



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Mes de diciembre 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 diciembre 2025



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	7
2. ASPECTOS GENERALES.....	7
2.1 ANÁLISIS INICIAL.....	8
2.1.1 Total de atenciones.....	8
Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de diciembre 2025.	8
Gráfica 1. Canales de atención	8
Tabla 2. Total general de atenciones por punto de atención	9
Tabla 3. Atenciones generales por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	9
Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	10
2.1.2 Población excluyente.....	11
Tabla 4. Atenciones población excluyente Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales	11
Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales	11
Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	12
Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención	12
Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas.....	13
2.1.3 Comportamiento de preferencia de canales	13
Tabla 8. Preferencia de canales noviembre y diciembre 2025	13
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de diciembre 2025	14
Gráfica 4. Atenciones por canal franja horaria.....	15
2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES.....	16
Tabla 10. Análisis de variación.....	16
Gráfica 5. Canales de atención y variación porcentual – diciembre 2025.....	16
2.2.2. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	17
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal	17
Tabla 12. Atenciones meses anteriores.....	17
Gráfica 6. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores.....	18
Tabla 13. Comparativo de atenciones meses anteriores.....	18
Gráfica 7. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores	18

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



2.3	ORIGEN DE LOS DATOS.....	19
2.3.1.	Análisis del origen de datos todos los canales.....	19
	Tabla 14. Análisis del origen de datos todos los canales.....	20
	Gráfica 7. Análisis del origen de datos.....	21
	Tabla 15. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad trámites y servicios (T&S)	22
2.4.	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN diciembre 2025.....	22
	Tabla 16. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	22
	Gráfica 8. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta.....	23
	Tabla 17. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	24
	Gráfica 9. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.....	26
	Tabla 18. Porcentaje de encuestas – Género.	26
	Gráfica 10. Total encuestas por género.....	27
3	CALIFICACIÓN	27
3.1.	NIVEL DE SERVICIO	27
	Tabla 19. Tabulación datos nivel de servicio	27
	Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.....	28
3.2	AMABILIDAD Y RESPETO	28
	Tabla 20. Tabulación datos amabilidad y respeto	28
	Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.....	29
3.3	TIEMPO DE ESPERA	29
	Tabla 21. Tabulación datos tiempo de espera	29
	Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	30
4.	ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.....	30
	Tabla 22. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2025.....	30
	Tabla 23. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de diciembre 2025	31
	Tabla 24. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad mes de diciembre 2025.	32
5.	ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	36

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



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 sobre la atención en los canales mencionados, durante el mes de diciembre 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) respecto a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención en 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 respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.	
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y ciudadanas atendidos a través del canal telefónico en el mes de:	DICIEMBRE 2025

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 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
		1/12/2025	31/12/2025
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos durante el mes en el canal presencial (Todos los puntos de atención):	DICIEMBRE 2025	91
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico:	DICIEMBRE 2025	106
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención):	DICIEMBRE 2025	3.033
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales durante el período en los puntos de atención que recogen encuestas:	DICIEMBRE 2025	89
	Total de llamadas atendidas durante el período en los puntos de atención que recogen encuestas:	DICIEMBRE 2025	106
	Total de atenciones virtuales durante el período (Correo electrónico y Chat Alameda) en los puntos de atención que recogen encuestas:	DICIEMBRE 2025	2.354
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes:	DICIEMBRE 2025	82

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



FICHA TÉCNICA			
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes:	DICIEMBRE 2025	66
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat):	DICIEMBRE 2025	456
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la entidad en el mes:	DICIEMBRE 2025	7
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes:	DICIEMBRE 2025	40
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la entidad en el mes:	DICIEMBRE 2025	1.710
POBLACIÓN ESPECÍFICA EXCLUYENTE	Total de consultas entidades y organismos distritales y/o nacionales, en los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial:	DICIEMBRE 2025	0
	Total de consulta peticiones entre entidades, en los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial:	DICIEMBRE 2025	0
	Total de consultas entidades y organismos distritales; entidades y organismos nacionales, y Juntas Administradoras Locales, en los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico:	DICIEMBRE 2025	0
	Total de consultas peticiones entre entidades, en los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico:	DICIEMBRE 2025	0

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



FICHA TÉCNICA			
	Total de consultas entidades y organismos distritales y/o nacionales, en los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual:	DICIEMBRE 2025	1.816
	Total de consultas peticiones entre entidades, en los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual:	DICIEMBRE 2025	1.628
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial:		31
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico:		19
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual:		11
	Total encuestas todos los canales:		61

1.3. METODOLOGÍA APLICADA

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

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) 3822510 o al celular (+57) 3164732213.

Canal presencial: mediante el formato 127-FORAC-22 "Calificador de servicios (tableta)", en los módulos de atención 151 y 152.

Canal virtual: mediante encuesta enviada a los ciudadanos a través del enlace <https://forms.office.com/r/BMPf3n3Xtf>, luego de cada atención virtual brindada por el Departamento de 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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

