



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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



# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual

---

**Mes de Enero del 2024**

**Proceso:** Atención a la Ciudadanía



## Tabla de Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
1.1 Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual.....	5
1.2. Ficha de la Encuesta	5
1.3. Metodología Aplicada	6
<b>2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO</b> .....	<b>7</b>
2.1 Análisis.....	7
2.2 Origen de los Datos.....	7
Gráfica 1 Análisis de los datos mes de enero – Canal Telefónico.....	8
2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.....	8
2.4 Identificación de la Población.....	8
Gráfica 2. Caracterización de la población Mes de enero 2024– Canal Telefónico.....	9
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de enero 2024 – Canal Telefónico.....	10
2.5 Calificación.....	11
2.5.1 Nivel de Servicio.....	11
Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024 – Canal Telefónico.....	11
2.5.2 Amabilidad y Respeto	12
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero de 2024 ...	12
2.5.3 Tiempo de Espera	12
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024 – Canal Telefónico.....	13
2.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	13
Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de enero de 2024.....	16
<b>3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL</b> .....	<b>18</b>
3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial.....	18
3.2. Análisis.....	18
3.3. Origen de los Datos.....	18
Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de enero 2024–Presencial.....	19
3.4. Resultados de la Encuesta Canal Presencial.....	19
3.4.1. Identificación de la Población.....	19
Gráfica 9 Caracterización de la población mes de enero 2024 – Canal Presencial.....	20
Gráfica 10. Datos de Genero Mes de enero 2024 – Canal Presencial.....	21

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

3.5 Calificación.....	21
3.5.1 Nivel de Servicio.....	21
Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024.....	21
Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024 – Canal Presencial .	22
3.5.2 Amabilidad y Respeto .....	22
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024.....	22
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024 – Canal Presencial.....	23
3.5.3 Tiempo de Espera .....	23
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024. 23	23
Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024 – Canal Presencial.....	24
3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....	24
Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de enero 2024 .....	24
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de enero 2024.....	25
Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos por el canal presencial en enero 2024.....	25
Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de enero de 2024.....	26
<b>4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL .....</b>	<b>26</b>
4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual.....	26
4.2. Origen de los Datos.....	26
Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de enero 2024– Canal Virtual .....	27
Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de enero 2024 Canal Virtual.....	27
4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....	27
4.2.1. Identificación de la Población.....	28
Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales .....	28
Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de enero 2024.....	28
Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados).....	29
Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género. ....	30
Gráfica 17. Datos de Genero Mes de enero 2024 – Canal Virtual .....	30
4.3 Calificación.....	31
4.3.1 Nivel de Servicio.....	31
Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024.....	31

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024 – Canal Virtual .....	31
4.3.2 Amabilidad y Respeto .....	32
Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024.....	32
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024 – Canal Virtual .....	32
4.3.3 Tiempo de Espera .....	32
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024. ....	33
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024 – Canal Virtual .....	33
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....	33
Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de enero 2024. ....	34
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes enero 2024. ....	34
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual correo electrónico Mes de enero 2024.....	34
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de enero de 2024.....	36
Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes enero de 2024. ....	37
<b>5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024****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 del canal en mención, durante el mes de **enero del 2024**.

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

FICHA TÉCNICA			
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>POBLACIÓN OBJETO:</b>	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	<b>ENERO 2024</b>	
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial 127-FORAC-26. y recibidas a través del enlace: <a href="https://forms.office.com/r/QHe7aveYif">https://forms.office.com/r/QHe7aveYif</a>		
<b>FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:</b>	La encuesta fue aplicada durante los días	<b>Inicio de encuesta</b>	<b>Finaliza</b>
		01/01/2024	31/01/2024

FICHA TÉCNICA			
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b>	Total, de llamadas atendidas en el periodo	<b>ENERO 2024</b>	185
	Total, de atenciones presenciales en el periodo		79
	Total, de atenciones virtuales en el periodo (Correo electrónico y Chat)		1.309
<b>POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA</b>	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	<b>ENERO 2024</b>	128
	Total, de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		79
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes (Correo electrónico y Chat)		1.309
<b>POBLACIÓN ACCESIBLE</b>	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	<b>ENERO 2024</b>	9
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		68
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual (Correo electrónico y Chat)		6
<b>POBLACIÓN ESPECÍFICA</b>	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	<b>ENERO 2024</b>	9
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		68
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		6
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:</b>	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	<b>ENERO 2024</b>	9
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		68
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		6

### 1.3. Metodología Aplicada

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención telefónica manifestaron interés en responderla. El cuestionario que se utilizó consta de tres preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1. Servicio**, **2. Tiempo de espera** y **3. Amabilidad y Respeto**.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la escala aplicada en el formato de encuesta para el canal telefónico 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico"; para canal presencial, recopilada en el formato 127-FORAC-26 "Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial; para el canal virtual, encuesta recopilada a través del **enlace: <https://forms.office.com/r/QHe7aveYif>** remitido al ciudadano en cada atención virtual de la Defensoría del Espacio Público-DADEP" a un grupo de ciudadanos(as) que realizaron visita presencial a los **módulos de atención 151 y 152** y las llamadas al conmutador de la Entidad **línea conmutador +(601) 382 2510, +(601) 350 70620 y el celular +316 4732213**; a través de cada punto de atención virtual quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

## 2. ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO

### 2.1 Análisis

En total se recibieron llamadas de **185 personas**, durante el mes de diciembre en el periodo comprendido entre el 01/01/2024 y el 31/01/2024. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 127 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 58 llamadas fueron clasificadas como competencia a otras Entidades, llamadas sin información de fondo, número equivocado y transferencia de llamada personal.

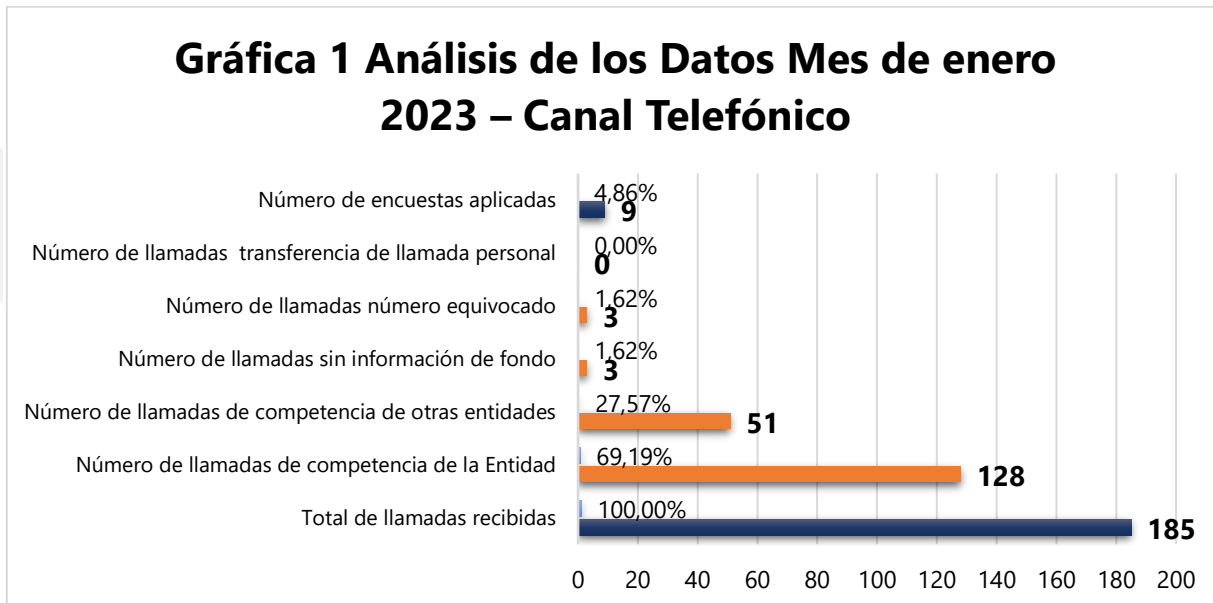
### 2.2 Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de enero 2024 en el canal telefónico y el origen de los datos.

**Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de enero 2024 – Canal Telefónico.**

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ENERO 2024		%
<b>Total de llamadas recibidas</b>	<b>185</b>	<b>100.00%</b>
Número de llamadas de competencia de la Entidad	128	69.19%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	51	27.57%
Número de llamadas sin información de fondo	3	1.62%
Número de llamadas número equivocado	3	1.62%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	0	0.0%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>9</b>	<b>4.86%</b>

**Fuente:** Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" mes de enero.

**Gráfica 1 Análisis de los datos mes de enero – Canal Telefónico**

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de enero accedieron a responder la encuesta nueve (09) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 4.86% sobre el total de las llamadas realizadas.

### 2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.

De la muestra, se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

De las llamadas efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta se lograron establecer los siguientes criterios:

### 2.4 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de enero 2024 fue de 185 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

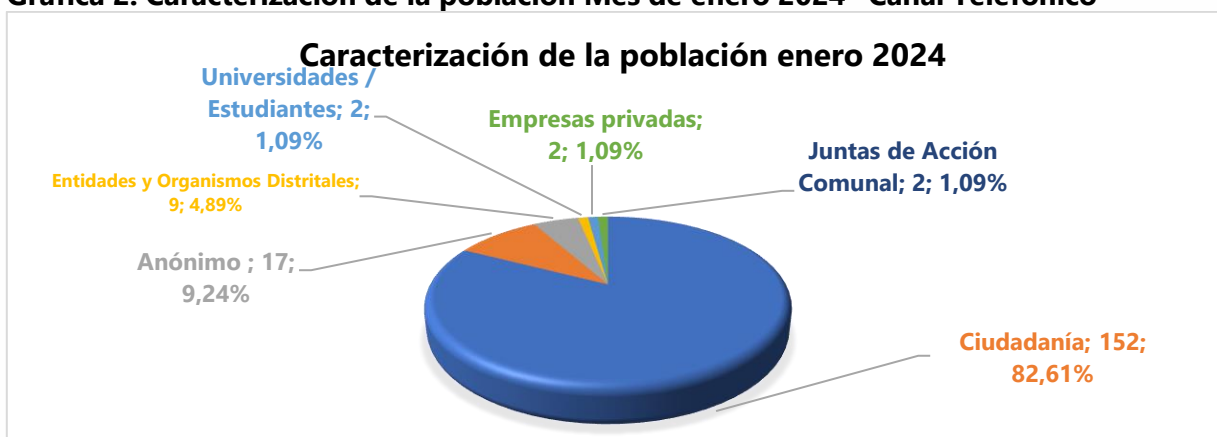
**Tabla 2. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	152	82.16%



CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Anónimo	17	9.19%
Entidades y Organismos Distritales	9	4.86%
Universidades / Estudiantes	2	1.08%
Empresas Privadas	2	1.08%
Juntas de Acción Comunal	2	1.08%
Servidores Públicos (funcionarios y contratistas)	1	0.54%
<b>Total general</b>	<b>185</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfica 2. Caracterización de la población Mes de enero 2024– Canal Telefónico**



Ahora bien, de las 128 llamadas atendidas para los servicios y trámites de la Entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de la *Ciudadanía en general* fueron 111 llamadas; de las *entidades y organismos distritales* se recibieron 9 llamadas; para las *juntas de acción comunal* se recibieron 2 llamadas; para las *empresas privadas* se recibieron 2 llamadas; de las *universidades /estudiantes* se recibieron 2 llamadas; de los *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* se recibió 1 llamada y de los *anónimos* se recibió 1 llamada.

**Tabla 3. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas (Trámites y servicios y total de llamadas)**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	111	86.72%	60.00%
Entidades y Organismos Distritales	9	7.03%	4.86%
Anónimo	2	1.56%	1.08%
Entidades y Organismos Nacionales	2	1.56%	1.08%
Servidores Públicos (funcionarios y Contratistas)	2	1.56%	1.08%
Empresas Privadas	1	0.78%	0.54%
Juntas de Acción Comunal	1	0.78%	0.54%
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>100.00%</b>	<b>69.19%</b>

El criterio de "**género**" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

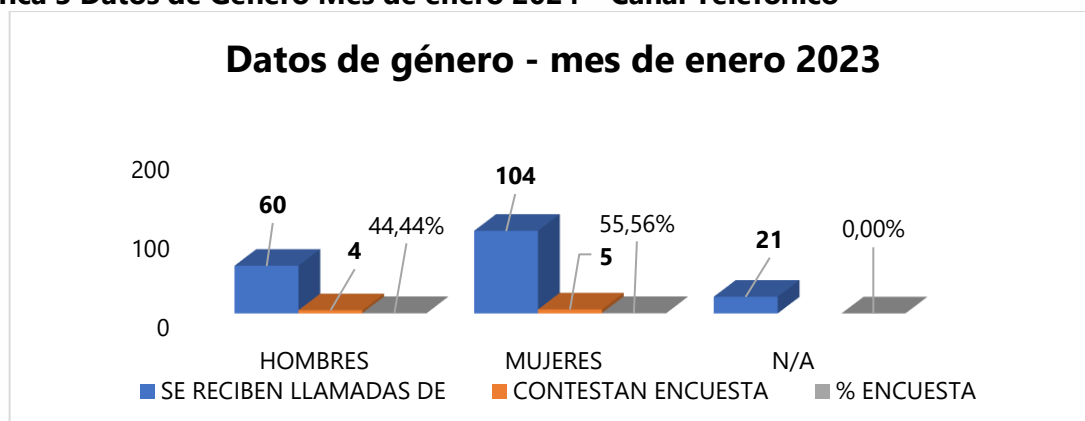
**Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.**

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	54	94	4	152
Anónimo	0	3	14	17
Entidades y Organismos Distritales	2	4	3	9
Entidades y Organismos Nacionales	2	0	0	2
Empresas Privadas	1	1	0	2
Servidores Públicos (funcionarios y contratistas)	0	2	0	2
Juntas de Acción Comunal	1	0	0	1
<b>Total General</b>	<b>60</b>	<b>104</b>	<b>21</b>	<b>185</b>

Se recibieron llamadas de 60 hombres equivalente al 32,43 %, 104 mujeres equivalente al 56,22%, y 21 que no aplica equivalente al 11,35 %, realizadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 05 mujeres equivalente al 55,56%, 04 hombres equivalente al 44,44% del total de 09 usuarios que contestaron la encuesta.

**Gráfica 3 Datos de Genero Mes de enero 2024 – Canal Telefónico**



Es importante anotar que, de las 128 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 82 registros correspondientes al 64,06%; hombres con 42 registros que correspondientes al 32,81% y No aplica 04 registros correspondientes al 3,13%.

De los nueve (09) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

## 2.5 Calificación

### 2.5.1 Nivel de Servicio

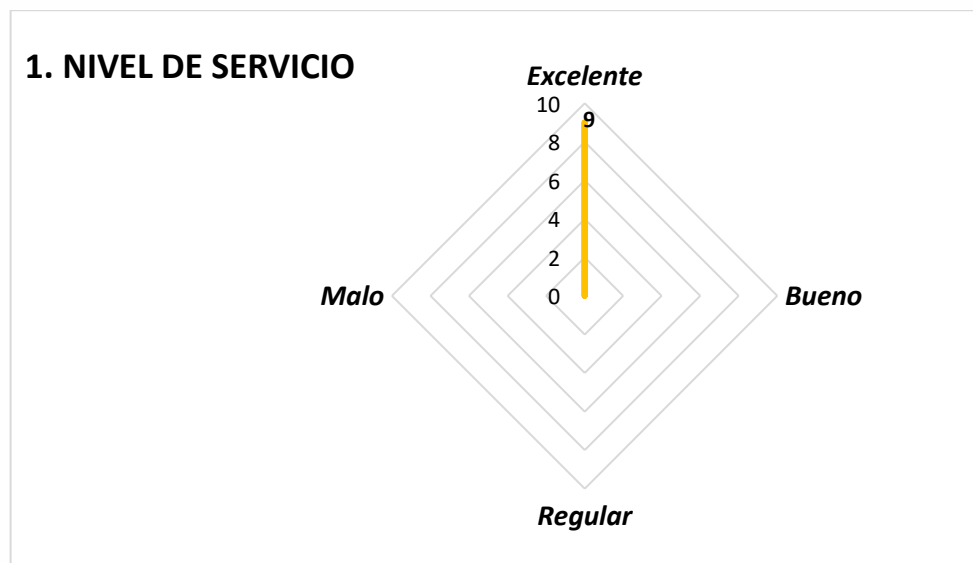
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

**Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024.**

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	9	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			9	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el **100,00%** consideraron el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2024.

**Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024 – Canal Telefónico.**



### 2.5.2 Amabilidad y Respeto

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

**Tabla 6. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024.**

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	9	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			9	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de enero de 2024.

**Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero de 2024**



### 2.5.3 Tiempo de Espera

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

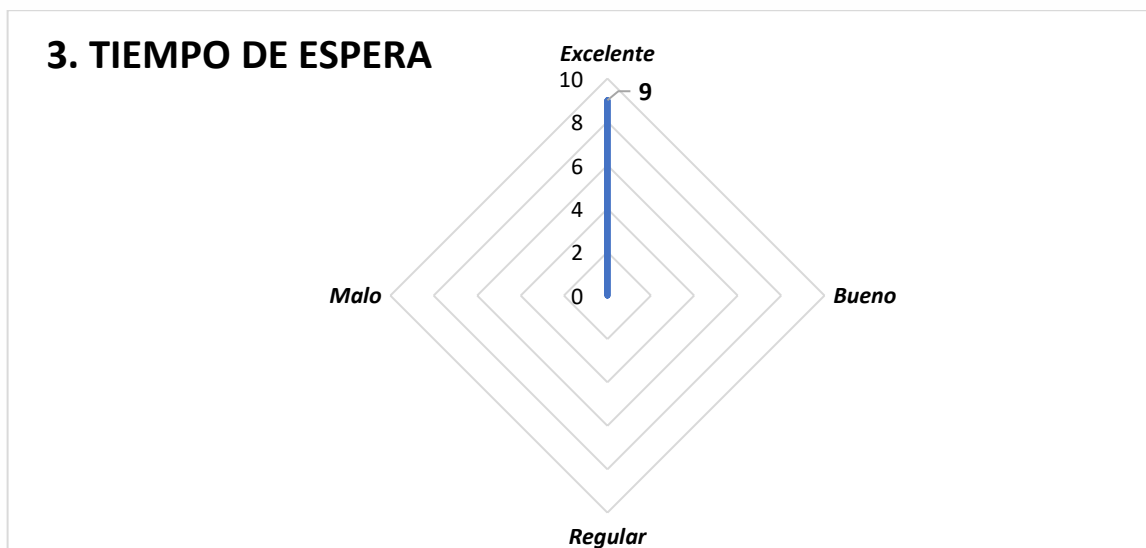
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024

Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de enero de 2024.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	9	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			9	100%

El 100,00 % considera el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico de enero del 2024.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024 – Canal Telefónico



## 2.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

Frente al total de llamadas recibidas durante el mes de análisis, se encuentran los siguientes temas con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

Tabla 8. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad mes de enero de 2024.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	154	83.24%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	14	7.57%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de	13	7.03%

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
bienes públicos		
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	1.08%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	2	1.08%
<b>Total general</b>	<b>185</b>	<b>100,00%</b>

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, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal telefónico a través del conmutador son: *Consulta General* con (154) atenciones equivalentes al 83,24%, seguido del trámite y/o servicio *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (14) atenciones equivalentes al 7,57% del total de 185 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de enero de 2024.

**Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de enero 2024.**

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	51	89.47%
Sin información de fondo	3	5.26%
Número equivocado	3	5.26%
<b>Total General</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

**NOTA:**

1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, las cuales suman un total de cincuenta y siete (57) atendidas dentro de la gestión general del mes de enero 2024.
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.

**Tabla 10. Temas asociados a los trámites y servicios a través de la línea telefónica Mes de enero 2024.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero de 2024	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>97</b>	<b>75,78%</b>
Transferencia de llamada	70	54,69%
Consulta radicado	9	7,03%

<b>Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero de 2024</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Información pública	9	7,03%
Desempeño de la entidad	2	1,56%
Cómo radicar en SDQS	2	1,56%
Solicitud cita	2	1,56%
Solicitud de copia	1	0,78%
Asuntos Jurídicos	1	0,78%
Talento humano	1	0,78%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>14</b>	<b>10,94%</b>
Asesoría en temas de espacio público	4	3,13%
Denuncia otros elementos	3	2,34%
Denuncia vehículos	3	2,34%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	1,56%
Denuncia ventas informales	1	0,78%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,78%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>13</b>	<b>10,16%</b>
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	7	5,47%
Autorización de uso	3	2,34%
Contrato de arrendamiento	1	0,78%
Convenio solidario	1	0,78%
Transferencia de llamada	1	0,78%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>2</b>	<b>1,56%</b>
Transferencia de llamada	1	0,78%
Entrega de zonas de cesión	1	0,78%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>2</b>	<b>1,56%</b>
Consulta predio	1	0,78%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,78%
<b>Total General</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de enero de 2024**



Según los datos suministrados, se observa que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 70 atenciones equivalente al 54.69 %; seguido de consulta con 9 atenciones equivalente al 7,03 %; del total de 185 atenciones recibidas a través del



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

conmutador en enero de 2024.

Con el fin de encaminar los resultados con las competencias exclusivas del DADEP nos centraremos en las llamadas que tienen que ver directamente con las funciones de la Entidad excluyendo temas tales como número equivocado, sin información de fondo, competencia de otras entidades y transferencia de llamada personal, los cuales se consideran como una llamada ingresada y gestionada pero no como un trámite de medición de la presente estadística.

Teniendo en cuenta la anterior exclusión el reporte queda de la siguiente manera:

**Tabla 11. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de enero de 2024**

Temas recurrentes de los tramites y/o servicios	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	72	38,92%	0%
Competencia otras entidades	51	27,57%	1,08%
Consulta radicado	9	4,86%	1,62%
Información pública	9	4,86%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	7	3,78%	1,62%
Asesoría en temas de espacio público	4	2,16%	0%
Denuncia vehículos	3	1,62%	0%
Número equivocado	3	1,62%	0%
Denuncia otros elementos	3	1,62%	0%
Sin información de fondo	3	1,62%	0%
Autorización de uso	3	1,62%	0%
Desempeño de la entidad	2	1,08%	0%
Cómo radicar en SDQS	2	1,08%	0%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	1,08%	0%
Solicitud cita	2	1,08%	0%
Convenio solidario	1	0,54%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,54%	0%
Consulta predio	1	0,54%	0,54%
Entrega de zonas de cesión	1	0,54%	0%
Asuntos Jurídicos	1	0,54%	0%
Contrato de arrendamiento	1	0,54%	0%
Solicitud de copia	1	0,54%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,54%	0%
Denuncia ventas informales	1	0,54%	0%
Talento humano	1	0,54%	0%
<b>Total General</b>	<b>185</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,86%</b>

### 3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

#### 3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial

La encuesta de satisfacción del usuario se aplicó a los usuarios que, tras recibir la atención presencial, manifestaron interés en responderla mediante el Calificador de Servicios. El cuestionario que se utilizó consta de tres (3) preguntas las cuales miden el nivel de satisfacción frente a los siguientes criterios: **1. Servicio**, **2. Tiempo de espera** y **3. Amabilidad y Respeto**.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos de acuerdo con la escala aplicada en el Calificador de Servicios, encuesta contenida en el formato 127-FORAC-26 "Formato encuesta de percepción y satisfacción brindada por el canal presencial" a un grupo de ciudadanos(as) que solicitaron atención en los módulos 151 y 152 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la Entidad.

