Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Presencial, Telefónico y Virtual

MAYO 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 mayo 2026. 7
Gráfica 1. Canales de atención 7
Tabla 2. Total General de atenciones por punto de atención 7
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 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 15
Gráfica 4. Canales de atención y variación porcentual – mayo 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 MAYO 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. 23
Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género. 24
Gráfica 9. Total encuestas por género 25
3. CALIFICACIÓN 25
3.1. NIVEL DE SERVICIO 25
Tabla 18. Tabulación datos nivel de servicio 26
Gráfica 9. Tabulación datos nivel de servicio. 26
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO 26
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 mayo 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 mayo 2026. 31
Grafica 12. Temas asociados a los trámites y servicios Mes de abril 2026. 32
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES 33

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 mayo 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">MAYO 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 rowspan="2">La encuesta fue aplicada durante los días</td><td>Inicio de encuesta</td><td colspan="2">Finaliza</td></tr>
<tr><td>1/05/2026</td><td colspan="2">31/05/2026</td></tr>
</table>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | BOGOTÁ

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

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de ciudadanos atendidos en el mes del canal presencial (Todos los puntos de atención)	MAYO 2026	172
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico	MAYO 2026	168
	Total de ciudadanos atendidos a través del canal virtual (Todos los puntos de atención)	MAYO 2026	1225
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de atenciones presenciales en el periodo (de los puntos de atención que recogen encuestas)	MAYO 2026	171
	Total de llamadas atendidas en el periodo (del punto de atención que recogen encuestas)	MAYO 2026	143
	Total de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat Alameda) (de los puntos de atención que recogen encuestas)	MAYO 2026	102
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de atenciones presenciales de competencia de la entidad en el mes	MAYO 2026	154
	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	MAYO 2026	81
	Total de atenciones virtuales de competencia de la entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)	MAYO 2026	23
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal presencial por competencia de la Entidad en el mes	MAYO 2026	8
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal telefónico por competencia de la Entidad en el mes	MAYO 2026	76
	Total de ciudadanos que consultaron a través del canal virtual por competencia de la Entidad en el mes	MAYO 2026	87
POBLACIÓN ESPECÍFICA EXCLUYENTE	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial	MAYO 2026	1
	Total, de consulta peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal presencial	MAYO 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	MAYO 2026	0

FICHA TÉCNICA			
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal telefónico	MAYO 2026	0
	Total, de consultas Entidades y organismos distritales y/o nacionales; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	MAYO 2026	4
	Total, de consultas peticiones entre entidades; de los puntos que recogen encuestas a través del canal virtual	MAYO 2026	3
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		54
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico		45
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		13
	Total encuestas todos los canales		112

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

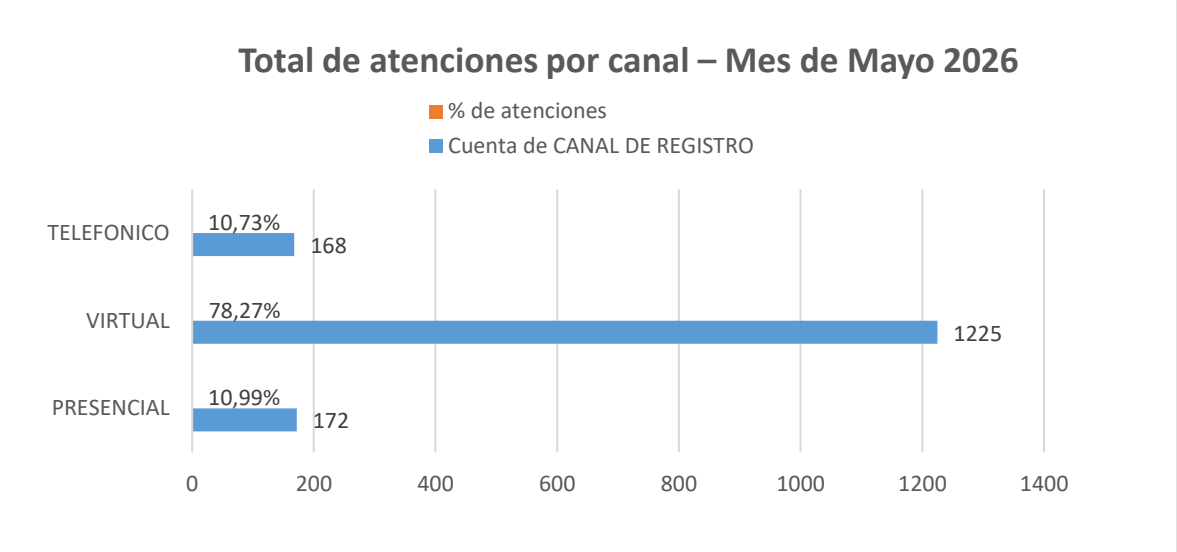
2.1.1 Total de atenciones

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

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

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	172	12,84%
TELEFÓNICO	168	10,73%
VIRTUAL	1.225	76,42%
TOTAL GENERAL	1.565	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 veinticinco (1.225) atenciones, equivalente al 78,27% del total de atenciones registradas, seguido del canal PRESENCIAL con ciento setenta y dos (172) atenciones, equivalente al 10,99%; por último, el canal TELEFÓNICO con ciento sesenta y ocho (168) atenciones, equivalente al 10,73% del total de atenciones registradas respectivamente en el mes de mayo de 2026.

Tabla 2. Total, General de atenciones por punto de atención

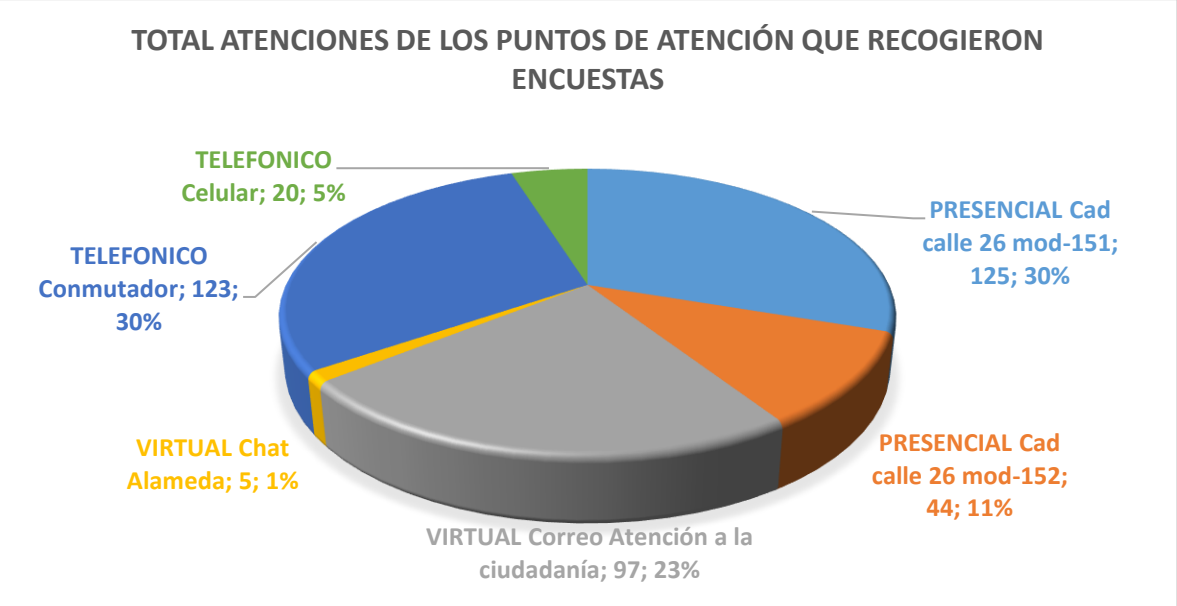
CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	172	10,99%
Cad calle 26 mod-151	126	8,05%
Cad calle 26 mod-152	46	2,94%
TELEFÓNICO	168	10,73%
Conmutador	148	9,46%
Celular	20	1,28%
VIRTUAL	1.225	78,27%
Bogotá te Escucha	1.084	69,27%
Correo Atención a la ciudadanía	107	6,84%
Ventanilla de Radicación WebService	29	1,85%
Chat Alameda	5	0,32%
Total general	1.565	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	169	40,82%
Cad calle 26 mod-151	125	30,19%
Cad calle 26 mod-152	44	10,63%
TELEFÓNICO	143	34,54%
Conmutador	123	29,71%
Celular	20	4,83%
VIRTUAL	102	24,64%
Correo Atención a la ciudadanía	97	23,43%
Chat Alameda	5	1.21%
Total general	414	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 mayo del 2026, se evidencia:

Del 40,82% de las atenciones correspondiente al canal presencial con un total de ciento sesenta y nueve (169) atenciones distribuidas así:

- El 30,19% con ciento veinticinco (125) atenciones se efectuaron por medio del Cad calle 26 mod-151.
- El 10,63% con cuarenta y cuatro (44) atenciones se efectuaron por medio del Cad calle 26 mod-152.