2.1. ANÁLISIS INICIAL

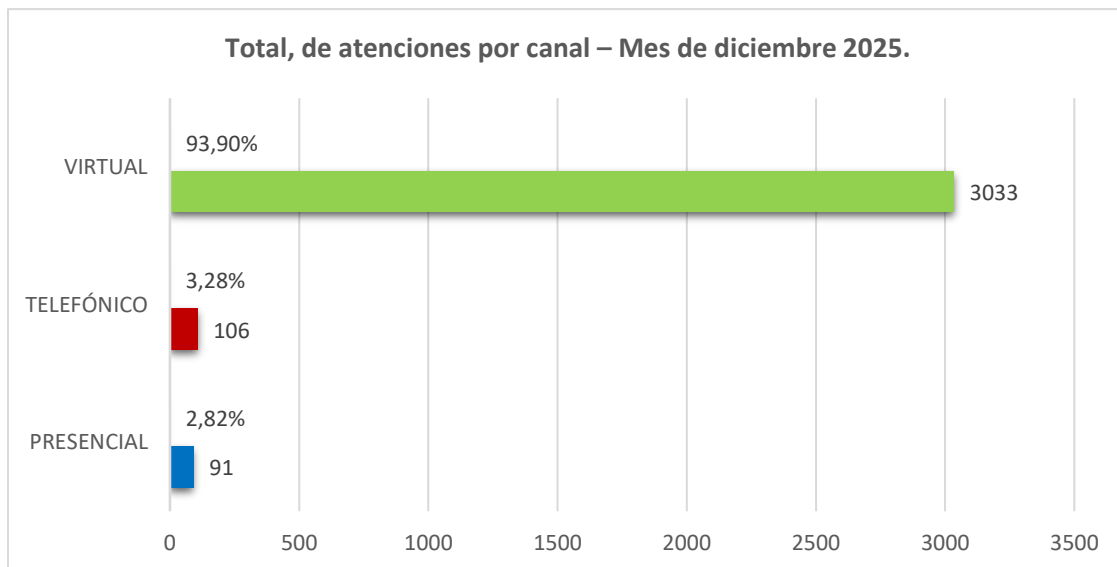
2.1.1. Total de atenciones

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 diciembre 2025, fue de un total de tres mil doscientos treinta (3.230) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	91	2,82%
TELEFÓNICO	106	3,28%
VIRTUAL	3.033	93,90%
TOTAL GENERAL	3.230	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 treinta y tres (3.033) atenciones, equivalente al 93,90% del total de atenciones registradas; seguido del canal TELEFÓNICO con ciento seis (106) atenciones, equivalente al 3,28%. Por último, el canal PRESENCIAL con noventa y uno (91) atenciones, equivalente al 2,82% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de diciembre de 2025.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Tabla 2. Total general de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	91	2,82%
Cad calle 26 mod-152	89	2,76%
SuperCade Movil	2	0,06%
TELEFÓNICO	106	3,28%
Conmutador	92	2,85%
Celular	14	0,43%
VIRTUAL	3.033	93,90%
Correo dadepbogota	2.337	72,35%
Bogotá te escucha	678	20,99%
Chat Alameda	17	0,53%
Ventanilla de radicación Webservice	1	0,03%
Total general	3.230	100,00%

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

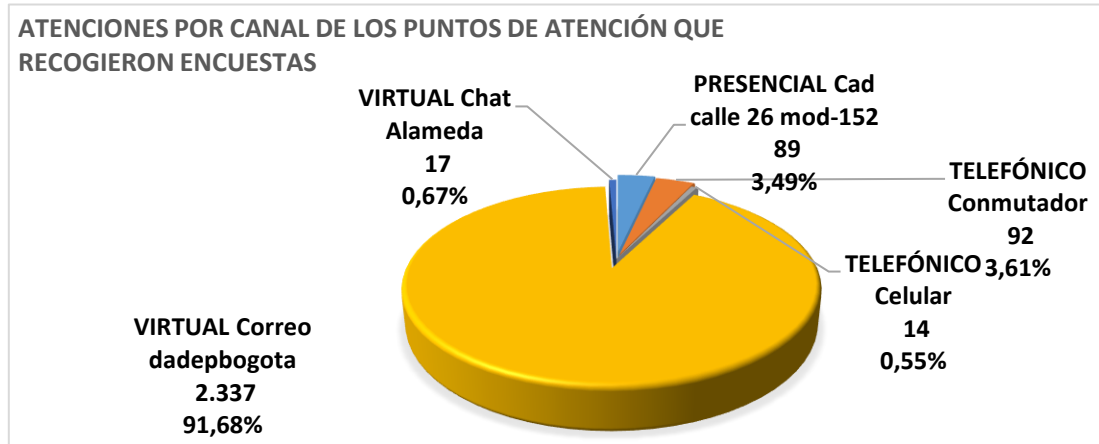
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	89	3,49%
Cad calle 26 mod-152	89	3,49%
TELEFÓNICO	106	4,16%
Conmutador	92	3,61%
Celular	14	0,55%
VIRTUAL	2.354	92,35%
Correo dadepbogota	2.337	91,68%
Chat Alameda	17	0,67%
Total general	2.549	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

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 diciembre del 2025 se evidencia:

Del 92,35% correspondiente al **canal virtual** con dos mil trescientos cincuenta y cuatro (2.354), de las cuales:

- El 91,68% con dos mil trescientos treinta y siete (2.337) ciudadanos, quienes realizaron su solicitud o requerimiento a través del correo electrónico.
- El 0,67% con diecisiete (17) ciudadanos, quienes realizaron su solicitud o requerimiento a través del chat Alameda;

El 4,16% de las atenciones se realizaron a través del **canal telefónico** con un total de ciento seis (106) atenciones distribuidas así:

- El 3,61% con noventa y dos (92) atenciones, se efectuaron por medio del conmutador.
- El 0,55% con catorce (14) atenciones, se realizaron a través del celular.

Finalmente, el 3,49% correspondió al **canal presencial** con ochenta y nueve (89) atenciones:

- El 3,49% representado en ochenta y nueve (89) atenciones, todas atendidas en el Módulo 152.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 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 "Entidades y Organismos 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 manifiesta 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 "Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales"

POBLACIÓN EXCLUYENTE POR PUNTO DE ATENCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te escucha	-	-	4	4
Entidades y Organismos Distritales	-	-	4	4
Correo dadepbogota	-	-	1.816	1.816
Entidades y Organismos Distritales	-	-	1.530	1.530
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	267	267
Juntas Administradoras Locales	-	-	19	19
Total general	-	-	1.820	1.820

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	PUNTO DE ATENCIÓN	Total general
	VIRTUAL	
Peticiones entre entidades	1.630	1.630
Correo dadepbogota	1.628	1628
Entidades y Organismos Distritales	1.500	1500

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Entidades y Organismos Nacionales	109	109
Juntas Administradoras Locales	19	19
Bogotá te escucha	2	2
Entidades y Organismos Distritales	2	2
Total general	1.630	1630

