

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de noviembre de 2025

Proceso Atención a la Ciudadanía



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2025



TABLA DE CONTENIDO

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	4
2. ASPECTOS GENERALES	4
2.1 ANÁLISIS INICIAL.....	4
2.1.1 Total de atenciones	4
Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de noviembre 2025.	4
Gráfica 1. Canales de atención.....	4
Tabla 2. Total general de atenciones por punto de atención	5
Tabla 3. Atenciones generales por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	5
.....	6
2.1.2 Población excluyente	7
Tabla 5. Atenciones población excluyente peticiones entre entidades canales.....	7
Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	8
Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención	8
Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	9
2.1.3 Comportamiento de preferencia de canales	9
Tabla 8. Preferencia de canales octubre y noviembre 2025.....	9
2.1.4 Comportamiento de franja horaria	10
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de noviembre 2025	11
Gráfica 4. Atenciones por canal franja horaria	11
.....	11
2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES.....	12
Tabla 10. Análisis de variación	12
Gráfica 5. Canales de atención y variación porcentual – noviembre 2025.....	12
2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	13
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal.....	13
Tabla 12. Atenciones meses anteriores	13
Gráfica 6. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.....	14
Tabla 13. comparativo de atenciones meses anteriores	14

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2025



Gráfica 7. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores	15
2.3 ORIGEN DE LOS DATOS.....	15
2.3.1. Análisis del origen de datos todos los canales	15
Tabla 14. Análisis del origen de datos todos los canales	16
Tabla 15. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad trámites y servicios (T&S)..	17
2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN NOVIEMBRE 2025.....	18
Tabla 16. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	18
Gráfica 9. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta.....	19
.....	19
Tabla 17. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	19
Tabla 18. Porcentaje de encuestas – Género.....	21
Gráfica 10. Total encuestas por género	22
3 CALIFICACIÓN	23
3.1. NIVEL DE SERVICIO	23
Tabla 19. Tabulación datos nivel de servicio.....	23
Gráfica 11. Tabulación datos nivel de servicio.....	23
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO	24
Tabla 20. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	24
Gráfica 11. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	24
3.3 TIEMPO DE ESPERA	25
Tabla 21. Tabulación datos tiempo de espera	25
Gráfica 12. Tabulación datos tiempo de espera.	25
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	26
.....	26
Tabla 22. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de noviembre 2025.	26
Tabla 23. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de noviembre 2025	27
Tabla 24. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de noviembre 2025.	28
Gráfica 13. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2025.	30
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	32

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2025

INTRODUCCIÓN

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ANÁLISIS INICIAL

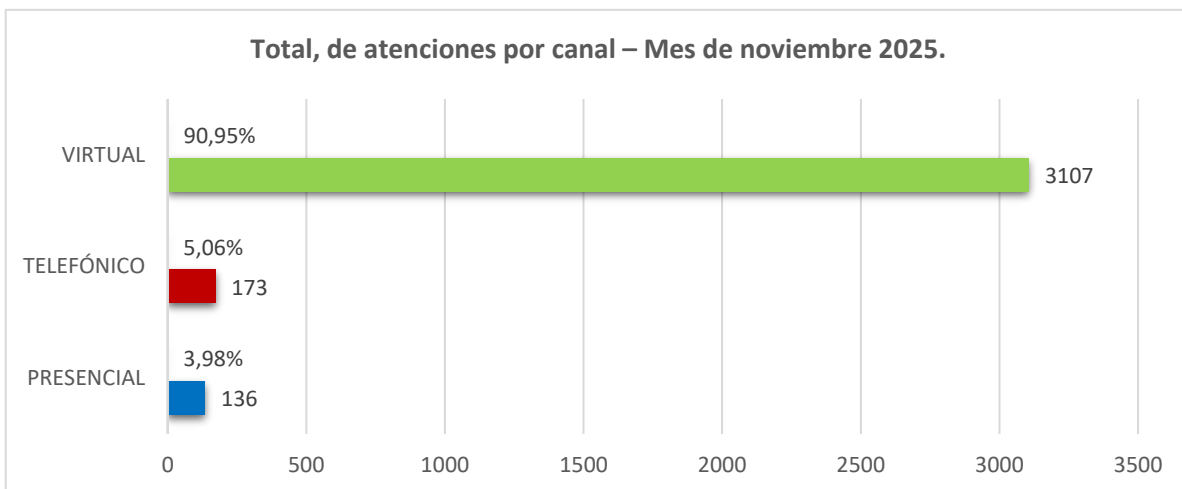
2.1.1 Total de atenciones

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 noviembre 2025, fue de un total de tres mil cuatrocientos dieciséis (3.416) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	136	3,98%
TELEFÓNICO	173	5,06%
VIRTUAL	3.107	90,95%
TOTAL GENERAL	3.416	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 ciento siete (3.107) atenciones equivalentes al 90,95% del total; seguido del canal TELEFÓNICO con ciento setenta y tres (173) atenciones equivalentes al 5,06%; y el canal PRESENCIAL con ciento treinta y seis (136) atenciones



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

equivalentes al 3,98% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de noviembre de 2025.

Tabla 2. Total general de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	136	3,98%
Cad calle 26 mod-152	128	3,75%
SuperCade Móvil	8	0,23%
TELEFÓNICO	173	5,06%
Conmutador	150	4,39%
Celular	23	0,67%
VIRTUAL	3.107	90,95%
Correo dadepbogota	2.208	64,64%
Bogotá te escucha	862	25,23%
Chat Alameda	37	1,08%
Total general	3.416	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	128	5,03%
Cad calle 26 mod-152	128	5,03%
TELEFÓNICO	173	6,79%
Conmutador	150	5,89%
Celular	23	0,90%
VIRTUAL	2.245	88,18%
Correo dadepbogota	2.208	86,72%
Chat Alameda	37	1,45%
Total general	2.546	100,00%

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



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

Del 87,18% correspondiente al **canal virtual** con dos mil doscientos cuarenta y cinco (2.245), de las cuales:

- El 86,72% con dos mil doscientos ocho (2.208) ciudadanos quienes realizaron su solicitud o requerimiento a través del correo electrónico.
- El 1,45% con treinta y siete (37) ciudadanos quienes realizaron su solicitud o requerimiento a través del chat Alameda;

El 6,79% de las atenciones se realizaron a través del **canal telefónico** con un total de ciento setenta y tres (173) atenciones distribuidas así:

- El 5,89% con ciento cincuenta (150) atenciones se efectuaron por medio del conmutador.
- El 0,90% con veintitrés (23) atenciones se realizaron a través del celular.

Finalmente, el 5,03% correspondió al **canal presencial** con ciento veintiocho (128) atenciones:

- El 5,03% representado en ciento veintiocho (128) atenciones, todas atendidas en el Módulo 152.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

2.1.2 Población excluyente

Con el fin de orientar los resultados hacia las competencias exclusivas del DADEP, se excluyen los datos correspondientes a la población de Entidades y Organismos Distritales y Nacionales, así como las solicitudes clasificadas bajo el tema de consulta "Petición entre entidades". Esto permite delimitar los resultados únicamente a las atenciones que competen directamente al DADEP.

