

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

ABRIL 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

Abril 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 abril 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	9
2.2. POBLACIÓN EXCLUYENTE	9
Tabla 4. Atenciones población excluyente Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales	10
Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales	10
Gráfica 3. Total atenciones de los puntos de atención que recogieron encuestas	11
Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención	11
Tabla 7. Atenciones por canal de los puntos de atención que recogieron encuestas	12
2.2.1 Comportamiento de preferencia de canales	12
Tabla 8. Preferencia de canales marzo y abril 2026	12
2.2.2 Comportamiento de franja horaria	13
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de abril 2026	13
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria	14
2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES	14
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – abril 2026	15
2.3.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	15
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal	15
Tabla 11. Atenciones meses anteriores	16
Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores	16
2.4 ORIGEN DE LOS DATOS	17
2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales	17
Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales	18
Gráfica 6. Análisis del origen de datos	19
2.4.2. Análisis del origen sobre el porcentaje de temas de competencia de la entidad	21
Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S)	21
2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ABRIL 2026	22
Tabla 15. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta	22
Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	23
Gráfica 8. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género.	24
Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.	25
Gráfica 9. Total encuestas por género	26



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

3 CALIFICACIÓN	27
3.1. NIVEL DE SERVICIO	27
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio	27
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio.	27
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO	28
Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto	28
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto.	28
3.3 TIEMPO DE ESPERA	28
Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera	29
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera.	29
4. ANÁLISIS DE LOS TEMAS ASOCIADOS A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	29
Tabla 21. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de abril 2026.	30
Tabla 22. Temas de no competencia recibidos a través de los canales de atención en el	30
Tabla 23. Temas asociados a los trámites y servicios de competencia de la entidad Mes de abril 2026.	31
Gráfica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de abril 2026.	32
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	35



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 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 abril 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:	ABRIL 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
		1/04/2026	30/04/2026



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	ABRIL 2026	163
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	ABRIL 2026	144
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	ABRIL 2026	1431
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	ABRIL 2026	162
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recogen encuestas)	ABRIL 2026	144
	Total de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	ABRIL 2026	127
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	ABRIL 2026	150
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	ABRIL 2026	73
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	ABRIL 2026	39
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	ABRIL 2026	8
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	ABRIL 2026	71
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	ABRIL 2026	88
POBLACIÓN ESPECÍFICA EXCLUYENTE	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial	ABRIL 2026	1
	Total, de consulta peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial	ABRIL 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	ABRIL 2026	0



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

FICHA TÉCNICA			
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico	ABRIL 2026	0
	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	ABRIL 2026	0
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	ABRIL 2026	14
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		15
	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		69

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

Abril 2026

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ANÁLISIS INICIAL

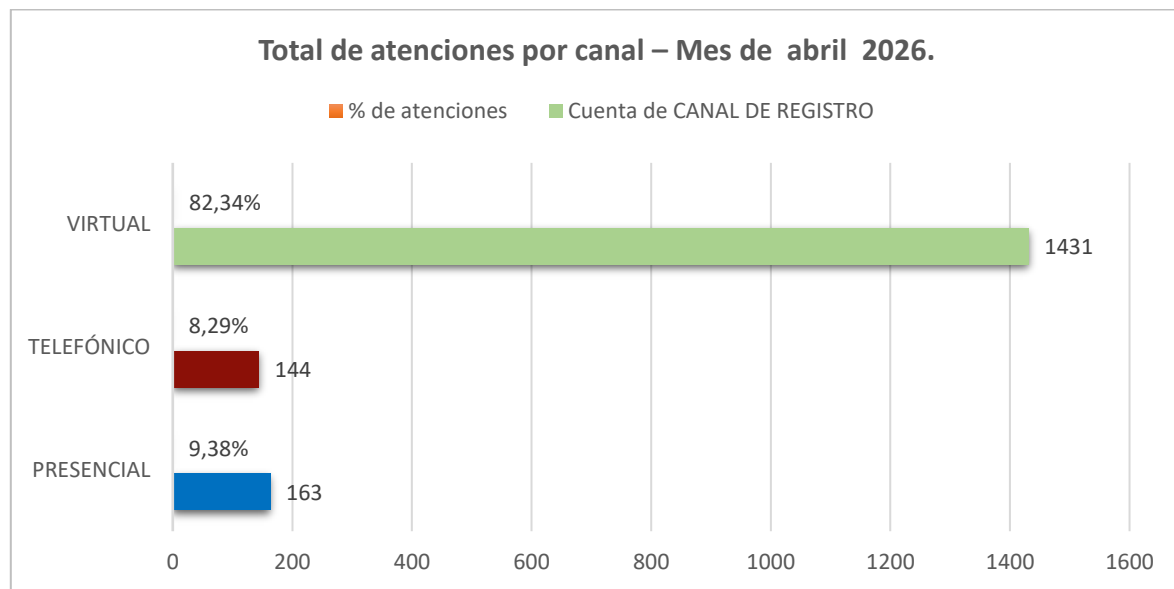
2.1.1 Total de atenciones

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 abril 2026 fue de un total de mil setecientos treinta y ocho (1.738) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	163	9,38%
TELEFÓNICO	144	8,29%
VIRTUAL	1.431	82,34%
TOTAL GENERAL	1.738	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 uno (1.431) atenciones, equivalente al 82,34% del total de atenciones registradas, seguido del canal PRESENCIAL con ciento sesenta y tres (163) atenciones, equivalente al 9,38%; por último el canal TELEFÓNICO con ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones, equivalente al 8,29% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de abril de 2026.

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	163	9,38%
Cad calle 26 mod-151	116	6,67%
Cad calle 26 mod-152	47	2,70%
TELEFÓNICO	144	8,29%
Conmutador	127	7,31%
Celular	17	0,98%
VIRTUAL	1.431	82,34%
Bogotá te Escucha	1.302	74,91%
Correo Atención a la ciudadanía	112	6,44%
Chat Alameda	15	0,86%
Ventanilla de Radicación WebService	2	0,12%
Total general	1.738	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