#### 3.2. Análisis

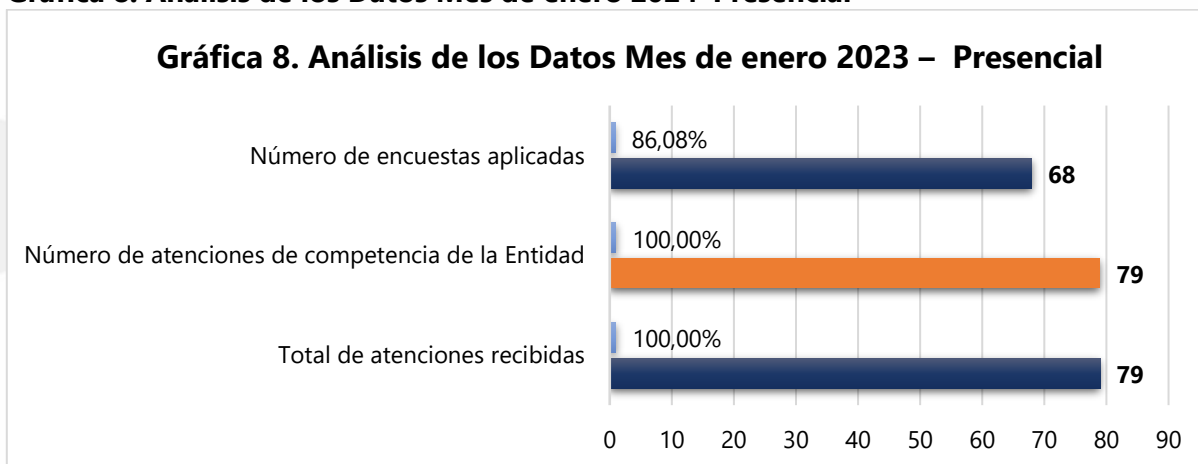
En total, se atendieron 79 personas, durante enero entre el 01/01/2024 y el 31/01/2024. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 79 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

#### 3.3. Origen de los Datos

A continuación, se muestra un resumen de la información recolectada durante enero en el canal presencial y el origen de los datos.

<b>ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS enero 2024</b>		<b>%</b>
<b>Total de atenciones recibidas</b>	<b>79</b>	<b>100.00%</b>
Número de atenciones de competencia de la Entidad	79	100.00%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>68</b>	<b>86.08%</b>

**Fuente:** Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal presencial" mes de enero

**Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de enero 2024–Presencial**

Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de diciembre accedieron a responder la encuesta sesenta y ocho (68) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 86.08% sobre el total de las atenciones realizadas.

### 3.4. Resultados de la Encuesta Canal Presencial

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

1.	No contesta la encuesta
2.	Si contesta la encuesta

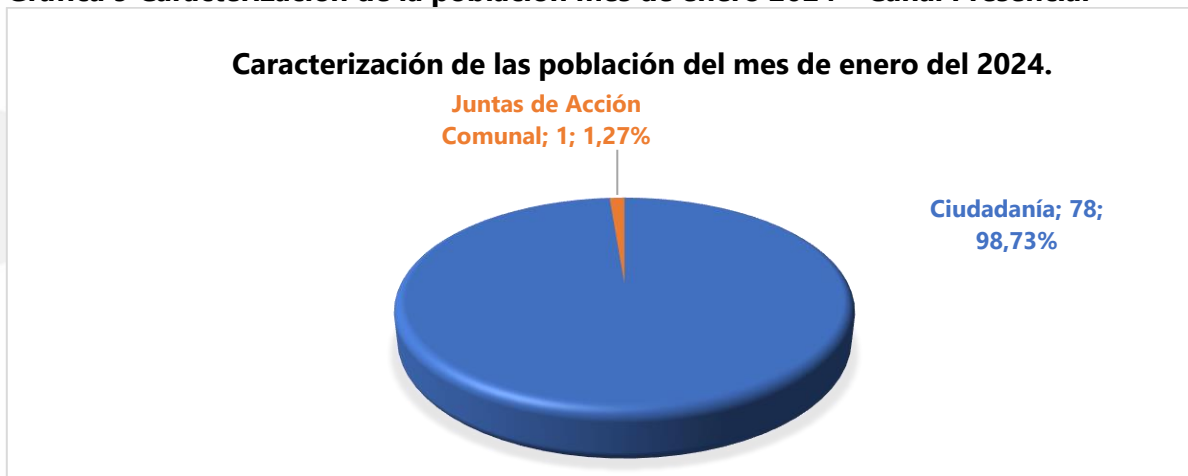
De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal presencial se lograron establecer los siguientes criterios:

#### 3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de enero fue de 79 ciudadanos(as), las cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

**Tabla 13. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	78	98,73%
Juntas de Acción Comunal	1	1,27%
<b>Total General</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 9 Caracterización de la población mes de enero 2024 – Canal Presencial**

De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 79 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 78 atenciones son ciudadanía equivalente al 98,79% y 1 atención es junta de acción comunal equivalente al 1,27% del total de atenciones.

El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo a lo anterior se presentan los siguientes datos:

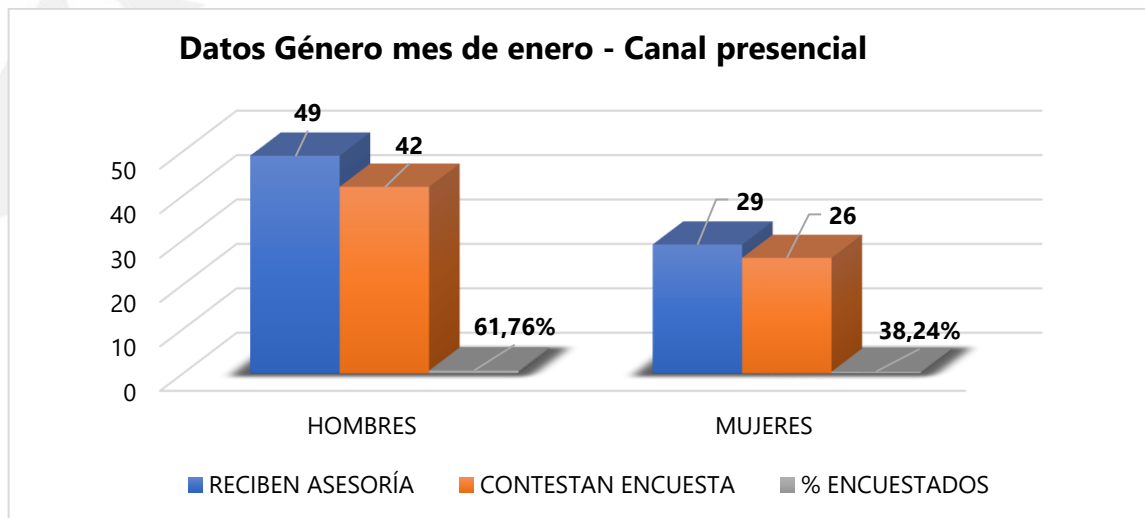
**Tabla 14. Caracterización de la población de las atenciones presenciales – Género.**

GRUPO DE VALOR	GÉNERO			
	Hombre	Mujer	No aplica	Total general
Ciudadanía	49	29	0	78
Juntas de Acción Comunal	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>79</b>

En el lapso en que se aplicó esta encuesta, se asesoraba 49 hombres equivalente al 62,03 %, 29 mujeres equivalente al 36,71 % y 1 Junta de acción comunal equivalente al 1,27 %.

De esta población contestaron la encuesta 42 hombres equivalente al 61,76% y 26 mujeres equivalente al 38,24%, del total de 68 usuarios que respondieron las encuesta.

