



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de julio de 2025

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	6
2.	ASPECTOS GENERALES	7
2.1	ANÁLISIS INICIAL.....	7
	Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de julio 2025.	7
	Gráfica 1. Canales de atención.....	7
	Tabla 2. Total de atenciones por punto de atención.....	8
	Tabla 3. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	8
	Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas.....	9
2.1.2.	Comportamiento de preferencia de canales	9
	Tabla 4. Preferencia de canales junio y julio 2025	10
2.1.3	Comportamiento de franja horaria.....	10
	Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria – Mes de julio 2025	11
	Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria.....	11
2.2	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES	12
2.2.1	Análisis de Variación	12
	Tabla 6. Análisis de variación.....	12
	Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – julio 2025	12
2.2.2.	Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	13
	Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal	13
	Tabla 8. Atenciones meses anteriores	14
	Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	14
2.3	ORIGEN DE LOS DATOS.....	14
2.3.1.	Análisis del origen de datos todos los canales	15
	Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales.....	15

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

Gráfica 6. Análisis del origen de datos.....	16
Tabla 10. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)16	
2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN JULIO 2025.....	17
Tabla 11. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta.....	17
Gráfica 7. Caracterización del tipo de población.....	17
Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	18
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	20
Tabla 12. Porcentaje de encuestas – Género.....	21
Gráfica 9. Total encuestas por género.....	21
3. CALIFICACIÓN	22
3.1 NIVEL DE SERVICIO.....	22
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.....	22
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO.....	23
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	23
3.3 TIEMPO DE ESPERA.....	24
Tabla 15. Tabulación datos tiempo de espera	24
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.....	24
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	25
Tabla 16. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de julio 2025.	25
Tabla 17. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de julio 2025	26
Tabla 18. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de julio 2025.....	27
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	29

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 de los canales en mención, durante el mes de julio del 2025.

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

FICHA TÉCNICA		
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.	
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanía atendida a través del Canal telefónico del mes de:	JULIO 2025

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

FICHA TÉCNICA			
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> 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: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif 		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/07/2025	31/07/2025
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	JULIO 2025	159
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	JULIO 2025	215
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	JULIO 2025	3327
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	JULIO 2025	159
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recogen encuestas)	JULIO 2025	215
	Total de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	JULIO 2025	2493
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	JULIO 2025	149
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	JULIO 2025	139
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	JULIO 2025	2392

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	JULIO 2025	149
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	JULIO 2025	139
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	JULIO 2025	2392
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		98
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		48
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		11
	Total encuestas todos los canales		157

1.3 METODOLOGÍA APLICADA

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a usuarios que, tras recibir la atención telefónica, presencial 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.

Se realizó la tabulación y análisis de los resultados obtenidos, según la escala utilizada en los formatos de encuesta aplicados en los diferentes canales de atención:

- **Canal telefónico:** a través del formato 127-FORAC-21 "Registro de atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico", por medio del número +(601) 382 2510 o al celular (+57) 316 4732213.
- **Canal presencial:** mediante el formato 127-FORAC-22 "Calificador de servicios (tableta)", en los módulos de atención 151 y 152
- **Canal virtual:** mediante una encuesta enviada a los ciudadanos a través del enlace <https://forms.office.com/r/BMPf3n3Xtf>, luego de cada atención virtual brindada por la Defensoría del Espacio Público (DADEP), por medio de los puntos de atención virtual como el correo dadepbogota y el chat Alameda, para solicitar o consultar servicios y trámites de la Entidad.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ANÁLISIS INICIAL

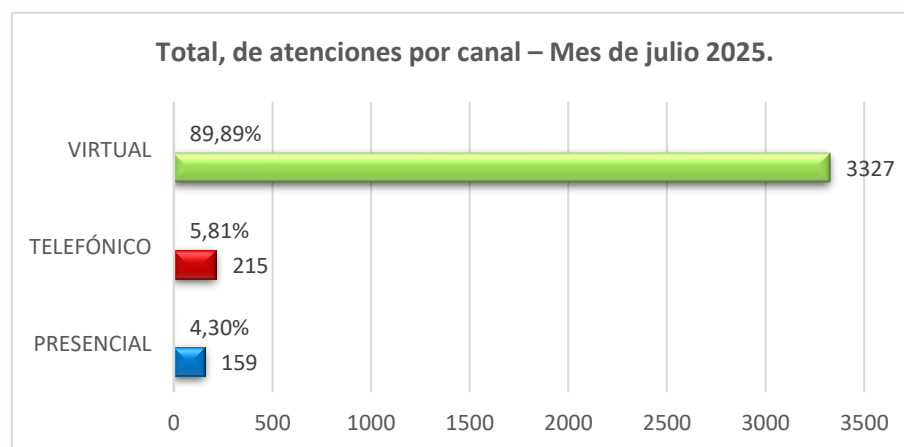
2.1.1. Total de atenciones.

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 julio 2025 fue de un total de tres mil setecientos uno (3.701) atenciones.

Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de julio 2025.

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	159	4,30%
TELEFÓNICO	215	5,81%
VIRTUAL	3.327	89,89%
TOTAL GENERAL	3.701	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 tres mil trescientos veintisiete (3327) atenciones equivalente al 89,89% del total de atenciones registradas, seguido del canal TELEFÓNICO, con

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

doscientos quince (215) atenciones equivalente al 5,81% del total de atenciones registradas, por último, el canal PRESENCIAL, con ciento cincuenta y nueve (159) atenciones, equivalente al 4,30% del total de atenciones registradas en el mes de julio de 2025.

