ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de Junio del 2024

Proceso: Atención a la Ciudadanía

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual 4
1.2 Ficha de la Encuesta 4
1.3 Metodología Aplicada 5
2. ASPECTOS GENERALES 6
2.1 Análisis Inicial 6
2.1.1 Total, de atenciones 6
Tabla 1. Total, de atenciones por canal – Mes de junio 2024. 6
Gráfica 1. Canales de atención 6
Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención 7
Tabla 3. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas 7
Gráfica 2. Puntos de atención que recogieron encuestas 8
2.1.3 Comportamiento de preferencia de canales 8
Tabla 4. Preferencia de canales abril y junio 2024 8
2.1.3 Comportamiento de franja horaria 9
Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de junio 2024 9
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria 10
2.2 Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores 10
Tabla 6. Análisis de variación 10
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – junio 2024 11
2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores 11
Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal 11
Tabla 8. Atenciones meses anteriores 12
Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores 12
2.3 Origen de los Datos 12
2.3.1 Análisis de origen de datos junio 2024 12
Tabla 9. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial 13
Gráfica 6. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial 13
Tabla 11. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual 14
Gráfica 8. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual 15
2.4 Identificación de la población junio 2024 15
Tabla 12. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta 15
Gráfica 9. Caracterización del tipo de población 16
Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales (Trámites y

servicios y total de atenciones) 16

Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas) 17

Tabla 15. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales (Trámites y servicios y total de atenciones) 17

Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género. 18

Gráfica 10. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género. 19

Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género. 20

3. CALIFICACIÓN 21

3.1 Nivel de Servicio 21

Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio 21

Gráfica 11. Tabulación datos nivel de servicio canal presencial. 21

Gráfica 12. Tabulación datos nivel de servicio canal telefónico. 22

Gráfica 13. Tabulación datos nivel de servicio canal virtual. 22

3.2 Amabilidad y respeto 22

Gráfica 14. Tabulación datos amabilidad y respeto canal telefónico. 23

Gráfica 15. Tabulación datos amabilidad y respeto canal telefónico. 23

Gráfica 16. Tabulación datos amabilidad y respeto canal virtual. 24

3.3 Tiempo de espera 24

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera 24

Gráfica 17. Tabulación datos tiempo de espera canal presencial. 25

Gráfica 18. Tabulación datos tiempo de espera canal telefónico. 25

Gráfica 19. Tabulación datos tiempo de espera canal virtual. 26

4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD. 26

Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de junio 2024. 26

Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de junio 2024 27

Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de junio 2024. 27

Grafica 20. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de junio 2024. 30

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES 31

1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos del canal telefónico - presencial y virtual; siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención de los canales en mención, durante el mes de junio del 2024.

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

1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual

El objetivo es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) que acceden a los canales telefónico, presencial y virtual del DADEP a partir de la apreciación que tienen los(as) ciudadanos(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 el desarrollo del presente documento, se presenta la siguiente ficha que resume los datos de la encuesta aplicada.

<table>
<tr><th colspan="4">FICHA TÉCNICA</th></tr>
<tr><td>OBJETIVO:</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td>POBLACIÓN OBJETO:</td><td>Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico del mes de:</td><td colspan="2">JUNIO 2024</td></tr>
<tr><td>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</td><td colspan="3">• Encuesta del canal presencial: calificador de servicios o en el formato 127-FORAC-22.
• Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21;
• Encuesta canal virtual: recibidas a través del enlace Forms: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</td></tr>
<tr><td rowspan="2">FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</td><td rowspan="2">La encuesta fue aplicada durante los días</td><td>Inicio de encuesta</td><td>Finaliza</td></tr>
<tr><td>01/06/2024</td><td>30/06/2024</td></tr>
</table>

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial	**JUNIO 2024**	101
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	**JUNIO 2024**	199
	el total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	**JUNIO 2024**	1.810
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de atenciones presenciales en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	**JUNIO 2024**	101
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recoge encuestas)	**JUNIO 2024**	199
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	**JUNIO 2024**	1.439
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	**JUNIO 2024**	101
	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	**JUNIO 2024**	134
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	**JUNIO 2024**	1.370
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	**JUNIO 2024**	101
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	**JUNIO 2024**	134
	Total, de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	**JUNIO 2024**	1.370
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		57
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		35
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		8

1.3 Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a usuarios que, tras recibir la atención telefónica, preferencial o virtual, manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres (03) preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1.** *Servicio*, **2.** *Tiempo de Espera* y **3.** *Amabilidad y Respeto.*

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21 *"Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico"*; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-22 *"Calificador de servicios (tableta)"*; para el canal virtual, encuesta recopilada a través del enlace: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif remitido al ciudadano en cada atención virtual de la Defensoría del Espacio Público-DADEP a un grupo de ciudadanos(as) que realizaron visita presencial a los módulos de atención 151 y 152 y las llamadas al conmutador de la Entidad línea conmutador +(601) 382 2510, +(601) 350 70620 y el celular +316 4732213; a través de los puntos de atención virtual correo dadepbogota y chat Alameda quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Análisis Inicial

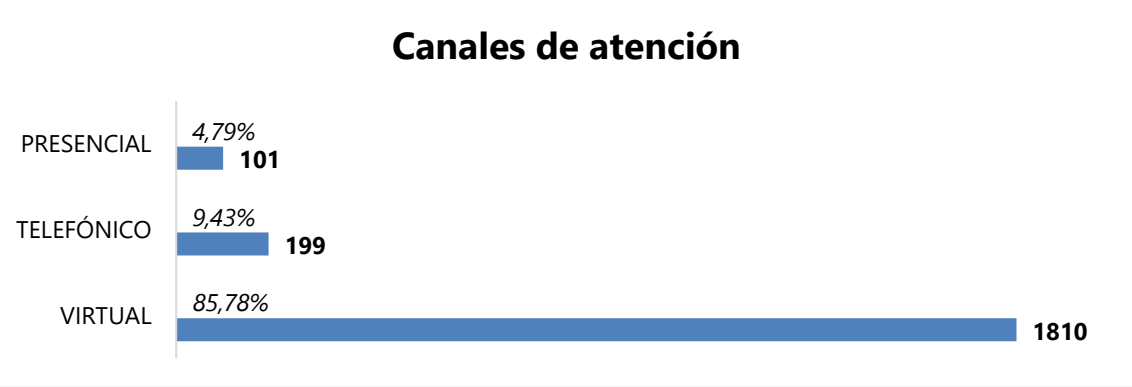
2.1.1 Total, de atenciones

El total de atenciones recibidas por los diferentes canales de atención en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, durante el mes de junio 2024 registra un total de dos mil ciento diez (2.110) atenciones

Tabla 1. Total, de atenciones por canal – Mes de junio 2024.

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	1.810	85,78%
VIRTUAL	199	9,43%
TELEFÓNICO	101	4,79%
TOTAL, GENERAL	**2.110**	**100,00%**

Gráfica 1. Canales de atención



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el canal con mayor número de

atenciones es el canal VIRTUAL con mil ochocientos diez (1,810) atenciones equivalente al 85,78% del total de atenciones registradas, seguido del canal TELEFÓNICO con ciento noventa y nueve (199) atenciones equivalente al 9,43% del total de atenciones registradas, por último, el canal PRESENCIAL con ciento un (101) atenciones equivalente al 4,79% del total de atenciones registradas en el mes de junio de 2024.

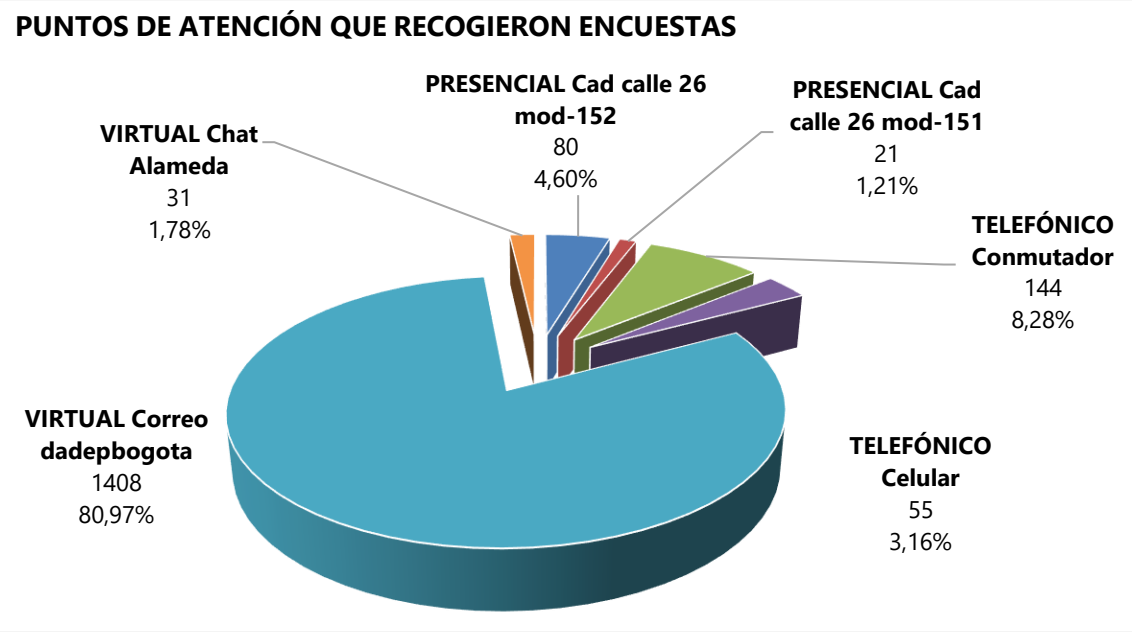
Tabla 2. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	101	4,79%
Cad calle 26 mod-152	80	3,79%
Cad calle 26 mod-151	21	1,00%
TELEFÓNICO	199	9,43%
Conmutador	144	6,82%
Celular	55	2,61%
VIRTUAL	1810	85,78%
Correo dadepbogota	1408	66,73%
Bogotá te escucha	341	16,16%
Chat Alameda	31	1,47%
Red social Facebook	18	0,85%
Ventanilla de radicación Webservice	11	0,52%
Red social Twitter	1	0,05%
Total, general	**2.110**	**100,00%**

