Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

JUNIO 2026

Proceso Atención a la Ciudadanía



Año **2026**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

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 junio 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 10
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 mayo y junio 2026 12
2.2.2 Comportamiento de franja horaria 13
Tabla 9. Atenciones por canal franja horaria – Mes de junio 2026 13
Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria 14
2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES 15
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – mayo y junio 2026 15
2.3.1. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores 16
Tabla 11. Promedio de atenciones diario por canal 16
Tabla 12. Atenciones meses anteriores 16
Gráfica 5. Comportamiento todos los canales con relación a meses anteriores 16
Tabla 13. comparativo de atenciones meses anteriores 17
2.4 ORIGEN DE LOS DATOS 17

2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales 18
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 20
Tabla 14. Porcentaje sobre los temas de competencia de la entidad Trámites y servicios (T&S) 20
2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN JUNIO 2026 21
Tabla 15. Caracterización del tipo de población que accedió a contestar la encuesta 21
Tabla 16. Caracterización del tipo de población de las atenciones – Género. 22
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 25
3. CALIFICACIÓN 26
3.1. NIVEL DE SERVICIO 26
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio 26
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio. 26
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO 27
Tabla 19. Tabulación datos amabilidad y respeto 27
Gráfica 10. Tabulación datos amabilidad y respeto. 27
Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera 28
Gráfica 11. Tabulación datos tiempo de espera. 28
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 junio 2026. 29
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 junio 2026. 31
Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de junio 2026. 32
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES 34

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 junio 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.

<table>
<tr><th colspan="5">FICHA TÉCNICA</th></tr>
<tr><td>OBJETIVO:</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td>POBLACIÓN OBJETO:</td><td colspan="2">Ciudadanos atendidos a través de los canales de atención en el mes de:</td><td colspan="2">JUNIO 2026</td></tr>
<tr><td>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</td><td colspan="4">• 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</td></tr>
<tr><td rowspan="2">FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</td><td colspan="2" rowspan="2">La encuesta fue aplicada durante los días</td><td>Inicio de encuesta</td><td>Finaliza</td></tr>
<tr><td>1/06/2026</td><td>30/06/2026</td></tr>
</table>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | BOGOTÁ

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

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	JUNIO 2026	176
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	JUNIO 2026	130
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	JUNIO 2026	1233
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	JUNIO 2026	161
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recogen encuestas)	JUNIO 2026	130
	Total de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	JUNIO 2026	101
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	JUNIO 2026	129
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	JUNIO 2026	72
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	JUNIO 2026	30
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	JUNIO 2026	21
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	JUNIO 2026	57
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	JUNIO 2026	70
POBLACIÓN ESPECÍFICA EXCLUYENTE	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial	JUNIO 2026	1
	Total, de consulta peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas s a través del canal presencial	JUNIO 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	JUNIO 2026	0

FICHA TÉCNICA			
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico	JUNIO 2026	0
	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	JUNIO 2026	1
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	JUNIO 2026	5
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		65
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		35
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		13
	Total encuestas todos los canales		113

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.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ANÁLISIS INICIAL

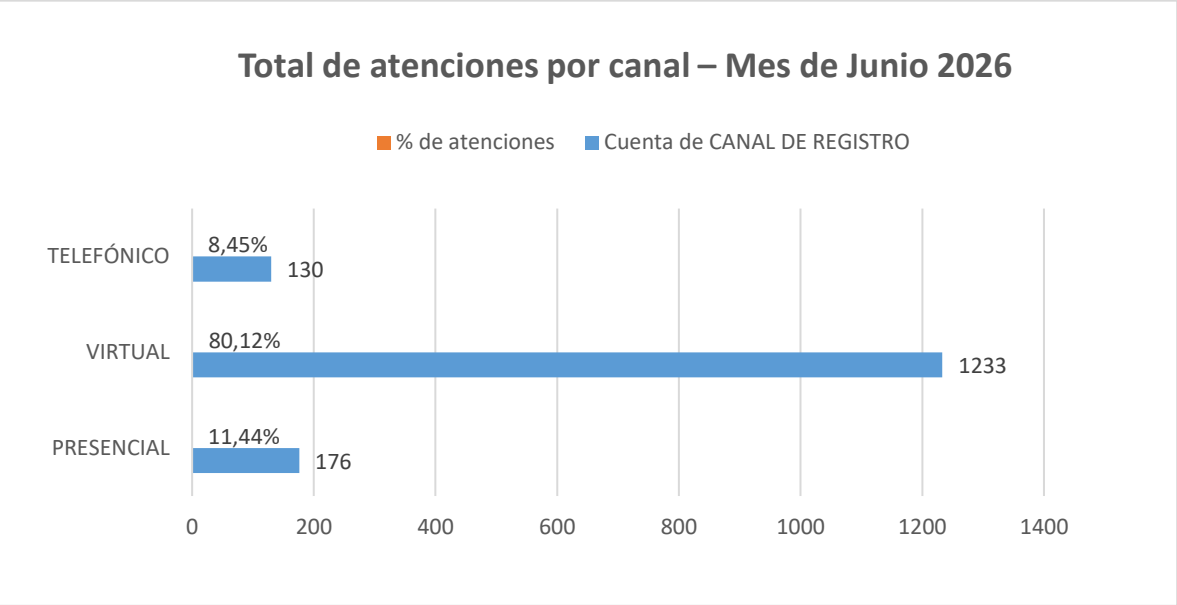
2.1.1 Total de atenciones

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 junio 2026 fue de un total de mil quinientas treinta y nueve (1.539) atenciones.

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

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	176	11,44%
TELEFÓNICO	130	8,45%
VIRTUAL	1.233	80,12%
TOTAL GENERAL	1.539	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 doscientos treinta y tres (1.233) atenciones, equivalente al 80,12% del total de atenciones registradas, seguido del canal PRESENCIAL con ciento setenta y seis (176) atenciones, equivalente al 11,44%; por último el canal TELEFÓNICO con ciento treinta (130) atenciones, equivalente al 8,45% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de junio de 2026.

Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención

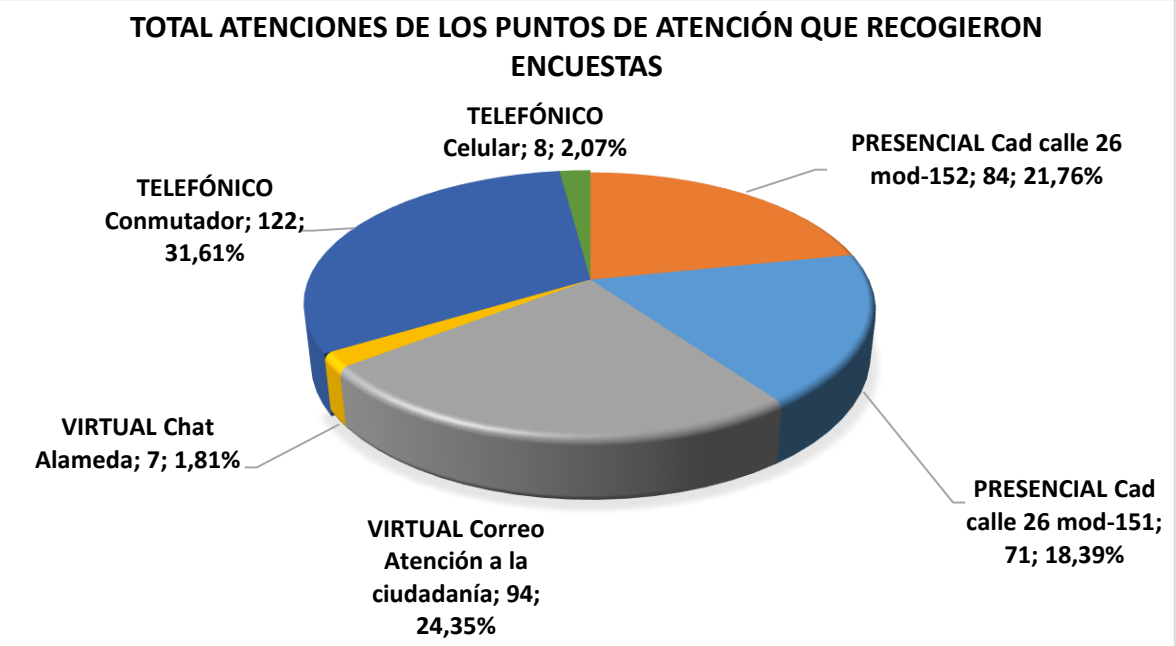
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	176	11,44%
Cad calle 26 mod-151	72	4,68%
Cad calle 26 mod-152	90	5,85%
SuperCade Movil	14	0,91%
TELEFÓNICO	130	8,45%
Conmutador	122	7,93%
Celular	8	0,52%
VIRTUAL	1.233	80,12%
Bogotá te Escucha	1.107	71,93%
Correo Atención a la ciudadanía	94	6,11%
Ventanilla de Radicación WebService	25	1,62%
Chat Alameda	7	0,45%
Total general	1.539	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	155	40,16%
Cad calle 26 mod-151	71	18,39%
Cad calle 26 mod-152	84	21,76%
TELEFÓNICO	130	33,68%
Conmutador	122	31,61%
Celular	8	2,07%
VIRTUAL	101	26,17%
Correo Atención a la ciudadanía	94	24,35%
Chat Alameda	7	1,81%
Total general	386	100,00%

