

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 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

Marzo 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	6
2. ASPECTOS GENERALES	7
2.1 ANÁLISIS INICIAL	7
2.1.1 Total de atenciones	7
Tabla 1. Total de atenciones por canal – Mes de marzo 2026.	7
Gráfica 1. Canales de atención	7
Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención	8
2.1.2 Total de atenciones por punto de atención	8
Tabla 3. Atenciones generales por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	8
Gráfica 2. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	8
2.2. POBLACIÓN EXCLUYENTE	9
Tabla 4. Atenciones población excluyente Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales	9
Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales	10
Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	10
Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención	10
Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	11
2.2.1 Comportamiento de preferencia de canales	11
Tabla 8. Preferencia de canales febrero y marzo 2026	11
2.2.2 Comportamiento de franja horaria	12
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de marzo 2026	12
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	13
2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES	13
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – marzo 2026	14
2.3.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	14
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal	15
Tabla 11. Atenciones meses anteriores	15
Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	15
2.4 ORIGEN DE LOS DATOS	16
2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales	16
Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales	17
Gráfica 6. Análisis del origen de datos	18
2.4.2. Análisis del origen sobre el porcentaje de temas de competencia de la entidad	19
Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)	19
2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN MARZO 2026	20
Tabla 15. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	20
Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	21
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	23
Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.	23
Gráfica 9. Total encuestas por género	24



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

3 CALIFICACIÓN	25
3.1. NIVEL DE SERVICIO	25
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio	25
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.	25
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO	26
Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto	26
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.	26
3.3 TIEMPO DE ESPERA	27
Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera	27
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	27
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	28
Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de marzo 2026.	28
Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el	29
Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de marzo 2026.	30
Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de marzo 2026.	32
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	34



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

1. INTRODUCCIÓN

En la Entidad se diseñó el presente instrumento de carácter cuantitativo, para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del canal telefónico - presencial y virtual; siendo el presente documento, el informe del análisis de las gestiones adelantadas en la atención de los canales en mención, durante el mes de marzo del 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 a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos.

1.1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA CANAL 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) con relación a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención de los canales presencial, telefónico y virtual.

1.2. FICHA DE LA ENCUESTA

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

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través de los canales de atención en el mes de:	MARZO 2026	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	• 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: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL VIRTUAL: Rellenar formulario		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/03/2026	31/03/2026



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	MARZO 2026	161
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	MARZO 2026	158
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	MARZO 2026	1439
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	MARZO 2026	161
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recogen encuestas)	MARZO 2026	158
	Total de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	MARZO 2026	122
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	MARZO 2026	158
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	MARZO 2026	91
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	MARZO 2026	26
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	MARZO 2026	3
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	MARZO 2026	67
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	MARZO 2026	96
POBLACIÓN ESPECÍFICA EXCLUYENTE	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial	MARZO 2026	0
	Total, de consulta peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas s a través del canal presencial	MARZO 2026	0
	Total, de consultas Entidades y organismos distritales; Entidades y organismos nacionales Y Juntas Administradoras Locales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico	MARZO 2026	0



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

FICHA TÉCNICA			
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico	MARZO 2026	0
	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	MARZO 2026	0
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	MARZO 2026	0
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		72
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		44
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		10
	Total encuestas todos los canales		126

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 una encuesta enviada a los ciudadanos a través del enlace <https://forms.cloud.microsoft/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 atencionalaciudadania@dadep.gov.co y el chat Alameda, para solicitar o consultar servicios y trámites de la Entidad.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ANÁLISIS INICIAL

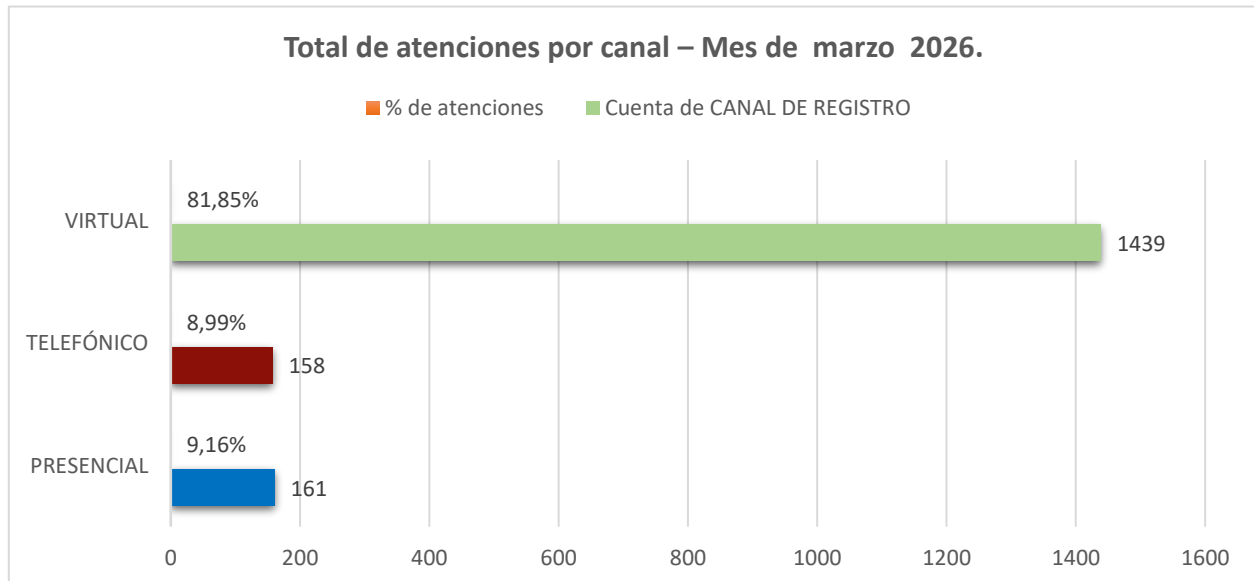
2.1.1 Total de atenciones

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 marzo 2026 fue de un total de mil setecientos cincuenta y ocho (1.758) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	161	9,16%
TELEFÓNICO	158	8,99%
VIRTUAL	1.439	81,85%
TOTAL GENERAL	1.758	100,00%

Gráfica 1. Canales de atención



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el canal con mayor número de atenciones es el canal VIRTUAL con mil cuatrocientos treinta y nueve (1.439) atenciones, equivalente al 81,85% del total de atenciones registradas, seguido del canal PRESENCIAL con ciento sesenta y uno (161) atenciones, equivalente al 9,16%; por último el canal TELEFÓNICO con ciento cincuenta y ocho (158) atenciones, equivalente al 8,99% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de marzo de 2026.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