Gráfica 10. Datos de Genero Mes de enero 2024 – Canal Presencial



De los sesenta y ocho (68) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

### 3.5 Calificación

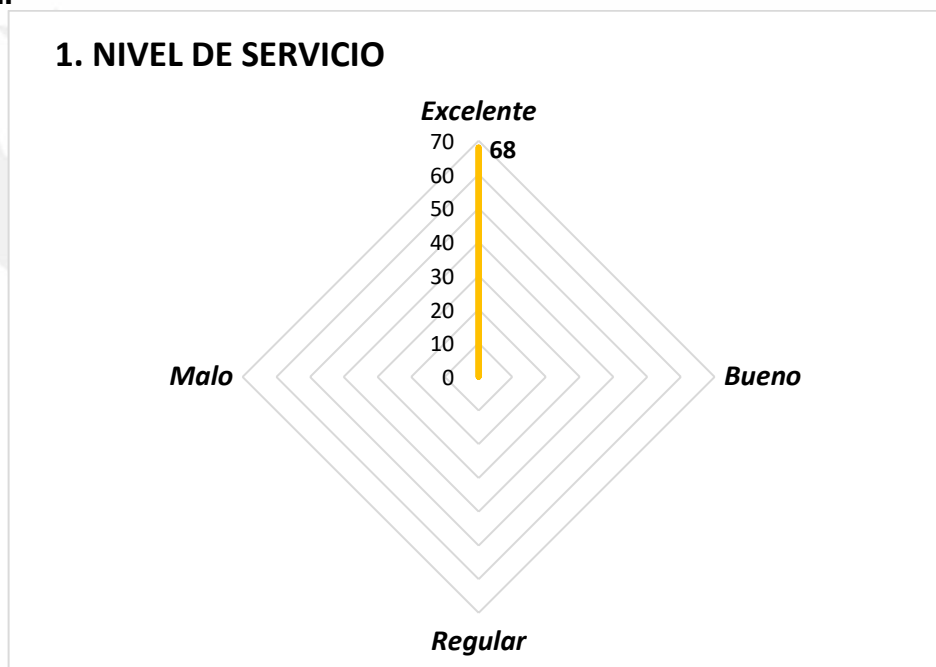
#### 3.5.1 Nivel de Servicio

Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

#### Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024.

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de enero de 2024.

Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024 – Canal Presencial



### 3.5.2 Amabilidad y Respeto

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

Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	68	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>68</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de enero de 2024.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024 – Canal Presencial



### 3.5.3 Tiempo de Espera

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

**Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024.**

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	68	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>68</b>	<b>100%</b>

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de enero del 2024.

**Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024 – Canal Presencial**



### 3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.

Frente al total de atenciones realizadas durante el mes de análisis, se encuentran los siguientes temas con respecto a trámites y servicios atendidos por parte de la Entidad.

**Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de enero 2024**

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	34	43,04%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	28	35,44%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	14	17,72%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	3	3,80%
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

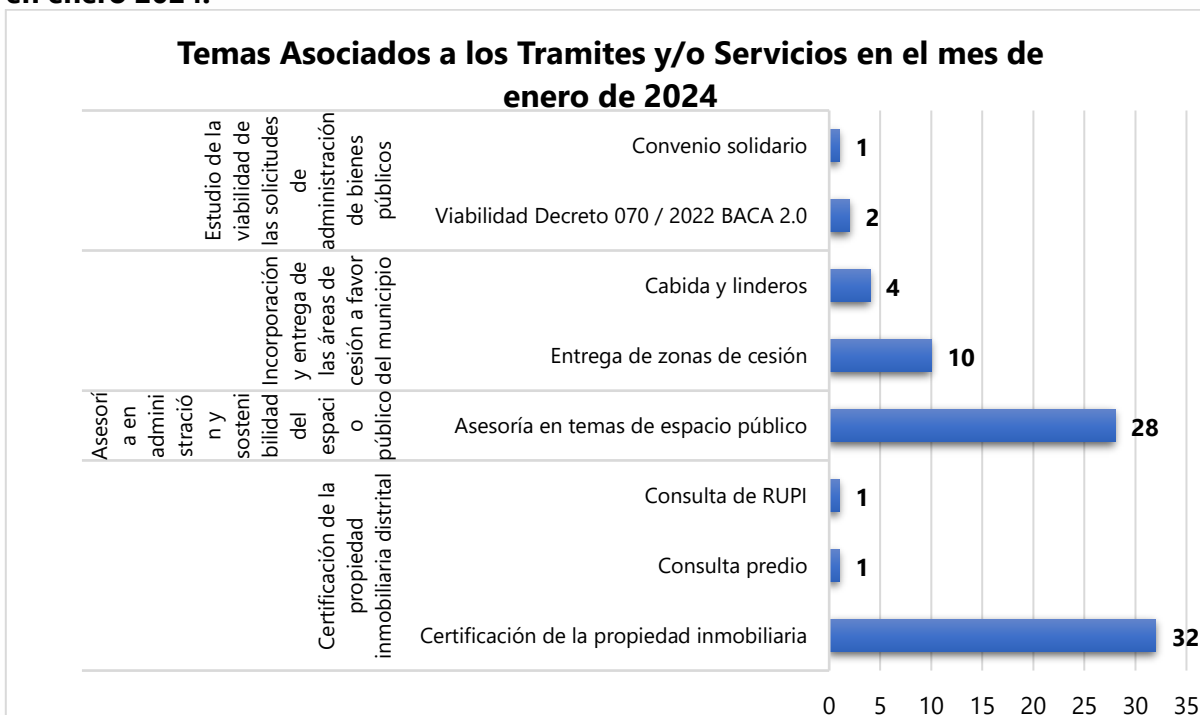
De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal presencial a través del módulo 151 y 152 son: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (34) atenciones equivalente al 43,04%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (28) atenciones equivalente al 35,44%; seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (14) atenciones equivalente al 17,72%, y por último *estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración pública* con (3) atenciones equivalente al 3,80% del total de 79 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de enero de 2024.



**Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de enero 2024.**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero 2024	TOTAL	%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>34</b>	<b>43.04%</b>
Certificación de la propiedad inmobiliaria	32	40.51%
Consulta predio	1	1.27%
Consulta de RUPI	1	1.27%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>28</b>	<b>35.44%</b>
Asesoría en temas de espacio público	28	35.44%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>14</b>	<b>17.72%</b>
Entrega de zonas de cesión	10	12.66%
Cabida y linderos	4	5.06%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>3</b>	<b>3.80%</b>
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	2	2.53%
Convenio solidario	1	1.27%
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfica 14. Temas asociados a los trámites y/o servicios recibidos por el canal presencial en enero 2024.**



Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para: *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* fueron: *certificación de la propiedad inmobiliaria* con 32 atenciones equivalentes al 40,51%; *consulta predio* con 1 atención equivalente a 1,27% y *consulta de RUPI* con 1 atención equivalente al 1,27%; para el trámite *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* los temas más frecuentes fueron: *asesoría en temas de espacio público* con 28 atenciones equivalente al 35,44%; para el trámite *Incorporación y entrega de zonas de cesión* a favor del municipio fueron los temas: *Entrega de zonas de cesión* con 10 atenciones equivalente al 12,66%; *Cabida y linderos* con 4 atenciones equivalente al 5,06%; y por último para el trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* fueron los temas: *Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0* con 2 atenciones equivalente al 2,53%; y *convenio solidario* con 1 atención equivalente al 1,27% del total de 79 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de enero de 2024.

**Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de enero de 2024**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	32	40.51%	35.44%
Asesoría en temas de espacio público	28	35.44%	32.91%
Entrega de zonas de cesión	10	12.66%	12.66%
Cabida y linderos	4	5.06%	5.06%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	2	2.53%	0%
Consulta predio	1	1.27%	0%
Convenio solidario	1	1.27%	0%
Consulta de RUPI	1	1.27%	0%
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>100.00%</b>	<b>86.08%</b>

## 4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

### 4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.309 personas, durante el mes de enero en el periodo comprendido entre el 01/01/2024 y el 31/01/2024. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.268 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 41 solicitudes.