Del 34,54% de las atenciones correspondiente al canal telefónico con un total de ciento cuarenta y tres (143) atenciones distribuidas así:

- El 29,71% con ciento veintitrés (123) atenciones se efectuaron por medio del conmutador.
- El 4,83% con veinte (20) atenciones se efectuaron por medio del celular.

Del 24,64% de las atenciones correspondiente al canal virtual con un total de ciento dos (102) atenciones distribuidas así:

- El 23,43% con noventa y siete (97) atenciones se efectuaron por medio del correo atención a la ciudadanía.
- El 1,21% con cinco (5) 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

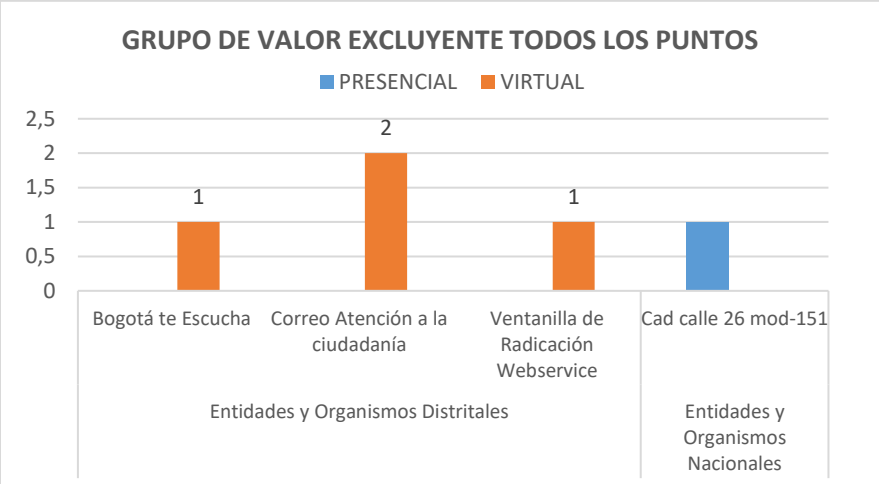
POBLACIÓN EXCLUYENTE POR PUNTO DE ATENCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Entidades y Organismos Distritales	-	-	4	4
Bogotá te Escucha	-	-	1	1
Correo Atención a la ciudadanía	-	-	2	2
Ventanilla de Radicación Webservice	-	-	1	1
Entidades y Organismos Nacionales	1	-	-	1
Cad calle 26 mod-151	1	-	-	1
Total general	1	-	4	5

Tabla 5. Atenciones peticiones entre entidades todos los canales

TEMA EXCLUYENTE	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	
Bogotá te Escucha	-	-	2	2
Correo Atención a la ciudadanía	-	-	1	1
Total general	-	-	3	3

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

Teniendo en cuenta datos excluyentes:



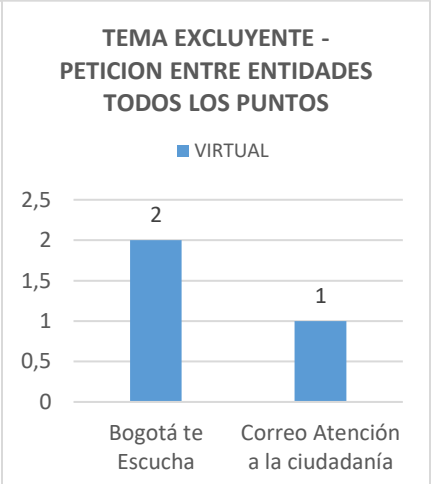


Tabla 6. Total, de atenciones por punto de atención

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	171	10,98%
Cad calle 26 mod-152	46	2,95%
Cad calle 26 mod-151	125	8,02%
TELEFÓNICO	168	10,78%
Celular	20	1,28%
Conmutador	148	9,50%
VIRTUAL	1.219	78,24%
Bogotá te Escucha	1.081	69,38%
Chat Alameda	5	0,32%
Ventanilla de Radicación WebService	28	1,80%
Correo Atención a la ciudadanía	105	6,74%
Total general	1.558	100,00%

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

CANAL DE ATENCIÓN	PUNTO DE ATENCIÓN	%
PRESENCIAL	171	38,08%
Cad calle 26 mod-152	46	10,24%
Cad calle 26 mod-151	125	27,84%
TELEFÓNICO	168	37,42%
Celular	20	4,45%
Conmutador	148	32,96%
VIRTUAL	110	24,50%
Chat Alameda	5	1,11%
Correo Atención a la ciudadanía	105	23,39%
Total general	449	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 abril y mayo 2026

Preferencia de canales Abril y Mayo 2026			
CANAL DE ATENCIÓN	MES	Total atenciones por canal	Total Atenciones en el bimestre
Presencial Módulos Super CADE CAD	Abril 2026	161	332
	Mayo 2026	171	
Telefónico Conmutador y Celular	Abril 2026	158	326
	Mayo 2026	168	

Virtual Correo electrónico, Bogotá te escucha, ventanilla de radicación Webservice, redes sociales y chat Alameda	Abril 2026	1.439	2658
	Mayo 2026	1219	
Total de atenciones	Abril 2026	1.758	Variación %
	Mayo 2026	1.558	-11,38%
	Diferencia	-200	
∑ ATENCIONES MESES Abril 2026 y Mayo 2026			3316

Teniendo en cuenta los datos arrojados de población excluyente, en el mes de mayo de 2026 se presentaron un total de mil quinientos cincuenta y ocho (1.558) atenciones en los canales de atención al Ciudadano.

Respecto del mes anterior, se evidencia una disminución del -11,38% de atenciones; así mismo, la preferencia de los ciudadanos frente al uso de canales fue el siguiente:

- El 78,24% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL VIRTUAL
- El 10,78% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL TELEFÓNICO.
- El 10,98% de los ciudadanos prefirieron acceder al CANAL PRESENCIAL.