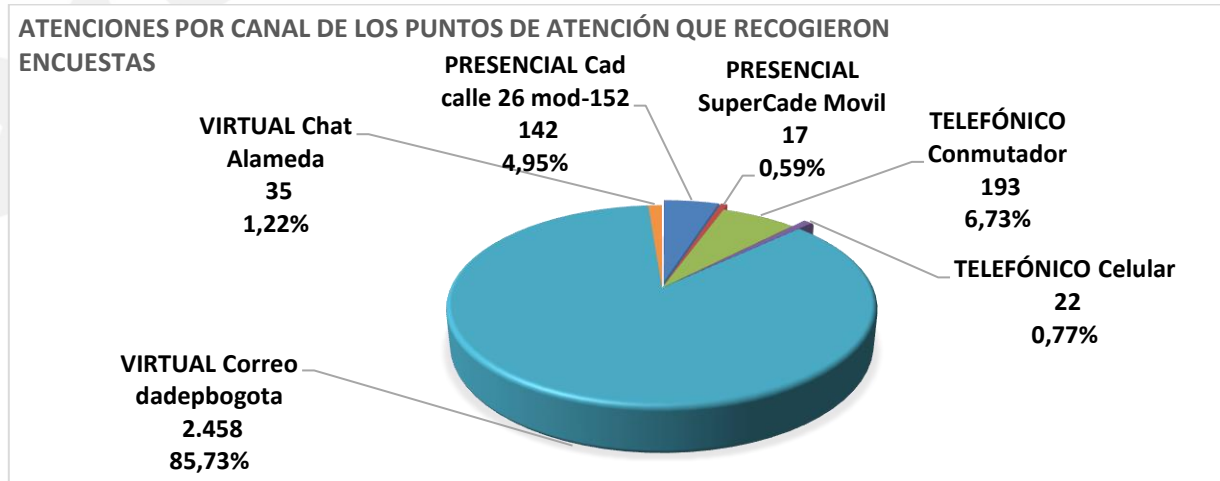
Tabla 2. Total de atenciones por punto de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	159	4,30%
Cad calle 26 mod-152	142	3,84%
SuperCade móvil	17	0,46%
TELEFÓNICO	215	5,81%
Conmutador	193	5,21%
Celular	22	0,59%
VIRTUAL	3.327	89,89%
Correo dadepbogota	2.458	66,41%
Bogotá te escucha	821	22,18%
Chat Alameda	35	0,95%
Ventanilla de radicación Webservice	8	0,22%
Red social Twitter	3	0,08%
Red social Instagram	2	0,05%
Total general	3.701	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	159	5,55%
Cad calle 26 mod-152	142	4,95%
SuperCade Móvil	17	0,59%
TELEFÓNICO	215	7,50%
Conmutador	193	6,73%
Celular	22	0,77%
VIRTUAL	2.493	86,96%
Correo dadepbogota	2.458	85,73%
Chat Alameda	35	1,22%
Total general	2.867	100,00%

Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas.



Con respecto a los puntos de atención, que registran encuestas y son utilizados por la ciudadanía durante el mes de julio del 2025, se evidencia:

- Del 86,96% para el canal virtual con dos mil cuatrocientos noventa y tres (2.493) atenciones: el 85,73% representado en dos mil cuatrocientos cincuenta y ocho (2.458) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del correo electrónico; y el 1,22% representado en treinta y cinco (35) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del chat Alameda;
- Del 7,50% para el canal telefónico con doscientos quince (215) atenciones: el 6,73% representado en ciento noventa y tres (193) atenciones su solicitud o requerimiento fue a través del conmutador y el 0,77% representado en veintidós (22) atenciones su solicitud o requerimiento fue a través del celular;
- El 5,55% de las atenciones fueron desde el canal presencial con ciento cincuenta y nueve (159) atenciones: el 4,95% representado en ciento cuarenta y dos (142) atenciones su solicitud o requerimiento fue atendido a través del Módulo 152, y el 0,59% representado en diecisiete (17) atenciones su solicitud o requerimiento fue atendido a través del SuperCade Móvil.

2.1.2. Comportamiento de preferencia de canales

A continuación, se presenta el comportamiento del total general de atenciones; de preferencia del Uso de Canales por parte de los ciudadanos, durante los meses de junio y julio de 2025, para identificar el canal de mayor acceso o preferencia de los ciudadanos.

Tabla 4. Preferencia de canales junio y julio 2025

Preferencia de canales junio 2025 y julio 2025				
CANAL DE ATENCIÓN / puntos de atención	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre	% Preferencia
PRESENCIAL Módulos Super CADE CAD 151 y 152, Super CADE Móvil	Junio2025	120	279	4,28%
	Julio2025	159		
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	Junio2025	136	351	5,39%
	Julio2025	215		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Junio2025	2.556	5.883	90,33%
	Julio2025	3.327		
Total de atenciones	Junio2025	2.812	Variación % 31,61%	
	Julio2025	3.701		
	Diferencia	889		
Σ ATENCIONES MESES JUNIO - JULIO			6.513	

En el mes de julio del 2025, se presentaron un total de tres mil setecientos uno (3.701) atenciones, en los canales de atención al Ciudadano. Respecto del mes anterior, se evidencia un aumento del 31,61% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 90,33% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 5,39% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 4,28% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL.

2.1.3 Comportamiento de franja horaria

Se presenta a continuación el comportamiento del total general de atenciones; 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 12:01

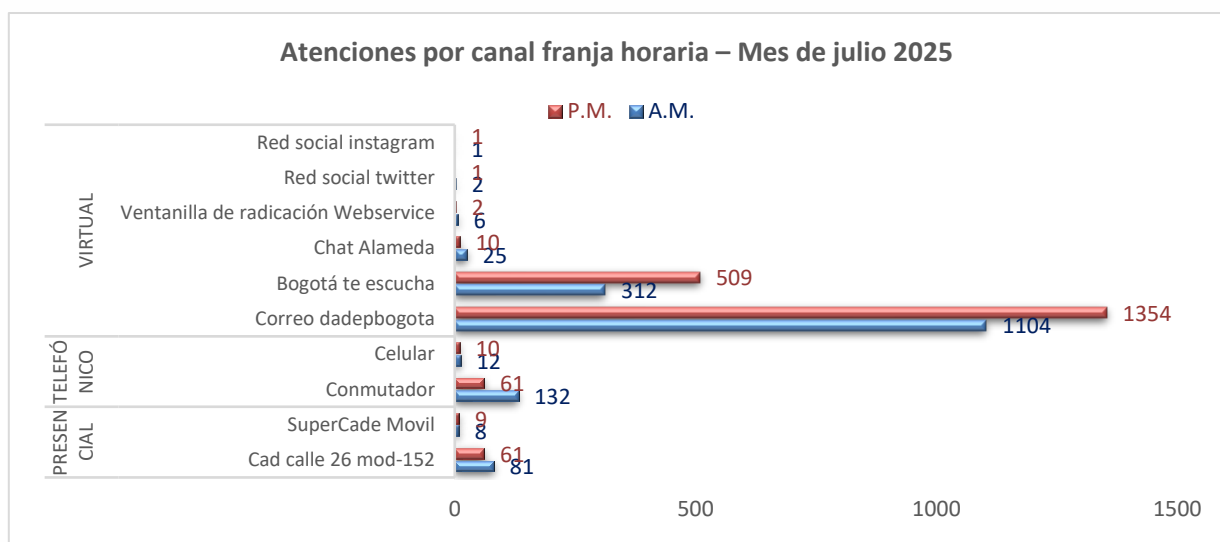
Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

minutos de la tarde hasta las 4:30 p.m., que para ese bimestre presentó el siguiente comportamiento:

Tabla 5. Atenciones por canal franja horaria - Mes de julio 2025

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	89	70	159		
Cad calle 26 mod-152	81	61	142	55,97%	44,03%
SuperCade móvil	8	9	17		
TELEFÓNICO	144	71	215		
Conmutador	132	61	193	66,98%	33,02%
Celular	12	10	22		
VIRTUAL	1.450	1.877	3.327		
Correo dadepbogota	1.104	1.354	2.458	43,58%	56,42%
Bogotá te escucha	312	509	821		
Chat Alameda	25	10	35		
Ventanilla de radicación Webservice	6	2	8		
Red social Twitter	2	1	3		
Red social Instagram	1	1	2		
Total general	1.683	2.018	3.701	45,47%	54,53%

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



Para el mes de julio 2025, la preferencia de canales de atención tuvo el siguiente comportamiento:

Canal Virtual

- El 56,42% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 43,58% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

Canal Telefónico

- El 66,98% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 33,02% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal presencial

- El 55,97% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 44,03% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

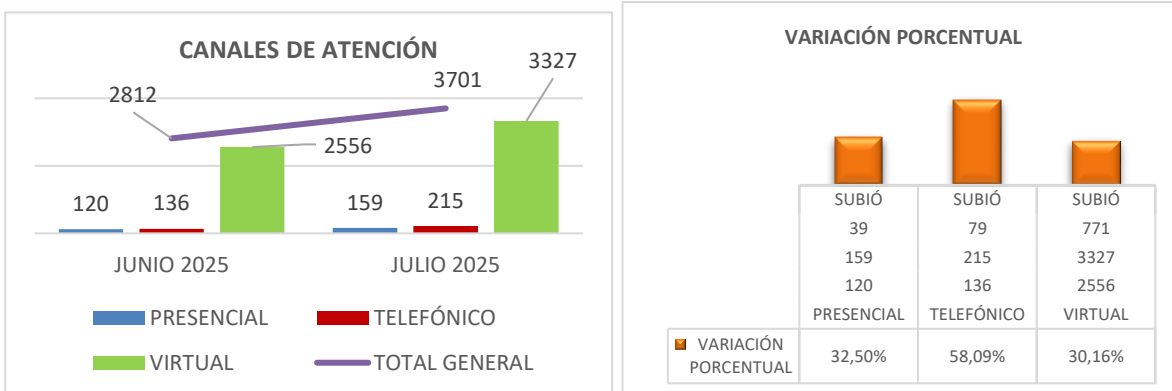
2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

2.2.1 Análisis de Variación

Tabla 6. Análisis de variación

JUNIO 2025			JULIO 2025			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	JUN-JUL		%
PRESENCIAL	120	4,27%	PRESENCIAL	159	4,30%	39	↑	SUBIÓ	32,50%
TELEFÓNICO	136	4,84%	TELEFÓNICO	215	5,81%	79	↑	SUBIÓ	58,09%
VIRTUAL	2.556	90,90%	VIRTUAL	3.327	89,89%	771	↑	SUBIÓ	30,16%
TOTAL GENERAL	2.812	100,00%	TOTAL GENERAL	3.701	100,00%	889	↑	SUBIÓ	31,61%

Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual - julio 2025



Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

Quiere decir que la variación entre junio de 2025 y julio de 2025 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MAS 889 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia ascendente en 31,61%.

En el canal presencial las atenciones AUMENTARON en el mes de julio de 2025, con una variación absoluta de 39 atenciones MAS, con respecto del mes de junio de 2025 y equivale a una variación porcentual de 32,50%.

En el canal telefónico las atenciones AUMENTARON en el mes de julio de 2025, con una variación absoluta de 79 atenciones MAS, con respecto del mes de junio de 2025 y equivale a una variación porcentual de 58,09%.

En el canal virtual las atenciones AUMENTARON en el mes de julio de 2025, con una variación absoluta de 771 atenciones MAS, con respecto del mes de junio de 2025 y equivale a una variación porcentual de 30,16%.

2.2.2. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.

El promedio diario de atenciones para todos los canales fue de (160,91) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de julio fueron veintitrés (23) días

Tabla 7. Promedio de atenciones diario por canal.

Días hábiles en el mes de julio 23

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	159	6,91
TELEFÓNICO	215	9,35
VIRTUAL	3.327	144,65
Total general	3.701	160,91

Tabla 8. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIONES
ENERO 2025	2.109
FEBRERO 2025	2.565
MARZO 2025	2.773
ABRIL 2025	2.605
MAYO 2025	3.105
JUNIO 2025	2.812
JULIO 2025	3.701

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

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que el tercer trimestre de 2025 inicia con una tendencia ascendente en 31,61%, de acuerdo con el análisis de variación de la tabla No. 6.

2.3 ORIGEN DE LOS DATOS

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de julio 2025 por cada canal de atención y el origen de los datos.

En el análisis de origen de datos sobre las encuestas se considerarán los puntos de atención que recogieron encuestas así:

canal presencial: módulos de atención 151 y 152 y SuperCade móvil.

canal telefónico: conmutador y celular.

canal virtual: correo electrónico y chat Alameda.

