

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022

Bogotá, Diciembre 2022

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN.....	8
1. OBJETIVOS.....	9
1.1 Objetivo General	9
2. METODOLOGÍA	9
2.1 Fase de Diseño	10
2.2 Fase de Prueba Piloto.....	15
2.3 Fase de Recolección de Datos	16
2.4 Fase de Procesamiento y Análisis	17
3. RESULTADOS OBTENIDOS	18
3.1 Resultado de Índices Generales.....	18
3.2 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE.....	19
3.2.1 Resultados Generales de los CADE	21
3.2.1.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana de los CADE	21
3.2.1.2 Calificación Atributos del Servicio de los CADE.....	21
3.2.1.3 Resultados por CADE	23
3.2.2 Resultados Generales de los SUPERCADÉ	166
3.2.2.1 Nivel de satisfacción Ciudadana de los SUPERCADÉ	166
3.2.2.2 Calificación Atributos del Servicio de los SUPERCADÉ	166
3.2.2.3 Resultados por SUPERCADÉ.....	168
3.2.3 Resultados Trámites RED CADE	258
3.2.4 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE – Entidades Adicionales	280
3.2.5 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE – Acciones para Mejorar el Servicio	283
3.2.6 Datos Demográficos RED CADE	285
3.2.7 Resultados Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	292
3.2.7.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.....	292
3.2.7.2 Sugerencias Encuesta Virtual de Satisfacción Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha	299
3.2.7.3 Resultados Demográficos Encuesta Virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	300
3.3 Nivel de Satisfacción Ciudadana ADMINISTRACIÓN DISTRITAL y Entidades Presentes en la Red CADE	304
3.3.1 Resultados ENTIDADES RED CADE	306
3.3.2 Resultados por ENTIDAD.....	308
3.4 Resultado Evaluación de Canales.....	451
4. CONCLUSIONES	460

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra por Punto	11
Tabla 2 Fechas de las etapas de la encuesta	15
Tabla 3 Puntos Prueba Piloto	16
Tabla 4 Distribución Encuestas	17
Tabla 5 No. de encuestas por Punto	17
Tabla 6 Encuestas Realizadas vs. Encuestas Validas	18
Tabla 7 Calificación General Servicio RED CADE	19
Tabla 8 Entidades Consultadas CADE CANDELARIA	24
Tabla 9 Trámites CADE CANDELARIA	24
Tabla 10 Entidades Adicionales más solicitadas CADE CANDELARIA	26
Tabla 11 Sugerencias CADE CANDELARIA	27
Tabla 12 Entidades Consultadas CADE FONTIBÓN	34
Tabla 13 Trámites CADE FONTIBÓN	35
Tabla 14 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE FONTIBÓN	37
Tabla 15 Sugerencias CADE FONTIBÓN	38
Tabla 16 Entidades Consultadas CADE GAITANA	45
Tabla 17 Trámites CADE GAITANA	45
Tabla 18 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE GAITANA	46
Tabla 19 Sugerencias CADE GAITANA	47
Tabla 20 Entidades Consultadas CADE KENNEDY	54
Tabla 21 Trámites CADE KENNEDY	54
Tabla 22 Entidades Adicionales más solicitadas CADE KENNEDY	56
Tabla 23 Sugerencias CADE KENNEDY	57
Tabla 24 Entidades Consultadas CADE LA VICTORIA	64
Tabla 25 Trámites CADE LA VICTORIA	64
Tabla 26 Entidades Adicionales más solicitadas CADE LA VICTORIA	65
Tabla 27 Sugerencias CADE LA VICTORIA	66
Tabla 28 Entidades Consultadas CADE LOS LUCEROS	72
Tabla 29 Trámites CADE LOS LUCEROS	72
Tabla 30 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE LOS LUCEROS	73
Tabla 31 Sugerencias CADE LOS LUCEROS	74
Tabla 32 Entidades Consultadas CADE MUZÚ	81
Tabla 33 Trámites CADE MUZÚ	81
Tabla 34 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE MUZÚ	83
Tabla 35 Sugerencias CADE MUZÚ	84
Tabla 36 Otras Sugerencias CADE MUZÚ	85
Tabla 37 Entidades Consultadas CADE PATIO BONITO	92
Tabla 38 Trámites CADE PATIO BONITO	92
Tabla 39 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE PATIO BONITO	93
Tabla 40 Sugerencias CADE PATIO BONITO	93
Tabla 41 Otras Sugerencias CADE PATIO BONITO	94
Tabla 42 Entidades Consultadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	100
Tabla 43 Trámites CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	100
Tabla 44 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	102

