

# Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal  
Presencial, Telefónico y Virtual

Enero 2026

Proceso Atención a la Ciudadanía



Año **2026**



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



# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO, Y VIRTUAL	4
1.2. FICHA DE LA ENCUESTA	4
1.3. METODOLOGÍA APLICADA	7
2. ASPECTOS GENERALES	8
2.1. ANÁLISIS INICIAL	8
2.1.1 Total de atenciones	8
Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de enero 2026.	8
Gráfica 1. Canales de atención	8
Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención	9
2.1.2 Total 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
2.2. 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	12
Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	12
Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención	14
Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	14
2.2.1 Comportamiento de preferencia de canales	15
Tabla 8. Preferencia de canales diciembre y enero 2026	15
2.2.2 Comportamiento de franja horaria	16
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de enero 2026	16
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	17
2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES	18
Tabla 10. Análisis de variación	18
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – enero 2026	18
2.3.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	19
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal	19

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Gráfica 6. Comportamiento comparativo todos los canales con relación a meses anteriores	21
2.4 ORIGEN DE LOS DATOS	21
2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales	21
Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales	21
2.4.2. Análisis del origen sobre el porcentaje de temas de competencia de la entidad	24
Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)	24
Tabla 15. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	25
Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta	25
Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	26
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	28
Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.	29
Gráfica 9. Total encuestas por género	29
3 CALIFICACIÓN	30
3.1. NIVEL DE SERVICIO	30
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio	30
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.	31
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO	31
Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto	31
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.	32
3.3 TIEMPO DE ESPERA	32
Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera	32
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	33
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	33
Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de enero 2026.	33
Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de enero 2026	35
Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de enero 2026.	36
Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de enero 2026.	38
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	39

## 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 enero de 2026.

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 con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos.

### 1.1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO, 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, 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 de los canales de atención en el mes de:	ENERO 2026

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

FICHA TÉCNICA			
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta del canal presencial: calificador de servicios o en el formato 127-FORAC-22.</li> <li>Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21.</li> <li>Encuesta canal virtual: recibidas a través del enlace: <a href="https://forms.office.com/r/QHe7aveYif">https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</a></li> </ul>		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO</b>	La encuesta fue aplicada durante los días.	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		1/01/2026	31/01/2026
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total de ciudadanos atendidos durante el mes en el canal presencial (Todos los puntos de atención).	ENERO 2026	128
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico.	ENERO 2026	135
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención).	ENERO 2026	2639
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total de atenciones presenciales durante el período (en los puntos de atención que recogen encuestas).	ENERO 2026	128
	Total de llamadas atendidas durante el periodo (en los puntos de atención que recogen encuestas).	ENERO 2026	135
	Total de atenciones virtuales durante el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) en los puntos de atención que recogen encuestas).	ENERO 2026	1807
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes.	ENERO 2026	122

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

FICHA TÉCNICA			
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes.	ENERO 2026	79
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat).	ENERO 2026	401
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la entidad en el mes.	ENERO 2026	6
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes.	ENERO 2026	54
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la entidad en el mes.	ENERO 2026	1295
POBLACIÓN ESPECÍFICA EXCLUYENTE	Total de consultas entidades y organismos distritales y/o nacionales, en los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial.	ENERO 2026	0
	Total de consultas peticiones entre entidades, en los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial.	ENERO 2026	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.	ENERO 2026	2
	Total de consultas peticiones entre entidades, en los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico.	ENERO 2026	0

FICHA TÉCNICA			
	Total de consultas entidades y organismos distritales y/o nacionales, en los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual.	ENERO 2026	1311
	Total de consultas peticiones entre entidades, en los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual.	ENERO 2026	1208
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial.		77
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico.		29
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual.		3
	Total encuestas todos los canales.		109

### 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

### 2.1. ANÁLISIS INICIAL

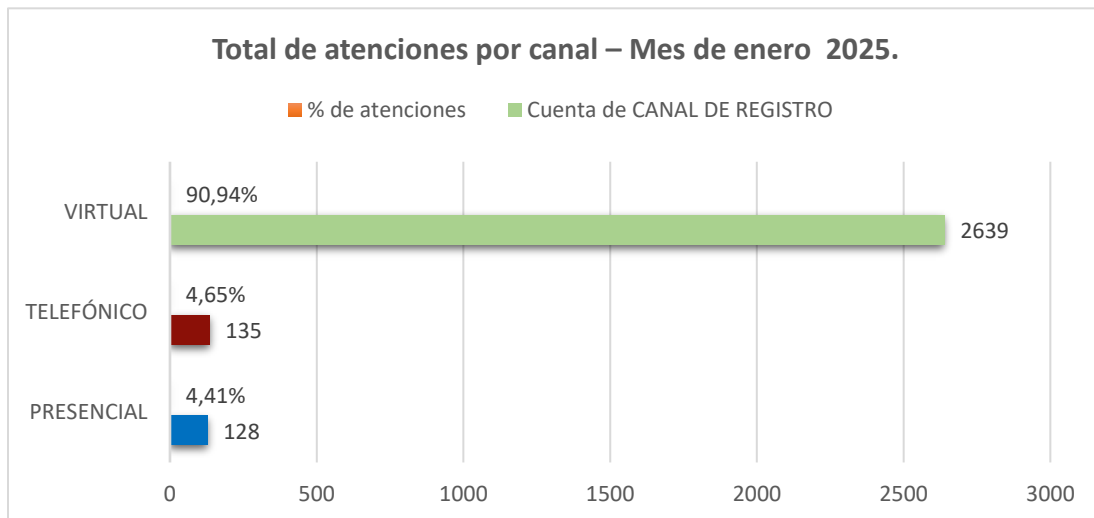
#### 2.1.1 Total de atenciones

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 enero 2026, fue de dos mil novecientos dos (2.902) atenciones.

Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de enero 2026.

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	128	4,41%
TELEFÓNICO	135	4,65%
VIRTUAL	2.639	90,94%
TOTAL GENERAL	2.902	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 dos mil seiscientos treinta y nueve (2.639) atenciones equivalentes al 90,94% del total de atenciones registradas, seguido del canal TELEFÓNICO con ciento treinta y cinco (135) atenciones equivalentes al 4,65%, y por último el canal PRESENCIAL con ciento veintiocho (128) atenciones equivalentes al 4,41%

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de enero de 2026.

Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>128</b>	<b>4,41%</b>
Cad calle 26 mod-152	128	4,41%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>135</b>	<b>4,65%</b>
Celular	16	0,55%
Conmutador	119	4,10%
<b>VIRTUAL</b>	<b>2.639</b>	<b>90,94%</b>
Bogotá te Escucha	832	28,67%
Chat Alameda	36	1,24%
Correo dadepbogota	1.771	61,03%
<b>Total general</b>	<b>2.902</b>	<b>100,00%</b>