2.3.1. Análisis del origen de datos todos los canales

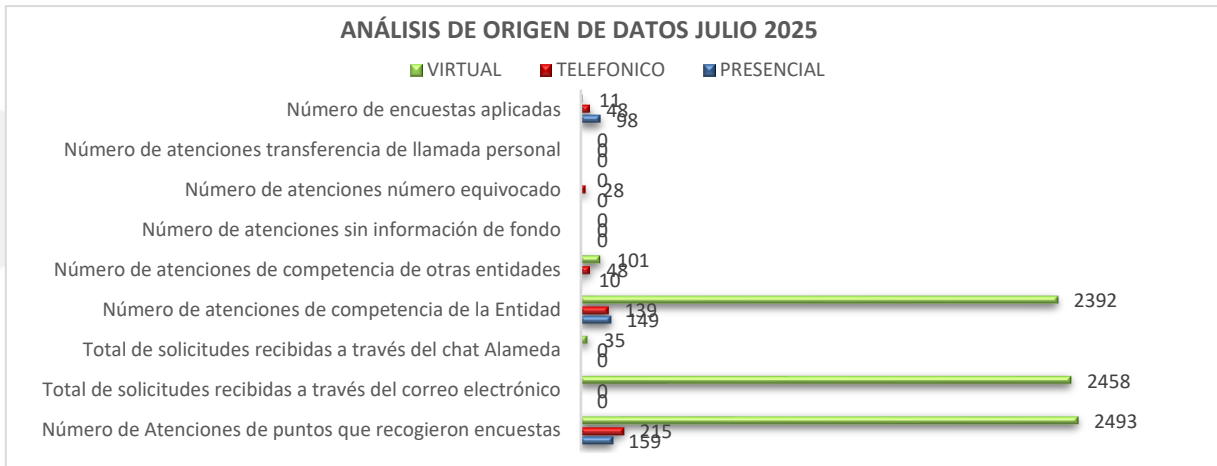
El total de ciudadanos asesorados a través del **canal presencial** en julio fue de ciento cincuenta y nueve (159) usuarios; de los puntos que recogen encuestas fue de ciento cincuenta y nueve (159) usuarios; y accedieron a responder la encuesta noventa y ocho (98) usuarios, equivalente a un porcentaje del 61,64% sobre el total de atenciones recibidas a través de los módulos 151, 152 y SuperCade Móvil.

El total de ciudadanos que se comunicaron a través del **canal telefónico** en el mes de julio fue de doscientos quince (215) usuarios; accedieron a responder la encuesta cuarenta y ocho (48) usuarios, corresponde a un porcentaje del 22,33% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total de ciudadanos que se comunicaron a través del **canal virtual** en julio fue de tres mil trescientos veintisiete (3.327); de los puntos que recogen encuestas fue de dos mil cuatrocientos noventa y tres (2.493) usuarios; y accedieron a responder la encuesta once (11) usuarios, equivalente a un porcentaje del 0,44% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat alameda, puntos de atención que recogen encuestas en este canal.

Tabla 9. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	julio 2025	PRESENCIAL	%	TELEFONICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		159	100,00%	215	100,00%	3327	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		0	0,00%	0	0,00%	834	25,07%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		159	100,00%	215	100,00%	2493	74,93%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		0	0,00%	0	0,00%	2458	73,88%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		0	0,00%	0	0,00%	35	1,05%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		149	93,71%	139	64,65%	2392	71,90%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		10	6,29%	48	22,33%	101	3,04%
Número de atenciones sin información de fondo		0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Número de atenciones número equivocado		0	0,00%	28	13,02%	0	0,00%
Número de atenciones transferencia de llamada personal		0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cantidad de encuestas aplicadas		98	61,64%	48	22,33%	11	0,44%

Gráfica 6. Análisis del origen de datos

Tabla 10. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)

ATENCIONES	PRESENCIAL		TELEFÓNICO		VIRTUAL		TOTAL ATENCIONES	
	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Total atenciones	159	100,00 %	215	100,00 %	2493	100%	2867	100,00%
Total atenciones de NO competencia de la entidad	10	6,29%	76	35,35%	101	4%	187	6,52%
Total atenciones de competencia de la entidad	149	93,71%	139	64,65%	2.392	96%	2.680	93,48%

Del total de atenciones del canal presencial de los puntos que recogieron encuestas, se registraron ciento cincuenta y nueve (159) atenciones. Para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento cuarenta y nueve (149), equivalentes al 93,71% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del canal telefónico de los puntos que recogen encuestas se registraron doscientos quince (215) para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron ciento treinta y nueve (139) atenciones equivalentes al 64,65%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del canal virtual de los puntos que recogen encuestas se registraron dos mil cuatrocientos noventa y tres (2.493) atenciones. Para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron dos mil trescientos noventa y dos (2.392) atenciones equivalentes al 95,95%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

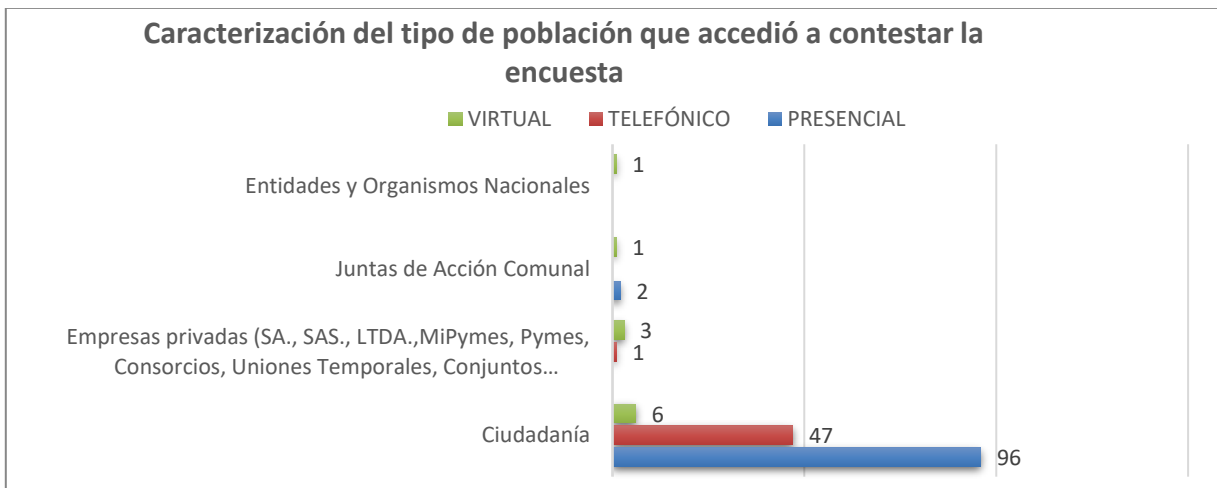
De los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad: se recibieron un total de dos mil ochocientos sesenta y siete (2.867) atenciones, equivalente al 93,48%; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN JULIO 2025

Tabla 11. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	96	47	6	149
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	1	3	4
Juntas de Acción Comunal	2	-	1	3
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	1	1
Total general	98	48	11	157

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población



Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

El total de atenciones recibidas del **canal presencial** durante el mes de julio fue de ciento cincuenta y nueve (159) ciudadanos(as) de los puntos que recogen encuestas; accedieron a responder la encuesta noventa y ocho (98) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: noventa y seis (96) a ciudadanía; y dos (02) a Juntas de acción comunal.