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

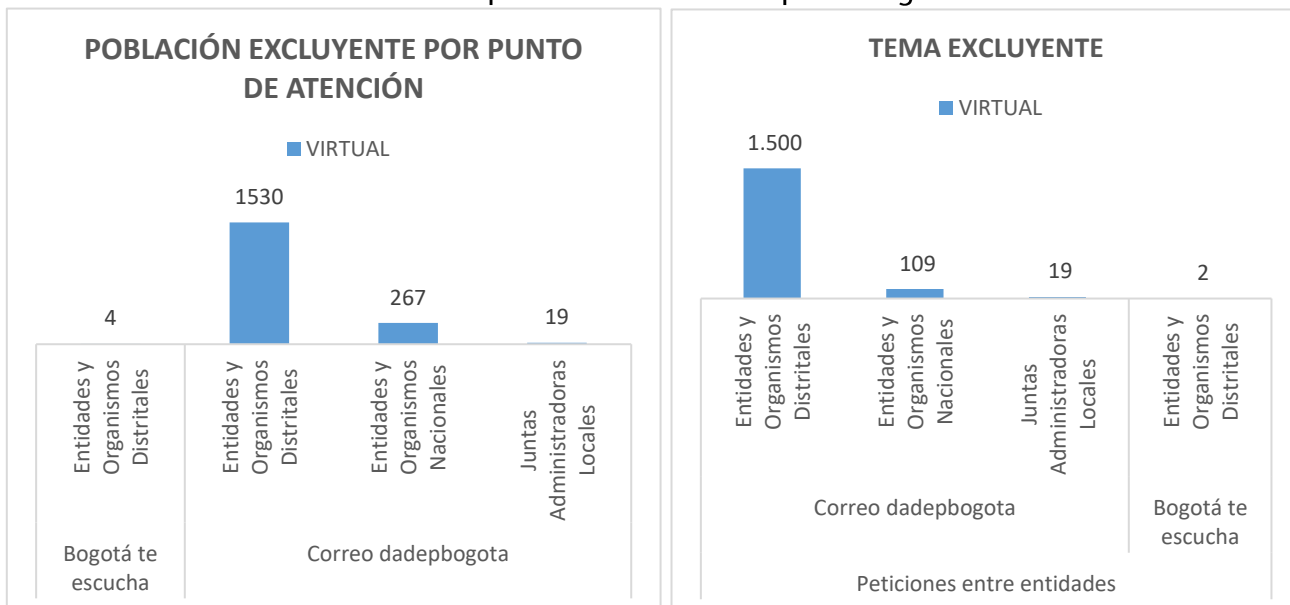


Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	91	6,45%
Cad calle 26 mod-152	89	6,31%
SuperCade Movil	2	0,14%
TELEFÓNICO	106	7,52%
Conmutador	92	6,52%
Celular	14	0,99%
VIRTUAL	1.213	86,03%
Bogotá te escucha	674	47,80%
Correo dadepbogota	521	36,95%
Chat Alameda	17	1,21%
Ventanilla de radicación Webservice	1	0,07%
Total general	1.410	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	89	12,14%
Cad calle 26 mod-152	89	12,14%
TELEFÓNICO	106	14,46%
Conmutador	92	12,55%
Celular	14	1,91%
VIRTUAL	538	73,40%
Correo dadepbogota	521	71,08%
Chat Alameda	17	2,32%
Total general	733	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 la 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 noviembre y diciembre 2025

Preferencia de canales noviembre 2025 y diciembre 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	Noviembre 2025	134	225	7,21%
	Diciembre 2025	91		

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Preferencia de canales noviembre 2025 y diciembre 2025				
CANAL DE ATENCIÓN / puntos de atención	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre	% Preferencia
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	Noviembre 2025	171	277	8,88%
	Diciembre 2025	106		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Noviembre 2025	1.406	2.619	83,92%
	Diciembre 2025	1.213		
Total de atenciones	Noviembre 2025	1.711	Variación %	
	Diciembre 2025	1.410	-17,59%	
	Diferencia	-301		
Σ ATENCIONES MESES noviembre - diciembre			3.121	

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de diciembre de 2025 se presentaron un total de mil cuatrocientos diez (1.410) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia una disminución del -17,59% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 83,92% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL.
 - El 8,88% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 7,21% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL.

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

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

Informe análisis de resultados

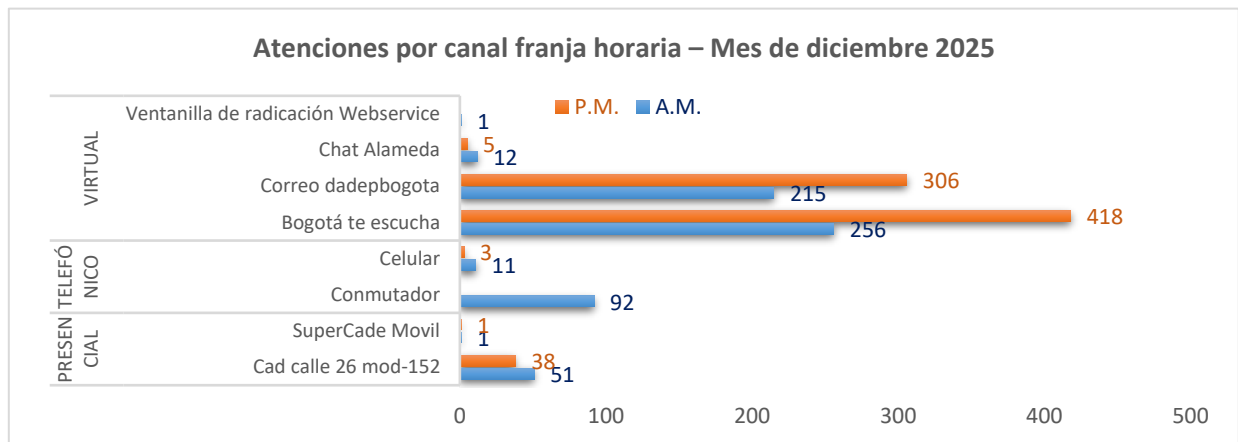
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	52	39	91	57,14%	42,86%
Cad calle 26 mod-152	51	38	89		
SuperCade Movil	1	1	2		
TELEFÓNICO	103	3	106	97,17%	2,83%
Conmutador	92	0	92		
Celular	11	3	14		
VIRTUAL	484	729	1.213	39,90%	60,10%
Bogotá te escucha	256	418	674		
Correo dadepbogota	215	306	521		
Chat Alameda	12	5	17		
Ventanilla de radicación Webservice	1	-	1		
Total general	639	771	1.410	45,32%	54,68%

Gráfica 4. Atenciones por canal franja horaria



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

Canal Virtual

- El 60,10% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.
- El 39,90% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

Canal Telefónico

- El 97,17% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

- El 2,83% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal presencial

- El 57,14% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 42,86% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

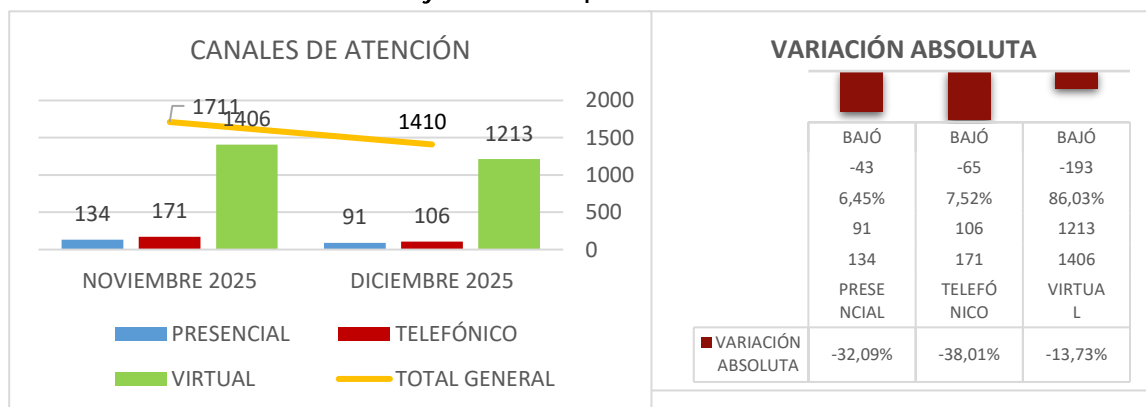
2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

Teniendo en cuenta los datos excluyentes

Tabla 10. Análisis de variación

NOVIEMBRE 2025			DICIEMBRE 2025			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	OCT-NOV		%
PRESENCIAL	134	7,83%	PRESENCIAL	91	6,45%	-43	↓	BAJÓ	-32,09%
TELEFÓNICO	171	9,99%	TELEFÓNICO	106	7,52%	-65	↓	BAJÓ	-38,01%
VIRTUAL	1406	82,17%	VIRTUAL	1213	86,03%	-193	↓	BAJÓ	-13,73%
TOTAL GENERAL	1711	100,00%	TOTAL GENERAL	1410	100%	-301	↓	BAJÓ	-17,59%

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



Quiere decir que la **variación** entre noviembre de 2025 y diciembre de 2025 del total de atenciones fue de **MENOS - 301** y en términos porcentuales tiene **tendencia descendente en -17,59%**.