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 junio del 2026, se evidencia:

Del 40,16% de las atenciones correspondiente al canal presencial con un total de ciento cincuenta y cinco (155) atenciones distribuidas así:

- El 21,76% con ochenta y cuatro (84) atenciones se efectuaron por medio del Cad calle 26 mod-152.
- El 18,39% con setenta y uno (71) atenciones se efectuaron por medio del Cad calle 26 mod-151.

Del 33,68% de las atenciones correspondiente al canal telefónico con un total de ciento treinta (130) atenciones distribuidas así:

- El 31,61% con ciento veintidós (122) atenciones se efectuaron por medio del Conmutador.
- El 2,07% con ocho (8) atenciones se efectuaron por medio del Celular.

Del 26,1% de las atenciones correspondiente al canal virtual con un total de ciento una (101) atenciones distribuidas así:

- El 24,35% con noventa y cuatro (94) atenciones se efectuaron por medio del correo Atención a la ciudadanía.
- El 1,81% con siete (7) atenciones se efectuaron por medio del chat Alameda.

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

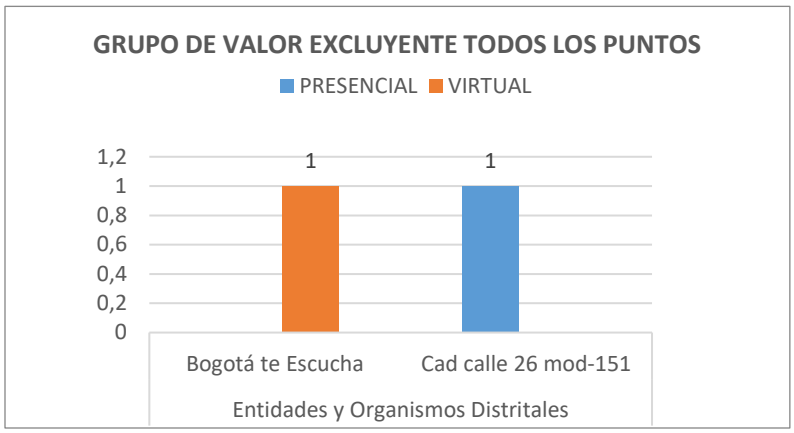
POBLACIÓN EXCLUYENTE POR PUNTO DE ATENCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Entidades y Organismos Distritales	1	-	1	2
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Cad calle 26 mod-151	1	-	-	1
Total general	1	-	1	2

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te Escucha	-	-	5	5
Total general	-	-	5	5

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

Teniendo en cuenta datos excluyentes:



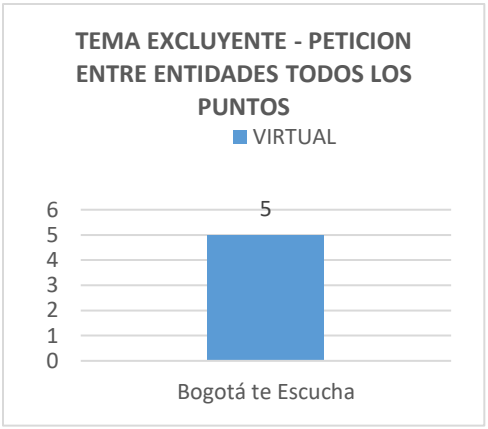


Tabla 6. Total de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	175	11,42%
Cad calle 26 mod-152	90	5,87%
Cad calle 26 mod-151	71	4,63%
SuperCade Movil	14	0,91%
TELEFÓNICO	130	8,49%
Celular	8	0,52%
Conmutador	122	7,96%
VIRTUAL	1.227	80,09%
Bogotá te Escucha	1.101	71,87%
Chat Alameda	7	0,46%
Ventanilla de Radicación WebService	25	1,63%
Correo Atención a la ciudadanía	94	6,14%
Total general	1.532	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	161	41,07%
Cad calle 26 mod-152	90	22,96%
Cad calle 26 mod-151	71	18,11%
TELEFÓNICO	130	33,16%
Celular	8	2,04%
Conmutador	122	31,12%
VIRTUAL	101	25,77%
Chat Alameda	7	1,79%
Correo Atención a la ciudadanía	94	23,98%
Total general	392	100%

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 mayo y junio 2026

Preferencia de canales Mayo y Junio 2026			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Mayo 2026	171	347
	Junio 2026	176	
Telefónico Conmutador y Celular	Mayo 2026	168	298
	Junio 2026	130	
Virtual Correo electrónico, Bogotá	Mayo 2026	1.219	2452

te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Junio 2026	1.233	
Total de atenciones	Mayo 2026	1.558	Variación %
	Junio 2026	1.539	-1,22%
	Diferencia	-19	
∑ ATENCIONES MESES Mayo 2026 y Junio 2026			3097

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de junio de 2026 se presentaron un total de mil quinientos treinta y dos (1.532) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia una disminución del -1,22% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 80,09% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 8,49% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 11,42% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL.