2.2.2 Comportamiento de franja horaria

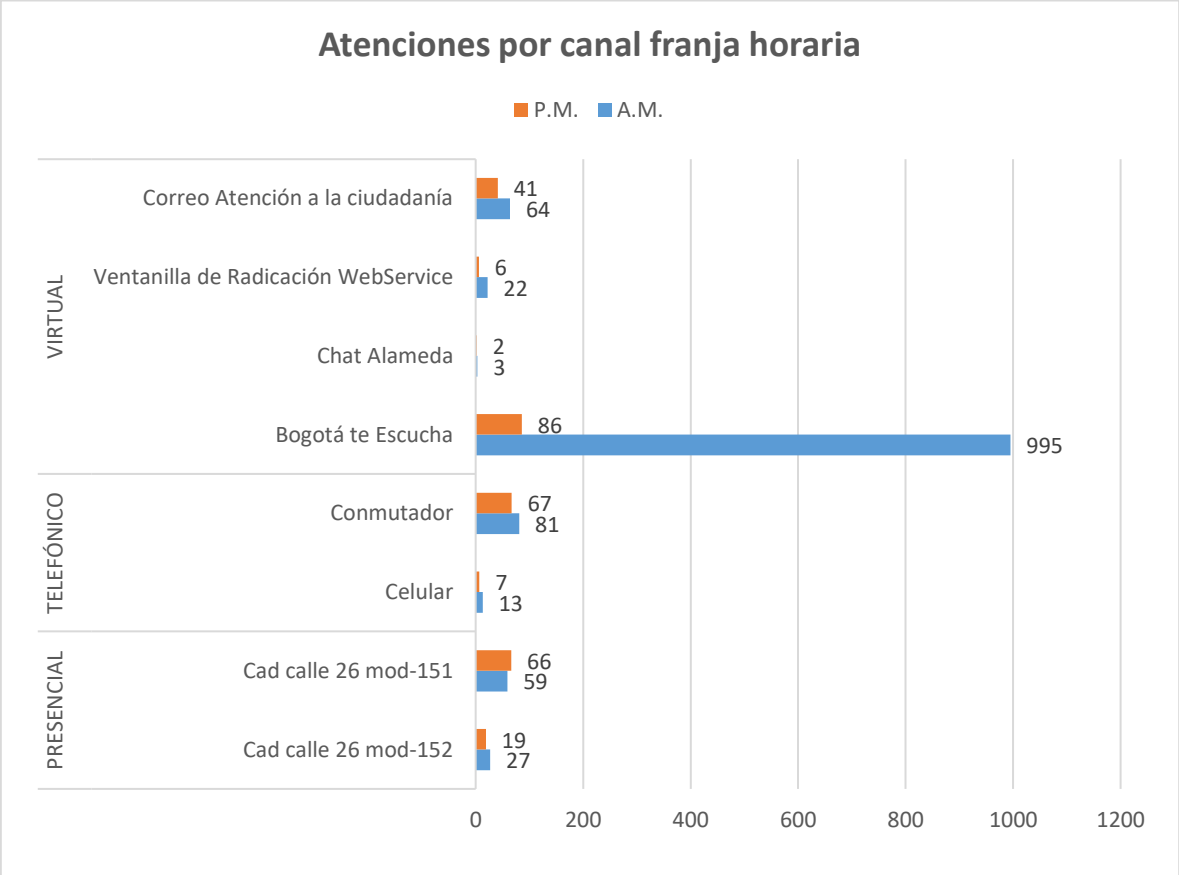
Se presenta a continuación el comportamiento del total general de atenciones; la preferencia de la franja horaria en que los ciudadanos acceden a los canales de atención, que corresponde a la franja de la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía y tarde comprendido de 12:01 minutos de la tarde hasta 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	86	85	171		
CAD calle 26 mod-152	27	19	46	50,29%	49,71%
CAD calle 26 mod-151	59	66	125		
TELEFÓNICO	94	74	168	88,93%	11,07%

Celular	13	7	20		
Conmutador	81	67	148		
VIRTUAL	**1.084**	**135**	**1.219**		
Bogotá te Escucha	995	86	1.081		
Chat Alameda	3	2	5	55,95%	44,05%
Ventanilla de Radicación WebService	22	6	28		
Correo Atención a la ciudadanía	64	41	105		
Total general	**1.264**	**294**	**1.558**	**81,13%**	**1558**

Gráfica 3. Atenciones por canal franja horaria



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

Canal Virtual

- El 55,95% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.

- El 44,05% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

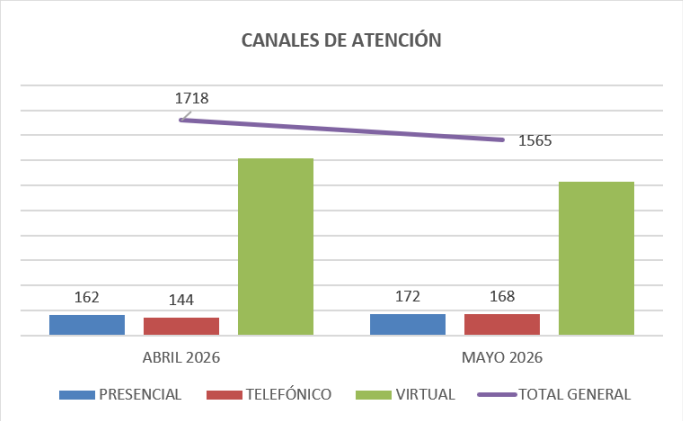
Canal Telefónico
- El 88,93% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 11,07% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

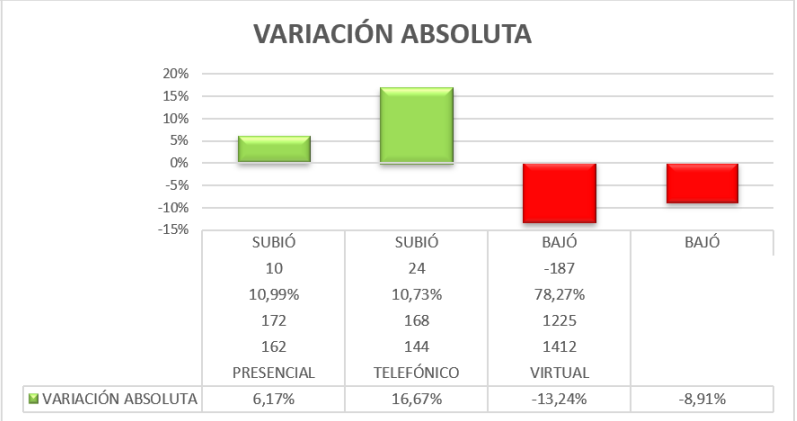
Canal presencial
- El 50,29% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la mañana.
- El 49,71% de los ciudadanos prefirieron acceder en la franja horaria de la tarde.

2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CANALES FRENTE A MESES ANTERIORES

ABRIL 2026			MAYO 2026			VARIACIÓN ABSOLUTA	TENDENCIA		VARIACIÓN PORCENTUAL
CANALES	TOTAL	%	CANALES	TOTAL	%	ATENCIONES	ABR - MAY		%
PRESENCIAL	162	9,43%	PRESENCIAL	172	10,99%	10		SUBIÓ	6,17%
TELEFÓNICO	144	8,38%	TELEFÓNICO	168	10,73%	24		SUBIÓ	16,67%
VIRTUAL	1412	82,19%	VIRTUAL	1225	78,27%	-187		BAJÓ	-13,24%
TOTAL GENERAL	**1718**	**100,00%**	**TOTAL GENERAL**	**1565**	**100,00%**	**-153**		**BAJÓ**	**-8,91%**

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





Quiere decir que la variación entre abril de 2026 y mayo de 2026 del total de atenciones, en términos absolutos fue de MENOS 153 atenciones y en términos porcentuales la variación tiene tendencia descendente en -8,91%

En el canal presencial las atenciones AUMENTARON en el mes de mayo de 2026, con una variación absoluta de 10 atenciones MAS, con respecto del mes de abril de 2026 y equivale a una variación porcentual de 6,17%.

En el canal telefónico las atenciones AUMENTARON en el mes de mayo de 2026, con una variación absoluta de 24 atenciones MAS, con respecto del mes de abril de 2026 y equivale a una variación porcentual de 16,67%.

En el canal virtual las atenciones DISMINUYERON en el mes de mayo de 2026, con una variación absoluta de 187 atenciones MENOS, con respecto del mes de abril de 2026 y equivale a una variación porcentual de -13,24%.