Es importante señalar que esta condición de exclusión en los servicios brindados a: entidades y organismos distritales y nacionales se manifieste principalmente en los canales telefónico y virtual.

Según los hallazgos obtenidos, la tipificación de tema: "Petición entre entidades" se presenta únicamente en el canal en virtual.

Tabla 4. Atenciones población excluyente entidades y organismos distritales y nacionales

POBLACIÓN EXCLUYENTE	PUNTO DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL L	
Bogotá te escucha	-	-	1	1
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	1	1
Correo dadepbogota	-	-	1.420	1.420
Entidades y Organismos Distritales	-	-	1.300	1.300
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	87	87
Juntas Administradoras Locales	-	-	33	33
Total general	-	-	1.421	1.421

Tabla 5. Atenciones población excluyente peticiones entre entidades canales

TEMA EXCLUYENTE	PUNTO DE ATENCIÓN	Total general
	VIRTUAL	
Peticiones entre entidades	1.421	1.421
Correo dadepbogota	1.420	1420
Bogotá te escucha	1	1

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2025

Total general	1.421	1421
---------------	-------	------

Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas

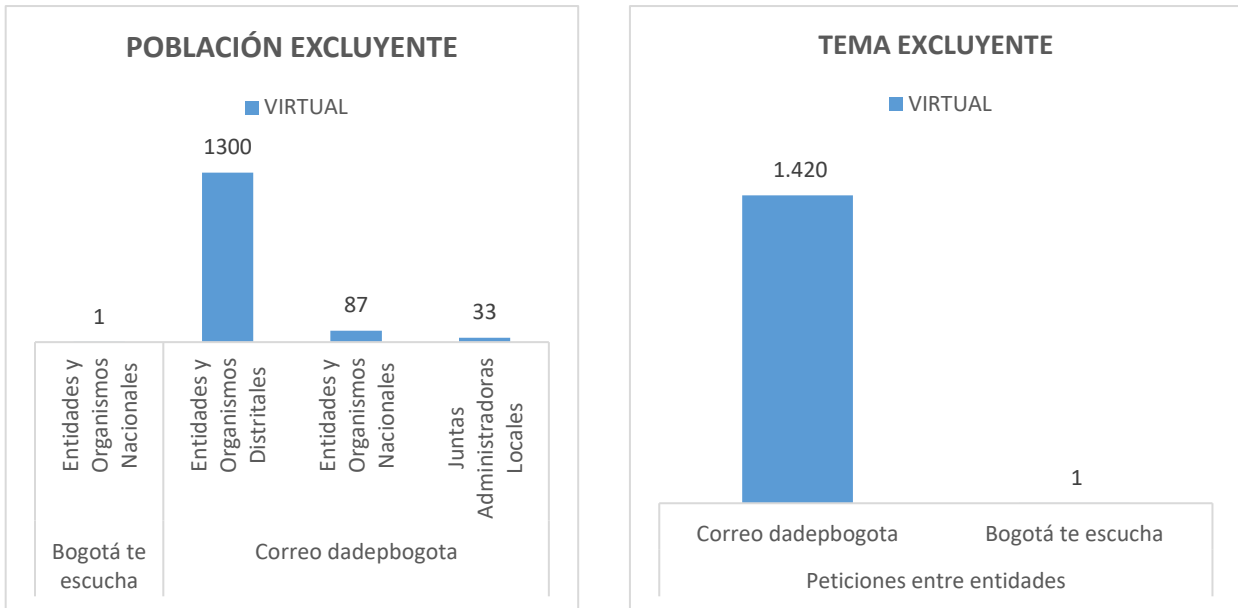


Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	136	7,71%
Cad calle 26 mod-152	128	7,26%
SuperCade Movil	8	0,45%
TELEFÓNICO	171	9,69%
Conmutador	148	8,39%
Celular	23	1,30%
VIRTUAL	1.457	82,60%
Bogotá te escucha	853	48,36%
Correo dadepbogota	567	32,14%
Chat Alameda	37	2,10%
Total general	1.764	100,00%

Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	128	14,17%
Cad calle 26 mod-152	128	14,17%
TELEFÓNICO	171	18,94%
Conmutador	148	16,39%
Celular	23	2,55%
VIRTUAL	604	66,89%
Correo dadepbogota	567	62,79%
Chat Alameda	37	4,10%
Total general	903	100,00%

2.1.3 Comportamiento de preferencia de canales

A continuación, se presenta el comportamiento del total general de atenciones, así como la franja horaria de mayor preferencia por parte de los ciudadanos al acceder a los canales de atención. Se evidencia que las franjas más utilizadas corresponden a la jornada de la mañana (de 7:00 a.m. a 12:00 m.) y de la tarde (de 12:01 p.m. a 4:30 p.m.), las cuales, durante el bimestre analizado, registraron el siguiente comportamiento:

Tabla 8. Preferencia de canales octubre y noviembre 2025

Preferencia de canales octubre 2025 y noviembre 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	octubre2025	177	313	8,85%
	noviembre2025	136		
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	octubre2025	173	344	9,73%



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Preferencia de canales octubre 2025 y noviembre 2025				
CANAL DE ATENCIÓN / puntos de atención	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre	% Preferencia
	noviembre2025	171		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	octubre2025	1.422	2.879	81,42%
	noviembre2025	1.457		
Total de atenciones	octubre2025	1.772	Variación % -0,45%	
	noviembre2025	1.764		
	Diferencia	-8		
Σ ATENCIONES MESES octubre - noviembre			3.536	

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de noviembre de 2025 se presentaron un total de mil setecientos sesenta y cuatro (1.764) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia una disminución del -0,45% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El **81,42%** de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL VIRTUAL**.
- El **9,73%** de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL TELEFÓNICO**.
- El **8,85%** de los ciudadanos prefirieron acceder al **CANAL PRESENCIAL**.