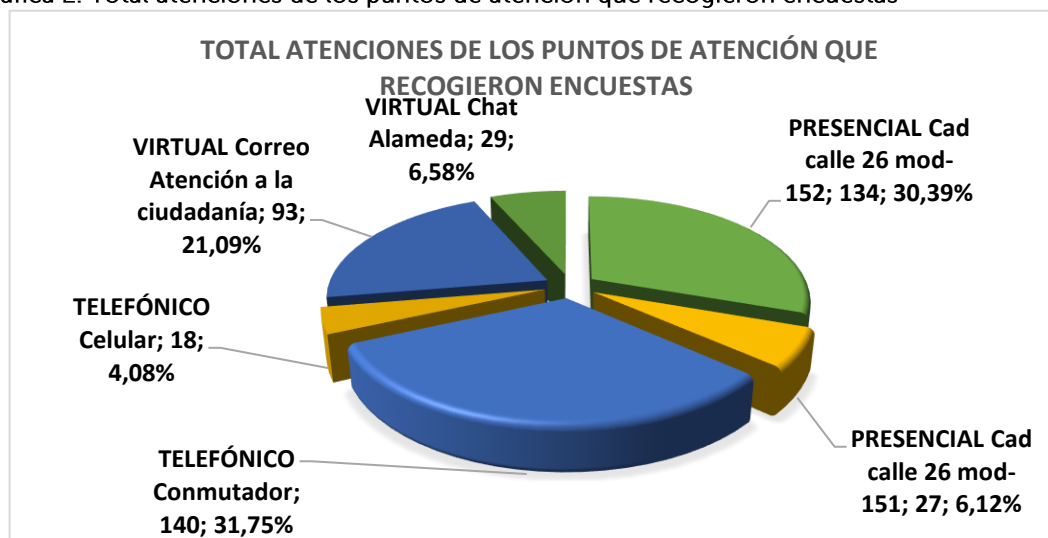
Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	161	9,16%
Cad calle 26 mod-152	134	7,62%
Cad calle 26 mod-151	27	1,54%
TELEFÓNICO	158	8,99%
Conmutador	140	7,96%
Celular	18	1,02%
VIRTUAL	1.439	81,85%
Bogotá te Escucha	1.317	74,91%
Correo Atención a la ciudadanía	93	5,29%
Chat Alameda	29	1,65%
Total general	1.758	100,00%

2.1.2 Total de atenciones por punto de atención

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

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



Con respecto a los puntos de atención, que registran encuestas y son utilizados por la ciudadanía durante el mes de marzo del 2026, se evidencia:

Del 35,83% correspondiente al canal telefónico con ciento cincuenta y ocho (158), de las cuales:

- El 31,75% con ciento cuarenta (140) ciudadanos realizaron su solicitud o

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

requerimiento a través del conmutador.

- El 4,08% con dieciocho (18) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del celular;

Del 36,51% de las atenciones correspondiente al canal presencial con un total de ciento sesenta y uno (161) atenciones distribuidas así:

- El 30,39% con ciento treinta y cuatro (134) atenciones se efectuaron por medio del módulo 152.
- El 06,12% con veintisiete (27) atenciones se efectuaron por medio del módulo 151.

Finalmente, el 27,66% de las atenciones correspondió al canal virtual con ciento veintidós (122) atenciones:

- El 21,09% representado en noventa y tres (93) atenciones se efectuaron a través del Correo de atención a la ciudadanía.
- El 6,58% representado en veintinueve (29) atenciones se efectuaron a través del chat.

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 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
	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL	
Entidades y Organismos Distritales	-	-	1	1
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	1	1
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Juntas Administradoras Locales	-	-	1	1

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

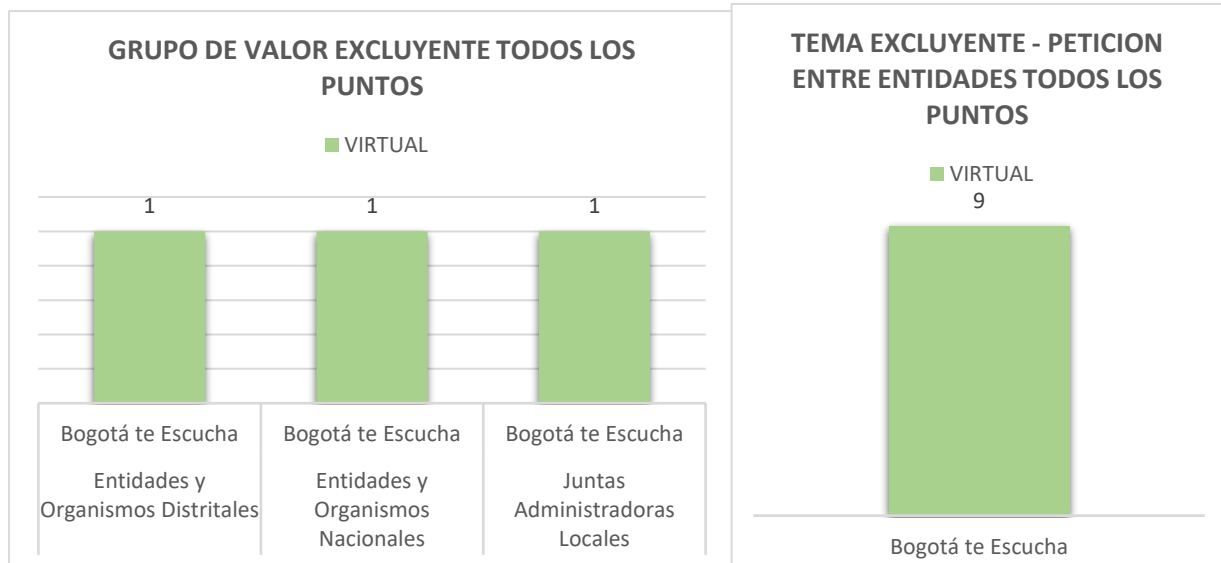
Marzo 2026

Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Total general	-	-	3	3

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te Escucha	-	-	9	9
Total general	-	-	9	9

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



Teniendo en cuenta datos excluyentes:

Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
TELEFÓNICO	158	9,04%
Celular	18	1,03%
Conmutador	140	8,01%
PRESENCIAL	161	9,22%
Cad calle 26 mod-152	134	7,67%
Cad calle 26 mod-151	27	1,55%
VIRTUAL	1.428	81,74%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Bogotá te Escucha	1.306	74,76%
Chat Alameda	29	1,66%
Correo Atención a la ciudadanía	93	5,32%
Total general	1.747	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	161	173,12%
Cad calle 26 mod-152	134	144,09%
Cad calle 26 mod-151	27	29,03%
TELEFÓNICO	158	169,89%
Celular	18	19,35%
Conmutador	140	150,54%
VIRTUAL	122	131,18%
Chat Alameda	29	31,18%
Correo Atención a la ciudadanía	93	100,00%
Total general	441	474,19%

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 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 febrero y marzo 2026

Preferencia de canales febrero y marzo 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	Febrero 2026	159	320	9,87%
	Marzo 2026	161		
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	Febrero 2026	168	326	10,06%
	Marzo 2026	158		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación	Febrero 2026	1.168	2.596	80,07%
	Marzo 2026	1.428		

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Preferencia de canales febrero y marzo 2026				
CANAL DE ATENCIÓN / puntos de atención	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre	% Preferencia
Webservice, redes sociales y chat Alameda				
Total de atenciones	Febrero 2026	1.495	Variación%	
	Marzo 2026	1.747	16,86%	
	Diferencia	252		
Σ ATENCIONES MESES Febrero 2026 y Marzo 2026			3.242	