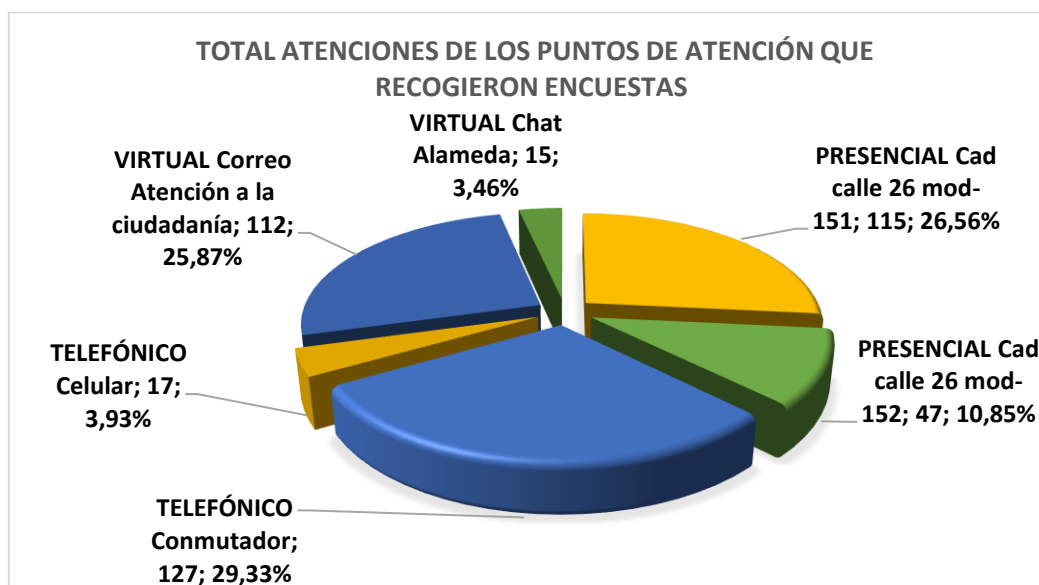
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	162	37,41%
Cad calle 26 mod-151	115	26,56%
Cad calle 26 mod-152	47	10,85%
TELEFÓNICO	144	33,26%
Conmutador	127	29,33%
Celular	17	3,93%
VIRTUAL	127	29,33%
Correo Atención a la ciudadanía	112	25,87%
Chat Alameda	15	3,46%
Total general	433	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

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 abril del 2026, se evidencia:

Del 33,26% correspondiente al canal telefónico con ciento cuarenta y cuatro (144), de las cuales:

- El 29,33% con ciento veintisiete (127) ciudadanos realizaron su solicitud o requerimiento a través del conmutador.
- El 3,93% con diecisiete (17) ciudadanos su solicitud o requerimiento fue a través del celular;

Del 37,41% de las atenciones correspondiente al canal presencial con un total de ciento sesenta y dos (162) atenciones distribuidas así:

- El 26,56% con ciento quince (115) atenciones se efectuaron por medio del módulo 151.
- El 10,85% con cuarenta y siete (47) atenciones se efectuaron por medio del módulo 152.

Finalmente, el 29,33% de las atenciones correspondió al canal virtual con ciento veintisiete (127) atenciones:

- El 25,87% representado en ciento doce (112) atenciones se efectuaron a través del Correo de atención a la ciudadanía.
- El 3,46% representado en quince (15) 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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Organismos Nacionales, así como las solicitudes clasificadas bajo el tema de consulta “Petición entre entidades”. Esto permite delimitar los resultados únicamente a las atenciones que competen directamente al DADEP.

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

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

Tabla 4. Atenciones población excluyente Entidades y Organismos Distritales y Entidades y Organismos Nacionales, Juntas Administradoras Locales

POBLACIÓN EXCLUYENTE POR PUNTO DE ATENCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Entidades y Organismos Distritales	1	-	2	3
Bogotá te Escucha	-	-	2	2
Cad calle 26 mod-151	1	-	-	1
Entidades y Organismos Nacionales	-	-	1	1
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Juntas Administradoras Locales	-	-	2	2
Bogotá te Escucha	-	-	2	2
Total general	1	-	5	6

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te Escucha	-	-	14	14
Total general	-	-	14	14

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

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

Teniendo en cuenta datos excluyentes:

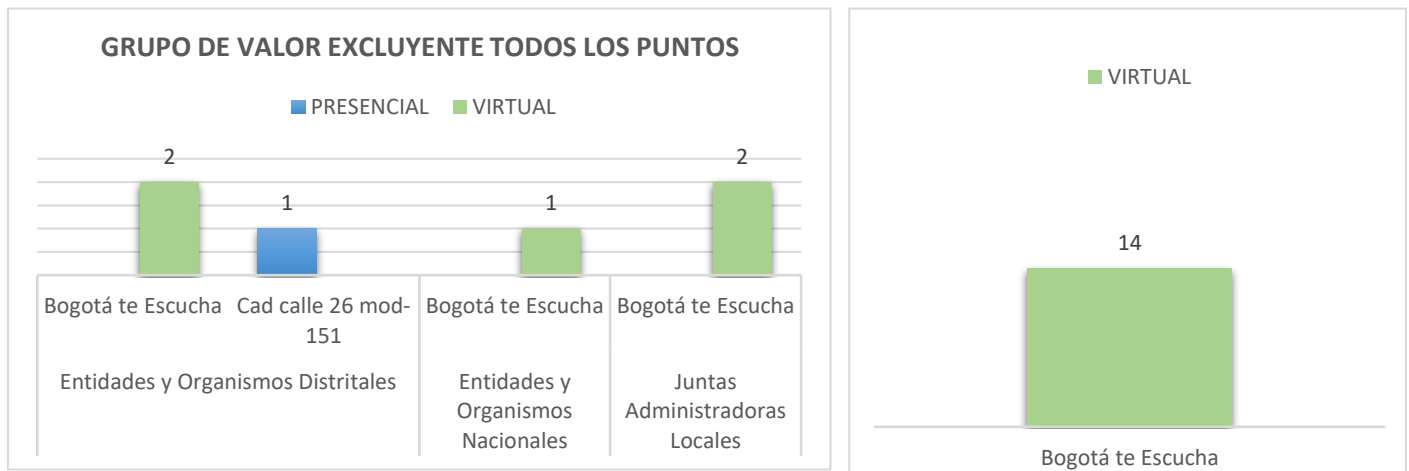


Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	162	9,43%
Cad calle 26 mod-152	47	2,74%
Cad calle 26 mod-151	115	6,69%
TELEFÓNICO	144	8,38%
Celular	17	0,99%
Conmutador	127	7,39%
VIRTUAL	1.412	82,19%
Bogotá te Escucha	1.283	74,68%
Chat Alameda	15	0,87%
Ventanilla de Radicación WebService	2	0,12%
Correo Atención a la ciudadanía	112	6,52%
Total general	1.718	100,00%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	162	37,41%
Cad calle 26 mod-152	47	10,85%
Cad calle 26 mod-151	115	26,56%
TELEFÓNICO	144	33,26%
Celular	17	3,93%
Conmutador	127	29,33%
VIRTUAL	127	29,33%
Chat Alameda	15	3,46%
Correo Atención a la ciudadanía	112	25,87%
Total general	433	100,00%

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 marzo y abril 2026

Preferencia de canales marzo y abril 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	Marzo 2026	161	323	9.29%
	Abril 2026	162		
TELEFÓNICO Conmutador, Celular	Marzo 2026	158	302	8.69%
	Abril 2026	144		
VIRTUAL Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de	Marzo 2026	1.439	2.851	82.02%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Preferencia de canales marzo y abril 2026				
CANAL DE ATENCIÓN / puntos de atención	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre	% Preferencia
radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Abril 2026	1.412		
Total de atenciones	Marzo 2026	1.758	Variación%	
	Abril 2026	1.718	-2.28%	
	Diferencia	-40		
Σ ATENCIONES MESES marzo 2026 y abril 2026			3.476	