El total de atenciones recibidas por el **canal telefónico** durante el mes de julio fue de doscientos quince (215) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta cuarenta y ocho (48) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: cuarenta y siete (47) a ciudadanía y uno (01) a Empresas privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos

El total de atenciones del **canal virtual**, recibidas durante el mes de julio fue de tres mil trescientos veintisiete (3.327) atenciones, de los puntos de atención que recogen encuestas fueron dos mil cuatrocientos noventa y tres (2.493) atenciones; accedieron a responder la encuesta once (11) usuarios; de estas respuestas corresponde: seis (06) a ciudadanía; tres (03) a Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.); uno (01) juntas de acción comunal y uno (01) Entidades y Organismos Nacionales.

Tabla 12. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

GRUPO DE VALOR	JULIO2025				Total general
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general	
PRESENCIAL	78	81	-	159	159
Ciudadanía	78	76	-	154	-
Juntas de Acción Comunal	-	5	-	5	-
<i>% PRESENCIAL</i>	<i>49,06%</i>	<i>50,94%</i>	<i>0,00%</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>
TELEFÓNICO	95	119	1	215	215
Ciudadanía	86	93	-	179	-
Anónimo	6	18	1	25	-
Entidades y Organismos Distritales	3	5	-	8	-
Entidades y Organismos Nacionales	-	2	-	2	-
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	1	-	1	-
<i>% TELEFÓNICO</i>	<i>44,19%</i>	<i>55,35%</i>	<i>0,47%</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>
VIRTUAL	1.289	1.258	780	3.327	3.327
Entidades y Organismos Distritales	804	711	70	1.585	-
Ciudadanía	276	290	25	591	-
Anónimo	-	-	421	421	-

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

GRUPO DE VALOR	JULIO2025				Total general
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general	
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	82	185	89	356	-
Entidades y Organismos Nacionales	51	35	134	220	-
Juntas de Acción Comunal	28	21	21	70	-
Juntas Administradoras Locales	40	12	1	53	-
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	1	-	13	14	-
Veedurías Ciudadanas	1	1	3	5	-
Universidades / Estudiantes	4	-	1	5	-
% VIRTUAL	38,74%	37,81%	23,44%	100,00%	100,00%
Total general	1.462	1.458	781	3.701	3.701
% DEL TOTAL	39,50%	39,39%	21,10%	100,00%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y uno (81) mujeres equivalente al 50,94%; setenta y ocho (78) hombres equivalente al 49,06%, del total de ciento cincuenta y nueve (159) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de ciento diecinueve (119) mujeres equivalente al 55,35%; noventa y cinco (95) hombres equivalente al 44,19%; y uno (01) No aplica (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 0,47% del total de ciento treinta y seis (136) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de mil doscientos ochenta y nueve (1.289) hombres equivalente al 38,74%; mil doscientos cincuenta y ocho (1.258) mujeres equivalente al 37,81%; y setecientos ochenta (780) (no aplica) (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 23,44% del total de atenciones de este canal.

Con respecto del **Total de atenciones**: se recibieron mil cuatrocientos sesenta y dos (1.462) hombres, equivalente al 39,50%, mil cuatrocientos cincuenta y ocho (1.458) mujeres, equivalente al 39,39%; y setecientos ochenta y uno (781) No aplica equivalente al 21,10%, (no aplica que hace referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem), del total de tres mil setecientos uno (3.701) ciudadanos los cuales solicitaron atenciones durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

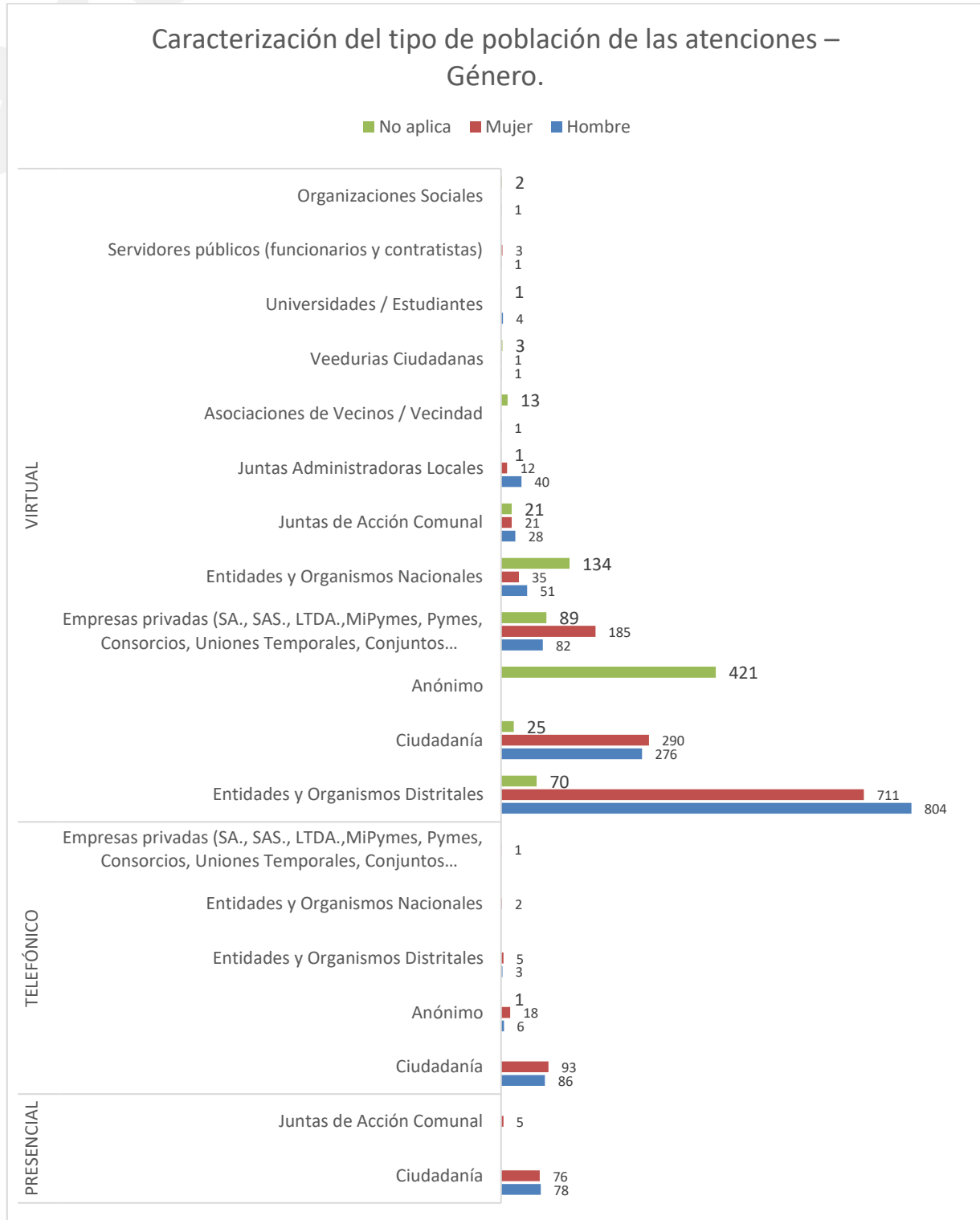
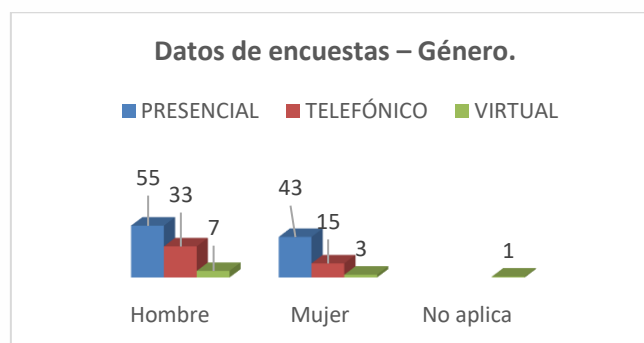
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

