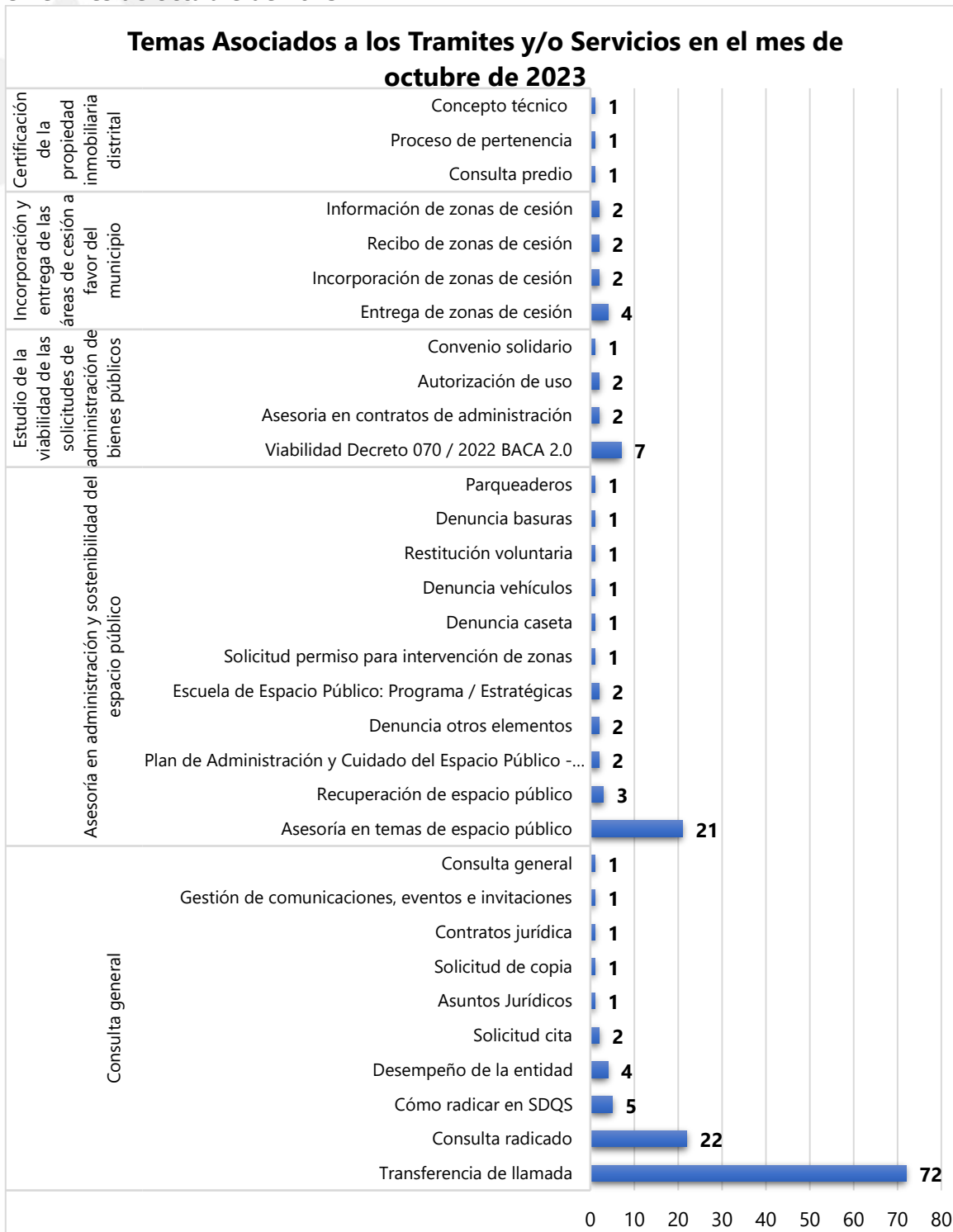
# Análisis de Resultados

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2023	TOTAL	%
Escuela de Espacio Público: Programa / Estrategias	2	1.17%
Solicitud permiso para intervención de zonas	1	0.58%
Denuncia caseta	1	0.58%
Denuncia vehículos	1	0.58%
Restitución voluntaria	1	0.58%
Denuncia basuras	1	0.58%
Parqueaderos	1	0.58%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>12</b>	<b>7.02%</b>
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	7	4.09%
Asesoría en contratos de administración	2	1.17%
Autorización de uso	2	1.17%
Convenio solidario	1	0.58%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>10</b>	<b>5.85%</b>
Entrega de zonas de cesión	4	2.34%
Incorporación de zonas de cesión	2	1.17%
Recibo de zonas de cesión	2	1.17%
Información de zonas de cesión	2	1.17%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>3</b>	<b>1.75%</b>
Consulta predio	1	0.58%
Proceso de pertenencia	1	0.58%
Concepto técnico	1	0.58%
<b>Total general</b>	<b>171</b>	<b>100.00%</b>



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



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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para *Consulta general* fueron: transferencia de llamada con 72 atenciones equivalente al 42,11%; seguido de *consulta radicado* con 22 atenciones equivalente al 12,87%; del total de 171 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de octubre de 2023.

Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las llamadas que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo temas tales como número equivocado, sin información de fondo, competencia de otras entidades y transferencia de llamada personal, los cuales se consideran como una llamada ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Teniendo en cuenta la anterior exclusión el reporte queda de la siguiente manera:

**Tabla 11. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de octubre de 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	72	35,47%	0%
Consulta radicado	22	10,84%	0,99%
Asesoría en temas de espacio público	21	10,34%	0,99%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	7	3,45%	0,99%
Cómo radicar en SDQS	5	2,46%	0%
Desempeño de la entidad	4	1,97%	0%
Entrega de zonas de cesión	4	1,97%	0%
Recuperación de espacio público	3	1,48%	0,49%
Recibo de zonas de cesión	2	0,99%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público - PACEP Decreto 010 del 2022	2	0,99%	0%
Solicitud cita	2	0,99%	0%
Incorporación de zonas de cesión	2	0,99%	0,49%
Asesoría en contratos de administración	2	0,99%	0,49%
Autorización de uso	2	0,99%	0%
Escuela de Espacio Público: Programa / Estratégias	2	0,99%	0,49%
Denuncia otros elementos	2	0,99%	0%
Información de zonas de cesión	2	0,99%	0%
Consulta predio	1	0,49%	0%
Contratos jurídica	1	0,49%	0%
Solicitud permiso para intervención de zonas	1	0,49%	0%
Denuncia vehículos	1	0,49%	0%
Consulta general	1	0,49%	0,49%
Solicitud de Copia	1	0,49%	0%
Asuntos Jurídicos	1	0,49%	0%
Restitución Voluntaria	1	0,49%	0%
Gestión de Comunicaciones, Eventos e Invitaciones	1	0,49%	0%
Parqueaderos	1	0,49%	0%

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Convenio Solidario	1	0,49%	0%
Proceso de Pertenencia	1	0,49%	0%
Denuncia Caseta	1	0,49%	0%
Denuncia Basuras	1	0,49%	0%
<b>Total General</b>	<b>171</b>	<b>84,24%</b>	<b>5,42%</b>