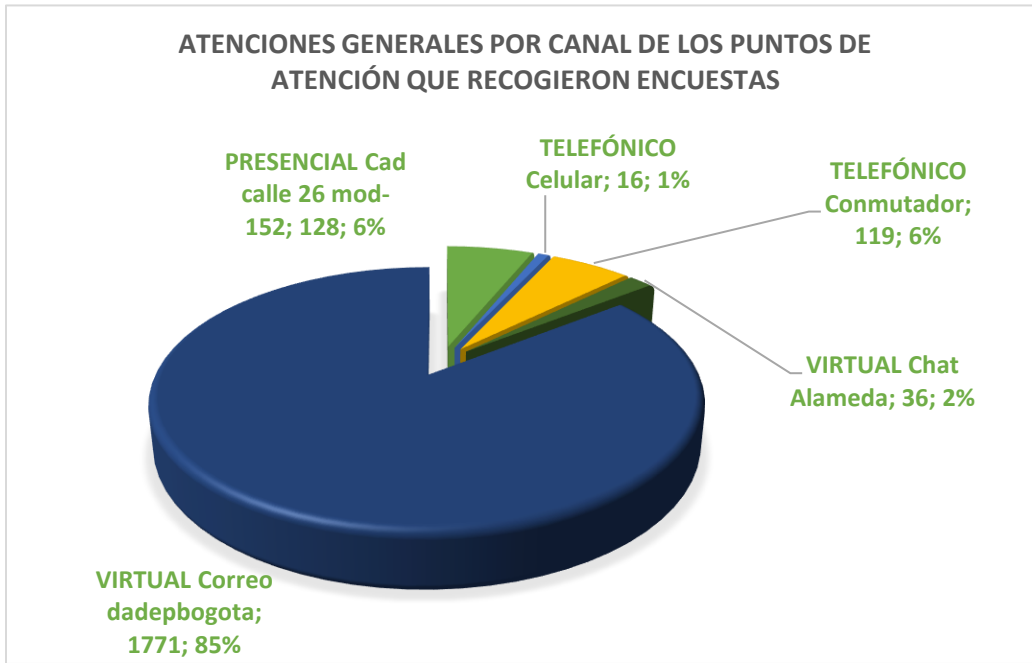
## 2.1.2 Total de atenciones por punto de atención

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>128</b>	<b>6,18%</b>
Cad calle 26 mod-152	128	6,18%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>135</b>	<b>6,52%</b>
Celular	16	0,77%
Conmutador	119	5,75%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.807</b>	<b>87,29%</b>
Chat Alameda	36	1,74%
Correo dadepbogota	1.771	85,56%

Total general	2.070	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 enero del 2026 se evidencia:

Del 87,29% correspondiente al *canal virtual* con mil ochocientos siete (1.807), de las cuales:

- El 85,56% con mil setecientos setenta y uno (1.771) ciudadanos, quienes realizaron su solicitud o requerimiento a través del correo electrónico.
- El 1,74% con treinta y seis (36) ciudadanos, quienes realizaron su solicitud o requerimiento a través del chat Alameda;

El 6,52% de las atenciones se realizaron a través del *canal telefónico*, con un total de ciento treinta y cinco (135) atenciones distribuidas así:

- El 5,75% con ciento diecinueve (119) atenciones que se efectuaron por medio del conmutador.
- El 0,77% con dieciséis (16) atenciones que se realizaron a través del celular.

Finalmente, el 6,18% correspondió al *canal presencial*, con ciento veintiocho (128) atenciones:

- el 6,18% representado en ciento veintiocho (128) atenciones, todas atendidas en el Módulo 152.

## 2.2. 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 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 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	
Entidades y Organismos Distritales	-	2	1.099	1.101
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Conmutador	-	2	-	2
Correo dadepbogota	-	-	1.098	1.098
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	187	187

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Correo dadepbogota	-	-	186	186
Juntas Administradoras Locales	-	-	32	32
Bogotá te Escucha	-	-	5	5
Correo dadepbogota	-	-	27	27
<b>Total general</b>	-	2	1.318	1.320

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te Escucha	-	-	8	8
Correo dadepbogota	-	-	1.208	1.208
<b>Total general</b>	-	-	1.216	1.216

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

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

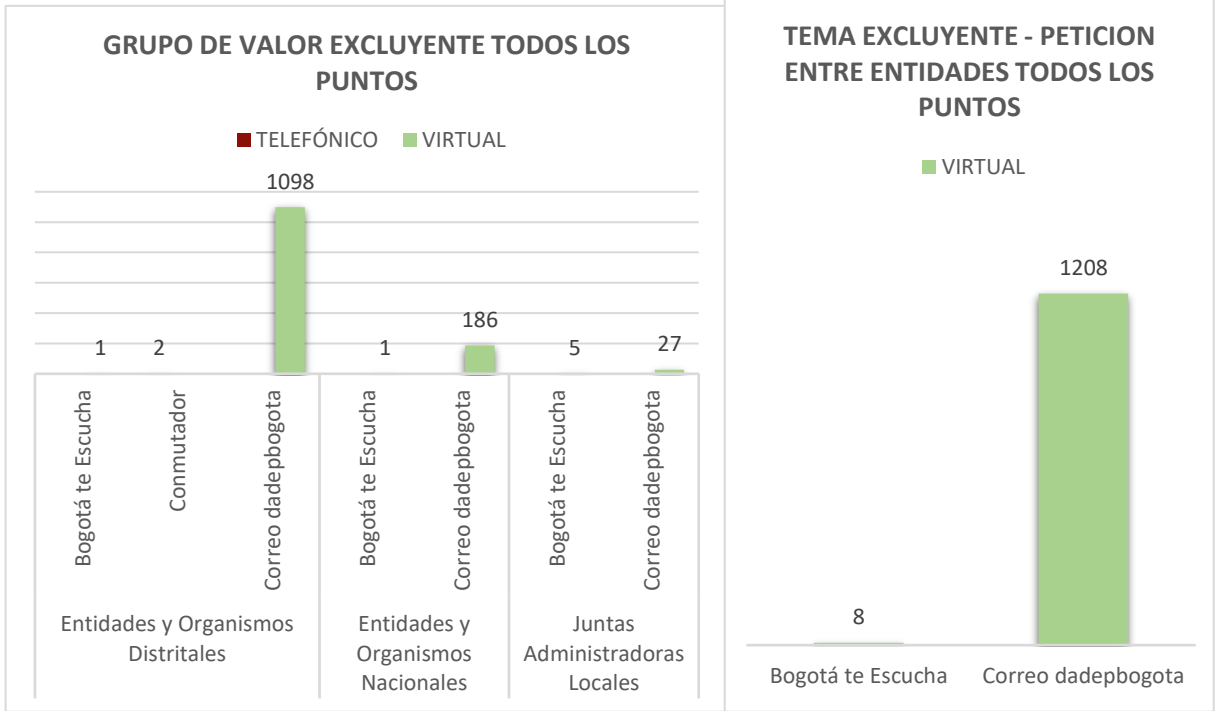


Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>128</b>	<b>8,15%</b>
Cad calle 26 mod-152	128	8,15%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>133</b>	<b>8,47%</b>
Celular	16	1,02%
Conmutador	117	7,45%
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.310</b>	<b>83,39%</b>
Bogotá te Escucha	822	52,32%
Chat Alameda	36	2,29%
Correo dadepbogota	452	28,77%
<b>Total general</b>	<b>1.571</b>	<b>100,00%</b>

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
<b>PRESENCIAL</b>	<b>128</b>	<b>17,09%</b>
Cad calle 26 mod-152	128	17,09%
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>133</b>	<b>17,76%</b>
Celular	16	2,14%
Conmutador	117	15,62%
<b>VIRTUAL</b>	<b>488</b>	<b>65,15%</b>
Chat Alameda	36	4,81%
Correo dadepbogota	452	60,35%
<b>Total general</b>	<b>749</b>	<b>100,00%</b>

## 2.2.1 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 diciembre y enero 2026

Preferencia de canales Diciembre 2025 y Enero 2026				
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	Diciembre 2025	91	219	7,35%
	Enero 2026	128		
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	Diciembre 2025	106	239	8,02%
	Enero 2026	133		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Diciembre 2025	1.213	2.523	84,64%
	Enero 2026	1.310		
Total de atenciones	Diciembre 2025	1.410	Variación%	
	Enero 2026	1.571	11,42%	
	Diferencia	161		
<b>Σ ATENCIONES MESES diciembre 2025 y enero 2026</b>			<b>2.981</b>	

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de enero de 2026 se presentaron un total de mil quinientos setenta y uno (1.571) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia un aumento del 11,42% de atenciones. Así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 84,64% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL.
- El 8,02% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 7,35% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL.