2.2.2 Comportamiento de franja horaria

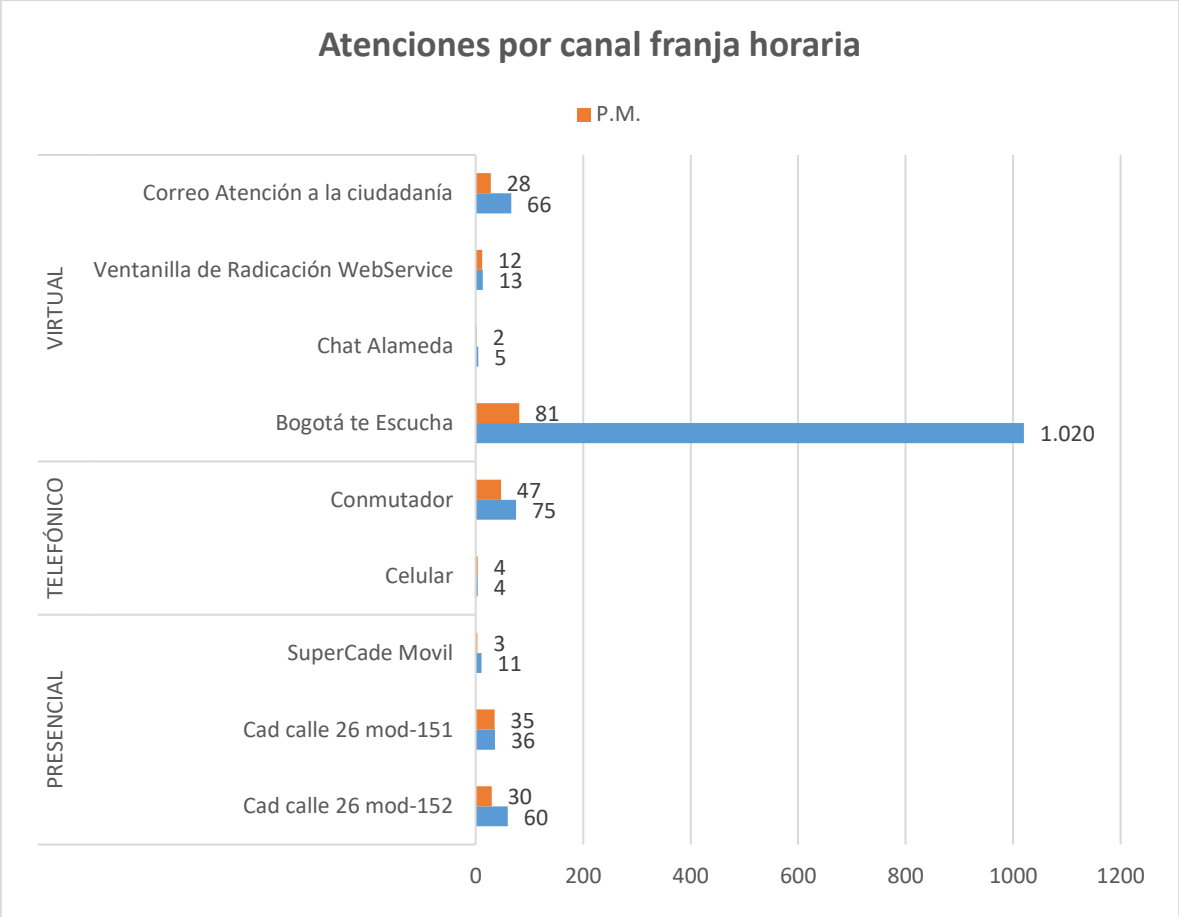
Se presenta a continuación el comportamiento del total general de atenciones; la preferencia de la franja horaria en que los ciudadanos acceden a los canales de atención, que corresponde a la franja de la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y tarde comprendido de 12:01 minutos de la tarde hasta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

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

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN	FRANJA HORARIA		Total general	% Preferencia	
	A.M.	P.M.		A.M.	P.M.
PRESENCIAL	107	68	175	61,14%	38,86%
Cad calle 26 mod-152	60	30	90		
Cad calle 26 mod-151	36	35	71		
SuperCade Movil	11	3	14		
TELEFÓNICO	79	51	130	78,57%	21,43%
Celular	4	4	8		
Conmutador	75	47	122		

VIRTUAL	1.104	123	1.227	70,21%	29,79%
Bogotá te Escucha	1.020	81	1.101		
Chat Alameda	5	2	7		
Ventanilla de Radicación WebService	13	12	25		
Correo Atención a la ciudadanía	66	28	94		
Total general	1.290	242	1.532	61,48%	38,52%

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

Canal Virtual

- El 70,21% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 29,79% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

Canal Telefónico
- El 78,57% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 21,43% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

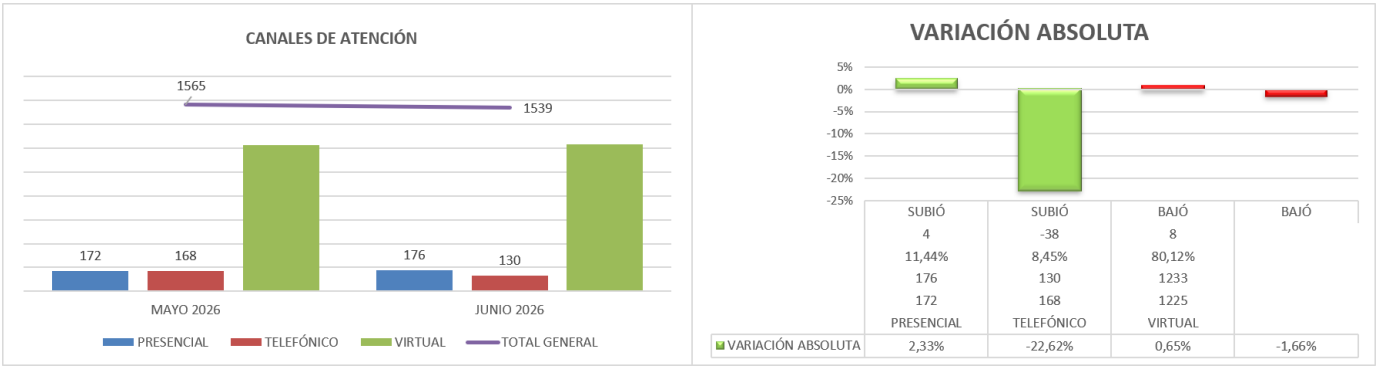
Canal presencial
- El 61,14% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 38,86% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

Tabla 10. Análisis comparativo de los canales frente a meses anteriores

MAYO 2026			JUNIO 2026			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	ABR - MAY		%
PRESENCIAL	172	11,44%	PRESENCIAL	176	11,44%	4		SUBIÓ	2,33%
TELEFÓNICO	168	8,45%	TELEFÓNICO	130	8,45%	-38		SUBIÓ	-22,62%
VIRTUAL	1225	80,12%	VIRTUAL	1233	80,12%	8		BAJÓ	0,65%
TOTAL GENERAL	1565	100,00%	TOTAL GENERAL	1539	100,00%	-26		BAJÓ	-1,66%

Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – mayo y junio 2026



Quiere decir que la variación entre mayo de 2026 y junio de 2026 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MENOS 26 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en -1,66%

En el canal presencial las atenciones AUMENTARON en el mes de junio de 2026, con una variación absoluta de 04 atenciones MAS, con respecto del mes de mayo de 2026 y equivale a una variación porcentual de 2,33%.

En el canal telefónico las atenciones DISMINUYERON en el mes de junio de 2026, con una variación absoluta de -38 atenciones MENOS, con respecto del mes de mayo de 2026 y equivale a una variación porcentual de -22,62%.

En el canal virtual las atenciones AUMENTARON en el mes de junio de 2026, con una variación

absoluta de 8 atenciones MAS, con respecto del mes de mayo de 2026 y equivale a una variación porcentual de -0,65%.

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

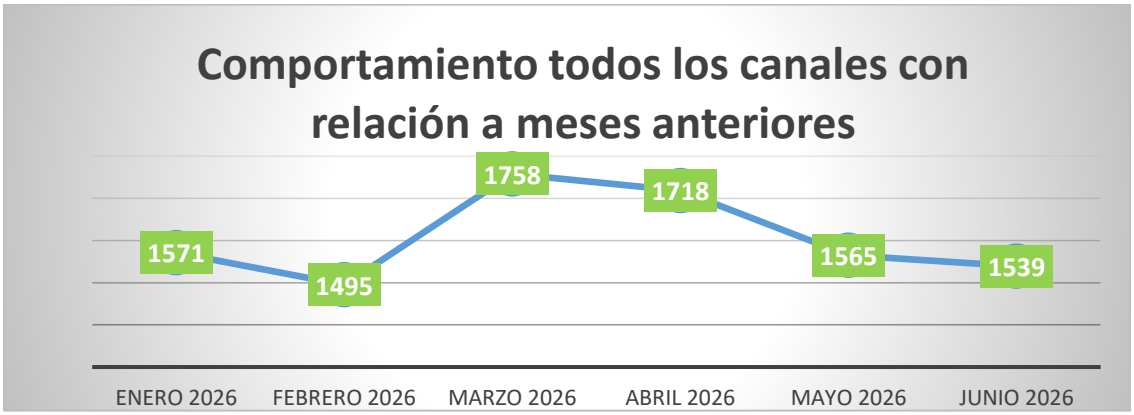
Días hábiles en el mes de mayo 19

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	176	9,26
VIRTUAL	1233	64,89
TELEFONICO	130	6,84
Total general	1.539	81,00