Tabla 3. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	**101**	**5,81%**
Cad calle 26 mod-152	80	4,60%
Cad calle 26 mod-151	21	1,21%
TELEFÓNICO	**199**	**11,44%**
Conmutador	144	8,28%
Celular	55	3,16%
VIRTUAL	**1439**	**82,75%**
Correo dadepbogota	1408	80,97%
Chat Alameda	31	1,78%
Total, general	**1739**	**100,00%**

Gráfica 2. Puntos de atención que recogieron encuestas



Con respecto a los puntos de atención utilizados por la ciudadanía y que registran encuestas durante el mes de junio del 2024, se evidencia que en el canal virtual el 80,97% representado en mil cuatrocientos ocho (1.408) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 1,78% representado en treinta y uno (31) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda; para el canal telefónico: en el canal telefónico el 11,44% representado en ciento noventa y nueve (199) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del celular con 3,16%, y del conmutador con 8,28%; para el canal presencial: el 5,81% representado en ciento un (101) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue atendido a través de los Módulos 151 con 4,60% y módulo 152 con 1,21%.

2.1.3 Comportamiento de preferencia de canales

A continuación, se presenta el comportamiento de preferencia del uso de canales por parte de los ciudadanos, durante los meses de mayo y junio de 2024, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales abril y junio 2024

Preferencia de Canales - Mayo - junio 2024			
CANAL DE ATENCIÓN	**MES**	**Total, atenciones por canal**	**Total, Atenciones en el bimestre**
Presencial Módulos Super CADE CAD	Mayo	112	**213**
	Junio	101	
Telefónico	Mayo	222	**421**
	Junio	199	
Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Mayo	1.941	**3.751**
	Junio	1.810	
TOTAL, ATENCIONES MESES Mayo - Junio			**4.385**

El mes de junio de 2024 se presentaron dos mil ciento diez (2.110) atenciones en los canales de atención al ciudadano. Respecto al mes anterior, se evidencia que la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El **85,54%** de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**
- El **9,60%** de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- El **4,86%** de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**.

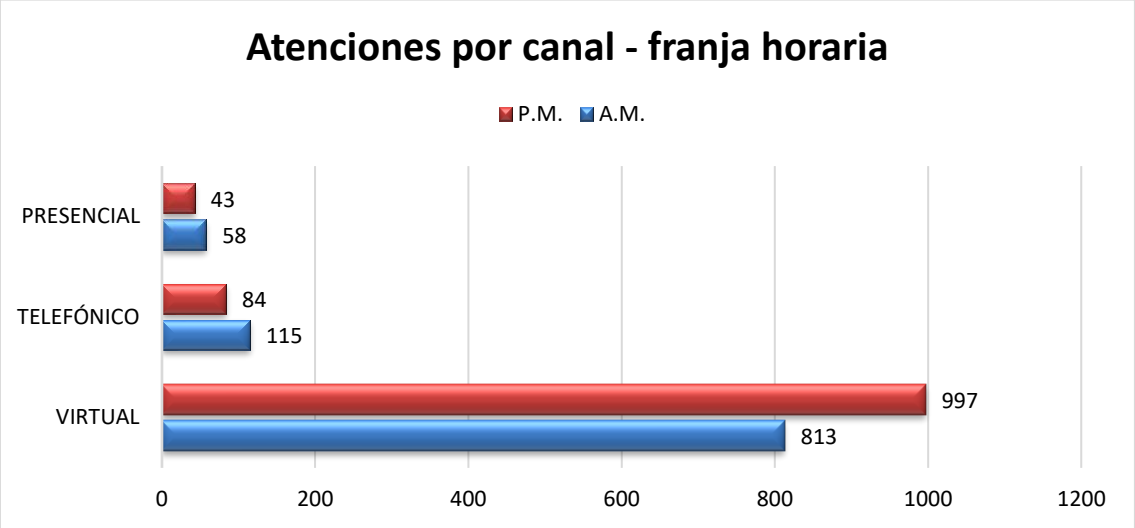
2.1.3 Comportamiento de franja horaria

Se presenta continuación la preferencia de la franja horaria en que los ciudadanos acceden a los canales de atención, que corresponde a la franja de la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y tarde comprendido de 1:01 minutos de la tarde hasta las 4:30 p.m., que para ese bimestre presento el siguiente comportamiento:

Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de junio 2024

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total, general
	A.M.	P.M.	
PRESENCIAL	**58**	**43**	**101**
Cad calle 26 mod-152	50	30	80
Cad calle 26 mod-151	8	13	21
TELEFÓNICO	**115**	**84**	**199**
Conmutador	82	62	144
Celular	33	22	55
VIRTUAL	**813**	**997**	**1.810**
Correo dadepbogota	657	751	1.408
Bogotá te escucha	130	211	341
Chat Alameda	15	16	31
Red social Facebook	6	12	18
Ventanilla de radicación Webservice	4	7	11
Red social Twitter	1	0	1
Total General	**986**	**1.124**	**2.110**

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



Para el mes de junio 2024, la preferencia de canales de atención tuvo el siguiente comportamiento:

CANAL VIRTUAL

- El 55% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 45% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

CANAL PRESENCIAL

- El 57% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 43% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

CANAL TELEFÓNICO

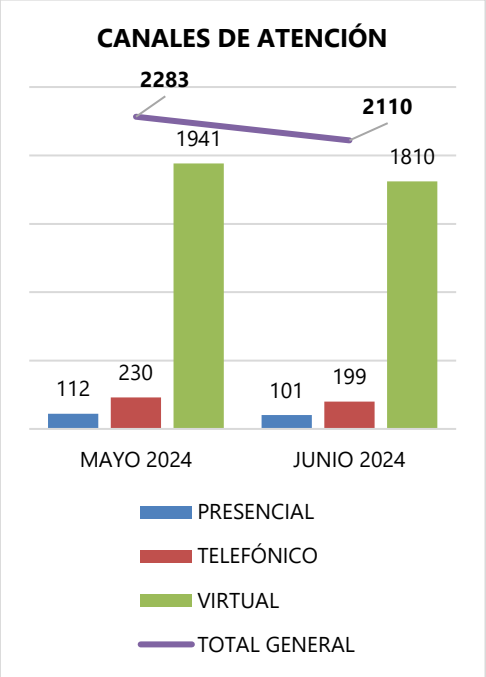
- El 58% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 42% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

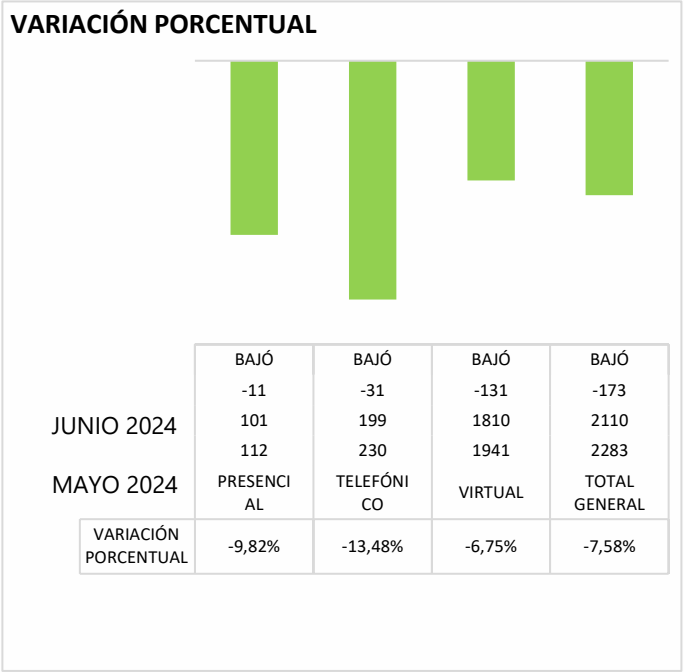
2.2 Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores

Tabla 6. Análisis de variación

MAYO 2024			JUNIO 2024	VARIACIÓN ABSOLUTA			TENDENCIA	VARIACIÓN PORCENTUAL	
CANALES	**TOTAL**	**%**	**CANALES**	**TOTAL**	**%**	**ATENCIONES**	**MAY-JUN**	**%**	
PRESENCIAL	112	4,91%	PRESENCIAL	101	4,79%	**-11**	↓	**BAJÓ**	-9,82%
TELEFÓNICO	230	10,07%	TELEFÓNICO	199	9,43%	**-31**	↓	**BAJÓ**	-13,48%
VIRTUAL	1.941	85,02%	VIRTUAL	1.810	85,78%	**-131**	↓	**BAJÓ**	-6,75%
TOTAL, GENERAL	**2.283**	**100,00%**	**TOTAL, GENERAL**	**2.110**	**100,00%**	**-173**	↓	**BAJÓ**	**-7,58%**

Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – junio 2024





	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL GENERAL
MAYO 2024	112	230	1941	2283
JUNIO 2024	101	199	1810	2110
	BAJÓ -11	BAJÓ -31	BAJÓ -131	BAJÓ -173
VARIACIÓN PORCENTUAL	-9,82%	-13,48%	-6,75%	-7,58%

Quiere decir que la variación entre mayo de 2024 y junio de 2024 del total de atenciones, en términos absolutos fue de **MENOS** 173 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en -7,58%.

En el canal presencial las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de junio de 2024, con una variación absoluta de 11 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de mayo de 2024 y equivale a una variación porcentual de -9,82%.

En el canal telefónico las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de junio de 2024, con una variación absoluta de 31 atenciones **MENOS,** con respecto del mes de mayo de 2024 y equivale a una variación porcentual de -13,48%.

En el canal virtual las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de junio de 2024, con una variación absoluta de 131 atenciones **MENOS**, con respecto del mes de mayo de 2024 y equivale a una variación porcentual de -6,75%.

2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales está en ciento ocho coma setenta y un (108,71) atenciones en junio de 2024, de acuerdo con los días hábiles en el mes de junio que fueron dieciocho (18) días

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal

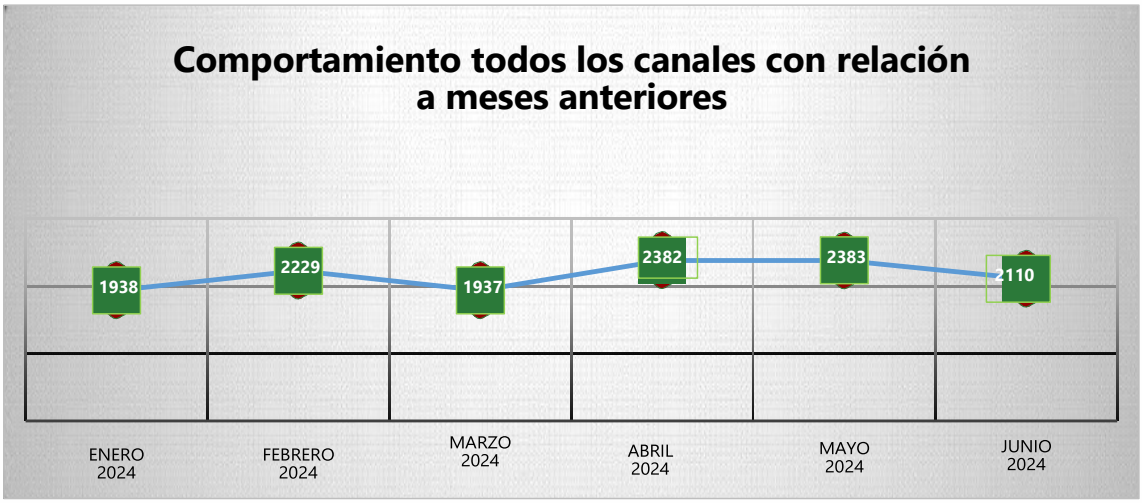
Días hábiles en el mes de junio **18**

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	101	5,61
TELEFÓNICO	199	11,06
VIRTUAL	1.810	100,56
TOTAL GENERAL	**2.110**	**117,22**

Tabla 8. Atenciones meses anteriores

ENERO 2024	1.938
FEBRERO 2024	2.229
MARZO 2024	1.937
ABRIL 2024	2.382
MAYO 2024	2.383
JUNIO 2024	2.110

Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el primer semestre de 2024 presenta tendencia **DESCENDENTE** en -7,58%**,** de acuerdo con el análisis de variación en la Gráfica N° 4

2.3 Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de junio 2024 por cada canal de atención y el origen de los datos.

2.3.1 Análisis de origen de datos junio 2024

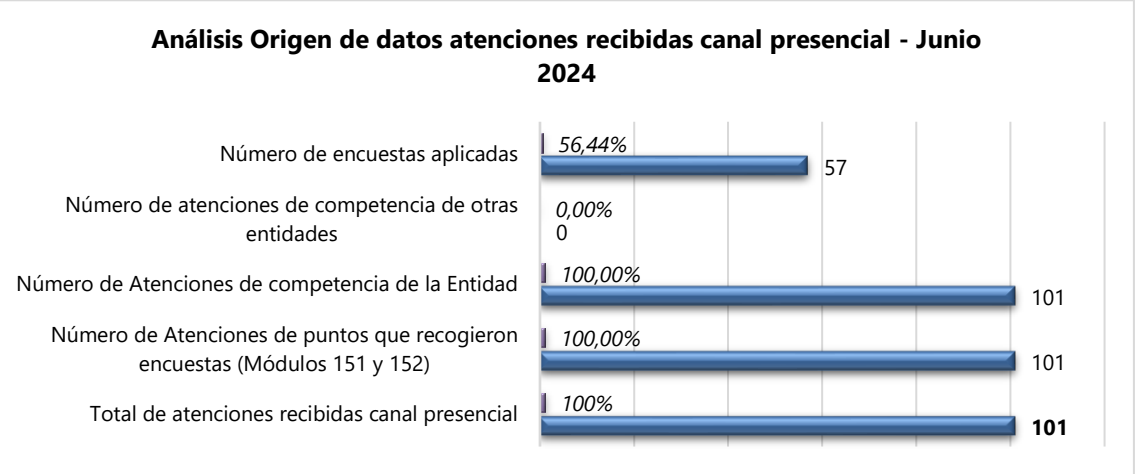
En el análisis de datos sobre las encuestas se considerarán los puntos de atención que recogieron encuestas como: para el canal presencial: Módulos de atención 151 y 152; para el canal telefónico conmutador y celular y para el canal virtual correo electrónico y chat Alameda.

Tabla 9. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial

Total de atenciones recibidas canal presencial	**101**	**100%**
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas (Módulos 151 y 152)	101	**100,00%**
Número de Atenciones de competencia de la Entidad	101	**100,00%**
Número de atenciones de competencia de otras entidades	0	**0,00%**
Número de encuestas aplicadas	**57**	**56,44%**

Fuente: Formato 127-FORAC-22 "Calificador canal presencial (tableta)" mes de junio.

Gráfica 6. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal presencial



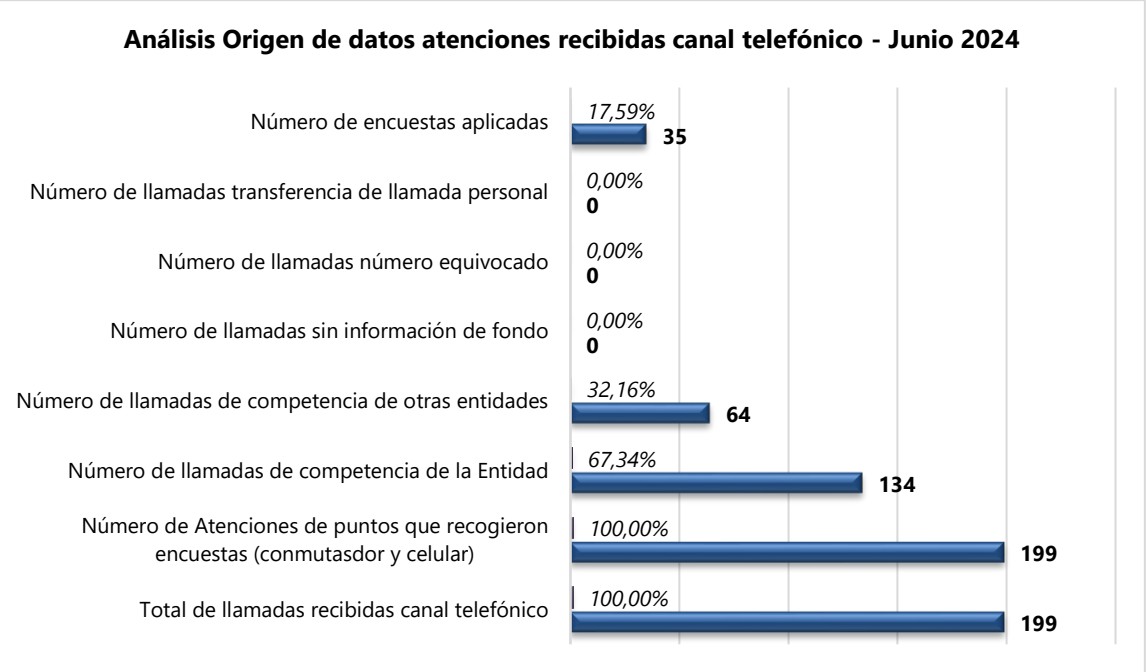
El total de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en junio y que accedieron a responder la encuesta fue de cincuenta y siete (57) usuarios, equivale a un porcentaje del 56,44 % sobre el total de atenciones realizadas en este canal.