Tabla 12. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	-	-	-	98
amabilidad y respeto	55	43	-	98
tiempo de espera	55	43	-	98
servicio en la atención	55	43	-	98
% PRESENCIAL	56,12%	43,88%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	-	-	-	48
amabilidad y respeto	33	15	-	48
tiempo de espera	33	15	-	48
servicio en la atención	33	15	-	48
% TELEFÓNICO	68,75%	31,25%	0,00%	100,00%
VIRTUAL	-	-	-	11
amabilidad y respeto	7	3	1	11
tiempo de espera	7	3	1	11
servicio en la atención	7	3	1	11
% VIRTUAL	63,64%	27,27%	9,09%	100,00%
Total amabilidad y respeto	95	61	1	1
Total tiempo de espera	95	61	1	1
Total servicio en la atención	95	61	1	1
TOTAL ENCUESTADOS	95	61	1	157
% TOTAL ENCUESTADOS	60,51%	38,85%	0,64%	100,00%

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

· Para el **canal presencial**: cincuenta y cinco (55) hombres, equivalente al 56,12%; y cuarenta y tres (43) mujeres, equivalente al 43,88%, del total de noventa y ocho (98) usuarios que contestaron la encuesta.

· Para el **canal telefónico**: treinta y tres (33) hombres, equivalente al 68,75%; quince (15) mujeres, equivalente al 31,25% del total de cuarenta y ocho (48) usuarios que contestaron la encuesta.

· Para el **canal virtual**: siete (07) hombres equivalente al 63,64%; tres (03) mujeres equivalente al 27,27%; y uno (01) no aplica,

3. CALIFICACIÓN

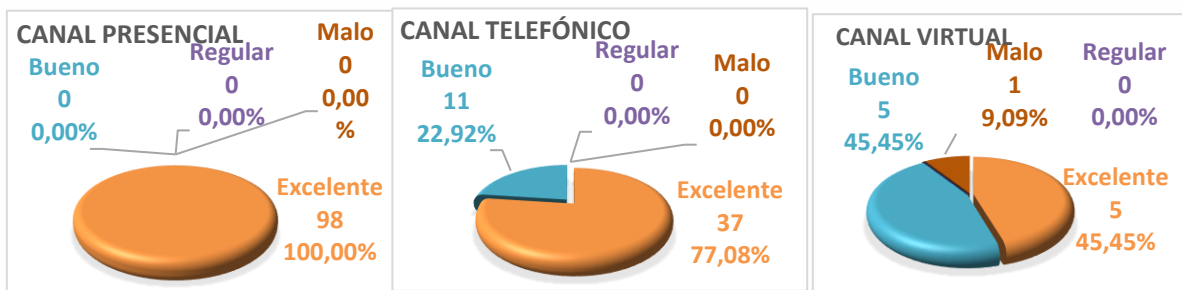
3.1 NIVEL DE SERVICIO

Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió al usuario, frente a sus peticiones y su orientación.

Tabla 13. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	98	37	5	140
Bueno	0	11	5	16
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	1	1
Sin respuesta	0	0	0	0
Total general	98	48	11	157

Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del **canal PRESENCIAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del **100,00%**, para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del **canal TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue de **77,08%**; y el calificativo **BUENO** fue de **22,92%**; para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del **canal VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue de **45,45%**; el calificativo **BUENO** fue del **45,45%**, y el calificativo **MALO** fue del **9,09%** para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

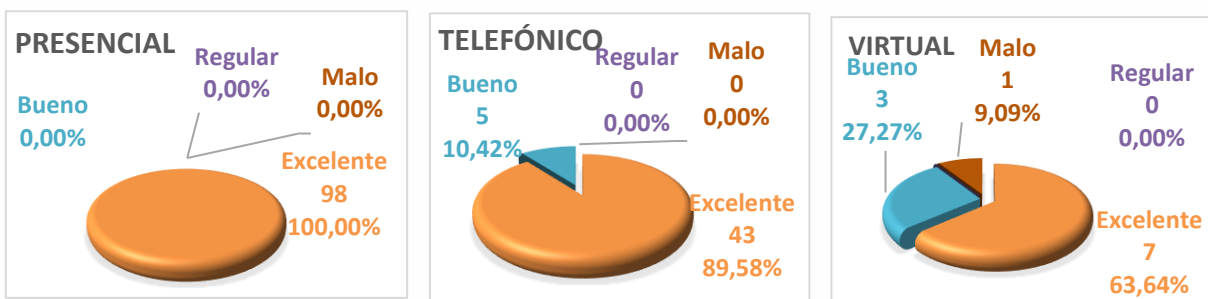
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO

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

Tabla 14. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	98	43	7	148
Bueno	0	5	3	8
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	1	1
Total general	98	48	11	157

Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.