## 2.2.2 Comportamiento de franja horaria

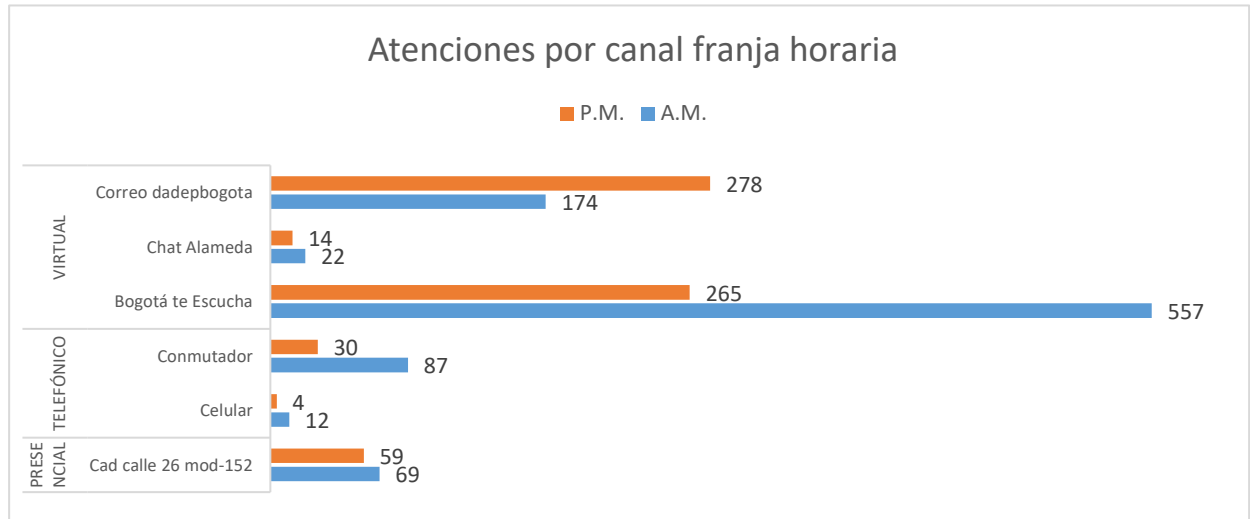
Se presenta a continuación el comportamiento del total general de atenciones. La franja horaria en la que prefieren acceder los ciudadanos a los canales de atención, corresponde a: en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y en la tarde entre las 12:01 pm hasta las 4:30 p.m., y que para ese bimestre presentó el siguiente comportamiento:

Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de enero 2026

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
<b>PRESENCIAL</b>	69	59	128	53,91%	46,09%
Cad calle 26 mod-152	69	59	128		
<b>TELEFÓNICO</b>	99	34	133	74,44%	25,56%
Celular	12	4	16		
Conmutador	87	30	117		
<b>VIRTUAL</b>	753	557	1310	57,48%	42,52%
Bogotá te Escucha	557	265	822		
Chat Alameda	22	14	36		
Correo dadepbogota	174	278	452		
<b>Total general</b>	<b>921</b>	<b>650</b>	<b>1571</b>	<b>58,63%</b>	<b>41,37%</b>

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



Para el mes de enero 2026, la preferencia de canales de atención tuvo el siguiente comportamiento:

## Canal Virtual

- El 57,48% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 42,52% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

## Canal Telefónico

- El 74,44% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 25,56% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

## Canal presencial

- El 53,91% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 46,09% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

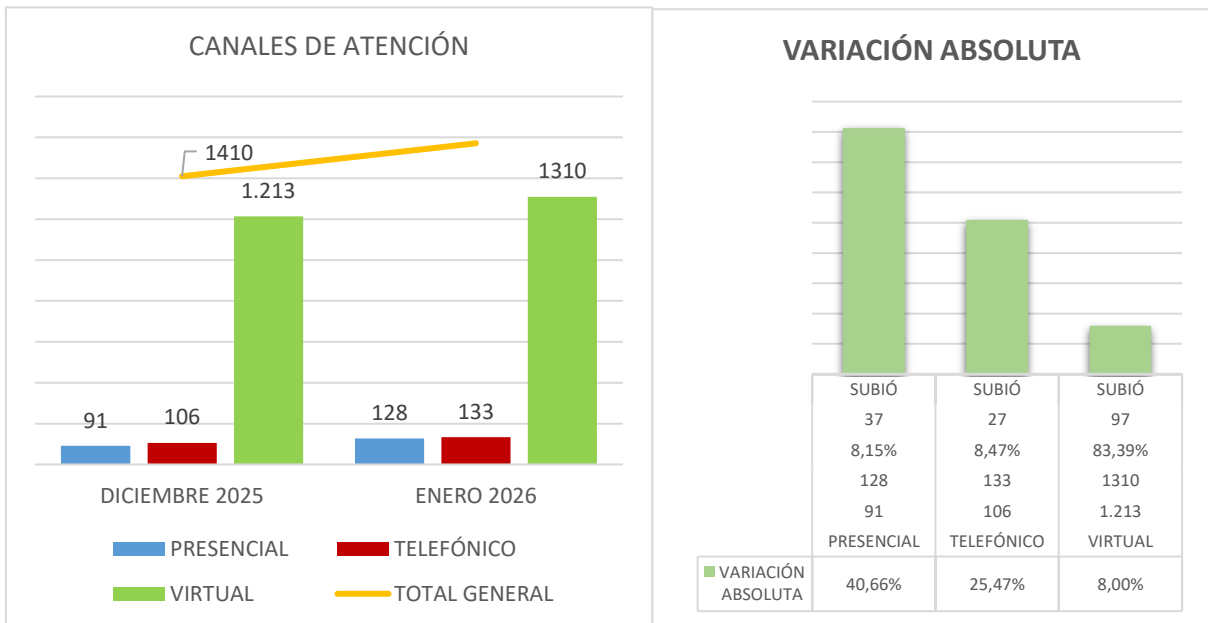
## 2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

Tabla 10. Análisis de variación

DICIEMBRE 2025			ENERO 2026			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	DIC-ENE		%
PRESENCIAL	91	6,45%	PRESENCIAL	128	8,15%	37	↑	SUBIO	40,66%
TELEFÓNICO	106	7,52%	TELEFÓNICO	133	8,47%	27	↑	SUBIO	25,47%
VIRTUAL	1213	86,03%	VIRTUAL	1310	83,39%	97	↑	SUBIO	8,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1410</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1571</b>	<b>100,00%</b>	<b>161</b>	↑	SUBIO	<b>11,42%</b>

Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – enero 2026



Quiere decir que la variación entre diciembre de 2025 y enero de 2026 del total de atenciones, en términos absolutos fue de más de 161 y en términos porcentuales tiene tendencia ascendente en 11,42%.

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

En el canal presencial las atenciones AUMENTARON en el mes de enero de 2026, con una variación absoluta de 37 atenciones más, respecto del mes de diciembre de 2025, y equivale a una variación porcentual de 40,66%.

En el canal telefónico las atenciones AUMENTARON en el mes de enero de 2026, con una variación absoluta de 27 atenciones más, respecto del mes de diciembre de 2025, y equivale a una variación porcentual de 25,47%.

En el canal virtual las atenciones AUMENTARON en el mes de enero de 2026, con una variación absoluta de 97 atenciones más, respecto del mes de diciembre de 2025, y equivale a una variación porcentual de 8,00%.