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

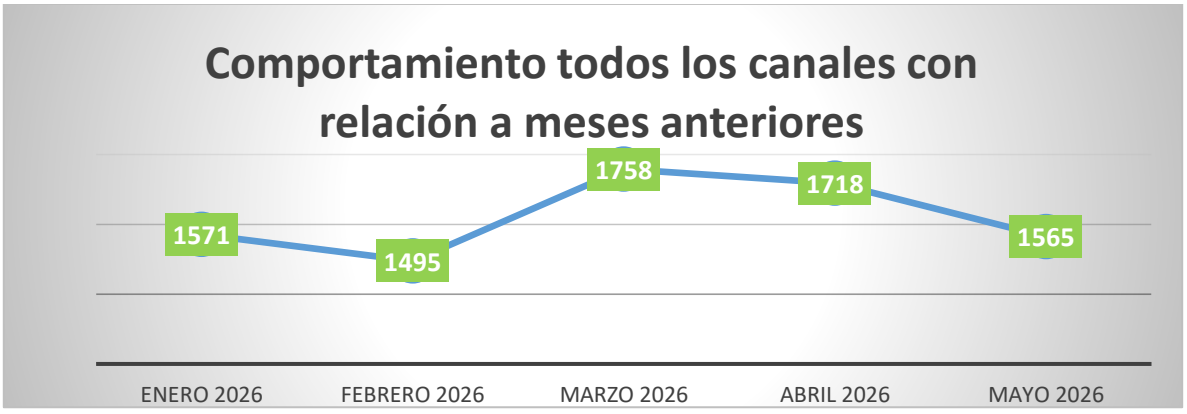
Días hábiles en el mes de mayo 19

CANALES	TOTAL	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ATENCIÓN GENERAL
PRESENCIAL	172	9,05
VIRTUAL	1225	64,47
TELEFONICO	168	8,84
Total general	1.565	82,37

Tabla 12. Atenciones meses anteriores

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

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



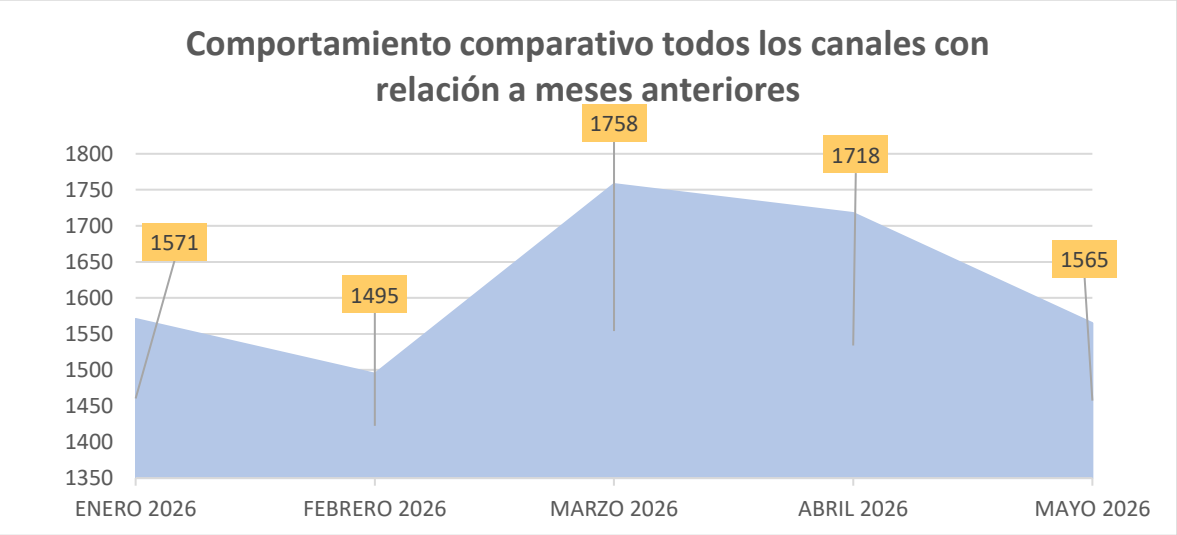
Teniendo en cuenta los datos excluyentes:

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

El **promedio diario de atenciones** en todos los canales se sitúa **en 81,07** 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 -8,91%, 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 mayo 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.

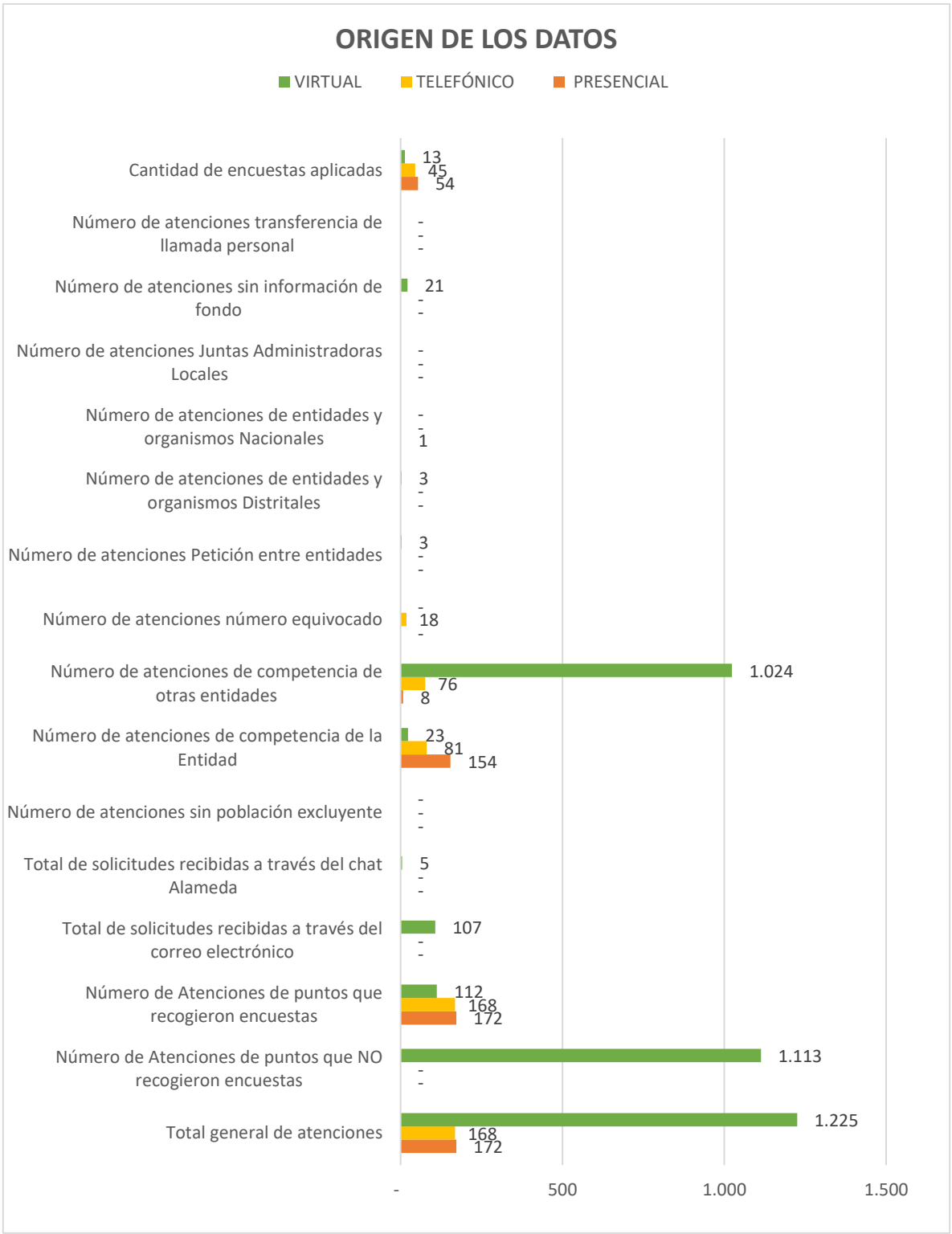
2.4.1. Análisis del origen de datos todos los canales