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de abril de 2026 se presentaron un total de mil setecientos dieciocho (1.718) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia una disminución del -2,28% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 82,02% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 8,69% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 9,29% 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 abril 2026

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	74	88	162		
Cad calle 26 mod-152	13	34	47	45,58%	54,32%
Cad calle 26 mod-151	61	54	115		
TELEFÓNICO	95	49	144		
Celular	10	7	17	65,97%	34,03%
Conmutador	8	42	127		
VIRTUAL	1.259	153	1.412		
Bogotá te Escucha	1.166	117	1.283	89,16%	10,84%
Chat Alameda	9	6	15		

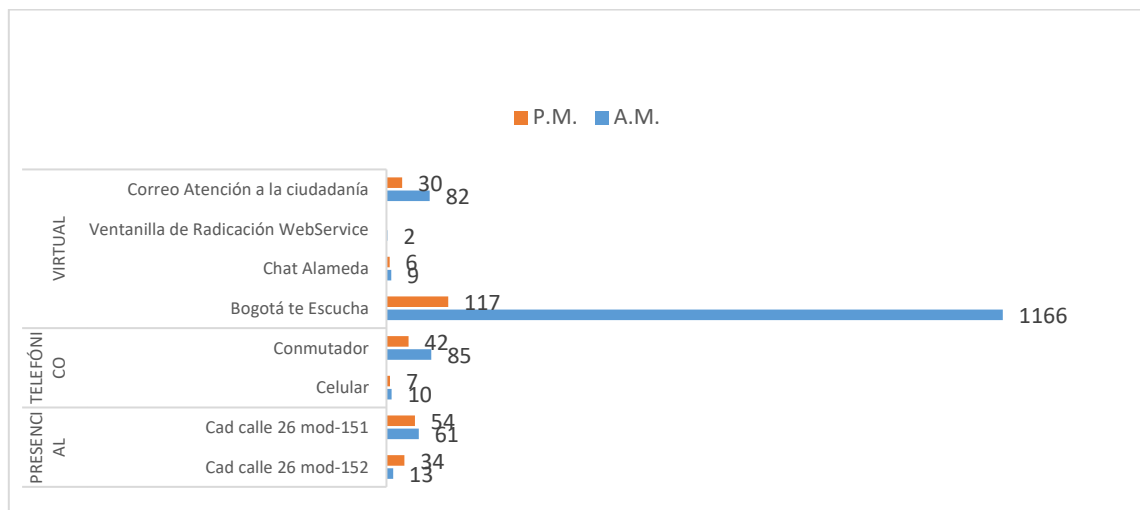
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
Ventanilla de Radicación WebService	2	0	2		
Correo Atención a la ciudadanía	82	30	112		
Total general	1.428	290	1.718		

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

Canal Virtual

- El 89,16% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 10,84% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal Telefónico

- El 65,97% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 34,03% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal presencial

- El 54,32% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 45,68% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

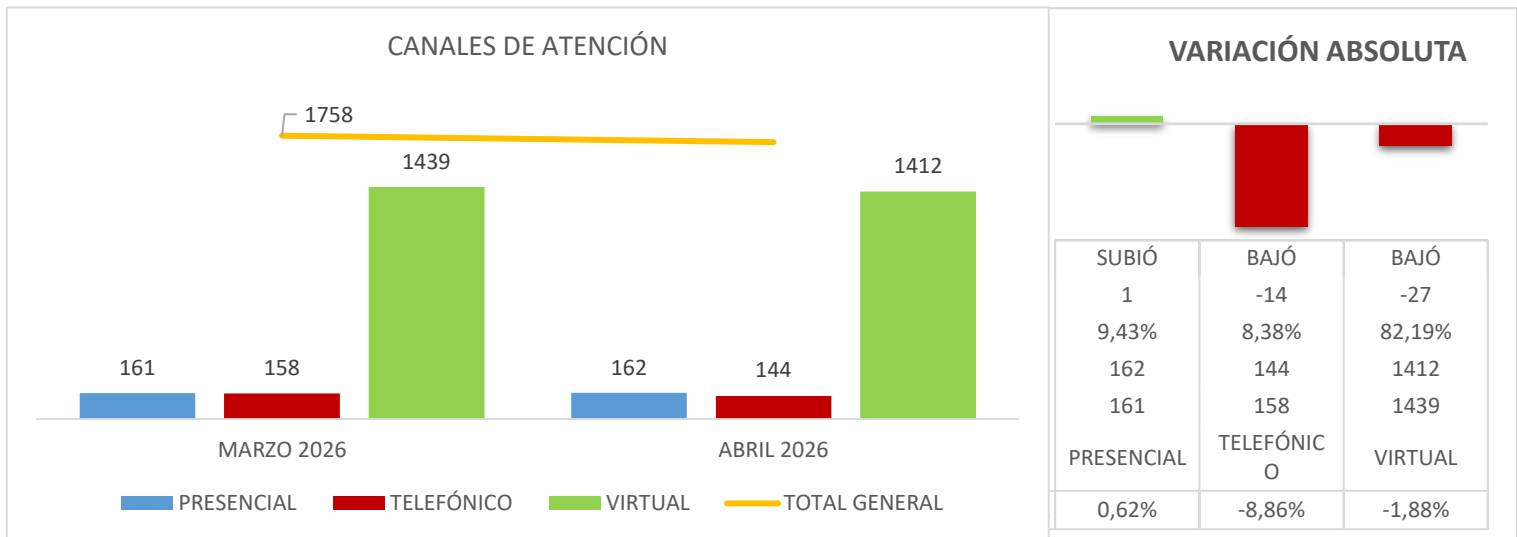
MARZO 2026			ABRIL 2026			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA	VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	MAR-ABR	%
PRESENCIAL	161	9,16%	PRESENCIAL	162	9,43%	1	↑ SUBIÓ	0,62%
TELEFÓNICO	158	8,99%	TELEFÓNICO	144	8,38%	- 14	↓ BAJÓ	- 8,86%
VIRTUAL	1439	81,85%	VIRTUAL	1412	82,19%	- 27	↓ BAJÓ	- 1,88%
TOTAL GENERAL	1758	100,00%	TOTAL GENERAL	1718	100,00%	- 40	↓ BAJÓ	- 2,28%

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

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



Quiere decir que la variación entre marzo de 2026 y abril de 2026 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MENOS 40 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en -2,28%

En el canal presencial las atenciones AUMENTARON en el mes de abril de 2026, con una variación absoluta de 1 atenciones MAS, con respecto del mes de marzo de 2026 y equivale a una variación porcentual de 0,62%.