Como se observa en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del **canal PRESENCIAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del 100,00%, para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del **canal TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del **89,58%**; el calificativo **BUENO** fue de **10,42%**, para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del **canal VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue de **63,64%**; el calificativo **BUENO** fue de **27,27%**; y el calificativo **MALO** fue de **9,09%** para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

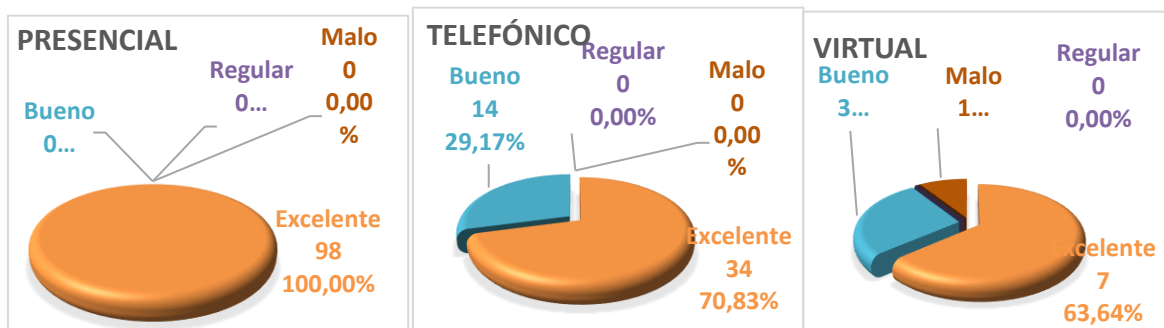
3.3 TIEMPO DE ESPERA

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

Tabla 15. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	98	34	7	139
Bueno	0	14	3	17
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	1	1
sin respuesta	0	0	0	0
Total general	98	48	11	157

Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del **canal PRESENCIAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue del **100,00%**, para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del **canal TELEFÓNICO**, el calificativo **EXCELENTE** fue del

70,83%; el calificativo **BUENO** fue del **29,17%**, para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del **canal VIRTUAL**, el calificativo **EXCELENTE** fue de **63,64%**; el calificativo **BUENO** fue de **27,27%**, y el calificativo **MALO** fue del **9,09%** para la encuesta de satisfacción del mes de julio de 2025.

4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS 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 16. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de julio 2025.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	21	215	2.792	3.028
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	58	-	232	290
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	69	-	105	174
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	4	-	156	160
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	7	-	40	47
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	-	-	2	2
Total general	159	215	3.327	3.701

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

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 son:

canal virtual: Consulta general con dos mil setecientos noventa y dos (**2.792**) atenciones; el trámite más frecuente.

canal telefónico a través del conmutador y celular: Consulta General con doscientos quince (**215**) atenciones.

canal presencial el trámite más recurrente es Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con sesenta y nueve (**69**) atenciones.

Tabla 17. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de julio 2025

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	10	48	101	159
Número equivocado	-	28	-	28
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	-	-
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	-	-
Total general	10	76	101	187

NOTA:

1. De las atenciones en la categoría Consulta General, se ubican las categorías de no competencia de la entidad: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, que suman ciento ochenta y siete (187) peticiones atendidas en la gestión general de julio 2025.

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 los temas identificados en el ítem 1 de esta nota, los cuales se consideran como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

Tabla 18. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de julio 2025.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de julio 2025.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Consulta general	11	139	1.918	2.068	77,16%
Peticiones entre entidades	-	-	1.740	1.740	64,93%
Asuntos Jurídicos	-	-	132	132	4,93%
Desempeño de la entidad	7	76	10	93	3,47%
Transferencia de llamada	-	37	-	37	1,38%
Consulta radicado	4	23	3	30	1,12%
Contratos jurídica	-	-	8	8	0,30%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	-	-	8	8	0,30%
Gestión financiera	-	-	7	7	0,26%
Solicitud cita	-	3	3	6	0,22%
Talento humano	-	-	5	5	0,19%
Oferta de servicios	-	-	1	1	0,04%
Solicitud de copia	-	-	1	1	0,04%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	58	-	196	254	9,48%
Asesoría en temas de espacio público	58	-	153	211	7,87%
Asociaciones Público Privadas- APP	-	-	41	41	1,53%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	-	-	1	1	0,04%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	-	-	1	1	0,04%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	4	-	153	157	5,86%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	-	-	69	69	2,57%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	-	-	54	54	2,01%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	4	-	14	18	0,67%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP	-	-	10	10	0,37%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	-	-	5	5	0,19%
Autorización de uso	-	-	1	1	0,04%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	69	-	86	155	5,78%
Consulta predio	3	-	78	81	3,02%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	66	-	4	70	2,61%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	-	-	4	4	0,15%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	7	-	39	46	1,72%
Entrega de zonas de cesión	3	-	39	42	1,57%
Cabida y linderos	4	-	-	4	0,15%
Total general	149	139	2.392	2.680	100,00%

Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de julio 2025.



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

- Para el trámite y/o servicio Consulta general los temas más frecuentes son: Peticiones entre entidades con mil setecientos cuarenta (1.740) atenciones equivalente al 64,93%; seguido de Asuntos Jurídicos con ciento treinta y dos (132) atenciones equivalentes al 4,93% del total de atenciones.
- 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 doscientos once (211) atenciones equivalente al 7,87%; seguido de Asociaciones público privadas con cuarenta y uno (41) atenciones equivalente al 2,01% 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 sesenta y nueve (69) atenciones equivalentes al 2,57%; seguido de Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023) con cincuenta y cuatro (54) atenciones equivalente al 2,01%.
- Para el trámite y/o servicio certificación de la propiedad inmobiliaria distrital los temas más recurrentes son: consulta predio con ochenta y uno (81) atenciones equivalentes al 3,02%; seguido de certificación de la propiedad inmobiliaria con setenta (70) atenciones equivalentes al 2,61%; del total de atenciones recibidas.
- Para el trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio los temas más frecuentes son: Entrega de zonas de cesión con cuarenta y dos (42) atenciones equivalentes al 1,57%; seguido de cabida y linderos con cuatro (04) atenciones equivalente al 0,15%.
- Para el trámite y/o servicio Observatorio del espacio público no se presentaron atenciones en el mes de estudio.
- Para el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital no se presentaron atenciones en el mes de estudio

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de julio de 2025, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de tres mil setecientos uno **(3.701) atenciones ciudadanas**, gestionadas a través de los canales **presencial, telefónico y virtual**. Este

volumen de atenciones refleja el compromiso de la entidad por facilitar el acceso a los servicios y trámites, permitiendo a los ciudadanos resolver sus inquietudes, consultas y gestiones de manera oportuna.