En el canal **presencial** las atenciones **DISMINUYERON** en el mes de diciembre de 2025, con una variación absoluta de **43 atenciones MENOS**, respecto del mes de noviembre de 2025 y equivale a una **variación porcentual de -32,09%**.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

En el canal telefónico las atenciones DISMINUYERON en el mes de diciembre de 2025, con una variación absoluta de **65 atenciones MENOS**, respecto del mes de noviembre de 2025 y equivale a una **variación porcentual de -38,01%**.

En el canal virtual las atenciones DISMINUYERON en el mes de diciembre de 2025, con una variación absoluta de **193 atenciones MENOS**, respecto del mes de noviembre de 2025 y equivale a una **variación porcentual de -13,73%**.

2.2.2. 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 diciembre que fueron veintiún (21).

Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal

Días hábiles en el mes de diciembre 21

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	91	4,33
TELEFÓNICO	106	5,05
VIRTUAL	3.033	144,43
Total general	3.230	153,81

Tabla 12. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIÓNES
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
AGOSTO 2025	3.193
SEPTIEMBRE 2025	3.916
OCTUBRE 2026	3.723
NOVIEMBRE 2025	3.416



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

MESES	ATENCIÓNES
DICIEMBRE 2025	3.230

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

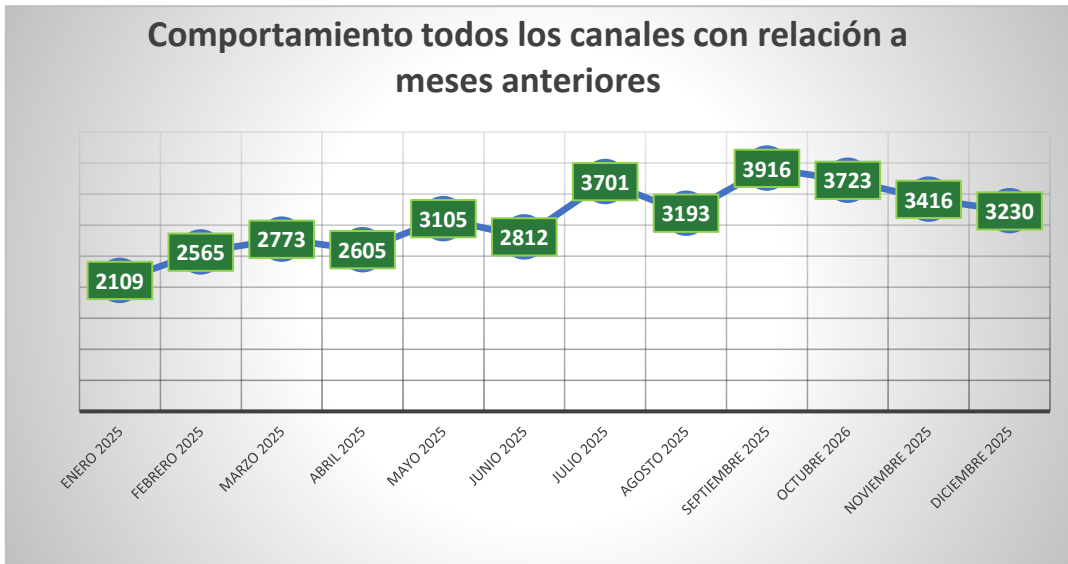


Tabla 13. comparativo de atenciones meses anteriores

Teniendo en cuenta los datos excluyentes, el promedio de atenciones diario en diciembre de 2025 para todos los canales está en **67,14**.

MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	días hábiles	Promedio de atenciones diario
SEPTIEMBRE	1.878	22	85,36
OCTUBRE	1.772	21	84,38
NOVIEMBRE	1.711	18	95,06
DICIEMBRE	1.410	21	67,14

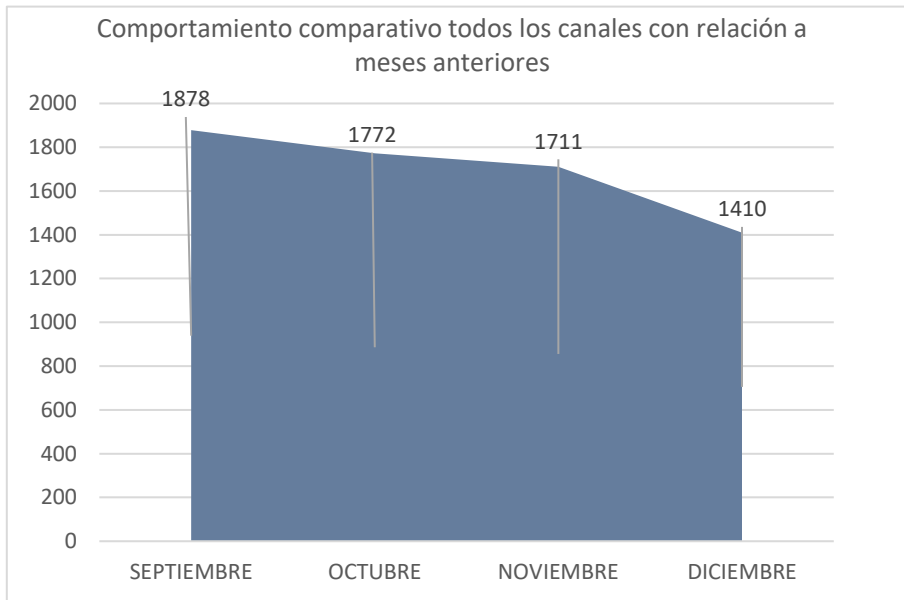
Gráfica 7. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores

Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



De acuerdo con los datos recolectados, se puede evidenciar que el cuarto trimestre de 2025 termina con una tendencia descendente en -17,59%, de acuerdo con el análisis de variación de la tabla No. 10.

2.3 ORIGEN DE LOS DATOS

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de diciembre 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 diciembre fue de noventa y uno (91) usuarios; de los puntos que recogen encuestas, fue de ochenta y nueve (89) usuarios. En este canal no hubo consultas de tipificación población excluyente, y accedieron a responder la encuesta treinta y uno (31) usuarios, equivalente a un porcentaje del 34,07% sobre el total de atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152.



Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de diciembre 2025

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de diciembre fue de ciento seis (106) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de diciembre de 2025 se presentaron un total de ciento seis (106) atenciones; accedieron a responder la encuesta diecinueve (19) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 17,92% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en diciembre fue de tres mil treinta y tres (3.033); de los puntos que recogen encuestas fue de dos mil trescientos cincuenta y cuatro (2.354) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de diciembre de 2025 se presentaron un total de quinientos treinta y ocho (538) atenciones; accedieron a responder la encuesta once (11) usuarios, equivalente a un porcentaje del 0,36% 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	diciembre 2025	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		91	100,00%	106	100,00%	3033	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		2	2,20%	-	0,00%	679	22,39%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		89	97,80%	106	100,00%	2.354	77,61%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	2.337	77,05%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	17	0,56%
Número de atenciones sin población excluyente		89	97,80%	106	100,00%	557	18,36%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		82	90,11%	66	62,26%	456	15,03%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		7	7,69%	30	28,30%	82	2,70%

Informe análisis de resultados

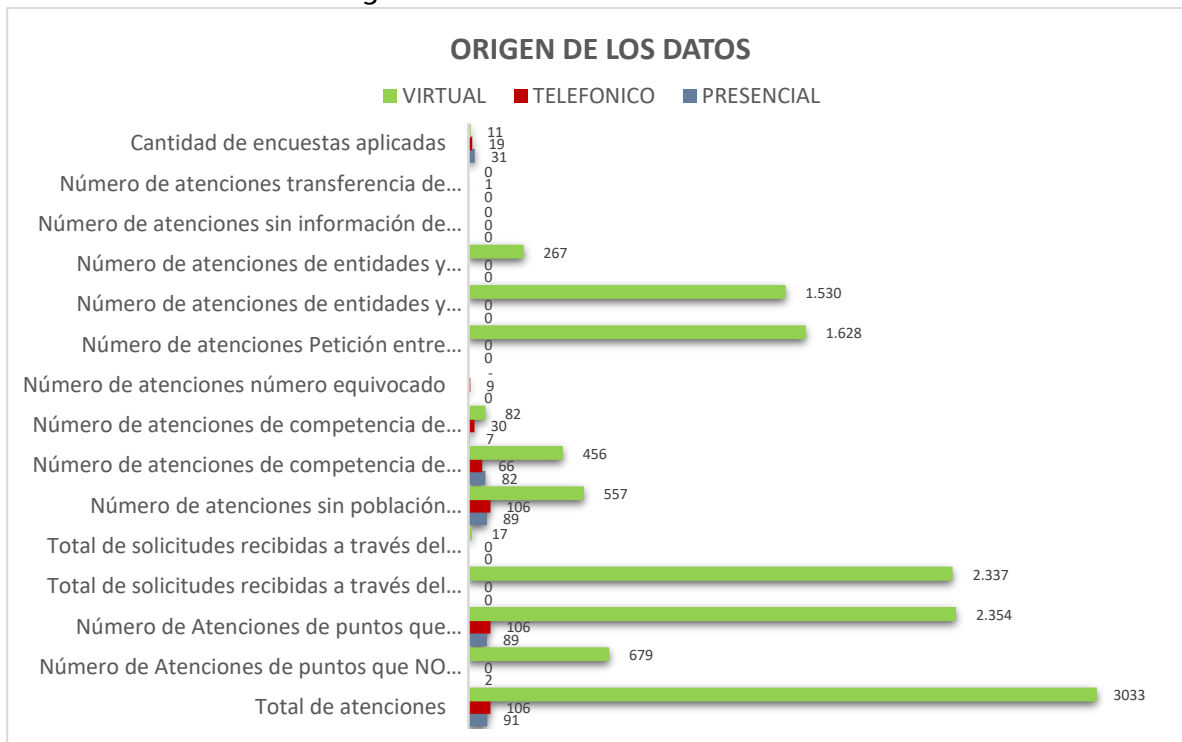
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	diciembre 2025	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	9	8,49%	-	0,00%
Número de atenciones de peticiones entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	1.628	53,68%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		-	0,00%	-	0,00%	1.530	50,45%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales		-	0,00%	-	0,00%	267	8,80%
Número de atenciones sin información de fondo		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones transferencia de llamada personal		-	0,00%	1	0,94%	-	0,00%
Cantidad de encuestas aplicadas		31	34,07%	19	17,92%	11	0,36%

Gráfica 7. Análisis del origen de datos



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Tabla 15. 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	89	100,00%	106	100,00%	538	100,00%	733	100,00%
Temas de NO competencia	7	7,87%	30	28,30%	80	14,87%	117	15,96%
Total atenciones de competencia de la entidad	82	92,13%	76	71,70%	458	85,13%	616	84,04%

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

Del total de atenciones en el canal presencial, los puntos que recogieron encuestas registraron ochenta y nueve (89) atenciones. Para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ochenta y dos (82), equivalentes al 92,13% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones en el canal telefónico, los puntos que recogen encuestas registraron ciento seis (106) atenciones. Para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron sesenta y seis (76) atenciones equivalentes al 71,70%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones en el canal virtual, los puntos que recogen encuestas registraron quinientos treinta y ocho (538) atenciones. Para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron cuatrocientos cincuenta y seis (458) atenciones equivalentes al 85,13% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

A nivel general, los puntos que recogen encuestas sobre los trámites y servicios de la entidad, se recibieron un total de setecientos treinta y tres (733) atenciones. Sobre los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron seiscientos seis (616) atenciones equivalentes al 82,67%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN DICIEMBRE 2025

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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	31	19	7	57
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	-	-	1	1
Organizaciones Sociales	-	-	1	1
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	1	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	1	1
Total general	31	19	11	61

Gráfica 8. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



El total general de atenciones en el canal **presencial** durante el mes de diciembre fue de noventa y uno (91) ciudadanos(as); en los puntos que recogen encuestas fue de ochenta y nueve (89) atenciones, y accedieron a responder la encuesta **treinta y uno (31)** ciudadanos(as).

El total de atenciones en el canal **telefónico** durante el mes de diciembre fue de ciento

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

seis (106) ciudadanos(as); en los puntos que recogen encuestas fue de ciento seis (106) atenciones, y accedieron a contestar la encuesta diecinueve (19) ciudadanos (as).