## 2.3.1. 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 enero que fueron veintiún (21).

Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal

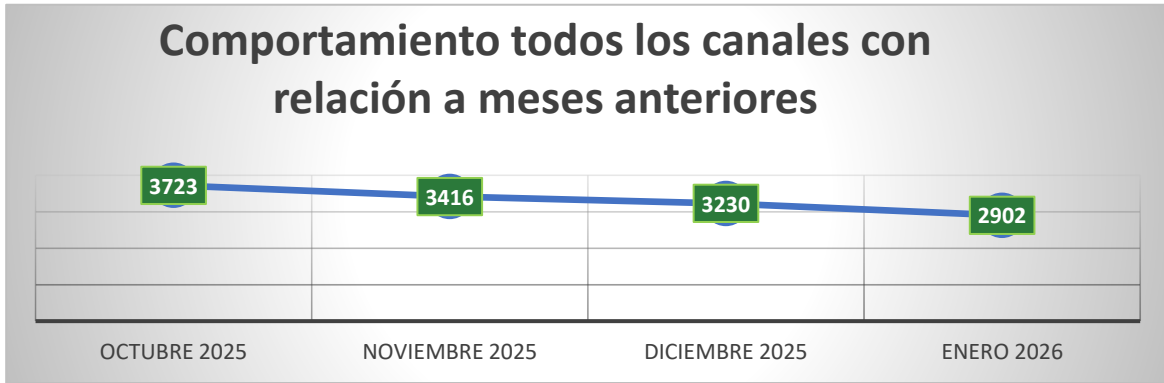
Días hábiles en el mes de enero 20.

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	128	6,4
TELEFÓNICO	135	6,75
VIRTUAL	2639	131,95
Total general	2902	145,1

Tabla 12. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIÓNES
OCTUBRE 2025	3723
NOVIEMBRE 2025	3416
DICIEMBRE 2025	3230
ENERO 2026	2902

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



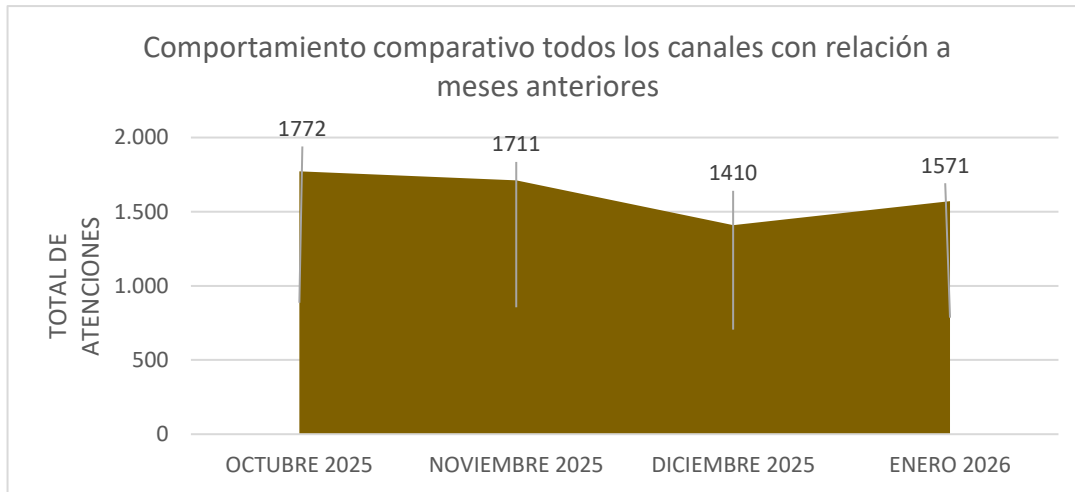
Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

Tabla 13. comparativo de atenciones meses anteriores

MES	CANTIDAD	días hábiles	Promedio de atenciones diario
SEPTIEMBRE 2025	1878	22	85,36
OCTUBRE 2025	1772	22	80,55
NOVIEMBRE 2025	1711	21	81,48
DICIEMBRE 2025	1410	18	78,33
ENERO 2026	1571	20	74,81

El promedio de atenciones diario en enero de 2026 para todos los canales fue de 74,81%.

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



De acuerdo con los datos recolectados, se puede evidenciar que el primer trimestre de 2026 inicia con una tendencia ascendente de 11,46%, según el análisis de variación de la tabla No. 10.

## 2.4 ORIGEN DE LOS DATOS

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de enero 2026 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.

### 2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales

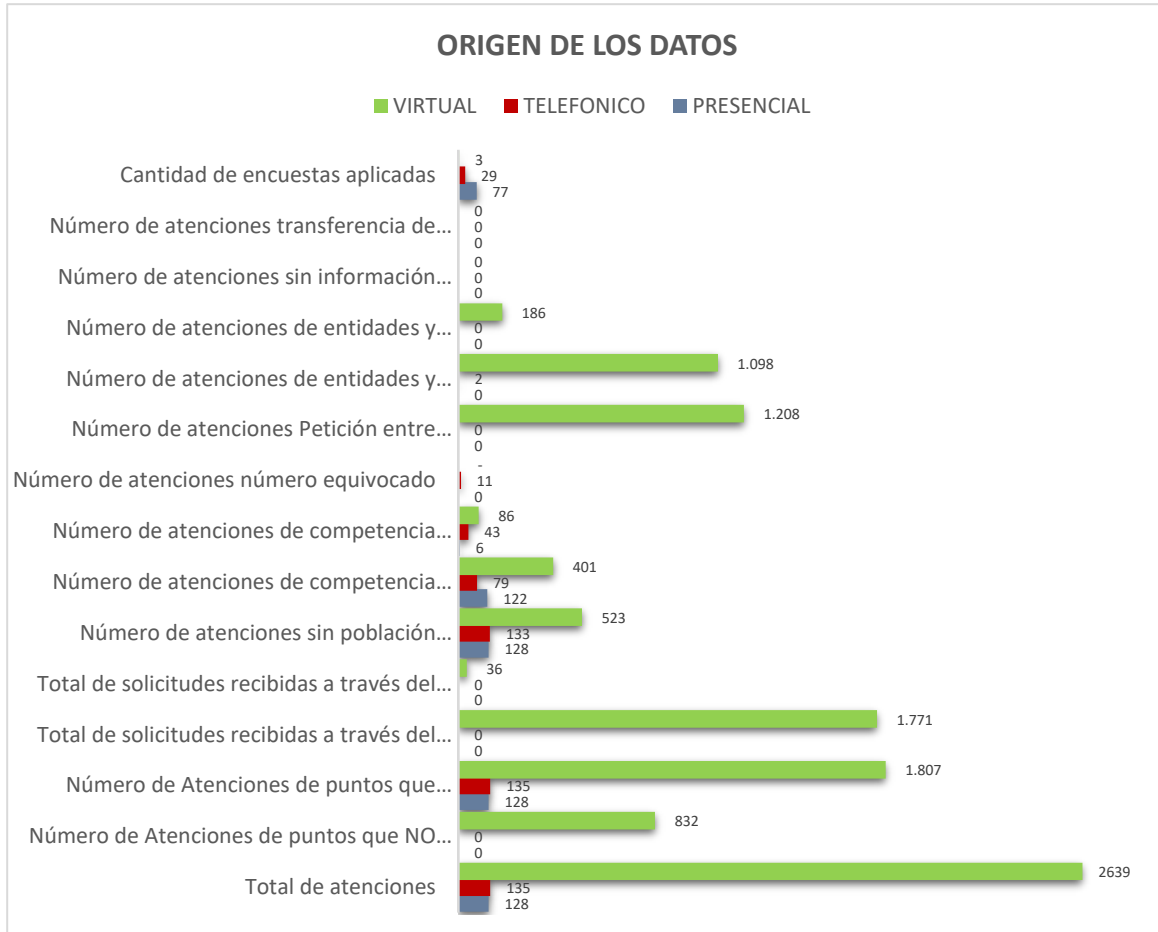
En el proceso de recopilación, medición y evaluación de datos provenientes de las diversas fuentes de recolección de datos de los canales de atención, se presenta el siguiente análisis:

Tabla 14. Análisis del origen de datos todos los canales

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

<b>ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS</b>	<b>enero 2026</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>%</b>	<b>TELEFÓNICO</b>	<b>%</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>%</b>
<b>Total general de atenciones</b>		<b>128</b>	<b>100,00 %</b>	<b>135</b>	<b>100,00 %</b>	<b>2639</b>	<b>100,00 %</b>
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		-	0,00%	-	0,00%	832	31,53%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		128	100,00 %	135	100,00%	1.807	68,47%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	1.771	67,11%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	36	1,36%
Número de atenciones sin población excluyente		128	100,00 %	133	98,52%	523	19,82%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		122	95,31%	79	58,52%	401	15,20%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		6	4,69%	43	31,85%	86	3,26%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	11	8,15%	-	0,00%
Número de atenciones de petición entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	1.208	45,77%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		-	0,00%	2	1,48%	1.098	41,61%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales		-	0,00%	-	0,00%	186	7,05%
Número de atenciones sin información de fondo		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones transferencia de llamada personal		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
<b>Cantidad de encuestas aplicadas</b>		<b>77</b>	<b>60,16%</b>	<b>29</b>	<b>21,48%</b>	<b>3</b>	<b>0,11%</b>

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total general de ciudadanos asesorados a través del **canal presencial** en enero fue de ciento veintiocho (128) usuarios, y en los puntos que recogen encuestas fue de ciento veintiocho (128) usuarios. En este canal no hubo consultas de tipificación población excluyente, y accedieron a responder la encuesta setenta y siete (77) usuarios, equivalente a un porcentaje del 60,16% sobre el total de atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del **canal telefónico** en el mes de enero fue de ciento treinta y cinco (135) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de enero de 2026 se presentaron un total de ciento treinta y tres (133) atenciones, y accedieron a responder la encuesta veintinueve (29) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 15,56% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en enero fue de dos mil seiscientos treinta y nueve (2.639), y en los puntos que recogen encuestas

fue de mil ochocientos siete (1.807) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de enero de 2026 se presentaron un total de quinientos veintitrés (523) atenciones, y accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, equivalente a un porcentaje del 0,11% sobre el total de atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat alameda, puntos de atención que recogen encuestas en este canal.

#### 2.4.2. Análisis del origen sobre el porcentaje de temas de competencia de la entidad

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	128	100,00%	133	100,00%	488	100,00%	749	100,00%
Temas de NO competencia	6	4,69%	43	32,33%	86	17,62%	135	18,02%
Total atenciones de competencia de la entidad	122	95,31%	90	67,67%	402	82,38%	614	81,98%

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 veintidós (122) atenciones, equivalentes al 95,31% 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 treinta y tres (133) atenciones. Para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron noventa (90) atenciones, equivalentes al 67,67%, 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 cuatrocientos ochenta y ocho (488) atenciones. Para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron cuatrocientos dos (402) atenciones, equivalentes al 82,38% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

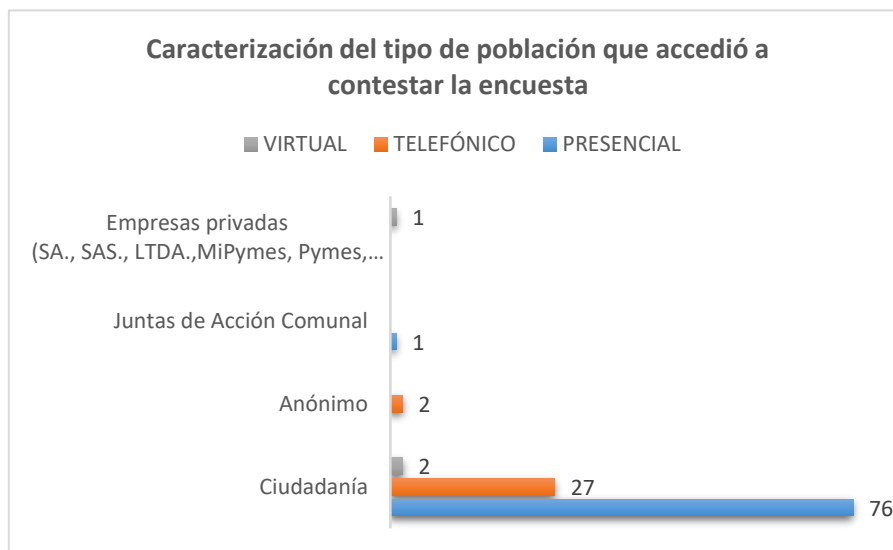
A **nivel general** de los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad, se recibieron un total de setecientos cuarenta y nueve (749) atenciones para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, y se registraron seiscientos catorce (614) atenciones equivalentes al 81,98%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ENERO 2026

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	76	27	2	105
Anónimo	-	2	-	2
Juntas de Acción Comunal	1	-	-	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>77</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>109</b>

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



El total general de atenciones en el **canal presencial** durante el mes de enero fue de

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

ciento veintiocho (128) ciudadanos(as). De los puntos que recogen encuestas, fueron ciento veintiocho (128) atenciones; **accedieron a responder la encuesta setenta y siete (77) ciudadanos(as)**, y de estas respuestas corresponden setenta y seis (76) a ciudadanía, y uno (01) a Juntas de Acción Comunal.

El total de atenciones en el **canal telefónico** durante el mes de enero fue de ciento treinta y cinco (135) ciudadanos(as). De los puntos que recogen encuestas, fueron ciento treinta y cinco (135) atenciones; accedieron a contestar la encuesta veintinueve (29) ciudadanos (as), y de estas respuestas corresponden veintisiete (27) a ciudadanía, y dos (02) a Anónimo.

El total de atenciones del **canal virtual** durante el mes de enero fue de dos mil seiscientos treinta y nueve (2.639) atenciones. De los puntos de atención que recogen encuestas, fueron mil ochocientos siete (1.807) atenciones; **accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios**, y de estas respuestas corresponden dos (02) a ciudadanía, 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.**

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión: Entidades y organismos distritales, Entidades y organismos nacionales y Juntas Administradoras Locales; además de excluir el tema petición entre entidades, podemos evidenciar:

GRUPO DE VALOR	ENERO 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
<b>PRESENCIAL</b>	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>-</b>	<b>128</b>
Ciudadanía	72	55	-	127
Juntas de Acción Comunal	1	-	-	1
<b>% PRESENCIAL</b>	<b>57,03%</b>	<b>42,97%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>8</b>	<b>135</b>
Ciudadanía	52	66	-	118
Anónimo	6	2	7	15
Entidades y Organismos Distritales	1	-	1	2
<b>% TELEFÓNICO</b>	<b>43,70%</b>	<b>50,37%</b>	<b>5,93%</b>	<b>100,00%</b>
<b>VIRTUAL</b>	<b>1.036</b>	<b>851</b>	<b>752</b>	<b>2.639</b>
Entidades y Organismos Distritales	620	444	35	1.099
Anónimo	-	-	501	501
Ciudadanía	247	201	16	464

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

GRUPO DE VALOR	ENERO 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	78	138	60	276
Entidades y Organismos Nacionales	36	38	113	187
Juntas de Acción Comunal	24	12	14	50
Juntas Administradoras Locales	25	6	1	32
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	3	11	-	14
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	12	12
Universidades / Estudiantes	2	-	-	2
Veedurías Ciudadanas	-	1	-	1
Organizaciones Sociales	1	-	-	1
<b>% VIRTUAL</b>	<b>39,26%</b>	<b>32,25%</b>	<b>28,50%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total general</b>	<b>1.168</b>	<b>974</b>	<b>760</b>	<b>2.902</b>
<b>% DEL TOTAL</b>	<b>40,25%</b>	<b>33,56%</b>	<b>26,19%</b>	<b>100,00%</b>

### En el canal presencial

Se atendieron un total de setenta y tres (73) hombres, equivalente al 57,03%; cincuenta y cinco (55) mujeres, equivalente al 42,97%, del total de ciento veintiocho (128) atenciones de este canal.