Tabla 12. Atenciones meses anteriores

MESES	ATENCIONES
ENERO 2026	1571
FEBRERO 2026	1495
MARZO 2026	1758
ABRIL 2026	1718
MAYO 2026	1565
JUNIO 2026	1539

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



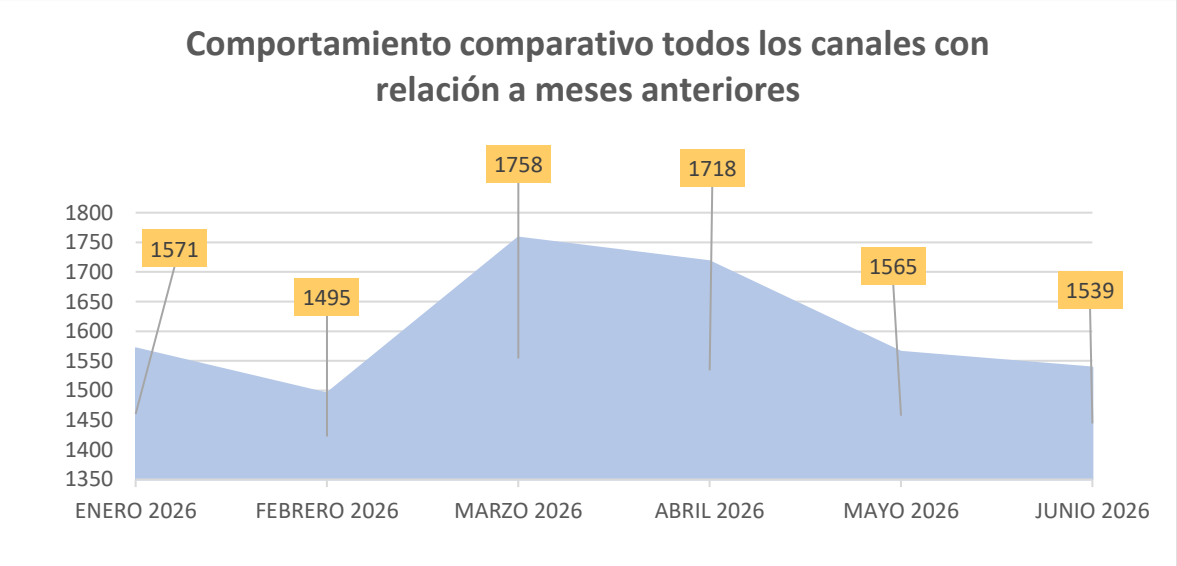
Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

Tabla 13. comparativo de atenciones meses anteriores

MES	CANT	días hábiles	PROMEDIO
ENERO 2026	1571	20	78,55
FEBRERO 2026	1495	20	74,75
MARZO 2026	1758	21	83,71
ABRIL 2026	1718	20	85,90
MAYO 2026	1565	19	82,37
JUNIO 2026	1539	19	81,00

El **promedio diario de atenciones** en todos los canales se sitúa **en** 81,00 durante junio de 2026.

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



2.4 ORIGEN DE LOS DATOS

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

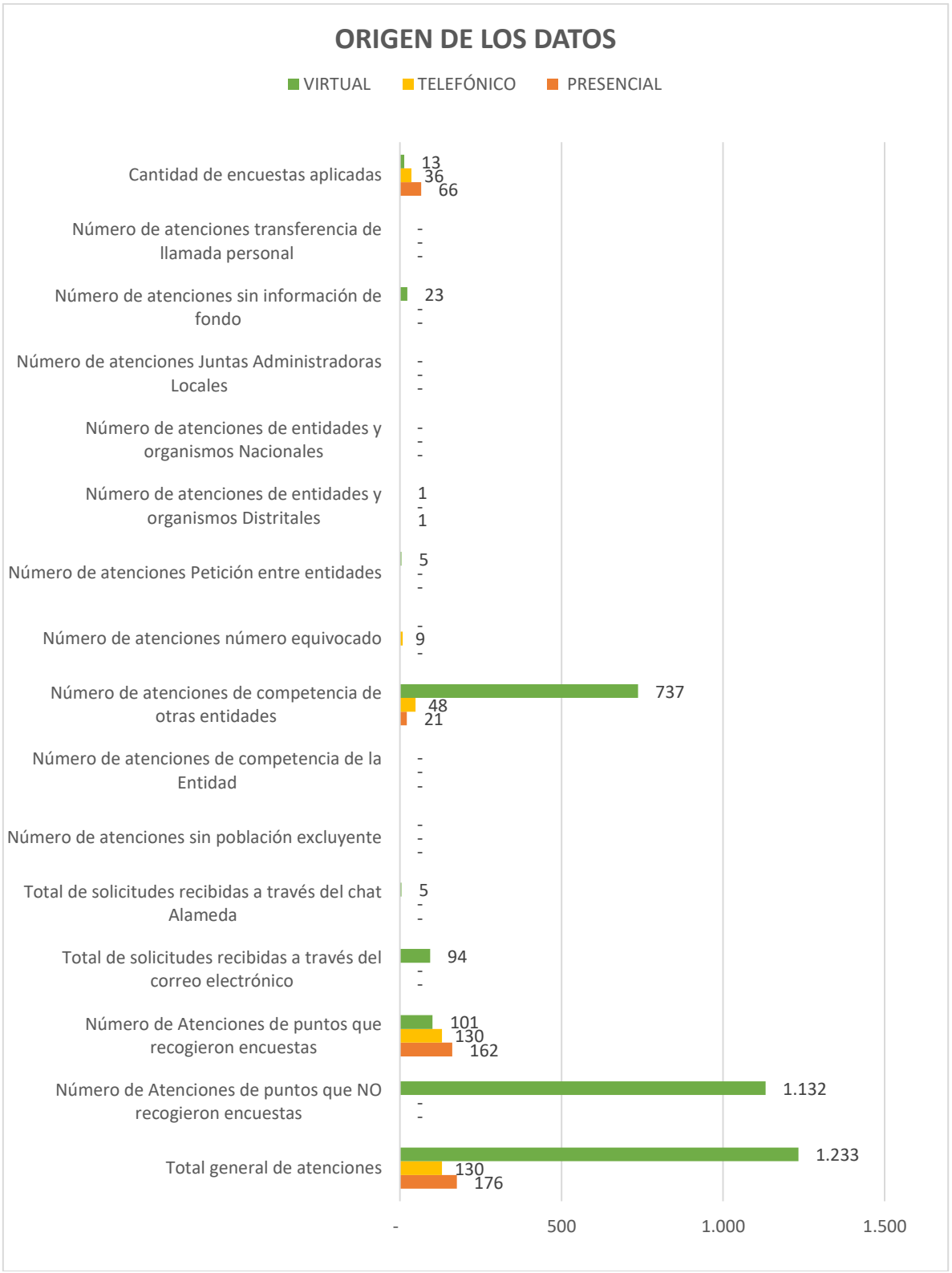
2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales

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:

Tabla 13. Análisis del origen de datos todos los canales

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS	Junio 2026	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total general de atenciones		176	100,00%	130	100,00%	1.233	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas		-	0,00%	-	0,00%	1.132	91,81%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas		162	92,05%	130	100,00%	101	8,19%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico		-	0,00%	-	0,00%	94	7,62%
Total de solicitudes recibidas a través del chat Alameda		-	0,00%	-	0,00%	5	0,41%
Número de atenciones sin población excluyente		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones de competencia de otras entidades		21	11,93%	57	43,85%	760	61,64%
Número de atenciones número equivocado		-	0,00%	9	6,92%	-	0,00%
Número de atenciones Petición entre entidades		-	0,00%	-	0,00%	5	0,41%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales		-	0,00%	-	0,00%	1	0,08%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones Juntas Administradoras Locales		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Número de atenciones sin información de fondo		-	0,00%	-	0,00%	23	1,87%
Número de atenciones transferencia de llamada personal		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Cantidad de encuestas aplicadas		-	**0,00%**	**0**	**0,00%**	-	**0,00%**