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de marzo de 2026 se presentaron un total de mil setecientos cuarenta y siete (1.747) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia un aumento del 16,86% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 80,07% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 10,06% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 9,87% 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 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., que para ese bimestre presentó el siguiente comportamiento:

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

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	81	80	161	50,31%	49,69%
Cad calle 26 mod-152	64	70	134		
Cad calle 26 mod-151	17	10	27		
TELEFÓNICO	79	79	158	50,00%	50,00%
Celular	12	6	18		
Conmutador	67	73	140		
VIRTUAL	1289	139	1428	90,27%	9,73%
Bogotá te Escucha	1204	102	1306		

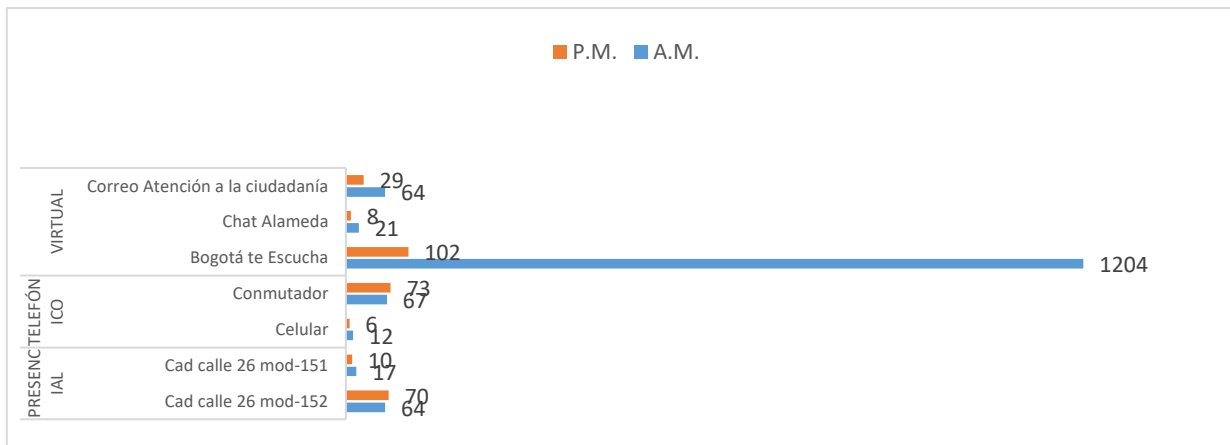
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
Chat Alameda	21	8	29		
Correo Atención a la ciudadanía	64	29	93		
Total general	1449	298	1747	82,94%	17,06%

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

Canal Virtual

- El 90,27% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 9,73% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal Telefónico

- El 50,00% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 50,00% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal presencial

- El 50,31% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 49,69% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

FEBRERO 2026			MARZO 2026			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIÓNES	FEB-MAR		%
PRESENCIAL	159	10,64%	PRESENCIAL	161	9,22%	2	↑	SUBIÓ	1,26%

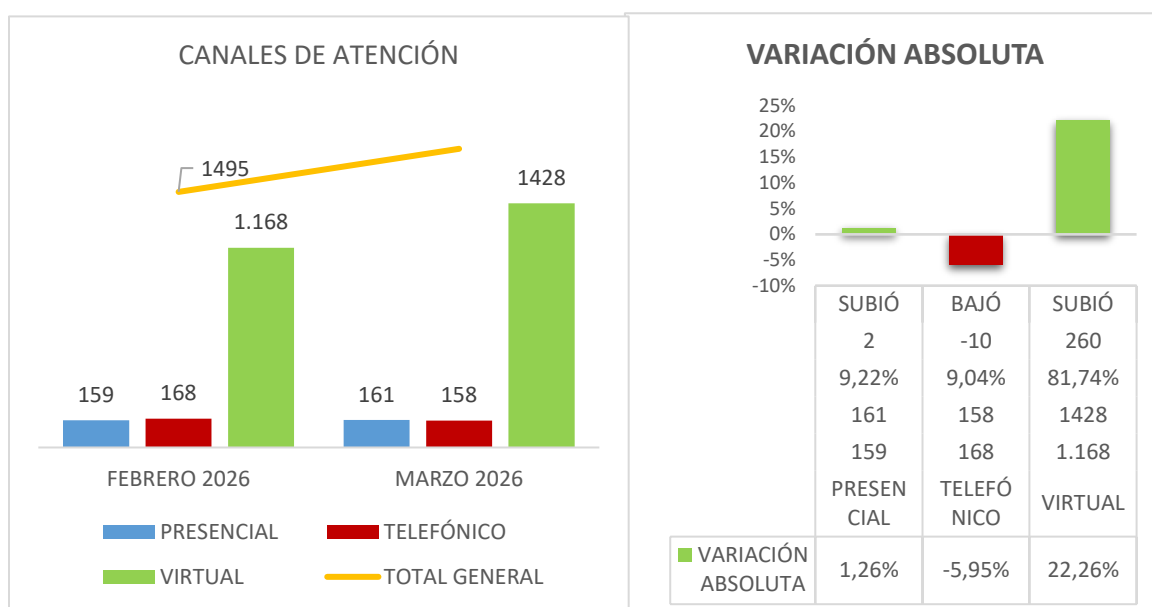
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

TELEFÓNICO	168	11,24%	TELEFÓNICO	158	9,04%	-10	↓	BAJÓ	-5,95%
VIRTUAL	1168	78,13%	VIRTUAL	1428	81,74%	260	↑	SUBIÓ	22,26%
TOTAL GENERAL	1495	100,00%	TOTAL GENERAL	1747	100,00%	252	↑	SUBIÓ	16,86%

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



Quiere decir que la variación entre febrero de 2026 y marzo de 2026 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MAS 252 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia ascendente en 16,86%.

En el canal presencial las atenciones AUMENTARON en el mes de marzo de 2026, con una variación absoluta de 2 atenciones MAS, con respecto del mes de febrero de 2026 y equivale a una variación porcentual de 1,26%.

En el canal telefónico las atenciones DISMINUYERON en el mes de marzo de 2026, con una variación absoluta de 10 atenciones MENOS, con respecto del mes de febrero de 2026 y equivale a una variación porcentual de -5,95%.

En el canal virtual las atenciones AUMENTARON en el mes de marzo de 2026, con una variación absoluta de 260 atenciones MAS, con respecto del mes de febrero de 2026 y equivale a una variación porcentual de 22,26%.