Tabla 10. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico

Total de llamadas recibidas canal telefónico	**199**	**100,00%**
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas (conmutador y celular)	199	**100,00%**
Número de llamadas de competencia de la Entidad	134	**67,34%**
Número de llamadas de competencia de otras entidades	64	**32,16%**
Número de llamadas sin información de fondo	0	**0,00%**
Número de llamadas número equivocado	0	**0,00%**
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	**0,00%**
Número de encuestas aplicadas	**35**	**17,59%**

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

Gráfica 7. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal telefónico



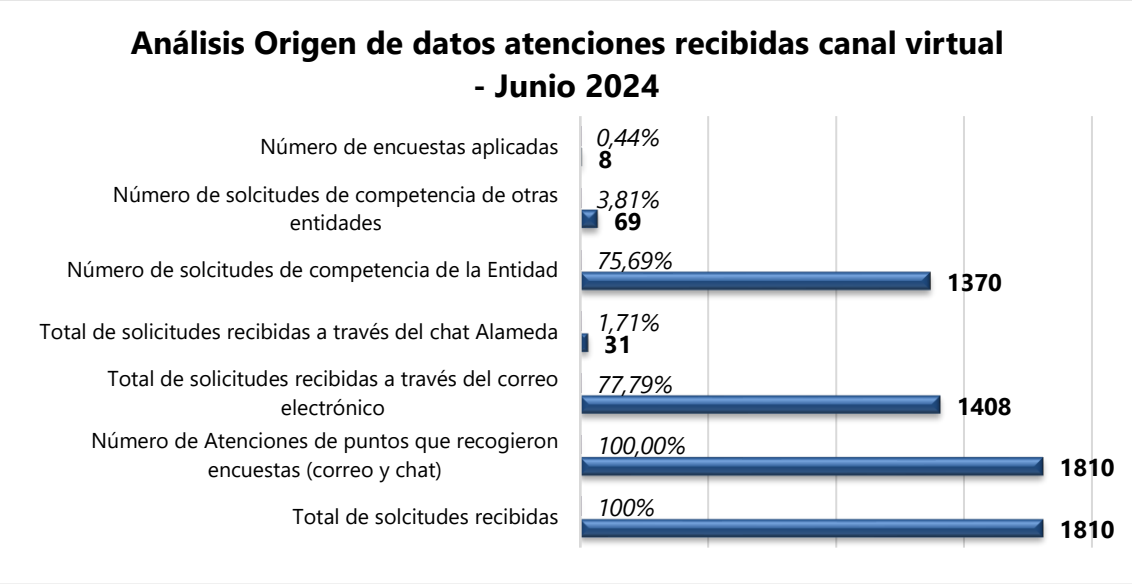
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de junio fue un total de ciento noventa y nueve (199); accedieron a responder la encuesta treinta y cinco (35) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 17.59% sobre el total de las llamadas recibidas.

Tabla 11. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual

Total, de solicitudes recibidas	**1.810**	**100%**
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas (correo y chat)	1.810	**100,00%**
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.408	**77,79%**
Total, de solicitudes recibidas a través del chat Alameda	31	**1,71%**
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.370	**75,69%**
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	69	**3,81%**
Número de encuestas aplicadas	**8**	**0,44%**

Fuente: Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal virtual mes de junio

Gráfica 8. Análisis Origen de datos atenciones recibidas canal virtual



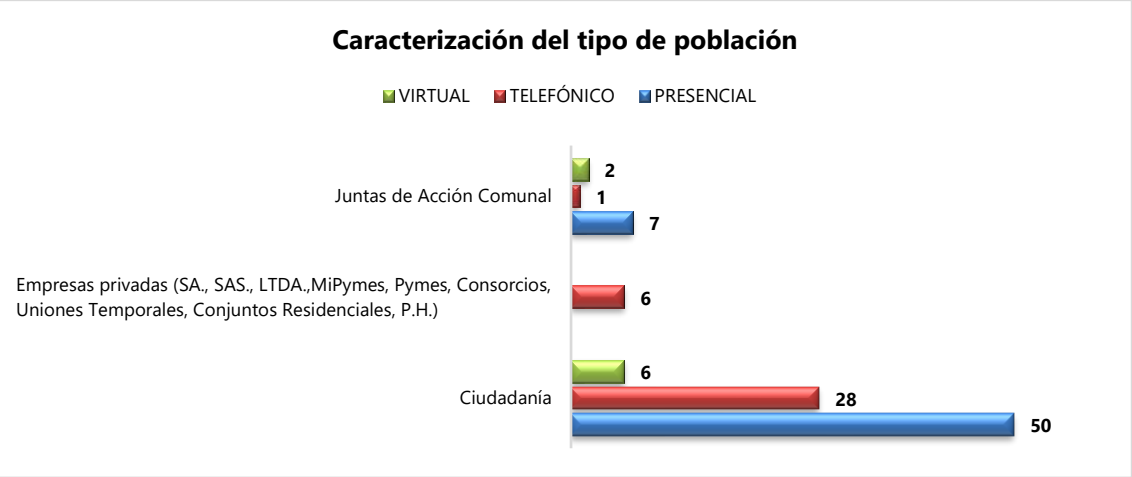
El total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en junio fue de mil ochocientos diez (1.810) accedieron a responder la encuesta ocho (08) usuarios, un porcentaje del 0,44% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat Alameda.

2.4 Identificación de la población junio 2024

Tabla 12. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Ciudadanía	50	28	6	84
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	6	-	6
Juntas de Acción Comunal	7	1	2	10
Total general	**57**	**35**	**8**	**100**

Gráfica 9. Caracterización del tipo de población



El total de atenciones del canal presencial recibidas durante el mes de junio fue de ciento uno (101) ciudadanos(as), accedieron a responder la encuesta de cincuenta y siete (57) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: cincuenta (50) a ciudadanía; y siete (07) a Juntas de acción comunal.

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de junio fue de ciento noventa y nueve (199) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta treinta y cinco (35) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: veintiocho (28) a ciudadanía; seis (06) a Empresas privadas; y uno (01) a juntas de acción comunal.

El total de atenciones del canal virtual recibidas durante el mes de junio fue de mil ochocientos diez (1.810) ciudadanos (as); accedieron a responder la encuesta ocho (08) ciudadanos (as), de estas respuestas corresponden: seis (06) a ciudadanía; y dos (02) a juntas de acción comunal.

Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales (Trámites y servicios y total de atenciones)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL, T&S	% T&S Entidad	% Total Atenciones
Ciudadanía	94	93,07%	**93,07%**
Juntas de Acción Comunal	7	6,93%	**6,93%**
Total, general	**101**	**100,00%**	**100,00%**

De las ciento un (101) atenciones realizadas de competencia de la entidad en el canal presencial para los servicios y trámites de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron noventa y cuatro (94) atenciones y de las juntas de acción comunal fueron siete (07) atenciones.

Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL, T&S	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	104	77,04%	**52,26%**
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	14	0,00%	**7,04%**
Entidades y Organismos Distritales	12	8,89%	**6,03%**
Juntas de Acción Comunal	3	2,22%	**1,51%**
Universidades / Estudiantes	1	0,74%	**0,50%**
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,74%	**0,50%**
Total, general	**135**	**100,00%**	**67,84%**

De las ciento treinta y cinco (135) llamadas atendidas en el canal telefónico para los servicios y trámites de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la Ciudadanía en general fueron ciento cuatro (104) llamadas; de las empresas privadas fueron catorce (14) llamadas; de las entidades y organismos distritales fueron doce (12) llamadas; de las juntas de acción comunal fueron tres (03) llamadas; de las universidades /estudiantes fue una (01) llamada; de las entidades y organismos nacionales fue una (01) llamada.