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 Mayo 2026	PRESENCIAL	%	TELEFÓNICO	%	VIRTUAL	%
Total, general de atenciones	172	100,00%	168	100,00%	1.225	100,00%
Número de Atenciones de puntos que NO recogieron encuestas	-	0,00%	-	0,00%	1.113	90,86%
Número de Atenciones de puntos que recogieron encuestas	172	100,00%	168	100,00%	112	9,14%
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	-	0,00%	-	0,00%	107	8,73%
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	154	89,53%	81	48,21%	23	1,88%
Número de atenciones de competencia de otras entidades	8	4,65%	76	45,24%	1.024	83,59%
Número de atenciones número equivocado	-	0,00%	18	10,71%	-	0,00%
Número de atenciones Petición entre entidades	-	0,00%	-	0,00%	3	0,24%
Número de atenciones de entidades y organismos Distritales	-	0,00%	-	0,00%	3	0,24%
Número de atenciones de entidades y organismos Nacionales	1	0,58%	-	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%	21	1,71%
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	0,00%	-	0,00%	0	0,00%
Cantidad de encuestas aplicadas	**54**	**31,40%**	**45**	**26,79%**	**13**	**1,06%**

Gráfica 6. Análisis del origen de datos



El total general de ciudadanos asesorados a través del canal presencial en mayo fue de ciento setenta y dos (172) usuarios; de los puntos que recogen encuestas fue de ciento setenta y dos (172) usuarios; en este canal hubo uno (01) consulta de tipificación población excluyente; accedieron a responder la encuesta cincuenta y cuatro (54) usuarios, equivalente a un porcentaje del 31,40% 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 mayo fue de ciento sesenta y ocho (168) 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 cuarenta y cinco (45) usuarios, corresponde a un porcentaje del 26,79% sobre el total de las llamadas recibidas.

El total general de ciudadanos que se comunicaron a través del canal virtual en mayo fue de mil doscientos veinticinco (1.225); de los puntos que recogen encuestas fue de ciento doce (112) usuarios. Accedieron a responder la encuesta trece (13) usuarios, equivalente a un porcentaje del 1,06% 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	172	100%	168	100%	1.225	100%	1.565
Temas de NO competencia	8	5%	76	45%	1.024	84%	1.108
Total atenciones de competencia de la entidad	164	95%	92	55%	201	16%	457

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 dos (172) atenciones; para los trámites y/o servicios de competencia de la entidad se registraron ciento sesenta y cuatro (164), equivalentes al 95% 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 sesenta y ocho (168) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron noventa y dos (92) atenciones, equivalentes al 55%, 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 veinticinco (1.225) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron doscientas un (201) atenciones, equivalentes al 16%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad, para este canal.

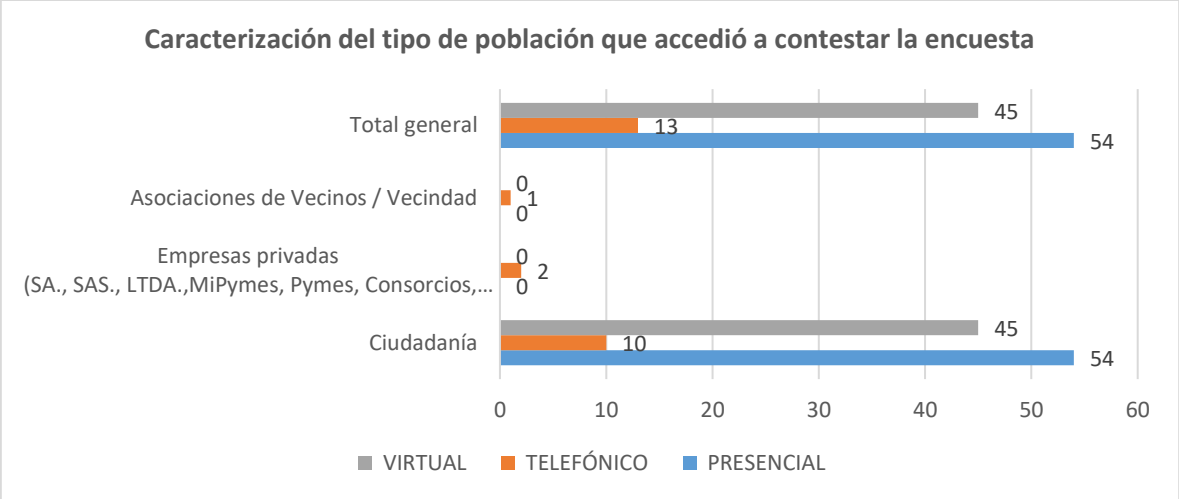
A nivel general de los puntos que recogen encuestas para los trámites y servicios de la entidad: se recibieron un total de mil quinientas sesenta y cinco (1.565) atenciones; para los tramites y/o servicios de competencia de la entidad, se registraron cuatrocientos cincuenta y siete (457) atenciones, equivalentes al 29,20%, del total de trámites y/o servicios de competencia de la entidad.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN MAYO 2026

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

GRUPO DE VALOR	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	Total general
Ciudadanía	54	10	45	109
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	-	2	-	2
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	1	-	1
Total general	54	13	45	112

Gráfica 7. Caracterización del tipo de población - contestan encuesta



De un total de ciento doce (112) encuestas contestadas, la Ciudadanía concentra la mayor participación con ciento nueve (109) respuestas, distribuidas en cincuenta y cuatro (54) por el canal presencial, cuarenta y cinco (45) de forma virtual y diez (10) por el canal telefónico.

Las Empresas privadas (incluyendo SAS, LTDA, MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales y Conjuntos Residenciales, P.H.) completan dos (02) encuestas, las cuales se realizaron en su totalidad a través del canal telefónico.

Las Asociaciones de Vecinos / Vecindad participaron con una (1) encuesta contestada por medio 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	MAYO 2026			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
PRESENCIAL	**80**	**82**	-	**162**
Ciudadanía	78	77	-	155
Organizaciones Sociales	1	5	-	6
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	1	-	-	1
% PRESENCIAL	*49,38%*	*50,62%*	*0,00%*	*100,00%*
TELEFÓNICO	**69**	**78**	**21**	**168**
Ciudadanía	66	73	4	143
Anónimo	3	5	17	25
% TELEFÓNICO	*41,07%*	*46,43%*	*12,50%*	*100,00%*
VIRTUAL	**242**	**201**	**774**	**1217**
Anónimo	-	-	671	671
Ciudadanía	237	195	25	157
Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)	4	4	61	69
Juntas de Acción Comunal	1	2	11	14
Asociaciones de Vecinos / Vecindad	-	-	6	6
% VIRTUAL	*19,88%*	*16,52%*	*63,60%*	*100,00%*
Total general	**391**	**361**	**795**	**1.547**

% DEL TOTAL	*25,27%*	*23,34%*	*51,39%*	*100,00%*

En el canal presencial
Se atendieron un total de ochenta (80) hombres, equivalente al 49,38% y ochenta y dos (82) mujeres, equivalente al 50,62%, del total de ciento sesenta y dos (162) atenciones de este canal.

En el canal telefónico
Se atendieron un total de setenta y ocho (78) hombres, equivalente al 46,43% y sesenta y nueve (69) mujeres, equivalente al 41,07%; 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 12,50% del total de ciento sesenta y ocho (168) atenciones de este canal.

En el canal virtual
Se atendieron un total de doscientos cuarenta y dos (242) hombres, equivalente al 19,88%; doscientos una (201) mujeres, equivalente al 16,52%; y setecientos setenta y cuatro (774) 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 63,60% del total de mil doscientos diecisiete (1.217) atenciones de este canal.

Con respecto del total general
Después de tener en cuenta los datos excluyentes, se atendieron un total de trescientos noventa y un (391) hombres equivalentes al 25,27%; trescientos sesenta y un (406) mujeres, equivalente al 23,34%; y setecientos noventa y cinco (795) 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 51,39% del total de mil quinientos cuarenta y siete (1.547) atenciones en la entidad durante el mes de estudio.