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 (83,71) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

marzo fueron veintiún (21) días

Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal

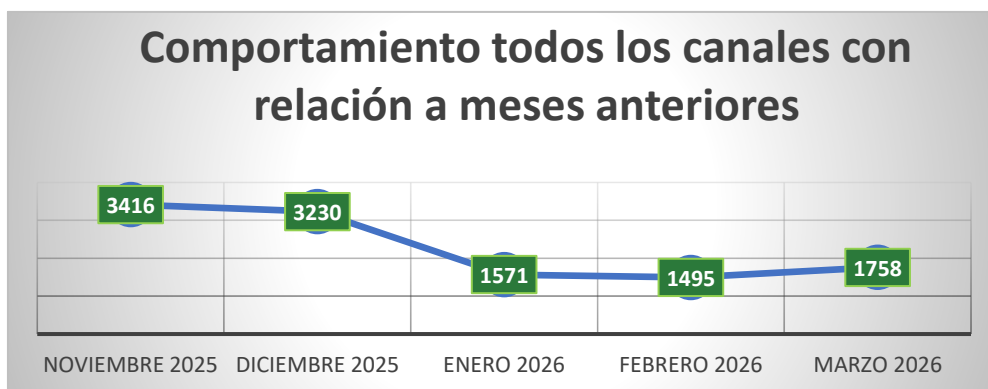
CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	161	7,67
TELEFÓNICO	158	7,52
VIRTUAL	1439	68,52
Total general	1758	83,71

Días hábiles en el mes de marzo 21

Tabla 11. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIÓNES
NOVIEMBRE 2025	3416
DICIEMBRE 2025	3230
ENERO 2026	1571
FEBRERO 2026	1495
MARZO 2026	1758

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



Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

Tabla 12. comparativo de atenciones meses anteriores

MES	CANTIDAD	días hábiles	Promedio de atenciones diario
DICIEMBRE 2025	1410	18	78,33
ENERO 2026	1571	21	74,81

Informe análisis de resultados

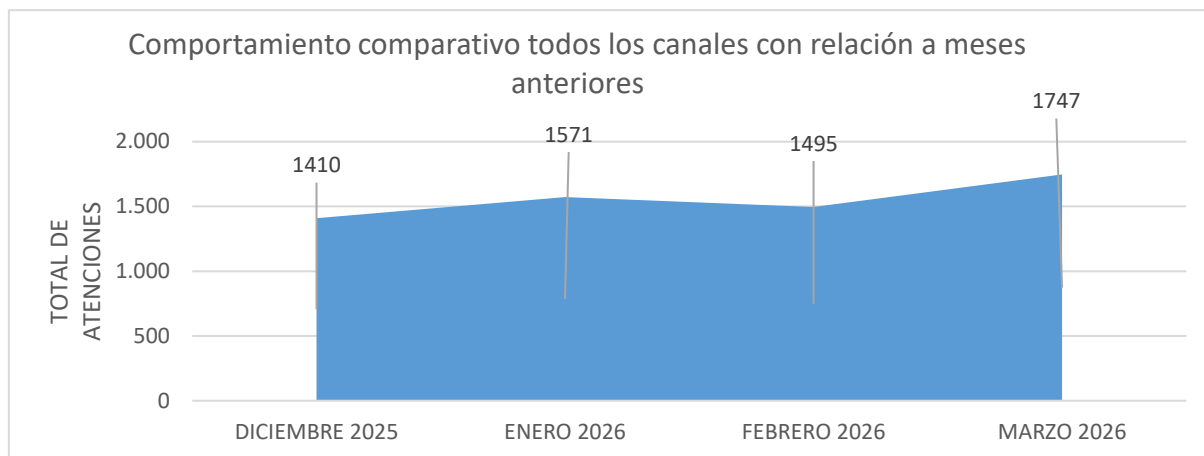
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

FEBRERO 2026	1495	20	74,75
MARZO 2026	1747	21	83,19

El promedio diario de atenciones en todos los canales se sitúa en 83,19 durante marzo de 2026.

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 termina con una tendencia ascendente en 16,86%, de acuerdo con 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 marzo 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 (atencionalaciudadania@dadep.gov.co) y chat.

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:



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales

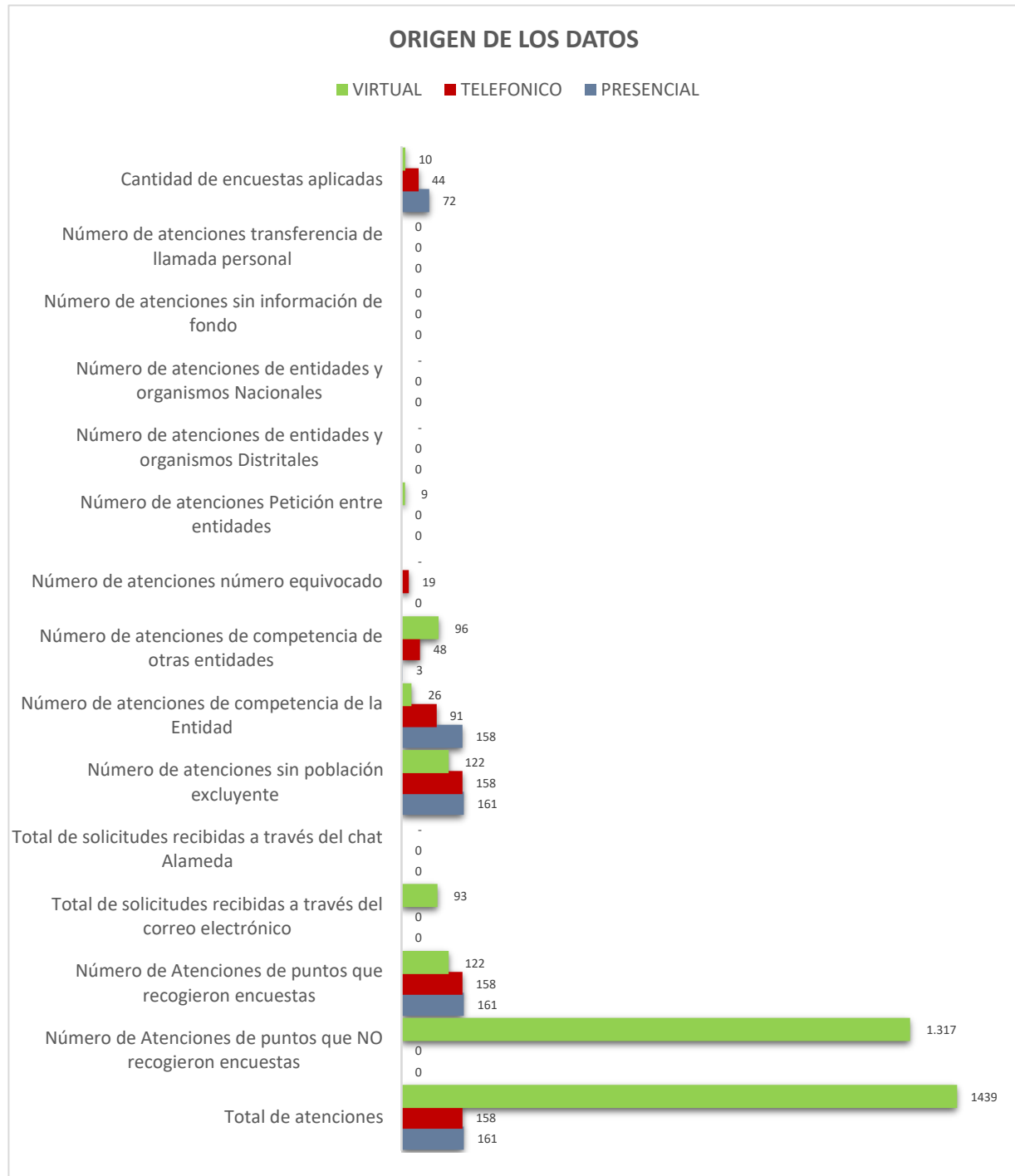
ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	marzo 2026	PRESENCIA L	%	TELEFÓNIC O	%	VIRTUA L	%
Total general de atenciones		161	100,00%	158	100,00 %	1439	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		-	0,00%	-	0,00%	1.317	91,52%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		161	100,00%	158	100,00%	122	8,48%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	93	6,46%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones sin población excluyente		161	100,00%	158	100,00%	122	8,48%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		158	98,14%	91	57,59%	26	1,81%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		3	1,86%	48	30,38%	96	6,67%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	19	12,03%	-	0,00%
Número de atenciones Petición entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	9	0,63%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
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%
Cantidad de encuestas aplicadas		72	44,72%	44	27,85%	10	0,69%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total general de ciudadanos asesorados a través del **canal presencial** en marzo fue de ciento sesenta y uno (161) usuarios; de los puntos que recogen encuestas fue de ciento sesenta y uno (161) usuarios; en este canal no hubo consultas de tipificación población