En el canal telefónico las atenciones DISMINUYERON en el mes de abril de 2026, con una variación absoluta de 14 atenciones MENOS, con respecto del mes de marzo de 2026 y equivale a una variación porcentual de -8,86%.

En el canal virtual las atenciones DISMINUYERON en el mes de abril de 2026, con una variación absoluta de 27 atenciones MENOS, con respecto del mes de marzo de 2026 y equivale a una variación porcentual de -1,88%.

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 (86,90) atenciones, de acuerdo con los días hábiles en el mes de abril fueron veintiún (20) días

Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

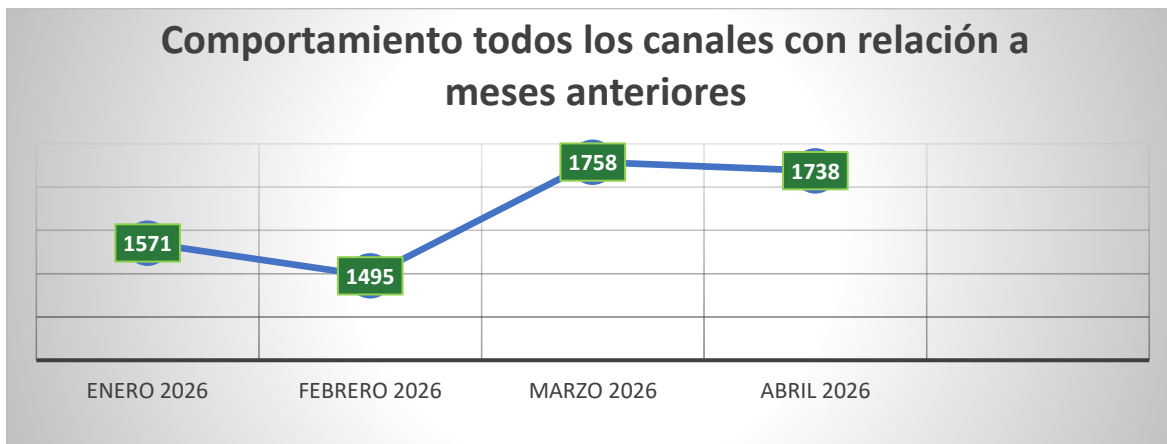
Días hábiles en el mes de abril **20**

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	163	8,15
TELEFÓNICO	144	7,20
VIRTUAL	1431	71,55
Total general	1.738	86,90

Tabla 11. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIONES
ENERO 2026	1571
FEBRERO 2026	1495
MARZO 2026	1758
ABRIL 2026	1738

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



Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

Tabla 12. comparativo de atenciones meses anteriores

Informe análisis de resultados

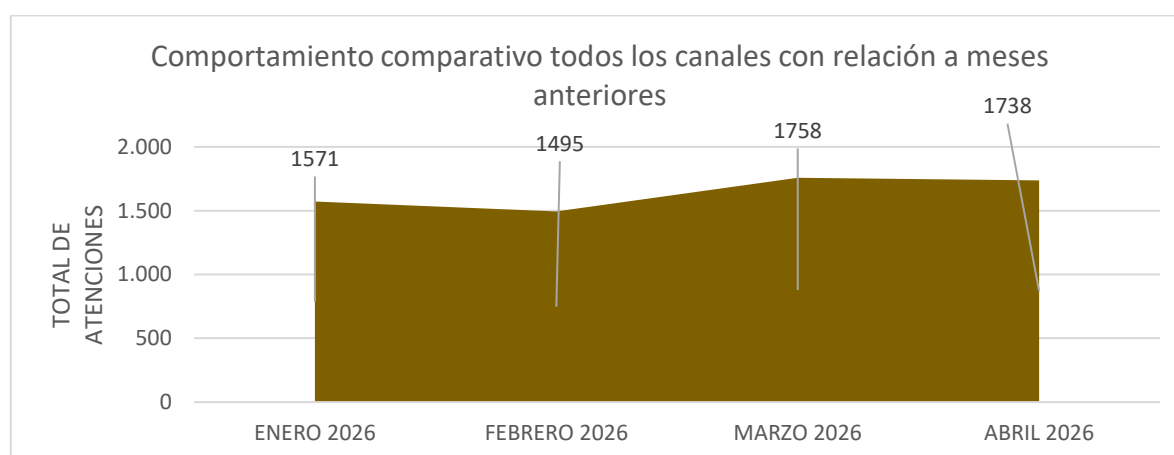
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

MES	CANTIDAD	días hábiles	Promedio de atenciones diario
ENERO 2026	1.571	20	78,55
FEBRERO 2026	1.495	20	74,75
MARZO 2026	1.758	21	83,71
ABRIL 2026	1.738	20	86,90

El **promedio diario de atenciones** en todos los canales se sitúa en **86,90** durante abril 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 segundo trimestre de 2026 inicia con una tendencia descendente en -2,28%, 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 abril 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

Abril 2026

Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	abril 2026	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		163	100,00%	144	100,00%	1431	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		-	0,00%	-	0,00%	1.304	91,13%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		163	100,00%	144	100,00%	127	8,87%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	112	7,83%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones sin población excluyente		162	99,39%	144	100,00%	127	8,87%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		150	92,02%	73	50,69%	39	2,73%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		8	4,91%	56	38,89%	88	6,15%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	15	10,42%	-	0,00%
Número de atenciones Petición entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	14	0,98%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		1	0,61%	-	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		15	9,20%	44	30,56%	10	0,70%