Del total de atenciones: dos mil seiscientos ochenta **(2.680) correspondieron a trámites y servicios de competencia directa** del DADEP, lo que representa un **93,48% del total general**. Estos datos provienen de los puntos de atención que aplicaron la encuesta de satisfacción a los usuarios, lo cual permitió obtener una retroalimentación valiosa sobre la percepción del servicio.

Canal Presencial

Durante el mes, el canal presencial registró ciento cincuenta y nueve **(159) atenciones**, equivalente al **4,30% del total general**. Las atenciones se distribuyeron entre los **módulos 151 y 152 del SuperCade CAD**, con ciento cuarenta y dos (142) atenciones equivalentes al (89,31%), y las **Ferías de servicio**, con **diecisiete (17) atenciones (10,69%)**.

De estas atenciones, ciento cuarenta y nueve **(149) fueron identificadas como de competencia del DADEP**, representando el **93,71%** del total para este canal. Se aplicaron un total de noventa y ocho **(98) encuestas**, lo cual representa una tasa de participación del 61,64%, la más alta entre los tres canales.

En cuanto a la percepción del servicio, los resultados fueron muy positivos:

- **Nivel de servicio:** el 100% de los encuestados calificó la atención como **excelente**.
- **Amabilidad y respeto:** el 100% manifestó haber recibido un trato **amable y respetuoso**.
- **Tiempo de espera:** el 100% indicó **satisfacción** con el tiempo de atención.

Estos resultados destacan la calidad del servicio brindado en el canal presencial, tanto en la interacción como en los tiempos de respuesta, evidenciando un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía.

Canal Telefónico

Este canal gestionó doscientos quince **(215) atenciones** durante el mes de julio de 2025, lo que representa un **5,81% del total general**. Las llamadas se realizaron principalmente a través del **conmutador institucional** con ciento noventa y tres **(193) llamadas** y del **celular asignado** con veintidós **(22) llamadas**.

De estas: ciento treinta y nueve **(139) atenciones** fueron clasificadas como **de competencia del DADEP**, lo que corresponde al **64,65% del total** de llamadas recibidas en este canal. Se obtuvo la participación de cuarenta y ocho **(48) ciudadanos** en la **encuesta** de satisfacción,

es decir, un **22,33% de tasa de respuesta**.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó **Excelente 77,08%** y **bueno 22,92%**.
- **Amabilidad y respeto:** calificó **Excelente 89,58%**, y **bueno 10,42%**.
- **Tiempo de espera:** calificó **Excelente 70,83%**, y **bueno 29,17%**

Aunque la percepción general del **canal telefónico** es muy favorable, se destaca que hay un margen de mejora en el nivel de servicio. La amabilidad y servicio, así como el tiempo de espera podría abordarse mediante estrategias de optimización en la atención telefónica.

Canal Virtual

El canal virtual continúa siendo el **más utilizado por la ciudadanía**, con tres mil trescientos veintisiete (**3.327**) **atenciones**, lo cual representa el **89,89% del total general**. Este canal comprende diferentes medios como el **correo electrónico institucional, Bogotá te escucha, Chat Alameda** y la **Ventanilla Webservice**, para este mes nos reportaron datos de **red social Twitter** y **red social Instagram**

Las atenciones se distribuyeron así:

- **Correo electrónico:** 2.458 (73,88%)
- **Bogotá te escucha:** 821 (24,68%)
- **Chat Alameda:** 35 (1,05%)
- **Webservice:** 8 (0,22%)
- **Red social Twitter:** 3 (0,08%)
- **Red social Instagram:** 2 (0,05%)

Del total: dos mil trescientos noventa y dos (**2.392**) **atenciones** fueron **de competencia de la entidad**, lo que representa el **95,95%**. Se obtuvo la participación de once (**11**) **encuestas** válidas que fueron contestadas por ciudadanos en este canal, lo que equivale a una tasa de respuesta del **0,44%**.

Pese al bajo número de encuestas, los resultados reflejan satisfacción:

- **Nivel de servicio:** 45,45% excelente; 45,45% bueno y 9,09% malo
- **Amabilidad y respeto:** 63,64% excelente; 27,27% bueno y 9,09% malo
- **Tiempo de espera:** 63,64% excelente; 27,27% bueno y 9,09% malo

Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de julio 2025

Aunque la percepción general del canal virtual es muy favorable, se destaca que hay un margen de mejora en la amabilidad y servicio, así como el tiempo de espera; el nivel de servicio podría abordarse mediante estrategias de optimización en la atención virtual.

Conclusión General

El análisis de los resultados evidencia que el **canal virtual** sigue siendo el más demandado por la ciudadanía, lo cual refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo su capacidad de respuesta y su facilidad de acceso a la ciudadanía. No obstante, el **canal presencial** presenta los niveles más altos de satisfacción, con calificaciones del 100% en todos los aspectos evaluados. El **canal telefónico**, aunque con menos volumen de atenciones, refleja también un alto nivel de satisfacción, particularmente en la calidad del servicio y el trato recibido. Sin embargo, el **tiempo de espera** presenta un área de mejora, aunque en niveles aceptables.

Finalmente, es importante resaltar que el DADEP, en cumplimiento del Acuerdo 018 de 1999, continúa brindando **asesoría técnica y jurídica a las autoridades locales**, certificando la calidad de los predios e impulsando procesos de recuperación del espacio público en el marco de su misión institucional.

DIANA MARCELA ACOSTA ALBARRACIN

Subdirectora 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: Julio Cesar Petecua Sánchez - Técnico Operativo 314 grado 08

Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC

Fecha de elaboración: jueves, 14 de agosto de 2025

Fecha revisión y ajustes: miércoles, 20 de agosto de 2025

Fecha última revisión para publicación: viernes, 29 de agosto de 2025