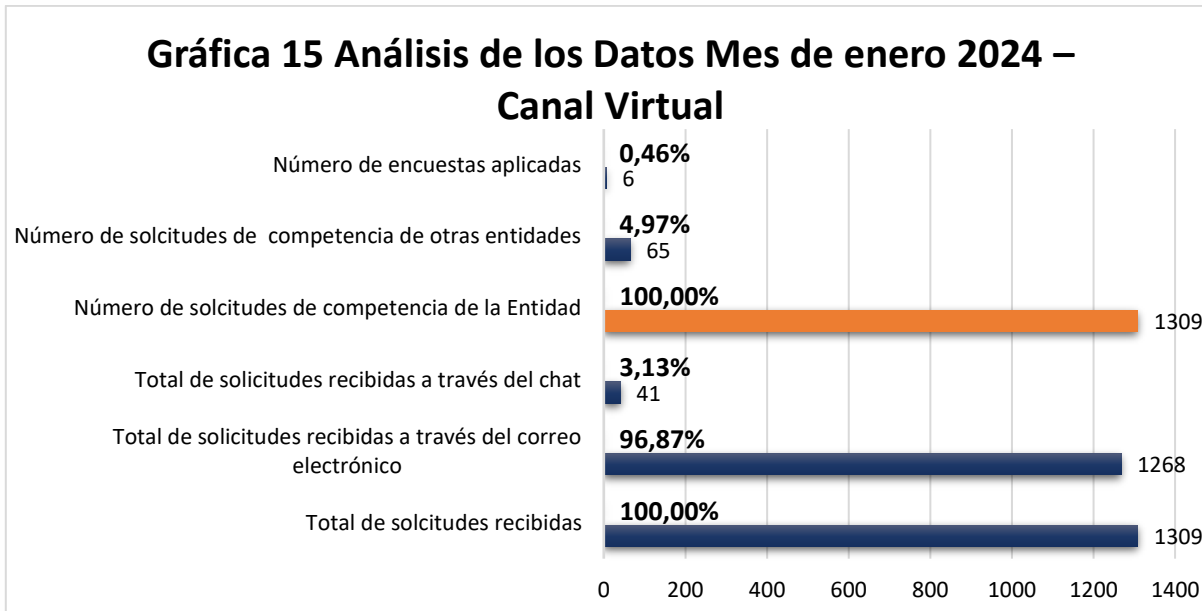
### 4.2. Origen de los Datos

A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de enero en el canal virtual y el origen de los datos.

**Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de enero 2024– Canal Virtual**

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ENERO 2024		%
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	<b>1.309</b>	<b>100,00%</b>
Total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.268	96,87%
Total de solicitudes recibidas a través del chat	41	3,13%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.309	100,00%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	65	4,97%
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	<b>6</b>	<b>0,46%</b>

**Fuente:** Formato 127-FORAC-21 "Registro atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal virtual" mes de enero.

**Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de enero 2024 Canal Virtual**

De los ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en enero accedieron a responder la encuesta cinco (06) usuarios, un porcentaje del 0,46% sobre el total de solicitudes recibidas.

#### 4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual

De la muestra, se hace un análisis de las atenciones teniendo en cuenta las siguientes posibilidades de respuesta:

<b>1.</b>	No contesta la encuesta
<b>2.</b>	Si contesta la encuesta

De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal virtual se lograron establecer los siguientes criterios:

### 4.2.1. Identificación de la Población

El total de solicitudes recibidas durante el mes de diciembre fue de 1.309 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

**Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales**

CARACTERIZACIÓN	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	0	767	767	58,59%
Empresas privadas	1	220	221	16,88%
Entidades y Organismos Nacionales	0	81	81	6,19%
Ciudadanía	39	104	143	10,92%
Juntas de Acción Comunal	0	32	32	2,44%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	44	44	3,36%
Juntas Administradoras Locales	0	11	11	0,84%
Organizaciones Sociales	0	7	7	0,53%
Anónimo	0	0	0	0,00%
Universidades / Estudiantes	1	2	3	0,23%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>1.268</b>	<b>1.309</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de enero 2024.**



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 1.309 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 767 solicitudes son Entidades y organismos distritales equivalente al 58,59%; 221 solicitudes corresponden a Empresas privadas equivalente al 16,88%; 143 solicitudes corresponde a ciudadanía equivalente al 10,92%; 81 solicitudes corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 6,19%; 44 solicitudes corresponden a servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al 3,36%; 32 solicitudes corresponden a Juntas de acción comunal equivalente al 0,84%; 07 solicitudes corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,84%; 07 solicitudes corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,53% y 03 solicitudes corresponden a universidades/estudiantes equivalente al 0,23%; del total de 1.309 solicitudes registradas.

Ahora bien, de las 1.244 solicitudes atendidas para los trámites y servicios de competencia de la entidad, los grupos de interés y de valor son los siguientes: de las entidades y organismos distritales fueron 761 solicitudes; de las empresas privadas fueron 209 solicitudes; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 98 solicitudes; de la Ciudadanía se recibieron 43 solicitudes; de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 30 solicitudes; de las Juntas de Acción Comunal (JAC) se recibieron 29 solicitudes; de las Juntas Administradoras Locales (JAL) se recibieron 10 solicitudes; de los Anónimos se recibió 01 solicitud; de las universidades/estudiantes se recibió 01 solicitud.

**Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados)**

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Entidades y Organismos Distritales	767	61,66%	0%
Empresas privadas	216	17,36%	0,08%
Entidades y Organismos Nacionales	81	6,51%	0%
Ciudadanía	88	7,07%	0,24%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	44	3,54%	0,08%
Juntas de Acción Comunal	32	2,57%	0%
Juntas Administradoras Locales	11	0,88%	0%
Organizaciones Sociales	2	0,16%	0%
Anónimo	1	0, %	0%
Universidades / Estudiantes	3	0,24%	0%
<b>Total general</b>	<b>1.244</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos.

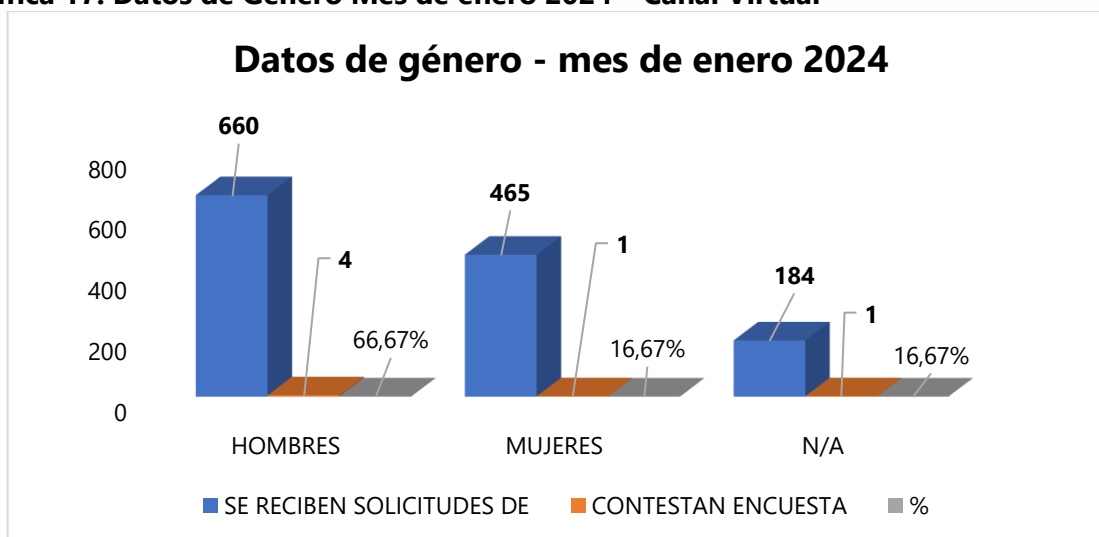
**Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.**

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Entidades y Organismos Distritales	445	269	53	767
Empresas privadas	76	75	70	221
Entidades y Organismos Nacionales	21	25	35	81
Ciudadanía	79	64	0	143
Juntas de Acción Comunal	21	23	0	44
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	21	23	0	44
Juntas Administradoras Locales	7	3	1	11
Organizaciones Sociales	1	0	6	7
Anónimo	0	0	1	1
Universidades / Estudiantes	3	0	0	3
<b>Total general</b>	<b>660</b>	<b>465</b>	<b>184</b>	<b>1.309</b>

Se recibieron un total de solicitudes de 660 hombres equivalente al 50,42%, 465 mujeres equivalente al 35,52%, y 184 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 14,06%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 04 hombres equivalente al 66,67%; 01 mujeres equivalente al 16,67% y 01 No aplica equivalente al 16,67% del total de 6 usuarios que contestaron la encuesta.