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

excluyente; accedieron a responder la encuesta setenta y dos (72) usuarios, equivalente a un porcentaje del 44,72% 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 marzo fue de ciento cincuenta y ocho (158) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de marzo de 2026 no se presentó tipificación de este tipo; accedieron a responder la encuesta cuarenta y cuatro (44) usuarios, corresponde a un porcentaje del 27,85% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en marzo fue de mil cuatrocientos treinta y nueve (1.439); de los puntos que recogen encuestas fue de ciento veintidós (122) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de marzo de 2026 se presentaron un total de ciento veintidós (122) atenciones; accedieron a responder la encuesta diez (10) usuarios, equivalente a un porcentaje del 0,69% 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

Una vez analizados los datos y teniendo en cuenta la población excluyente se puede evidenciar:

Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)

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

ATENCIONES	PRESENCIAL		TELEFÓNICO		VIRTUAL		TOTAL ATENCIONES	
	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Total atenciones	161	100,00%	158	100,00%	122	100,00%	1747	100,00%
Temas de NO competencia	3	1,86%	67	42,41%	96	78,69%	147	8,41%
Total atenciones de competencia de la entidad	158	98,14%	91	57,59%	26	21,31%	1600	91,59%

Del total de atenciones del **canal presencial** de los puntos que recogieron encuestas se registraron ciento sesenta y uno (161) atenciones; para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento cincuenta y ocho (158), equivalentes al 98,14% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del canal telefónico de los puntos que recogen encuestas se

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

registraron ciento cincuenta y ocho (158) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron noventa y uno (91) atenciones, equivalentes al 57,59%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del canal virtual de los puntos que recogen encuestas se registraron ciento veintidós (122) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron veintiséis (26) atenciones, equivalentes al 21,31%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

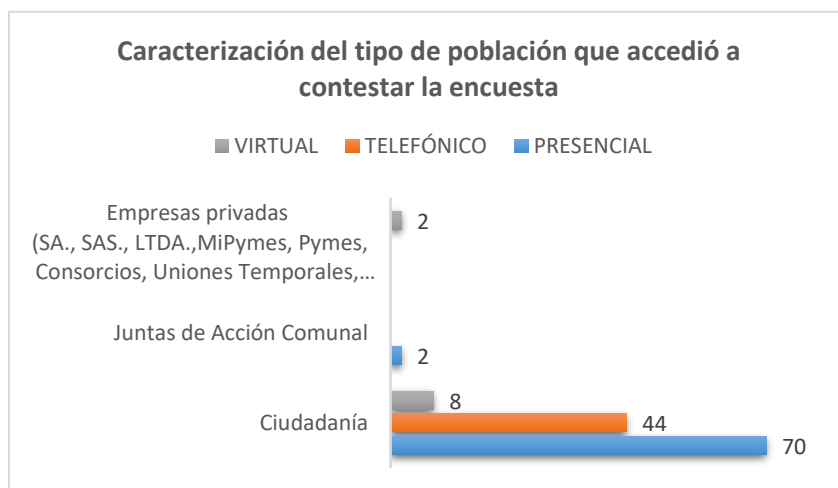
A nivel general de los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad: se recibieron un total de mil setecientos cuarenta y siete (1.747) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron mil seiscientos (1.600) atenciones, equivalentes al 91,59%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN MARZO 2026

Tabla 15. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	70	44	8	122
Juntas de Acción Comunal	2	-	-	2
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	2	2
Total general	72	44	10	126

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

El total general de atenciones recibidas del **canal presencial** durante el mes de marzo fue de ciento sesenta y uno (161) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas fueron ciento sesenta y uno (161) atenciones; accedieron a responder la encuesta setenta y dos (72) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: setenta (70) a ciudadanía; y dos (02) a Juntas de Acción Comunal.

El total de atenciones recibidas por el **canal telefónico** durante el mes de marzo fue de ciento cincuenta y ocho (158) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas ciento cincuenta y ocho (158) atenciones, accedieron a contestar la encuesta cuarenta y cuatro (44) ciudadanos (as) de estas respuestas corresponde: cuarenta y cuatro (44) a ciudadanía.

El total de atenciones del **canal virtual** recibidas durante el mes de marzo fue de mil setecientos cincuenta y ocho (1.758) atenciones, de los puntos de atención que recogen encuestas fueron ciento veintidós (122) atenciones; accedieron a responder la encuesta diez (10) usuarios; de estas respuestas corresponde: ocho (08) a ciudadanía; y dos (02) a Empresas privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.).

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:

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

GRUPO DE VALOR	MARZO 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	89	72	-	161
Ciudadanía	88	71	-	159
Juntas de Acción Comunal	1	1	-	2
% PRESENCIAL	55,28%	44,72%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	68	87	3	158
Ciudadanía	68	87	3	158
% TELEFÓNICO	43,04%	55,06%	1,90%	100,00%
VIRTUAL	324	281	823	1.428
Anónimo	1	1	730	732
Ciudadanía	320	277	53	650
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	3	2	24	29
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	11	11
Juntas de Acción Comunal	-	1	5	6
% VIRTUAL	22,69%	19,68%	57,63%	100,00%



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Total general	481	440	826	1.747
% DEL TOTAL	27,53%	25,19%	47,28%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y nueve (89) hombres, equivalente al 55,28% y setenta y dos (72) mujeres, equivalente al 44,72%, del total de ciento sesenta y uno (161) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de ochenta y siete (87) mujeres, equivalente al 55,06%; sesenta y ocho (68) hombres, equivalente al 43,04%; y tres (03) 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 1,90% del total de ciento cincuenta y ocho (158) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de trescientos veinticuatro (324) hombres, equivalente al 22,69%; doscientos ochenta y uno (281) mujeres, equivalente al 19,68%; y ochocientos veintitrés (823) 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 57,63% del total de mil cuatrocientos veintiocho (1.428) 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 uno (481) hombres equivalente al 27,53%; cuatrocientos cuarenta (440) hombres, equivalente al 25,19%; y ochocientos veintiséis (826) 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 47,28% del total de mil setecientos cuarenta y siete (1.747) atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