### 3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

#### 3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención presencial manifestaron interés en responderla a través del *Calificador de Servicios*. El cuestionario que se utilizó consta de tres (3) preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1. Servicio**, **2. Tiempo de espera** y **3. Amabilidad y Respeto**.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo con la escala aplicada en el Calificador de Servicios, encuesta contenida en el formato 127-FORAC-26 "*Formato encuesta de percepción y satisfacción brindada por el canal presencial*" a un grupo de ciudadanos(as) que solicitaron atención en los módulos 151 y 152 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

#### 3.2. Análisis

En total se realizaron atenciones de 76 personas, durante el mes de octubre en el periodo comprendido entre el 01/10/2023 y el 31/10/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 76 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

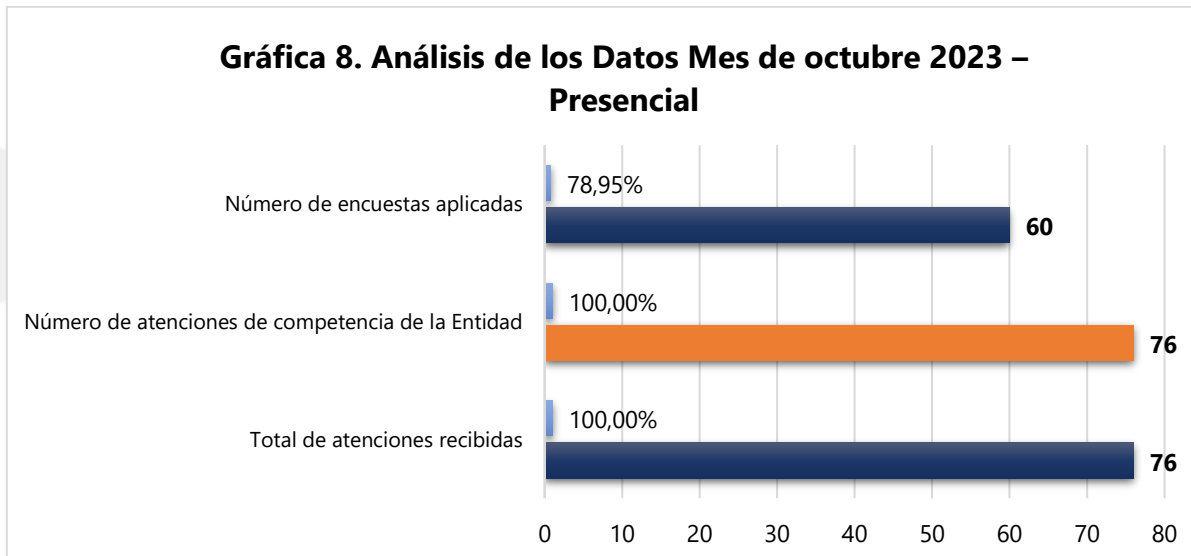
#### 3.3. Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS octubre 2023		%
<b>Total de atenciones recibidas</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>
Número de atenciones de competencia de la Entidad	76	100.00%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>60</b>	<b>78.95%</b>

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

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

Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de octubre accedieron a responder la encuesta sesenta (60) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 78,95% sobre el total de las atenciones realizadas.

### 3.4. Resultados de la Encuesta Canal Presencial

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

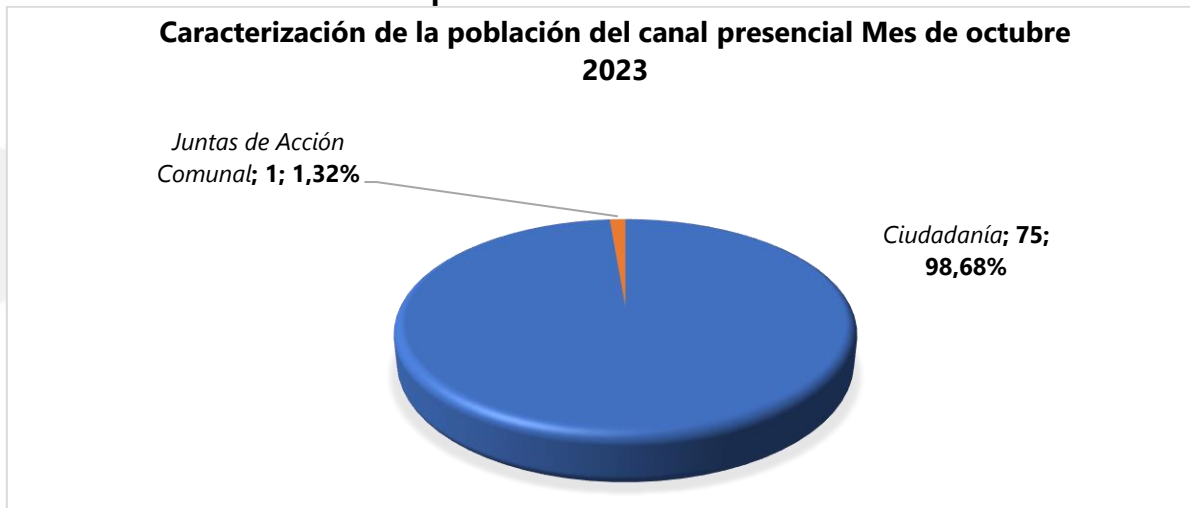
De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal presencial se lograron establecer los siguientes criterios:

#### 3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de octubre fue de 76 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	75	98,68%
Juntas de Acción Comunal	1	1,32%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de octubre 2023 – Canal Presencial**

De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 76 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 71 atenciones son ciudadanía equivalente al 98,68%; atenciones son Juntas de Acción Comunal equivalente al 5,26% equivalente al 1,32% del total de atenciones.

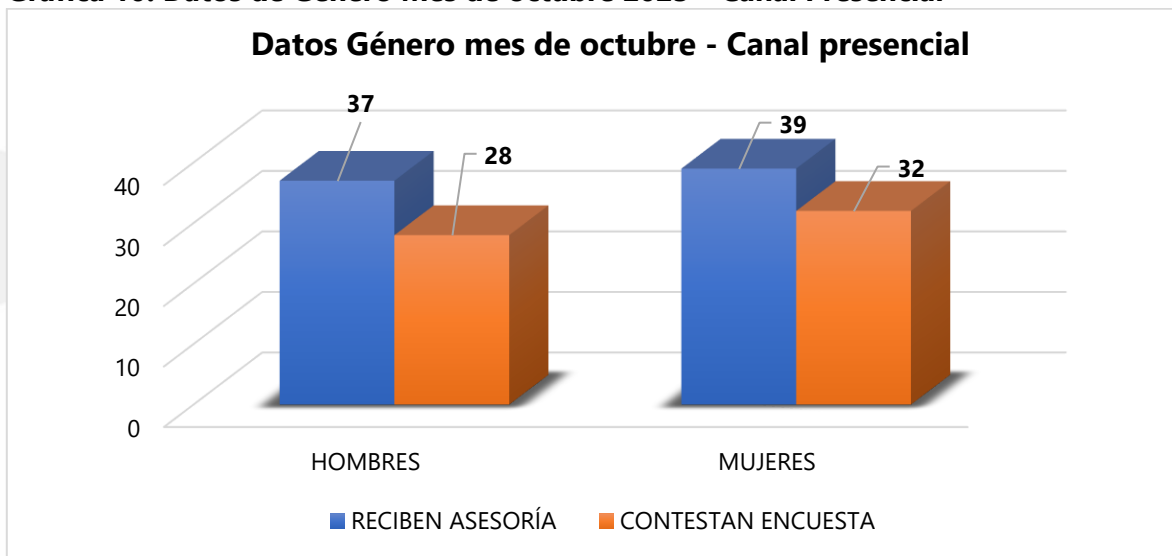
El criterio de "**género**" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanía	37	38	75
Juntas de Acción Comunal	0	1	1
<b>Total General</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>76</b>

Reciben asesoría un total de 37 hombres equivalente al 48,68%, 39 mujeres equivalente al 51,32%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 28 hombres equivalente al 46,67% y 32 mujeres equivalente al 53,53%, del total de 58 usuarios.

**Gráfica 10. Datos de Genero Mes de octubre 2023 – Canal Presencial**


De los sesenta (60) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

### 3.5 Calificación

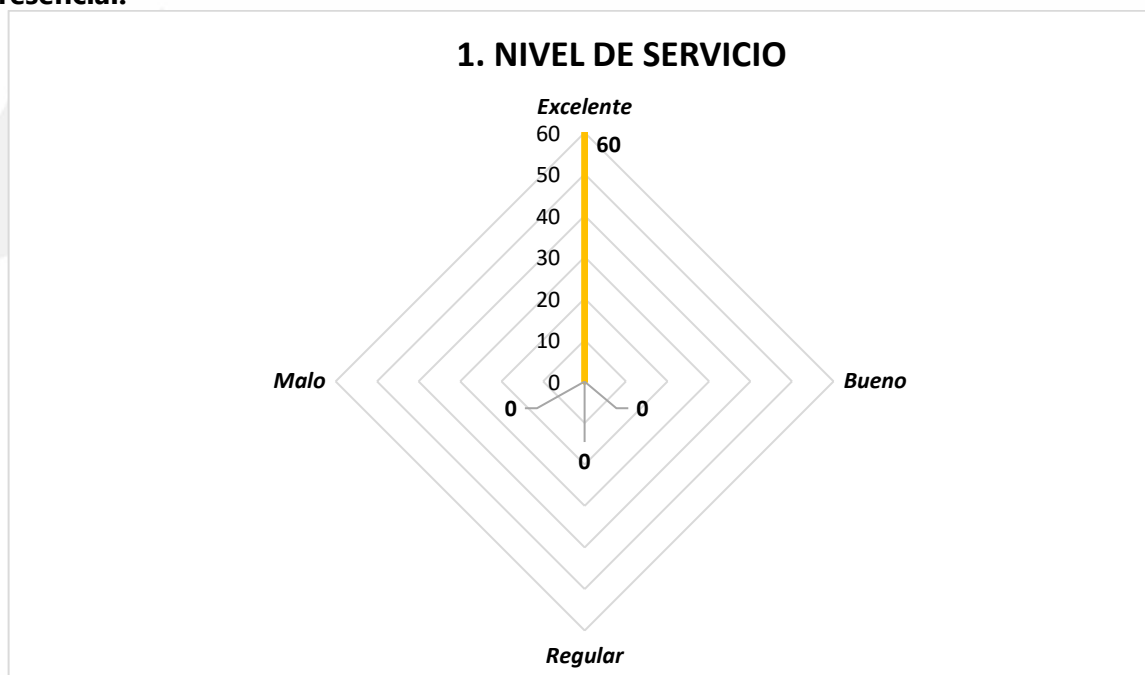
#### 3.5.1 Nivel de Servicio

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

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	60	100,00%
		Buena	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>60</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023 – Canal Presencial.**

### 3.5.2 Amabilidad y Respeto

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

**Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de octubre 2023.**

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	60	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>60</b>	<b>100%</b>

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

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



### 3.5.3 Tiempo de Espera

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

**Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023.**

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	61	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>61</b>	<b>100%</b>

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



**Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023 – Canal Presencial**

Es pertinente realizar una anotación frente al número de registros de esta pregunta, un ciudadano respondió en el canal presencial solo la pregunta referente al tiempo de espera, omitiendo responder a las preguntas referente a *nivel de servicio* y *amabilidad y respeto*.

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

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

**Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de octubre 2023.**

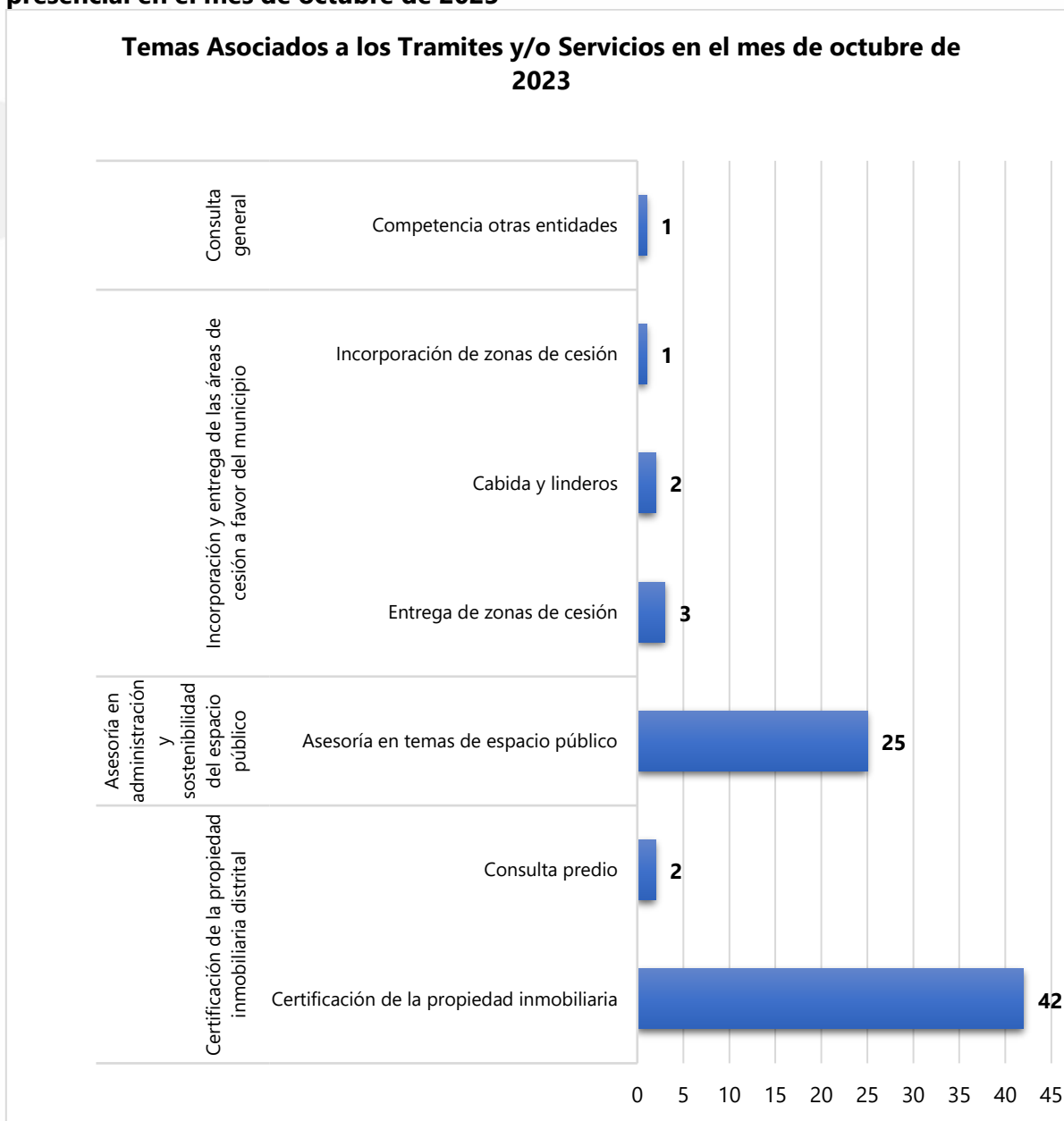
TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	44	57,89%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	25	32,89%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	7,89%
Consulta general	1	1,32%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

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

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (44) atenciones equivalente al 57,89%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (25) atenciones equivalente al 32,89%; seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (6) atenciones equivalente al 7,89%, y por último *Consulta general* con (1) atenciones equivalente al 1,32%; del total de 76 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de octubre de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2023	TOTAL	%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>44</b>	<b>57,89%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	42	55,26%
Consulta predio	2	2,63%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>25</b>	<b>32,89%</b>
Asesoría en temas de espacio público	25	32,89%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>6</b>	<b>7,89%</b>
Entrega de zonas de cesión	3	3,95%
Cabida y linderos	2	2,63%
Incorporación de zonas de cesión	1	1,32%
<b>Consulta general</b>	<b>1</b>	<b>1,32%</b>
Competencia otras entidades	1	1,32%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de octubre de 2023**

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para: Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital fueron: *certificación de la propiedad inmobiliaria* con 42 atenciones equivalentes al 55,26%, y *consulta predio* con 2 atenciones equivalente a 2,63%; para *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* fue el tema: *asesoría en temas de espacio público* con 25 atenciones equivalente al 32,89%; para el trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* fueron: *Entrega de zonas de cesión* con 3 atenciones equivalentes al 3,5%, seguido de *Cabida y linderos* con 2 atenciones equivalente al 2,63% y *Entrega de zonas de cesión* con 1 atención equivalente al 1,32%; para el trámite y/o servicio *consulta general* fue: *Competencia otras*

entidades con 1 atención equivalente al 1,32% del total de 76 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de octubre de 2023.

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

Temas de competencia de la Entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	42	55,26%	47,37%
Asesoría en temas de espacio público	25	32,89%	26,32%
Entrega de zonas de cesión	3	3,95%	3,95%
Cabida y linderos	2	2,63%	1,32%
Consulta predio	2	2,63%	0,00%
Competencia otras entidades	1	1,32%	0,00%
Incorporación de zonas de cesión	1	1,32%	0,00%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>78,95%</b>

## 4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

### 4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.631 personas, durante el mes de octubre en el periodo comprendido entre el 01/10/2023 y el 31/10/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.601 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 30 solicitudes.

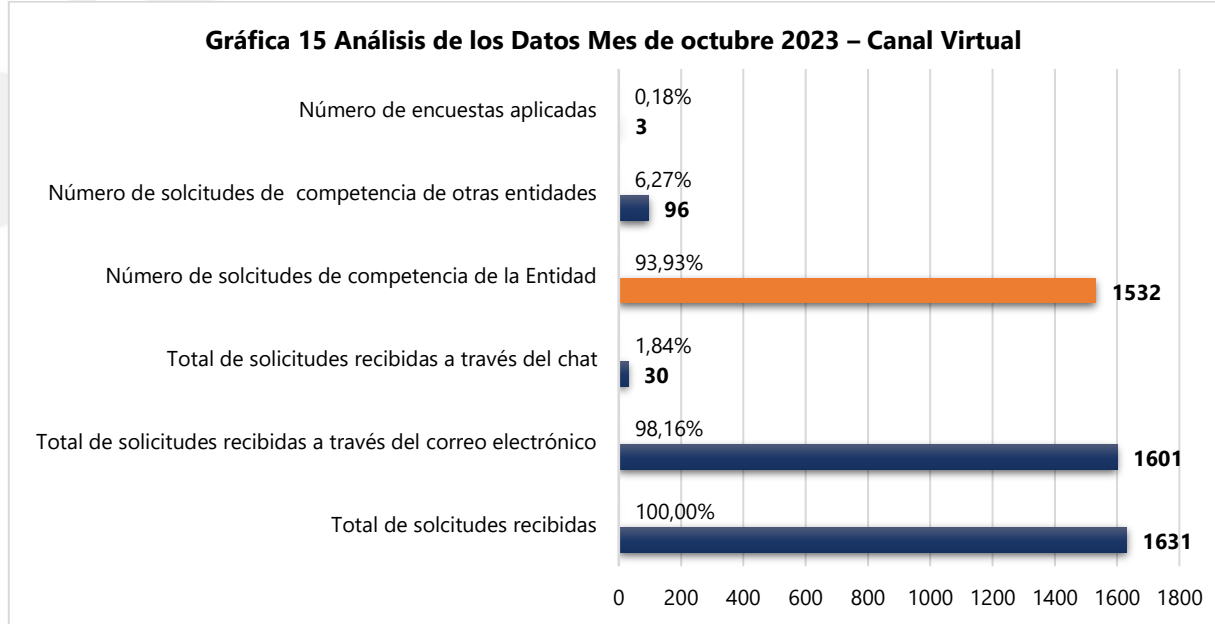
### 4.2. Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS OCTUBRE 2023		%
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	<b>1.631</b>	<b>100.00%</b>
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.601	98.16%
Total de solicitudes recibidas a través del chat	30	1.84%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.532	93.93%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	96	6.27%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>3</b>	<b>0.18%</b>

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

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

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de octubre accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.19% sobre el total de las solicitudes recibidas.

## 4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal virtual se lograron establecer los siguientes criterios:

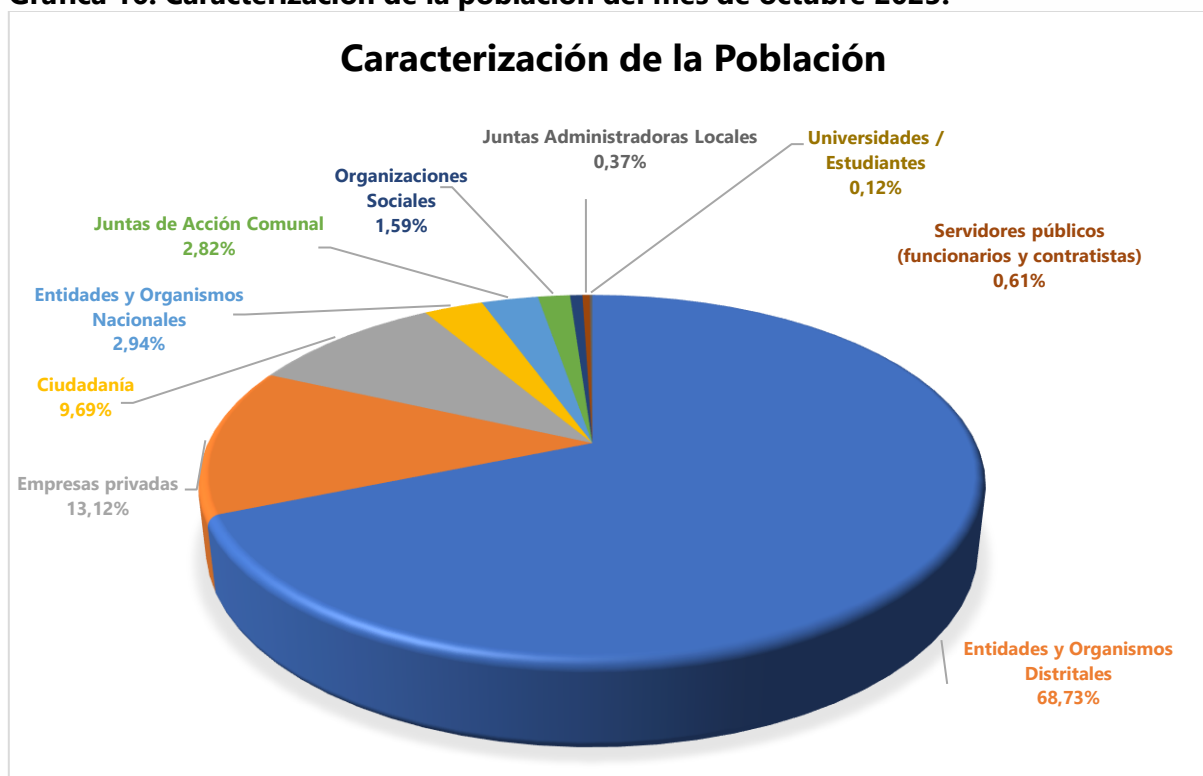
### 4.2.1. Identificación de la Población

El total de solicitudes recibidas durante el mes de octubre fue de 1.631 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

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

CARACTERIZACIÓN	Chat	Correo <i>dadepbogota</i>	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	0	1.121	1.121	68,73%
Empresas privadas	2	212	214	13,12%
Ciudadanía	28	130	158	9,69%
Entidades y Organismos Nacionales	0	48	48	2,94%
Juntas de Acción Comunal	0	46	46	2,82%
Organizaciones Sociales	0	26	26	1,59%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	10	10	0,61%
Juntas Administradoras Locales	0	6	6	0,37%
Universidades / Estudiantes	0	2	2	0,12%
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>1.601</b>	<b>1.631</b>	<b>100,00%</b>

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



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de **1.631 ciudadanos(as)** que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 1.121 solicitudes son *Entidades y organismos distritales* equivalente al 68,73%; 214 solicitudes corresponden a *Empresas privadas* equivalente al 13,12%; 158 solicitudes corresponden a *ciudadanía* equivalente al 9,69%; 48 solicitudes corresponden a *Entidades y organismos Nacionales* equivalente al 2,94%; 46 solicitudes corresponden a *Juntas de acción comunal* equivalente al 2,82%; 26 solicitudes corresponden a *organizaciones sociales* equivalente al

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

1,59%; 10 solicitudes corresponden a *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 0,61%; 06 solicitudes corresponden a *Juntas administradoras locales (JAL)* equivalente al 0,37% y por último 02 solicitudes corresponden a *universidades /estudiantes* equivalente al 0,12% del total de 1.631 solicitudes registradas.

Ahora bien, de las 1535 solicitudes atendidas para los trámites y servicios de competencia de la entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las Entidades y organismos distritales fueron 1.093 solicitudes; de las empresas privadas fueron 207 solicitudes; de las *Entidades y Organismos Nacionales* se recibieron 47 solicitudes; de la *Ciudadanía* se recibieron 101 solicitudes; de las *Juntas de Acción Comunal (JAC)* se recibieron 44 solicitudes; de las *Juntas Administradoras Locales (JAL)* se recibieron 6 solicitudes; de los *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* se recibieron 10 solicitudes; de las *universidades/estudiantes* se recibieron 02 solicitudes; y de las *Organizaciones Sociales* se recibieron 25 solicitudes.

**Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados)**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Entidades y Organismos Distritales	1092	71,28%	71,28%
Empresas privadas	207	13,51%	13,51%
Ciudadanía	99	6,46%	6,46%
Entidades y Organismos Nacionales	47	3,07%	3,07%
Juntas de Acción Comunal	44	2,87%	2,87%
Organizaciones Sociales	25	1,63%	1,63%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	10	0,65%	0,65%
Juntas Administradoras Locales	6	0,39%	0,39%
Universidades / Estudiantes	2	0,13%	0,13%
<b>Total General</b>	<b>1.532</b>	<b>100,00%</b>	<b>0%</b>

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

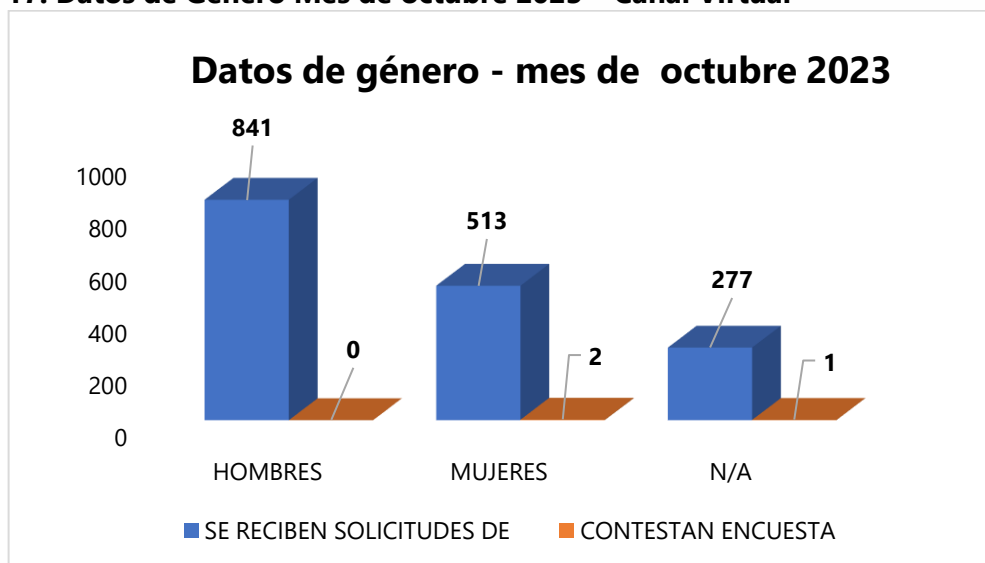
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	666	347	108	1.121
Empresas privadas	57	63	94	214
Ciudadanía	72	64	22	158
Entidades y Organismos Nacionales	13	9	26	48
Juntas de Acción Comunal	16	17	13	46
Organizaciones Sociales	16	17	13	46
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	5	4	10
Juntas Administradoras Locales	1	2	3	6
Universidades / Estudiantes	2	0	0	2
<b>Total General</b>	<b>841</b>	<b>513</b>	<b>277</b>	<b>1.631</b>
	<b>51,56%</b>	<b>31,45%</b>	<b>16,98%</b>	<b>100,00%</b>

Se recibieron un total de solicitudes de 841 hombres equivalente al 51,56%, 513 mujeres equivalente al 31,45%, y 277 no aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 16,98%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 00 hombre equivalente al 00,00%; 02 mujeres equivalente al 66,67% y 01 No aplica equivalente al 33,33% del total de 3 usuarios que contestaron la encuesta.

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





Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de octubre accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.19% sobre el total de las solicitudes recibidas.

## 4.3 Calificación

### 4.3.1 Nivel de Servicio

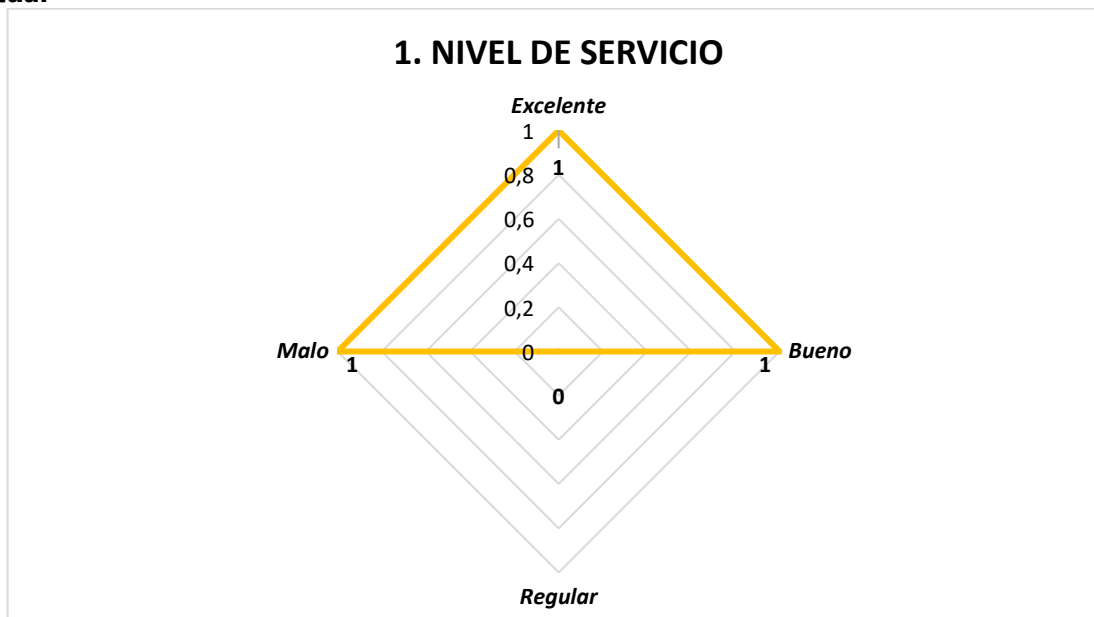
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

**Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de octubre 2023.**

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

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

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



### 4.3.2 Amabilidad y Respeto

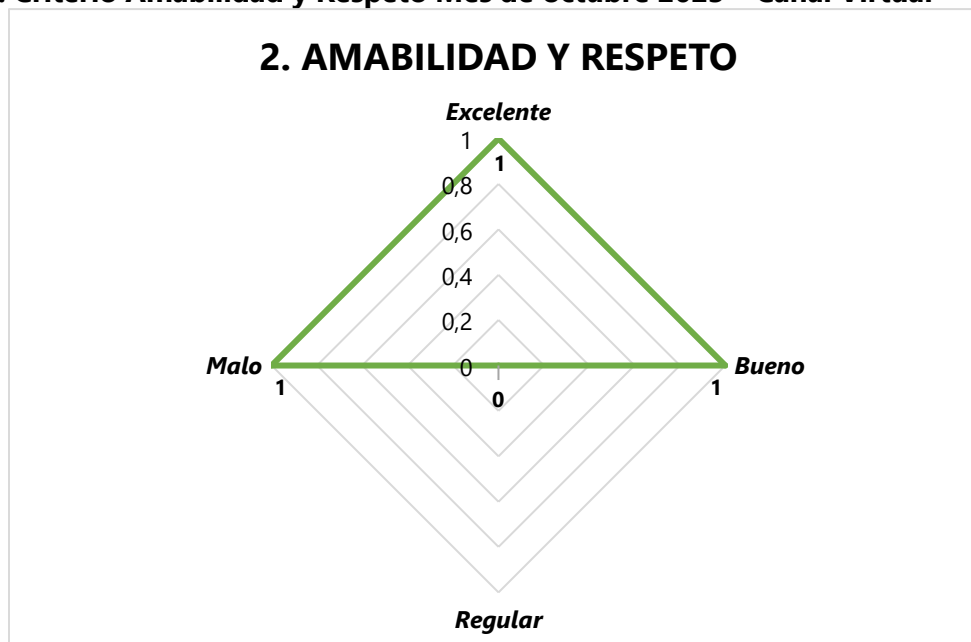
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada virtual.

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

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

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

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



### 4.3.3 Tiempo de Espera

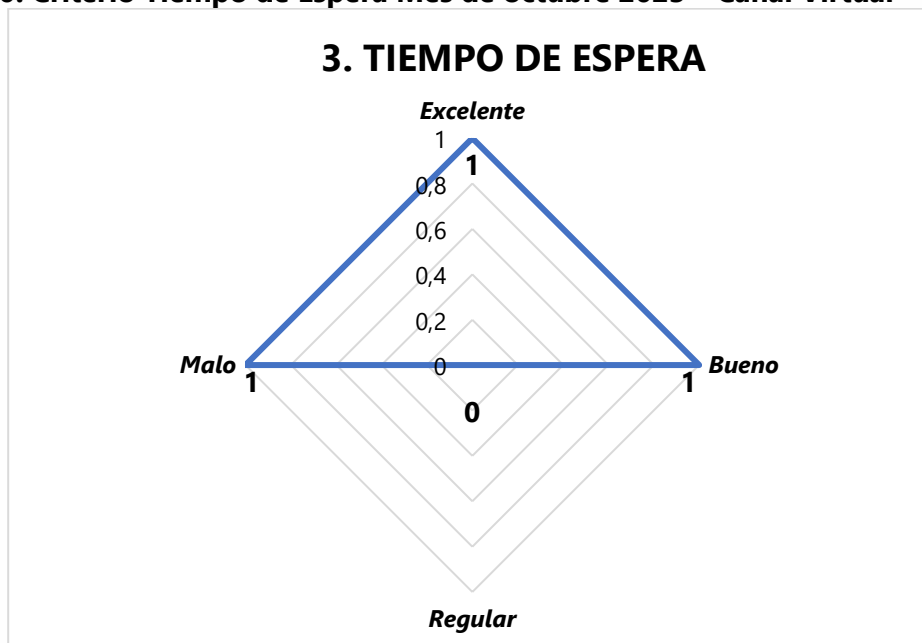
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada virtual.

Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	1	33,33%
		Bueno	1	33,33%
		Regular	0	0,00%
		Malo	1	33,33%
TOTAL RESPUESTAS			3	100%

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

Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de octubre 2023 – Canal Virtual



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

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

Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de octubre 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	1.283	78,66%

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

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	180	11,04%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	111	6,81%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	32	1,96%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	22	1,35%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	3	0,18%
<b>Total general</b>	<b>1.631</b>	<b>100,00%</b>

**Nota:** El servicio Asesoría en temas de espacio público corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal Virtual a través del correo electrónico y chat son: *Consulta General* con (1283) atenciones equivalente al 78,66%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con 180 solicitudes; seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con (180) atenciones equivalente al 11,04%, seguido del trámite *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (32) atenciones equivalente al 1,96%; continuando con el trámite *Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* con (22) atenciones equivalente al 1,35%; y por último el trámite y/o servicio *Titulación de zonas de cesión al distrito capital* con 03 atenciones equivalente al 0,18% del total de 1.631 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de octubre de 2023.

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

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo <i>dadepbogota</i>	TOTAL	%
Competencia otras entidades	23	73	96	5,89%
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>73</b>	<b>96</b>	<b>5,89%</b>

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

Temas Asociados a los Tramites y/o Servicios en el mes de octubre de 2023	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>1.187</b>	<b>77,33%</b>
Peticiones entre entidades	1.116	72,70%
Asuntos Jurídicos	28	1,82%
Recursos físicos	7	0,46%
Desempeño de la entidad	7	0,46%
Contratos jurídica	6	0,39%
Cómo radicar en SDQS	4	0,26%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	4	0,26%

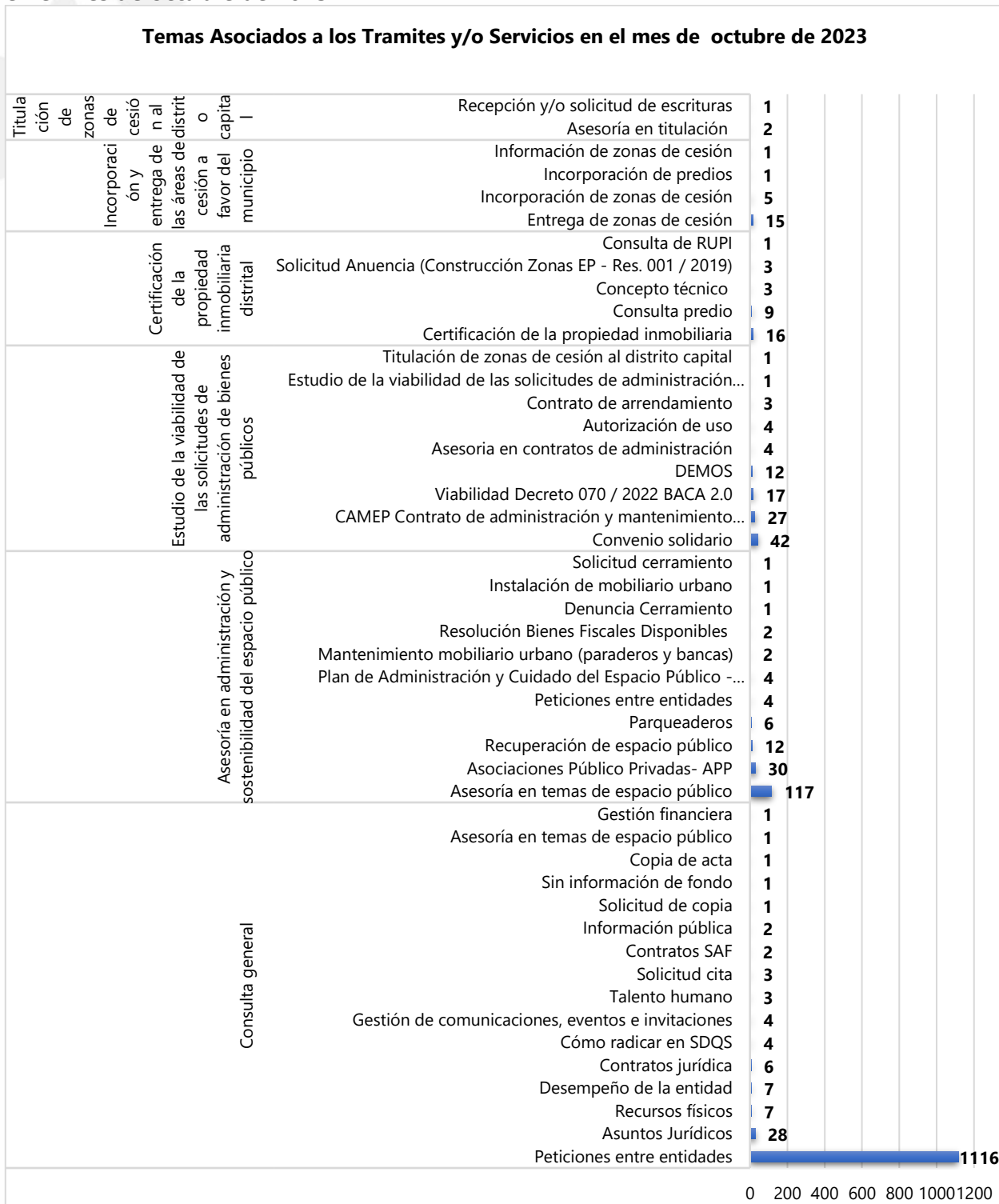
<b>Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2023</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Talento humano	3	0,20%
Solicitud cita	3	0,20%
Contratos SAF	2	0,13%
Información pública	2	0,13%
Solicitud de copia	1	0,07%
Sin información de fondo	1	0,07%
Copia de acta	1	0,07%
Asesoría en temas de espacio público	1	0,07%
Gestión financiera	1	0,07%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>180</b>	<b>11,73%</b>
Asesoría en temas de espacio público	117	7,62%
Asociaciones Público Privadas- APP	30	1,95%
Recuperación de espacio público	12	0,78%
Parqueaderos	6	0,39%
Peticiones entre entidades	4	0,26%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	4	0,26%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,13%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	2	0,13%
Denuncia Cerramiento	1	0,07%
Instalación de mobiliario urbano	1	0,07%
Solicitud cerramiento	1	0,07%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>111</b>	<b>7,23%</b>
Convenio solidario	42	2,74%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	27	1,76%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	17	1,11%
DEMOS	12	0,78%
Asesoría en contratos de administración	4	0,26%
Autorización de uso	4	0,26%
Contrato de arrendamiento	3	0,20%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	0,07%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,07%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>32</b>	<b>2,08%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	16	1,04%
Consulta predio	9	0,59%
Concepto técnico	3	0,20%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	3	0,20%
Consulta de RUPI	1	0,07%

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

<b>Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de octubre de 2023</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>22</b>	<b>1,43%</b>
Entrega de zonas de cesión	15	0,98%
Entrega de zonas de cesión	15	0,98%
Incorporación de zonas de cesión	5	0,33%
Incorporación de predios	1	0,07%
Información de zonas de cesión	1	0,07%
<b>Titulación de zonas de cesión al distrito capital</b>	<b>3</b>	<b>0,20%</b>
Asesoría en titulación	2	0,13%
Recepción y/o solicitud de escrituras	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1.535</b>	<b>100,00%</b>

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

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



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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para *Consulta general* fueron: *Peticiones entre entidades* con 1116 atenciones equivalente al 72,70%; seguido de *Asuntos jurídicos* con 28 atenciones equivalente al 1,82%; seguido de recursos físicos con 7 atenciones equivalente al 0,46% del total de 1.631 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de octubre de 2023.

**Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de octubre de 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	1.120	72,96%	0,07%
Asesoría en temas de espacio público	118	7,69%	0,07%
Convenio solidario	42	2,74%	0%
Asociaciones Público Privadas- APP	30	1,95%	0%
Asuntos Jurídicos	28	1,82%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	27	1,76%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	17	1,11%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	16	1,04%	0%
Entrega de zonas de cesión	15	0,98%	0%
DEMOS	12	0,78%	0%
Recuperación de espacio público	12	0,78%	0%
Consulta predio	9	0,59%	0%
Recursos físicos	7	0,46%	0%
Desempeño de la entidad	7	0,46%	0%
Contratos jurídica	6	0,39%	0%
Parqueaderos	6	0,39%	0%
Incorporación de zonas de cesión	5	0,33%	0%
Cómo radicar en SDQS	4	0,26%	0%
Autorización de uso	4	0,26%	0%
Asesoría en contratos de administración	4	0,26%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	4	0,26%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	4	0,26%	0%
Talento humano	3	0,20%	0%
Contrato de arrendamiento	3	0,20%	0%
Concepto técnico	3	0,20%	0%
Solicitud cita	3	0,20%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	3	0,20%	0%
Información pública	2	0,13%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,13%	0%
Asesoría en titulación	2	0,13%	0%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	2	0,13%	0,07%



Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Contratos SAF	2	0,13%	0%
Copia de acta	1	0,07%	0%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	0,07%	0%
Denuncia Cerramiento	1	0,07%	0%
Solicitud cerramiento	1	0,07%	0%
Instalación de mobiliario urbano	1	0,07%	0%
Recepción y/o solicitud de escrituras	1	0,07%	0%
Sin información de fondo	1	0,07%	0%
Solicitud de copia	1	0,07%	0%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,07%	0%
Consulta de RUPI	1	0,07%	0%
Información de zonas de cesión	1	0,07%	0%
Gestión financiera	1	0,07%	0%
Incorporación de predios	1	0,07%	0%
<b>Total General</b>	<b>1.535</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,20%</b>

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de octubre de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos tres (203) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento setenta y uno (171) llamadas telefónicas representadas en el 84,24% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de once (11) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico. Además, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal telefónico en octubre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 11 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en octubre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 11 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en octubre de 2023 al utilizar el canal telefónico que **EXCELENTE** en 100,00%, total de 11 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de octubre, se realizaron 18,18% para los temas: Asesoría en temas de espacio público, consulta radicado, Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0, con dos (02) respuestas cada tema; y 9,09% para los temas Escuela del espacio público, asesoría en contratos de administración, concepto técnico, incorporación de zonas de cesión y recuperación de

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

espacio público con una (01) respuesta cada tema del total de 11 respuestas.

Cabe destacar que, del total de 203 llamadas, setenta y dos (72) equivalente al 35,47% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; Competencia otras entidades ocupó el 11,33% correspondiente a veintitrés (23) llamadas; la Consulta radicado ocupó el 10,84% correspondiente a trece (22) llamadas.

**5.2 Para el canal presencial:**

En el mes de octubre de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de setenta y seis (76) atenciones a través de los módulos 151 y 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de sesenta (60) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del módulo se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal presencial. Además, se evidencia que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio del funcionario, fue **EXCELENTE** en un 100,00% del total de 60 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en octubre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 60 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en octubre de 2023 al utilizar el canal presencial fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 61 encuestados.

Cabe dejar una anotación es que para el criterio de tiempo de espera un ciudadano realizó la encuesta para este criterio y no los de nivel de servicio y amabilidad y respeto, en tanto, este criterio presenta una diferencia frente a los otros.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de octubre, se realizaron 47,37% para el tema de *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 36 calificaciones; seguido de 26,32% para el tema *Asesoría en temas de espacio público* con 20 calificaciones, seguido de 3,95% para el tema *Entrega de zonas de cesión* y por último 1,32% para el tema *cabida y linderos* con 1 calificación del total de 60 usuarios que contestaron la encuesta.

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

En el mes de octubre de 2023 en el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil seiscientos uno (1601) atenciones; a través del chat treinta (30) atenciones para un total de mil seiscientos treinta y uno (1631) atenciones.

Accedieron a contestar la encuesta un total de tres (03) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del correo electrónico y chat se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal Virtual. Además, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio,

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

amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

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

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de octubre, se realizaron 0,06% con 1 respuestas para *Asesoría en temas de espacio público*; 0,06% para el tema *Resolución bienes fiscales disponibles*, con 1 respuesta y por último 0,06% con 1 respuesta para el tema *petición entre entidades* del total de tres 03 encuestas.

Cabe destacar que para las encuestas recolectadas del mes de octubre se recibieron nueve (06) respuestas. Sin embargo: 02 usuarios respondieron por un tema consultado meses anteriores y 01 usuario contestó encuesta por funcionamiento directo de la página web, quedando un total de tres (03) encuestas viables para tabulación del mes de octubre.

Para los tres canales se brindaron las correspondientes asesorías, dentro del ejercicio de corresponsabilidad sobre la recuperación del Espacio Público, el DADEP en las actuaciones que conoce o hace parte, brinda asesoría técnica y jurídica a estas autoridades locales. Así mismo frente a fenómenos o problemáticas de invasión de espacio público, para lo cual desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se les explica cuáles son las competencias y de acuerdo a la solicitud se remite a la entidad competente a partir de la directriz del Decreto 493 de 2023.

---

**DIANA MARÍA CAMARGO PULIDO**

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: **Análisis Estadístico** Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E)

**Consolidación Informe** Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Profesional Contratista

Aprobó: Natalia Zamudio Zamudio – Asesora SGC

Fecha: miércoles, 01 de noviembre de 2023