2.1.4 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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de noviembre 2025

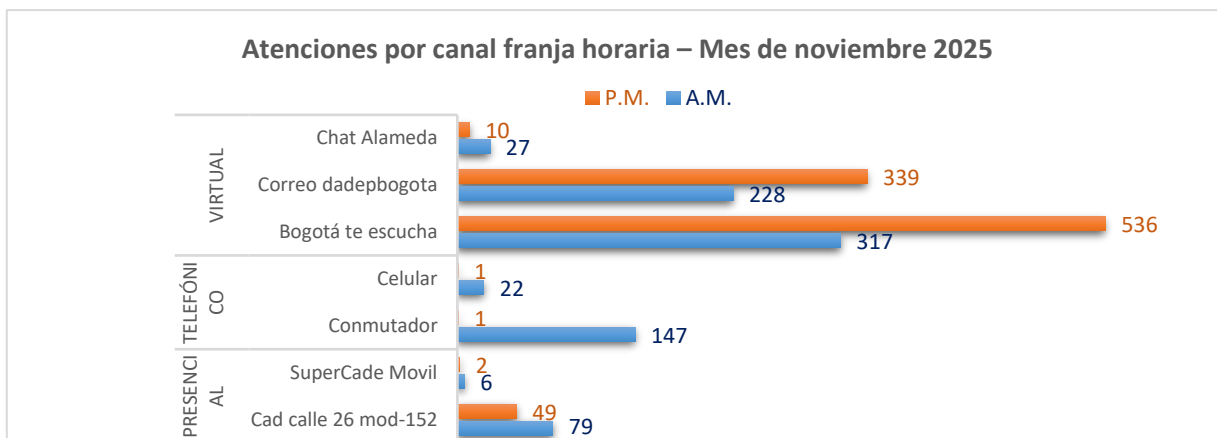


comprendido de 12:01 minutos de la tarde hasta las 4:30 p.m., para ese bimestre se muestra así:

Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de noviembre 2025

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	85	51	136		
Cad calle 26 mod-152	79	49	128	62,50 %	37,50 %
SuperCade Movil	6	2	8		
TELEFÓNICO	169	2	171		
Conmutador	147	1	148	98,83%	1,17%
Celular	22	1	23		
VIRTUAL	572	885	1.457		
Bogotá te escucha	317	536	853	39,26%	60,74%
Correo dadepbogota	228	339	567		
Chat Alameda	27	10	37		
Total general	826	938	1.764	46,83 %	53,17%

Gráfica 4. Atenciones por canal franja horaria



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

Canal Virtual



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

- El 60,74% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 39,26% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

Canal Telefónico

- El 98,83% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 1,17% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal presencial

- El 62,50% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 37,50% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

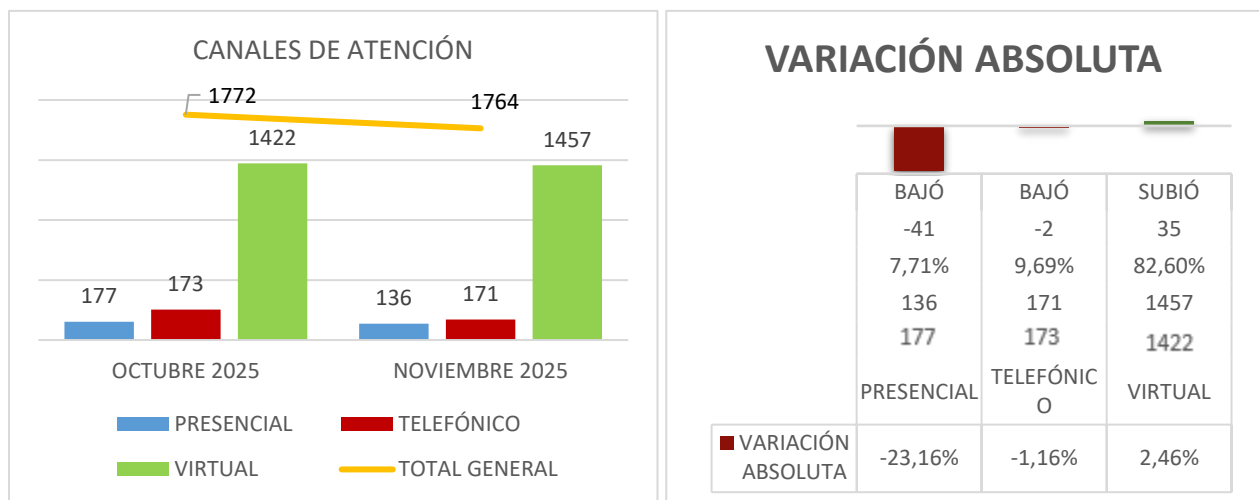
2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

Teniendo en cuenta los datos excluyentes.

Tabla 10. Análisis de variación

OCTUBRE 2025			NOVIEMBRE 2025			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	OCT-NOV	%	
PRESENCIAL	177	9,99%	PRESENCIAL	136	7,71%	-41	↓	BAJÓ	-23,16%
TELEFÓNICO	173	9,76%	TELEFÓNICO	171	9,69%	-2	↓	BAJÓ	-1,16%
VIRTUAL	1422	80,25%	VIRTUAL	1457	82,60%	35	↑	SUBIÓ	2,46%
TOTAL GENERAL	1772	100,00%	TOTAL GENERAL	1764	100,00%	-8	↓	BAJÓ	-0,45%

Gráfica 5. Canales de atención y variación porcentual – noviembre 2025





Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Quiere decir que la variación entre octubre de 2025 y noviembre de 2025 del total de atenciones, fue de **MENOS 8** y en términos porcentuales tiene **tendencia descendente en -0,45%**.

En el canal presencial las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de noviembre de 2025, con una **variación absoluta de 41 atenciones MENOS**, respecto del mes de octubre de 2025 y equivale a una **variación porcentual de -23,16%**.

En el canal telefónico las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de noviembre de 2025, con una **variación absoluta de 2 atenciones MENOS**, respecto del mes de octubre de 2025 y equivale a una **variación porcentual de -1,16%**.

En el canal virtual las atenciones **AUMENTARON** en el mes de noviembre de 2025, con una **variación absoluta de 35 atenciones MAS**, respecto del mes de octubre de 2025 y equivale a una **variación porcentual de 2,46%**.

2.2.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, el promedio de atenciones diario para todos los canales fue de (98,00) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de noviembre que fueron dieciocho (18).

Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal

Días hábiles en el mes de noviembre 18

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	136	7,56
TELEFÓNICO	173	9,61
VIRTUAL	3107	172,61
Total general	3416	189,78

Tabla 12. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIÓNES
ENERO 2025	2109



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

FEBRERO 2025	2565
MARZO 2025	2773
ABRIL 2025	2605
MAYO 2025	3105
JUNIO 2025	2812
JULIO 2025	3701
AGOSTO 2025	3193
SEPTIEMBRE 2025	3916
OCTUBRE 2025	3723
NOVIEMBRE 2025	3416

Gráfica 6. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores



Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

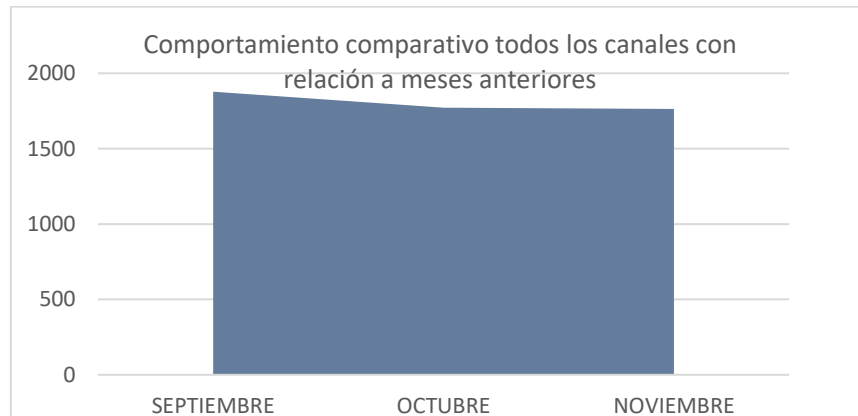
Tabla 13. comparativo de atenciones meses anteriores

El promedio de atenciones diario para todos los canales está en 98,00 atenciones en noviembre de 2025.