Informe análisis de resultados Canal Presencial, Telefónico y Virtual Abril 2026

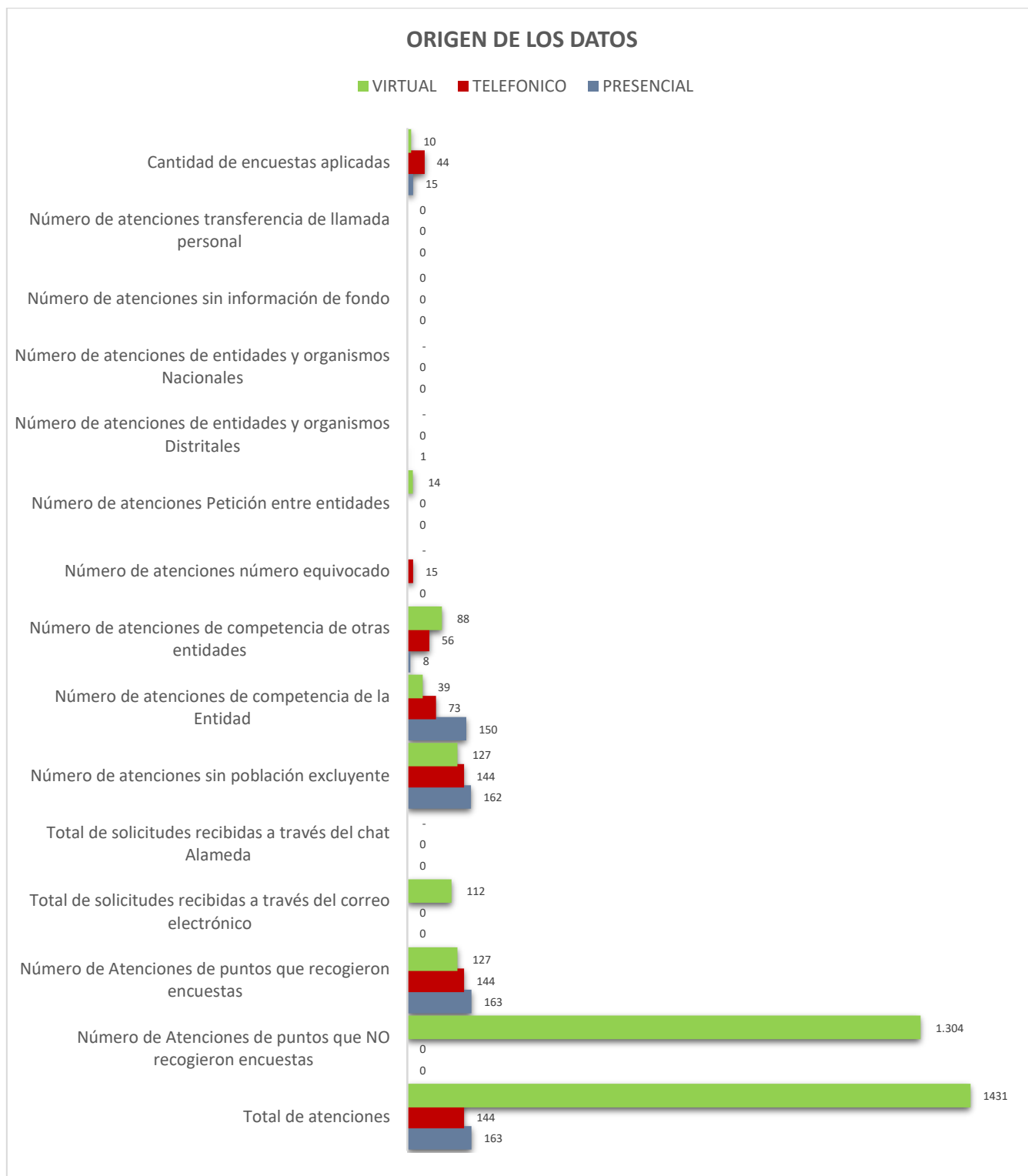
Gráfica 6. Análisis del origen de datos



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026



El total general de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en abril fue de ciento sesenta y tres (163) usuarios; de los puntos que recogen encuestas fue de ciento sesenta y tres (163)

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

usuarios; en este canal hubo uno (01) consulta de tipificación población excluyente; accedieron a responder la encuesta quince (15) usuarios, equivalente a un porcentaje del 9,20% 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 abril fue de ciento cuarenta y cuatro (144) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de abril de 2026 no se presentó tipificación de este tipo; accedieron a responder la encuesta cuarenta y cuatro (44) usuarios, corresponde a un porcentaje del 30,56% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en abril fue de mil cuatrocientos treinta y uno (1.431); de los puntos que recogen encuestas fue de ciento veintisiete (127) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de abril de 2026 se presentaron un total de ciento veintisiete (127) atenciones; accedieron a responder la encuesta diez (10) usuarios, equivalente a un porcentaje del 0,70% 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)

ATENCIONES	PRESENCIAL		TELEFÓNICO		VIRTUAL		TOTAL ATENCIONES	
	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Total atenciones	162	100,00%	144	100,00%	127	100,00%	1718	100,00%
Temas de NO competencia	8	4,94%	71	49,31%	88	69,29%	152	8,85%
Total atenciones de competencia de la entidad	154	95,06%	73	50,69%	39	30,71%	1566	91,15%

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

Del total de atenciones del canal presencial de los puntos que recogieron encuestas se registraron ciento sesenta y dos (162) atenciones; para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento cincuenta y cuatro (154), equivalentes al 95,06% del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

Del total de atenciones del canal telefónico de los puntos que recogen encuestas se registraron ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

entidad, se registraron setenta y tres (73) atenciones, equivalentes al 50,69%, 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 veintisiete (127) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron treinta y nueve (39) atenciones, equivalentes al 30,71%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

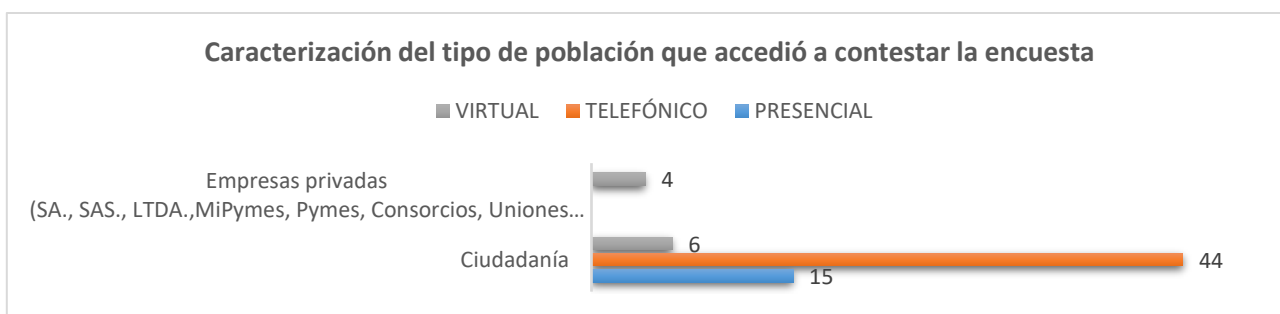
A nivel general de los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad: se recibieron un total de mil setecientos dieciocho (1.718) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron mil quinientos sesenta y seis (1.566) atenciones, equivalentes al 91,15%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ABRIL 2026

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total General
Ciudadanía	15	44	6	65
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	4	4
Total general	15	44	10	69

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



El total general de atenciones recibidas del canal presencial durante el mes de abril fue de ciento sesenta y tres (163) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas fueron ciento sesenta y tres (163) atenciones; accedieron a responder la encuesta quince (15) ciudadanos(as), de estas respuestas corresponde: quince (15) a ciudadanía.