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total general de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en junio fue de ciento setenta y seis (176) usuarios; de los puntos que recogen encuestas fue de ciento sesenta y dos (162) usuarios; en este canal no hubo consultas de tipificación población excluyente; accedieron a responder la encuesta sesenta y seis (66) usuarios, equivalente a un porcentaje del 37,50% 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 junio fue de ciento treinta (130) usuarios. Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de mayo de 2026 no se presentó tipificación de este tipo; accedieron a responder la encuesta treinta y seis (36) usuarios, corresponde a un porcentaje del 27,69% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en junio fue de mil doscientos treinta y tres (1.233); de los puntos que recogen encuestas fue de ciento uno (101) usuarios. Accedieron a responder la encuesta trece (13) usuarios, equivalente a un porcentaje del 1,05% 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 GENERAL
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Total atenciones	176	100%	130	100%	1.233	100%	1.539
Temas de NO competencia	21	12%	57	44%	760	62%	838
Total atenciones de competencia de la entidad	155	88%	73	56%	473	38%	701

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 setenta y seis (176) atenciones; para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento cincuenta y cinco (155), equivalentes al 88% 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 treinta (130) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron setenta y tres (73) atenciones, equivalentes al 56%, 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 mil doscientas treinta y tres (1.233) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron cuatrocientas setenta y tres (473) atenciones, equivalentes al 38%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

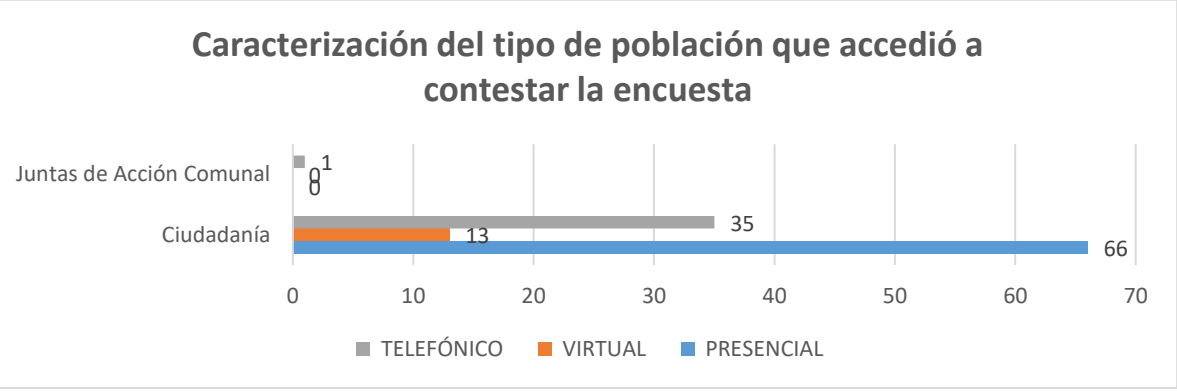
A nivel general de los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad: se recibieron un total de mil quinientas treinta y nueve (1.539) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron setecientas un (701) atenciones, equivalentes al 45,55%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN JUNIO 2026

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Ciudadanía	66	13	35	114
Juntas de Acción Comunal	-	-	1	1
Total general	**66**	**13**	**36**	**115**

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



De un total de ciento quince (115) encuestas contestadas, la Ciudadanía concentra la mayor participación con ciento catorce (114) respuestas, distribuidas en sesenta y seis (66) por el canal presencial, trece (13) de forma virtual y treinta y cinco (35) por el canal telefónico.

Las Juntas de Acción Comunal completan una (01) encuesta, las cuales se realizaron en su totalidad a través del canal telefónico.

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	JUNIO 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	89	86	-	175
Ciudadanía	88	86	-	174
Juntas de Acción Comunal	1	-	-	1
% PRESENCIAL	*50,86%*	*49,14%*	*0,00%*	*100,00%*
VIRTUAL	291	211	120	622
Ciudadanía	287	207	19	513
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	4	4	70	78
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	23	23
Juntas de Acción Comunal	-	-	8	8
% VIRTUAL	*46,78%*	*33,92%*	*19,29%*	*100,00%*
TELEFÓNICO	48	61	21	130
Ciudadanía	48	61	19	128
Juntas de Acción Comunal	-	-	1	1
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	-	1	1
% TELEFONICO	*36,92%*	*46,92%*	*16,15%*	*100,00%*
Total general	428	358	141	927
% TOTAL	46,17%	38,62%	15,21%	100,00%

En el canal presencial
Se atendieron un total de ochenta y nueve (89) hombres, equivalente al 50,86% y ochenta y seis (82) mujeres, equivalente al 49,14%, del total de ciento setenta y cinco (175) atenciones de este canal.

En el canal telefónico
Se atendieron un total de cuarenta y ocho (48) hombres, equivalente al 36,92% y sesenta y un (61) mujeres, equivalente al 46,92%; y veintiún (21) no aplica (no aplica hace

referencia a los demás grupos de valor descritos, o que no existe información de referencia para registrar este ítem) equivalente al 16,15% del total de ciento sesenta y ocho (168) atenciones de este canal.

En el canal virtual

Se atendieron un total de doscientos noventa y un (291) hombres, equivalente al 46,78%; doscientos once (211) mujeres, equivalente al 33,92%; y ciento veinte (120) 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 19,29% del total de seiscientas veintidós (622) atenciones de este canal.

Con respecto del total general

Después de tener en cuenta los datos excluyentes, se atendieron un total de cuatrocientos veintiocho (428) hombres equivalentes al 46,17%; trescientos cincuenta y ocho (358) mujeres, equivalente al 38,62%; y ciento cuarenta y uno (141) 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 15,21% del total de mil quinientas treinta y nueve (1.539) atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