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

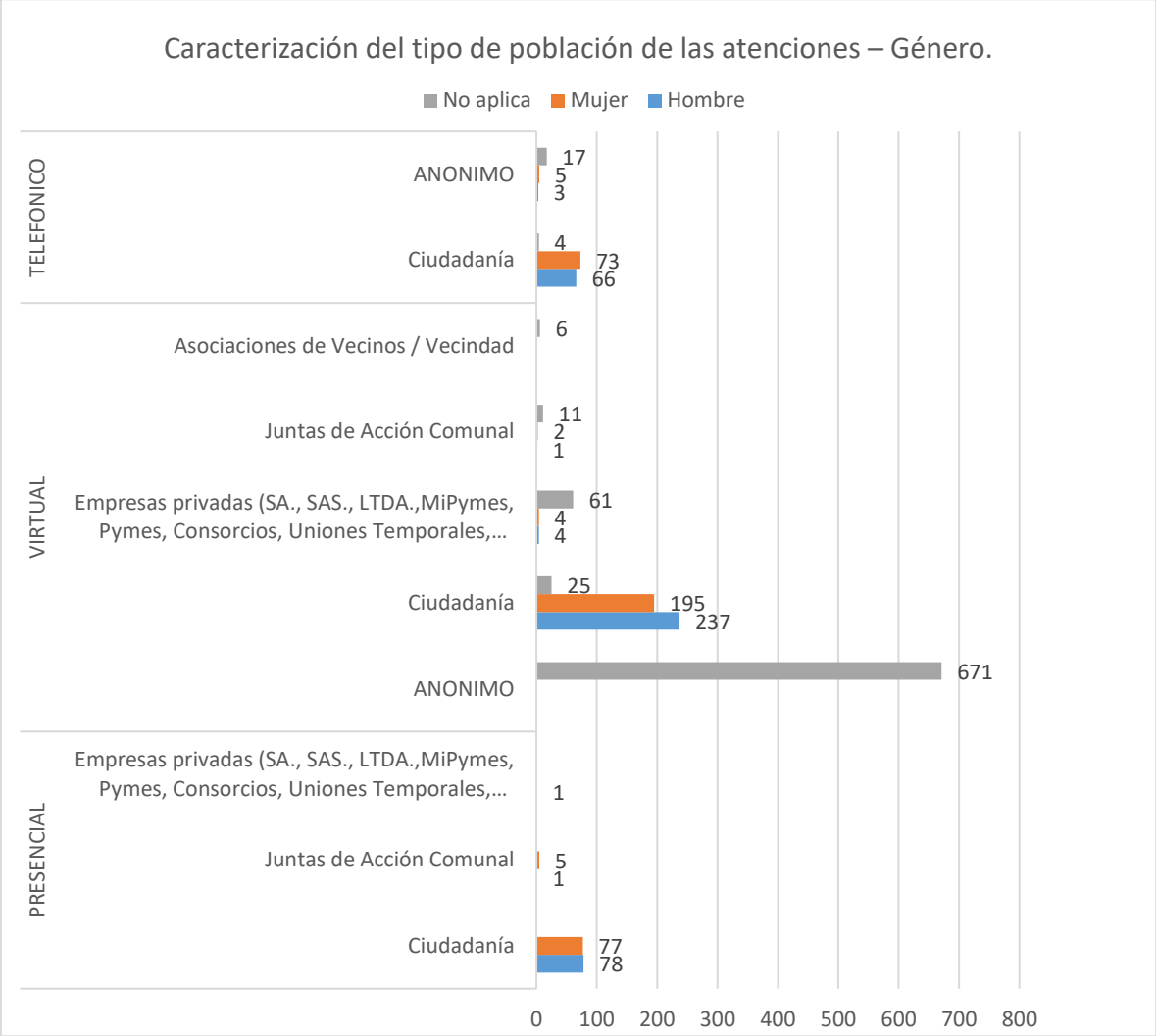
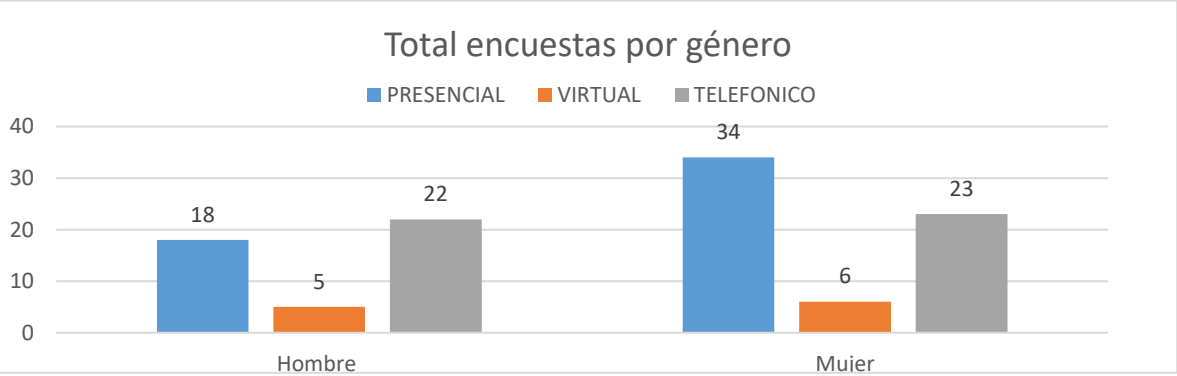


Tabla 17. Porcentaje de encuestas – Género.

Calificación Género				
CANAL	Hombre	Mujer	No aplica	Total encuestas
PRESENCIAL	18	34	-	52
amabilidad y respeto	18	34	-	52
tiempo de espera	18	34	-	52
servicio en la atención	18	34	-	52
% PRESENCIAL	*34,62%*	*65,38%*	*0,00%*	*100,00%*
VIRTUAL	5	6	2	13
amabilidad y respeto	5	6	2	13
tiempo de espera	5	6	2	13
servicio en la atención	5	6	2	13

% VIRTUAL	*38,46%*	*46,15%*	*15,38%*	*100,00%*
TELEFONICO	22	23	-	45
amabilidad y respeto	22	23	-	45
tiempo de espera	22	23	-	45
servicio en la atención	22	23	-	45
% TELEFONICO	*48,89%*	*51,11%*	*0,00%*	*100,00%*
Total amabilidad y respeto	45	63	2	110
Total tiempo de espera	45	63	2	110
Total servicio en la atención	45	63	2	110
TOTAL ENCUESTADOS	*45*	*63*	*2*	*110*
% TODOS	*40,91%*	*57,27%*	*1,82%*	*100,00%*

Gráfica 9. Total encuestas por género



De esta población contestaron la encuesta:

- Para el canal presencial: Treinta y cuatro (34) mujeres, equivalente al 65,38% y dieciocho (18) hombres, equivalente al 34,62%, del total de cincuenta y dos (52) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

- Para el canal telefónico: veintitrés (23) mujeres, equivalente al 51,11% y veintidós (22) hombres, equivalente al 48,89% del total de cuarenta y cinco (45) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

- Para el canal virtual: seis (06) mujeres, equivalente al 46,15%; y cinco (05) hombres, equivalente al 38,46% del total de trece (13) usuarios que contestaron la encuesta en este canal.