El total de atenciones recibidas por el canal telefónico durante el mes de abril fue de ciento cuarenta y cuatro (144) ciudadanos(as); de los puntos que recogen encuestas ciento cuarenta y cuatro (144)

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

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 abril fue de mil cuatrocientos treinta y uno (1.431) atenciones, de los puntos de atención que recogen encuestas fueron ciento veintisiete (127) atenciones; accedieron a responder la encuesta diez (10) usuarios; de estas respuestas corresponde: seis (06) a ciudadanía; y cuatro (04) 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	ABRIL 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	85	77	-	162
Ciudadanía	84	76	-	160
Organizaciones Sociales	1	-	-	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	1	-	1
% PRESENCIAL	52,47%	47,53%	0,00%	100,00%
TELEFÓNICO	64	70	10	144
Ciudadanía	61	68	-	129
Anónimo	3	2	10	15
% TELEFÓNICO	44,44%	48,61%	6,94%	100,00%
VIRTUAL	328	259	825	1.412
Anónimo	2	1	752	755
Ciudadanía	308	247	-	555
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	15	9	39	63
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	33	33
Juntas de Acción Comunal	3	2	1	6
% VIRTUAL	23,23%	18,34%	58,43%	100,00%
Total general	477	406	835	1.718
% DEL TOTAL	27,76%	23,63%	48,60%	100,00%

En el canal presencial

Se atendieron un total de ochenta y cinco (85) hombres, equivalente al 52,47% y setenta y siete (77)



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

mujeres, equivalente al 47,53%, del total de ciento sesenta y dos (162) atenciones de este canal.

En el canal telefónico

Se atendieron un total de setenta (70) mujeres, equivalente al 48,61%; sesenta y cuatro (64) hombres, equivalente al 44,44%; y diez (10) 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 6,94% del total de ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de trescientos veintiocho (328) hombres, equivalente al 23,23%; doscientos cincuenta y nueve (259) mujeres, equivalente al 18,34%; y ochocientos veinticinco (825) 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 58,43% del total de mil cuatrocientos doce (1.412) atenciones de este canal.

Con respecto del total general

Después de tener en cuenta los datos excluyentes, se atendieron un total de cuatrocientos setenta y siete (477) mujeres equivalente al 27,76%; cuatrocientos seis (406) mujeres, equivalente al 23,63%; y ochocientos treinta y cinco (835) 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 48,60% del total de mil setecientos dieciocho (1.718) atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

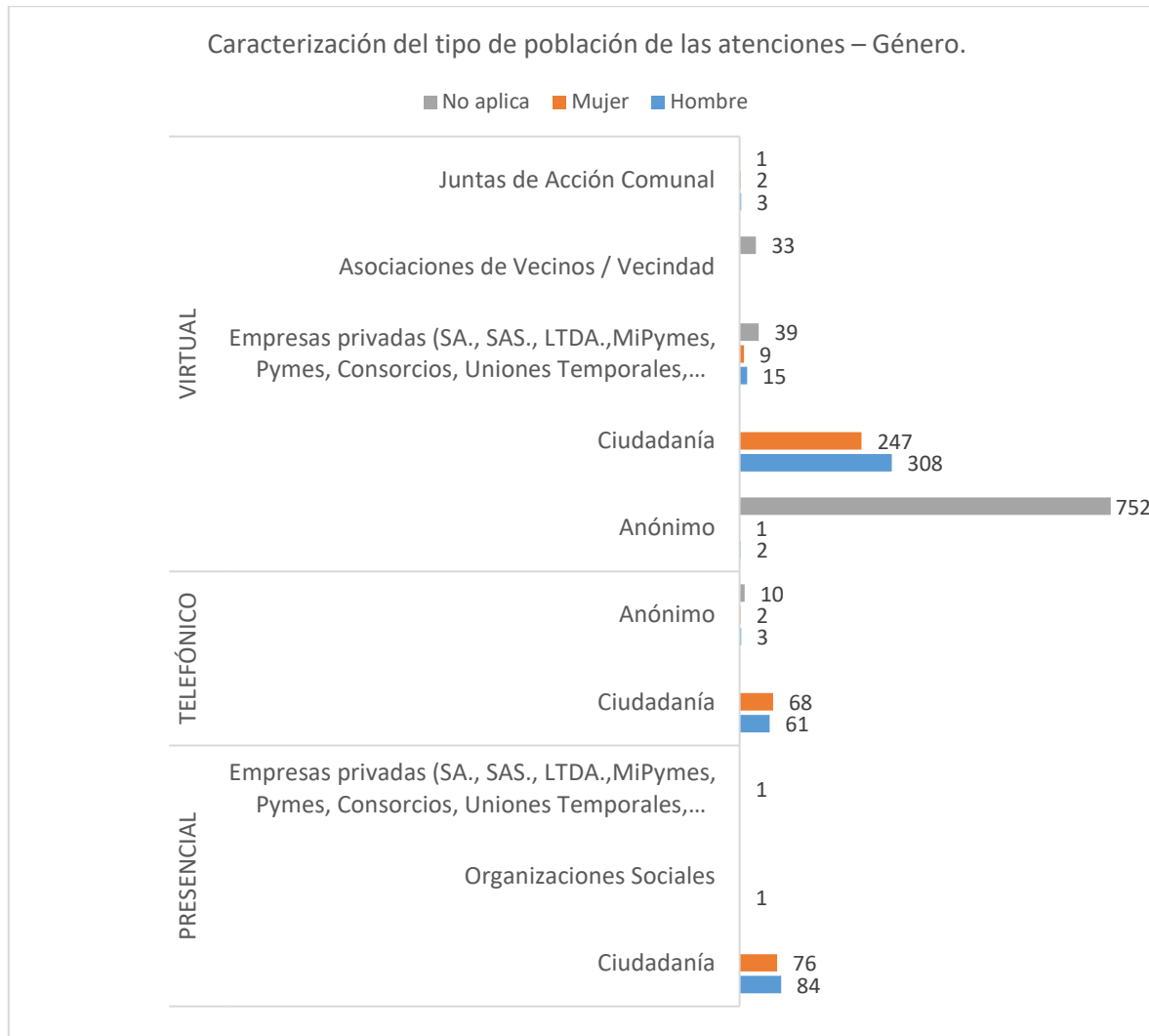


Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación Género				
CANAL	Hombre	Mujer	No aplica	0
PRESENCIAL	9	6	-	15
amabilidad y respeto	9	6	-	15
tiempo de espera	9	6	-	15
servicio en la atención	9	6	-	15
% PRESENCIAL	60,00%	40,00%	0,00%	100,00%

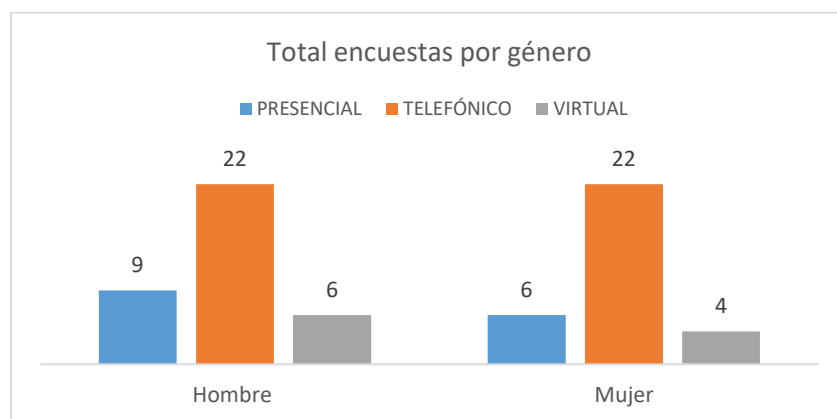
Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

