



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 Junio 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	6
2.1 Análisis	6
2.2 Origen de los Datos.....	7
Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de junio 2023 – Canal Telefónico	7
2.3 Resultados de la Encuesta Canal Telefónico.	8
2.4 Identificación de la Población	8
Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de junio 2023 – Canal Telefónico.....	8
Gráfica 3 Datos de Genero Mes de junio 2023 – 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 junio 2023 – Canal Telefónico	11
2.5.2 Amabilidad y Respeto	11
Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de junio 2023 –Canal Telefónico	12
2.5.3 Tiempo de Espera	12
Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 2023 – 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 junio de 2023.....	16
3. ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL	18
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 junio 2023 –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 junio 2023 – Canal Presencial	20
Gráfica 10. Datos de Genero Mes de junio 2023 – Canal Presencial	21

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Junio 2023

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

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de junio 2023.....	32
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de junio 2023 – Canal Virtual.....	33
4.3.3 Tiempo de Espera.....	33
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 2023.....	33
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 2023 – Canal Virtual.....	34
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.....	34
Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de junio 2023.....	34
Tabla 29. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de junio 2023 35	
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de junio de 2023.....	36
Tabla 30. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de junio de 2023.....	37
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	38
5.1 Para el canal telefónico:.....	38
5.2 Para el canal presencial:.....	39
5.3 Para el canal virtual – correo electrónico:.....	39

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 **junio 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			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas, atendidos a través del Canal telefónico el mes de	JUNIO 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica realizada por la persona que opera el conmutador en el formato 127-FORAC-21; encuesta del canal presencial calificador de servicios. Para el canal virtual recibidas a través del enlace: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/06/2023	30/06/2023
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	JUNIO 2023	232
	Total de atenciones presenciales en el periodo		107
	Total de atenciones virtuales en el periodo		1380

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Junio 2023

FICHA TÉCNICA			
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	JUNIO 2023	232
	Total de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		107
	Total de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes		1380
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	JUNIO 2023	16
	Total de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		55
	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 232 personas**, durante el mes de junio en el periodo comprendido entre el 01/06/2023 y el 30/06/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 189 llamadas fueron para realizar consultas de trámites y servicios, y las restantes que corresponden a 43 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

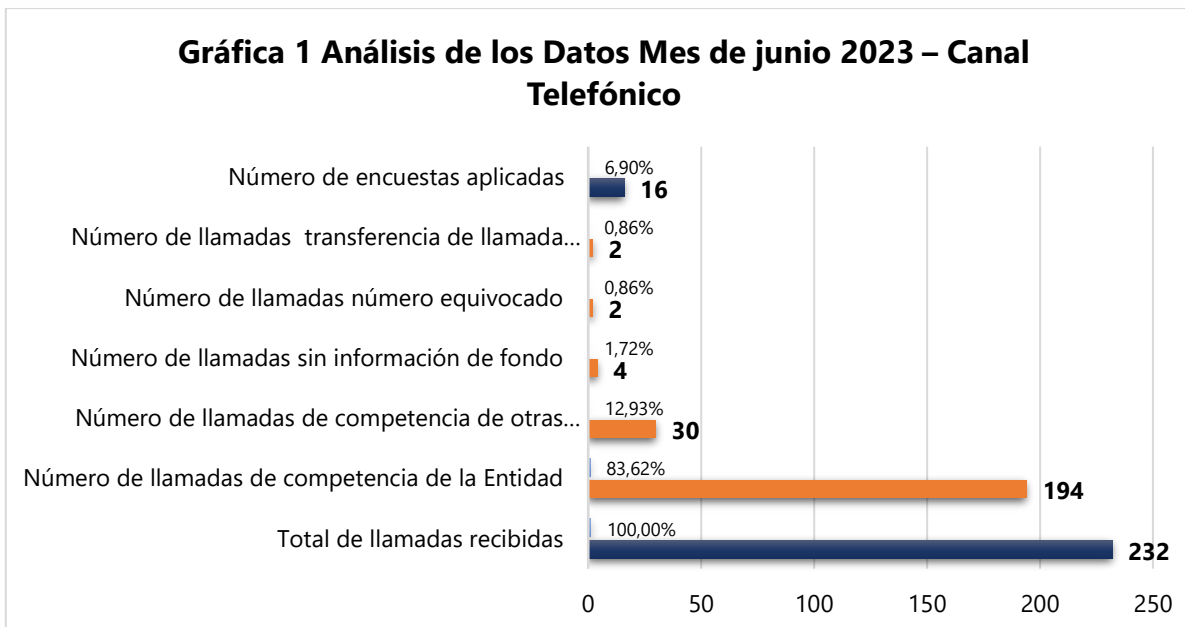
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de junio en el canal telefónico y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2023		%
Total de llamadas recibidas	232	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	194	83,62%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	30	12,93%
Número de llamadas sin información de fondo	4	1,72%
Número de llamadas número equivocado	2	0,86%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	2	0,86%
Número de encuestas aplicadas	16	6,90%

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

Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de junio 2023 – Canal Telefónico



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de junio accedieron a responder la encuesta dieciséis (16) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 6.90% 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 junio 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	205	88,36%
Entidades y Organismos Distritales	11	4,74%
Anónimo	8	3,45%
Empresas privadas	3	1,29%
Organizaciones Sociales	2	0,86%
Juntas de Acción Comunal	1	0,43%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,43%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,43%
Total General	232	100,00%

Gráfica 2 Caracterización de la población Mes de junio 2023 – Canal Telefónico



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 232 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 205 llamadas son ciudadanía equivalente al 88,36%; 11 llamadas corresponden a entidades y organismos distritales equivalente al 4,74%; 08 llamadas corresponden a Anónimos equivalente al 3,45%; 3 llamadas corresponden a Empresas privadas, equivalente al 1,29%; 02 llamadas corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,86%; 01 llamada corresponde a Juntas de acción comunal (JAC) equivalente al 0,43%; 01 llamada corresponde a Servidores públicos (funcionarios y contratistas), equivalente al 0,43% y 01 llamada corresponde a Entidades y organismos Nacionales equivalente al 0,43%.

Ahora bien, de las **232 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 205 llamadas; de las entidades y organismos distritales se recibieron 11 llamadas de los anónimos fueron 8 llamadas; de las Empresas privadas se recibieron 3 llamadas Entidades y Organizaciones sociales se recibieron 02 llamadas; de las Juntas de acción comunal (JAC) se recibió 01 llamada; de los Servidores públicos (funcionarios y contratistas) se recibió 01 llamada t de las Entidades y organismos nacionales se recibió 01 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	173	89,18%	74,57%
Entidades y Organismos Distritales	11	5,67%	4,74%
Empresas privadas	3	1,55%	1,29%
Anónimo	2	1,03%	0,86%
Organizaciones Sociales	2	1,03%	0,86%
Juntas de Acción Comunal	1	0,52%	0,43%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,52%	0,43%
Entidades y Organismos Nacionales	1	0,52%	0,43%
Total General	194	100,00%	83,62%

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	91	114	0	205
Entidades y Organismos Distritales	3	8	0	11
Anónimo	0	0	8	8
Empresas privadas	2	1	0	3

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

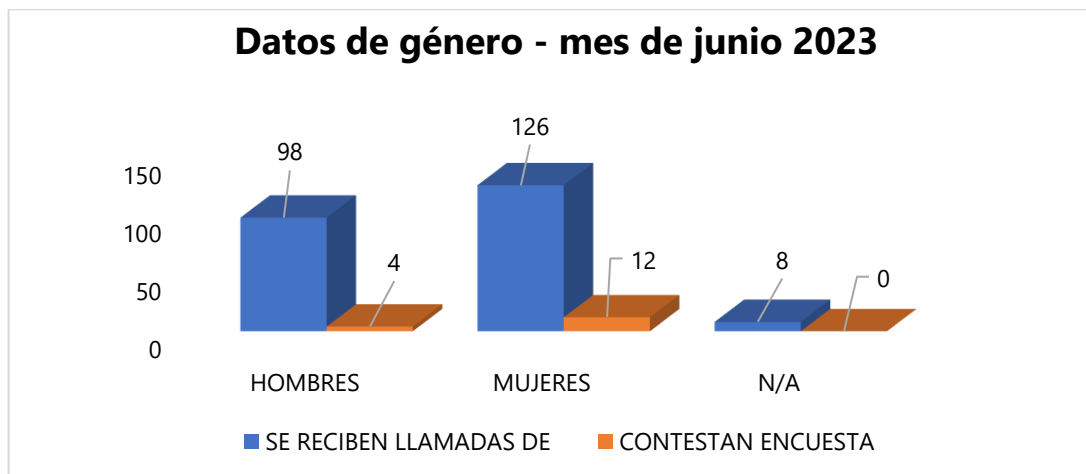
Junio 2023

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Organizaciones Sociales	1	1	0	2
Juntas de Acción Comunal	1	0	0	1
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	1	0	1
Entidades y Organismos Nacionales	0	1	0	1
Total General	98	126	8	232

Se recibieron un total de llamadas de 98 hombres equivalente al 42,24%, 126 mujeres equivalente al 54,31%, y 08 anónimos equivalente al 3,45%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 12 mujeres equivalente al 61,54%, y 4 hombres equivalente al 38,46% del total de 12 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 3 Datos de Genero Mes de junio 2023 – Canal Telefónico



Es importante anotar que, de las 232 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 126 registros correspondientes al 54,31%; hombres con 98 registros que correspondientes al 42,24% y anónimos 08 registros correspondientes al 3,45%.

De los dieciséis (16) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

2.5 Calificación

2.5.1 Nivel de Servicio

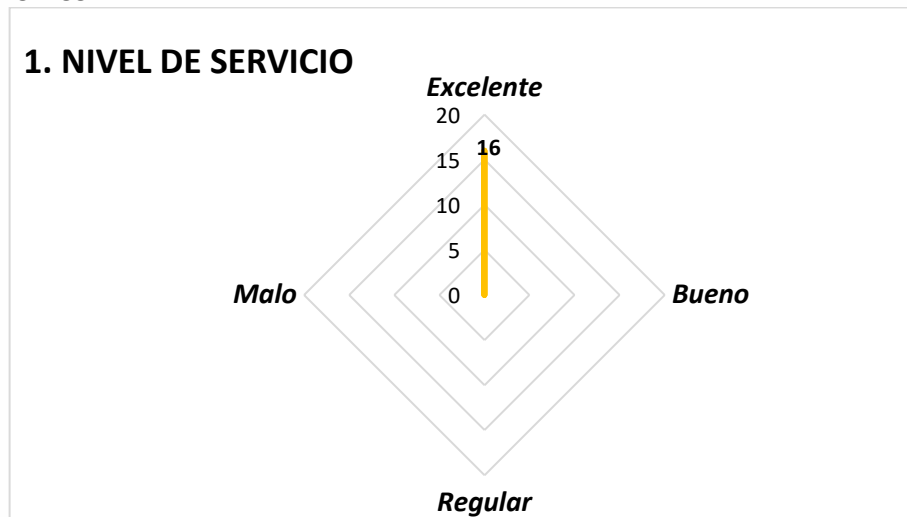
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada telefónica, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	16	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			16	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 junio de 2023.

Gráfica 4 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de junio 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 junio 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	16	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			16	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 junio de 2023.

Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de junio 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 junio 2023.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud,	Excelente	16	100,00%
		Bueno	0	0,00%

Análisis de Resultados

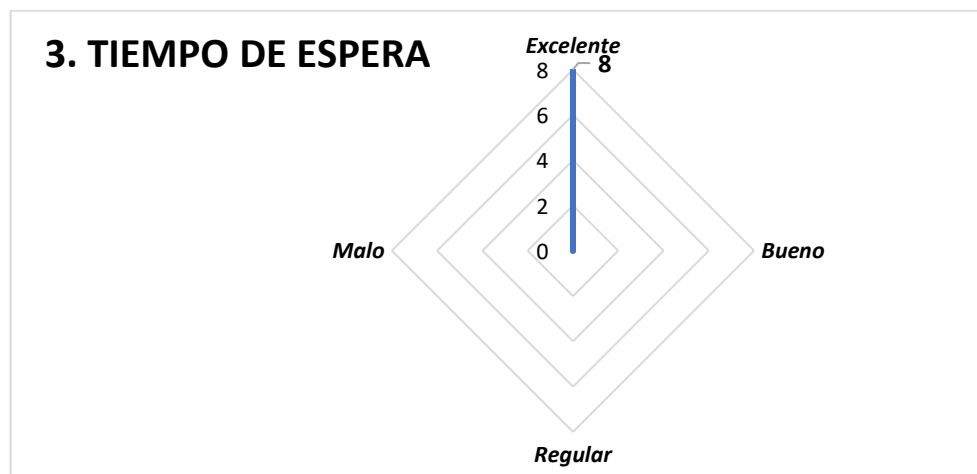
Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

TIEMPO DE ESPERA	CALIFICACIÓN	VALOR	%
requerimiento o petición:	Regular	0	0,00%
	Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS		16	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 junio de 2023.

Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 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 junio 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	172	74,14%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	46	19,83%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	10	4,31%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	2	0,86%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,43%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,43%
Total General	232	100,00%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

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 (172) atenciones equivalentes al 74,14%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (46) atenciones equivalentes al 19,83% del total de 232 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de junio 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 con otras Entidades.

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

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	30	78,95%
Sin información de fondo	4	10,53%
Transferencia de llamada personal	2	5,26%
Número equivocado	2	5,26%
Total General	38	100,00%

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 treinta y ocho (38) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de **junio 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 junio 2023.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de junio de 2023	TOTAL	%
Consulta general	172	74,14%
Transferencia de llamada	99	42,67%
Competencia otras entidades	30	12,93%
Consulta radicado	18	7,76%
Sin información de fondo	4	1,72%
Información pública	4	1,72%
Solicitud cita	4	1,72%
Número equivocado	2	0,86%
Talento Humano	2	0,86%
Consulta general	2	0,86%
Transferencia de llamada personal	2	0,86%
Cómo radicar en SDQS	2	0,86%

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de junio de 2023	TOTAL	%
Servicios TIC	2	0,86%
Asuntos Jurídicos	1	0,43%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	46	19,83%
Asesoría en temas de espacio público	23	9,91%
Denuncia Cerramiento	6	2,59%
Denuncia ventas informales	5	2,16%
Denuncia Bolardos	2	0,86%
Recuperación de espacio público	2	0,86%
Denuncia basuras	2	0,86%
Denuncia vehículos	2	0,86%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	0,86%
enajenación de bienes (compra/venta)	1	0,43%
Denuncia otros elementos	1	0,43%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	10	4,31%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	6	2,59%
Autorización de uso	3	1,29%
Asesoría en contratos de administración	1	0,43%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	2	0,86%
Concepto técnico	1	0,43%
Consulta predio	1	0,43%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	1	0,43%
Asesoría en titulación	1	0,43%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	1	0,43%
Entrega de zonas de cesión	1	0,43%
Total general	232	100,00%

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



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Junio 2023

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 99 atenciones equivalente al 42,67%; seguido de competencia otras entidades con 30 atenciones equivalente al 12,93%; seguido de consulta radicado con 18 atenciones equivalente al 7,76% del total de 232 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de junio 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 junio de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%del Total llamadas	%del Total encuestas
Transferencia de llamada	99	42,67%	1,29%
Asesoría en temas de espacio público	23	9,91%	2,59%
Consulta radicado	18	7,76%	0
Denuncia Cerramiento	6	2,59%	0,43%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	6	2,59%	0,86%
Denuncia ventas informales	5	2,16%	0,43%
Información pública	4	1,72%	0
Solicitud cita	4	1,72%	0
Autorización de uso	3	1,29%	0
Cómo radicar en SDQS	2	0,86%	0
Denuncia Bolardos	2	0,86%	0
Recuperación de espacio público	2	0,86%	0
Servicios TIC	2	0,86%	0
Consulta general	2	0,86%	0
Denuncia vehículos	2	0,86%	0
Talento Humano	2	0,86%	0
Denuncia basuras	2	0,86%	0,43%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	0,86%	0
Asesoría en contratos de administración	1	0,43%	0
Consulta predio	1	0,43%	0
Denuncia otros elementos	1	0,43%	0,43%
enajenación de bienes (compra/venta)	1	0,43%	0
Concepto técnico	1	0,43%	0

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%del Total llamadas	%del Total encuestas
Entrega de zonas de cesión	1	0,43%	0
Asuntos Jurídicos	1	0,43%	0
Asesoría en titulación	1	0,43%	0
Total general	194	83,62%	6,90%

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 recibieron atenciones de 107 personas, durante el mes de Junio en el periodo comprendido entre el 01/06/2023 y el 30/06/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 107 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

3.3. Origen de los Datos

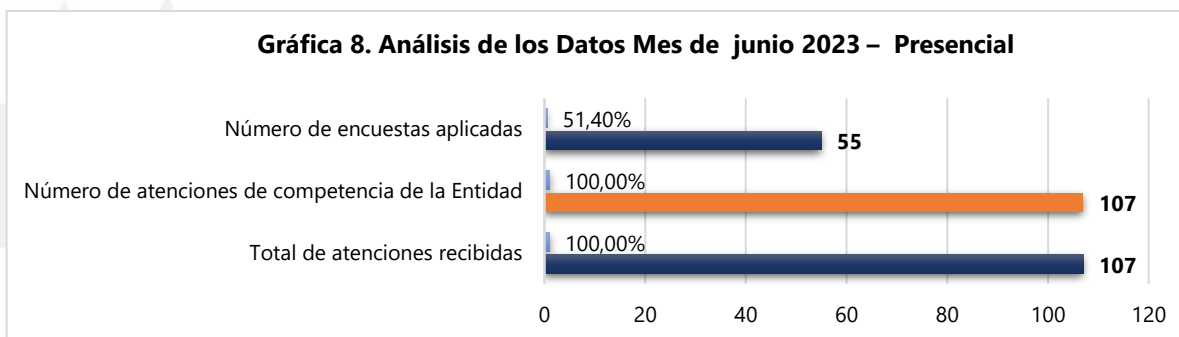
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de junio en el canal presencial y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2023		%
Total de atenciones recibidas	107	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	107	100,00%
Número de encuestas aplicadas	55	51,40%

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

Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de junio 2023 –Presencial



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de junio 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 junio fue de 107 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	106	99,07%
Juntas de Acción Comunal	1	0,93%
Total General	107	100,00%

Gráfica 9 Caracterización de la población Mes de junio 2023 – Canal Presencial

De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 107 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 106 atenciones son ciudadanía equivalente al 99,07%; y 01 atención son Juntas de acción comunal (JAC) equivalente al 0,93% del total de atenciones.

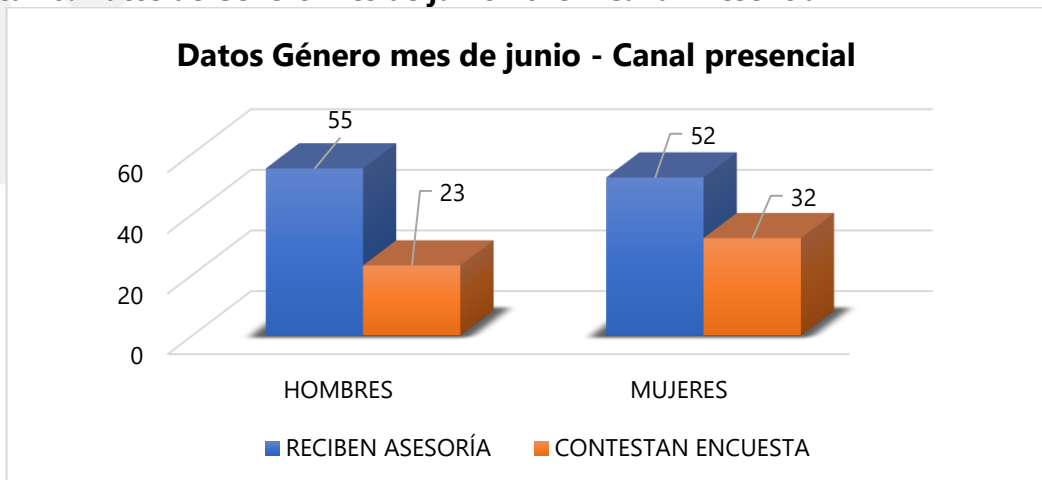
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanía	54	52	106
Juntas de Acción Comunal	1	0	1
Total General	55	52	107

Reciben asesoría un total de 55 hombres equivalente al 51,40%, 52 mujeres equivalente al 48,60%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 23 hombres equivalente al 41,82% y 32 mujeres equivalente al 58,18%, del total de 55 usuarios.

Gráfica 10. Datos de Genero Mes de junio 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 junio 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	54	98,18%
		Bueno	1	1,82%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			55	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 98,18% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, y el 1,82% consideran el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de junio de 2023.

Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de junio 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 junio 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	54	98,18%
		Bueno	1	1,82%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			55	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 98,18% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, el 1,82% consideraron el calificativo **BUENO** para la encuesta de satisfacción del canal presencial del mes de junio de 2023.

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



3.5.3 Tiempo de Espera

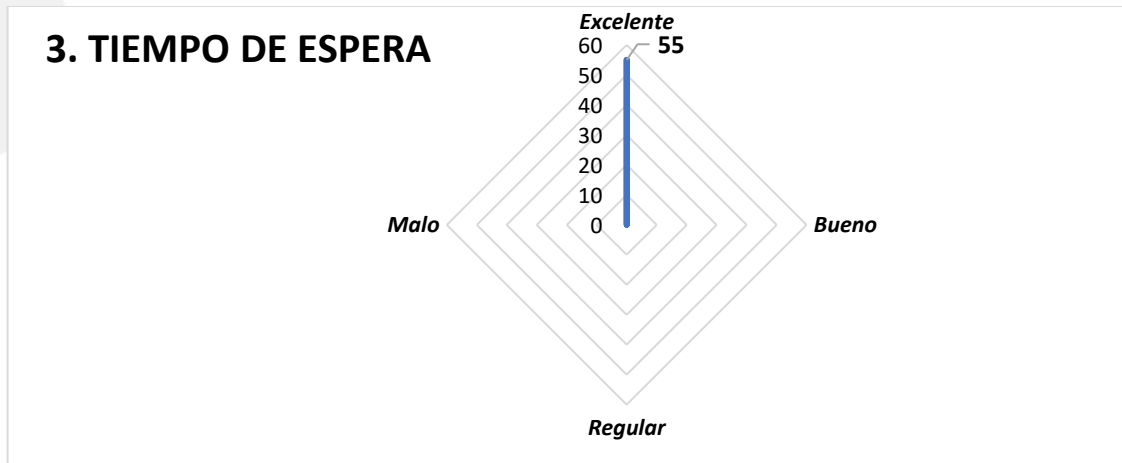
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada presencial

Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 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	55	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			55	100%

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

Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 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 junio 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	51	47,66%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	28	26,17%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	17	15,89%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	5,61%
Consulta general	5	4,67%
Total General	107	100,00%

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 51 atenciones equivalente al 47,66%; seguido de Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (28) atenciones equivalente al 26,17%; seguido del trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (17) atenciones equivalente al 15,89%; continuando con el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (06) atenciones equivalente al 5,61%; por último el trámite y/o servicio y el trámite y/o servicio Consulta general con (05) atenciones equivalente al 4,67% del total de 107 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de junio de 2023.

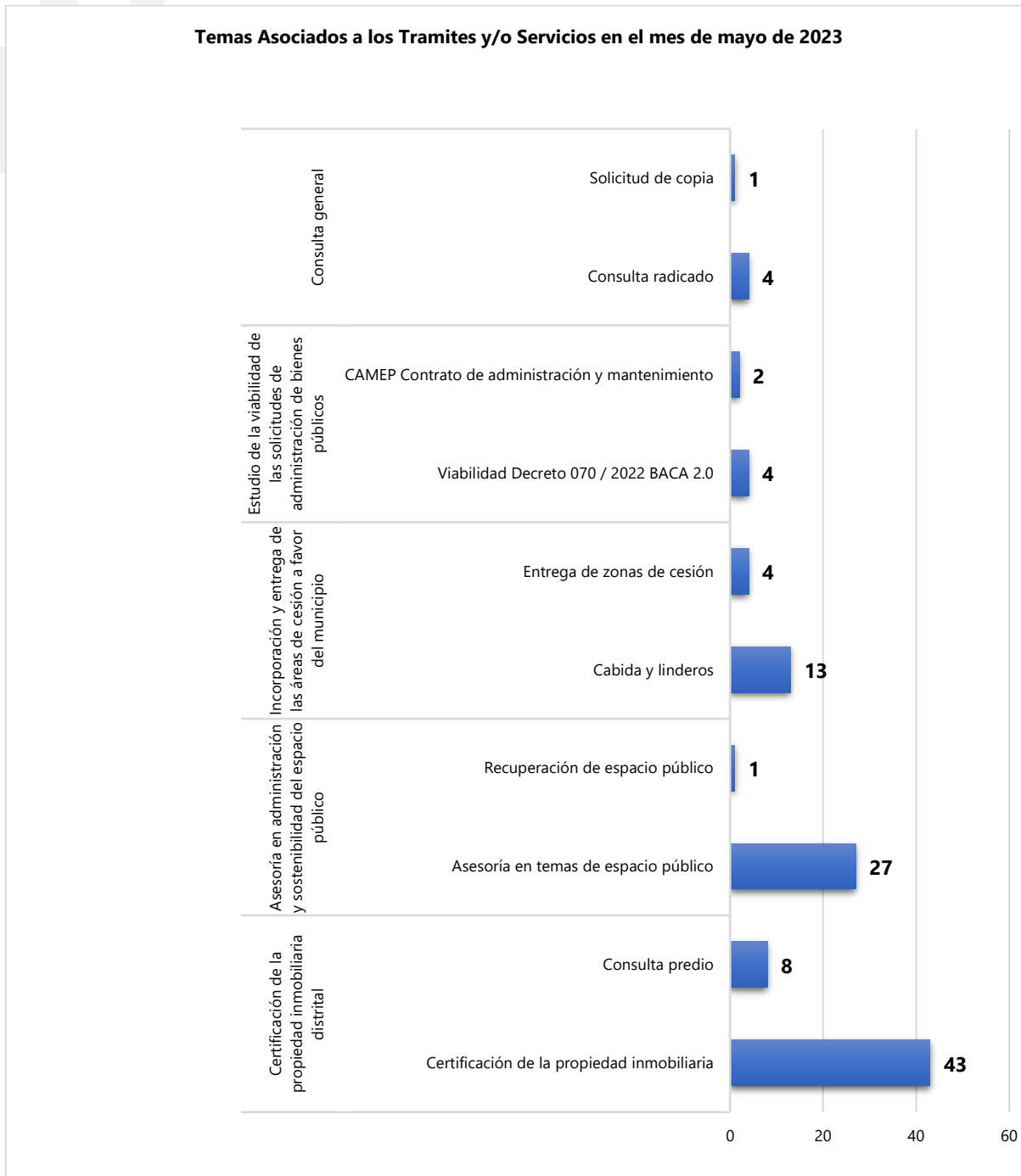
Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Junio 2023

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de junio de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	51	47,66%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	43	40,19%
Consulta predio	8	7,48%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	28	26,17%
Asesoría en temas de espacio público	27	25,23%
Recuperación de espacio público	1	0,93%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	17	15,89%
Cabida y linderos	13	12,15%
Entrega de zonas de cesión	4	3,74%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	6	5,61%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	3,74%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	2	1,87%
Consulta general	5	4,67%
Consulta radicado	4	3,74%
Solicitud de copia	1	0,93%
Total General	107	100,00%

Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de junio 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 43 atenciones equivalente al 40,19% y consulta de predio con 8 atenciones equivalente al

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

7,48%; para Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público fue el tema: asesoría en temas de espacio público con 27 atenciones equivalente al 25,23% y recuperación de espacio público con 1 atención equivalente al 0,93%; para el trámite y/o servicio Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio fueron: Cabida y linderos con 13 atenciones equivalente al 12,15% y Entrega de zonas de cesión con 4 atenciones equivalente al 3,74%; para el trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos fueron: Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0 con 4 atenciones equivalente al 3,74% y CAMEP Contrato de administración y mantenimiento con 2 atenciones equivalente al 1,87; y Consulta general fue: Consulta radicado con 4 atenciones equivalente al 3,74% y Solicitud de copia con 1 atención equivalente al 0,93%; del total de 107 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de junio 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 junio de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	43	40,19%	23,36%
Asesoría en temas de espacio público	27	25,23%	16,82%
Cabida y linderos	13	12,15%	9,35%
Consulta predio	8	7,48%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	4	3,74%	0%
Entrega de zonas de cesión	4	3,74%	0,93%
Consulta radicado	4	3,74%	0,93%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	2	1,87%	0%
Recuperación de espacio público	1	0,93%	0%
Solicitud de copia	1	0,93%	0%
Total General	107	100,00%	51,40%

4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron correos de 1.380 personas, durante el mes de junio en el periodo comprendido entre el 01/06/2023 y el 30/06/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual.

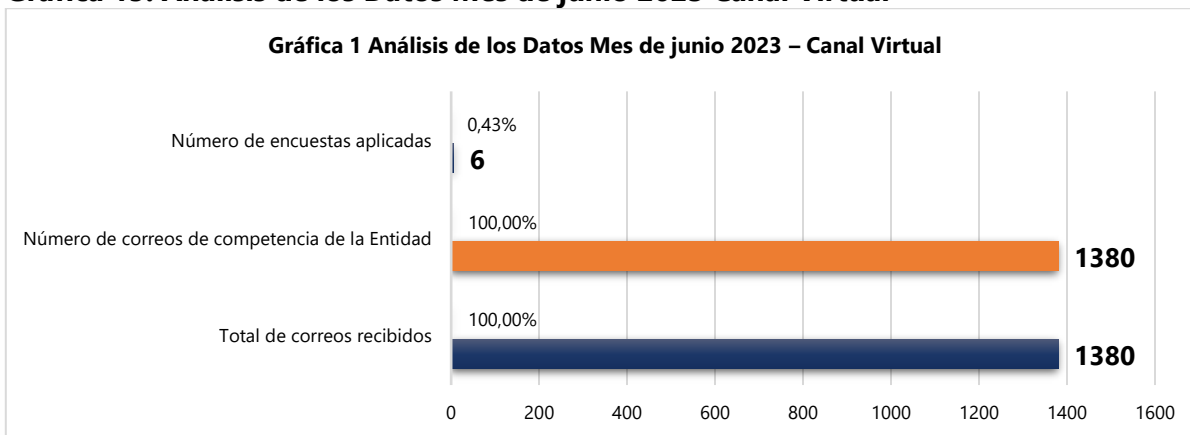
4.2. Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2023		%
Total de correos recibidos	1380	100,00%
Número de correos de competencia de la Entidad	1380	100,00%
Número de encuestas aplicadas	6	0,43%

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

Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de junio 2023 Canal Virtual

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de junio accedieron a responder la encuesta seis (06) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.43% sobre el total de los correos recibidos.

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 correos recibidos durante el mes de junio 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:

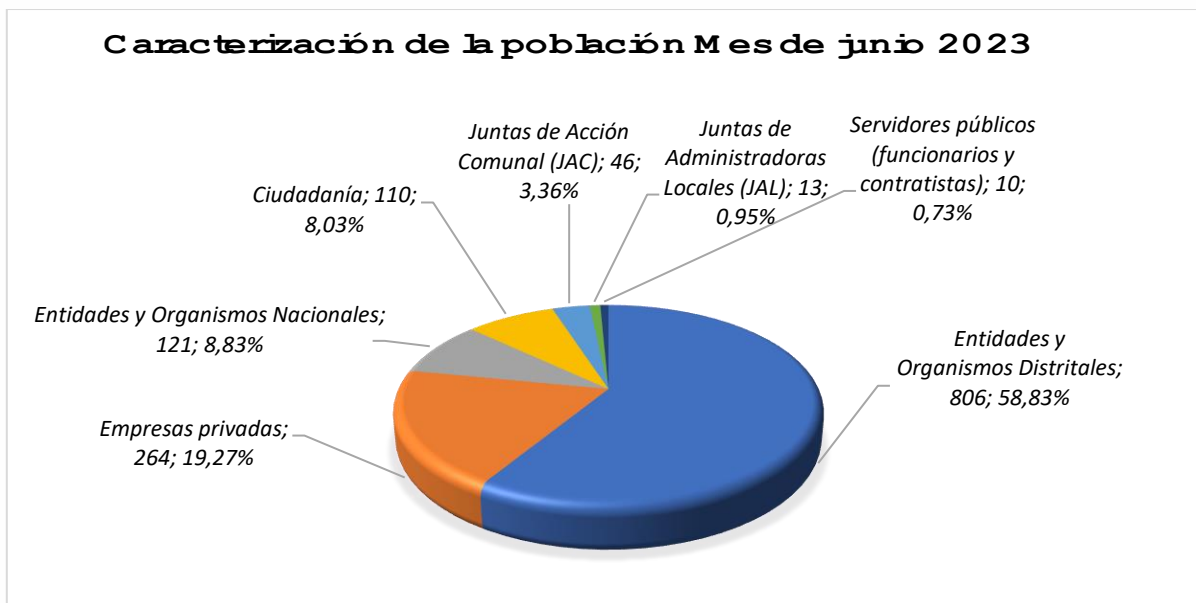
Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	806	58,41%
Empresas privadas	264	19,13%
Entidades y Organismos Nacionales	121	8,77%
Ciudadanía	110	7,97%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	46	3,33%
Juntas de Administradoras Locales (JAL)	13	0,94%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	10	0,72%
Organizaciones Sociales	7	0,51%
Universidades / Estudiantes	3	0,22%
Total General	1380	100,00%

Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de junio 2023.

Se puede evidenciar que de 1.380 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico, 806 correos son Entidades y organismos distritales equivalente al 58,41%; 264 correos corresponden a Empresas privadas equivalente al 19,13%; 121 correos corresponden a Entidades y organismos nacionales equivalente al 8,77%; 110 correos corresponden a Ciudadanía, equivalente al 7,97%; 46 correos corresponden a Juntas de acción comunal (JAC), equivalente al 3,33%; 13 correos corresponden a Juntas Administradoras Locales (JAL), equivalente al 0,94%; 10 correos corresponden a Servidores públicos (funcionarios y contratistas) equivalente al 0,72%; 07 correos corresponden a Organizaciones sociales equivalente al 0,51%; 8 correos corresponden a universidades / estudiantes equivalente a 0,22% del total de correos registrados.

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

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	806	58,41%	0%
Empresas privadas	264	19,13%	0,07%
Entidades y Organismos Nacionales	121	8,77%	0%
Ciudadanía	110	7,97%	0,22%
Juntas de Acción Comunal (JAC)	46	3,33%	0,14%
Juntas de Administradoras Locales (JAL)	13	0,94%	0%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	10	0,72%	0%
Organizaciones Sociales	7	0,51%	0%
Universidades / Estudiantes	3	0,22%	0%
Total General	1.380	100,00%	0,43%

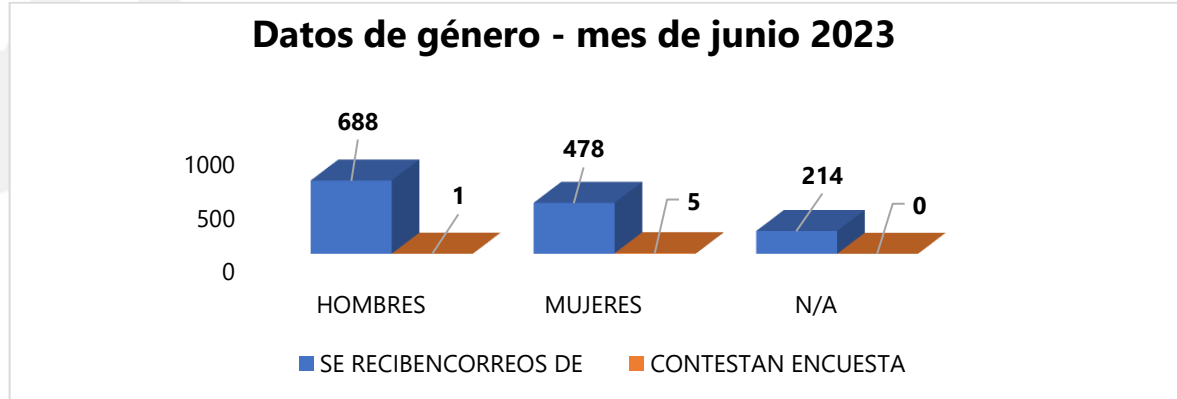
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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	505	288	13	806
Empresas privadas	83	104	77	264
Entidades y Organismos Nacionales	26	26	69	121
Ciudadanía	54	51	5	110
Juntas de Acción Comunal (JAC)	8	5	33	46
Juntas de Administradoras Locales (JAL)	8	5	33	46
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	7	3	0	10
Organizaciones Sociales	0	0	7	7
Universidades / Estudiantes	2	0	1	3
Total General	688	478	214	1.380

Se recibieron un total de correos de 688 hombres equivalente al 49,86%, 478 mujeres equivalente al 34,64%, y 214 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 15,51%, los cuales enviaron correos durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 1 hombre equivalente al 38,46%, y 5 mujeres equivalente al 83,33% del total de 6 usuarios que contestaron la encuesta.

Gráfica 17. Datos de Genero Mes de junio 2023 – Canal Virtual

De los seis (06) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.3 Calificación

4.3.1 Nivel de Servicio

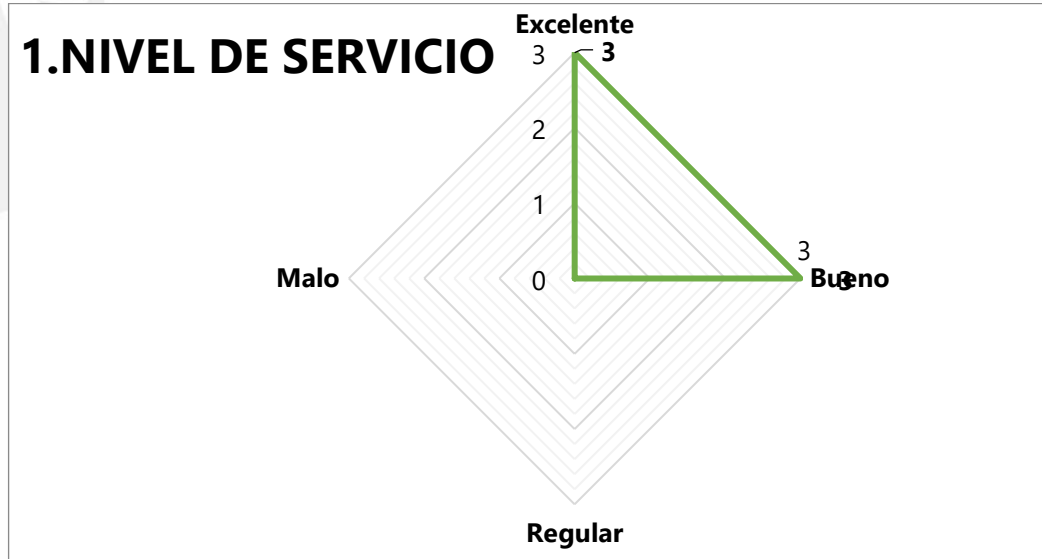
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de junio 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	50,00%
		Bueno	3	50,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			6	100%

Como se puede observar en la gráfica de **NIVEL DE SERVICIO**, el 50,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 50,00% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de junio de 2023.

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



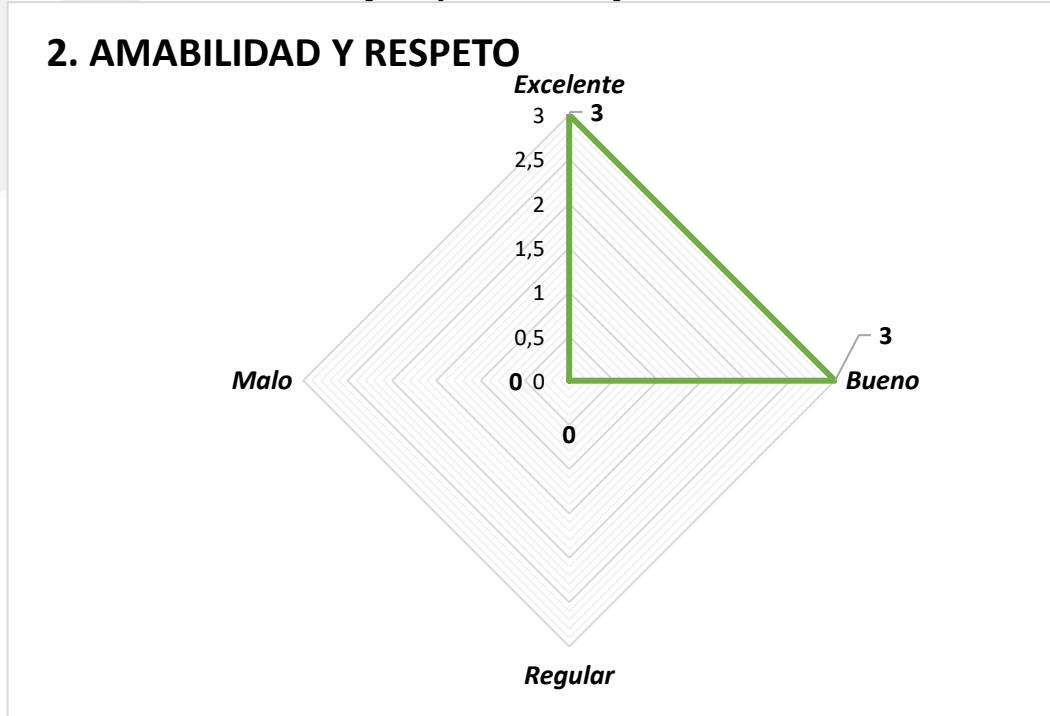
4.3.2 Amabilidad y Respeto

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 junio 2023.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	3	50,00%
		Bueno	3	50,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			6	100%

Como se puede observar en la gráfica de **AMABILIDAD Y RESPETO**, el 50,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 50,00% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de junio de 2023.

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

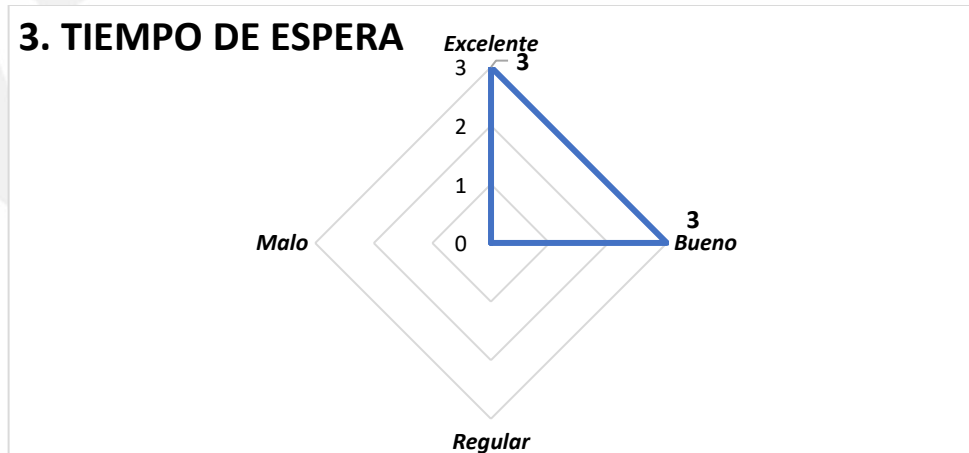
4.3.3 Tiempo de Espera

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 junio 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	3	50,00%
		Buena	3	50,00%
		Regular	0	0,00%
		Mala	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			6	100%

Con respecto al **TIEMPO DE ESPERA**, el 50,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE** y el 50,00% consideraron el calificativo **BUENO**, para la encuesta de satisfacción del canal virtual del mes de junio de 2023.

Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de junio 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 junio 2023.

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	997	72,25%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	169	12,25%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	127	9,20%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	49	3,55%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	38	2,75%
Total General	1380	100,00%

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 son: Consulta General con (1.205) atenciones equivalente al 75,69%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (173) atenciones equivalente al 10,87%, seguido del trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (128) atenciones equivalente al 8,04%, continuando con el trámite Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (47) atenciones equivalente al 2,95% y por último el trámite Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (39) atenciones equivalente al 2,45% del total de 1.592 atenciones recibidas a través del correo electrónico en el mes de junio de 2023. 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

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

son: Consulta General con (997) atenciones equivalente al 72,25%, seguido del trámite y/o servicio Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos con (169) atenciones equivalente al 12,25%, seguido del trámite Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (127) atenciones equivalente al 9,20%, continuando con el trámite Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con (49) atenciones equivalente al 3,55% y por último el trámite Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio con (38) atenciones equivalente al 2,75% del total de 1.380 atenciones recibidas a través del correo electrónico en el mes de junio de 2023.

Tabla 29. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de junio 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de junio de 2023	TOTAL	%
Consulta general	997	72,25%
Peticiones entre entidades	903	65,43%
Asuntos Jurídicos	58	4,20%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	13	0,94%
Talento humano	8	0,58%
Contratos jurídica	7	0,51%
Solicitud de copia	5	0,36%
Gestión financiera	2	0,14%
Solicitud cita	1	0,07%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	169	12,25%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	144	10,43%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	23	1,67%
DEMOS	2	0,14%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	127	9,20%
Asesoría en temas de espacio público	93	6,74%
Denuncia otros elementos	23	1,67%
Denuncia ventas informales	5	0,36%
Denuncia Cerramiento	2	0,14%
Denuncia vehículos	2	0,14%
Parqueaderos	1	0,07%
Denuncia basuras	1	0,07%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	49	3,55%
Consulta predio	38	2,75%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	11	0,80%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	38	2,75%

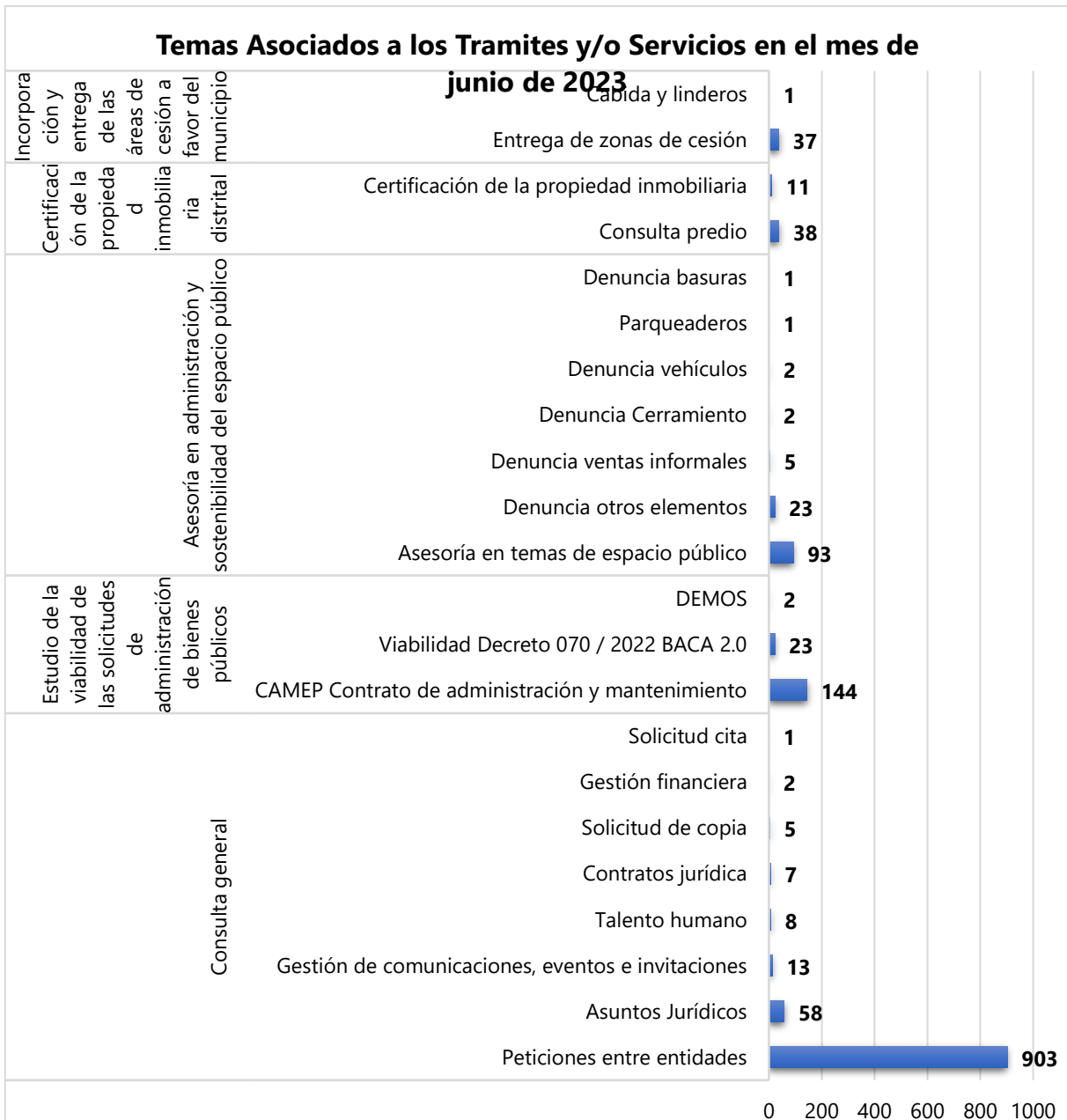
Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de junio de 2023	TOTAL	%
Entrega de zonas de cesión	37	2,68%
Cabida y linderos	1	0,07%
Total General	1380	100,00%

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



Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual Junio 2023

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: Peticiones entre entidades con 903 atenciones equivalente al 65,43%; seguido de Asuntos jurídicos con 58 atenciones equivalente al 4,20%; seguido de Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones con 13 atenciones equivalente al 0,94% del total de 1.380 atenciones recibidas a través del correo electrónico en el mes de junio de 2023.

Tabla 30. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de junio de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	903	65,43%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento	144	10,43%	0%
Asesoría en temas de espacio público	93	6,74%	0,14%
Asuntos Jurídicos	58	4,20%	0%
Consulta predio	38	2,75%	0,07%
Entrega de zonas de cesión	37	2,68%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	23	1,67%	0,07%
Denuncia otros elementos	23	1,67%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	13	0,94%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	11	0,80%	0,07%
Talento humano	8	0,58%	0%
Contratos jurídica	7	0,51%	0%
Denuncia ventas informales	5	0,36%	0%
Solicitud de copia	5	0,36%	0%
DEMOS	2	0,14%	0%
Denuncia vehículos	2	0,14%	0%
Gestión financiera	2	0,14%	0%
Denuncia Cerramiento	2	0,14%	0%
Parqueaderos	1	0,07%	0,07%
Denuncia basuras	1	0,07%	0%
Solicitud cita	1	0,07%	0%
Cabida y linderos	1	0,07%	0%
Total General	1380	100,00%	0,43%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de junio de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos treinta y dos (232) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento noventa y cuatro (194) llamadas telefónicas representadas en el 83,62% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de dieciséis (16) 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 junio de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 16 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en junio de 2023 fue excelente en 100,00% del total de 16 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en junio de 2023 al utilizar el canal telefónico que excelente en 100,00%, total de 16 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de junio, se realizaron 2,59% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 6 respuestas, 1,29% para el tema transferencia de llamada con 3 respuestas, 0,86% para el tema Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0 con 2 respuestas, y 0,43% para los temas; Denuncia basuras, Competencia otras entidades, Denuncia Cerramiento, Denuncia otros elementos, Denuncia ventas informales, 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 232 llamadas, noventa y nueve (99) equivalente al 42,67% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; Competencia otras entidades ocupó el 12,93% correspondiente a treinta (30) llamadas; la Consulta radicado ocupó el 7,76% correspondiente a dieciocho (18) 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 junio de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ciento siete (107) 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 cinco (55) 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 98,18% y bueno en un 1,82% del total de 55 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en junio de 2023 fue excelente en 98,18% y bueno en 1,82% del total de 55 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en junio de 2023 al utilizar el canal presencial que excelente en 100,00% del total de 55 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de junio, se realizaron 23,36% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital; seguido de 16,82% para el tema Asesoría en temas de espacio público, seguido del tema de cabida y linderos en 9,35%; por último, entrega de zonas de cesión en y consulta radicado con 0,93% cada tema.

5.3 Para el canal virtual – correo electrónico:

En el mes de junio de 2023 en el canal virtual – correo electrónico, se recibieron un total de mil trescientos ochenta (1380) atenciones a través del correo electrónico.

Accedieron a contestar la encuesta un total de seis (06) 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 junio de 2023 fue excelente en 50,00% y bueno en un 50,00% del total de 06 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal Virtual en junio de 2023 fue excelente en 50,00% y bueno en un 50,00% del total de 06 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en junio de 2023 fue excelente en 50,00% y bueno en un 50,00% del total de 06 encuestados.

Análisis de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico, Presencial y Virtual

Junio 2023

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de junio, se realizaron 0,14% Asesoría en temas de espacio público con (02) encuestas; el 0,07% para consulta de predio, Viabilidad decreto 070/2022 BACA 2.0, parqueaderos y certificación de la propiedad inmobiliaria con (01) encuesta cada tema; del total de seis (06) 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 SGCC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SGC

Fecha: Lunes 24 de julio 2023