### En el canal telefónico

Se atendieron un total de sesenta y ocho (68) mujeres, equivalente al 50,37%; cincuenta y nueve (59) hombres, equivalente al 43,70%, y ocho (08) 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 5,93%, del total de ciento treinta y cinco (135) atenciones de este canal.

### En el canal virtual

Se atendieron un total de mil treinta y seis (1.036) hombres, equivalente al 39,26%; ochocientos cincuenta y uno (851) mujeres, equivalente al 32,25%, y setecientos cincuenta y dos (752) 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 28,50% del total de atenciones de este canal.

### Con respecto del 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.

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

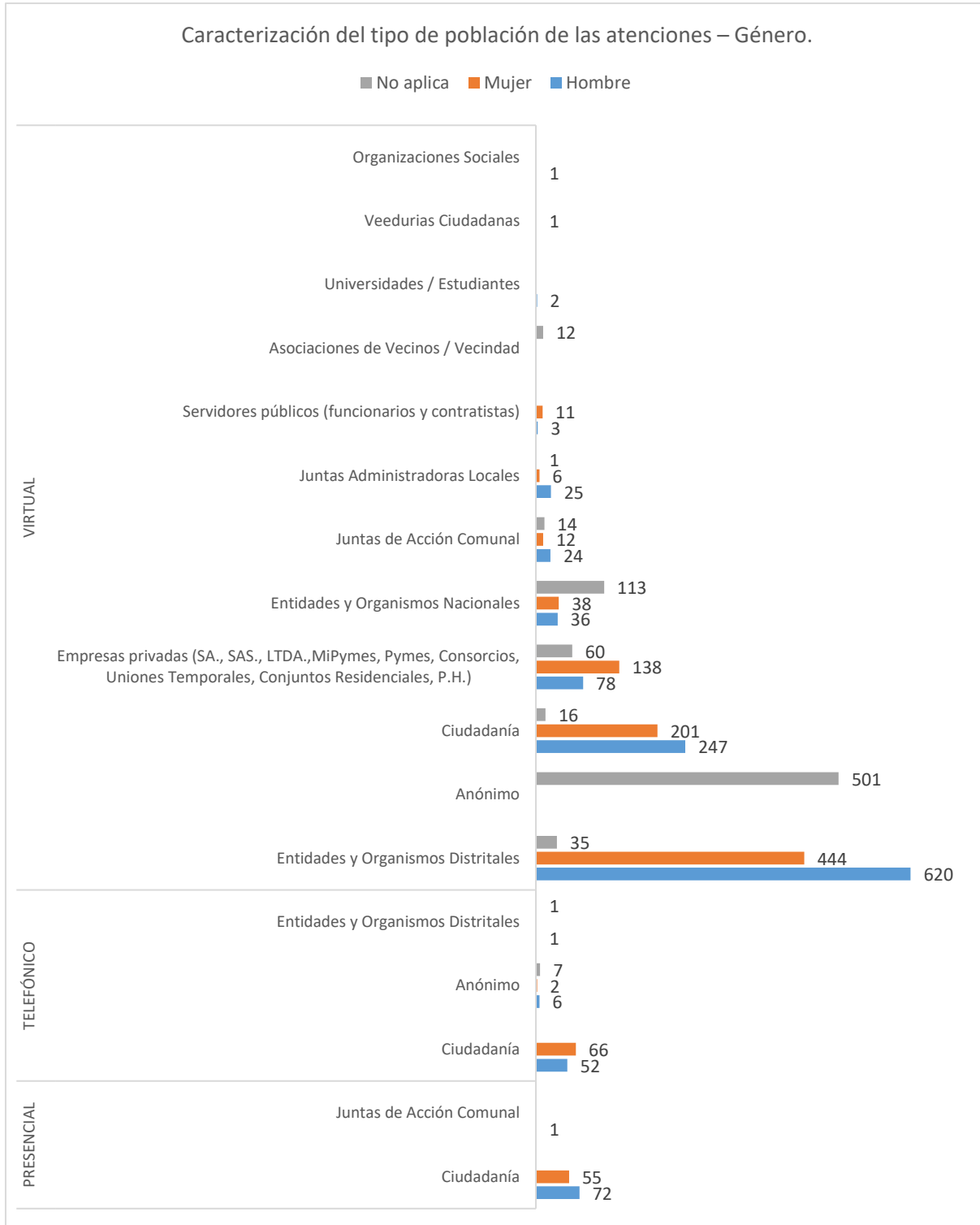
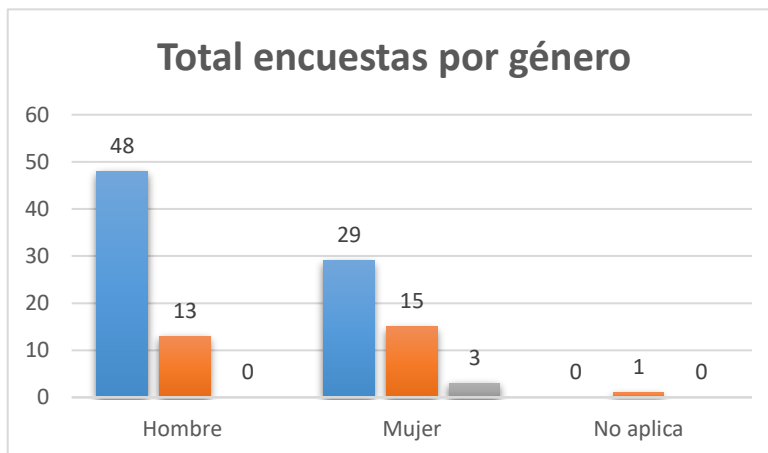


Tabla 18. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación Género				
CANAL	Hombre	Mujer	No aplica	Total Encuestas
<b>PRESENCIAL</b>	-	-	-	<b>77</b>
amabilidad y respeto	48	29	-	77
tiempo de espera	48	29	-	77
servicio en la atención	48	29	-	77
<b>% PRESENCIAL</b>	<b>62,34%</b>	<b>37,66%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	-	-	-	<b>29</b>
amabilidad y respeto	13	15	1	29
tiempo de espera	13	15	1	29
servicio en la atención	13	15	1	29
<b>% TELEFÓNICO</b>	<b>44,83%</b>	<b>51,72%</b>	<b>3,45%</b>	<b>100,00%</b>
<b>VIRTUAL</b>	-	-	-	<b>3</b>
amabilidad y respeto	-	3	-	3
tiempo de espera	-	3	-	3
servicio en la atención	-	3	-	3
<b>% VIRTUAL</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>
Total amabilidad y respeto	61	47	1	109
Total tiempo de espera	61	47	1	109
Total servicio en la atención	61	47	1	109
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>109</b>
<b>% TODOS</b>	<b>55,96%</b>	<b>43,12%</b>	<b>0,92%</b>	<b>100,00%</b>

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: cuarenta y ocho (48) hombres, equivalente al 62,34%, y veintinueve (29) mujeres, equivalente al 31,66%, del total de setenta y siete (77) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal telefónico: quince (15) mujeres, equivalente al 51,72%, y trece (13) hombres, equivalente al 44,83%, del total de veintinueve (29) usuarios que contestaron la encuesta.
- Para el canal virtual: cero (0) hombres, equivalente al 0%; tres (03) mujeres, equivalente al 100%, y cero (0) 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%, del total de tres (03) usuarios que contestaron la encuesta.