MES	CANTIDAD	días hábiles	Promedio de atenciones diario
SEPTIEMBRE	1878	22	85,36
OCTUBRE	1772	21	84,38
NOVIEMBRE	1764	18	98,00

Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Gráfica 7. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores



De acuerdo con los datos recolectados, se puede evidenciar que el cuarto trimestre de 2025 continúa con una tendencia descendente en $-0,45\%$, 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 noviembre 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.
- 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 general de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en noviembre fue de ciento treinta y seis (136) usuarios; de los puntos que recogen encuestas fue de ciento veintiocho (128) usuarios; en este canal no hubo consultas de tipificación población excluyente; accedieron a responder la encuesta setenta y seis (76) usuarios, equivalente a un porcentaje del $55,88\%$ sobre el total de atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de noviembre fue de ciento setenta y tres (173) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de noviembre de 2025 se presentaron un total de ciento setenta y uno (171) atenciones; accedieron a responder la encuesta cuarenta y ocho (48) usuarios, lo cual corresponde a un porcentaje del 27,75% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en noviembre fue de tres mil ciento siete (3.107); de los puntos que recogen encuestas fue de dos mil doscientos cuarenta y cinco (2.245) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de noviembre de 2025 se presentaron un total de seiscientos cuatro (604) atenciones; accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, equivalente a un porcentaje del 0,10% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat alameda, puntos de atención que recogen encuestas en este canal.

Tabla 14. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	noviembre 2025	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		136	100,00%	173	100,00%	3107	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		8	5,88%	-	0,00%	862	27,74%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		128	94,12%	173	100,00%	2.245	72,26%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	2.208	71,07%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	37	1,19%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		124	91,18%	110	63,58%	505	16,25%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		4	2,94%	43	24,86%	99	3,19%
Número de atenciones de petición entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	74	2,38%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		-	0,00%	2	1,16%	10	0,32%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales		-	0,00%	-	0,00%	137	4,41%
Número de atenciones sin información de fondo		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	18	10,40%	-	0,00%



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	noviembre 2025	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		136	100,00%	173	100,00%	3107	100,00%
Número de atenciones transferencia de llamada personal		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Cantidad de encuestas aplicadas		76	55,88%	48	27,75%	3	0,10%

Gráfica 8. Análisis del origen de datos

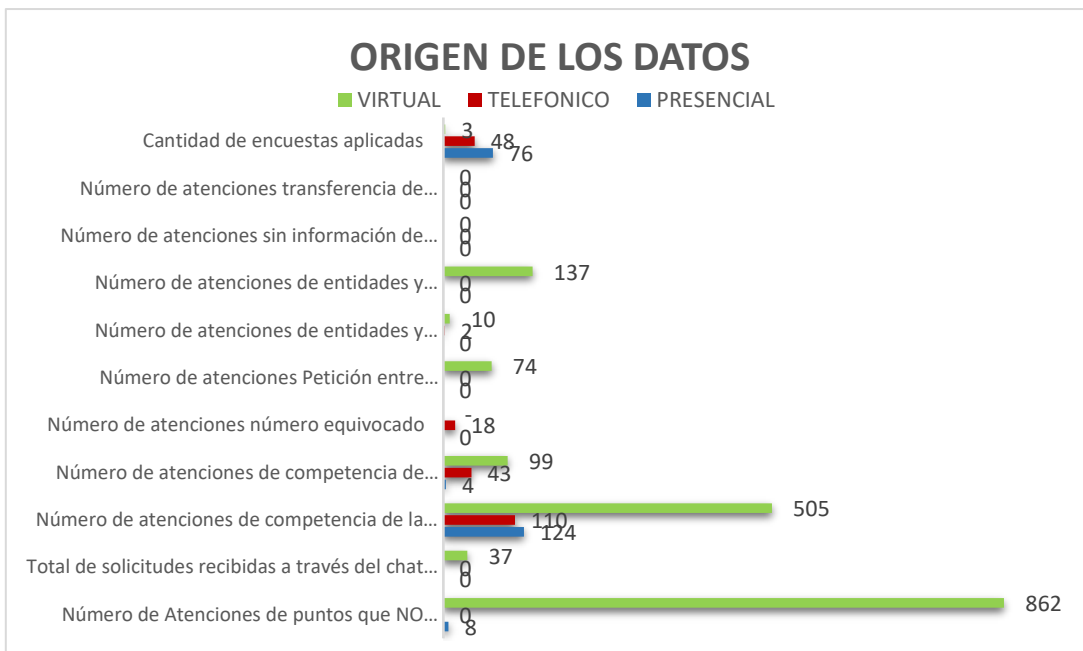


Tabla 15. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad trámites y servicios (T&S)

ATENCIÓNES	PRESENCIAL		TELEFÓNICO		VIRTUAL		TOTAL ATENCIONES	
	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Total atenciones	128	100,00%	171	100,00%	678	100,00%	977	100,00%
Temas de NO competencia	4	3,13%	61	35,67%	99	14,60%	164	16,79%



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Total atenciones de competencia de la entidad	124	96,88%	110	64,33%	579	85,40%	813	83,21%
---	-----	--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión: Entidades y organismos distritales y nacionales y petición entre entidades:

Del total de atenciones en el **canal presencial**, de los puntos que recogieron encuestas, se registraron ciento veintiocho (**128**) atenciones; para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento veintiocho (128), equivalentes al 100,00% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones en el **canal telefónico**, de los puntos que recogen encuestas, se registraron ciento setenta y uno (**171**) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron ciento diez (110) atenciones, equivalentes al 64,33%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones en el **canal virtual**, de los puntos que recogen encuestas, se registraron seiscientos cuatro (604) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron quinientos cinco (505) atenciones, equivalentes al 83,61% 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 novecientos tres (**903**) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron setecientos treinta y nueve (739) atenciones, equivalentes al 81,84%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