El total de atenciones en el **canal virtual** durante el mes de diciembre fue de tres mil treinta y tres (3.033) atenciones, en los puntos de atención que recogen encuestas fue de dos mil trescientos cincuenta y cuatro (2.354) atenciones; accedieron a responder la encuesta once (11) usuarios, y de estas respuestas corresponden: siete (07) a ciudadanía, uno (01) a Servidores públicos o funcionarios y contratistas, uno (01) a Organizaciones sociales, uno (01) a Asociaciones de vecinos / vecindad, 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	DICIEMBRE 2025			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	43	46	-	89
Ciudadanía	43	45	-	88
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	1	-	1
% PRESENCIAL	48,31%	51,69%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	47	57	2	106
Ciudadanía	41	50	1	92
Anónimo	6	7	1	14
% TELEFÓNICO	44,34%	53,77%	1,89%	100,00%
VIRTUAL	351	382	480	1.213
Ciudadanía	233	197	27	457
Anónimo	-	-	376	376
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	91	158	65	314
Junta de Acción Comunal (JAC)	11	15	7	33
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	13	11	-	24
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	2	-	4	6
Organizaciones Sociales	-	1	1	2
% VIRTUAL	28,94%	31,49%	39,57%	100,00%
Total general	441	485	482	1.408
% DEL TOTAL	31,32%	34,45%	34,23%	100,00%

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión: Entidades y organismos distritales,

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

Entidades y organismos nacionales y Juntas Administradoras Locales; además de excluir el tema petición entre entidades, podemos evidenciar:

En el canal presencial

Se atendieron un total de cuarenta y seis (46) mujeres, equivalente al 51,69%; cuarenta y tres (43) hombres, equivalente al 48,31%, del total de ochenta y nueve (89) atenciones en este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de cincuenta y siete (57) mujeres, equivalente al 53,77%; cuarenta y siete (47) hombres, equivalente al 44,34%, 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 1,89% del total de ciento seis (106) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de trescientos ochenta y dos (382) mujeres, equivalente al 31,49%; trescientos cincuenta y uno (351) hombres, equivalente al 28,94%, y cuatrocientos ochenta (480) 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 39,57% del total de atenciones de este canal.

Respecto el total general

Después de tener en cuenta los datos excluyentes, se atendieron un total de cuatrocientos ochenta y cinco (485) mujeres, equivalente al 34,23%; cuatrocientos cuarenta y uno (441) hombres, equivalente al 31,32%, y cuatrocientos ochenta y dos (482) 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 34,23% del total de atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Gráfica 9. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.

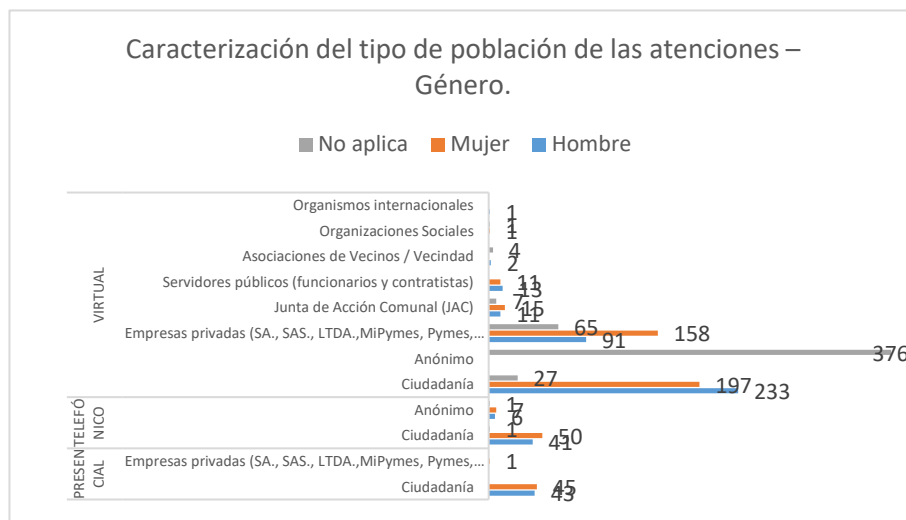


Tabla 18. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación	Género			
	Hombre	Mujer	No aplica	No aplica
CANAL				
PRESENCIAL	-	-	-	31
amabilidad y respeto	16	15	-	31
tiempo de espera	16	15	-	31
servicio en la atención	16	15	-	31
% PRESENCIAL	51,61%	48,39%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	-	-	-	19
amabilidad y respeto	8	11	-	19
tiempo de espera	8	11	-	19
servicio en la atención	8	11	-	19
% TELEFÓNICO	42,11%	57,89%	0,00%	100,00%
VIRTUAL	-	-	-	11
amabilidad y respeto	5	5	1	11
tiempo de espera	5	5	1	11
servicio en la atención	5	5	1	11
% VIRTUAL	45,45%	45,45%	9,09%	100,00%
Total amabilidad y respeto	29	31	1	1
Total tiempo de espera	29	31	1	1
Total servicio en la atención	29	31	1	1
TOTAL ENCUESTADOS	29	31	1	61

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

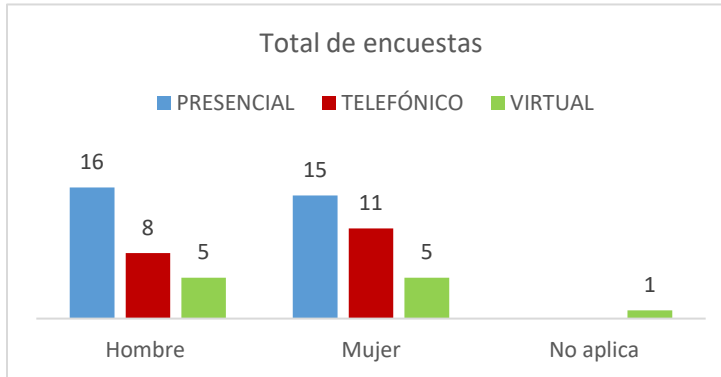


DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO



% TOTAL ENCUESTADOS	47,54%	50,82%	1,64%	100,00%
---------------------	--------	--------	-------	---------

Gráfica 10. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- **Canal presencial:** dieciséis (16) hombres, equivalente al 51,61% y quince (15) mujeres, equivalente al 48,39%, del total de treinta y uno (31) usuarios que contestaron la encuesta.
- **Canal telefónico:** once (11) mujeres, equivalente al 57,89%, y ocho (08) hombres, equivalente al 42,11%, del total de diecinueve (19) usuarios que contestaron la encuesta.
- **Canal virtual:** cinco (05) hombres, equivalente al 45,45%; cinco (05) mujeres, equivalente al 45,45%, 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 9,09% del total de once (11) 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	31	17	7	55
Bueno	-	1	2	3
Regular	-	-	1	1

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Malo	-	1	1	2
Sin respuesta	-	-	-	-
Total general	31	19	11	61

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 diciembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 89,47%, el calificativo BUENO fue de 5,26%, y el calificativo MALO fue de 5,26% para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 63,64%, el calificativo BUENO fue de 18,18%, el calificativo REGULAR fue del 9,09% y el calificativo MALO fue de 9,09% para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre 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	31	19	7	57
Bueno	-	-	3	3
Regular	-	-	-	-