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

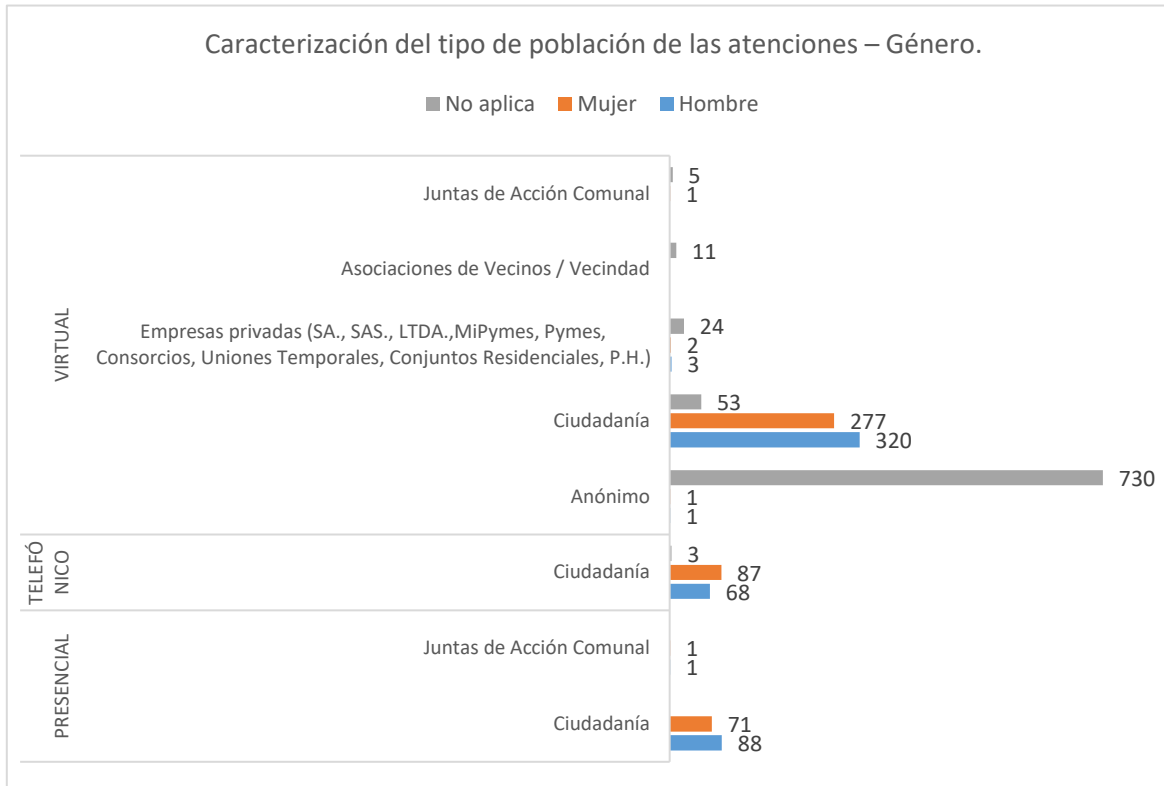


Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación Género				
CANAL	Hombre	Mujer	No aplica	0
PRESENCIAL	38	34	-	72
amabilidad y respeto	38	34	-	72
tiempo de espera	38	34	-	72
servicio en la atención	38	34	-	72
% PRESENCIAL	52,78%	47,22%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	18	26	-	44
amabilidad y respeto	18	26	44	88
tiempo de espera	18	26	44	88

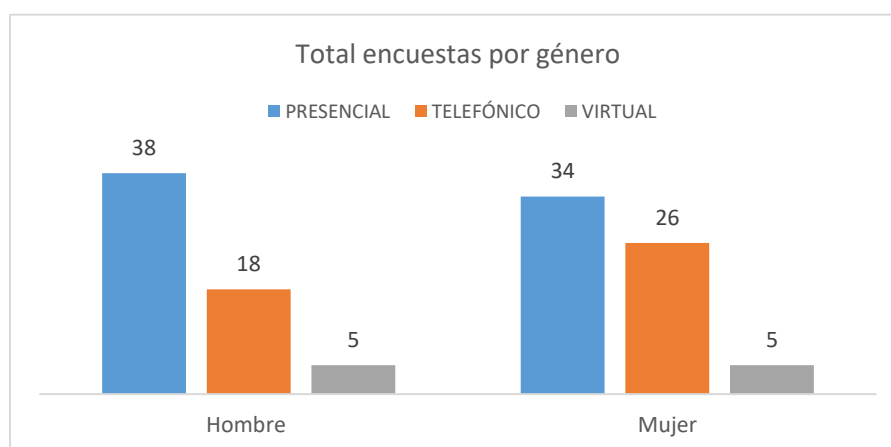
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

servicio en la atención	18	26	44	88
% TELEFÓNICO	40,91%	59,09%	100,00%	200,00%
VIRTUAL	5	5	-	10
amabilidad y respeto	5	5	10	20
tiempo de espera	5	5	10	20
servicio en la atención	5	5	10	20
% VIRTUAL	50,00%	50,00%	0,00%	200,00%
Total amabilidad y respeto	61	65	126	126
Total tiempo de espera	61	65	126	126
Total servicio en la atención	61	65	126	126
TOTAL ENCUESTADOS	61	65	126	126
% TODOS	48,41%	51,59%	100,00%	100,00%

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: treinta y ocho (38) hombres, equivalente al 52,78% y treinta y cuatro (34) mujeres, equivalente al 47,22%, del total de setenta y dos (72) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.
- Para el canal telefónico: veintiséis (26) mujeres, equivalente al 59,09% y dieciocho

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

(18) hombres, equivalente al 40,91% del total de cuarenta y cuatro (44) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

- Para el canal virtual: cinco (05) mujeres, equivalente al 50,00%; y cinco (05) hombres, equivalente al 50,00% del total de diez (10) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

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 18. Tabulación datos nivel de servicio

NIVEL DE SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	71	38	8	117
Bueno	-	4	2	6
Regular	1	2	-	3
Malo	-	-	-	-
Sin respuesta	-	-	-	-
Total general	72	44	10	126

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 98,61%, el calificativo REGULAR fue del 1,39% para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 86,36%; el calificativo BUENO fue de 9,09%; y el calificativo

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

REGULAR fue del 4,55%, para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 80,00%; y el calificativo BUENO fue de 20,00%; para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

3.2 AMABILIDAD Y RESPETO

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

Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto

AMABILIDAD Y RESPETO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	70	42	6	118
Bueno	2	2	3	7
Regular	-	-	1	1
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	72	44	10	126

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 97,22%; y el calificativo BUENO fue del 2,78%, para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 95,45% y el calificativo BUENO fue del 4,55% para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 60,00%; el calificativo BUENO fue de 30,00%; y el calificativo REGULAR fue del 10,00% para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

