



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 Noviembre del 2023

Proceso: Atención a la Ciudadanía



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023****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	7
2.	ANÁLISIS CANAL TELEFÓNICO	7
2.1	Análisis.....	7
2.2	Origen de los Datos	7
	Gráfica 1 Análisis de los Datos Mes de noviembre 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 noviembre 2023 – Canal Telefónico.....	9
	Gráfica 3 Datos de Genero Mes de noviembre 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 noviembre 2023 – Canal Telefónico.....	12
2.5.2	Amabilidad y Respeto	12
	Gráfica 5 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Amabilidad y Respeto Mes de noviembre 2023 –Canal Telefónico.....	13
2.5.3	Tiempo de Espera	13
	Gráfica 6 Aplicación Encuesta Telefónica Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 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 noviembre de 2023	17
3.	ANÁLISIS CANAL PRESENCIAL	18
3.1.	Metodología Aplicada Canal Presencial	18
3.2.	Análisis.....	19
3.3.	Origen de los Datos	19
	Gráfica 8. Análisis de los Datos Mes de noviembre 2023 –Presencial.....	19
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 noviembre 2023 – Canal Presencial	20
	Gráfica 10. Datos de Genero Mes de noviembre 2023 – Canal Presencial.....	21
3.5	Calificación.....	22
3.5.1	Nivel de Servicio	22

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

Tabla 15. Calificación Encuesta de la Atención Presencial, Criterio Nivel de Servicio Mes de noviembre 2023.....	22
Gráfica 11. Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de noviembre 2023 – Canal Presencial	22
3.5.2 Amabilidad y Respeto.....	23
Tabla 16. Calificación Encuesta presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de noviembre 2023.	23
Gráfica 12 Aplicación Encuesta Presencial Criterio Amabilidad y Respeto Mes de noviembre 2023 – Canal Presencial	23
3.5.3 Tiempo de Espera.....	23
Tabla 17. Calificación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 2023.	24
Gráfica 13. Aplicación Encuesta Presencial Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 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 noviembre 2023.	24
Tabla 19. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal presencial mes de noviembre 2023.....	25
Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de noviembre 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 noviembre 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 noviembre 2023 – Canal Virtual..	28
Gráfica 15. Análisis de los Datos Mes de noviembre 2023 Canal Virtual.....	28
4.2. Resultados de la Encuesta Canal Virtual	28
4.2.1. Identificación de la Población	29
Tabla 22. Caracterización del tipo de población de las atenciones presenciales .	29
Gráfica 16. Caracterización de la población del mes de noviembre 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 noviembre 2023 – Canal Virtual	32
4.3 Calificación.....	32
4.3.1 Nivel de Servicio	32
Tabla 25. Criterio Nivel de Servicio Mes de noviembre 2023.	32
Gráfica 18 Aplicación Encuesta Criterio Nivel de Servicio Mes de noviembre 2023 – Canal Virtual	33
4.3.2 Amabilidad y Respeto.....	33



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

Tabla 26. Calificación Encuesta virtual Criterio Amabilidad y Respeto Mes de noviembre 2023.	33
Gráfica 19. Criterio Amabilidad y Respeto Mes de noviembre 2023 – Canal Virtual	34
4.3.3 Tiempo de Espera.....	34
Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 2023.	34
Gráfica 20. Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 2023 – Canal Virtual..	35
4.4. Análisis de los Temas de Trámites y Servicios Ofrecidos por la Entidad.	35
Tabla 28. Atención en Trámites y Servicios de la Entidad Mes de noviembre 2023.	35
Tabla 29. Temas de no competencia recibidos a través del canal virtual: correo electrónico y chat mes de noviembre 2023.	36
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de noviembre 2023	36
Gráfica 21. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de noviembre de 2023	38
Tabla 31. Temas más recurrentes y consultados de los tramites y/o servicios recibidos a través del canal virtual en el mes de noviembre 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

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 **noviembre 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	NOVIEMBRE 2023	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	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: https://forms.office.com/r/QHe7aveYif		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		01/11/2023	30/11/2023
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO	Total, de llamadas atendidas en el periodo	NOVIEMBRE 2023	216

Análisis de Resultados

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

FICHA TÉCNICA			
GENERAL	Total, de atenciones presenciales en el periodo		87
	Total, de atenciones virtuales en el periodo		1.393
POBLACIÓN UNIVERSO - MUESTRA	Total, de llamadas atendidas de competencia de la entidad en el mes	NOVIEMBRE 2023	182
	Total, de atenciones presenciales de competencia de la Entidad en el mes		87
	Total, de atenciones virtuales de competencia de la Entidad en el mes		1.359
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal telefónico	NOVIEMBRE 2023	11
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal presencial		52
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes del canal virtual		2
POBLACIÓN ESPECÍFICA	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal telefónico por competencia de la entidad en el mes	NOVIEMBRE 2023	11
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal presencial por competencia de la entidad en el mes		52
	Total, de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta del canal virtual por competencia de la entidad en el mes		2
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal telefónico	NOVIEMBRE 2023	11
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal presencial		52
	Total, de ciudadanos que contestaron encuesta del canal virtual		2

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

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 **216 personas**, durante el mes de noviembre en el periodo comprendido entre el 01/11/2023 y el 30/11/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal telefónico, 182 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.

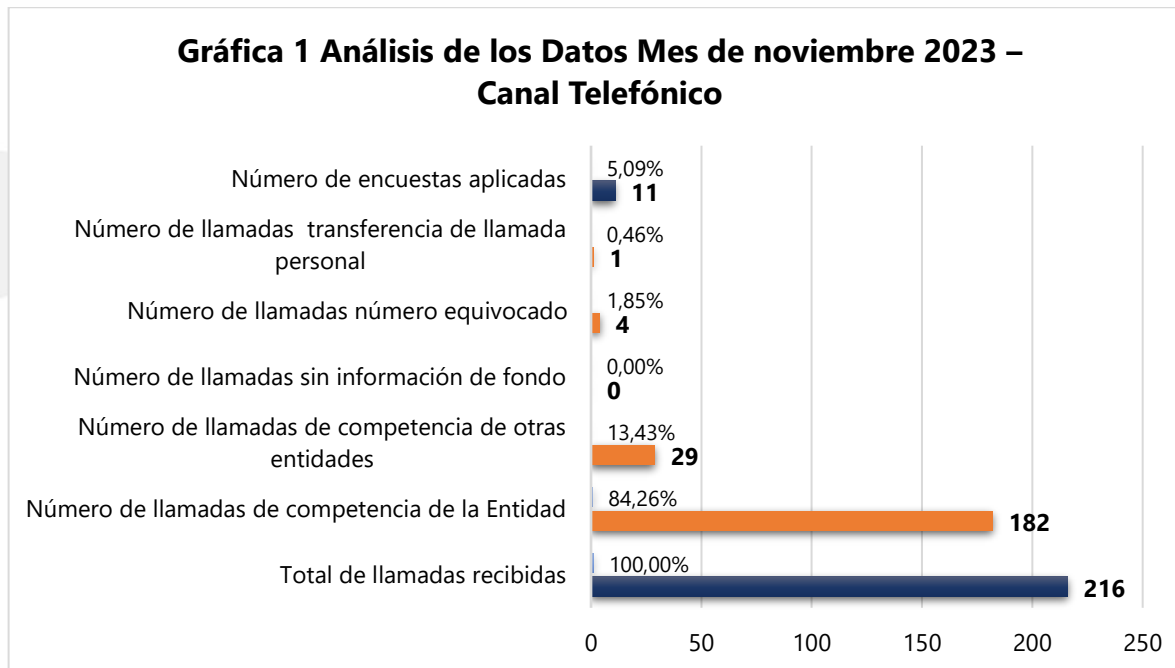
2.2 Origen de los Datos

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

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS NOVIEMBRE 2023		%
Total, de llamadas recibidas	216	100,00%
Número de llamadas de competencia de la Entidad	182	84,26%
Número de llamadas de competencia de otras entidades	29	13,43%
Número de llamadas sin información de fondo	0	0,00%
Número de llamadas número equivocado	4	1,85%
Número de llamadas transferencia de llamada personal	1	0,46%
Número de encuestas aplicadas	11	5,09%

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

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

Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal telefónico en el mes de noviembre accedieron a responder la encuesta once (11) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 5.09% 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:

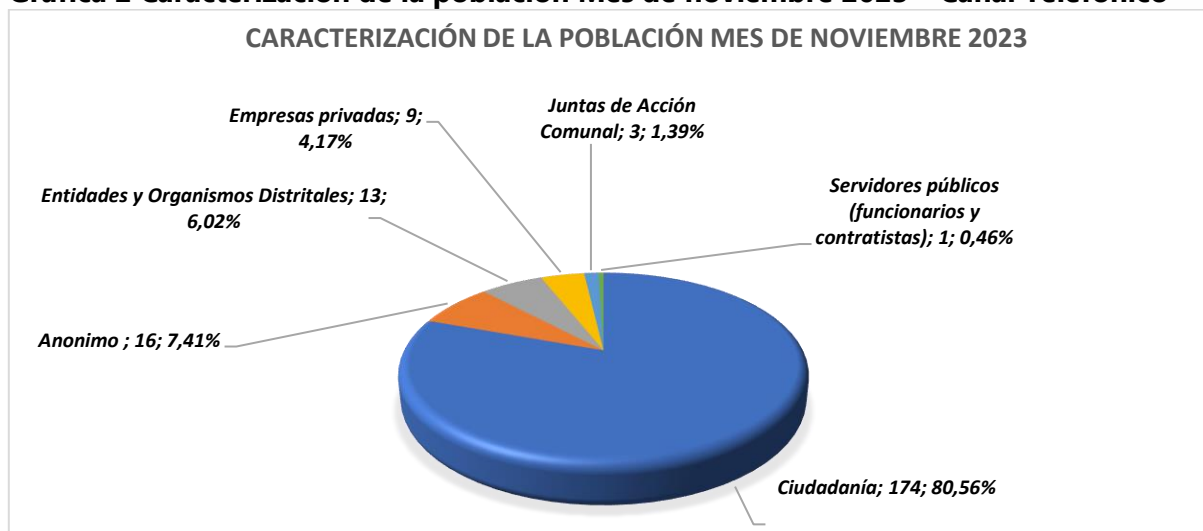
2.4 Identificación de la Población

El total de llamadas telefónicas recibidas durante el mes de noviembre fue de 216 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	174	80,56%
Anónimo	16	7,41%
Entidades y Organismos Distritales	13	6,02%
Empresas privadas	9	4,17%
Juntas de Acción Comunal	3	1,39%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,46%
Total General	216	100,00%

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



De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 216 ciudadanos(as) que consultaron el canal telefónico a través del conmutador, 174 llamadas son *ciudadanía* equivalente al 80,56%; 16 llamadas corresponden a *Anónimos* equivalente al 7,41%; 13 llamadas corresponden a *Entidades y organismos distritales* equivalente al 6,02%; 9 llamadas corresponden a *Empresas privadas* equivalentes al 4,17%; 03 llamadas corresponde a *Juntas de acción comunal* equivalentes al 1,39%; y por último 01 llamada corresponde a *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 0,46%.

Ahora bien, de las 182 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 149 llamadas; de las *entidades y organismos distritales* se recibieron 13 llamadas; de las *empresas privadas* se recibieron 9 llamadas; de los *anónimos* fueron 7 llamadas; de las Juntas de acción comunal se recibieron 3 llamadas; y para los *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* se recibió 1 llamada.

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% TOS Entidad	% Total Llamadas
Ciudadanía	149	81,87%	68,98%
Entidades y Organismos Distritales	13	7,14%	6,02%
Empresas privadas	9	4,95%	4,17%
Anónimo	7	3,85%	3,24%
Juntas de Acción Comunal	3	1,65%	1,39%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	1	0,55%	0,46%
Total, General	182	100,00%	84,26%

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:

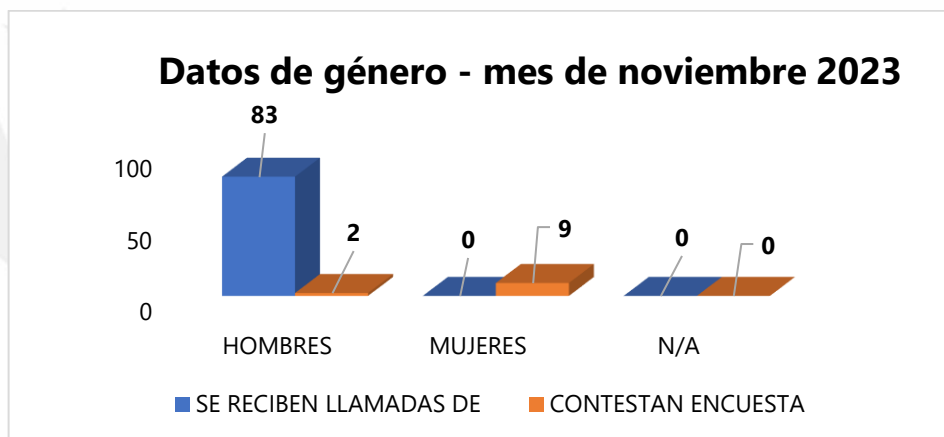
Tabla 4. Caracterización del tipo de población de las llamadas telefónicas – Género.

GRUPO DE VALOR	GENERO			Total
	Hombre	Mujer	No aplica	
Ciudadanía	76	98	0	174
Anónimo	1	0	15	16
Entidades y Organismos Distritales	3	8	2	13
Empresas privadas	3	4	2	9
Juntas de Acción Comunal	0	3	0	3
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	1	0	1
Total General	83	114	19	216

Se recibieron un total de llamadas de 83 hombres equivalente al 38,43%, 114 mujeres equivalente al 52,78%, y 19 No aplica equivalente al 8,80%, las cuales realizaron llamadas durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 09 mujeres equivalente al 81,82%, y 2 hombres equivalente al 18,18% del total de 11 usuarios que contestaron la encuesta.

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



Es importante anotar que, de las 182 llamadas registradas de trámite y competencia de la Entidad, la mayoría de los ciudadanos(as) atendidos fueron mujeres con 94 registros correspondientes al 51,65%; hombres con 77 registros que correspondientes al 42,31% y No aplica 11 registros correspondientes al 6,04%.

De los once (11) 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.

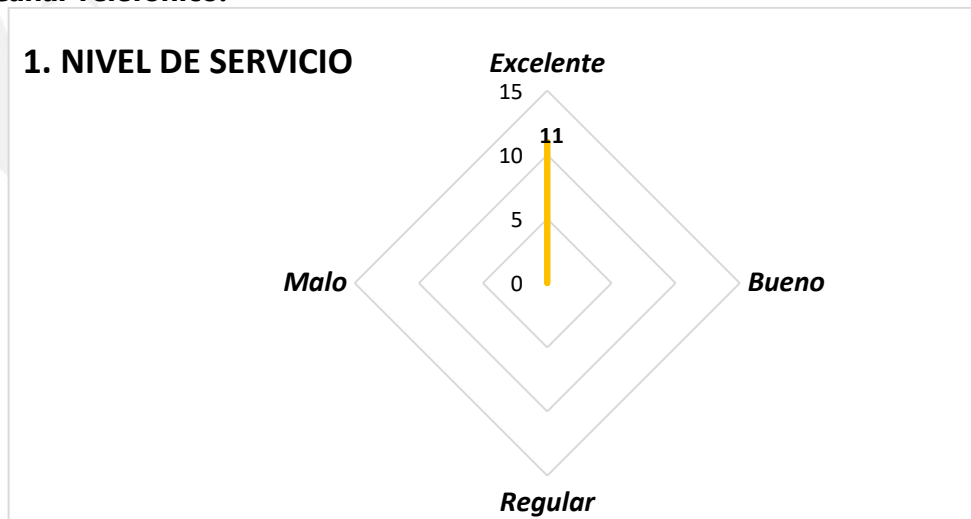
Tabla 5. Calificación Encuesta Telefónica Criterio Nivel de Servicio Mes de noviembre 2023.

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	11	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			11	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

noviembre de 2023.

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	11	100,00
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			11	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 noviembre de 2023.

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



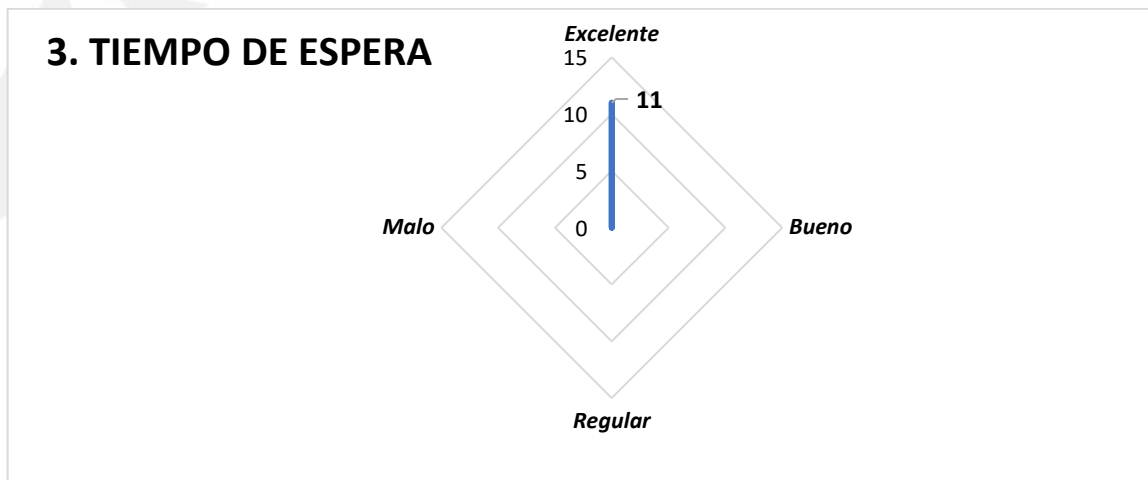
2.5.3 Tiempo de Espera

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 noviembre 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	11	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			11	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 noviembre de 2023.

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

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	176	81,48%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	26	12,04%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	10	4,63%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	0,93%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	2	0,93%
Total, general	216	100,00%

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 (176) atenciones equivalentes al 81,48%, seguido del trámite y/o servicio Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con (26) atenciones equivalentes al 12,04% del total de 216 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de noviembre 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.

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023****Tabla 9. Temas de no competencia recibidos a través de la línea telefónica mes de noviembre 2023.**

Temas de no competencia de la entidad	TOTAL	%
Competencia otras entidades	29	85,29%
Número equivocado	4	11,76%
Transferencia de llamada personal	1	2,94%
Total, general	34	100,00%

NOTA:

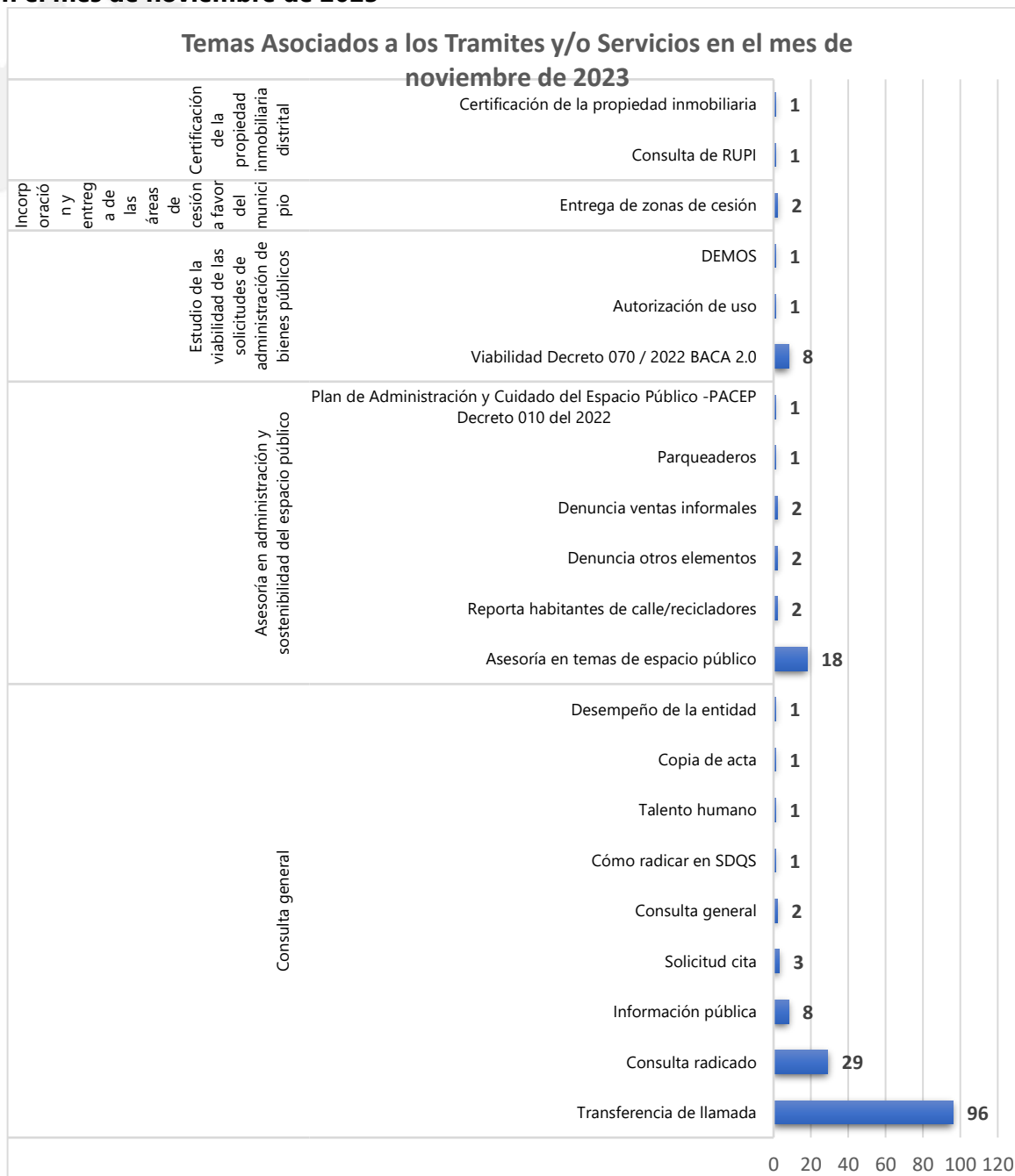
1. Del total de las llamadas en la categoría Consulta General, se ubican las categorías: Número equivocado, competencia otras entidades, sin información de fondo y transferencia de llamada personal, las cuales suman un total de treinta y cuatro (34) peticiones atendidas dentro de la gestión general del mes de noviembre 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 noviembre 2023.

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de noviembre de 2023	TOTAL	%
Consulta general	142	78,02%
Transferencia de llamada	96	52,75%
Consulta radicado	29	15,93%
Información pública	8	4,40%
Solicitud cita	3	1,65%
Consulta general	2	1,10%
Cómo radicar en SDQS	1	0,55%
Talento humano	1	0,55%
Copia de acta	1	0,55%
Desempeño de la entidad	1	0,55%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	26	14,29%
Asesoría en temas de espacio público	18	9,89%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	1,10%
Denuncia otros elementos	2	1,10%
Denuncia ventas informales	2	1,10%
Parqueaderos	1	0,55%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,55%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	10	5,49%

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de noviembre de 2023	TOTAL	%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	4,40%
Autorización de uso	1	0,55%
DEMOS	1	0,55%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	2	1,10%
Entrega de zonas de cesión	2	1,10%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	2	1,10%
Consulta de RUPI	1	0,55%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,55%
Total, General	182	100,00%

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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: transferencia de llamada con 96 atenciones equivalente al 52,75%; seguido de consulta radicado con 29 atenciones equivalente al 15,93%; del total de 182 atenciones recibidas a través del conmutador en el mes de noviembre de 2023.

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 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 noviembre de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	%Total llamadas	%Total encuestas
Transferencia de llamada	96	44,44%	0%
Consulta radicado	29	13,43%	0,93%
Asesoría en temas de espacio público	18	8,33%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	8	3,70%	0,46%
Información pública	8	3,70%	0%
Solicitud cita	3	1,39%	0%
Entrega de zonas de cesión	2	0,93%	0%
Denuncia ventas informales	2	0,93%	0%
Reporta habitantes de calle/recicladores	2	0,93%	0,46%
Consulta general	2	0,93%	0%
Denuncia otros elementos	2	0,93%	0,46%
Autorización de uso	1	0,46%	0%
Desempeño de la entidad	1	0,46%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	1	0,46%	0,46%
Cómo radicar en SDQS	1	0,46%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	1	0,46%	0%
Talento humano	1	0,46%	0%
Parqueaderos	1	0,46%	0%
Total, General	179	82,87%	5,09%

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 87 personas, durante el mes de noviembre en el periodo comprendido entre el 01/11/2023 y el 30/11/2023. Del total de las atenciones recibidas por el canal presencial, 87 atenciones fueron para realizar consultas de trámites y servicios.

3.3. Origen de los Datos

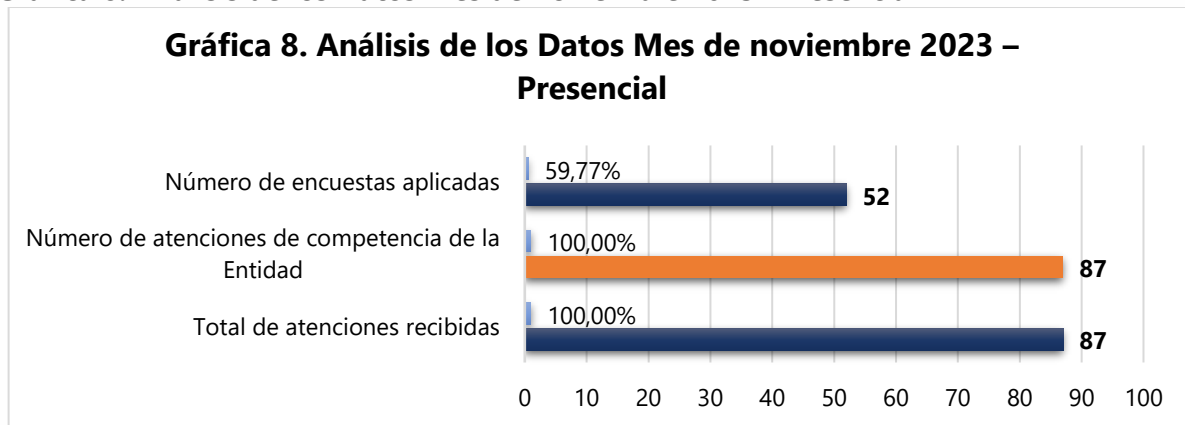
A continuación, se presenta un resumen de la información recolectada durante el mes de noviembre en el canal presencial y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS noviembre 2023		%
Total, de atenciones recibidas	87	100,00%
Número de atenciones de competencia de la Entidad	87	100,00%
Número de encuestas aplicadas	52	59,77%

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

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



Del total de ciudadanos que fueron asesorados a través del canal presencial en el mes de noviembre accedieron a responder la encuesta cincuenta y dos (52) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 76,32% 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 noviembre fue de 87 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	85	97,70%
Juntas de Acción Comunal	1	1,15%
Empresas privadas	1	1,15%
Total, General	87	100,00%

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



**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

De acuerdo con la gráfica anterior se puede verificar que de 87 ciudadanos(as) que consultaron el canal presencial a través del módulo 152 y 151, 85 atenciones son ciudadanía equivalente al 97,70% y 01 atenciones son Juntas de Acción Comunal equivalente al 1,152% y 01 atenciones corresponde a Empresas privadas equivalente al 1,15% del total de atenciones.

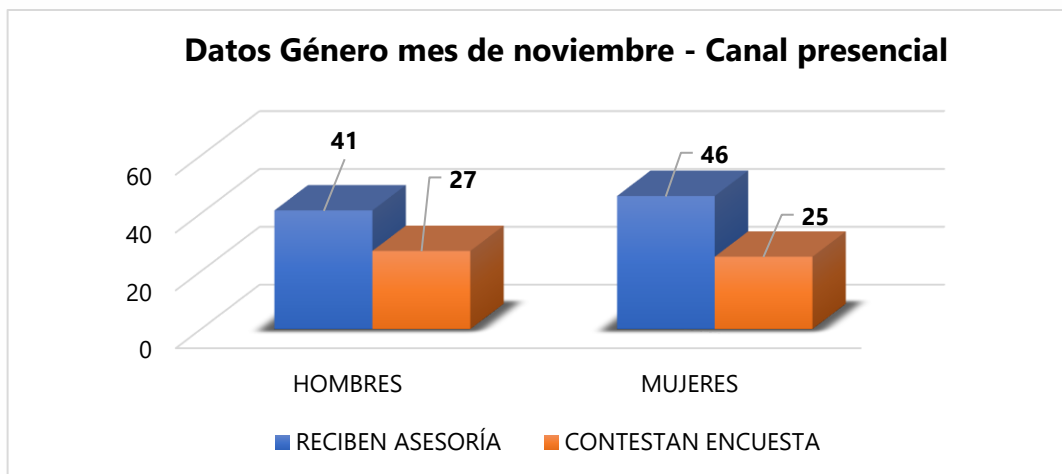
El criterio de "género" de los grupos de valor representados en personas naturales o personas jurídicas se determinó de acuerdo con la persona que solicitó la asesoría en el módulo y manifestó ser hombre o mujer, por lo tanto, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes datos:

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

GRUPO DE VALOR	GÉNERO		
	Hombre	Mujer	Total, General
Ciudadanía	40	45	85
Juntas de Acción Comunal	1	0	1
Empresas privadas	0	1	1
Total, General	41	46	87

Reciben asesoría un total de 41 hombres equivalente al 78,13%, 46 mujeres equivalente al 52,87%, los cuales solicitaron asesoría durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 27 hombres equivalente al 51,92% y 25 mujeres equivalente al 48,08%, del total de 52 usuarios.

Gráfica 10. Datos de Genero Mes de noviembre 2023 – Canal Presencial

De los cincuenta y dos (52) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

3.5 Calificación

3.5.1 Nivel de Servicio

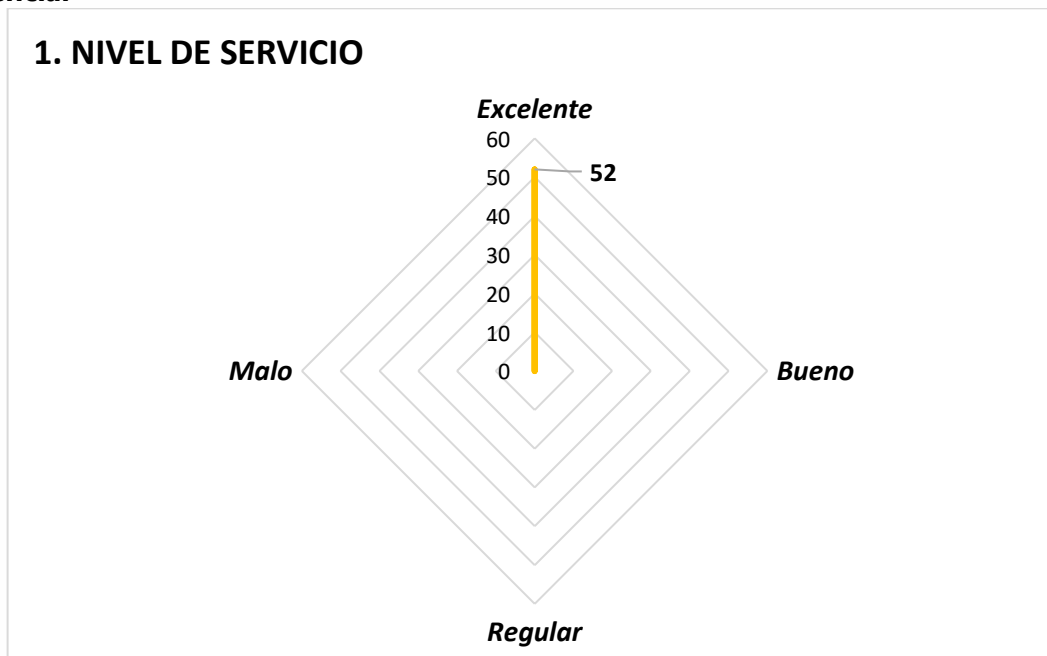
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada presencial, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

NIVEL DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	52	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			52	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 presencial del mes de noviembre de 2023.

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



3.5.2 Amabilidad y Respeto

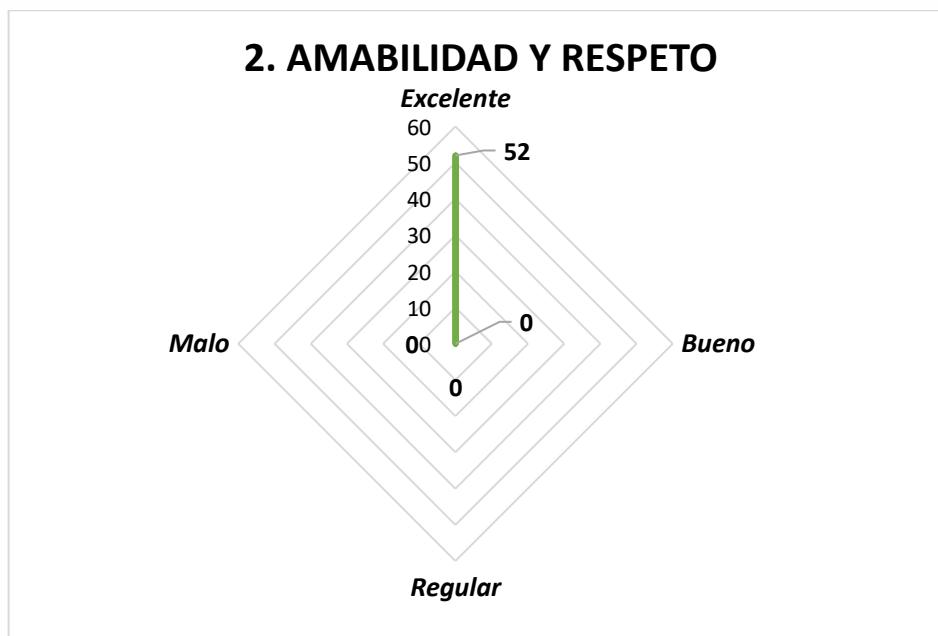
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada presencial.

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

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	52	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			52	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 presencial del mes de noviembre de 2023.

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



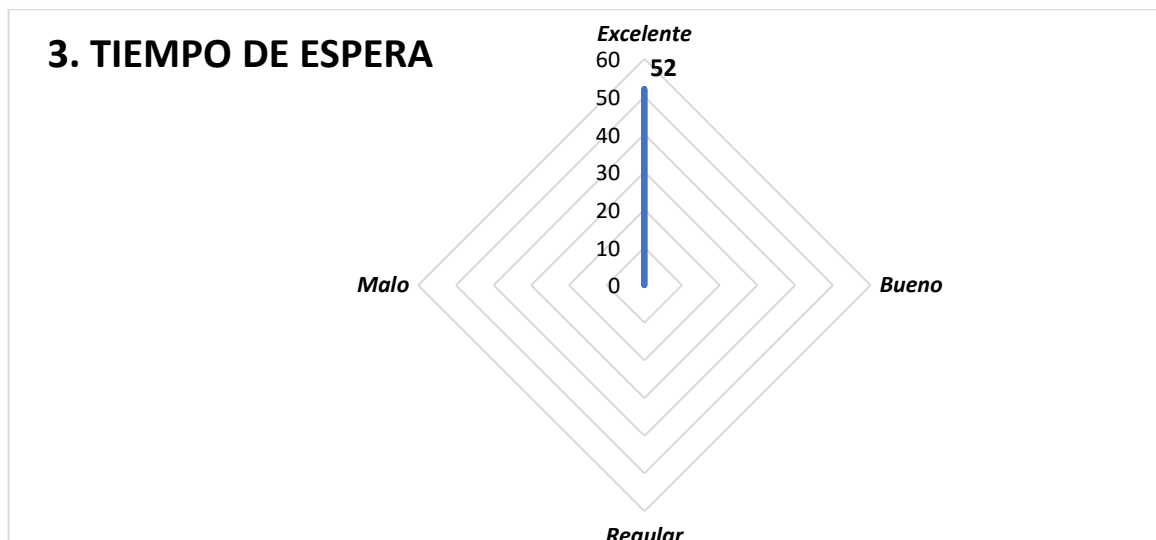
3.5.3 Tiempo de Espera

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 noviembre 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	52	100,00%
	Bueno	0	0,00%
	Regular	0	0,00%
	Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS		52	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 noviembre de 2023.

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

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	41	47,13%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	29	33,33%

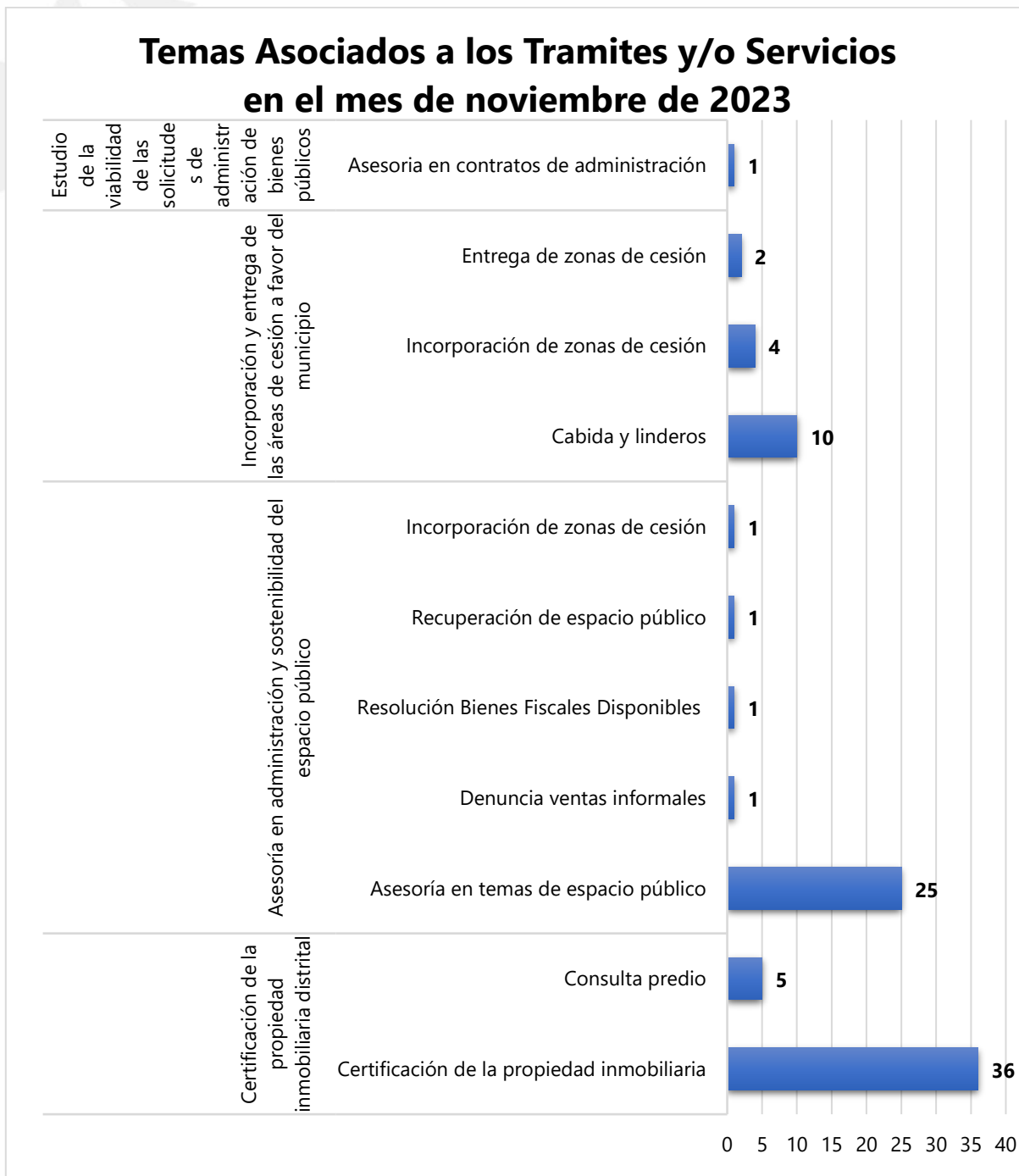
TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	16	18,39%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	1,15%
Total, General	87	100,00%

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 (41) atenciones equivalente al 47,13%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (29) atenciones equivalente al 33,33%; seguido del trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con (16) atenciones equivalente al 18,39%, y por último *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con (1) atención equivalente al 1,15% del total de 87 atenciones recibidas a través de los módulos de atención presencial en el mes de noviembre de 2023.

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

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de noviembre de 2023	TOTAL	%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	41	47,13%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	36	41,38%
Consulta predio	5	5,75%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	29	33,33%
Asesoría en temas de espacio público	25	28,74%
Denuncia ventas informales	1	1,15%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	1	1,15%
Recuperación de espacio público	1	1,15%
Incorporación de zonas de cesión	1	1,15%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	16	18,39%
Cabida y linderos	10	11,49%
Incorporación de zonas de cesión	4	4,60%
Entrega de zonas de cesión	2	2,30%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	1	1,15%
Asesoría en contratos de administración	1	1,15%
Total, general	87	100,00%

Gráfica 14. Temas asociados a los tramites y/o servicios recibidos a través del canal presencial en el mes de noviembre 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* con 36 atenciones equivalentes al 41,38%, y *consulta predio* con 5 atenciones

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

equivalente a 5,75%; para *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* fue el tema: *asesoría en temas de espacio público* con 25 atenciones equivalente al 28,74%; *denuncia ventas informales* con 1 atención equivalente al 1,15%; *Resolución de bienes fiscales* disponibles con 1 atención equivalente al 1,15%; *Recuperación de espacio público* con 1 atención equivalente al 1,15%; *Incorporación de zonas de cesión* con 1 atención equivalente al 1,15%; para el trámite y/o servicio *Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* fueron: *Cabida y linderos* con 10 atenciones equivalente al 11,49%; *Incorporación de zonas de cesión* con 4 atenciones equivalente al 4,60% y *Entrega de zonas de cesión* con 2 atenciones equivalente al 2,30%; y por último para el trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* fue: *Asesoría en contratos de administración* con 1 atención equivalente al 1,15% del total de 87 atenciones recibidas a través de los módulos 151 y 152 en el mes de noviembre 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 noviembre de 2023

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Certificación de la propiedad inmobiliaria	36	41,38%	32,18%
Asesoría en temas de espacio público	25	28,74%	17,24%
Cabida y linderos	10	11,49%	9,20%
Incorporación de zonas de cesión	5	5,75%	0%
Consulta predio	5	5,75%	0%
Entrega de zonas de cesión	2	2,30%	1,15%
Asesoría en contratos de administración	1	1,15%	0%
Resolución Bienes Fiscales Disponibles	1	1,15%	0%
Recuperación de espacio público	1	1,15%	0%
Denuncia ventas informales	1	1,15%	0%
Total, general	87	100,00%	59,77%

4. ANÁLISIS CANAL VIRTUAL

4.1. Metodología Aplicada Canal Virtual

En total se recibieron solicitudes de 1.393 personas para correo electrónico y chat, durante el mes de noviembre en el periodo comprendido entre el 01/11/2023 y el 30/11/2023. Del total de las solicitudes recibidas por el canal Virtual. Para el punto de atención correo electrónico se recibieron 1.359 solicitudes y para el punto de atención chat se recibieron 34 solicitudes.

4.2. Origen de los Datos

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

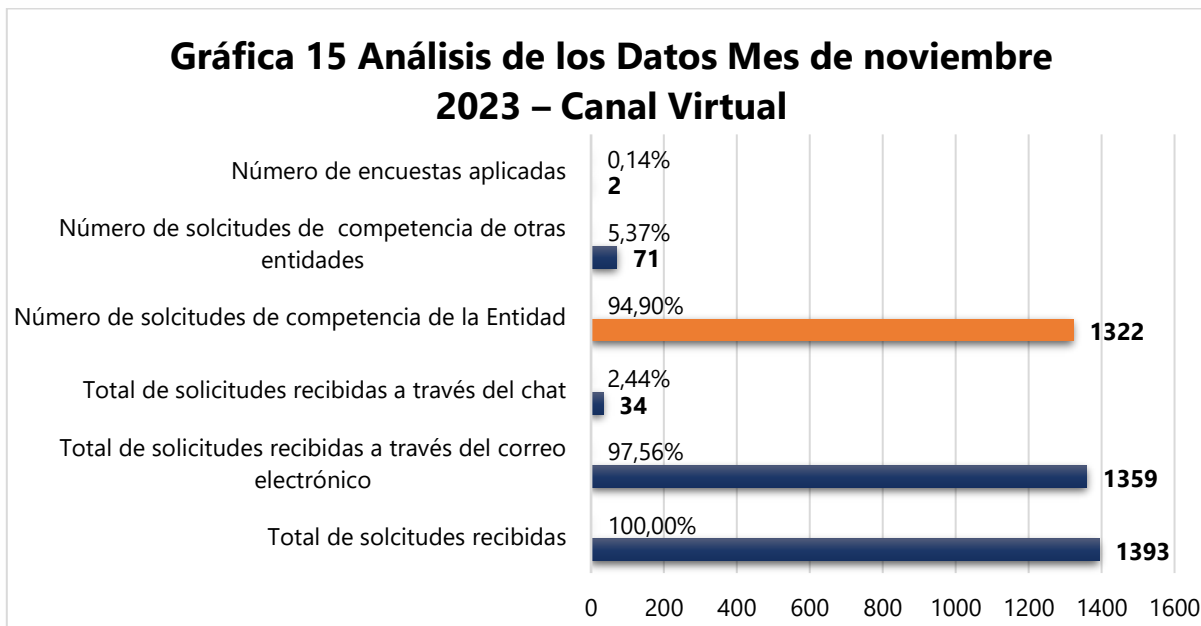
noviembre en el canal virtual y el origen de los datos.

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

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS noviembre 2023		%
Total, de solicitudes recibidas	1.393	100,00%
Total, de solicitudes recibidas a través del correo electrónico	1.359	97,56%
Total, de solicitudes recibidas a través del chat	34	2,44%
Número de solicitudes de competencia de la Entidad	1.322	94,90%
Número de solicitudes de competencia de otras entidades	71	5,37%
Número de encuestas aplicadas	2	0,14%

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

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



Del total de ciudadanos que se comunicaron a través del canal Virtual en el mes de noviembre accedieron a responder la encuesta tres (03) usuarios, lo que corresponde a un porcentaje del 0.14% 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

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

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 noviembre fue de 1.393 ciudadanos(as), los cuales corresponden a la cantidad de ciudadanos(as), entidades, organizaciones, JAC y JAL que se evidencian en los siguientes datos:

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

CARACTERIZACIÓN	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Entidades y Organismos Distritales	0	887	887	63,68%
Empresas privadas	0	218	218	15,65%
Ciudadanía	34	91	125	8,97%
Entidades y Organismos Nacionales	0	69	69	4,95%
Juntas de Acción Comunal	0	51	51	3,66%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	0	15	15	1,08%
Organizaciones Sociales	0	14	14	1,01%
Juntas Administradoras Locales	0	10	10	0,72%
Anónimo	0	3	3	0,22%
Universidades / Estudiantes	0	1	1	0,07%
Total, general	34	1359	1393	100,00%

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



De acuerdo con la Gráfica anterior se puede verificar que de 1.393 ciudadanos(as) que consultaron el canal Virtual a través del correo electrónico y chat, 887 solicitudes son *Entidades y organismos distritales* equivalente al 63,68%; 218 solicitudes corresponden a *Empresas privadas* equivalente al 15,65%; 125 solicitudes corresponden a *ciudadanía* equivalente al 8,97%; 69 solicitudes corresponden a *Entidades y organismos Nacionales* equivalente al 4,95%; 51 solicitudes corresponden a *Juntas de acción comunal* equivalente al 3,66%; 15 solicitudes corresponden a *servidores públicos (funcionarios y contratistas)* equivalente al 1,08%; 14 solicitudes corresponden a *organizaciones sociales* equivalente al 1,01%; 10 solicitudes corresponden a *Juntas administradoras locales JAL* equivalente al 0,72%; 03 solicitudes corresponden a *Anónimos* equivalente al 0,22%; y por último 01 solicitud corresponde a *universidades /estudiantes* equivalente al 0,07% del total de 1.393 solicitudes registradas.

Ahora bien, de las 1.322 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 886 solicitudes; de las *empresas privadas* fueron 213 solicitudes; de las *Entidades y Organismos Nacionales* se recibieron 69 solicitudes; de la *Ciudadanía* se recibieron 67 solicitudes; de las *Juntas de Acción Comunal (JAC)* se recibieron 49 solicitudes; de los *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* se recibieron 15 solicitudes; de las *Organizaciones Sociales* se recibieron 11 solicitudes; de las *Juntas Administradoras Locales (JAL)* se recibieron 10 solicitudes; de los *anónimos* se recibió 01 solicitud y de las *universidades/estudiantes* se recibió 01 solicitud.

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

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	% T&S Entidad	% Total encuestas
Entidades y Organismos Distritales	886	67,02%	0%
Empresas privadas	213	16,11%	0%
Entidades y Organismos Nacionales	69	5,22%	0%
Ciudadanía	67	5,07%	0,15%
Juntas de Acción Comunal	49	3,71%	0%
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	15	1,13%	0%
Organizaciones Sociales	11	0,83%	0%
Juntas Administradoras Locales	10	0,76%	0%
Anónimo	1	0,08%	0%
Universidades / Estudiantes	1	0,08%	0%
Total, General	1.322	100,00%	100%

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	516	318	53	887
Empresas privadas	92	67	59	218
Ciudadanía	52	60	13	125
Entidades y Organismos Nacionales	23	15	31	69
Juntas de Acción Comunal	11	11	29	51
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	11	11	29	51
Organizaciones Sociales	1	7	6	14
Juntas Administradoras Locales	5	2	3	10
Anónimo	0	0	3	3
Universidades / Estudiantes	0	1	0	1
Total, general	705	491	197	1.393

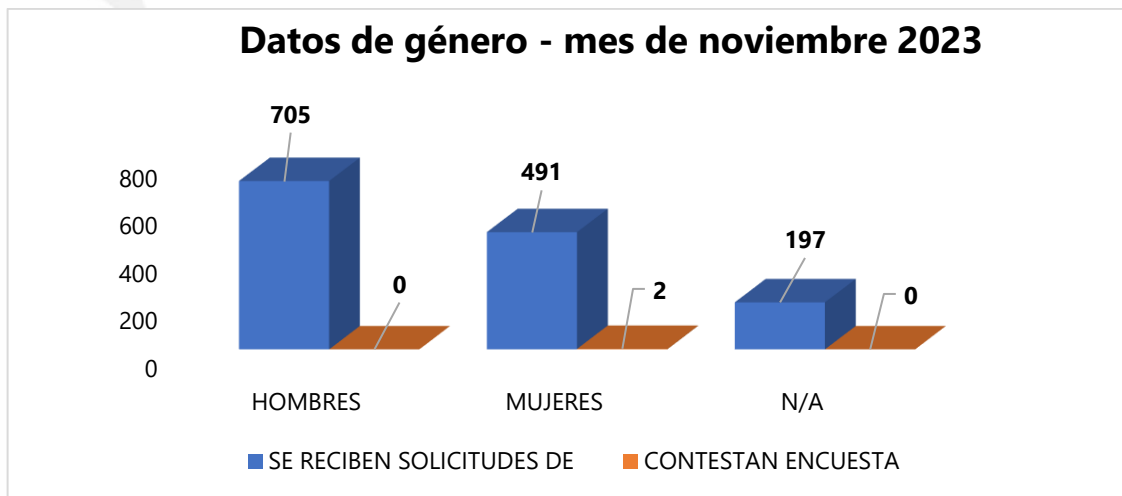
Se recibieron un total de solicitudes de 705 hombres equivalente al 50,61%, 491 mujeres

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

equivalente al 35,25%, y 197 No aplica (entidades, organizaciones, JAC y JAL) equivalente al 14,14%, los cuales enviaron solicitudes durante el lapso en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestaron la encuesta 00 hombre equivalente al 00,00%; 02 mujeres equivalente al 100,00% y 00 No aplica equivalente al 00,00% del total de 3 usuarios que contestaron la encuesta.

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



De los dos (02) ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, frente a los siguientes criterios, calificaron así:

4.3 Calificación

4.3.1 Nivel de Servicio

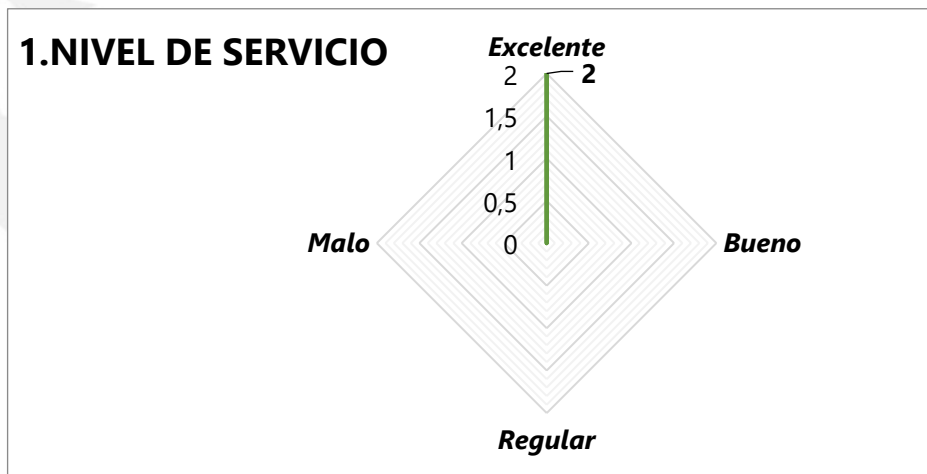
Este criterio, es entendido como la capacidad y dominio del servidor que atendió la llamada virtual, frente a las peticiones del ciudadano y su orientación.

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

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

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 Virtual del mes de noviembre de 2023.

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



4.3.2 Amabilidad y Respeto

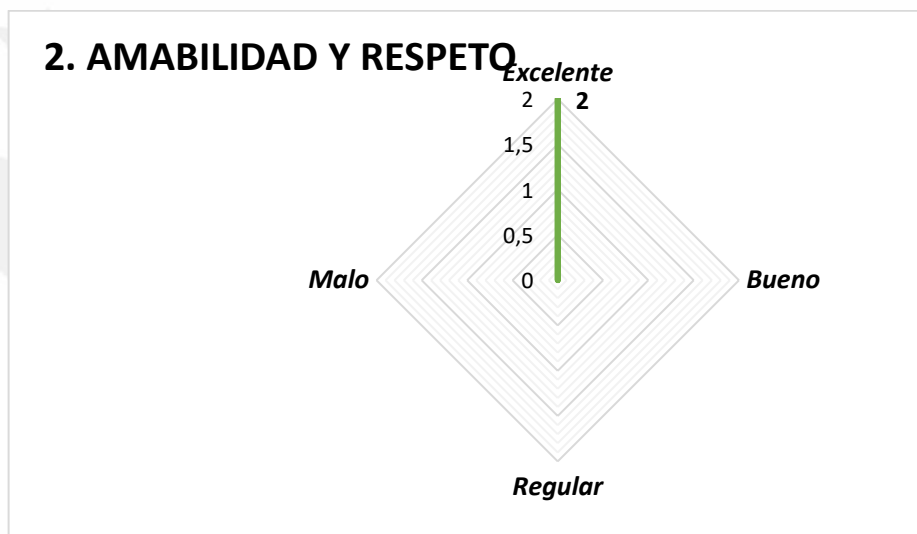
Es el trato amable y respetuoso con el cuál se atiende las inquietudes del ciudadano y se orienta su llamada virtual.

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

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

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



4.3.3 Tiempo de Espera

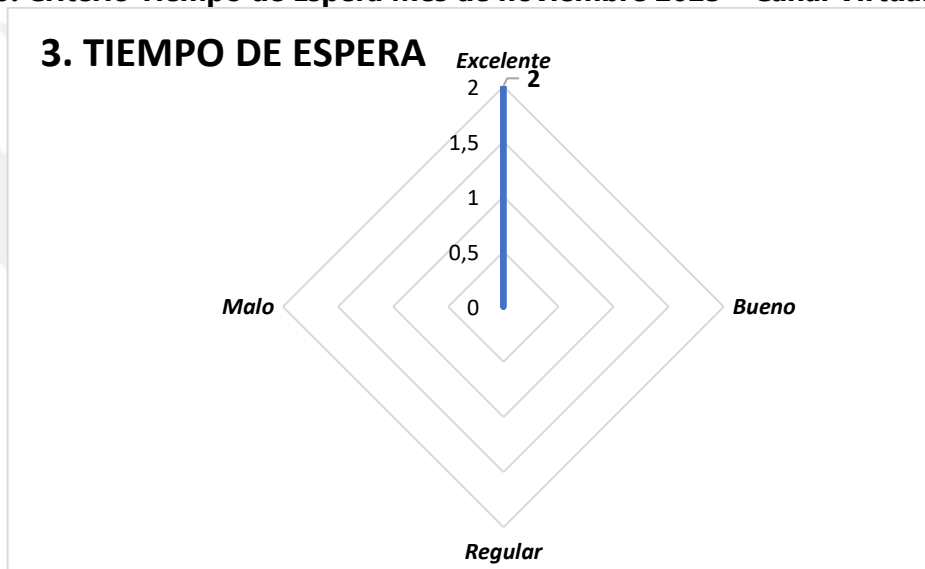
Es el lapso en unidad de tiempo que de acuerdo con la percepción del ciudadano(a) se atiende la llamada virtual

Tabla 27. Calificación Encuesta Virtual Criterio Tiempo de Espera Mes de noviembre 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	2	100,00
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL, RESPUESTAS			2	100%

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

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

TRAMITE Y/O SERVICIO	TOTAL	%
Consulta general	1025	73,58%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	142	10,19%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	121	8,69%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	3,80%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	50	3,59%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	2	0,14%
Total, general	1.393	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 y chat son: *Consulta General* con (1.025) atenciones equivalente al 73,58%, seguido del trámite y/o servicio *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración* con 142 solicitudes equivalente al 10,19%; seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público* con (121) atenciones equivalente al 8,69%, seguido del trámite *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con (53) atenciones equivalente al 3,80%; continuando con el trámite *Notificaciones Incorporación y entrega de las área de cesión a favor del municipio* con (22) atenciones equivalente al 1,35%; y por último el trámite y/o servicio *Titulación de zonas de cesión al distrito capital* con 03

atenciones equivalente al 0,18% del total de 1.631 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de noviembre de 2023.

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

De NO competencia de la entidad	Chat	Correo dadepbogota	TOTAL	%
Competencia otras entidades	25	46	71	5,10%
Total, general	25	46	71	5,10%

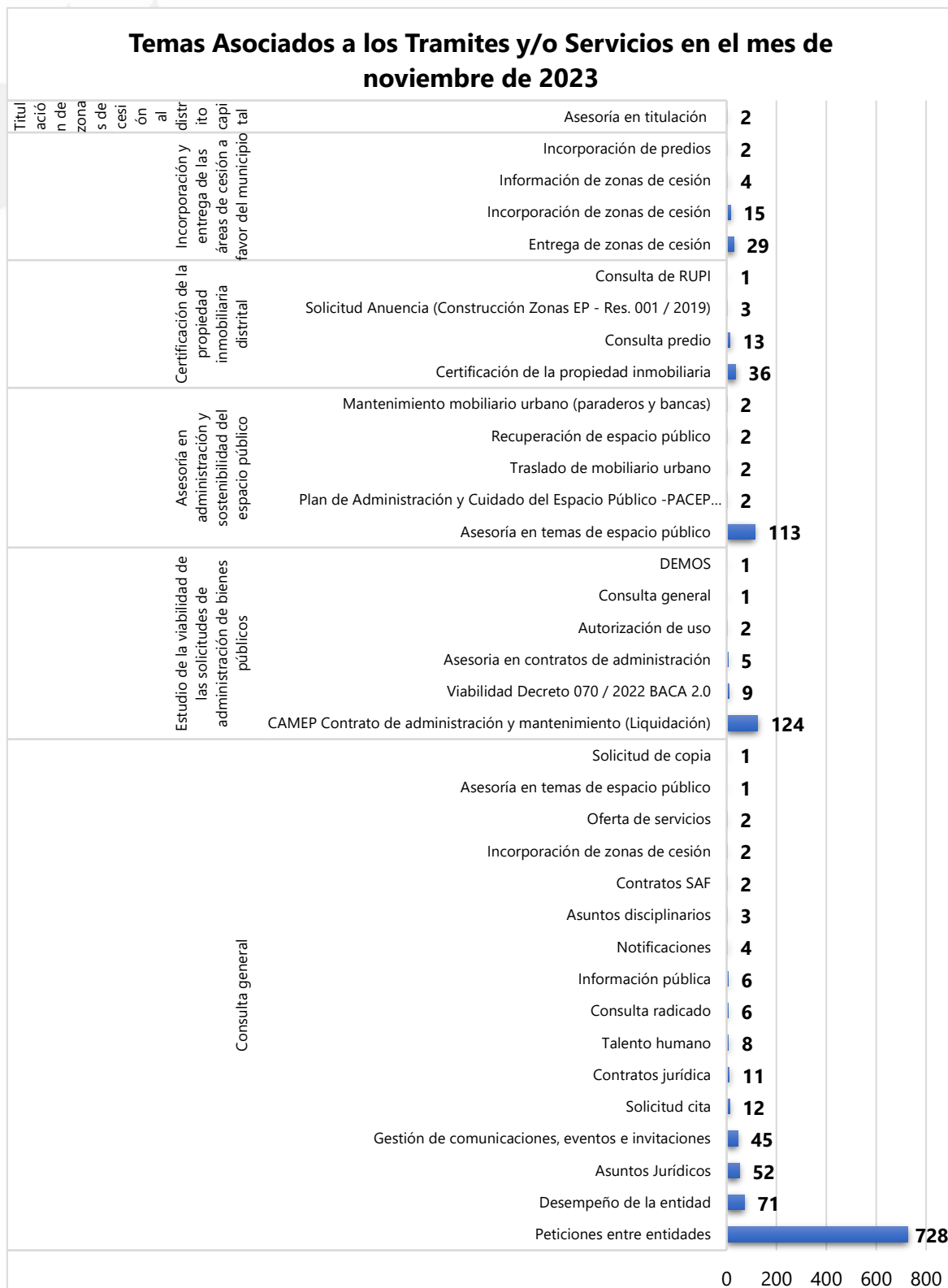
Tabla 30. Temas asociados a los trámites y servicios a través del canal virtual mes de noviembre 2023

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de noviembre de 2023	TOTAL	%
Consulta general	954	72,16%
Peticiones entre entidades	728	55,07%
Desempeño de la entidad	71	5,37%
Asuntos Jurídicos	52	3,93%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	45	3,40%
Solicitud cita	12	0,91%
Contratos jurídica	11	0,83%
Talento humano	8	0,61%
Consulta radicado	6	0,45%
Información pública	6	0,45%
Notificaciones	4	0,30%
Asuntos disciplinarios	3	0,23%
Contratos SAF	2	0,15%
Incorporación de zonas de cesión	2	0,15%
Oferta de servicios	2	0,15%
Asesoría en temas de espacio público	1	0,08%
Solicitud de copia	1	0,08%
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	142	10,74%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	124	9,38%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	9	0,68%
Asesoría en contratos de administración	5	0,38%
Autorización de uso	2	0,15%
Consulta general	1	0,08%
DEMOS	1	0,08%

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

Temas Asociados a los Trámites y/o Servicios en el mes de noviembre de 2023	TOTAL	%
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	121	9,15%
Asesoría en temas de espacio público	113	8,55%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022	2	0,15%
Traslado de mobiliario urbano	2	0,15%
Recuperación de espacio público	2	0,15%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,15%
Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital	53	4,01%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	36	2,72%
Consulta predio	13	0,98%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	3	0,23%
Consulta de RUPI	1	0,08%
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	50	3,78%
Entrega de zonas de cesión	29	2,19%
Incorporación de zonas de cesión	15	1,13%
Información de zonas de cesión	4	0,30%
Incorporación de predios	2	0,15%
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	2	0,15%
Asesoría en titulación	2	0,15%
Total, general	1.322	100,00%

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



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

De acuerdo con los datos suministrados, se puede observar que los temas más frecuentes para Consulta general fueron: *Peticiones entre entidades* con 728 atenciones equivalente al 55,07%; seguido de *Desempeño de la entidad* con 71 atenciones equivalente al 5,37%; seguido de *Asuntos jurídicos* con 52 atenciones equivalente al 3,93% del total de 1.322 atenciones recibidas a través del correo electrónico y chat en el mes de noviembre 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 noviembre de 2023.

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Peticiones entre entidades	728	55,07%	0%
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liquidación)	124	9,38%	0%
Asesoría en temas de espacio público	114	8,62%	0%
Desempeño de la entidad	71	5,37%	0%
Asuntos Jurídicos	52	3,93%	0%
Gestión de comunicaciones, eventos e invitaciones	45	3,40%	0%
Certificación de la propiedad inmobiliaria	36	2,72%	0%
Entrega de zonas de cesión	29	2,19%	0%
Incorporación de zonas de cesión	17	1,29%	0%
Consulta predio	13	0,98%	0%
Solicitud cita	12	0,91%	0%
Contratos jurídica	11	0,83%	0%
Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0	9	0,68%	0%
Talento humano	8	0,61%	0%
Información pública	6	0,45%	0%
Consulta radicado	6	0,45%	0,15%
Asesoría en contratos de administración	5	0,38%	0%
Notificaciones	4	0,30%	0%
Información de zonas de cesión	4	0,30%	0%
Asuntos disciplinarios	3	0,23%	0%
Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 2019)	3	0,23%	0%
Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público - PACEP Decreto 010 del 2022	2	0,15%	0%
Oferta de servicios	2	0,15%	0%
Traslado de mobiliario urbano	2	0,15%	0%
Incorporación de predios	2	0,15%	0%
Autorización de uso	2	0,15%	0%
Contratos SAF	2	0,15%	0%

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

Temas de competencia de la entidad	TOTAL	% del total de atn	% en la encuesta
Recuperación de espacio público	2	0,15%	0%
Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y bancas)	2	0,15%	0%
Asesoría en titulación	2	0,15%	0%
Consulta de RUPI	1	0,08%	0%
Consulta general	1	0,08%	0%
Solicitud de copia	1	0,08%	0%
DEMOS	1	0,08%	0%
Total, General	1.322	100,00%	0,15%

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

5.1 Para el canal telefónico:

En el mes de noviembre de 2023 en el canal telefónico, se recibieron un total de doscientos dieciséis (216) llamadas a través del conmutador. Para temas específicos de la Entidad en sus trámites y servicios fueron ciento ochenta y dos (182) llamadas telefónicas representadas en el 84,26% del total de las recibidas.

Accedieron a contestar la encuesta un total de once (11) 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 noviembre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 11 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico en noviembre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 11 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en noviembre de 2023 al utilizar el canal telefónico que **EXCELENTE** en 100,00%, total de 11 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal telefónico para el mes de noviembre, se realizaron 1,39% para el tema: Asesoría en temas de espacio público; 0,93% para los temas, consulta radicado, competencia otras entidades, con dos (02) respuestas cada uno; y 0,46% para los temas certificación de la propiedad inmobiliaria distrital, denuncia otros elementos, reporta habitantes de calle y Viabilidad Decreto 070 / 2022 BACA 2.0, con una (01) respuestas cada tema del total de 11 respuestas.

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 216 llamadas, noventa y seis (96) equivalente al 44,44% fueron transferidas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad; consulta radicado y Competencia otras entidades y ocuparon el 13,43% correspondiente a veintinueve (29)

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

llamadas cada ítem; la Asesoría en temas de espacio público ocupó el 8,33% 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 493 de 2023.

5.2 Para el canal presencial:

En el mes de noviembre de 2023 en el canal presencial, se recibieron un total de ochenta y siete (87) 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 dos (52) 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 52 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal presencial en noviembre de 2023 fue **EXCELENTE** en 100,00% del total de 52 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en noviembre de 2023 al utilizar el canal presencial que **EXCELENTE** en 100,00% del total de 52 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal presencial para el mes de noviembre, se realizaron 32,18% para el tema de Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 28 calificaciones; seguido de 17,24% para el tema Asesoría en temas de espacio público con 15 calificaciones, seguido de 9,20% para el tema Cabida y linderos y por último 1,15% para el tema entrega de zonas de cesión con 1 calificación del total de 52 usuarios que contestaron la encuesta.

5.3 Para el canal virtual – correo electrónico y chat:

En el mes de noviembre de 2023 en el canal Virtual, se recibieron a través del correo electrónico mil trescientos cincuenta y nueve (1359) atenciones; a través del chat treinta y cuatro (34) atenciones para un total de mil trescientos noventa y tres (1393) atenciones.

**Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico,
Presencial y Virtual noviembre 2023**

Accedieron a contestar la encuesta un total de dos (02) ciudadanos, de las respuestas obtenidas a través del correo electrónico y chat 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 noviembre de 2023 el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de noviembre de 2023. del total de 02 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende en el canal Virtual en noviembre el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de noviembre de 2023. del total de 02 encuestados.
- El nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en el canal Virtual en noviembre de 2023, el 100,00% consideraron el calificativo **EXCELENTE**, para la encuesta de satisfacción del canal Virtual del mes de noviembre de 2023 del total de 02 encuestados.

De las encuestas aplicadas en el canal Virtual para el mes de noviembre, se realizaron 100,00% con (02) respuestas para Consulta radicado del total de dos (02) encuestas.

Cabe destacar que para las encuestas recolectadas del mes de noviembre se recibieron tres (03) respuestas, de las cuales dos usuarios respondieron por tramites y servicios del mes de noviembre, sin embargo: 01 usuario respondió por un tema consultado meses anteriores quedando un total de dos (02) encuestas viables para tabulación del mes de noviembre.

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 3184E

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández – Contratista SGC

Aprobó: Paula Alejandra Martínez Calderón - Profesional Universitario SGC

Natalia Zamudio Zamudio - Asesor SGC

Fecha: miércoles, 20 de diciembre de 2023