## 3 CALIFICACIÓN

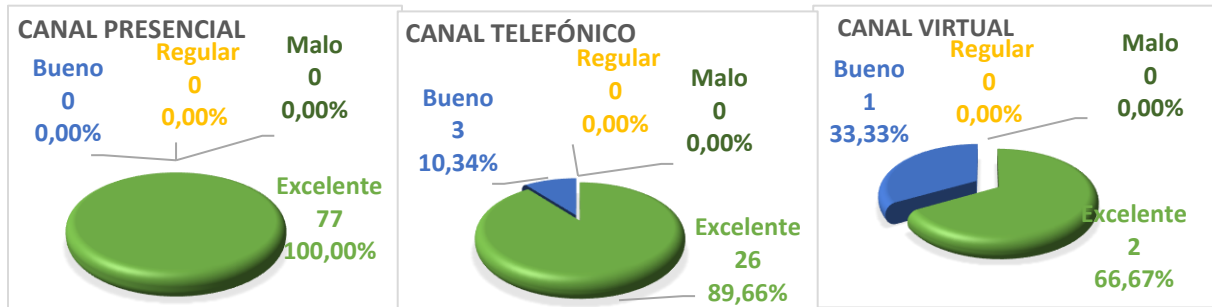
### 3.1. NIVEL DE SERVICIO

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

Tabla 19. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Excelente	77	26	2	105
Bueno	-	3	1	4
Regular	-	-	-	-
Malo	-	-	-	-
Sin respuesta	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>77</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>109</b>

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 enero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 89,66%, y el calificativo BUENO fue de 10,34%, para la encuesta de satisfacción del mes de enero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO 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 enero de 2026.

### 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	77	29	2	108
Buena	-	-	1	1
Regular	-	-	-	-
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>77</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>109</b>

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 enero de 2026.

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 enero de 2026.

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 enero de 2026.

### 3.3 TIEMPO DE ESPERA

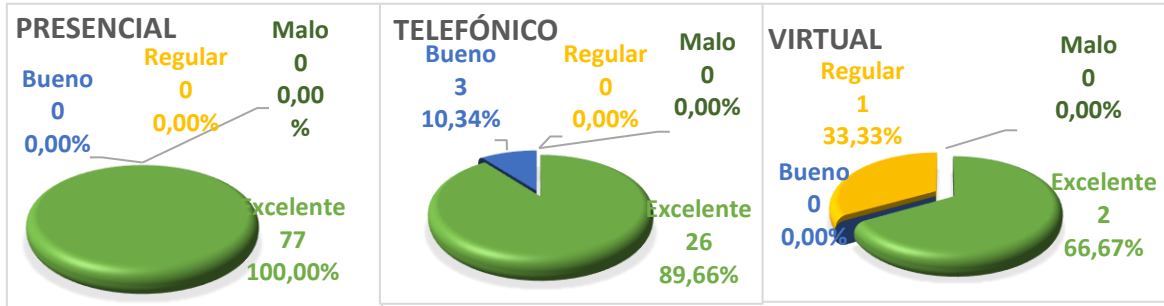
Es la unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende en el punto de atención.

Tabla 21. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	77	26	2	105
Buena	-	3	-	3
Regular	-	-	1	1
Mala	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-

Total general	77	29	3	109
---------------	----	----	---	-----

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 enero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 89,66%, y el calificativo BUENO fue del 10,34%, para la encuesta de satisfacción del mes de enero de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 66,67%, y el calificativo REGULAR fue de 33,33%, para la encuesta de satisfacción del mes de enero de 2026.

#### 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 enero 2026.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIA L	TELEFÓNIC O	VIRTUA L	Total general

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Consulta general	15	133	887	1.035
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	41	-	203	244
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	-	128	133
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	64	-	67	131
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	3	-	23	26
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	-	-	2	2
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>133</b>	<b>1.310</b>	<b>1.571</b>

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 ochocientos ochenta y siete (887) atenciones.
- **Canal telefónico:** a través del conmutador y celular, el trámite más frecuente es "*Consulta General*", con ciento treinta y tres (133) atenciones.
- **Canal presencial:** el trámite más recurrente es "*Certificación de la Propiedad Inmobiliaria Distrital*", con sesenta y cuatro (64) atenciones.

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Tabla 23. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de enero 2026

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	6	43	86	135
Número equivocado	-	11	-	11
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	1	1
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>87</b>	<b>147</b>

NOTA:

Del total general de atenciones:

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 cuarenta y siete (147) peticiones atendidas en la gestión general de enero 2026.
2. El servicio Asesoría en temas de espacio público, corresponde al acompañamiento e información que se brinda a los ciudadanos(as) interesados en la toma en administración de los espacios públicos de la ciudad, a través de las diferentes modalidades e instrumentos públicos.
3. Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP, nos centraremos en las atenciones que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad, excluyendo los temas identificados en el ítem 1 de esta nota, los cuales se consideran como una atención ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.
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, lo 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 grupos de valor tipificados como: Entidades y Organismos Distritales y Nacionales.

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

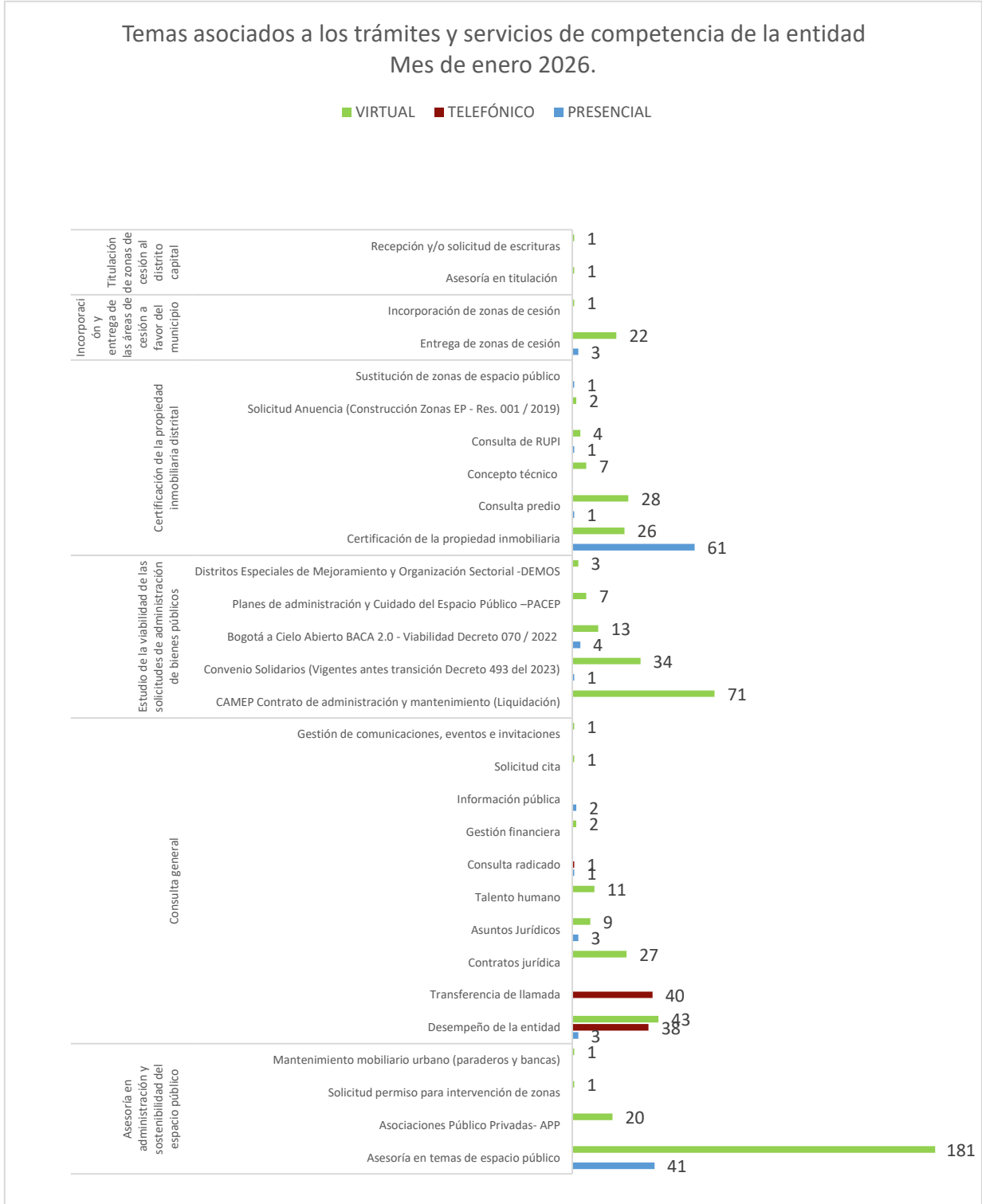
Tabla 24. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad  
 - Mes de enero 2026.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de enero 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	41	-	203	244	15,53%
Asesoría en temas de espacio público	41	-	181	222	14,13%
Asociaciones Público Privadas-APP	-	-	20	20	1,27%
Solicitud permiso para intervención de zonas	-	-	1	1	0,06%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	-	-	1	1	0,06%
<b>Consulta general</b>	<b>9</b>	<b>79</b>	<b>94</b>	<b>182</b>	<b>11,58%</b>
Desempeño de la entidad	3	38	43	84	5,35%
Transferencia de llamada	-	40	-	40	2,55%
Contratos jurídica	-	-	27	27	1,72%
Asuntos Jurídicos	3	-	9	12	0,76%
Talento humano	-	-	11	11	0,70%
Consulta radicado	1	1	-	2	0,13%
Gestión financiera	-	-	2	2	0,13%
Información pública	2	-	-	2	0,13%
Solicitud cita	-	-	1	1	0,06%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	-	-	1	1	0,06%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>128</b>	<b>133</b>	<b>8,47%</b>
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	-	-	71	71	4,52%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	1	-	34	35	2,23%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	4	-	13	17	1,08%