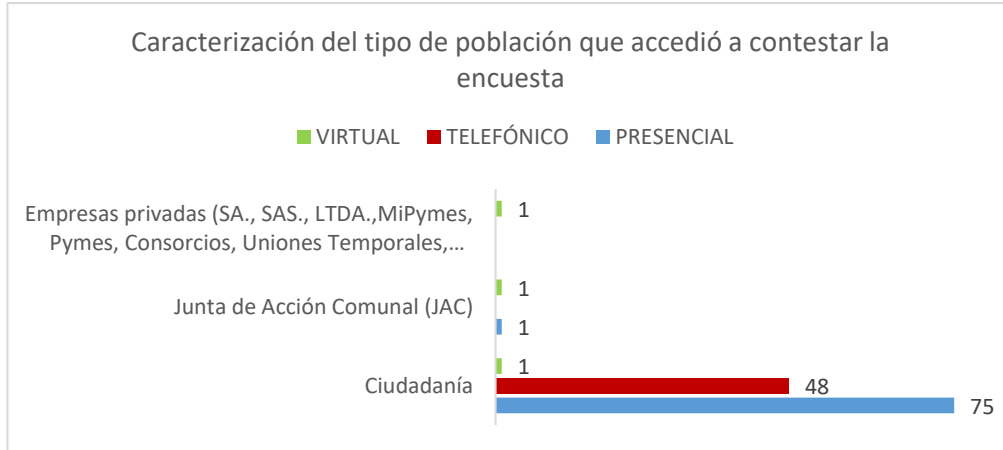
2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN NOVIEMBRE 2025

Tabla 16. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	75	48	1	124
Junta de Acción Comunal (JAC)	1	-	1	2
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	1	1
Total general	76	48	3	127

Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Gráfica 9. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



El total general de atenciones en el *canal presencial* durante el mes de noviembre fue de ciento treinta y seis (136) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas fueron ciento veintiocho (128) atenciones; *accedieron a responder la encuesta setenta y seis (76) ciudadanos(as)*, y de estas respuestas corresponde setenta y cinco (75) a ciudadanía; y uno (01) a Juntas de acción comunal.

El total de atenciones en el *canal telefónico* durante el mes de noviembre fue de ciento setenta y tres (173) ciudadanos(as), accedieron a contestar la encuesta cuarenta y ocho (48) ciudadanos (as).

El total de atenciones en el *canal virtual* durante el mes de noviembre fue de tres mil ciento siete (3.107) ciudadanos(as); de los puntos de atención que recogen encuestas fueron dos mil doscientos cuarenta y cinco (2.245) atenciones; *accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios*; y de estas respuestas corresponde uno (01) a ciudadanía, uno (01) a Juntas de Acción Comunal, y uno (01) a Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.).

Tabla 17. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

GRUPO DE VALOR	NOVIEMBRE 2025			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	85	51	-	136
Ciudadanía	84	50	-	134
Junta de Acción Comunal (JAC)	1	1	-	2
% PRESENCIAL	62,50%	37,50%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	67	103	1	171
Ciudadanía	60	88	-	148



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Anónimo	7	15	1	23
% TELEFÓNICO	39,18%	60,23%	0,58%	100,00%
VIRTUAL	379	469	609	1.457
Ciudadanía	260	257	27	544
Anónimo	3	7	472	482
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	86	180	78	344
Junta de Acción Comunal (JAC)	19	15	16	50
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	12	12
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	3	7	1	11
Universidades / Estudiantes	6	1	-	7
% VIRTUAL	26,01%	32,19%	41,80%	100,00%
Total general	531	623	610	1.764
% DEL TOTAL	30,10%	35,32%	34,58%	100,00%

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión: Entidades y organismos distritales, Entidades y organismos nacionales y petición entre entidades.

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y cinco (85) hombres, equivalente al 62,50%; cincuenta y un (51) mujeres equivalentes al 37,50%, del total de ciento treinta y seis (136) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de ciento tres (103) mujeres, equivalente al 60,23%; sesenta y siete (67) hombres equivalentes al 39,18%; 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 0,58% del total de atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de cuatrocientos sesenta y nueve (469) mujeres equivalentes al 32,19%; trescientos setenta y nueve (379) hombres, equivalente al 26,01%; y seiscientos nueve (609) 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 41,80% del total de atenciones de este canal.

Respecto del total general y después de tener en cuenta los datos excluyentes, se atendieron un total de seiscientos veintitrés (623) mujeres equivalentes al 35,32%; quinientos treinta y uno (531) hombres equivalentes al 30,10%, y seiscientos diez (610) 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 34,58% del total de atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

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

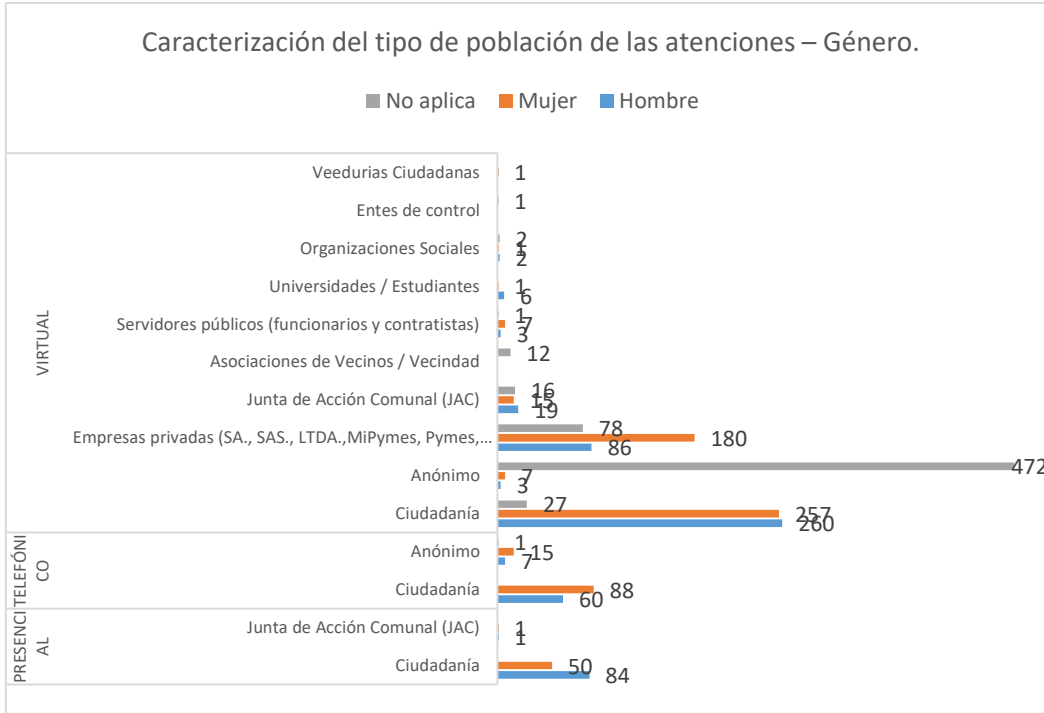


Tabla 18. Porcentaje de encuestas – Género.