Tabla 15. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales (Trámites y servicios y total de atenciones)

CARACTERIZACIÓN	TOTAL, T&S	% T&S Entidad	% Total atenciones
Entidades y Organismos Distritales	843	61,53%	**46,57%**
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	250	0,00%	**13,81%**
Entidades y Organismos Nacionales	95	6,93%	**5,25%**
Ciudadanía	93	6,79%	**5,14%**
Juntas de Acción Comunal	49	3,58%	**2,71%**
Juntas Administradoras Locales	19	1,39%	**1,05%**
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	14	1,02%	**0,77%**
Universidades / Estudiantes	7	0,51%	**0,39%**
Total, general	**1370**	**100,00%**	**75,69%**

De las mil trescientos setenta (1.370) atenciones recibidas en el canal virtual para los trámites y servicios de la Entidad de los puntos de atención que recogen encuestas: los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las entidades y organismos distritales fueron ochocientos cuarenta y tres (843) atenciones; de las empresas privadas fueron doscientos cincuenta (250) atenciones; de las entidades y organismos nacionales fueron noventa y cinco (95) atenciones; de la ciudadanía fueron noventa y tres (93) atenciones; de las Juntas de acción comunal fueron cuarenta y nueve (49) atenciones; de las juntas administradoras locales fueron diecinueve (19); de los servidores públicos / funcionarios y contratistas) fueron catorce (14) atenciones; y de las universidades/estudiantes fueron siete (07) 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 se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

GRUPO DE VALOR	JUNIO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
PRESENCIAL	**64**	**37**	**0**	**101**
Ciudadanía	59	37	0	96
Juntas de Acción Comunal	5	35	0	40
Porcentaje presencial	*63,37%*	*36,63%*	*0,00%*	***100,00%***
TELEFÓNICO	**79**	**110**	**10**	**199**
Ciudadanía	64	94	6	164
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	8	7	2	17
Entidades y Organismos Distritales	7	6	0	13
Juntas de Acción Comunal	0	2	1	3
Universidades / Estudiantes	0	1	0	1
Entidades y Organismos Nacionales	0	0	1	1
Porcentaje telefónico	*39,02%*	*57,32%*	*3,66%*	***100,00%***
VIRTUAL	**823**	**671**	**316**	**1810**
Entidades y Organismos Distritales	448	349	46	843
Ciudadanía	187	152	14	353
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	106	119	57	282
Anónimo	0	0	126	126
Entidades y Organismos Nacionales	40	16	39	95
Juntas de Acción Comunal	18	19	28	65
Juntas Administradoras Locales	11	8	0	19
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	8	6	0	14
Universidades / Estudiantes	5	2	0	7
Veedurías Ciudadanas	0	0	2	2
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	0	0	2	2
Organizaciones Sociales	0	0	2	2
Porcentaje virtual	*37,59%*	*42,20%*	*20,21%*	***100,00%***
Total, general	**966**	**818**	**326**	**2110**
Porcentaje total	***45,78%***	***38,77%***	***15,45%***	***100,00%***

Se recibieron un total de atenciones de novecientos sesenta y seis (966) hombres, equivalente al 45,78%, ochocientos dieciocho (818) mujeres, equivalente al 38,77%, y trescientos veintiséis (326) no aplica equivalente al 15,45%, las cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

Gráfica 10. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

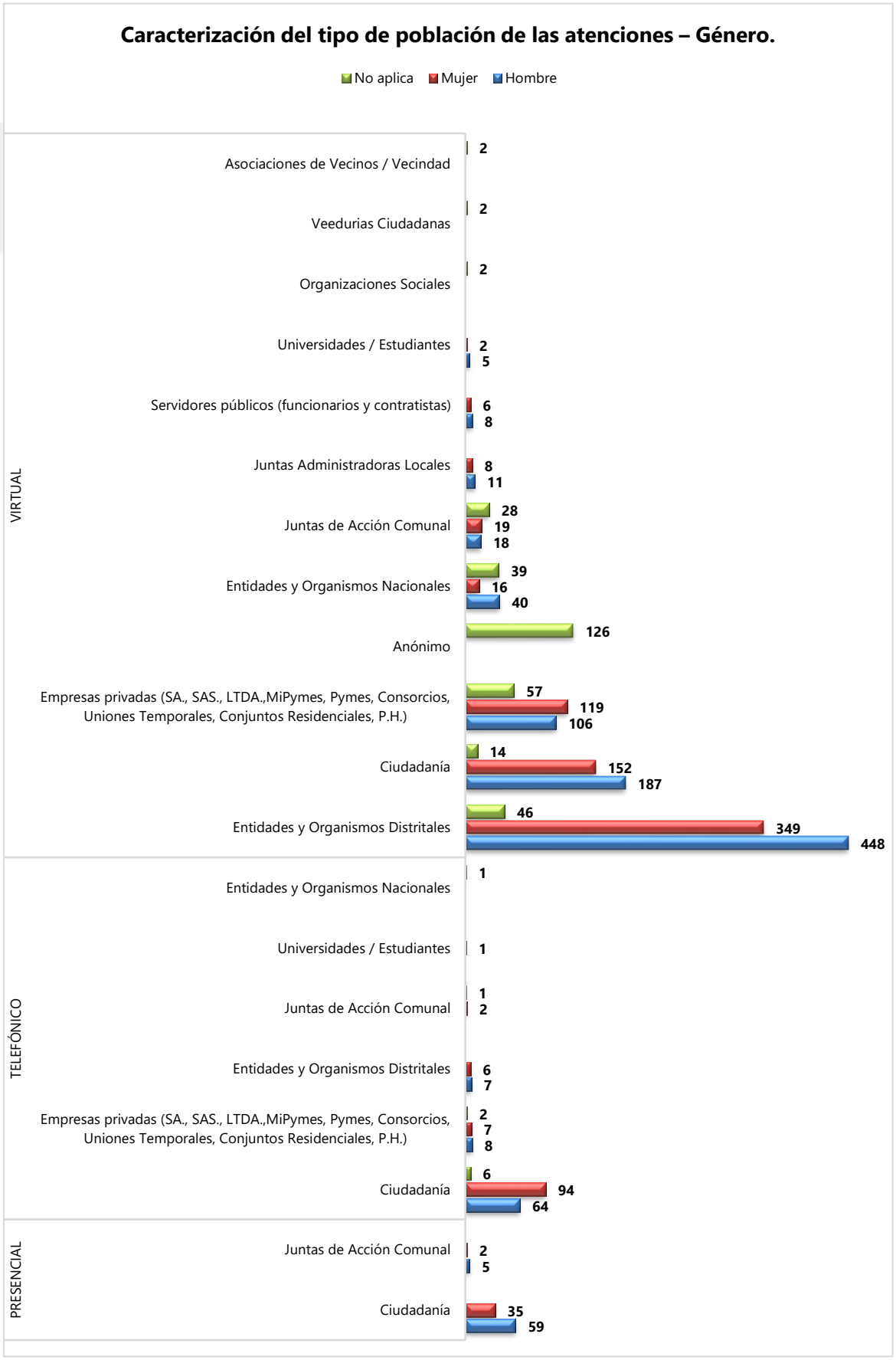


Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género				
CANAL	**Hombre**	**Mujer**	**No aplica**	**Total, general**	**%**
PRESENCIAL	**-**	**-**	**-**	**57**	
Nivel de servicio	34	23	0	57	
Cuenta de amabilidad y respeto	34	23	0	57	
Cuenta de tiempo de espera	34	23	0	57	
% PRESENCIAL	*59,65%*	*40,35%*	*0,00%*	*100%*	*57,00%*
TELEFÓNICO	**-**	**-**	**-**	**35**	
Nivel de servicio	19	15	1	35	
Cuenta de amabilidad y respeto	19	15	1	35	
Cuenta de tiempo de espera	19	15	1	35	
% TELEFÓNICO	*54,29%*	*42,86%*	*2,86%*	*100%*	*35,00%*
VIRTUAL	**-**	**-**	**-**	**8**	
Nivel de servicio	4	4	0	8	
Cuenta de amabilidad y respeto	4	4	0	8	
Cuenta de tiempo de espera	4	4	0	8	
% VIRTUAL	*50,00%*	*50,00%*	*0,00%*	*100%*	*8,00%*
Total, nivel de servicio	**57**	**42**	**1**	**100**	
Total, Cuenta de amabilidad y respeto	**57**	**42**	**1**	**100**	
Total, Cuenta de tiempo de espera	**57**	**42**	**1**	**100**	
% TODOS	*57,00%*	*42,00%*	*1,00%*	*100%*	*0,00%*

De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: treinta y cuatro (34) hombres, equivalente al 59,65% y veintitrés (23) mujeres. equivalente al 39,66%, del total de cincuenta y sete (57) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal telefónico: diecinueve (19) hombres, equivalente al 54,29%; quince (15) mujeres, equivalente al 42,86%, y uno (01) no aplica equivalente al 2,86% del total de treinta y cinco (35) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: cuatro (04) hombres, equivalente al 50,00% y cuatro (04) mujeres equivalente al 50,00%; del total de ocho (08) usuarios que contestaron la encuesta.