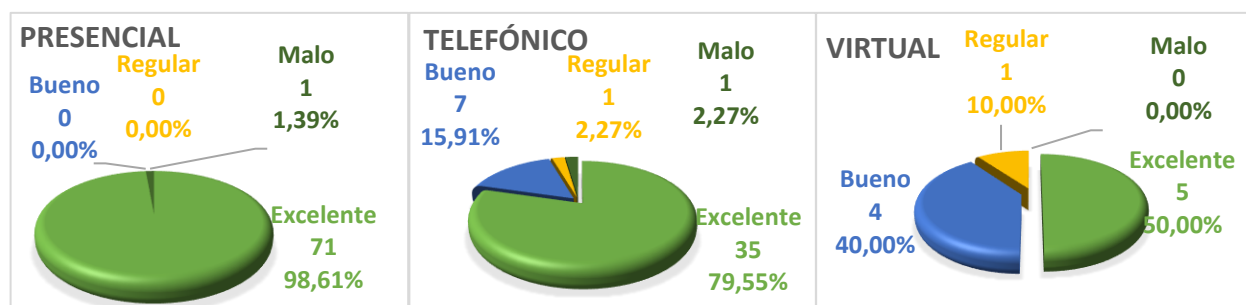
3.3 TIEMPO DE ESPERA

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

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	71	35	5	111
Bueno	-	7	4	11
Regular	-	1	1	2
Malo	1	1	-	2
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	72	44	10	126

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 98,61%; y el calificativo MALO fue del 1,39% para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 79,55%; el calificativo BUENO fue del 15,91%; el calificativo REGULAR fue del 2,27%; y el calificativo MALO fue del 2,27% para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 50,00%; el calificativo BUENO fue de 40,00%; y el calificativo REGULAR fue del 10,00% para la encuesta de satisfacción del mes de marzo de 2026.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 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 con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

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 puede observar las atenciones realizadas de los trámites y servicios de la entidad en el mes de estudio:

Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de marzo 2026.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	22	158	1.276	1.456
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	56	-	93	149
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	72	-	47	119
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	-	7	12
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	-	1	7
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	-	-	4	4
Total general	161	158	1.428	1.747

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

De la información suministrada, 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 fue Consulta general, con mil doscientos setenta y seis (1.276) atenciones.
- **Canal telefónico** a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente fue

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Consulta General con ciento cincuenta y ocho (158) atenciones.

- **Canal presencial** el trámite más recurrente fue Certificación de la Propiedad Inmobiliaria Distrital, con setenta y dos (72) atenciones.

Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el mes de marzo 2026

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	3	48	96	147
Número equivocado	-	19	-	19
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	-	-
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	-	-
Total general	3	67	96	166

NOTA:

Del total general de atenciones en el mes de marzo:

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 sesenta y seis (166) peticiones atendidas en la gestión general de marzo 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 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



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

Organismos Distritales y Nacionales.

Teniendo en cuenta los puntos de atención que recogen encuestas:

**Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad
Mes de marzo 2026.**

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de marzo 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIA L	TELEFÓNICO O	VIRTUAL L	Total general l	%
Consulta general	19	91	12	122	6,98%
Desempeño de la entidad	6	39	8	53	3,03%
Transferencia de llamada	-	41	-	41	2,35%
Consulta radicado	4	10	4	18	1,03%
Asuntos Jurídicos	4	-	-	4	0,23%
Cómo radicar en SDQS	3	-	-	3	0,17%
Solicitud cita	1	1	-	2	0,11%
Contratos jurídica	1	-	-	1	0,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	72	-	2	74	4,24%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	67	-	1	68	3,89%
Consulta predio	3	-	-	3	0,17%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	1	-	-	1	0,06%
Concepto técnico	-	-	1	1	0,06%
Consulta de RUPI	1	-	-	1	0,06%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	56	-	12	68	3,89%
Asesoría en temas de espacio público	52	-	12	64	3,66%
Solicitud permiso para intervención de zonas	2	-	-	2	0,11%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	2	-	-	2	0,11%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	6	-	-	6	0,34%
Entrega de zonas de cesión	6	-	-	6	0,34%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	5	-	-	5	0,29%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	3	-	-	3	0,17%



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

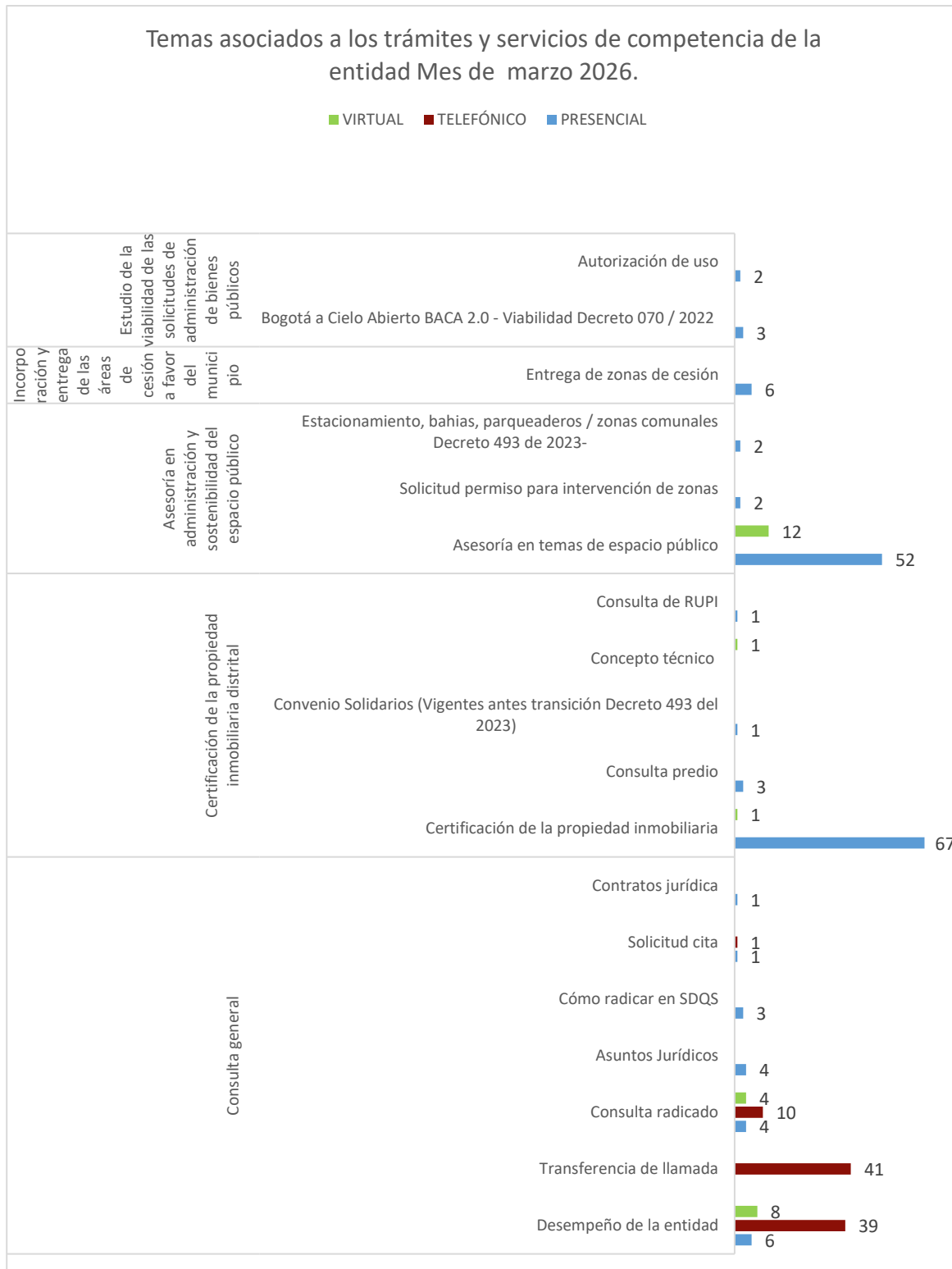
Temas asociados a los trámites y servicios Mes de marzo 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIA L	TELEFÓNIC O	VIRTUA L	Total genera l	%
Autorización de uso	2	-	-	2	0,11%
Total general	158	91	26	275	15,74%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