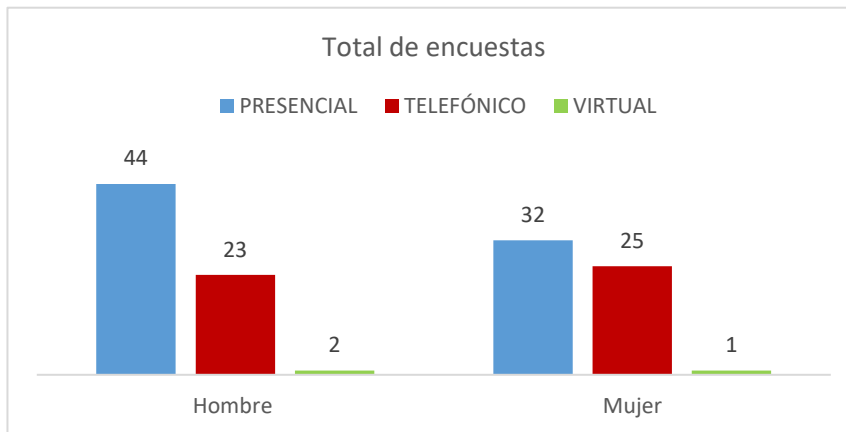
Calificación	Género			Total Encuestas
	Hombre	Mujer	No aplica	
CANAL				
PRESENCIAL	-	-	-	76
amabilidad y respeto	44	32	-	76
tiempo de espera	44	32	-	76
servicio en la atención	44	32	-	76
% PRESENCIAL	57,89%	42,11%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	-	-	-	48
amabilidad y respeto	23	25	-	48
tiempo de espera	23	25	-	48
servicio en la atención	23	25	-	48



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total Encuestas
CANAL				
% TELEFÓNICO	47,92%	52,08%	0,00%	100,00%
VIRTUAL	-	-	-	3
amabilidad y respeto	2	1	-	3
tiempo de espera	2	1	-	3
servicio en la atención	2	1	-	3
% VIRTUAL	66,67%	33,33%	0,00%	75,00%
Total amabilidad y respeto	69	58	-	127
Total tiempo de espera	69	58	-	127
Total servicio en la atención	69	58	-	127
TOTAL ENCUESTADOS	69	58	-	127
% TOTAL ENCUESTADOS	53,91%	45,31%	0,00%	99,22%

Gráfica 10. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el *canal presencial*: cuarenta y cuatro (44) hombres equivalentes al 57,89% y treinta y dos (32) mujeres equivalentes al 42,11%, del total de setenta y seis (76) usuarios que contestaron la encuesta.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

- Para el *canal telefónico*: veinticinco (25) mujeres equivalentes al 52,08%, y veintitrés (23) hombres equivalentes al 47,92% del total de cuarenta y ocho (48) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el *canal virtual*: dos (02) hombres equivalentes al 66,67%, y una (01) mujer equivalente al 33,33%; del total de tres (03) usuarios que contestaron la encuesta.

3 CALIFICACIÓN

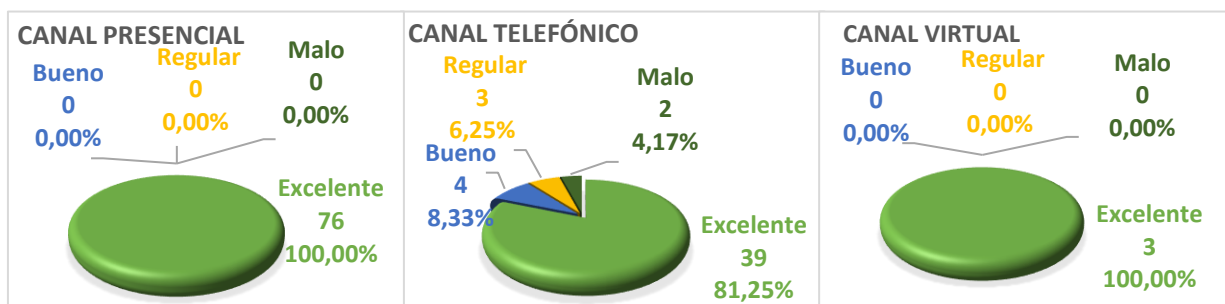
3.1. NIVEL DE SERVICIO

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

Tabla 19. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	76	39	3	118
Bueno	-	4	-	4
Regular	-	3	-	3
Malo	-	2	-	2
Sin respuesta	-	-	-	-
Total general	76	48	3	127

Gráfica 11. Tabulación datos nivel de servicio.





Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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 noviembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 81,25%; el calificativo BUENO fue de 8,33%, el calificativo REGULAR fue de 6,25%, y el calificativo MALO fue de 4,17% para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre de 2025.

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

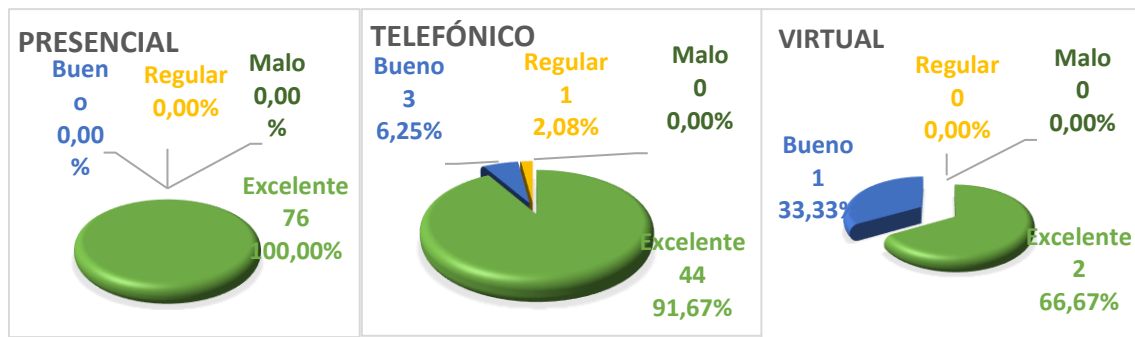
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO

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

Tabla 20. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	76	44	2	122
Bueno	-	3	1	4
Regular	-	1	-	1
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	76	48	3	127

Gráfica 11. Tabulación datos amabilidad y respeto.





Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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 noviembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 91,67%; el calificativo BUENO fue de 6,25%, y el calificativo REGULAR fue de 2,08% para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 66,67%, y el calificativo BUENO fue de 33,33% para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre de 2025.