3. CALIFICACIÓN

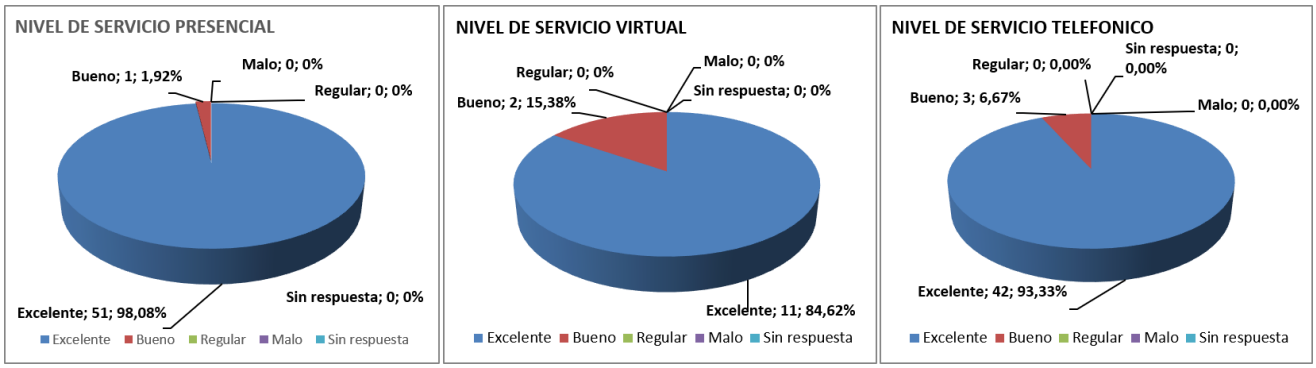
3.1. NIVEL DE SERVICIO

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	%	TELEFONICO	%	Total, general
Excelente	51	98,08%	11	84,62%	42	93,33%	104
Bueno	1	1,92%	2	15,38%	3	6,67%	6
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	52	100,00%	13	100,00%	45	100,00%	110

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 93,08%; y el calificativo BUENO fue de 1,92%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue de 93,33%; y el calificativo BUENO fue de 6,67%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SERVICIO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 84,62%; y el calificativo BUENO fue de 15,38%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

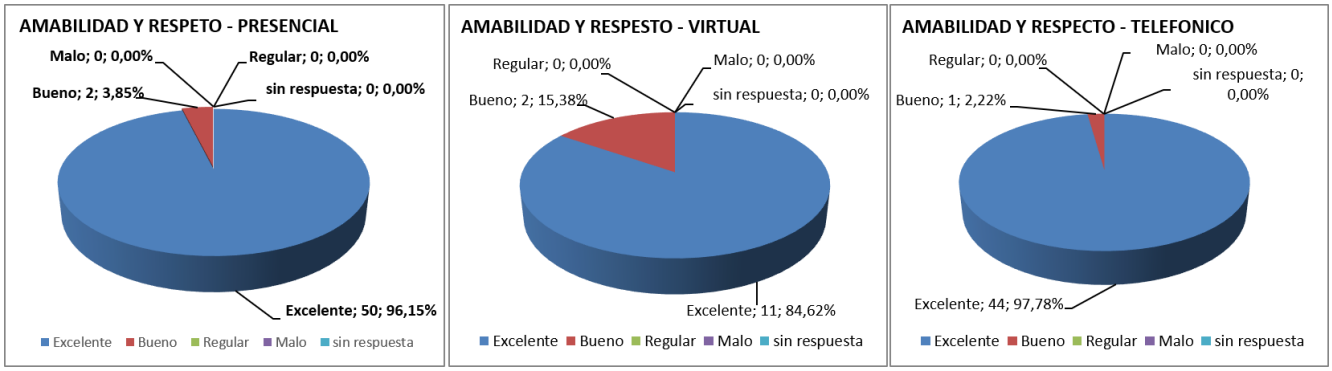
3.2 AMABILIDAD Y RESPETO

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	%	TELEFONICO	%	Total general
Excelente	50	96,15%	11	84,62%	44	97,78%	105
Bueno	2	3,85%	2	15,38%	1	2,22%	5
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	52	100,00%	13	100,00%	45	100,00%	110

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 96,15%; y el calificativo BUENO fue de 3,85%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

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

Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 84,62%; el calificativo BUENO fue de 15,38%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

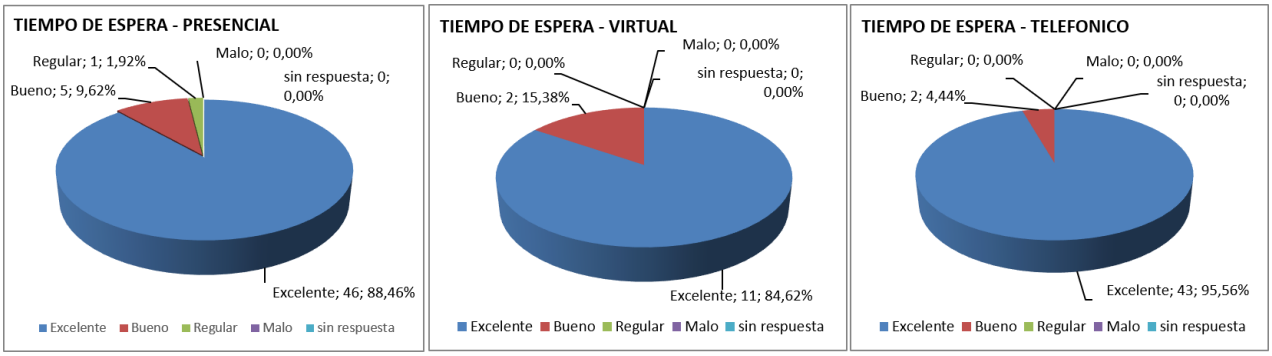
3.3 TIEMPO DE ESPERA

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	%	TELEFONICO	%	Total general
Excelente	46	88,46%	11	84,62%	43	95,56%	100
Bueno	5	9,62%	2	15,38%	2	4,44%	9
Regular	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	1
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	52	100,00%	13	100,00%	45	100,00%	110

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 88,46%; el calificativo BUENO fue de 9,62%; y el calificativo REGULAR fue de 1,92%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal TELEFÓNICO, el calificativo EXCELENTE fue del 95,56%; el calificativo BUENO fue del 4,44%; para la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026.

Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA del canal VIRTUAL, el calificativo EXCELENTE fue de 84,62%; el calificativo BUENO fue de 15,38% para la encuesta de satisfacción del mes de mayo 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 mayo 2026.

TRÁMITE/SERVICIO	CANALES			
	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFONICO	Total general
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	31	172	3	206
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	17	1	71
Consulta general	29	1027	163	1219
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	45	1		46
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	9	2	1	12
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	-	-	1
Observatorio del espacio público página web	1	-	-	1
Total general	169	1219	168	1.556

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 veintisiete (1.027) atenciones.

- *Canal telefónico* a través del conmutador y celular: el trámite más frecuente fue Consulta General con ciento sesenta y tres (163) atenciones.

- *Canal presencial* el trámite más recurrente fue Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital, con cincuenta y tres (53) atenciones.

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

Temas de no competencia de la entidad				
TEMA	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFONICO	Total general
Competencia otras entidades	8	87	58	153
Número equivocado	-	-	18	18
Número de atenciones sin información de fondo	-	-	-	-
Número de atenciones transferencia de llamada personal	-	-	34	34
Total general	8	87	110	205

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

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 doscientos cinco (205) peticiones atendidas en la gestión general de mayo 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.

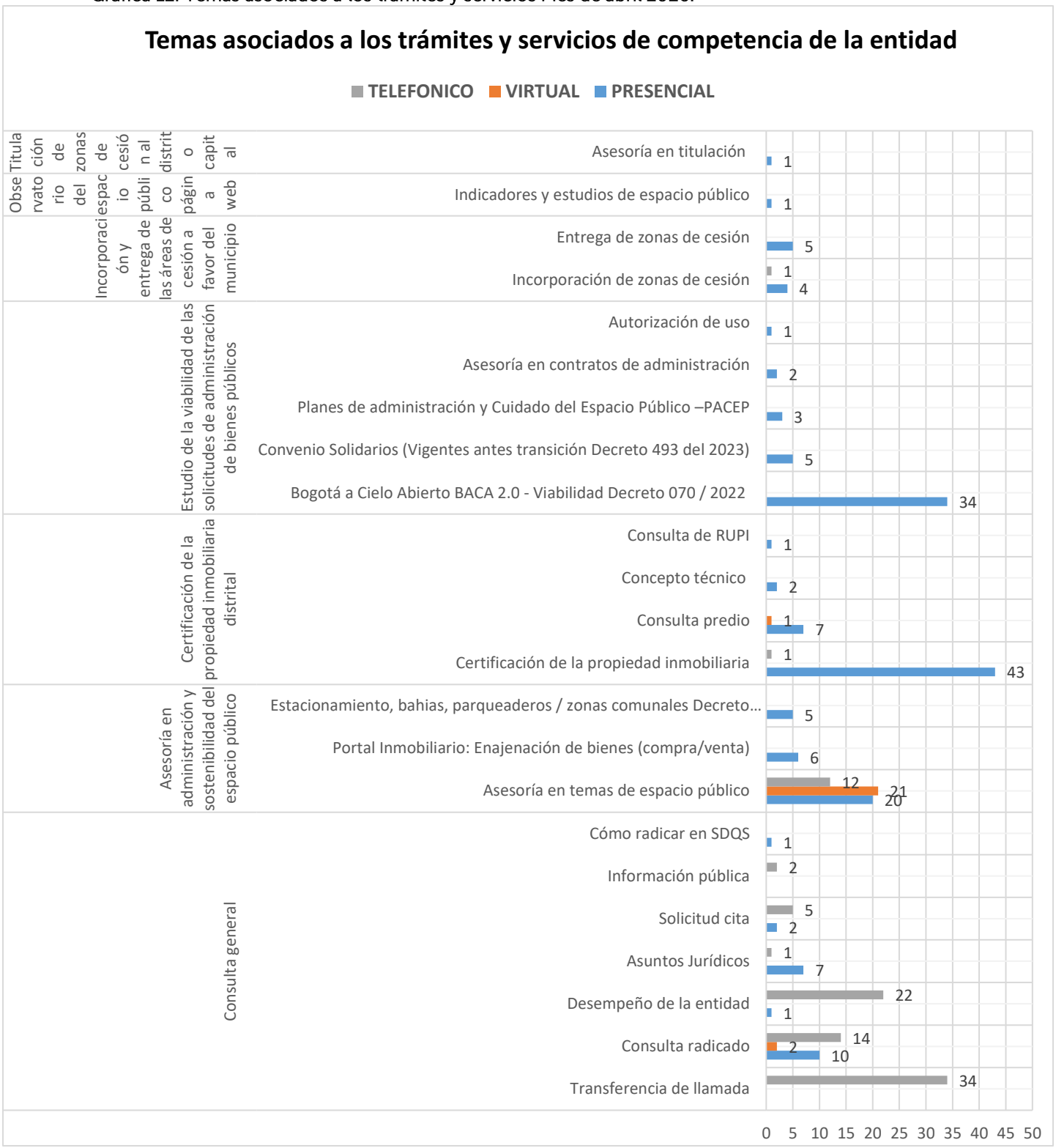
Teniendo en cuenta los puntos de atención que recogen encuestas:

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

Temas asociados a los trámites y servicios Mes de mayo 2026.					
Tema	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFONICO	Total general	%
Consulta general	**21**	**2**	**78**	**101**	**6,49%**
Transferencia de llamada	-	-	34	34	2,19%
Consulta radicado	10	2	14	26	1,67%
Desempeño de la entidad	1	-	22	23	1,48%
Asuntos Jurídicos	7	-	1	8	0,51%
Solicitud cita	2	-	5	7	0,45%
Información pública	-	-	2	2	0,13%
Cómo radicar en SDQS	1	-	-	1	0,06%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	**31**	**21**	**12**	**64**	**4,11%**
Asesoría en temas de espacio público	20	21	12	53	3,41%
Portal Inmobiliario: Enajenación de bienes (compra/venta)	6	-	-	6	0,39%
Estacionamiento, bahias, parqueaderos / zonas comunales Decreto 493 de 2023-	5	-	-	5	0,32%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	**53**	**1**	**1**	**55**	**3,53%**
Certificación de la propiedad inmobiliaria	43	-	1	44	2,83%
Consulta predio	7	1	-	8	0,51%
Concepto técnico	2	-	-	2	0,13%
Consulta de RUPI	1	-	-	1	0,06%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	**45**	**-**	**-**	**45**	**2,89%**
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 / 2022	34	-	-	34	2,19%
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 493 del 2023)	5	-	-	5	0,32%
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –PACEP	3	-	-	3	0,19%
Asesoría en contratos de administración	2	-	-	2	0,13%
Autorización de uso	1	-	-	1	0,06%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	**9**	**-**	**1**	**10**	**0,64%**
Incorporación de zonas de cesión	4		1	5	0,32%
Entrega de zonas de cesión	5	-	-	5	0,32%
Observatorio del espacio público página web	**1**	**-**	**-**	**1**	**0,06%**
Indicadores y estudios de espacio público	1	-	-	1	0,06%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	**1**	**-**	**-**	**1**	**0,06%**
Asesoría en titulación	1	-	-	1	0,06%
Total general	161	24	92	277	17,80%

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

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



5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante el mes de mayo de 2026, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) registró un total de mil quinientos sesenta y cinco (1.565) 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 quinientos cuarenta y siete (1.547) 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 doscientas un (201) atenciones en total (172 atenciones generales de los puntos que recopilan datos), equivalente al 12,84% del total general. Las atenciones de los puntos que recogieron encuestas se distribuyeron entre:

- El módulo 151 del SuperCade CAD, con ciento veinticinco (125) atenciones, equivalentes al 30,19% del total de atenciones de este canal.
- El módulo 152 del SuperCade CAD, con cuarenta y cuatro (44) atenciones, equivalentes al 10,63% del total de atenciones de este canal.

Después de descartar los datos excluyentes, de los puntos de atención que recogen encuestas, ciento cincuenta y cuatro (154) atenciones fueron identificadas como de competencia del DADEP, representando el 89,53% del total para este canal. Se aplicaron un total de cincuenta y cuatro (54) encuestas, lo cual representa una tasa de participación del 31,40%.

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

- **Nivel de servicio**: El 98,08% de los encuestados evaluaron el nivel de servicio como excelente y el 1,92% como bueno.
- **Amabilidad y respeto**: El 96,15% de los encuestados evaluaron la amabilidad y respeto como excelente y el 3,85% como bueno.
- **Tiempo de espera**: El 88,46% de los encuestados evaluaron el tiempo de espera como excelente, el 9,62% como bueno y el 1,92% 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 sesenta y ocho (168) atenciones en mayo de 2026, lo que representa el 10,73% del total general. Las llamadas se llevaron a cabo

principalmente mediante:

- Conmutador institucional, que registró ciento cuarenta y ocho (148) llamadas, lo que equivale al 94,6%; y

- Celular asignado con veinte (20) llamadas, representando el 1,28% del total de atenciones de este canal (en su desagregación general por puntos).

Después de descartar los datos excluyentes mencionados anteriormente, se identificaron ochenta y un (81) atenciones como competencia del DADEP entre los puntos de atención que recogen encuestas. Se logró la participación de cuarenta y cinco (45) ciudadanos en la encuesta de satisfacción, resultando en una tasa de respuesta del 26,79%.

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción:

- **Nivel de servicio**: Calificó Excelente 93,33% y Bueno 6,67%.
- **Amabilidad y respeto**: Calificó Excelente 97,78% y Bueno 2,22%.
- **Tiempo de espera**: Calificó Excelente 95,56% y Bueno 4,44%.

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 ciento noventa y seis (1.196) atenciones directas (1.225 en el registro general de puntos), lo cual representa el 76,42% del total general. 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: 1.084 (69,27%)
- Correo atención a la ciudadanía: 107 (6,84%)
- Ventanilla de Radicación WebService: 29 (1,85%)
- Chat Alameda: 5 (0,32%)

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 1,06%.

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

- **Nivel de servicio**: Calificó Excelente 84,62% y Bueno 15,38%.
- **Amabilidad y respeto**: Calificó Excelente 84,62% y Bueno 15,38%.

- **Tiempo de espera:** Calificó Excelente 84,62% y Bueno 15,38%.

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.

<u>Conclusión General</u>
El análisis de los resultados evidencia que el canal virtual sigue siendo el más demandado por la ciudadanía (76,42%), 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 Yasmín López Vásquez – Profesional Universitario-SGC
Aprobó:	Iván Darío Castiblanco Molano - Asesor SGC

Fecha de elaboración: 30 de octubre de 2026
Fecha revisión y ajustes: 03 de noviembre de 2026
última revisión para publicación: 03 de noviembre de 2026