TELEFÓNICO	22	22	-	44
amabilidad y respeto	22	22	-	44
tiempo de espera	22	22	-	44
servicio en la atención	22	22	-	44
% TELEFÓNICO	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
VIRTUAL	6	4	-	10
amabilidad y respeto	6	4	-	10
tiempo de espera	6	4	-	10
servicio en la atención	6	4	-	10
% VIRTUAL	60,00%	40,00%	0,00%	100,00%
Total amabilidad y respeto	37	32	-	69
Total tiempo de espera	37	32	-	69
Total servicio en la atención	37	32	-	69
TOTAL ENCUESTADOS	37	32	-	69
% TODOS	53,62%	43,68%	0,00%	100,00%

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: nueve (09) hombres, equivalente al 60,00% y seis (06) mujeres, equivalente al 40,00%, del total de quince (15) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.
- Para el canal telefónico: veintidós (22) mujeres, equivalente al 50,00% y veintidós (22)

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

hombres, equivalente al 50,00% del total de cuarenta y cuatro (44) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

- Para el canal virtual: seis (06) hombres, equivalente al 60,00%; y cuatro (04) mujeres, equivalente al 40,00% del total de diez (10) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

3. CALIFICACIÓN

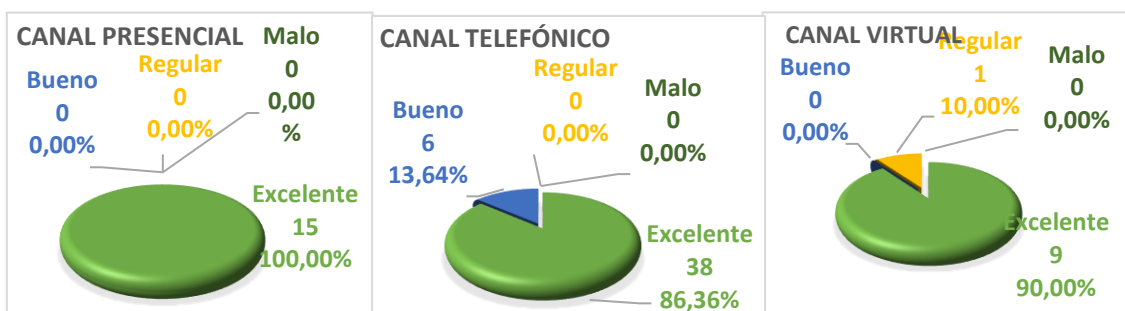
3.1. NIVEL DE SERVICIO

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	15	38	9	62
Bueno	-	6	-	6
Regular	-	-	1	1
Malo	-	-	-	-
Sin respuesta	-	-	-	-
Total general	15	44	10	69

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 abril de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 86,36%; y el calificativo BUENO fue de 13,64%; para la encuesta de satisfacción del mes de abril de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal VIRTUAL, el calificativo

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

EXCELENTE fue de 90,00%; y el calificativo REGULAR fue de 10,00%; para la encuesta de satisfacción del mes de abril 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	15	42	3	60
Bueno	-	2	4	6
Regular	-	-	3	3
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	15	44	10	69

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 abril 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 abril de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 30,00%; el calificativo BUENO fue de 40,00%; y el calificativo REGULAR fue del 30,00% para la encuesta de satisfacción del mes de abril de 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.

Informe análisis de resultados

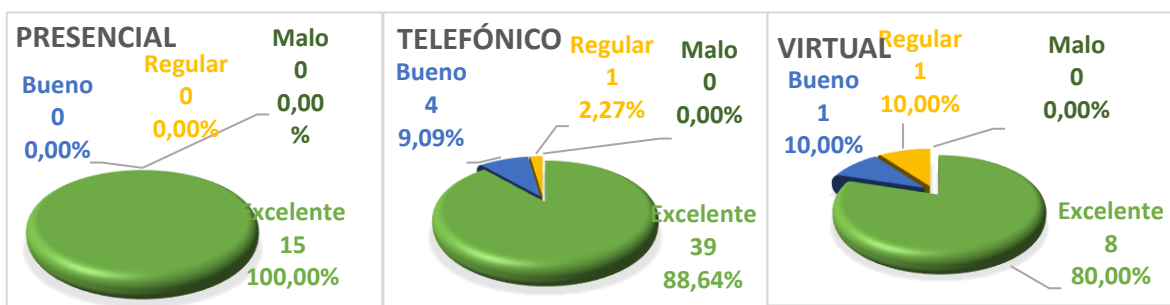
Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Excelente	15	39	8	62
Bueno	-	4	1	5
Regular	-	1	1	2
Malo	-	-	-	-
sin respuesta	-	-	-	-
Total general	15	44	10	69

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 abril de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 88,64%; el calificativo BUENO fue del 9,09% y el calificativo REGULAR fue del 2,27%; para la encuesta de satisfacción del mes de abril de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 80,00%; el calificativo BUENO fue de 10,00%; y el calificativo REGULAR fue del 10,00% para la encuesta de satisfacción del mes de abril 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 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:

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

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

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Consulta general	29	139	1.263	1.431
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	73	4	86	163
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	36	-	58	94
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	16	1	2	19
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	8	-	2	10
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	-	-	1	1
Total general	162	144	1.412	1.718

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 sesenta y tres (1.263) atenciones.
- **Canal telefónico** a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente fue Consulta General con ciento treinta y nueve (139) atenciones.
- **Canal presencial** el trámite más recurrente fue Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público, con setenta y tres (73) atenciones.

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

Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Competencia otras entidades	8	56	88	152
Número equivocado	-	15	-	15
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	-	-
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	-	-
Total general	8	71	88	167

NOTA: Del total general de atenciones en el mes de abril:

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 siete (167) peticiones atendidas en la gestión general de abril 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 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 abril 2026.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de abril 2026.					
Cuenta de TEMA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	73	4	28	105	6,11%
Asesoría en temas de espacio público	70	4	28	102	5,94%
Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	2	-	-	2	0,12%



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Solicitud permiso para intervención de zonas	1	-	-	1	0,06%
Consulta general	21	68	6	95	5,53%
Desempeño de la entidad	4	22	1	27	1,57%
Transferencia de llamada	-	24	-	24	1,40%
Consulta radicado	8	11	4	23	1,34%
Asuntos Jurídicos	5	4	-	9	0,52%
Solicitud cita	1	5	-	6	0,35%
Cómo radicar en SDQS	2	1	-	3	0,17%
Información pública	-	1	1	2	0,12%
Contratos jurídica	1	-	-	1	0,06%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	36	-	5	41	2,39%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	33	-	4	37	2,15%
Consulta predio	1	-	1	2	0,12%
Concepto técnico	2	-	-	2	0,12%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	16	1	-	17	0,99%
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	12	1	-	13	0,76%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	2	-	-	2	0,12%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	1	-	-	1	0,06%
Autorización de uso	1	-	-	1	0,06%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	4	-	-	4	0,23%
Entrega de zonas de cesión	4	-	-	4	0,23%
Total general	150	73	39	262	15,25%