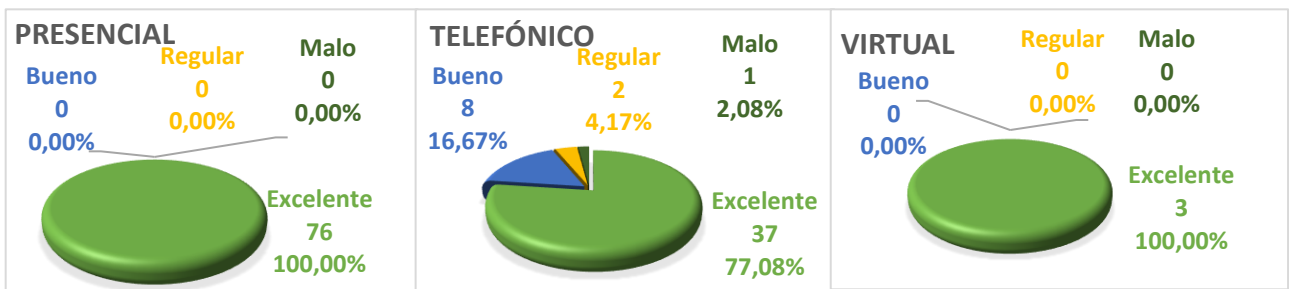
3.3 TIEMPO DE ESPERA

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

Tabla 21. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	76	37	3	116
Bueno	-	8	-	8
Regular	-	2	-	2
Malo	-	1	-	1
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	76	48	3	127

Gráfica 12. Tabulación datos tiempo de espera.





Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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 noviembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 77,08%; el calificativo BUENO fue del 16,67%; el calificativo REGULAR fue del 4,17%, y el calificativo MALO de 2,08%, para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 100,00%, para la encuesta de satisfacción del mes de noviembre 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 22. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de noviembre 2025.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	6	110	160	276
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	52	-	210	262
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	3	-	142	145
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	59	-	78	137
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	5	-	32	37
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	-	-	2	2
Total general	125	110	624	859



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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

De la información suministrada, y teniendo en cuenta los criterios excluyentes identificados, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios son:

- **Canal virtual:** el trámite más frecuente es "*Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público*", con doscientos diez (210) atenciones.
- **Canal telefónico** a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente es "*Consulta General*" con ciento diez (110) atenciones.
- **Canal presencial:** el trámite más recurrente es "*Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital*" con cincuenta y nueve (59) atenciones.

Tabla 23. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de noviembre 2025

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL L	VIRTUAL L
Competencia otras entidades	11	43	822	876
Número equivocado	-	18	-	18
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	12	12
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	-	-
Total general	11	61	834	906

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 novecientos seis (906) peticiones atendidas en la gestión general de noviembre 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.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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.

4. Así mismo, se encaminan los resultados de las competencias exclusivas del DADEP, sin incluir los datos que tienen que ver con peticiones entre entidades el cual se considera como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

5. De igual manera, se excluyen los datos de grupo de valor tipificados como: Entidades y Organismos Distritales y Nacionales.

Tabla 24. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad
Mes de noviembre 2025.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2025.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Consulta general	6	110	130	246	28,64%
Desempeño de la entidad	2	37	78	117	13,62%
Transferencia de llamada	-	55	-	55	6,40%
Asuntos Jurídicos	2	-	25	27	3,14%
Consulta radicado	1	14	-	15	1,75%
Contratos jurídica	-	-	12	12	1,40%
Solicitud cita	-	3	2	5	0,58%
Talento humano	-	-	4	4	0,47%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	-	-	4	4	0,47%
Solicitud de copia	-	-	3	3	0,35%
Contratos SGC	1	-	1	2	0,23%
Copia de acta	-	1	-	1	0,12%
Cómo radicar en SDQS	-	-	1	1	0,12%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	52	-	66	118	13,74%
Asesoría en temas de espacio público	52	-	66	118	13,74%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	59	-	51	110	12,81%