**Gráfica 17. Datos de Género Mes de enero 2024 – Canal Virtual**



De los cinco (06) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios,

calificaron así:

### 4.3 Calificación

#### 4.3.1 Nivel de Servicio

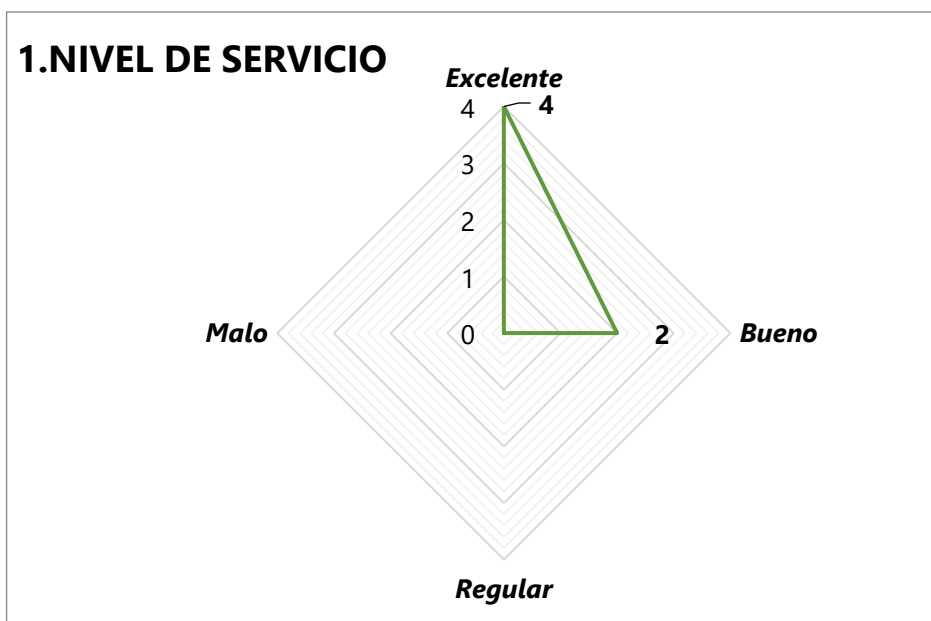
Este criterio, se entiende como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones y orientación del ciudadano.

Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	66,67%
		Bueno	2	33,33%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			6	100,00%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de enero de 2024.

Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de enero 2024 – Canal Virtual



### 4.3.2 Amabilidad y Respeto

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

**Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024.**

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	5	83,33%
		Bueno	1	16,67%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			6	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 83,33% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 16,67% consideraron el calificativo **BUENO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de enero de 2024.

**Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de enero 2024 – Canal Virtual**



### 4.3.3 Tiempo de Espera

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



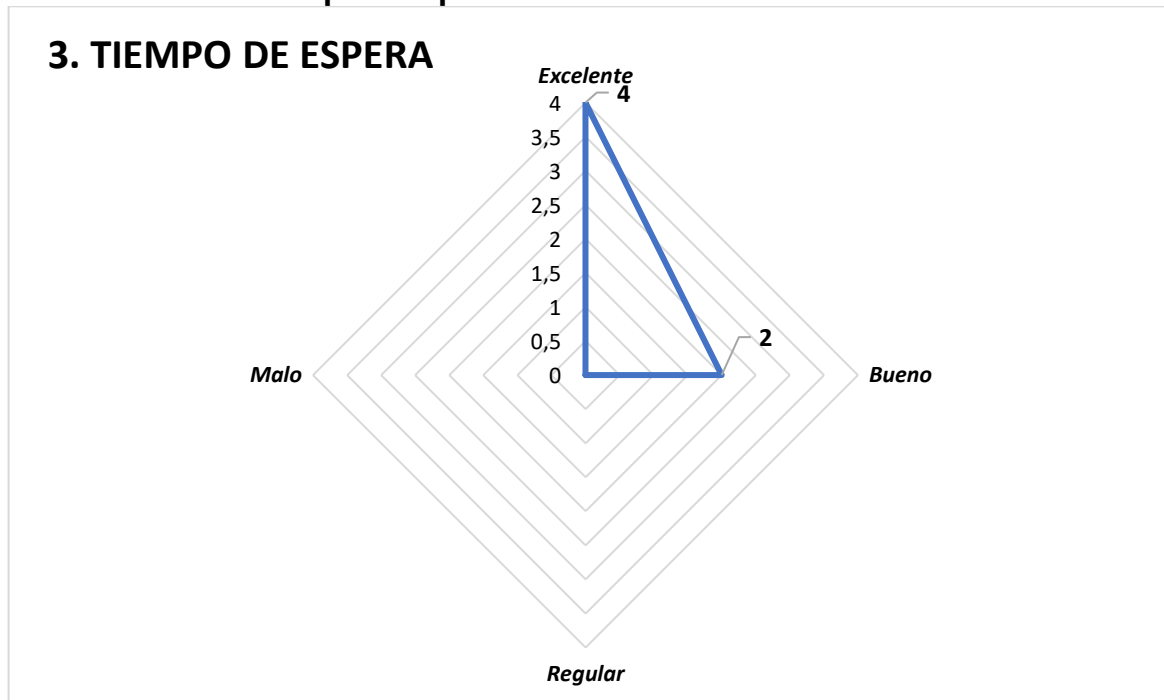
la llamada virtual

**Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024.**

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	4	66,67%
		Bueno	2	33,33%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	00,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>			<b>6</b>	<b>100%</b>

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 60,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 20,00% consideraron el calificativo **BUENO**; el 20,00% consideraron el calificativo **MALO**; para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de enero de 2024.

**Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de enero 2024 – Canal Virtual**



#### 4.4. Análisis de los Temas de 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.

Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de enero 2024.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	1.011	77,23%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	152	11,61%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	73	5,58%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	30	2,29%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	42	3,21%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1.309</b>	<b>100,00%</b>

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.

De la información suministrada, se puede evidenciar que los trámites y/o servicios más frecuentes por los usuarios del canal Virtual a través del correo electrónico y chat son: *Consulta General* con (1.011) atenciones equivalente al 77,23%, seguido del trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración* con 152 solicitudes equivalente al 11,61%; seguido de *asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (73) atenciones equivalente al 5,58%, seguido del trámite *incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* con (30) atenciones equivalente al 2,29%; y por último el trámite *certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (42) atenciones equivalente al 3,21%; del total de 1.309 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de enero de 2024..

Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes enero 2024.

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Competencia otras entidades	29	36	65	4,97%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>65</b>	<b>4,97%</b>

Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual correo electrónico Mes de enero 2024

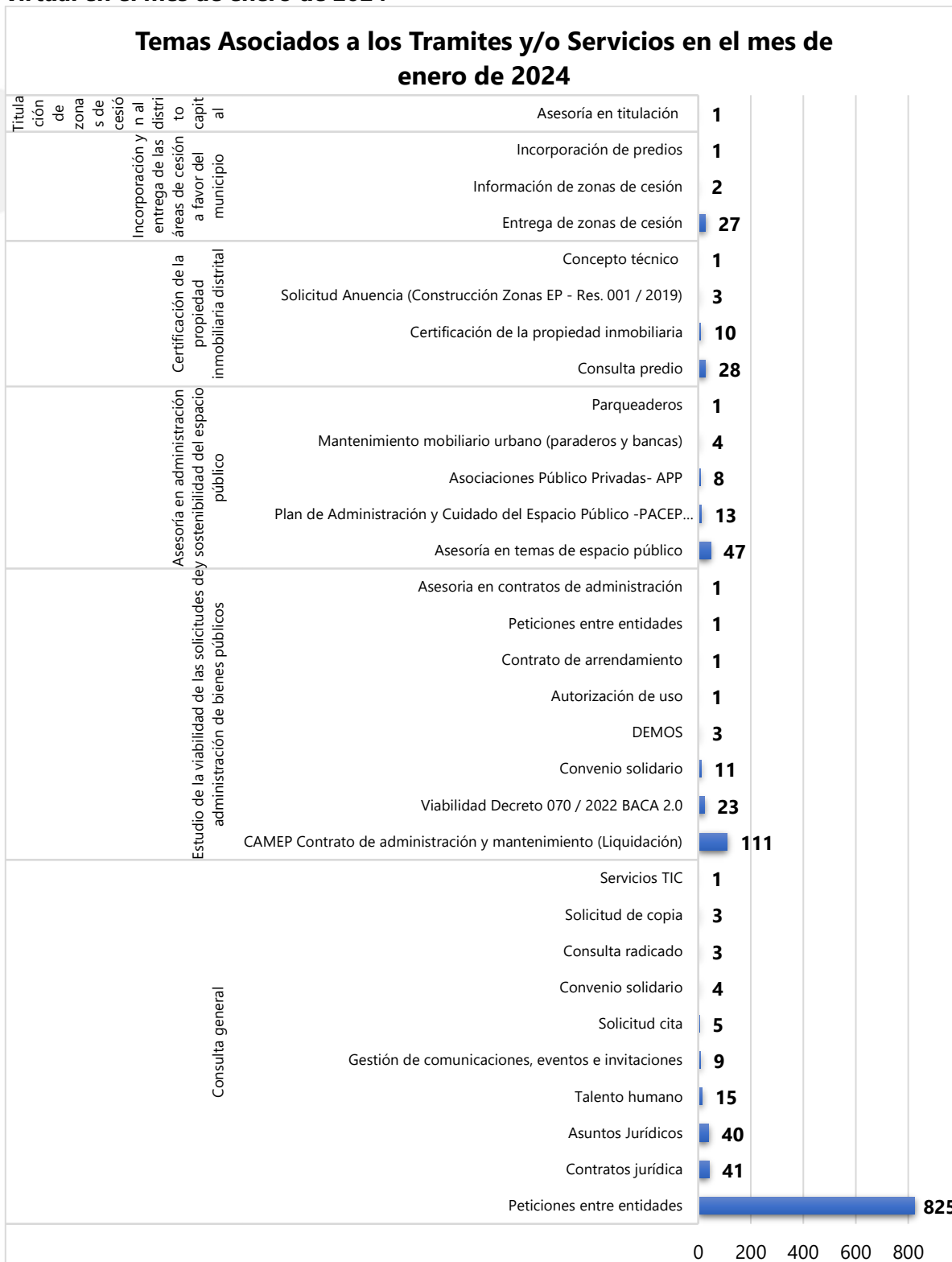
Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero de 2024	TOTAL	%
<b>Consulta general</b>	<b>946</b>	<b>76,05%</b>
Peticiones entre entidades	825	66,32%
Contratos jurídica	41	3,30%
Asuntos Jurídicos	40	3,22%
Talento humano	15	1,21%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	9	0,72%

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual enero 2024

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de enero de 2024	TOTAL	%
Solicitud cita	5	0,40%
Convenio solidario	4	0,32%
Consulta radicado	3	0,24%
Solicitud de copia	3	0,24%
Servicios TIC	1	0,08%
<b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b>	<b>152</b>	<b>12,22%</b>
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	111	8,92%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	23	1,85%
Convenio solidario	11	0,88%
DEMOS	3	0,24%
Autorización de uso	1	0,08%
Contrato de arrendamiento	1	0,08%
Peticiones entre entidades	1	0,08%
Asesoría en contratos de administración	1	0,08%
<b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>	<b>73</b>	<b>5,87%</b>
Asesoría en temas de espacio público	47	3,78%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	13	1,05%
Asociaciones Público Privadas- APP	8	0,64%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	4	0,32%
Parqueaderos	1	0,08%
<b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>	<b>42</b>	<b>3,38%</b>
Consulta predio	28	2,25%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	10	0,80%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	3	0,24%
Concepto técnico	1	0,08%
<b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>	<b>30</b>	<b>2,41%</b>
Entrega de zonas de cesión	27	2,17%
Información de zonas de cesión	2	0,16%
Incorporación de predios	1	0,08%
<b>Titulación de zonas de cesión al distrito capital</b>	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Asesoría en titulación	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1.244</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de enero de 2024**



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 825 atenciones equivalente al 66,32%; seguido de Contratos jurídica con 41 atenciones equivalente al 3,30%; seguido de Asuntos jurídicos con 40 atenciones equivalente al 3,22% del total de 1.244 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de enero de 2024.

**Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes enero de 2024.**

<b>Temas de competencia de la entidad</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% del total de atn</b>	<b>% en la encuesta</b>
Peticiones entre entidades	826	63,10%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	111	8,48%	0%
Competencia otras entidades	65	4,97%	0%
Asesoría en temas de espacio público	47	3,59%	0%
Contratos jurídica	41	3,13%	0,15%
Asuntos Jurídicos	40	3,06%	0,08%
Consulta predio	28	2,14%	0,08%
Entrega de zonas de cesión	27	2,06%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	23	1,76%	0,08%
Convenio solidario	15	1,15%	0%
Talento humano	15	1,15%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	13	0,99%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	10	0,76%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	9	0,69%	0%
Asociaciones Público Privadas- APP	8	0,61%	0%
Solicitud cita	5	0,38%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	4	0,31%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	3	0,23%	0%
Consulta radicado	3	0,23%	0,08%
DEMOS	3	0,23%	0%
Solicitud de copia	3	0,23%	0%
Información de zonas de cesión	2	0,15%	0%
Contrato de arrendamiento	1	0,08%	0%
Autorización de uso	1	0,08%	0%
Servicios TIC	1	0,08%	0%
Concepto técnico	1	0,08%	0%

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Parqueaderos	1	0,08%	0%
Asesoría en titulación	1	0,08%	0%
Asesoría en contratos de administración	1	0,08%	0%
Incorporación de predios	1	0,08%	0%
<b>Total general</b>	<b>1.309</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,46%</b>

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En enero de 2024 en el canal telefónico, se recibieron ciento ochenta y cinco (185) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento veintiocho (128) llamadas telefónicas representadas en el 69,19% del total de las recibidas. Accedieron a contestar la encuesta un total de nueve (09) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del conmutador se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico.

Además, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal telefónico fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 09 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 09 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera al utilizar el canal telefónico que **EXCELENTE** en 100,00%, total de 09 encuestas

Para el canal presencial, se recibieron un total de **setenta y nueve (79) atenciones** a través de los módulos 151 y 152, para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios.

Accedieron a contestar la encuesta un total de **sesenta y ocho (68) ciudadanos**, de las respuestas obtenidas a través del módulo se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal presencial. Además, se evidencia que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio del funcionario fue **EXCELENTE** en un 100,00% del total de 68 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 68 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera al utilizar el canal presencial que

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,  
Presencial y Virtual enero 2024**

**EXCELENTE** en 100,00% del total de 68 encuestados.

Para el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil doscientas sesenta y ocho (1.268) atenciones; a través del chat cuarenta y uno (41) atenciones para un total de mil trescientas nueve (1.309) atenciones. Además, se evidencia de las respuestas obtenidas por los usuarios que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y finalmente, el tiempo de espera, los cuales se dividen así:

- El nivel de satisfacción frente al nivel de servicio en el canal virtual en enero de 2024 el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal virtual del total de 06 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal virtual fue del 83,33% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 16,67% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción en un total de 06 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal virtual fue el 66,67% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción en un total de 06 encuestados.

No obstante dentro de un ejercicio de corresponsabilidad sobre la recuperación del Espacio Público, el DADEP en las actuaciones que conoce o hace parte, brinda asesoría técnica y jurídica a estas autoridades locales, certificando la calidad de los predios (incorporados en el inventario de la propiedad inmobiliaria Distrital), remitiendo informes técnicos y/o conceptos jurídicos pertinentes como material probatorio para la recuperación del espacio público, dando así cumplimiento a las funciones establecidas en el Acuerdo 018 de 1999.

**DIANA MARÍA CAMARGO PULIDO**

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E)   
Nancy Patricia Castro Pinto – Contratista

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Fecha: Martes, 16 de enero de 2024