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Malo	-	-	1	1
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	31	19	11	61

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 diciembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 100,00% para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre 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 del 9,09% para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre 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 21. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	31	17	7	55
Bueno	-	1	2	3
Regular	-	-	1	1
Malo	-	1	1	2
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	31	19	11	61

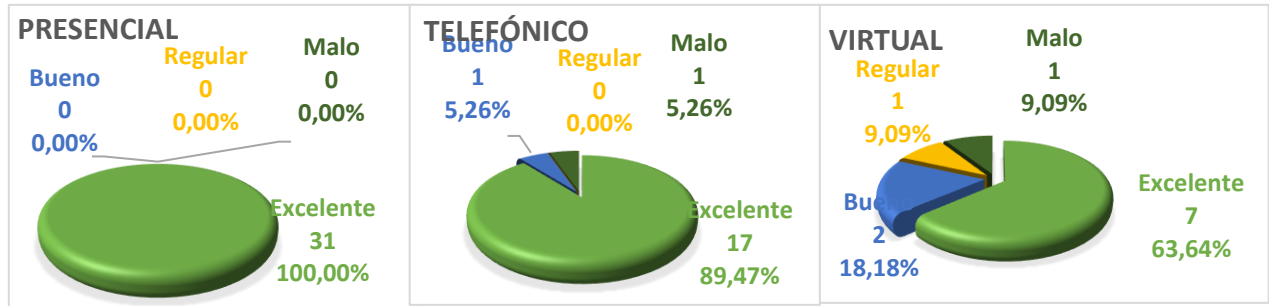
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



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 diciembre de 2025.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 89,47%, el calificativo BUENO fue del 5,26%, y el calificativo MALO fue de 5,26%, para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre 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 del 18,18%, el calificativo REGULAR fue de 9,09%, y el calificativo MALO fue de 9,09% para la encuesta de satisfacción del mes de diciembre 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 respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

Tabla 22. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de diciembre 2025.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Consulta general	13	106	761	880
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	38	-	201	239

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	-	123	129
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	29	-	65	94
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	5	-	63	68
Total general	91	106	1.213	1.410

A nivel general y teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente: Entidades y organismos Distritales, Entidades y organismos Nacionales y Juntas Administradoras Locales; además del tema excluyente petición entre entidades, se pueden observar las atenciones realizadas de los trámites y servicios de la entidad en el mes de estudio:

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 continuar con otras Entidades.

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 "*Consulta general*", con setecientos sesenta y uno (761) atenciones.
- **Canal telefónico** a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente es "*Consulta General*" con ciento seis (106) atenciones.
- **Canal presencial:** el trámite más recurrente es "*Asesoría en administración*" y "*sostenibilidad del espacio público*", con treinta y ocho (38) atenciones.

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

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	7	30	82	119
Número equivocado	-	9	-	9

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

Transferencia de llamada personal	-	1	-	1
Total general	7	40	82	129

NOTA:

Del total de atenciones en el mes de diciembre, en los puntos de atención que recogen encuestas:

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 veintinueve (129) peticiones atendidas en la gestión general de diciembre 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 hacia 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. Además, no se incluyen 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 diciembre 2025.

Cuenta de TEMA	PUNTO DE ATENCIÓN			Total general	%
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL		
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	38	-	201	239	16,95%
Asesoría en temas de espacio público	34	-	159	193	13,69%

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

PUNTO DE ATENCIÓN					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Asociaciones Público Privadas- APP	-	-	40	40	2,84%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	-	-	2	2	0,14%
Segunda Instancia procesos policivos	2	-	-	2	0,14%
Portal Inmobiliario: Enajenación de bienes (compra/venta)	1	-	-	1	0,07%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	1	-	-	1	0,07%
Consulta general	5	66	99	170	12,06%
Desempeño de la entidad	3	27	36	66	4,68%
Transferencia de llamada	-	29	-	29	2,06%
Contratos jurídica	-	-	27	27	1,91%
Asuntos Jurídicos	-	-	17	17	1,21%
Consulta radicado	2	10	-	12	0,85%
Talento humano	-	-	5	5	0,35%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	-	-	5	5	0,35%
Gestión financiera	-	-	4	4	0,28%
Oferta de servicios	-	-	2	2	0,14%
Solicitud de copia	-	-	2	2	0,14%
Servicios TIC	-	-	1	1	0,07%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	-	123	129	9,15%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	-	-	57	57	4,04%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	-	-	37	37	2,62%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