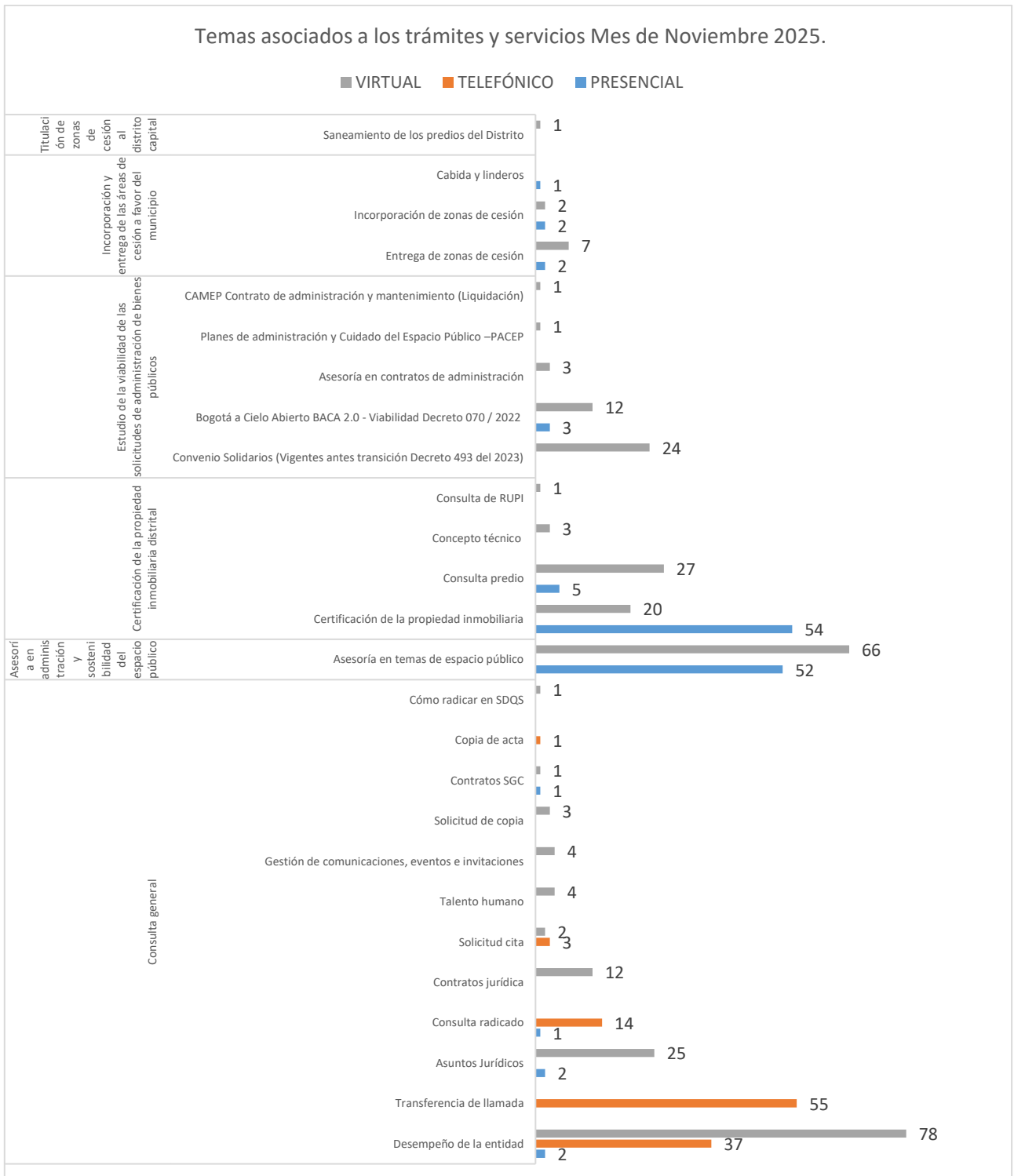


Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2025.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	54	-	20	74	8,61%
Consulta predio	5	-	27	32	3,73%
Concepto técnico	-	-	3	3	0,35%
Consulta de RUPI	-	-	1	1	0,12%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	3	-	41	44	5,12%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	-	-	24	24	2,79%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	3	-	12	15	1,75%
Asesoría en contratos de administración	-	-	3	3	0,35%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	-	-	1	1	0,12%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	-	-	1	1	0,12%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	5	-	9	14	1,63%
Entrega de zonas de cesión	2	-	7	9	1,05%
Incorporación de zonas de cesión	2	-	2	4	0,47%
Cabida y linderos	1	-	-	1	0,12%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	-	-	1	1	0,12%
Saneamiento de los predios del Distrito	-	-	1	1	0,12%
Total general	125	110	298	533	62,05%



Grafica 13. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de noviembre 2025.





Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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

- Para el trámite y/o servicio *"Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público"*, el tema más frecuente es: *asesoría en temas de espacio público* con ciento dieciocho (118) atenciones, equivalentes al 13,74% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio *"certificación de la propiedad inmobiliaria distrital"* los temas más recurrentes son: *"certificación de la propiedad inmobiliaria"* con setenta cuatro (74) atenciones equivalentes al 8,61%, seguido de *"consulta predio"* con treinta y dos (32) atenciones equivalentes al 3,73% del total de atenciones recibidas.
- Para el trámite y/o servicio *"Consulta general"* los temas más frecuentes son: *"Desempeño de la entidad"* con ciento diecisiete (117) atenciones equivalente a 13,62%, seguido de *"Transferencia de llamada"* con cincuenta y cinco (55) atenciones equivalentes al 6,40% 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: *"Convenios Solidarios"* (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023) con veinticuatro (24) atenciones equivalentes a 2,48%, seguido de *"Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022"* con quince (15) atenciones equivalentes al 1,75% del total de atenciones.
- 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 nueve (09) atenciones equivalentes al 1,05%, seguido de *"Incorporación de zonas de cesión"* con cuatro (04) atenciones equivalentes al 0,47%.
- Para el trámite y/o servicio *"Titulación de zonas de cesión al distrito capital"* el tema más frecuente fue: *"Saneamiento de los predios del Distrito"* con uno (01) atención equivalente al 0,12%.
- Para el trámite y/o servicio *"Observatorio del espacio público"* no se presentaron atenciones en el mes de estudio.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de noviembre de 2025, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de tres mil cuatrocientos dieciséis (3.416) 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 general de tres mil cuatrocientos dieciséis (3.416) atenciones: mil setecientos sesenta y cuatro (1.764) correspondieron a trámites y servicios de competencia directa del DADEP, lo que representa un 51,64% del total general. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente (petición entre entidades y los correspondientes a tipificación entidades y Organismos Distritales y Nacionales); 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 de estudio, el canal presencial registró ciento treinta y seis (136) atenciones, equivalente al 3,98% del total general. Las atenciones se distribuyeron entre:

- Módulos 151 y 152 del SuperCade CAD, con ciento veintiocho (128) atenciones equivalentes al (94,12%),
- y Ferias de servicio (SuperCade CAD), con ocho (08) atenciones equivalentes al 5,88%.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento veinticuatro (**124**) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 96,88% del total para este canal. Se aplicaron un total de setenta y seis (76) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 55,88%, 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.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

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 ciento setenta y tres (173) atenciones durante el mes de noviembre de 2025, lo que representa un 5,06% del total general. Las llamadas se realizaron principalmente a través de:

- Conmutador institucional, con ciento cincuenta (150) llamadas equivalentes a 86,71%, y
- Celular asignado, con veintitrés (23) llamadas equivalentes a 13,29 del total de atenciones de este canal.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento diez (110) atenciones fueron clasificadas como de competencia del DADEP, lo que corresponde al 64,33% 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 27,75% de tasa de respuesta.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó Excelente 81,25%; Bueno 8,33%; Regular 6,25% y Malo 4,17%.
- **Amabilidad y respeto:** calificó Excelente 91,67%, y Bueno 6,25%.
- **Tiempo de espera:** calificó Excelente 77,08%, Bueno 16,67%, Regular 4,17%, y Malo 2,08%

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 podrían 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 ciento siete (3.107) atenciones, lo cual representa el 90,95% del total general. Este canal comprende diferentes medios como el correo electrónico institucional, Bogotá te escucha, Chat Alameda y la Ventanilla Webservice, y para este mes no nos reportaron datos de redes sociales: Twitter, ni red social Instagram



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de noviembre 2025

Las atenciones se distribuyeron así:

- Correo electrónico: 2.208 (71,07%)
- Bogotá te escucha: 862 (27,74%)
- Chat Alameda: 37 (1,19%)
- Webservice: 0 (0,00%)
- Redes sociales: no reportaron datos.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, quinientos setenta y nueve (579) atenciones fueron de competencia de la entidad, lo que representa el 85,40%. Se obtuvo la participación de tres (03) encuestas válidas que fueron contestadas por ciudadanos en este canal, lo que equivale a una tasa de respuesta del 0,10%.

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

- *Nivel de servicio*: Excelente 100,00%.
- *Amabilidad y respeto*: Excelente 66,67%; Bueno 33,33%.
- *Tiempo de espera*: Excelente 100,00%.

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

Conclusión General

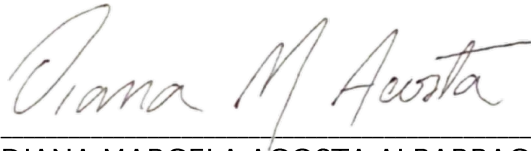
El análisis de los resultados evidencia que el *canal virtual* sigue siendo el más demandado por la ciudadanía, lo cual refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo su capacidad de respuesta y su facilidad de acceso a la ciudadanía.

No obstante, el *canal presencial* presenta los niveles más altos de satisfacción y percepción, con calificaciones del 100% en todos los aspectos evaluados.

El *canal telefónico*, aunque con menos volumen de atenciones, refleja también un alto nivel de percepción representada en la amabilidad y respeto. Sin embargo, el tiempo de espera y el nivel de servicio que representan la satisfacción, 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.

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



DIANA MARCELA ACOSTA ALBARRACÍN
Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC *CH*
Revisó: Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC *NER*
Aprobó: Julio Cesar Petecua Sánchez - Técnico Operativo 314 grado 08 *J. Cesar*
Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC *IDM*

Fecha de elaboración: viernes, 9 de enero de 2026
Fecha revisión y ajustes: miércoles 14 de enero de 2026
última revisión para publicación: martes 10 de febrero de 2026