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

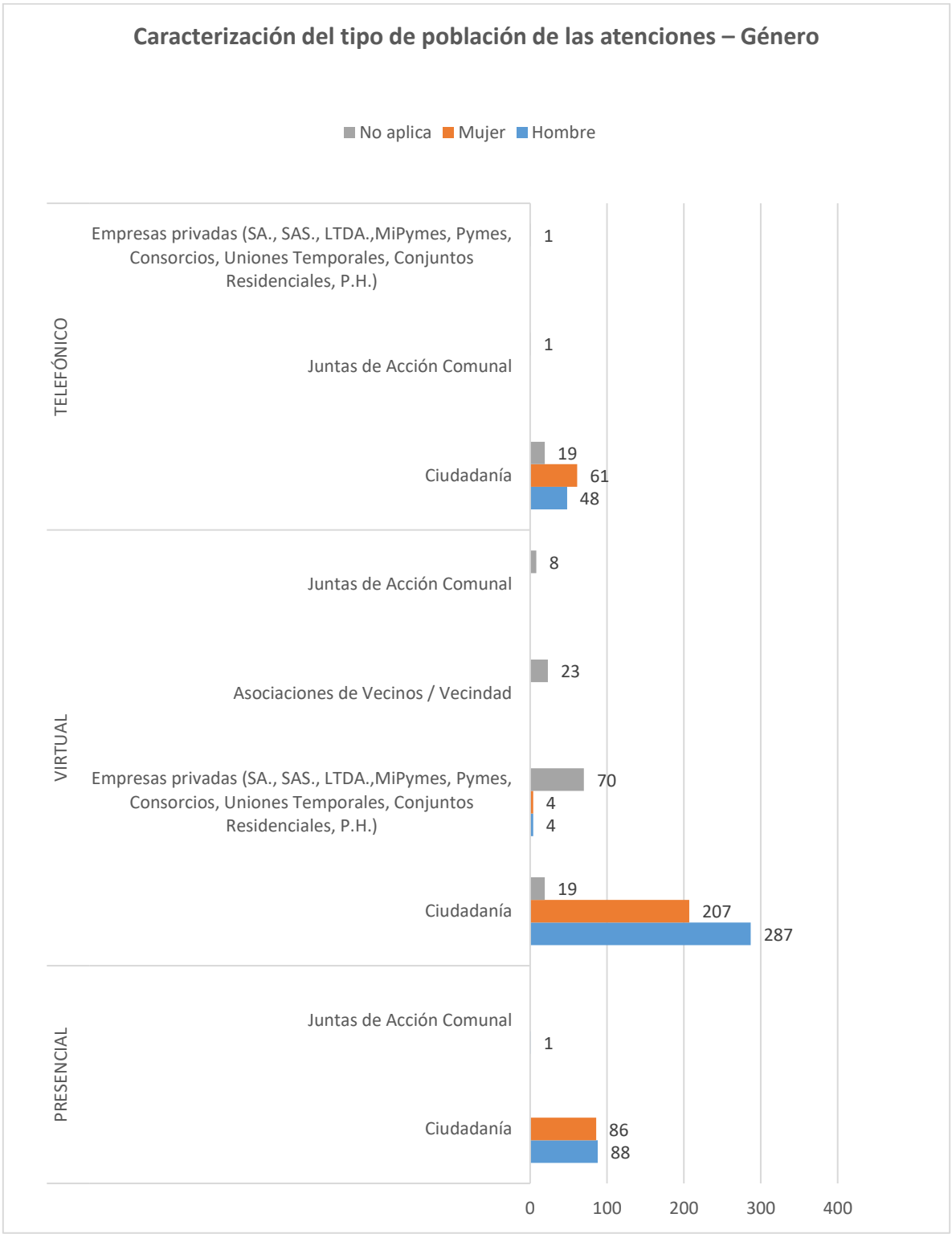
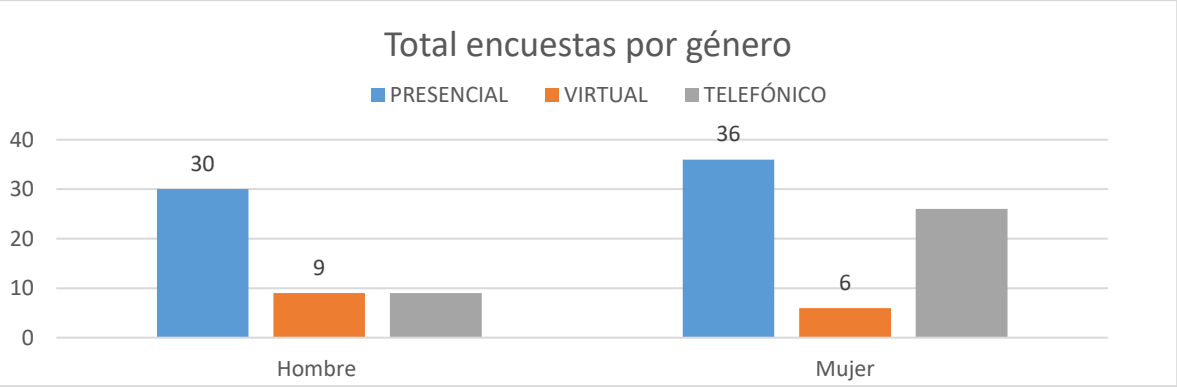


Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación Género				
CANAL	Hombre	Mujer	No aplica	Total encuestas
PRESENCIAL	30	36	-	66
amabilidad y respeto	30	36	-	66
tiempo de espera	30	36	-	66
servicio en la atención	30	36	-	66
% PRESENCIAL	45,45%	54,55%	0,00%	100,00%
VIRTUAL	7	5	1	13
amabilidad y respeto	7	5	1	13
tiempo de espera	7	5	1	13
servicio en la atención	7	5	1	13
% VIRTUAL	53,85%	38,46%	7,69%	100,00%
TELEFÓNICO	9	26	1	36
amabilidad y respeto	9	26	1	36
tiempo de espera	9	26	1	36
servicio en la atención	9	26	1	36
% TELEFÓNICO	25,00%	72,22%	2,78%	100,00%
Total amabilidad y respeto	46	67	2	115
Total tiempo de espera	46	67	2	115
Total servicio en la atención	46	67	2	115
TOTAL ENCUESTADOS	46	67	2	115
% TODOS	40,00%	58,26%	1,74%	100,00%

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: Treinta y seis (36) mujeres, equivalente al 54,55% y treinta (30) hombres, equivalente al 45,45%, del total de sesenta y seis (66) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

- Para el canal telefónico: veintiséis (26) mujeres, equivalente al 72,22% y nueve (09) hombres, equivalente al 25,00% y un (01) no aplica, equivalente a 2,78%, del total de treinta y seis (36) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

- Para el canal virtual: cinco (05) mujeres, equivalente al 38,46%; siete (07) hombres, equivalente al 53,85%, y un (01) no aplica, equivalente a 7,69%, del total de trece (13) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

3. CALIFICACIÓN

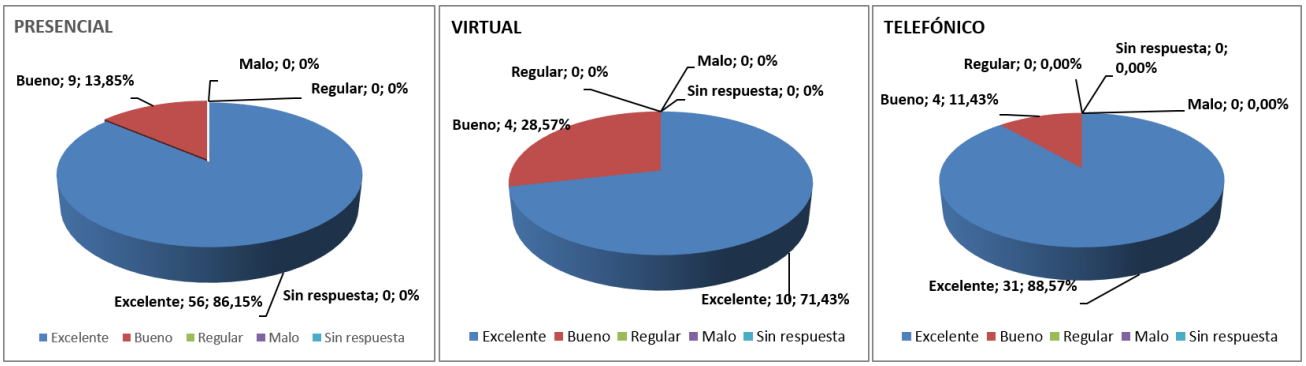
3.1. NIVEL DE SERVICIO

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	PRESENCIAL	%	VIRTUAL	%	TELEFÓNICO	%	Total general
Excelente	56	86,15%	10	71,43%	31	88,57%	97
Bueno	9	13,85%	4	28,57%	4	11,43%	17
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Sin respuesta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Total general	65	100,00%	14	100,00%	35	100,00%	114

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 86,15%; el calificativo BUENO fue de 13,85%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

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

calificativo EXCELENTE fue de 88,57%; y el calificativo BUENO fue de 11,43%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 71,43%; y el calificativo BUENO fue de 28,57%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

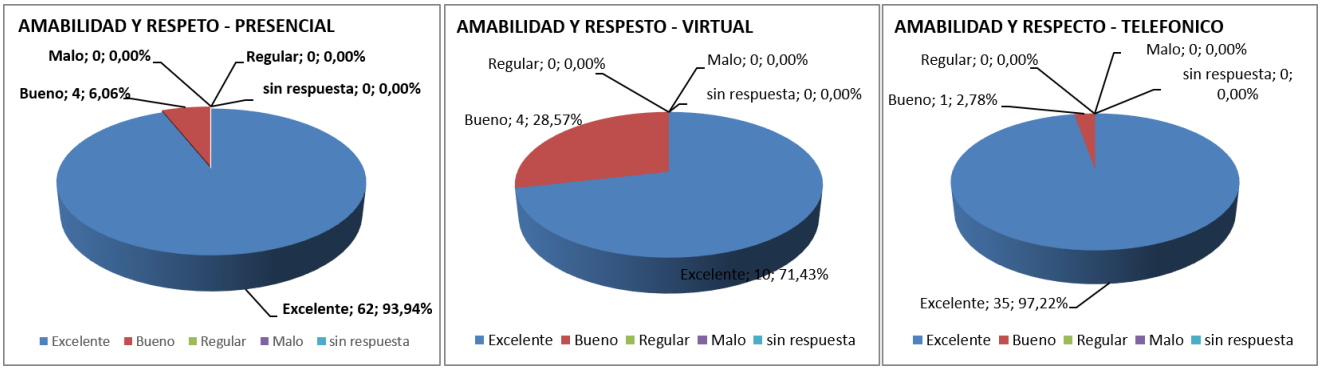
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO

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	PRESENCIAL	%	VIRTUAL	%	TELEFÓNICO	%	Total general
Excelente	62	93,94%	10	71,43%	35	97,22%	107
Bueno	4	6,06%	4	28,57%	1	2,78%	9
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
sin respuesta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Total general	**66**	**100,00%**	**14**	**100,00%**	**36**	**100,00%**	**116**

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 93,94%; y el calificativo BUENO fue de 6,06%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 97,22% y el calificativo BUENO fue del 2,78% para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 71,43%; el calificativo BUENO fue de 28,57%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

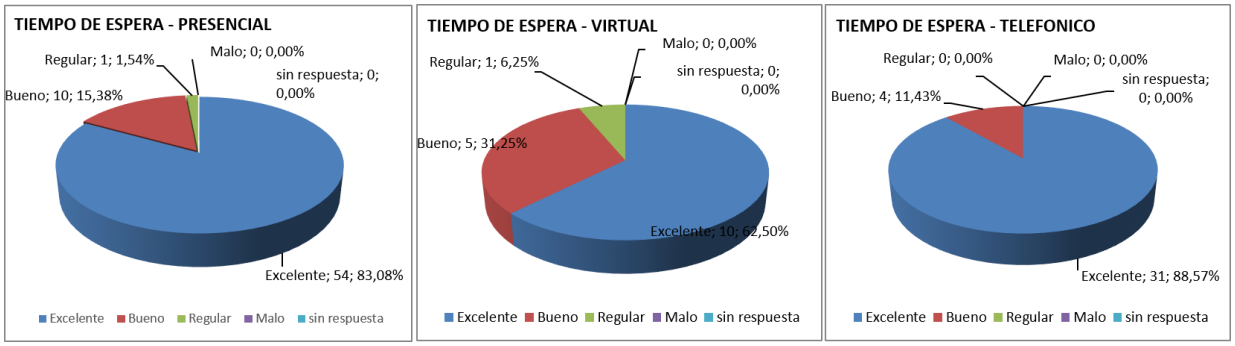
3.3 TIEMPO DE ESPERA

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

Tabla 20. Tabulación datos tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	PRESENCIAL	%	VIRTUAL	%	TELEFÓNICO	%	Total general
Excelente	54	83,08%	10	62,50%	31	88,57%	95
Bueno	10	15,15%	5	35,71%	4	11,11%	19
Regular	1	1,52%	1	7,14%	0	0,00%	2
Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
sin respuesta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Total general	**65**	**98,48%**	**16**	**114,29%**	**35**	**97,22%**	**116**

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 83,08%; el calificativo BUENO fue de 15,15%; y el calificativo REGULAR fue de 1,52%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 88,57%; el calificativo BUENO fue del 11,11%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 62,50%; el calificativo BUENO fue de 35,71%; y el

calificativo REGULAR fue de 7,14%; para la encuesta de satisfacción del mes de junio 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:

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

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	Total general
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	27	164	3	194
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	43	58	2	103
Consulta general	77	1001	121	1199
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	20	1	4	25
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	175	1227	130	1.532

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 un (1.001) atenciones.

- *Canal telefónico* a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente fue Consulta General con ciento veintiún (121) atenciones.

- *Canal presencial* el trámite más recurrente fue Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital, con setenta y siete (77) atenciones.

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

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	Total general
Competencia otras entidades	21	70	48	139
Número equivocado	0	0	9	9
Transferencia de llamada	0	0	32	32
TOTAL GENERAL	21	70	89	180

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

1. De las atenciones en la categoría Consulta General, se ubican las categorías de no competencia de la entidad: Número equivocado, competencia otras entidades y transferencia de llamada personal, que suman ciento ochenta (180) peticiones atendidas en la gestión general de junio 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.

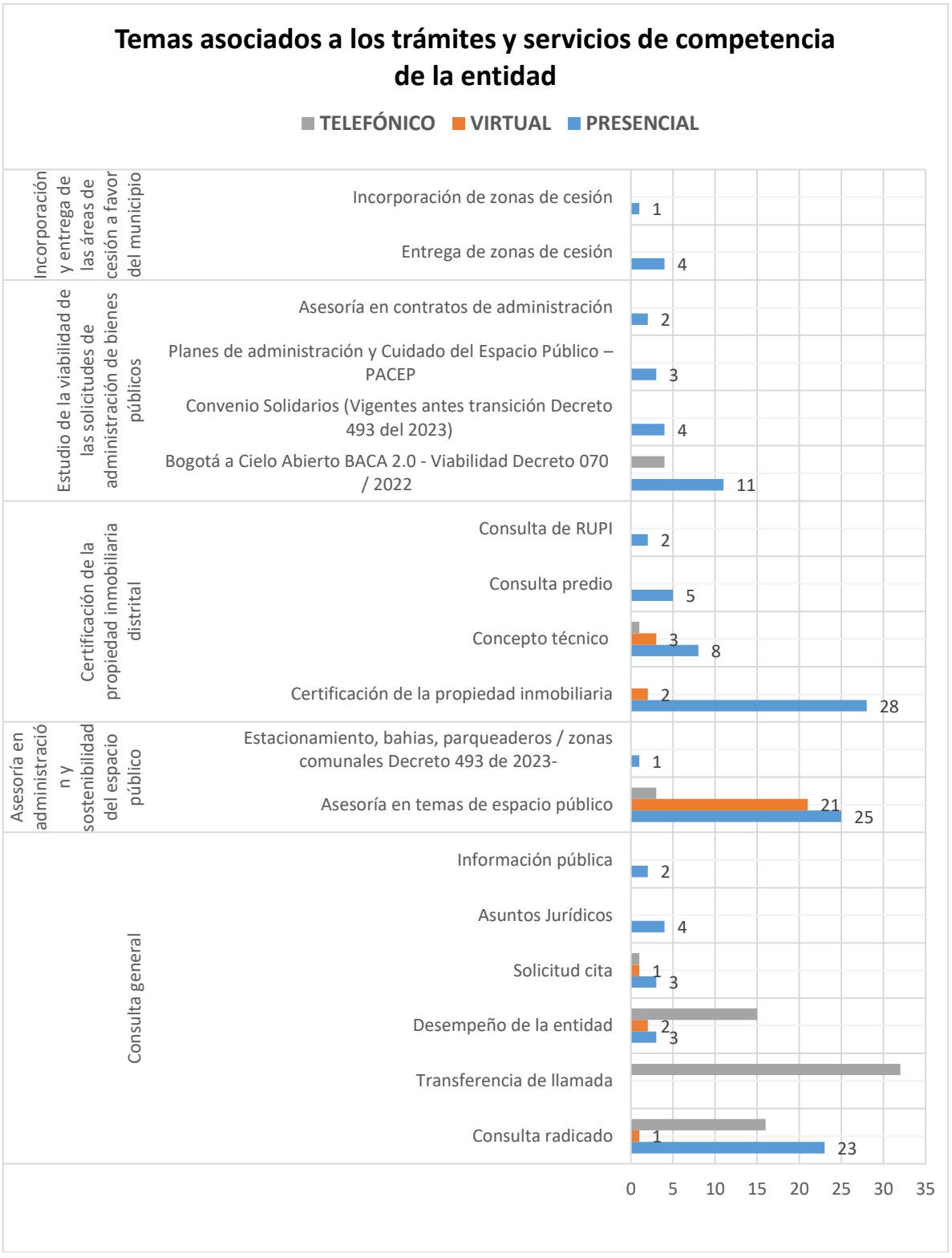
5. Además, no se incluyen los datos de grupo de valor tipificados como: Entidades y Organismos Distritales y Nacionales.