Tabla 45 Sugerencias CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	102
Tabla 46 Entidades Consultadas CADE SANTA HELENITA	109
Tabla 47 Trámites CADE SANTA HELENITA	109
Tabla 48 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE SANTA HELENITA	111
Tabla 49 Sugerencias CADE SANTA HELENITA	112
Tabla 50 Entidades Consultadas CADE SANTA LUCÍA	119
Tabla 51 Trámites CADE SANTA LUCÍA.....	119
Tabla 52 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE SANTA LUCÍA	121
Tabla 53 Sugerencias CADE SANTA LUCÍA	122
Tabla 54 Entidades Consultadas CADE SERVITÁ	129
Tabla 55 Trámites CADE SERVITÁ.....	129
Tabla 56 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE SERVITA	131
Tabla 57 Sugerencias CADE SERVITA	132
Tabla 58 Entidades Consultadas CADE TOBERÍN.....	139
Tabla 59 Trámites CADE TOBERÍN	139
Tabla 60 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE TOBERÍN	142
Tabla 61 Sugerencias CADE TOBERÍN	142
Tabla 62 Entidades Consultadas CADE TUNAL	149
Tabla 63 Trámites CADE TUNAL.....	149
Tabla 64 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE TUNAL	151
Tabla 65 Sugerencias CADE TUNAL	151
Tabla 66 Entidades Consultadas - CADE YOMASA.....	158
Tabla 67 Trámites CADE YOMASA.....	158
Tabla 68 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE YOMASA	160
Tabla 69 Sugerencias CADE YOMASA	161
Tabla 70 Entidades Consultadas SUPERCADE 20 de JULIO	169
Tabla 71 Trámites SUPERCADE 20 de JULIO.....	170
Tabla 72 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE 20 de JULIO	173
Tabla 73 Sugerencias SUPERCADE 20de JULIO	174
Tabla 74 Entidades SUPERCADE AMÉRICAS	180
Tabla 75 Trámites SUPERCADE AMÉRICAS	181
Tabla 76 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE AMÉRICAS.....	184
Tabla 77 Sugerencias SUPERCADE AMÉRICAS.....	185
Tabla 78 Entidades Consultadas SUPERCADE BOSA	192
Tabla 79 Trámites SUPERCADE BOSA.....	192
Tabla 80 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE BOSA	195
Tabla 81 Sugerencias SUPERCADE BOSA	195
Tabla 82 Entidades SUPERCADE CAD	202
Tabla 83 Trámites SUPERCADE CAD	202
Tabla 84 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE CAD	205
Tabla 85 Sugerencias SUPERCADE CAD	206
Tabla 86 Otros Municipios de Residencia SUPERCADE CAD	207
Tabla 87 Entidades SUPERCADE CALLE 13.....	213
Tabla 88 Trámites SUPERCADE CALLE 13.....	213
Tabla 89 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE CALLE 13	215
Tabla 90 Sugerencias SUPERCADE CALLE 13	216
Tabla 91 Entidades Consultadas SUPERCADE ENGATIVÁ	223
Tabla 92 Trámites SUPERCADE ENGATIVÁ.....	223

Tabla 93 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE ENGATIVÁ	225
Tabla 94 Sugerencias SUPERCADE ENGATIVÁ	225
Tabla 95 Entidades Consultadas SUPERCADE MANITAS	231
Tabla 96 Trámites SUPERCADE MANITAS	231
Tabla 97 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE MANITAS.....	233
Tabla 98 Sugerencias SUPERCADE MANITAS.....	234
Tabla 99 Entidades Consultadas SUPERCADE SOCIAL	240
Tabla 100 Trámites SUPERCADE SOCIAL	240
Tabla 101 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE SOCIAL.....	241
Tabla 102 Sugerencias SUPERCADE SOCIAL	241
Tabla 103 Entidades Consultadas SUPERCADE SUBA	248
Tabla 104 Trámites SUPERCADE SUBA.....	249
Tabla 105 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE SUBA	251
Tabla 106 Sugerencias SUPERCADE SUBA	252
Tabla 107 Trámites RED CADE	258
Tabla 108 Motivo para no Realizar Trámite en la RED CADE	279
Tabla 109 Entidades Adicionales más Solicitadas RED CADE	280
Tabla 110 Sugerencia Acciones de Mejora Servicio RED CADE	283
Tabla 111 Localidad de Residencia Usuarios RED CADE	285
Tabla 112 Otros Municipios de Residencia Usuarios RED CADE	286
Tabla 113 Dificultades Acceso RED CADE.....	291
Tabla 114 Otras Dificultades de Acceso RED CADE	291
Tabla 115 Principal Canal de Seguimiento a Peticiones	296
Tabla 116 Sugerencias BOGOTÁ TE ESCUCHA	299
Tabla 117 Localidad de Residencia Usuarios BOGOTