



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 Julio del 2023**

**Proceso:** Atención a la Ciudadanía



### Tabla de Contenido

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | INTRODUCCIÓN.....   | 5  |
| 1.1    | Objetivo de la Encuesta Canal Telefónico, Presencial y Virtual .....  | 5  |
| 1.2.   | Ficha de la Encuesta .....  | 5  |
| 1.3.   | Metodología Aplicada.....   | 6  |
| 2.     | ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO .....   | 7  |
| 2.1    | Análisis .....  | 7  |
| 2.2    | Origen de los Datos.....  | 7  |
|        | Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de Julio 2023 – 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 Julio 2023 – Canal Telefónico .....                                      | 9  |
|        | Gráfica 3 Datos de Genero Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico .....  | 11 |
| 2.5    | Calificación.....   | 11 |
| 2.5.1  | Nivel de Servicio .....   | 11 |
|        | Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico .....            | 12 |
| 2.5.2  | Amabilidad y Respeto .....  | 12 |
|        | Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023 –Canal Telefónico .....          | 13 |
| 2.5.3  | Tiempo de Espera .....  | 13 |
|        | Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico .....             | 14 |
| 2.6.   | Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....  | 14 |
|        | Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de Julio de 2023..... | 17 |
| 3.     | ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL .....   | 19 |
| 3.1.   | Metodología Aplicada Canal Presencial.....  | 19 |
| 3.2.   | Análisis.....   | 19 |
| 3.3.   | Origen de los Datos.....  | 19 |
|        | Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de Julio 2023 –Presencial.....   | 20 |
| 3.4.   | Resultados de la Encuesta Canal Presencial .....  | 20 |
| 3.4.1. | Identificación de la Población .....  | 20 |
|        | Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de Julio 2023 – Canal Presencial .....                                      | 21 |
|        | Gráfica 10. Datos de Genero Mes de Julio 2023 – Canal Presencial .....  | 22 |

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

|  |    |
|--|----|
| 3.5 Calificación.....  | 22 |
| 3.5.1 Nivel de Servicio .....  | 22 |
| Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 .....  | 22 |
| Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 – Canal Presencial..  | 23 |
| 3.5.2 Amabilidad y Respeto.....  | 23 |
| Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023.....  | 23 |
| Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023 – Canal Presencial .....                                   | 24 |
| 3.5.3 Tiempo de Espera.....  | 24 |
| Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023.....  | 24 |
| Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023 – Canal Presencial.....                                       | 25 |
| 3.6. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....  | 25 |
| Tabla 18. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Julio 2023.....  | 25 |
| Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de Julio 2023 .....   | 26 |
| Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de Julio de 2023.....                     | 27 |
| Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de Julio de 2023 ..... | 28 |
| 4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL.....   | 28 |
| 4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual.....   | 28 |
| 4.2. Origen de los Datos.....  | 28 |
| Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de Julio 2023 – Canal Virtual.....  | 28 |
| Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de Julio 2023 Canal Virtual .....  | 29 |
| 4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual.....  | 29 |
| 4.2.1. Identificación de la Población.....   | 29 |
| Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales.....  | 30 |
| Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de Julio 2023. ....  | 30 |
| Tabla 23. Caracterización del tipo de población de los correos electrónicos (Trámites y servicios y total de encuestados).....                       | 31 |
| Tabla 24. Caracterización del tipo de población de las atenciones virtuales – Género.....  | 31 |
| Gráfica 17. Datos de Genero Mes de Julio 2023 – Canal Virtual .....  | 32 |
| 4.3 Calificación.....  | 33 |
| 4.3.1 Nivel de Servicio .....  | 33 |
| Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023. ....   | 33 |
| Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 – Canal Virtual.....   | 33 |
| 4.3.2 Amabilidad y Respeto.....  | 34 |

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

|  |    |
|--|----|
| Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023. ....  | 34 |
| Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023 – Canal Virtual.....   | 34 |
| 4.3.3 Tiempo de Espera.....  | 35 |
| Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023.....   | 35 |
| Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023 – Canal Virtual.....   | 35 |
| 4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad. ....  | 36 |
| Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Julio 2023.....  | 36 |
| Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat<br>mes de Julio 2023. ....                         | 36 |
| Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de Julio 2023  | 37 |
| Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el<br>mes de Julio de 2023.....                     | 38 |
| Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del<br>canal virtual en el mes de Julio de 2023 ..... | 39 |
| 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES .....   | 41 |
| 5.1 Para el canal telefónico:.....   | 41 |
| 5.2 Para el canal presencial:.....   | 42 |
| 5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:.....  | 42 |

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

## 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 **Julio del 2023**.

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>JULIO 2023</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> |
|   |   | 1/07/2023                 | 31/07/2023      |
| <b>POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL</b> | Total de llamadas atendidas en el periodo   | JULIO 2023                | 204             |
|   | Total de atenciones presenciales en el periodo  |                           | 78              |
|   | Total de atenciones virtuales en el periodo   |                           | 1531            |

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

| FICHA TÉCNICA                |   |            |      |
|------------------------------|---|------------|------|
| POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA | Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes  | JULIO 2023 | 175  |
|                              | Total de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes   |            | 78   |
|                              | Total de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes  |            | 1520 |
| POBLACIÓN ACCESIBLE          | Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del <b>canal telefónico</b>                              | JULIO 2023 | 12   |
|                              | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del <b>canal presencial</b>                               |            | 58   |
|                              | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del <b>canal virtual</b>                                  |            | 9    |
| POBLACIÓN ESPECÍFICA         | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del <b>canal telefónico</b> por competencia de la entidad en el mes | JULIO 2023 | 12   |
|                              | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del <b>canal presencial</b> por competencia de la entidad en el mes |            | 58   |
|                              | Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del <b>canal virtual</b> por competencia de la entidad en el mes    |            | 9    |
| TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS   | Total de ciudadanos que contestaron encuesta del <b>canal telefónico</b>  | JULIO 2023 | 12   |
|                              | Total de ciudadanos que contestaron encuesta del <b>canal presencial</b>  |            | 58   |
|                              | Total de ciudadanos que contestaron encuesta del <b>canal virtual</b>   |            | 9    |

### 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 **204 personas**, durante el mes de julio en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 y el 31/07/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 170 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 34 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

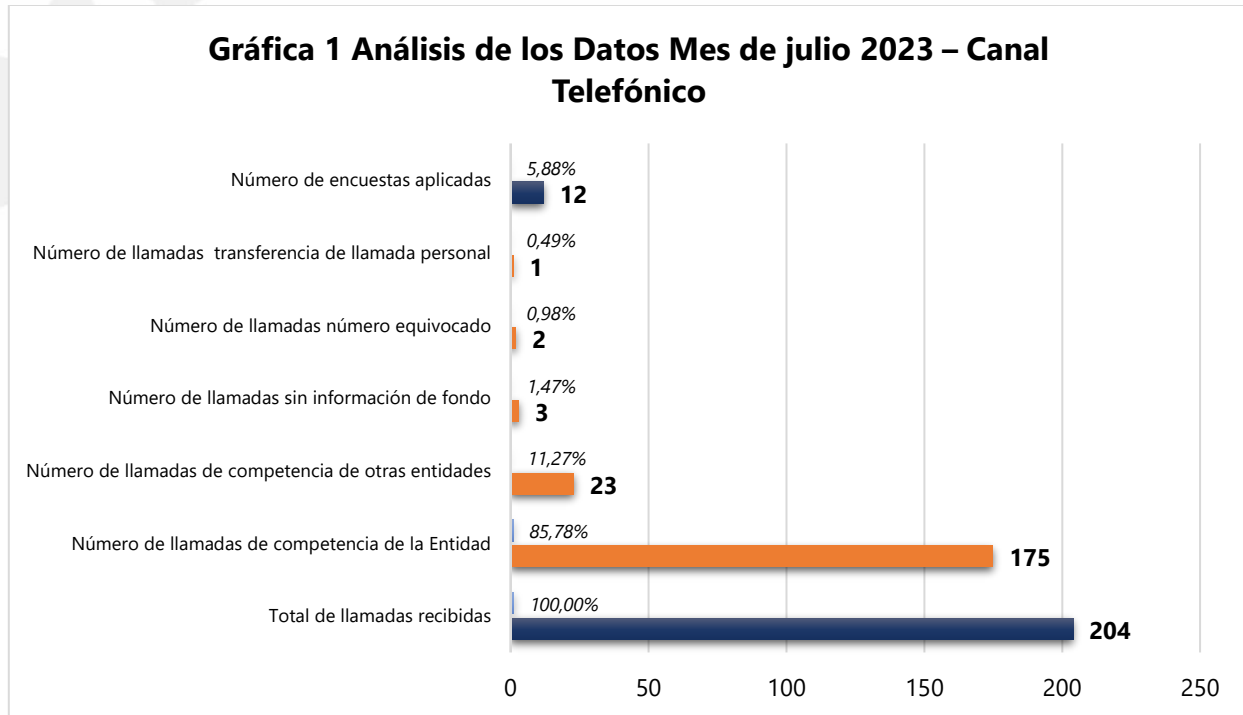
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de Julio en el canal telefónico y el origen de los datos.

**Tabla 1. Análisis Origen de los Datos Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico**

| ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JULIO 2023               |            | %              |
|--|------------|----------------|
| <b>Total de llamadas recibidas</b>                   | <b>204</b> | <b>100,00%</b> |
| Número de llamadas de competencia de la Entidad      | 175        | 85,78%         |
| Número de llamadas de competencia de otras entidades | 23         | 11,27%         |
| Número de llamadas sin información de fondo          | 3          | 1,47%          |
| Número de llamadas número equivocado                 | 2          | 0,98%          |
| Número de llamadas transferencia de llamada personal | 1          | 0,49%          |
| <b>Número de encuestas aplicadas</b>                 | <b>12</b>  | <b>5,88%</b>   |

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

**Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico**



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de julio accedieron a responder la encuesta **doce (12) usuarios**, lo que corresponde a un porcentaje del 5.88% 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 Julio fue de 229 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                         | 181        | 88,73%         |
| Anónimo                            | 9          | 4,41%          |
| Entidades y Organismos Distritales | 8          | 3,92%          |
| Empresas privadas                  | 3          | 1,47%          |
| Entidades y Organismos Nacionales  | 3          | 1,47%          |
| <b>Total General</b>               | <b>204</b> | <b>100,00%</b> |

**Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico**



De acuerdo con la Gráfica N° 2 se puede verificar que de 204 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 181 llamadas son ciudadanía equivalente al 88,73%; 09 llamadas corresponden a Anónimos equivalente al 4,41%; 08 llamadas corresponden a entidades y organismos distritales equivalente al 3,92%; 3 llamadas corresponden a Empresas privadas, equivalente al 1,47%; 03 llamadas corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 1,47%.

Ahora bien, de las 175 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 155 llamadas; de las entidades y organismos distritales se recibieron 8 llamadas de los anónimos fueron 7 llamadas; de las Empresas privadas se recibieron 3 llamadas; de las Entidades y Organismos nacionales se recibieron 02 llamadas.

**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                         | 155   | 88,57%        | 75,98%           |
| Entidades y Organismos Distritales | 8     | 4,57%         | 3,92%            |
| Anónimo                            | 7     | 4,00%         | 3,43%            |

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Julio 2023

| CARACTERIZACIÓN                   | TOTAL      | % T&S<br>Entidad | % Total<br>Llamadas |
|-----------------------------------|------------|------------------|---------------------|
| Empresas privadas                 | 3          | 1,71%            | 1,47%               |
| Entidades y Organismos Nacionales | 2          | 1,14%            | 0,98%               |
| <b>Total General</b>              | <b>175</b> | <b>100,00%</b>   | <b>85,78%</b>       |

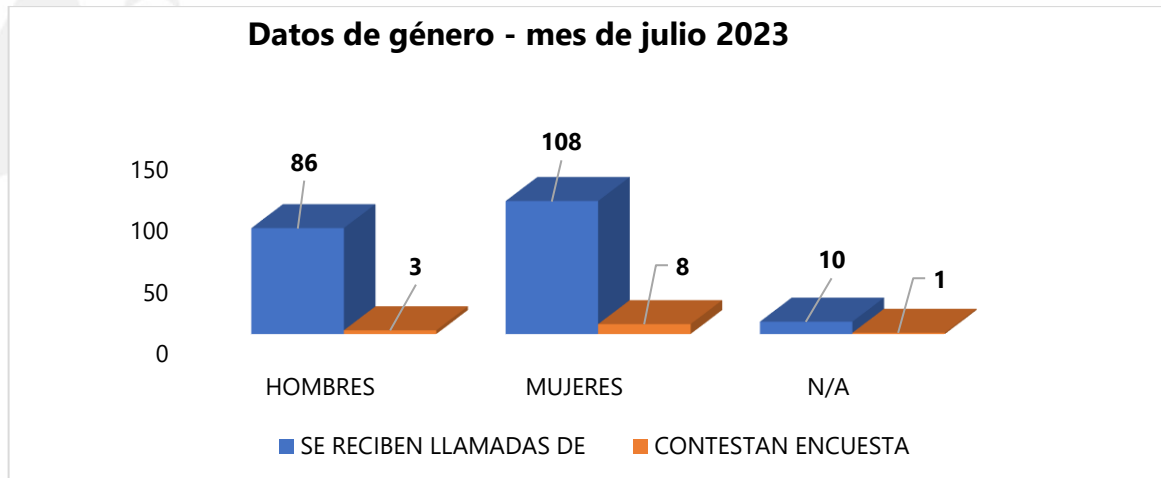
El criterio de "**género**" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que se comunicó y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

| GRUPO DE VALOR                     | GENERO    |            |           | Total      |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                    | Hombre    | Mujer      | No aplica |            |
| Ciudadanía                         | 80        | 101        | 0         | 181        |
| Anónimo                            | 0         | 0          | 9         | 9          |
| Entidades y Organismos Distritales | 3         | 5          | 0         | 8          |
| Entidades y Organismos Nacionales  | 1         | 1          | 1         | 3          |
| Empresas privadas                  | 2         | 1          | 0         | 3          |
| <b>Total General</b>               | <b>86</b> | <b>108</b> | <b>10</b> | <b>204</b> |

Se recibieron un total de llamadas de 86 hombres equivalente al 42,16%, 108 mujeres equivalente al 52,94%, y 10 No aplica equivalente al 4,90%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 08 mujeres equivalente al 66,67%, y 3 hombres equivalente al 25,00% y 01 no aplica equivalente al 8,33% del total de 12 usuarios que contestaron la encuesta.

**Gráfica 3 Datos de Genero Mes de Julio 2023 – Canal Telefónico**

Es importante anotar que, de las 175 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 95 registros correspondientes al 54,29%; hombres con 73 registros que correspondientes al 41,71% y anónimos 07 registros correspondientes al 4,00%.

De los doce (12) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

## 2.5 Calificación

### 2.5.1 Nivel de Servicio

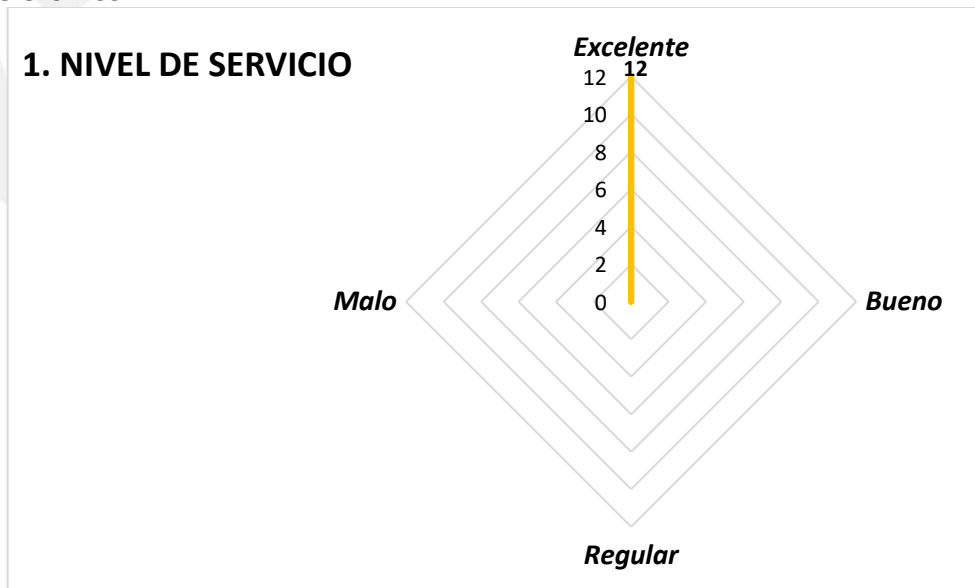
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

**Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023.**

| NIVEL DE SERVICIO |   | CALIFICACIÓN | VALOR | %       |
|-------------------|---|--------------|-------|---------|
| 1                 | Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 12    | 100,00% |
|                   |   | Bueno        | 0     | 0,00%   |
|                   |   | Regular      | 0     | 0,00%   |
|                   |   | Malo         | 0     | 0,00%   |
| TOTAL RESPUESTAS  |   |              | 12    | 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 Julio de 2023.

**Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 – 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 Julio 2023.**

| AMABILIDAD Y RESPETO    |  | CALIFICACIÓN | VALOR     | %           |
|-------------------------|--|--------------|-----------|-------------|
| 2                       | Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 12        | 100,00%     |
|                         |  | Bueno        | 0         | 0,00%       |
|                         |  | Regular      | 0         | 0,00%       |
|                         |  | Malo         | 0         | 0,00%       |
| <b>TOTAL RESPUESTAS</b> |  |              | <b>12</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 telefónico del mes de Julio de 2023.

**Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023 –Canal Telefónico**



### 2.5.3 Tiempo de Espera

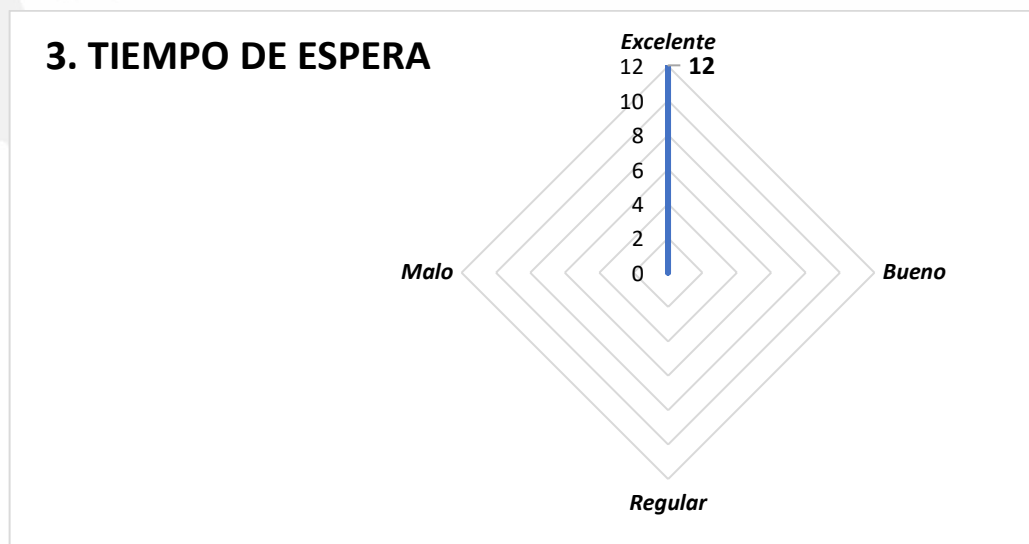
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada telefónica

**Tabla 7. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023.**

| 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    | 12    | 100,00% |
|                  |   | Buena        | 0     | 0,00%   |
|                  |   | Regular      | 0     | 0,00%   |
|                  |   | Malo         | 0     | 0,00%   |
| TOTAL RESPUESTAS |   |              | 12    | 100%    |

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 100,00% consideran el calificativo **EXCELENTE** para la encuesta de satisfacción del canal telefónico del mes de Julio de 2023.

**Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023 – 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 Julio 2023.**

| TRAMITE Y/O SERVICIO   | TOTAL      | %              |
|--|------------|----------------|
| Consulta general   | 146        | 71,57%         |
| Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público                  | 44         | 21,57%         |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital                             | 6          | 2,94%          |
| Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos | 6          | 2,94%          |
| Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio             | 2          | 0,98%          |
| <b>Total General</b>   | <b>204</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 telefónico a través del conmutador son: Consulta General con (146) atenciones equivalentes al 71,57%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (44) atenciones equivalentes al 21,57% del total de 204 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de julio de 2023.

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

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

con otras Entidades.

**Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de Julio 2023.**

| Temas de no competencia de la entidad | TOTAL     | %              |
|---------------------------------------|-----------|----------------|
| Competencia otras entidades           | 23        | 79,31%         |
| Sin información de fondo              | 3         | 10,34%         |
| Número equivocado                     | 2         | 6,90%          |
| Transferencia de llamada personal     | 1         | 3,45%          |
| <b>Total General</b>                  | <b>29</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 veintinueve (29) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de julio 2023.
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 Julio 2023.**

| Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2023 | TOTAL      | %             |
|---|------------|---------------|
| <b>Consulta general</b>   | <b>146</b> | <b>71,57%</b> |
| Transferencia de llamada  | 98         | 48,04%        |
| Competencia otras entidades   | 23         | 11,27%        |
| Consulta radicado   | 13         | 6,37%         |
| Sin información de fondo  | 3          | 1,47%         |
| Solicitud cita  | 3          | 1,47%         |
| Número equivocado   | 2          | 0,98%         |
| Transferencia de llamada personal                                       | 1          | 0,49%         |
| Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones                       | 1          | 0,49%         |
| Información pública   | 1          | 0,49%         |
| Recursos físicos  | 1          | 0,49%         |
| <b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>  | <b>44</b>  | <b>21,57%</b> |
| Asesoría en temas de espacio público                                    | 19         | 9,31%         |
| Denuncia otros elementos  | 9          | 4,41%         |
| Parqueaderos  | 4          | 1,96%         |
| Denuncia Cerramiento  | 3          | 1,47%         |
| Denuncia ventas informales  | 3          | 1,47%         |
| Recuperación de espacio público   | 2          | 0,98%         |



## Análisis de Resultados

### Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Julio 2023

| Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2023                 | TOTAL      | %            |
|---|------------|--------------|
| Mantenimiento espacio público   | 1          | 0,49%        |
| Denuncia construcción ilegal sobre zonas de uso público                                 | 1          | 0,49%        |
| Reporta habitantes de calle/recicladores  | 1          | 0,49%        |
| Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso público                        | 1          | 0,49%        |
| <b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>                             | <b>6</b>   | <b>2,94%</b> |
| Consulta predio   | 4          | 1,96%        |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria  | 2          | 0,98%        |
| <b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b> | <b>6</b>   | <b>2,94%</b> |
| Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0  | 6          | 2,94%        |
| <b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>             | <b>2</b>   | <b>0,98%</b> |
| Información de zonas de cesión  | 1          | 0,49%        |
| Entrega de zonas de cesión  | 1          | 0,49%        |
| <b>Total General</b>  | <b>204</b> | <b>0,00%</b> |

**Gráfica 7. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del conmutador en el mes de Julio de 2023**



# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 98 atenciones equivalente al 48,04%; seguido de competencia otras entidades con 23 atenciones equivalente al 11,27%; seguido de consulta radicado con 13 atenciones equivalente al 6,37% del total de 204 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de julio de 2023.

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 Julio de 2023**

| Temas de competencia de la entidad                               | TOTAL      | %Total llamadas | %Total encuestas |
|--|------------|-----------------|------------------|
| Transferencia de llamada   | 98         | 48,04%          | 0                |
| Asesoría en temas de espacio público                             | 19         | 9,31%           | 0,98%            |
| Consulta radicado  | 13         | 6,37%           | 1,47%            |
| Denuncia otros elementos   | 9          | 4,41%           | 0,49%            |
| Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0                           | 6          | 2,94%           | 0,49%            |
| Consulta predio  | 4          | 1,96%           | 0                |
| Parqueaderos   | 4          | 1,96%           | 0                |
| Denuncia ventas informales                                       | 3          | 1,47%           | 0,49%            |
| Solicitud cita   | 3          | 1,47%           | 0                |
| Denuncia Cerramiento   | 3          | 1,47%           | 0                |
| Recuperación de espacio público                                  | 2          | 0,98%           | 0                |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria                       | 2          | 0,98%           | 0                |
| Información de zonas de cesión                                   | 1          | 0,49%           | 0                |
| Información pública  | 1          | 0,49%           | 0                |
| Reporta habitantes de calle/recicladores                         | 1          | 0,49%           | 0,49%            |
| Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico | 1          | 0,49%           | 0,49%            |
| Denuncia construcción ilegal sobre zonas de uso publico          | 1          | 0,49%           | 0,49%            |
| Entrega de zonas de cesión                                       | 1          | 0,49%           | 0                |
| Mantenimiento espacio público                                    | 1          | 0,49%           | 0                |
| Recursos físicos   | 1          | 0,49%           | 0                |
| Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones                | 1          | 0,49%           | 0                |
| <b>Total General</b>   | <b>175</b> | <b>85,78%</b>   | <b>5,88%</b>     |

## 3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL

### 3.1. Metodología Aplicada Canal Presencial

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a los usuarios que después de haber recibido la atención presencial manifestaron interés en responderla a través del *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 realizaron atenciones de 78 personas, durante el mes de julio en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 y el 31/07/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 78 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

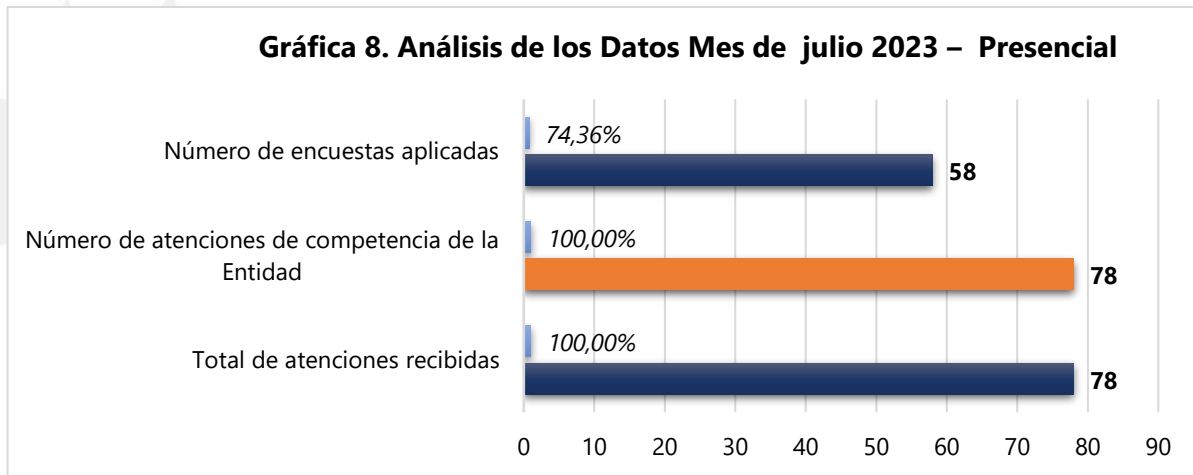
### 3.3. Origen de los Datos

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

**Tabla 12. Análisis Origen de los Datos Mes de Julio 2023 – Canal Presencial**

| ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS julio 2023            |           | %              |
|---|-----------|----------------|
| <b>Total, de atenciones recibidas</b>             | <b>78</b> | <b>100,00%</b> |
| Número de atenciones de competencia de la Entidad | 78        | 100,00%        |
| <b>Número de encuestas aplicadas</b>              | <b>58</b> | <b>74,36%</b>  |

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

**Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de Julio 2023 –Presencial**

Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de julio accedieron a responder la encuesta cincuenta y cinco (55) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 51,40% 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 |

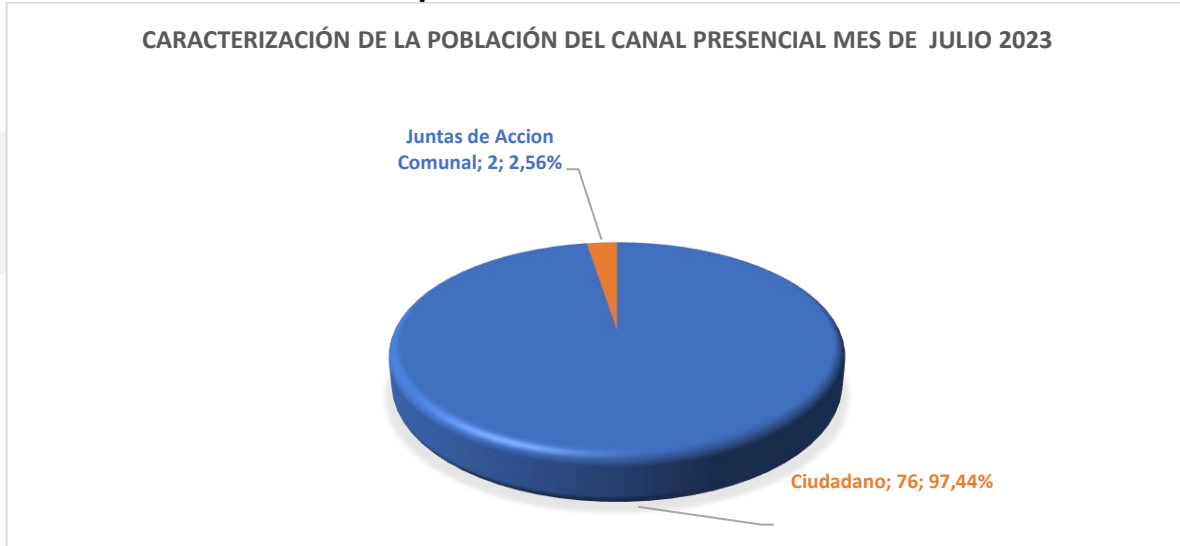
De las atenciones efectivas que accedieron con la respuesta asertiva a la contestación de la encuesta del canal presencial se lograron establecer los siguientes criterios:

#### 3.4.1. Identificación de la Población

El total de atenciones presenciales realizadas durante el mes de julio fue de 78 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     | %              |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Ciudadano                | 76        | 97,44%         |
| Juntas de Acción Comunal | 2         | 2,56%          |
| <b>Total General</b>     | <b>78</b> | <b>100,00%</b> |

**Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de Julio 2023 – Canal Presencial**

De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 78 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 76 atenciones son ciudadanía equivalente al 97,44%; y 02 atenciones son Juntas de acción comunal (JAC) equivalente al 2,56% 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 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:

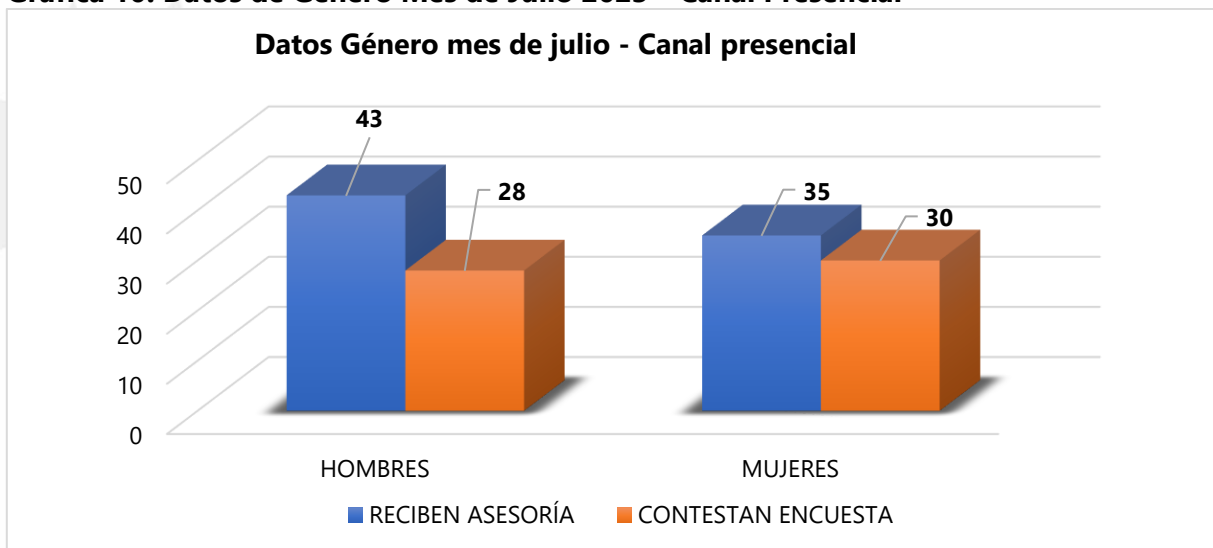
**Tabla 14. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales – Género.**

| GRUPO DE VALOR           | GÉNERO    |           |               |
|--------------------------|-----------|-----------|---------------|
|                          | Hombre    | Mujer     | Total General |
| Ciudadano                | 43        | 33        | 76            |
| Juntas de Acción Comunal | 0         | 2         | 2             |
| <b>Total General</b>     | <b>43</b> | <b>35</b> | <b>78</b>     |

Reciben asesoría un total de 43 hombres equivalente al 55,13%, 35 mujeres equivalente al 44,87%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 28 hombres equivalente al 43,90% y 30 mujeres equivalente al 56,10%, del total de 58 usuarios.

**Gráfica 10. Datos de Genero Mes de Julio 2023 – Canal Presencial**



De los cincuenta y cinco (55) 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.

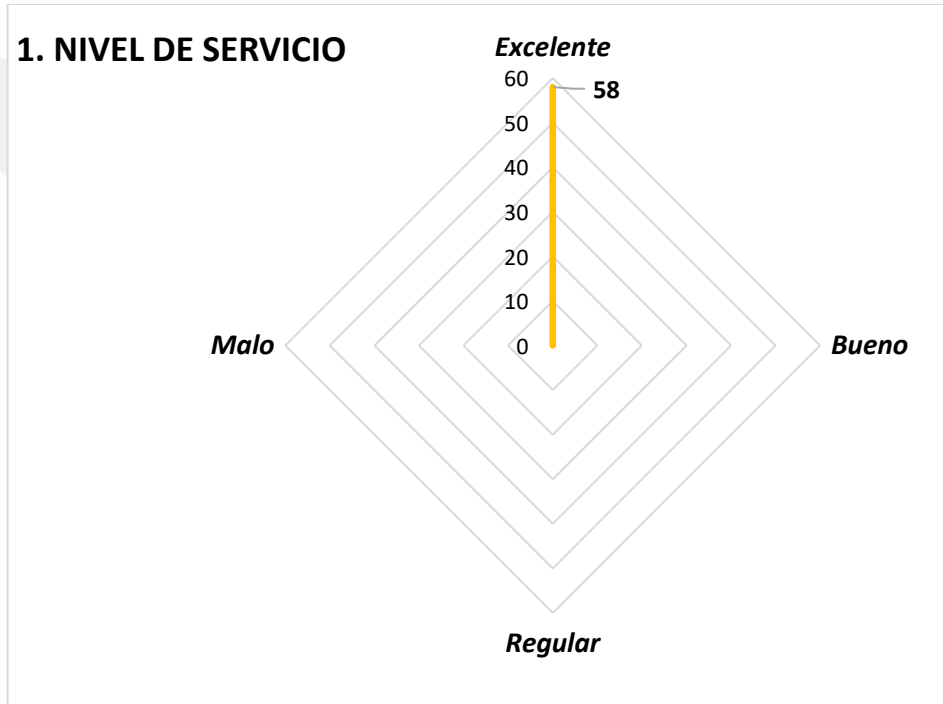
**Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023.**

| NIVEL DE SERVICIO       |   | CALIFICACIÓN | VALOR     | %           |
|-------------------------|---|--------------|-----------|-------------|
| <b>1</b>                | Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 58        | 100,00%     |
|                         |   | Bueno        | 0         | 0,00%       |
|                         |   | Regular      | 0         | 0,00%       |
|                         |   | Malo         | 0         | 0,00%       |
| <b>TOTAL RESPUESTAS</b> |   |              | <b>58</b> | <b>100%</b> |

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 Julio de 2023.



**Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 – Canal Presencial**



### 3.5.2 Amabilidad y Respeto

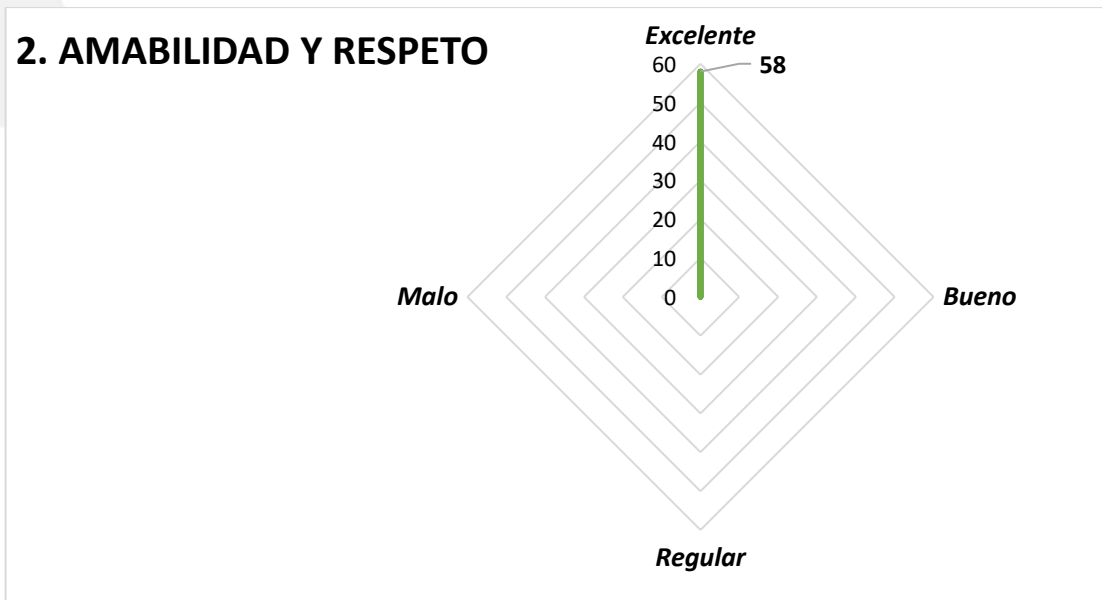
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada presencial.

**Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023.**

| AMABILIDAD Y RESPETO    |  | CALIFICACIÓN | VALOR     | %           |
|-------------------------|--|--------------|-----------|-------------|
| 2                       | Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 58        | 100,00%     |
|                         |  | Bueno        | 0         | 0,00%       |
|                         |  | Regular      | 0         | 0,00%       |
|                         |  | Malo         | 0         | 0,00%       |
| <b>TOTAL RESPUESTAS</b> |  |              | <b>58</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 julio de 2023.

Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023 – Canal Presencial



### 3.5.3 Tiempo de Espera

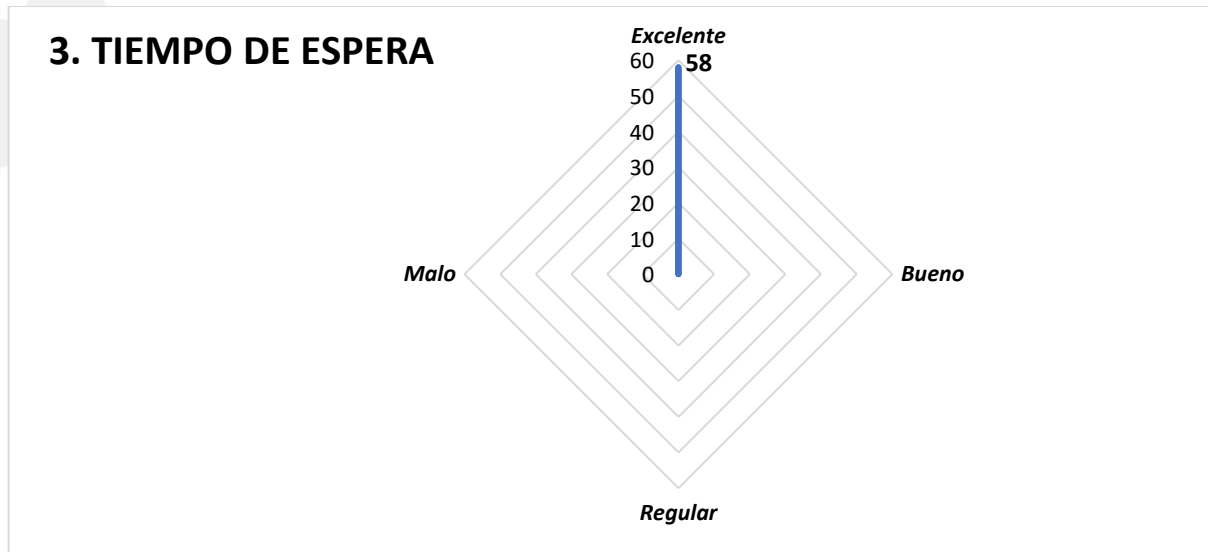
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023.

| 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    | 58        | 100,00%     |
|                         |   | Bueno        | 0         | 0,00%       |
|                         |   | Regular      | 0         | 0,00%       |
|                         |   | Malo         | 0         | 0,00%       |
| <b>TOTAL RESPUESTAS</b> |   |              | <b>58</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 Julio de 2023.

**Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023 – 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 Julio 2023.**

| TRAMITE Y/O SERVICIO   | TOTAL     | %              |
|--|-----------|----------------|
| Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital                 | 37        | 47,44%         |
| Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público      | 24        | 30,77%         |
| Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio | 13        | 16,67%         |
| Consulta general   | 4         | 5,13%          |
| <b>Total General</b>   | <b>78</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 37 atenciones equivalente al 47,44%; seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (24) atenciones equivalente al 30,77%; seguido del trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (13) atenciones equivalente al 16,67%; continuando con el trámite y/o servicio Consulta general con (04) atenciones equivalente al 5,13% del total de 78 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de julio de 2023.

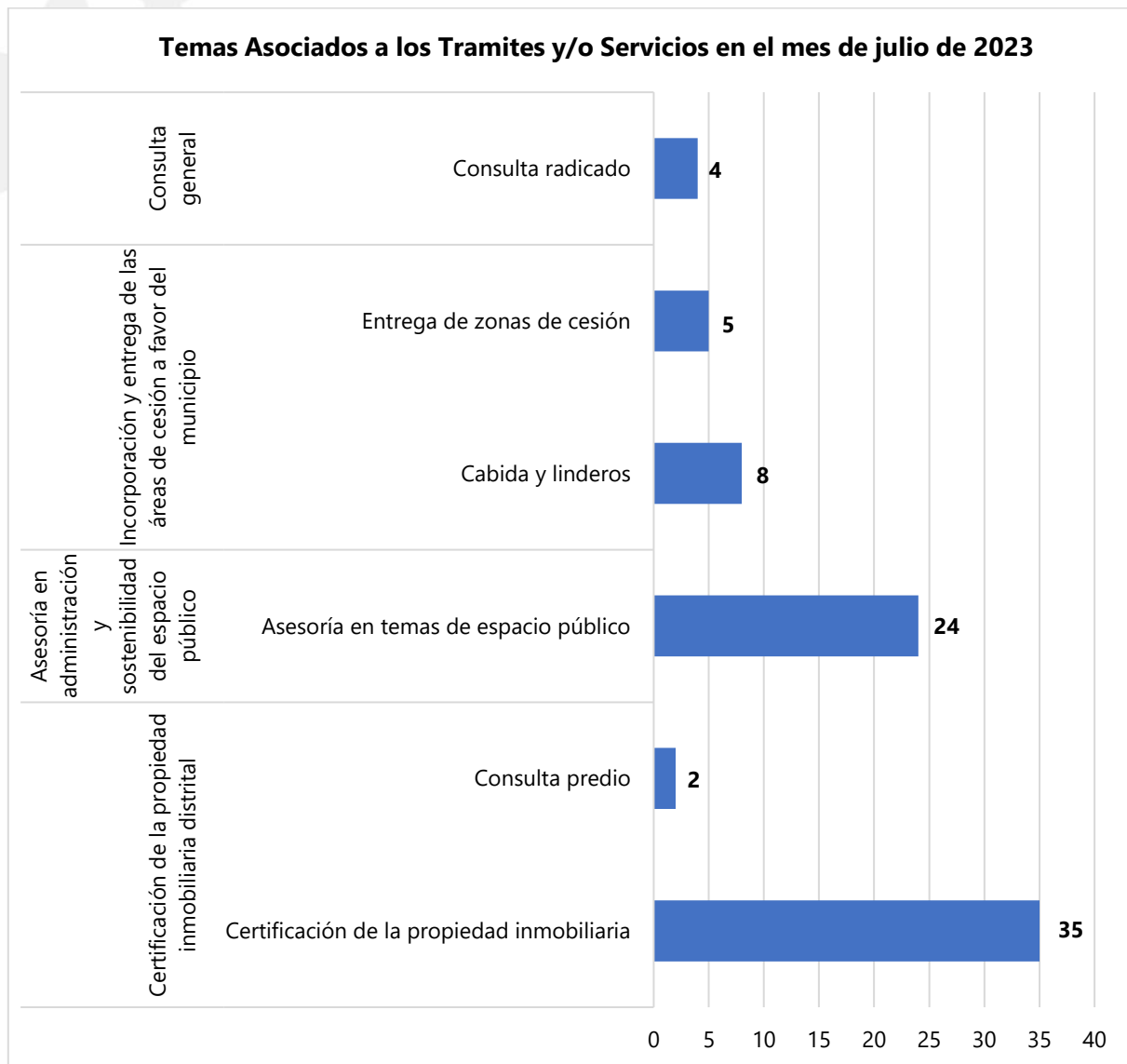
# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Julio 2023

**Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de Julio 2023**

| <b>Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2023</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>       |
|--|--------------|----------------|
| <b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>                    | <b>37</b>    | <b>47,44%</b>  |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria                                     | 35           | 44,87%         |
| Consulta predio  | 2            | 2,56%          |
| <b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>         | <b>24</b>    | <b>30,77%</b>  |
| Asesoría en temas de espacio público   | 24           | 30,77%         |
| <b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>    | <b>13</b>    | <b>16,67%</b>  |
| Cabida y linderos  | 8            | 10,26%         |
| Entrega de zonas de cesión   | 5            | 6,41%          |
| <b>Consulta general</b>  | <b>4</b>     | <b>5,13%</b>   |
| Consulta radicado  | 4            | 5,13%          |
| <b>Total General</b>   | <b>78</b>    | <b>100,00%</b> |

**Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de Julio de 2023**



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 distrital con 35 atenciones equivalente al 44,87% y consulta de predio con 2 atenciones equivalente al 2,56%; para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fue el tema: asesoría en temas de espacio público con 24 atenciones equivalente al 30,77%; para el trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio fueron: Cabida y linderos con 8 atenciones equivalente al 10,26% y Entrega de zonas de cesión con 5 atenciones equivalente al 6,41%; y para el trámite y/o servicio y Consulta general fue: Consulta radicado con 4 atenciones equivalente al 5,13% del total de 787 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de julio de 2023.

**Tabla 20. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de Julio de 2023**

| Temas de competencia de la entidad         | TOTAL     | % T&S Entidad  | % Total encuestas |
|--|-----------|----------------|-------------------|
| Certificación de la propiedad inmobiliaria | 35        | 44,87%         | 37,18%            |
| Asesoría en temas de espacio público       | 24        | 30,77%         | 23,08%            |
| Cabida y linderos                          | 8         | 10,26%         | 10,26%            |
| Entrega de zonas de cesión                 | 5         | 6,41%          | 3,85%             |
| Consulta radicado                          | 4         | 5,13%          | 0,00%             |
| Consulta predio                            | 2         | 2,56%          | 0,00%             |
| <b>Total General</b>                       | <b>78</b> | <b>100,00%</b> | <b>74,36%</b>     |

## 4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

### 4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.531 personas, durante el mes de julio en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 y el 31/07/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.515 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 16 solicitudes.

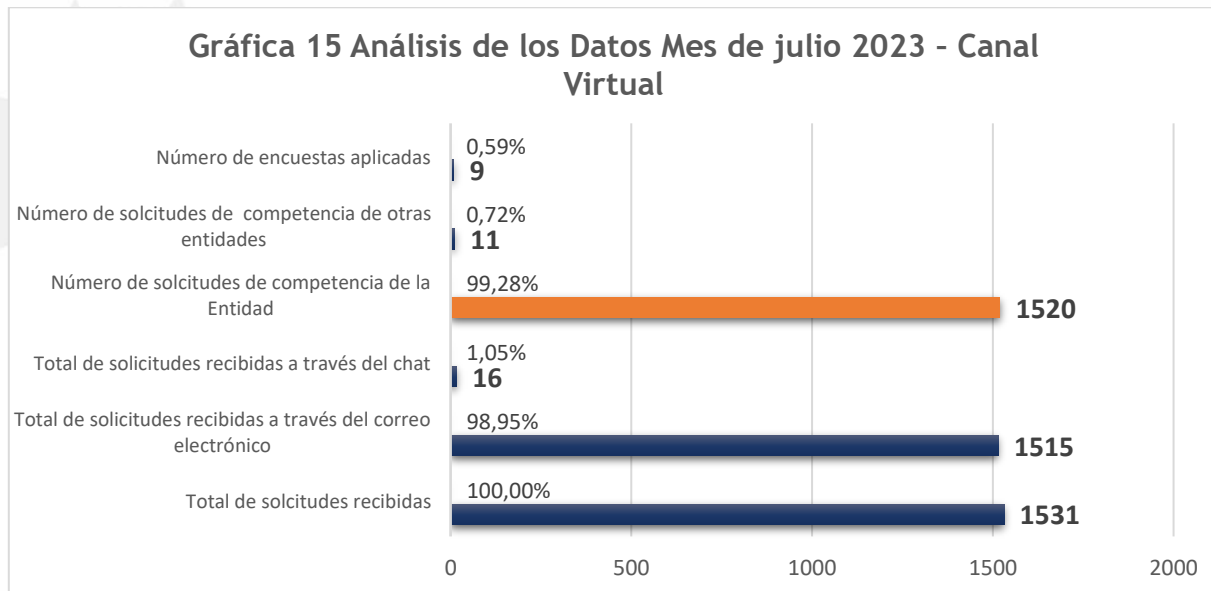
### 4.2. Origen de los Datos

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

**Tabla 21. Análisis Origen de los Datos Mes de Julio 2023 – Canal Virtual**

| ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JULIO 2023                          |              | %              |
|---|--------------|----------------|
| <b>Total, de solicitudes recibidas</b>                          | <b>1.531</b> | <b>100,00%</b> |
| Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico | 1.515        | 98,95%         |
| Total, de solicitudes recibidas a través del chat               | 16           | 1,05%          |
| Número de solicitudes de competencia de la Entidad              | 1.520        | 99,28%         |
| Número de solicitudes de competencia de otras entidades         | 11           | 0,72%          |
| <b>Número de encuestas aplicadas</b>                            | <b>9</b>     | <b>0,59%</b>   |

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

**Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de Julio 2023 Canal Virtual**

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de julio accedieron a responder la encuesta nueve (09) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.59% sobre el total de las 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:

|    |                         |
|----|-------------------------|
| 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 virtual se lograron establecer los siguientes criterios:

### 4.2.1. Identificación de la Población

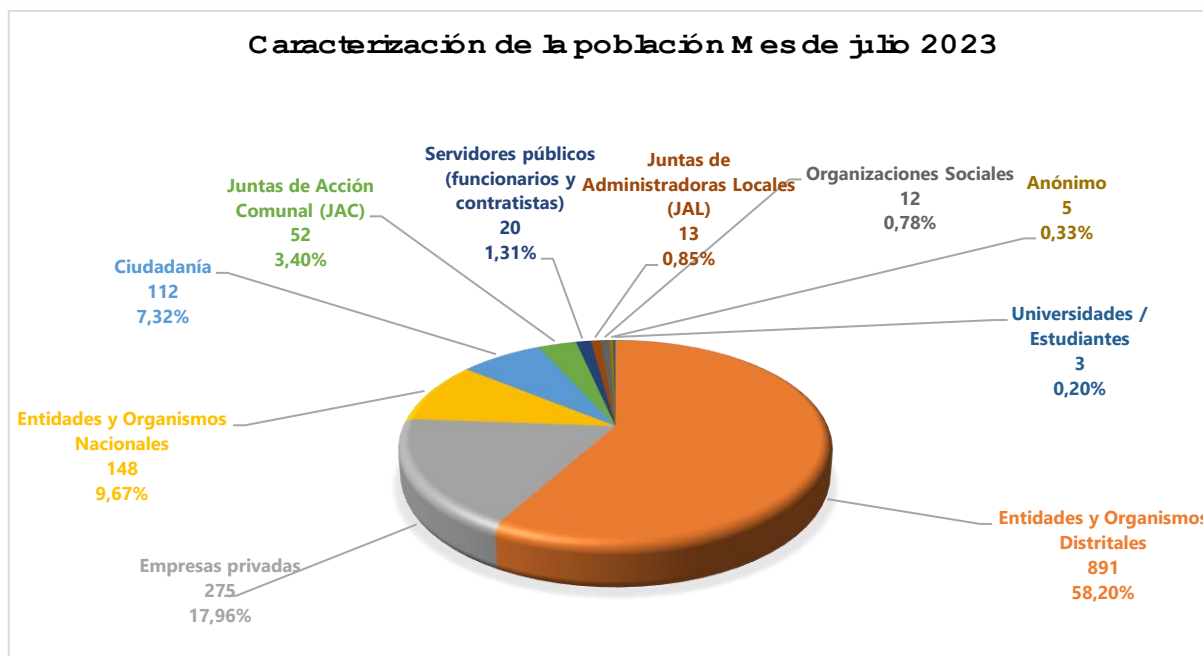
El total de solicitudes recibidas durante el mes de julio fue de 1.380 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:



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

| CARACTERIZACIÓN                                   | Chat      | Correo Dadep Bogotá | TOTAL        | %              |
|---|-----------|---------------------|--------------|----------------|
| Entidades y Organismos Distritales                | 0         | 891                 | 891          | 58,20%         |
| Empresas privadas                                 | 0         | 275                 | 275          | 17,96%         |
| Entidades y Organismos Nacionales                 | 0         | 148                 | 148          | 9,67%          |
| Ciudadanía  | 14        | 98                  | 112          | 7,32%          |
| Juntas de Acción Comunal (JAC)                    | 0         | 52                  | 52           | 3,40%          |
| Servidores públicos (funcionarios y contratistas) | 0         | 20                  | 20           | 1,31%          |
| Juntas de Administradoras Locales (JAL)           | 0         | 13                  | 13           | 0,85%          |
| Organizaciones Sociales                           | 1         | 11                  | 12           | 0,78%          |
| Anónimo   | 1         | 4                   | 5            | 0,33%          |
| Universidades / Estudiantes                       | 0         | 3                   | 3            | 0,20%          |
| <b>Total General</b>                              | <b>16</b> | <b>1.515</b>        | <b>1.531</b> | <b>100,00%</b> |

**Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de Julio 2023.**



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 1.531 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 891 solicitudes son Entidades y organismos distritales equivalente al 58,20%; 275 solicitudes corresponden a Empresas privadas equivalente al 17,96%; 148 solicitudes corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 9,67%; 112 solicitudes corresponden a Ciudadanía, equivalente al 7,32%; 52 solicitudes corresponden a Juntas de acción comunal (JAC), equivalente al 3,40%; 20 solicitudes corresponden a Servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al 1,31%; 13 solicitudes corresponden a Juntas Administradoras Locales (JAL),

# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Julio 2023

equivalente al 0,85%; 12 solicitudes corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,78%; 5 solicitudes corresponden a anónimos equivalente al 0,33%; y 3 solicitudes corresponden a Universidades / estudiantes equivalente a 0,20% del total de solicitudes registradas.

Ahora bien, de las **1520 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 891 solicitudes; de las empresas privadas fueron 275 solicitudes; de las Entidades y Organismos Nacionales se recibieron 148 solicitudes; de la Ciudadanía se recibieron 103 solicitudes; de las Juntas de Acción Comunal (JAC) se recibieron 52 solicitudes; de las Juntas Administradoras Locales (JAL) se recibieron 13 solicitudes; de los Servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibieron 200 solicitudes; de las Organizaciones Sociales se recibieron 11 solicitudes; de los anónimos se recibieron 04 solicitudes, y de las Universidades y estudiantes se recibieron 03 solicitudes.

**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                | 891          | 58,20%         | 0%                |
| Empresas privadas                                 | 275          | 17,96%         | 0,13%             |
| Entidades y Organismos Nacionales                 | 148          | 9,67%          | 0%                |
| Ciudadanía  | 112          | 7,32%          | 0,20%             |
| Juntas de Acción Comunal (JAC)                    | 52           | 3,40%          | 0,20%             |
| Servidores públicos (funcionarios y contratistas) | 20           | 1,31%          | 0%                |
| Juntas de Administradoras Locales (JAL)           | 13           | 0,85%          | 0%                |
| Organizaciones Sociales                           | 12           | 0,78%          | 0%                |
| Anónimo   | 5            | 0,33%          | 0%                |
| Universidades / Estudiantes                       | 3            | 0,20%          | 0%                |
| <b>Total General</b>                              | <b>1.531</b> | <b>100,00%</b> | <b>0,59%</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 | 513    | 366   | 12        | 891   |
| Empresas privadas                  | 80     | 116   | 79        | 275   |
| Entidades y Organismos Nacionales  | 38     | 35    | 75        | 148   |
| Ciudadanía                         | 60     | 50    | 2         | 112   |
| Juntas de Acción Comunal (JAC)     | 6      | 13    | 33        | 52    |

# Análisis de Resultados

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

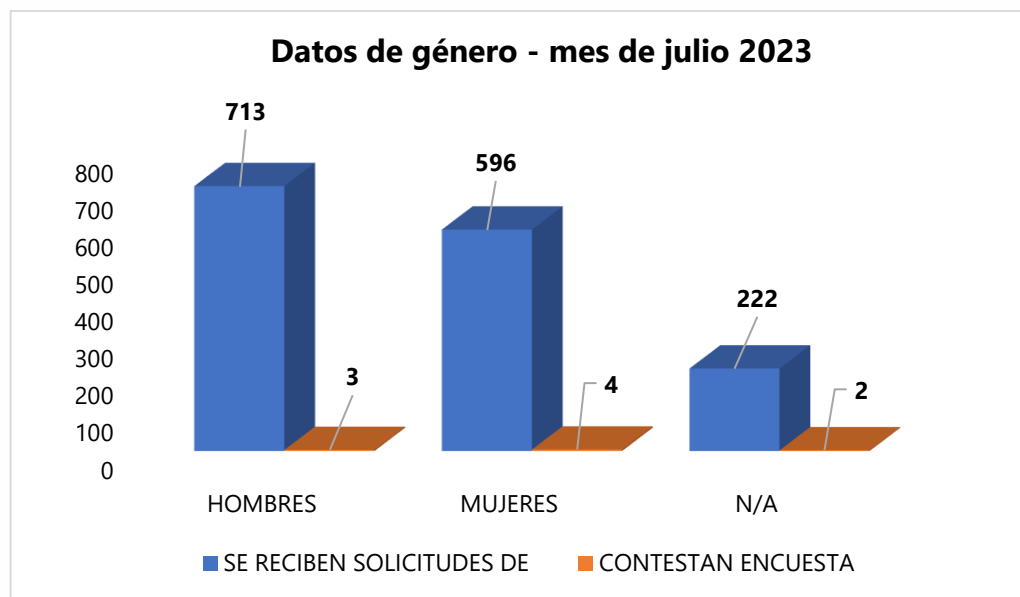
### Julio 2023

| GRUPO DE VALOR                                    | GENERO     |            |            | Total       |
|---|------------|------------|------------|-------------|
|   | Hombre     | Mujer      | No aplica  |             |
| Servidores públicos (funcionarios y contratistas) | 6          | 13         | 33         | 52          |
| Juntas de Administradoras Locales (JAL)           | 5          | 3          | 5          | 13          |
| Organizaciones Sociales                           | 1          | 1          | 10         | 12          |
| Anónimo   | 0          | 0          | 5          | 5           |
| Universidades / Estudiantes                       | 2          | 1          | 0          | 3           |
| <b>Total General</b>                              | <b>713</b> | <b>596</b> | <b>222</b> | <b>1531</b> |

Se recibieron un total de solicitudes de 713 hombres equivalente al 46,57%, 596 mujeres equivalente al 38,93%, y 222 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 14,50%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 3 hombres equivalente al 33,33%; 4 mujeres equivalente al 44,44% y 2 no aplica (organizaciones sociales, empresas privadas) equivalente al 22,22% del total de 9 usuarios que contestaron la encuesta.

**Gráfica 17. Datos de Genero Mes de Julio 2023 – Canal Virtual**



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

## 4.3 Calificación

### 4.3.1 Nivel de Servicio

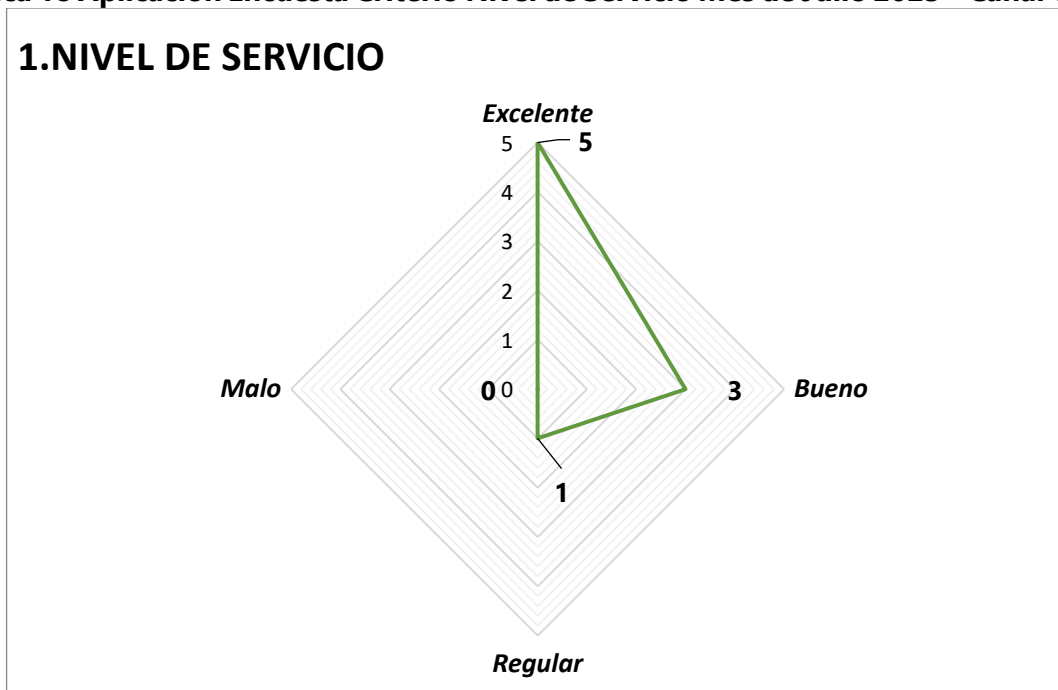
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

**Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023.**

| NIVEL DE SERVICIO       |   | CALIFICACIÓN | VALOR    | %           |
|-------------------------|---|--------------|----------|-------------|
| 1                       | Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 5        | 55,56%      |
|                         |   | Bueno        | 3        | 33,33%      |
|                         |   | Regular      | 1        | 11,11%      |
|                         |   | Malo         | 0        | 0,00%       |
| <b>TOTAL RESPUESTAS</b> |   |              | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 55,56% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO** y el 11,11% consideran el calificativo **REGULAR**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de julio de 2023.

**Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de Julio 2023 – Canal Virtual**



#### 4.3.2 Amabilidad y Respeto

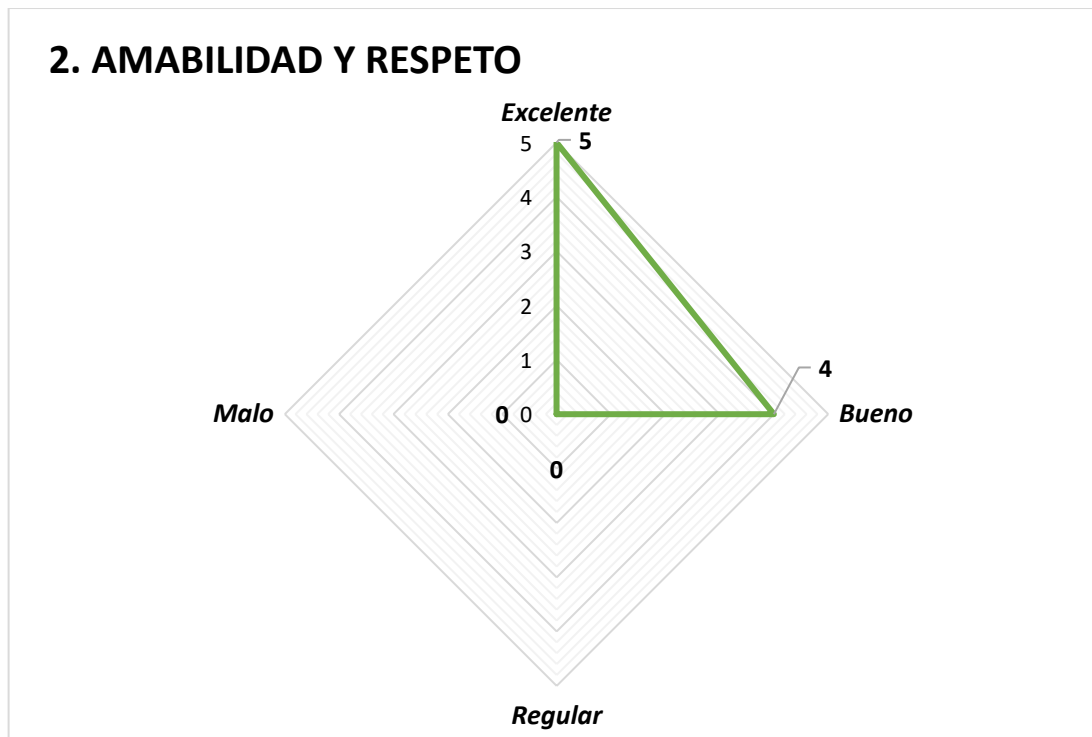
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada virtual.

**Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023.**

| AMABILIDAD Y RESPETO |  | CALIFICACIÓN | VALOR | %      |
|----------------------|--|--------------|-------|--------|
| 2                    | Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición: | Excelente    | 5     | 55,56% |
|                      |  | Bueno        | 4     | 44,44% |
|                      |  | Regular      | 0     | 0,00%  |
|                      |  | Malo         | 0     | 0,00%  |
| TOTAL RESPUESTAS     |  |              | 9     | 100%   |

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 55,56% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 44,44% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de julio de 2023.

**Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de Julio 2023 – Canal Virtual**



### 4.3.3 Tiempo de Espera

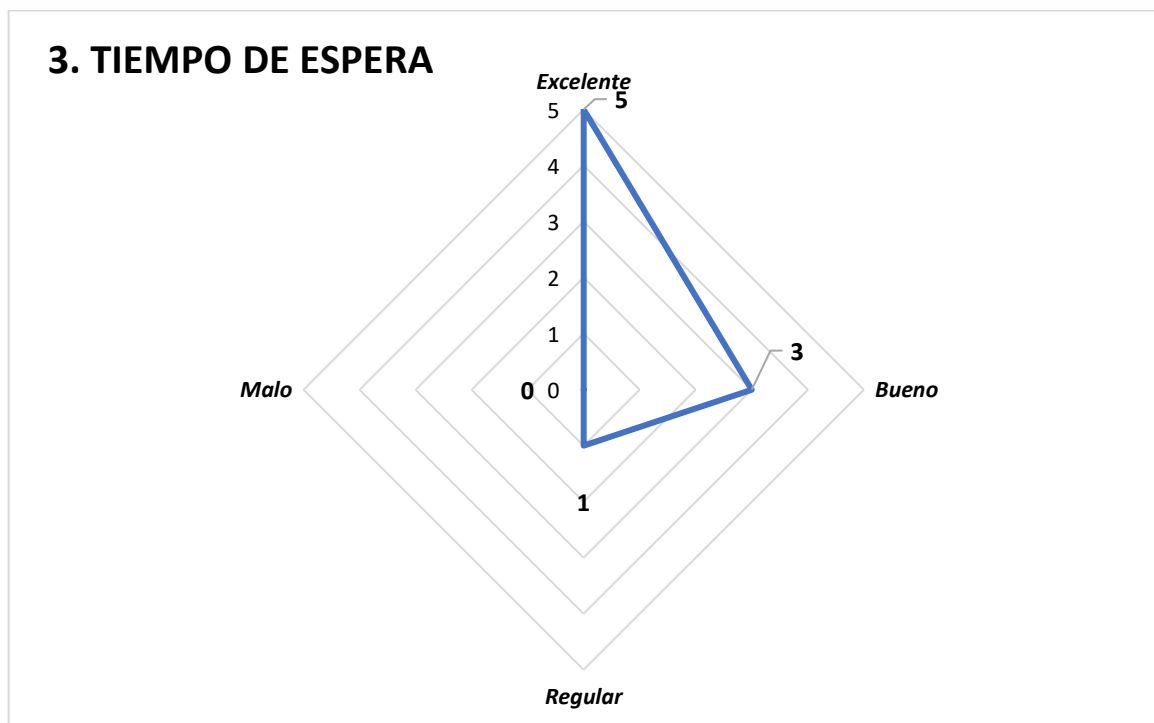
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada virtual

Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023.

| 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    | 5     | 55,56% |
|                  |   | Bueno        | 3     | 33,33% |
|                  |   | Regular      | 1     | 11,11% |
|                  |   | Malo         | 0     | 0,00%  |
| TOTAL RESPUESTAS |   |              | 9     | 100%   |

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 55,56% consideraron el calificativo **EXCELENTE**; el 33,33% consideraron el calificativo **BUENO** y el 11,11% consideran el calificativo **REGULAR**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de julio de 2023.

Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de Julio 2023 – Canal Virtual



#### 4.4. 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 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de Julio 2023.**

| TRAMITE Y/O SERVICIO   | TOTAL       | %              |
|--|-------------|----------------|
| Consulta general   | 1129        | 73,74%         |
| Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos | 191         | 12,48%         |
| Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público                  | 144         | 9,41%          |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital                             | 43          | 2,81%          |
| Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio             | 23          | 1,50%          |
| Titulación de zonas de cesión al distrito capital                                | 1           | 0,07%          |
| <b>Total General</b>   | <b>1531</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 Virtual a través del correo electrónico y chat son: Consulta General con (1129) atenciones equivalente al 73,74%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (191) atenciones equivalente al 12,48%, seguido del trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (144) atenciones equivalente al 9,41%, continuando con el trámite Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (43) atenciones equivalente al 2,81%; seguido del trámite y/o servicio incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (23) atenciones equivalente al 1,50% y por último el trámite y/o servicio Titulación de zonas de cesión al distrito capital con 1 atención equivalente al 0,07% del total de 1.531 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de julio de 2023.

**Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de Julio 2023.**

| De NO competencia de la entidad | Chat     | Correo dadepbogota | TOTAL     | %            |
|---------------------------------|----------|--------------------|-----------|--------------|
| Competencia otras entidades     | 7        | 4                  | 11        | 0,72%        |
| <b>Total General</b>            | <b>7</b> | <b>4</b>           | <b>11</b> | <b>0,72%</b> |



**Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de Julio 2023**

| <b>Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2023</b>          | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>      |
|---|--------------|---------------|
| <b>Consulta general</b>   | <b>1129</b>  | <b>73,74%</b> |
| Peticiones entre entidades  | 998          | 65,19%        |
| Asuntos Jurídicos   | 73           | 4,77%         |
| Contratos jurídica  | 13           | 0,85%         |
| Competencia otras entidades   | 11           | 0,72%         |
| Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones                                       | 11           | 0,72%         |
| Talento humano  | 8            | 0,52%         |
| Solicitud de copia  | 4            | 0,26%         |
| Gestión financiera  | 4            | 0,26%         |
| Solicitud cita  | 3            | 0,20%         |
| Información pública   | 2            | 0,13%         |
| Consulta radicado   | 1            | 0,07%         |
| Contratos SAF   | 1            | 0,07%         |
| <b>Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos</b> | <b>191</b>   | <b>12,48%</b> |
| CAMEP Contrato de administración y mantenimiento  | 164          | 10,71%        |
| Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0  | 19           | 1,24%         |
| Autorización de uso   | 3            | 0,20%         |
| Contrato de arrendamiento   | 2            | 0,13%         |
| DEMOS   | 2            | 0,13%         |
| Convenio solidario  | 1            | 0,07%         |
| <b>Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público</b>                  | <b>144</b>   | <b>9,41%</b>  |
| Asesoría en temas de espacio público  | 107          | 6,99%         |
| Denuncia otros elementos  | 21           | 1,37%         |
| Parqueaderos  | 4            | 0,26%         |
| Denuncia ventas informales  | 3            | 0,20%         |
| Reporta habitantes de calle/recicladores  | 2            | 0,13%         |
| Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico                        | 2            | 0,13%         |
| Recuperación de espacio público   | 1            | 0,07%         |
| Denuncia vehículos  | 1            | 0,07%         |
| Denuncia basuras  | 1            | 0,07%         |
| Solicitud permiso para intervención de zonas  | 1            | 0,07%         |
| Instalación de mobiliario urbano  | 1            | 0,07%         |
| <b>Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital</b>                             | <b>43</b>    | <b>2,81%</b>  |
| Consulta predio   | 26           | 1,70%         |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria  | 15           | 0,98%         |
| Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)                            | 2            | 0,13%         |
| <b>Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</b>             | <b>23</b>    | <b>1,50%</b>  |

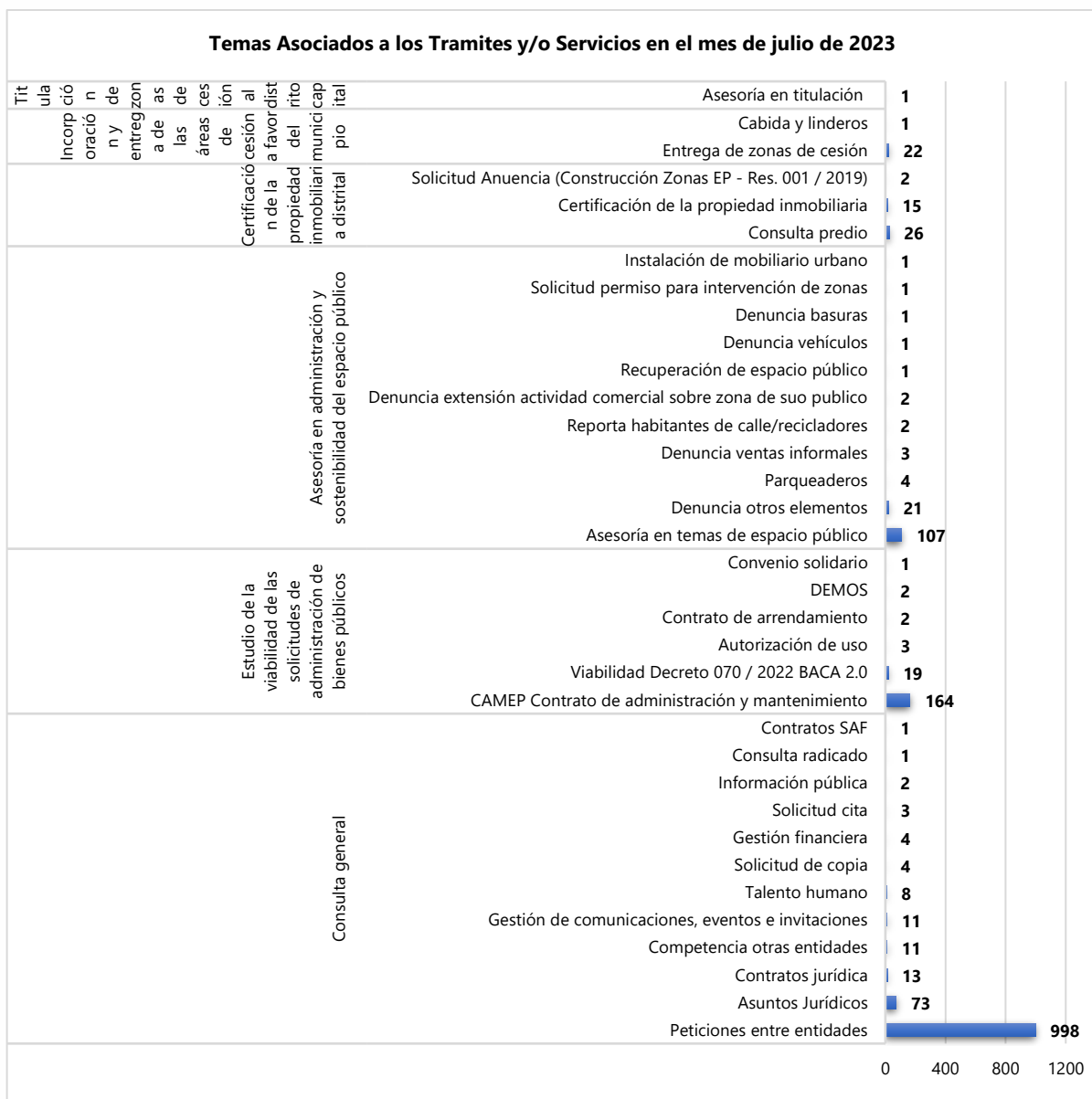
# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

| Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de julio de 2023 | TOTAL       | %              |
|---|-------------|----------------|
| Entrega de zonas de cesión  | 22          | 1,44%          |
| Cabida y linderos   | 1           | 0,07%          |
| <b>Titulación de zonas de cesión al distrito capital</b>                | <b>1</b>    | <b>0,07%</b>   |
| Asesoría en titulación  | 1           | 0,07%          |
| <b>Total, general</b>   | <b>1531</b> | <b>100,00%</b> |

**Gráfica 21. Temas asociados a los trámites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de Julio de 2023**



# Análisis de Resultados

## Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Julio 2023

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 998 atenciones equivalente al 65,19%; seguido de Asuntos jurídicos con 73 atenciones equivalente al 4,77%; seguido de contratos jurídica con 13 atenciones equivalente al 0,85% seguido de competencia otras entidades con 11 atenciones equivalente al 0,72%; seguido de Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones con 11 atenciones equivalente al 0,72% del total de 1.531 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de julio de 2023.

**Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de Julio de 2023**

| Temas de competencia de la entidad                               | TOTAL | % del total de atn | % en la encuesta |
|--|-------|--------------------|------------------|
| Peticiones entre entidades                                       | 998   | 65,66%             | 0%               |
| CAMEP Contrato de administración y mantenimiento                 | 164   | 10,79%             | 0%               |
| Asesoría en temas de espacio público                             | 107   | 7,04%              | 0,13%            |
| Asuntos Jurídicos  | 73    | 4,80%              | 0%               |
| Consulta predio  | 26    | 1,71%              | 0,07%            |
| Entrega de zonas de cesión                                       | 22    | 1,45%              | 0%               |
| Denuncia otros elementos   | 21    | 1,38%              | 0,00%            |
| Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0                           | 19    | 1,25%              | 0%               |
| Certificación de la propiedad inmobiliaria                       | 15    | 0,99%              | 0%               |
| Contratos jurídica   | 13    | 0,86%              | 0,07%            |
| Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones                | 11    | 0,72%              | 0%               |
| Talento humano   | 8     | 0,53%              | 0%               |
| Parqueaderos   | 4     | 0,26%              | 0,13%            |
| Solicitud de copia   | 4     | 0,26%              | 0%               |
| Gestión financiera   | 4     | 0,26%              | 0%               |
| Denuncia ventas informales                                       | 3     | 0,20%              | 0%               |
| Autorización de uso  | 3     | 0,20%              | 0%               |
| Solicitud cita   | 3     | 0,20%              | 0%               |
| Información pública  | 2     | 0,13%              | 0%               |
| Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso publico | 2     | 0,13%              | 0%               |
| Contrato de arrendamiento  | 2     | 0,13%              | 0%               |
| DEMOS  | 2     | 0,13%              | 0%               |
| Reporta habitantes de calle/recicladores                         | 2     | 0,13%              | 0%               |
| Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)     | 2     | 0,13%              | 0%               |
| Asesoría en titulación   | 1     | 0,07%              | 0%               |
| Recuperación de espacio público                                  | 1     | 0,07%              | 0%               |
| Solicitud permiso para intervención de zonas                     | 1     | 0,07%              | 0%               |
| Cabida y linderos  | 1     | 0,07%              | 0%               |
| Denuncia basuras   | 1     | 0,07%              | 0%               |
| Denuncia vehículos   | 1     | 0,07%              | 0%               |
| Consulta radicado  | 1     | 0,07%              | 0%               |

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

| Temas de competencia de la entidad | TOTAL       | % del total de atn | % en la encuesta |
|------------------------------------|-------------|--------------------|------------------|
| Contratos SAF                      | 1           | 0,07%              | 0%               |
| Instalación de mobiliario urbano   | 1           | 0,07%              | 0%               |
| Convenio solidario                 | 1           | 0,07%              | 0%               |
| <b>Total General</b>               | <b>1520</b> | <b>100,00%</b>     | <b>0,59%</b>     |

## 5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de julio de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos cuatro (204) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento setenta y cinco (175) llamadas telefónicas representadas en el 85,78% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de doce (12) 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 en julio de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 12 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en julio de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 12 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en julio de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 12 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de julio, se realizaron 0,98% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 2 respuestas, 1,47% para el tema consulta radicado con 3 respuestas, 0,49% para los temas denuncia otros elementos, Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0, denuncia ventas informales, reporta habitantes de calle/recicladores, Denuncia extensión actividad comercial sobre zonas de uso público, Denuncia construcción ilegal sobre zonas de uso público con una (01) respuesta cada tema

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.

Cabe destacar que, del total de 204 llamadas, noventa y ocho (98) equivalente al 48,04% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; Competencia otras entidades ocupó el 11,27% correspondiente a veintitrés (23) llamadas; la Consulta radicado ocupó el 6,37% correspondiente a trece (13) llamadas.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas de los usuarios acerca de la atención recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la Entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público, para lo cual desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se les explica cuáles son las competencias y de acuerdo a

la solicitud se remite a la entidad competente a partir de la directriz del Decreto 552 de 2018.

### 5.2 Para el canal presencial:

En el mes de julio de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de setenta y ocho (78) 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 cincuenta y ocho (58) 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 58 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en julio de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 58 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en julio de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 100,00% del total de 58 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de julio, se realizaron 50,00% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 29 calificaciones; seguido de 31,03% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 18 calificaciones, seguido del tema de cabida y linderos en 13,79%; por último 5,17% para el tema entrega de zonas de cesión con 3 calificaciones del total de 58 usuarios que contestaron la encuesta.

### 5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:

En el mes de julio de 2023 en el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil quinientas quince (1.515) atenciones; a través del chat dieciséis (16) atenciones para un total de mil quinientos treinta y un (1.531) atenciones.

Accedieron a contestar la encuesta un total de nueve (09) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del correo electrónico se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal Virtual. 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 julio de 2023 fue excelente en 55,56%; bueno en un 33,33% y regular en un 11,11% del total de 09 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal Virtual en julio de 2023 fue excelente en 55,56% y bueno en un 44,44% del total de 09 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en julio de 2023 fue excelente en 50,56%; bueno en un 33,33% y regular en un 11,11% del total de 09 encuestados.

# Análisis de Resultados

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

### Julio 2023

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de julio, se realizaron 0,13% para cada uno de los siguientes temas con (02) respuestas cada uno: Asesoría en temas de espacio público, CAMEP Contrato de administración y mantenimiento y parqueaderos; el 0,07% para cada uno de los siguientes temas con (01) respuesta cada uno: consulta de predio, entrega de zonas de cesión y contratos jurídica del total de seis (09) encuestas.

Es importante resaltar que varios usuarios del canal virtual correo electrónico diligencian la encuesta de trámites y/o servicios consultados en meses anteriores, por ello dentro del informe se anota las adelantadas por los ciudadanos entre el primer día hábil y el último del mes en cuestión.

---

**DIANA MARÍA CAMARGO PULIDO**

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Operativo 318 (E)

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Natalia Zamudio Zamudio - Asesora SGC

Fecha: Miércoles 23 de agosto 2023