3. CALIFICACIÓN

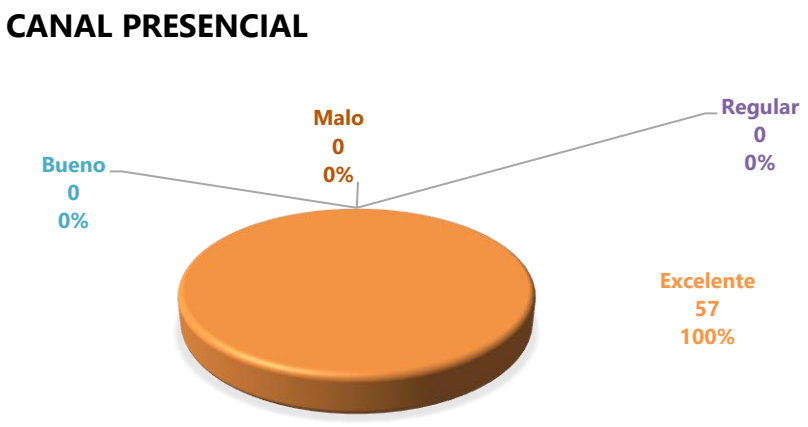
3.1 Nivel de Servicio

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 18. Tabulación datos nivel de servicio

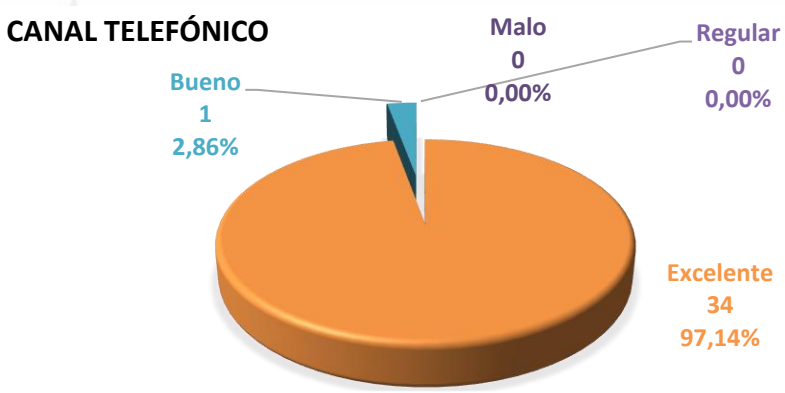
NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	57	34	5	**96**
Bueno	0	1	2	**3**
Regular	0	0	1	**1**
Malo	0	0	0	**0**
Total, general	**57**	**35**	**8**	**100**

Gráfica 11. Tabulación datos nivel de servicio canal presencial.



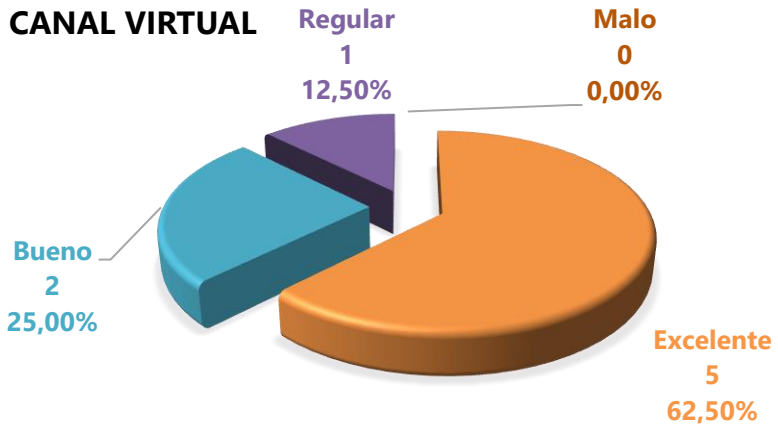
Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** el para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** del mes de junio de 2024.

Gráfica 12. Tabulación datos nivel de servicio canal telefónico.



Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 97,14% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; y el 2,86% consideran el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de junio de 2024.

Gráfica 13. Tabulación datos nivel de servicio canal virtual.



Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 62,50% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 25,00% consideran el calificativo **BUENO**; y el 12,50% consideraron el calificativo **REGULAR** para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** del mes de junio de 2024.

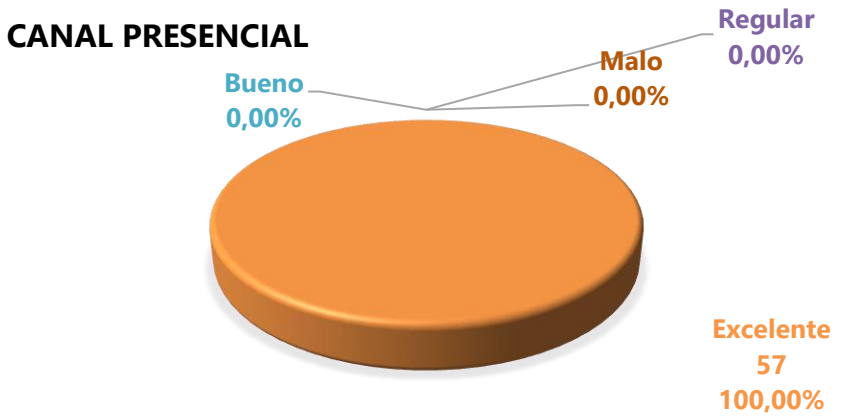
3.2 Amabilidad y respeto

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

Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto

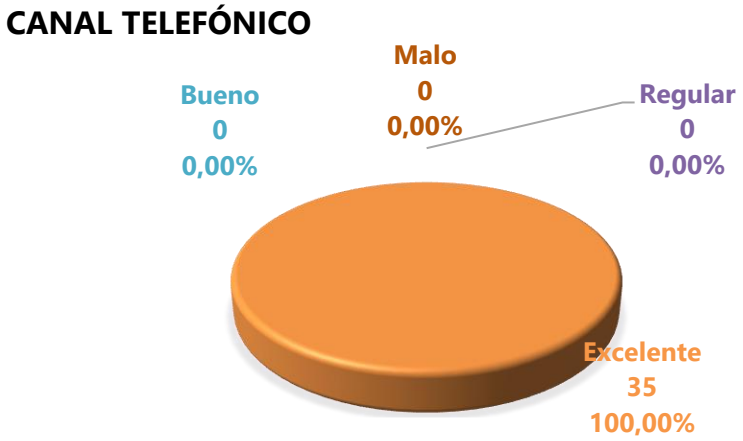
AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	57	35	5	**97**
Bueno	0	0	1	**1**
Regular	0	0	1	**1**
Malo	0	0	1	**1**
Total, general	**57**	**35**	**8**	**100**

Gráfica 14. Tabulación datos amabilidad y respeto canal telefónico.



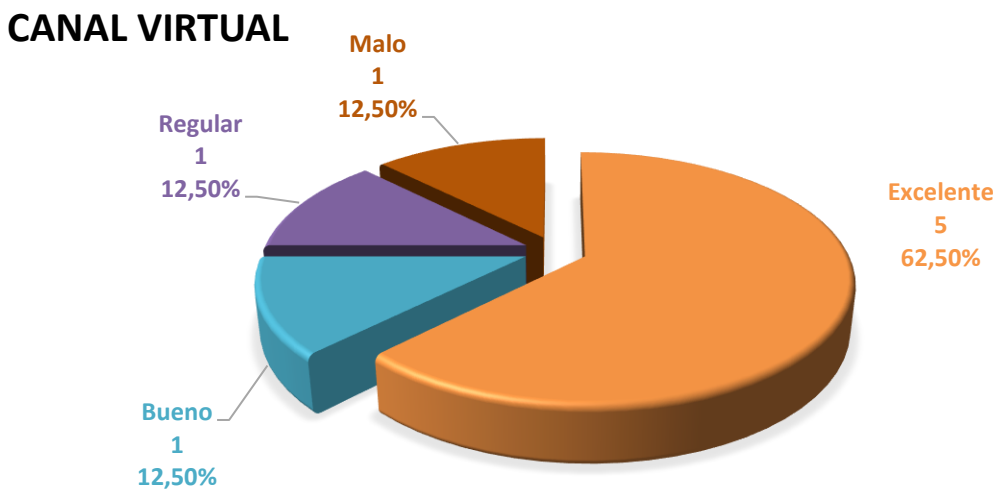
Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00 % consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** de junio de 2024.

Gráfica 15. Tabulación datos amabilidad y respeto canal telefónico.



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 junio de 2024.

Gráfica 16. Tabulación datos amabilidad y respeto canal virtual.



Como se observa en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 62,50% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 12,50% el calificativo **BUENO**; el 12,50% consideraron el calificativo **REGULAR** y el 12,50% consideraron el calificativo **MALO**, para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** de junio de 2024.