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





Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 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 Consulta general los temas más frecuentes son: Desempeño de la entidad con cincuenta y tres (53) atenciones, equivalente a 3,03%; seguido de Transferencia de llamada con cuarenta y uno (41) atenciones, equivalente al 2,35% 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 sesenta y ocho (68) atenciones, equivalentes al 3,89%; seguido de consulta predio con tres (03) atenciones, equivalentes al 0,17%, del total de atenciones recibidas.
- 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 sesenta y cuatro (64) atenciones, equivalente al 3,66%; seguido de Solicitud permiso para intervención de zonas con dos (02) atenciones, equivalente a 0,11% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio el tema más frecuente fue: Entrega de zonas de cesión con seis (06) atenciones, equivalentes al 0,34%.
- Para el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos, los temas más frecuentes son: Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022 con tres (03) atenciones, equivalente a 0,17%; seguido de Autorización de uso con dos (02) atenciones, equivalente a 0,11% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital no se presentaron atenciones en el mes de estudio.
- Para el trámite y/o servicio Observatorio del espacio público no se presentaron atenciones en el mes de estudio.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de marzo de 2026, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de dos mil setecientos cincuenta y ocho (1.758) atenciones ciudadanas, gestionadas a través de los canales presencial, telefónico y virtual. Este volumen de atenciones refleja el compromiso de la entidad por facilitar el acceso a los servicios y trámites, permitiendo a los ciudadanos resolver sus inquietudes, consultas y gestiones de manera oportuna.

Del total de mil setecientos cincuenta y ocho (1.758) atenciones, mil setecientos cuarenta y siete (1.747) correspondieron a gestiones y servicios directamente gestionados por el DADEP, lo que equivale al 99,37% del total general. Estos datos se obtuvieron tomando en cuenta la población excluyente (solicitudes entre entidades y la tipificación de entidades y organismos distritales y nacionales). La información proviene de los puntos de atención que realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios, lo que facilitó obtener retroalimentación valiosa sobre la percepción del servicio.

Canal Presencial

Durante el mes de estudio, el canal presencial registró ciento cincuenta y nueve (159) atenciones, equivalente al 10,64% del total general. Las atenciones se distribuyeron entre:

- El módulo 151 del SuperCade CAD, con veintisiete (27) atenciones, equivalentes al 16,77% del total de atenciones de este canal.
- El módulo y 152 del SuperCade CAD, con ciento treinta y cuatro (134) atenciones, equivalentes al 83,23% del total de atenciones de este canal.
- Ferias de servicio (SuperCade CAD), no se presentaron atenciones en el mes de estudio.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento cincuenta y ocho (158) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 98,14% del total para este canal. Se aplicaron un total de setenta y dos (72) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 44,72%, la más alta entre los tres canales.

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

- Nivel de servicio: El 98,61% de los encuestados evaluaron el nivel de servicio como excelente, mientras que el 1,39% lo consideró regular.
- Amabilidad y respeto: El 97,22% de los encuestados evaluaron la amabilidad y respeto como excelente, mientras que el 2,78% lo consideró Bueno
- Tiempo de espera: El 98,61% de los encuestados evaluaron el tiempo de espera como excelente, mientras que el 1,39% lo consideró malo.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

El porcentaje promedio de excelencia para este canal es del 98,15%. 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 cincuenta y ocho (158) atenciones durante el mes de marzo de 2026, lo que representa un 9,04% del total general. Las llamadas se realizaron principalmente a través del:

- Conmutador institucional con ciento cuarenta (140) llamadas equivalentes a 88,61%; y
- Celular asignado con dieciocho (18) llamadas, equivalente a 11,39%; del total de atenciones de este canal.

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; de los puntos de atención que recogen encuestas, noventa y uno (91) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, lo que corresponde al 57,59% del total de llamadas recibidas en este canal. Se obtuvo una participación de cuarenta y cuatro (44) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, es decir, un 27,85% de tasa de respuesta.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- Nivel de servicio: calificó Excelente 86,36%; Bueno 9,09%; y Regular 4,55%
- Amabilidad y respeto: calificó Excelente 95,45% y Bueno 4,55%
- Tiempo de espera: calificó Excelente 79,55%, Bueno 15,91% Regular 2,27% y Malo 2,27%

El porcentaje promedio de excelencia para este canal es del 87,12%. 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 mil cuatrocientos treinta y nueve (1.439) atenciones, lo cual representa el **81,85% del total general**. Este canal comprende diferentes medios como el **correo electrónico institucional**, **Bogotá te escucha**, **Chat Alameda**, y **Ventanilla Webservice** para este mes no nos reportaron



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

datos de redes sociales: Twitter, ni red social Instagram.

- Las atenciones se distribuyeron así:
 - Bogotá te escucha: 1.317 (74,91%)
 - Correo atención a la ciudadanía: 93 (5,29%)
 - Chat Alameda: 29 (1,65%)
 - Webservice: no reportaron datos
 - Redes sociales, no reportaron datos

Después de descartar los datos excluyentes descritos anteriormente; del total: mil setecientos cuarenta y siete (1.747) atenciones; veintiséis (26) fueron de competencia de la entidad, lo que representa el 21,31%. Se obtuvo la participación de diez (10) encuestas válidas que fueron contestadas por ciudadanos en este canal, lo que equivale a una tasa de participación del 0,69%.

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

- Nivel de servicio: calificó Excelente 80,00%; Bueno 20,00%
- Amabilidad y respeto: calificó Excelente 60,00%; Bueno 30,00% y Regular 10,00%
- Tiempo de espera: calificó Excelente 50,00%; Bueno 40,00% y Regular 10,00%

El porcentaje promedio de excelencia para este canal es del 63,33%. 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, podría abordarse mediante estrategias de optimización en la atención virtual.

Conclusión General

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

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

El **canal telefónico**, aunque con menos volumen de atenciones, refleja también un alto



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Marzo 2026

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.

IVAN DARIO CASTIBLANCO MOLANO

Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Elaboró:

Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Revisó:

Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC

Aprobó:

Julio Cesar Petecua Sánchez - Técnico Operativo 314 grado 08

Fecha de elaboración:

miércoles, 27 de mayo de 2026

Fecha revisión y ajustes:

miércoles, 28 de mayo de 2026

última revisión para publicación:

martes, 02 de junio de 2026