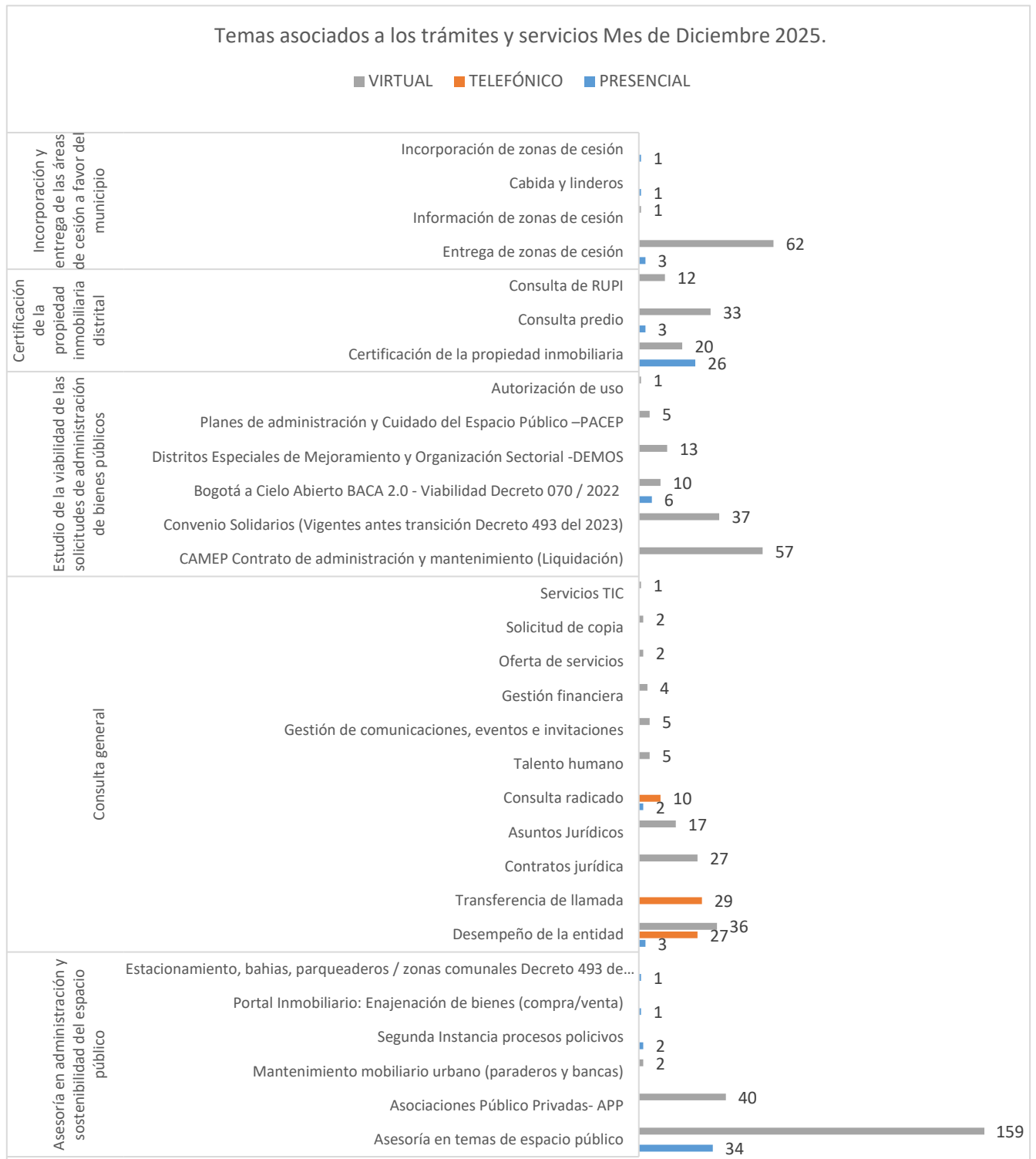
mes de diciembre 2025



PUNTO DE ATENCIÓN					
Cuenta de TEMA	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL	Total general	%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	6	-	10	16	1,13%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial - DEMOS	-	-	13	13	0,92%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP	-	-	5	5	0,35%
Autorización de uso	-	-	1	1	0,07%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	29	-	65	94	6,67%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	26	-	20	46	3,26%
Consulta predio	3	-	33	36	2,55%
Consulta de RUPI	-	-	12	12	0,85%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	5	-	63	68	4,82%
Entrega de zonas de cesión	3	-	62	65	4,61%
Información de zonas de cesión	-	-	1	1	0,07%
Cabida y linderos	1	-	-	1	0,07%
Incorporación de zonas de cesión	1	-	-	1	0,07%
Total general	83	66	551	700	49,65%

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

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



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



De acuerdo con los datos suministrados, y teniendo en cuenta la población excluyente, se puede observar que los temas más frecuentes son:

- Para el trámite y/o servicio **"Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público"**, los temas más frecuentes son: asesoría en temas de espacio público con ciento noventa y tres (193) atenciones, equivalente al 13,69%; seguido de **"Asociaciones Público Privadas – APP"** con cuarenta (40) atenciones, equivalente a 2,84% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio **"Consulta general"**, los temas más frecuentes son: Desempeño de la entidad con sesenta y seis (66) atenciones, equivalente a 4,68%; seguido de Transferencia de llamada con veintinueve (29) atenciones, equivalente al 2,06% 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 cincuenta y siete (57) atenciones, equivalente a 4,04%; seguido de **"Convenios Solidarios"** (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023) con treinta y siete (37) atenciones, equivalente a 2,62% 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 cuarenta y seis (46) atenciones, equivalentes al 3,26%; seguido de **"consulta predio"** con treinta y seis (36) atenciones equivalentes al 2,55%, 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 sesenta y cinco (65) atenciones, equivalentes al 4,61%; seguido de **"Incorporación de zonas de cesión"** con una (01) atención equivalente al 0,07%.
- Para el trámite y/o servicio **"Observatorio del espacio público"** no se presentaron atenciones en el mes de estudio.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de diciembre de 2025, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de tres mil doscientos treinta (3.230) 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 doscientos treinta (3.230) atenciones: mil cuatrocientos diez (1.410) correspondieron a trámites y servicios de competencia directa del DADEP, lo que

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025



representa un 43,65% 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 noventa y uno (91) atenciones, equivalente al 2,82% del total general. Las atenciones se distribuyeron así:

- Módulos 151 y 152 del SuperCade CAD, con ochenta y nueve (89) atenciones equivalentes al (89,80%),
- y Ferias de servicio (SuperCade CAD), con dos (02) atenciones equivalentes al 2,20%.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, de los puntos de atención que recogen encuestas, ochenta y dos (82) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 92,13% del total para este canal. Se aplicaron un total de treinta y uno (31) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 34,07%, 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 ciento seis (106) atenciones durante el mes de diciembre de 2025, lo que representa un 3,28% del total general. Las llamadas se realizaron principalmente a través de:

- *Conmutador* institucional, con noventa y dos (92) llamadas equivalentes a 86,79%, y
- *Celular* asignado, con catorce (14) llamadas equivalentes a 13,21, del total de atenciones de este canal.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, de los puntos de atención que recogen encuestas, setenta y seis (76) atenciones fueron clasificadas como de competencia del DADEP, lo que corresponde al 71,70% del total de llamadas recibidas en este canal. Se obtuvo la participación de diecinueve (19) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, es decir, un 17,92% de tasa de respuesta.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó Excelente 89,47%, Bueno 5,26% y Malo 5,26%.
- **Amabilidad y respeto:** calificó Excelente 100,00%.
- **Tiempo de espera:** calificó Excelente 89,47%, Bueno 5,26%, y Malo 5,26%.

Aunque la percepción general del canal telefónico es muy favorable, se destaca que hay un margen de mejora en la amabilidad y respeto. El tiempo de espera, así como el nivel de servicio 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 treinta y tres (3.033) atenciones, lo cual representa el 93,90% 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.

Las atenciones se distribuyeron así:

- Correo electrónico: 2.237 (77,05%)
- Bogotá te escucha: 678 (22,35%)
- Chat Alameda: 17 (0,53%)
- Webservice: 1 (0,03%)
- Redes sociales: no reportaron datos.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, cuatrocientos cincuenta y ocho (458) atenciones fueron de competencia de la entidad, lo que representa el 85,13%. 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 0,36%.

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

- **Nivel de servicio:** calificó Excelente 63,64%, Bueno 18,18%, Regular 9,09%, y Malo 9,09%.
- **Amabilidad y respeto:** calificó Excelente 63,64%, Bueno 27,27%, y Malo 9,09%.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

mes de diciembre 2025

- *Tiempo de espera:* calificó Excelente 63,64%, Bueno 18,18%, Regular 9,09%, y Malo 9,09%.

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.



DIANA MARCELA ACOSTA ALBARRACÍN
Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró:	Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC 
Revisó:	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:	miércoles, 21 de enero de 2026
Fecha revisión y ajustes:	martes, 3 de febrero de 2026
última revisión para publicación:	