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 junio 2026.

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de Junio 2026.					
Tema	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	Total general	%
Consulta general	**35**	**4**	**64**	**103**	**6,72%**
Consulta radicado	23	1	16	40	2,61%
Transferencia de llamada	-		32	32	2,09%
Desempeño de la entidad	3	2	15	20	1,31%
Solicitud cita	3	1	1	5	0,33%
Asuntos Jurídicos	4	-	-	4	0,26%
Información pública	2	-	-	2	0,13%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	**26**	**21**	**3**	**50**	**3,26%**
Asesoría en temas de espacio público	25	21	3	49	3,20%
Estacionamiento, bahias, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	1	-	-	1	0,07%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	**43**	**5**	**1**	**49**	**3,20%**
Certificación de la propiedad inmobiliaria	28	2	-	30	1,96%
Concepto técnico	8	3	1	12	0,78%
Consulta predio	5	-	-	5	0,33%
Consulta de RUPI	2	-	-	2	0,13%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	**20**	**-**	**4**	**24**	**1,57%**
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	11	-	4	15	0,98%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	4	-	-	4	0,26%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	3	-	-	3	0,20%
Asesoría en contratos de administración	2	-	-	2	0,13%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	**5**	**-**	**-**	**5**	**0,33%**
Entrega de zonas de cesión	4	-	-	4	0,26%
Incorporación de zonas de cesión	1	-	-	1	0,07%
Total general	129	30	72	231	15,08%

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



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

- Para el trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público, los temas más frecuentes son: asesoría en temas de espacio público con cuarenta y nueve (49) atenciones, equivalente al 3,20%; seguido de Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023- con una (01) atención, equivalente a 0,07% del total de atenciones.

- Para el trámite y/o servicio Consulta general, los temas más frecuentes son: Consulta radicado con cuarenta (40) atenciones, equivalente a 2,61%; seguido de Transferencia de llamada con treinta y dos (32) atenciones, equivalente al 2,09% 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 (30) atenciones, equivalentes al 1,96%; seguido de concepto técnico con doce (12) atenciones, equivalentes al 0,78%, 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 quince (15) atenciones, equivalente a 0,98%; seguido de Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023) con cuatro (04) atenciones, equivalente a 0,26% 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 0,26%; seguido de Incorporación de zonas de cesión con una (01) atención, equivalente a 0,07% 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.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de junio de 2026, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de mil quinientas treinta y nueve (1.539) atenciones ciudadanas, gestionadas a través de los canales presencial, telefónico y virtual. Este volumen de atenciones refleja el compromiso de la entidad por facilitar el acceso a los servicios y trámites, permitiendo a los ciudadanos resolver sus inquietudes, consultas y gestiones de manera oportuna.

Del total general de atenciones, mil quinientas treinta y nueve (1.539) fueron analizadas considerando la población excluyente y los grupos de valor, logrando recopilar información valiosa mediante las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios.

Canal Presencial

Durante el mes de estudio, el canal presencial registró ciento setenta y seis (176) atenciones en total (162 atenciones generales de los puntos que recopilan datos), equivalente al 9,26% del total general. Las atenciones de los puntos que recogieron encuestas se distribuyeron entre:

- El módulo 152 del SuperCade CAD, con ochenta y cuatro (84) atenciones, equivalentes al 21,76% del total de atenciones de este canal.
- El módulo 151 del SuperCade CAD, con setenta y uno (71) atenciones, equivalentes al 18,39% del total de atenciones de este canal.

Después de descartar los datos excluyentes, de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento cincuenta y cinco (155) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 88% del total para este canal. Se aplicaron un total de sesenta y cinco (65) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 37,50%.

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

- **Nivel de servicio**: El 86,15% de los encuestados evaluaron el nivel de servicio como excelente y el 13,85% como bueno.
- **Amabilidad y respeto**: El 93,94% de los encuestados evaluaron la amabilidad y respeto como excelente y el 6,06% como bueno.
- **Tiempo de espera**: El 83,08% de los encuestados evaluaron el tiempo de espera como excelente, el 15,15% como bueno y el 1,52% como regular.

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.

Canal Telefónico

Este canal realizó un total de ciento treinta (130) atenciones en junio de 2026, lo que representa el 6,84% del total general. Las llamadas se llevaron a cabo principalmente

mediante:

- Conmutador institucional, que registró ciento veintidós (122) llamadas, lo que equivale al 31,61% (del total de puntos que recogen encuestas); y
- Celular asignado con ocho (8) llamadas, representando el 2,07% del total de atenciones de este canal (en su desagregación general por puntos).

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. Se logró la participación de treinta y seis (36) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, resultando en una tasa de respuesta del 27,69%.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio**: Calificó Excelente 88,57% y Bueno 11,43%.
- **Amabilidad y respeto**: Calificó Excelente 97,22% y Bueno 2,78%.
- **Tiempo de espera**: Calificó Excelente 88,57% y Bueno 11,11%.

A pesar de que la opinión general sobre el servicio telefónico es bastante positiva y cuenta con altos porcentajes de excelencia, se identifican oportunidades de mejora continua para seguir optimizando los tiempos de respuesta y la percepción general de los usuarios.

Canal Virtual

El canal virtual continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, con mil doscientos treinta y tres (1.233) atenciones directas, lo cual representa el 64,89% del total general (o 80,12% en su participación general de distribución). Este canal comprende diferentes medios como el correo electrónico institucional, Bogotá te escucha, Chat Alameda y la Ventanilla de Radicación WebService.

Las atenciones se distribuyeron así:

- Bogotá te escucha: 1.107 (71,93%)
- Correo atención a la ciudadanía: 94 (6,11%)
- Ventanilla de Radicación WebService: 25 (1,62%)
- Chat Alameda: 7 (0,45%)

Después de eliminar los datos excluyentes y aquellos de no competencia, se recopilaron trece (13) encuestas válidas respondidas por ciudadanos a través de este canal, lo que corresponde a una tasa de participación del 1,05%.

Pese al bajo número de encuestas recibidas en este canal, los resultados reflejan satisfacción:

- **Nivel de servicio**: Calificó Excelente 71,43% y Bueno 28,57%.
- **Amabilidad y respeto**: Calificó Excelente 71,43% y Bueno 28,57%.

- **Tiempo de espera:** Calificó Excelente 62,50%, Bueno 35,71% y Regular 7,14%.

A pesar de que la opinión general sobre el canal virtual es mayormente positiva, se señala que existen áreas susceptibles de mejora en cuanto a la optimización de los tiempos de respuesta y la facilidad de interacción digital.

Conclusión General

El análisis de los resultados evidencia que el canal virtual sigue siendo el más demandado por la ciudadanía (80,12%), lo cual refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo su capacidad de respuesta y su facilidad de acceso.

No obstante, el canal presencial y el telefónico obtienen calificaciones muy elevadas en satisfacción y percepción de amabilidad y respeto por parte de los usuarios que hicieron uso de ellos.

Finalmente, es importante resaltar que el DADEP continúa cumpliendo con su misión institucional, brindando una adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, orientando los esfuerzos hacia sus competencias exclusivas e impulsando los trámites y servicios misionales en beneficio de la ciudadanía de Bogotá.

LUISA FERNANDA TERRAZA GONZALEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró:	Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista Profesional SGC
Revisó:	Nancy Patricia Castro Pinto - Contratista SGC Zulma Yazmin López Vasquez – Profesional Universitario - SGC
Aprobó:	Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC
Fecha de elaboración:	03 de noviembre de 2026
Fecha revisión y ajustes:	04 de noviembre de 2026
última revisión para publicación:	05 de noviembre de 2026