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de enero 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público – PACEP	-	-	7	7	0,45%
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial -DEMOS	-	-	3	3	0,19%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>64</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>131</b>	<b>8,34%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	61	-	26	87	5,54%
Consulta predio	1	-	28	29	1,85%
Concepto técnico	-	-	7	7	0,45%
Consulta de RUPI	1	-	4	5	0,32%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	-	-	2	2	0,13%
Sustitución de zonas de espacio público	1	-	-	1	0,06%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>1,65%</b>
Entrega de zonas de cesión	3	-	22	25	1,59%
Incorporación de zonas de cesión	-	-	1	1	0,06%
<b>Titulación de zonas de cesión al distrito capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0,13%</b>
Asesoría en titulación	-	-	1	1	0,06%
Recepción y/o solicitud de escrituras	-	-	1	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>122</b>	<b>79</b>	<b>517</b>	<b>718</b>	<b>45,70%</b>

Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de enero 2026.



# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

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 doscientos veintidós (222) atenciones, equivalente al 14,13%; seguido de *"Asociaciones Público-Privadas- APP"* con veinte (20) atenciones, equivalente a 1,27% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio *"Consulta general"*, los temas más frecuentes son: *"Desempeño de la entidad"* con ochenta y cuatro (84) atenciones, equivalente a 5,35%; seguido de *"Transferencia de llamada"* con cuarenta (40) atenciones, equivalente al 2,55% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio *"Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos"*, los temas más frecuentes son: *"CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)"* con setenta y uno (71) atenciones, equivalentes a 4,52%; seguido de *"Convenios Solidarios"* (Vigentes antes de transición Decreto 493 del 2023) con treinta y cinco (35) atenciones, equivalente a 2,23% 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 ochenta y siete (87) atenciones, equivalentes al 5,54%; seguido de la *"consulta predio"* con veintinueve (29) atenciones, equivalentes al 1,85%, 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 veinticinco (25) atenciones, equivalentes al 1,59%; seguido de *"Incorporación de zonas de cesión"* con uno (01) atenciones, equivalente al 0,06.
- Para el trámite y/o servicio *"Titulación de zonas de cesión al distrito capital"* el tema más frecuente fue: *"Asesoría en Titulación"* con uno (01) atenciones equivalentes al 0,06%, seguido de *"Recepción y/o solicitud de escrituras"* con uno (01) atenciones equivalente al 0,06%.
- 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 enero de 2026, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de dos mil novecientos dos (2.902) 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 dos mil novecientos dos (2.902) atenciones: mil quinientos setenta y uno (1.571) correspondieron a trámites y servicios de competencia directa del DADEP, lo que representa un 54,14% 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.

## 5.1. Canal Presencial

Durante el mes de estudio, el canal presencial registró ciento veintiocho (128) atenciones, equivalente al 4,41% del total general. Las atenciones se distribuyeron entre:

- Módulos 151 y 152 del SuperCade CAD, con ciento veintiocho (128) atenciones equivalentes al (100,00%),
- y Ferias de servicio (SuperCade CAD), que No Registró atenciones en el mes de estudio.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento veintidós (122) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 95,31% del total para este canal. Se aplicaron un total de setenta y siete (77) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 60,16%, 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.

## 5.2. Canal Telefónico

Este canal gestionó ciento treinta y cinco (135) atenciones durante el mes de enero de 2026, lo que representa un 4,65% del total general. Las llamadas se realizaron principalmente a través de:

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

- Conmutador institucional, con ciento diecinueve (119) llamadas equivalentes a 88,15%, y
- Celular asignado, con dieciséis (16) llamadas equivalentes a 11,85, del total de atenciones de este canal.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; de los puntos de atención que recogen encuestas, noventa (90) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, lo que corresponde al 67,67% del total de llamadas recibidas en este canal. Se obtuvo la participación de veintinueve (29) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, es decir, un 21,48% de tasa de respuesta.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó Excelente 89,66% y Bueno 10,34%.
- **Amabilidad y respeto:** calificó Excelente 100,00%.
- **Tiempo de espera:** calificó Excelente 89,66%, y Bueno 10,3426%.

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.

### 5.3. Canal Virtual

El canal virtual continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, con dos mil seiscientos treinta y nueve (2.639) atenciones, lo cual representa el 90,94% del total general. Este canal comprende diferentes medios como el correo electrónico institucional, Bogotá te escucha, Chat Alameda, para este mes no nos reportaron datos de redes sociales: Twitter, ni red social Instagram, ni Ventanilla Webservice.

Las atenciones se distribuyeron así:

- Correo electrónico: 1.771 (67,11%).
- Bogotá te escucha: 832 (31,53%).
- Chat Alameda: 36 (1,36%).
- Webservice: no reportaron datos.
- Redes sociales: no reportaron datos.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente, cuatrocientos dos (402) atenciones fueron de competencia de la entidad, lo que representa el 82,38%. 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 0,11%.

# Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual mes de enero 2026

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

- Nivel de servicio: calificó Excelente 66,67%; y Bueno 33,33%;
- Amabilidad y respeto: calificó Excelente 66,67%; y Bueno 33,33%;
- Tiempo de espera: calificó Excelente 66,67%; y Regular 33,33%;

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 que podrían abordarse mediante estrategias de optimización en la atención virtual.

## 5.4. 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:	