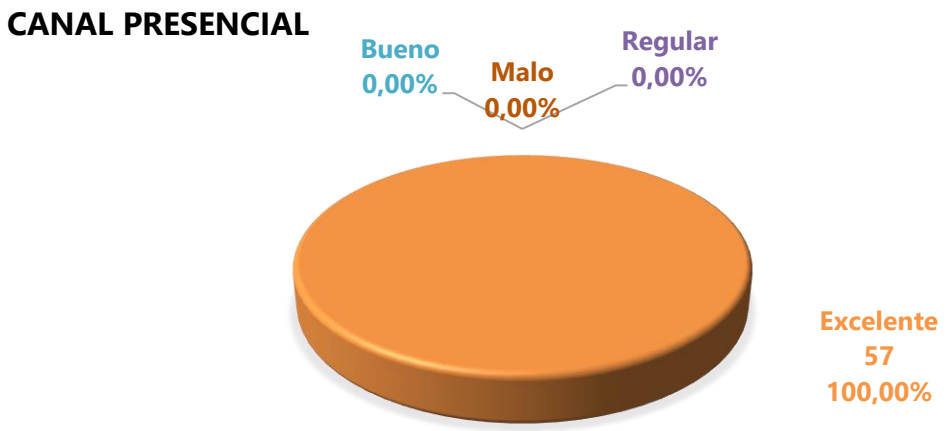
3.3 Tiempo de espera

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

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera

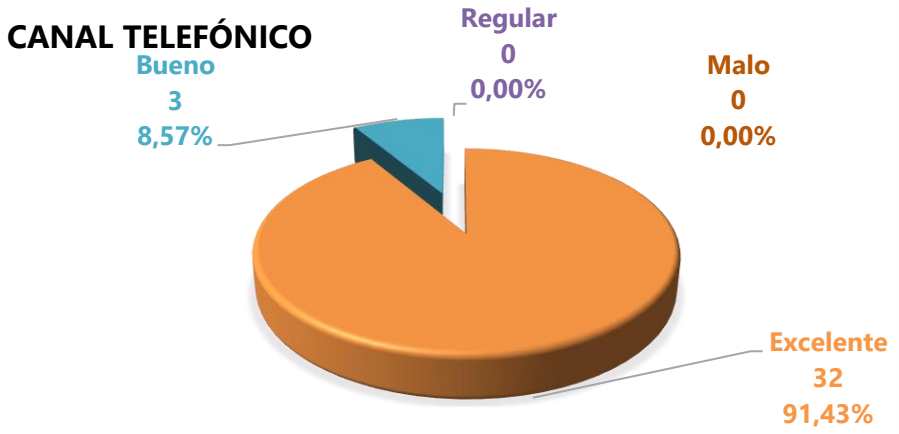
TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total, general
Excelente	57	32	4	**93**
Bueno	0	3	2	**5**
Regular	0	0	2	**2**
Malo	0	0	0	**0**
Total, general	**57**	**35**	**8**	**100**

Gráfica 17. Tabulación datos tiempo de espera canal presencial.



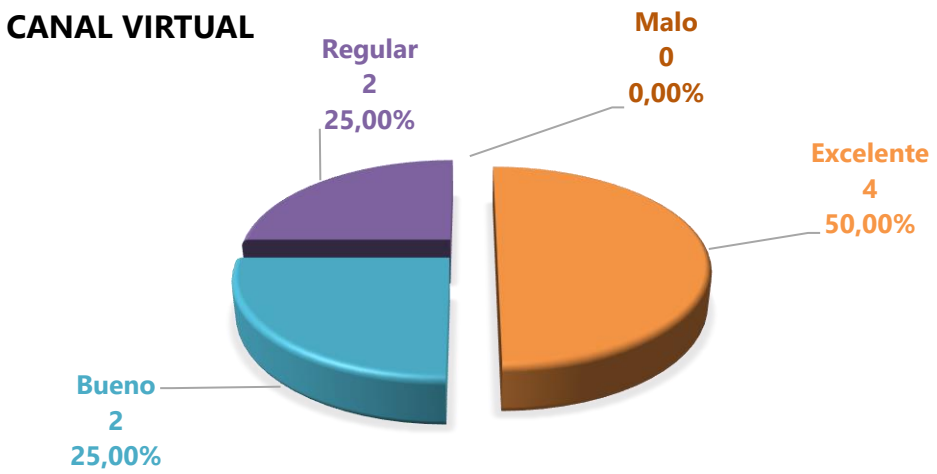
Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; para la encuesta de satisfacción del canal **PRESENCIAL** del mes de junio de 2024.

Gráfica 18. Tabulación datos tiempo de espera canal telefónico.



Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el 91,43% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; y el 8,57% consideran el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal **TELEFÓNICO** del mes de junio de 2024.

Gráfica 19. Tabulación datos tiempo de espera canal virtual.



Como se puede observar en la gráfica de **TIEMPO DE ESPERA**, el 50,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 25,00% consideran el calificativo **BUENO**; y el 25,00% consideraron el calificativo **REGULAR** para la encuesta de satisfacción del canal **VIRTUAL** del mes de junio de 2024.

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

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

Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de junio 2024.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	7	163	1.393	**1.563**
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	11	194	**211**
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	32	15	110	**157**
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	49	4	75	**128**
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	7	5	38	**50**
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	0	1	0	**1**
Total, general	**101**	**199**	**1810**	**2110**

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.

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 y celular son: Consulta General con siento sesenta y tres (163) atenciones; para el canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con cuarenta y nueve (49) atenciones y para el canal virtual el trámite más recurrente es: Consulta general con mil trescientos noventa y tres (1.393) atenciones.

Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica Mes de junio 2024

Temas de no competencia de la Entidad				
tema	**PRESENCIAL**	**TELEFÓNICO**	**VIRTUAL**	**Total, general**
Competencia otras entidades	0	64	69	**133**
Total, general	**0**	**64**	**69**	**133**

NOTA:

1. De las atenciones en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, que suman ciento treinta y tres (133) peticiones atendidas en la gestión general de junio 2024.

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

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

Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de junio 2024.

Temas Asociados a los Tramites y/o Servicios en el mes de junio de 2024					
Cuenta de TEMA	**PRESENCIAL**	**TELEFÓNICO**	**VIRTUAL**	**Total, general**	**%**
Consulta general	**7**	**99**	**1025**	**1131**	**70,42%**
Peticiones entre entidades	0	0	914	914	56,91%
Asuntos Jurídicos	0	6	51	57	3,55%
Transferencia de llamada	0	42	0	42	2,62%
Servicios TIC	0	25	1	26	1,62%
Contratos jurídica	0	0	20	20	1,25%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	0	1	17	18	1,12%
Consulta radicado	6	10	1	17	1,06%
Desempeño de la entidad	0	11	1	12	0,75%

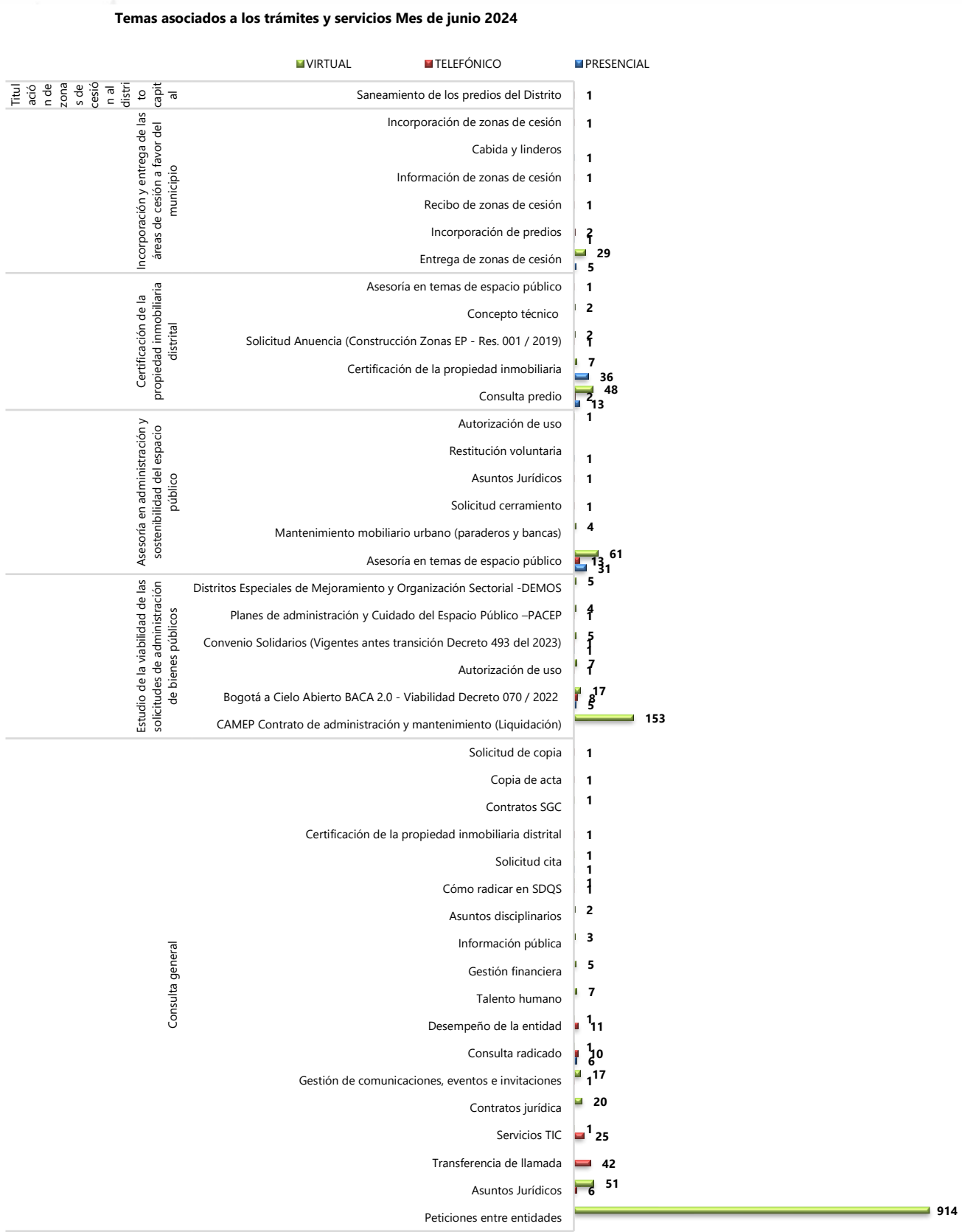
Temas Asociados a los Tramites y/o Servicios en el mes de junio de 2024					
Cuenta de TEMA	**PRESENCIAL**	**TELEFÓNICO**	**VIRTUAL**	**Total, general**	**%**
Talento humano	0	0	7	7	0,44%
Gestión financiera	0	0	5	5	0,31%
Información pública	0	0	3	3	0,19%
Asuntos disciplinarios	0	0	2	2	0,12%
Cómo radicar en SDQS	0	1	1	2	0,12%
Solicitud cita	1	0	1	2	0,12%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	0	1	0	1	0,06%
Contratos SGC	0	0	1	1	0,06%
Copia de acta	0	1	0	1	0,06%
Solicitud de copia	0	1	0	1	0,06%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	**6**	**11**	**191**	**208**	**12,95%**
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	0	0	153	153	9,53%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	5	8	17	30	1,87%
Autorización de uso	0	1	7	8	0,50%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	1	1	5	7	0,44%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público – PACEP	0	1	4	5	0,31%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	0	0	5	5	0,31%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	**32**	**15**	**66**	**113**	**7,04%**
Asesoría en temas de espacio público	31	13	61	105	6,54%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	0	0	4	4	0,25%
Solicitud cerramiento	0	1	0	1	0,06%
Asuntos Jurídicos	0	1	0	1	0,06%
Restitución voluntaria	1	0	0	1	0,06%
Autorización de uso	0	0	1	1	0,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	**49**	**4**	**59**	**112**	**6,97%**
Consulta predio	13	2	48	63	3,92%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	36	0	7	43	2,68%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	0	1	2	3	0,19%