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



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026



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



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

- Para el trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público, los temas más frecuentes son: asesoría en temas de espacio público con ciento dos (102) atenciones, equivalente al 5,94%; seguido de Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023- con dos (02) atenciones, equivalente a 0,12% del total de atenciones.
- Para el trámite y/o servicio Consulta general, los temas más frecuentes son: Desempeño de la entidad con veintisiete (27) atenciones, equivalente a 1,57%; seguido de Transferencia de llamada con veinticuatro (24) atenciones, equivalente al 1,40% 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 treinta y siete (37) atenciones, equivalentes al 2,15%; seguido de consulta predio con dos (02) atenciones, equivalentes al 0,12%, del total de atenciones recibidas.
- 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 trece (13) atenciones, equivalente a 0,76%; seguido de Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023) con dos (02) atenciones, equivalente a 0,12% 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 cuatro (04) atenciones, equivalentes al 0,23%.
- 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

Abril 2026

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de abril de 2026, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de mil setecientos treinta y ocho (1.738) 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 treinta y ocho (1.738) atenciones, mil setecientos dieciocho (1.718) fueron gestionadas directamente por el DADEP, lo que representa un 98,85% del total general. Estos datos se recopilaban considerando la población excluyente, que incluye solicitudes entre entidades, así como la clasificación de entidades y organismos tanto distritales como nacionales. La información se obtuvo de los puntos de atención que llevaron a cabo encuestas de satisfacción con los usuarios, lo que permitió recibir valiosa retroalimentación sobre la percepción del servicio.

Canal Presencial

Durante el mes de estudio, el canal presencial registró ciento sesenta y tres (163) atenciones, equivalente al 9,38% del total general. Las atenciones se distribuyeron entre:

- El módulo 151 del SuperCade CAD, con ciento dieciséis (116) atenciones, equivalentes al 71,17% del total de atenciones de este canal.
- El módulo 152 del SuperCade CAD, con cuarenta y siete (47) atenciones, equivalentes al 28,83% 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 cuatro (154) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 95,06% del total para este canal. Se aplicaron un total de quince (15) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 9,20%.

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

- Nivel de servicio: El 100,00% de los encuestados evaluaron el nivel de servicio como excelente.
- Amabilidad y respeto: El 100,00% de los encuestados evaluaron la amabilidad y respeto como excelente.
- Tiempo de espera: El 100,00% de los encuestados evaluaron el tiempo de espera como excelente.

El promedio de excelencia para este canal se sitúa en el 100,00%. Estos resultados subrayan la calidad del servicio ofrecido en el canal presencial, tanto en términos de interacción como de tiempos de respuesta, lo que refleja un elevado grado de satisfacción por parte de la ciudadanía.



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

Canal Telefónico

Este canal realizó un total de ciento cuarenta y cuatro (144) atenciones en abril de 2026, lo que representa el 8,29% del total general. Las llamadas se llevaron a cabo principalmente mediante:

- Conmutador institucional, que registró ciento veintisiete (127) llamadas, lo que equivale al 88,19%; y
- Celular asignado con diecisiete (17) llamadas, representando el 11,81% del total de atenciones de este canal.

Después de descartar los datos excluyentes mencionados anteriormente, se identificaron setenta y tres (73) atenciones como competencia del DADEP entre los puntos de atención que recogen encuestas, lo cual equivale al 50,69% del total de llamadas recibidas por este canal. Se logró la participación de cuarenta y cuatro (44) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, resultando en una tasa de respuesta del 30,56%, la más alta entre los tres canales.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio:** calificó Excelente 86,36%; y Bueno 13,64%.
- **Amabilidad y respeto:** calificó Excelente 95,45% y Bueno 4,55
- **Tiempo de espera:** calificó Excelente 88,64%, Bueno 9,09% y Regular 2,27%

El porcentaje promedio de excelencia para este canal se sitúa en un 90,15%. A pesar de que la opinión general sobre el servicio telefónico es bastante positiva, se señala que existe espacio para mejorar en aspectos como la amabilidad y el respeto. Tanto el tiempo de espera como la calidad del servicio pueden ser mejorados a través de estrategias que optimicen la atención telefónica.

Canal Virtual

El canal virtual continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, con mil cuatrocientos treinta y uno (1.431) atenciones, lo cual representa el 82,34% 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 datos de redes sociales: Twitter, ni red social Instagram.

- Las atenciones se distribuyeron así:
 - Bogotá te escucha: 1.302 (74,91%)
 - Correo atención a la ciudadanía: 112 (6,44%)
 - Chat Alameda: 15 (0,86%)
 - Webservice: 2 (0,12%)
 - Redes sociales, no reportaron datos

Después de eliminar los datos excluyentes mencionados previamente, del total de mil setecientos treinta y ocho (1.738) atenciones, se determinó que treinta y nueve (39) eran competencia de la



Informe análisis de resultados

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Abril 2026

entidad, lo cual representa un 30,71%. Se recopilaron diez (10) encuestas válidas respondidas por ciudadanos a través de este canal, lo que corresponde a una tasa de participación del 0,70%.

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

- **Nivel de servicio:** calificó Excelente 90,00%; Regular 10,00%
- **Amabilidad y respeto:** calificó Excelente 30,00%; Bueno 40,00% y Regular 30,00%
- **Tiempo de espera:** calificó Excelente 80,00%; Bueno 10,00% y Regular 10,00%

El porcentaje promedio de excelencia para este canal se sitúa en un 66,67%. A pesar de que la opinión general sobre el canal virtual es mayormente positiva, se señala que existen áreas susceptibles de mejora en cuanto al servicio y los tiempos de espera. Además, aspectos como la amabilidad y el respeto podrían ser optimizados mediante estrategias dirigidas a mejorar 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 obtiene las calificaciones más altas en satisfacción y percepción, alcanzando un 100% en todos los criterios evaluados.

El **canal telefónico**, aunque con menos volumen de atenciones, refleja una percepción positiva en términos de amabilidad y respeto. No obstante, el tiempo de espera y la calidad del servicio, que influyen en la satisfacción general, se identifican como áreas susceptibles de mejora, aunque actualmente están dentro de 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.

LUISA FERNANDA TERRAZA GONZALEZ

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC

Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC

Fecha de elaboración:

Fecha revisión y ajustes:

última revisión para publicación:

lunes, 29 de junio de 2026

lunes, 06 de julio de 2026

lunes, 13 de julio de 2026