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de junio 2024

Temas Asociados a los Tramites y/o Servicios en el mes de junio de 2024					
Cuenta de TEMA	**PRESENCIAL**	**TELEFÓNICO**	**VIRTUAL**	**Total, general**	**%**
Concepto técnico	0	0	2	2	0,12%
Asesoría en temas de espacio público	0	1	0	1	0,06%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	**7**	**5**	**29**	**41**	**2,55%**
Entrega de zonas de cesión	5	0	29	34	2,12%
Incorporación de predios	1	2	0	3	0,19%
Recibo de zonas de cesión	0	1	0	1	0,06%
Información de zonas de cesión	0	1	0	1	0,06%
Cabida y linderos	1	0	0	1	0,06%
Incorporación de zonas de cesión	0	1	0	1	0,06%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	**0**	**1**	**0**	**1**	**0,06%**
Saneamiento de los predios del Distrito	0	1	0	1	0,06%
Total, general	**101**	**135**	**1370**	**1606**	**100,00%**

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de junio 2024

Grafica 20. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de junio 2024.



De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes:

- Para el trámite y/o servicio **Consulta general** son: Peticiones entre entidades con novecientos catorce (914) atenciones equivalenteS al 56,91%; seguido de asuntos jurídicos con cincuenta y siete (57) atenciones equivalente al 3,55% del total de atenciones;
- Para el trámite y/o servicio **Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos**: los temas más frecuentes son: CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación) con ciento cincuenta y tres (153) atenciones equivalente al 9,53%; seguido de Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022 con treinta (30) atenciones equivalente al 1,87%;
- Para el trámite y/o servicio **Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público**: los temas más frecuentes son: asesoría en temas de espacio público con ciento cinco (105) atenciones equivalente al 6,54%; seguido de mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas) con cuatro (04) atenciones equivalente al 0,25%;
- Para el tema **certificación de la propiedad inmobiliaria distrital** los temas más recurrentes son: Consulta predio con sesenta y tres (63) atenciones equivalentes al 3,92%; seguido de certificación de la propiedad inmobiliaria con cuarenta y tres (43) atenciones equivalentes al 2,68% del total de atenciones recibidas.
- Para el tema **incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor** del municipio los temas más frecuentes son: entrega de zonas de cesión con treinta y cuatro (34) atenciones equivalentes al 2,12%; seguido de incorporación de predios con tres (03) atención equivalente al 0,19%.
- Para el trámite y/o servicio **Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital** el tema más frecuente fue Saneamiento de predios con uno (01) atención equivalente al 0,06% del total de mil seiscientos seis (1.606) atenciones registradas en los puntos de atención modulo 152, conmutador, celular, chat Alameda y correo electrónico correspondientes a los trámites y/o servicios de la entidad.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el mes de junio de 2024 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento uno (101) atenciones a través de los Módulos 151 y 152 y Super CADE móvil; para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento uno (101) atenciones presenciales. representadas en el 100,00% del total de las atenciones recibidas en el canal presencial. Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron los módulos 151 con veintiún (21) atenciones y el módulo 152 con ochenta (80) atenciones, equivalente al 100,00% del total de atenciones del canal presencial.

Un total de cincuenta y siete (57) ciudadanos accedieron a contestar la encuesta, de las respuestas obtenidas por el calificador de servicio se destaca que los ciudadanos están satisfechos con el servicio por el canal presencial. 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 presencial en junio de 2024 fue excelente en 100,00%; del total de cincuenta y siete (57) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en junio de 2024 fue excelente en 100% del total de cincuenta y siete (57) encuestados.

- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en junio de 2024 al utilizar el canal presencial fue excelente en 100,00% del total de cincuenta y siete (57) encuestados.

En junio de 2024 en el canal telefónico, se recibieron ciento noventa y nueve (199) llamadas mediante el conmutador y celular. Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron en el conmutador principal de la Entidad y celular, equivalente al 100% del total de atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento treinta y cinco (135) llamadas telefónicas representadas en el 67,84% del total de las recibidas en este canal.

Accedieron a contestar la encuesta un total de treinta y cinco (35) 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 junio de 2024 fue excelente en 97,14%; bueno en 2,86%; del total de treinta y cinco (35) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en junio de 2024 fue excelente en 100,00% del total de treinta y cinco (35) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en junio de 2024 al utilizar el canal telefónico fue excelente en 91,43%; y Bueno en 8,57%; del total de treinta y cinco (35) encuestados.

En el mes de junio de 2024 en el canal virtual, se recibieron un total de mil ochocientos diez (1.810) atenciones a través de los puntos correo electrónico, Bogotá te escucha, Chat Alameda, Red social Twitter, red social Facebook, Twitter e Instagram; ventanilla de radicación webservice.

Los puntos de atención que recolectaron encuestas fueron: Correo Electrónico y Chat Alameda con mil ochocientos diez (1.810) atenciones, equivalente al 85,78% del total de atenciones. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron mil cuatrocientos treinta y nueve (1.439) atenciones. representadas en el 79,50% del total de las recibidas en este canal.

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal virtual en junio de 2024 fue excelente en 77,78%; bueno en 11,11%; y malo en 11,11% del total de ocho (08) encuestados.
- El nivel de percepción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal virtual en junio de 2024 fue excelente en 33,33%; bueno en 66,67% del total de ocho (08) encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en junio de 2024 al utilizar el canal virtual fue excelente en 77,78%; bueno en 11,11%; y malo en 11,11% del total de ocho (08) encuestados.

Al descargar la base de datos de la encuesta de satisfacción del canal virtual se pueden

evidenciar que respondieron la encuesta ocho (08) ciudadanos, los cuales corresponden a los tramites y/o servicios del mes de junio.

Finalmente, es pertinente resaltar que el ejercicio de corresponsabilidad sobre la recuperación del Espacio Público, el DADEP en las actuaciones que conoce o hace parte, brinda asesoría técnica y jurídica a estas autoridades locales, certificando la calidad de los predios (incorporados en el inventario de la propiedad Inmobiliaria Distrital), remitiendo informes técnicos y/o conceptos jurídicos pertinentes como material probatorio para la recuperación del espacio público, dando así cumplimiento a las funciones establecidas en el Acuerdo 018 de 1999.

CARRILLO GOMEZ HUGO ALBERTO
Firmado digitalmente por CARRILLO GOMEZ HUGO ALBERTO
Fecha: 2024.07.16 09:23:32 -05'00'

HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ

Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Ayudante 472 Grado 04
Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC
Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC
Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC
Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC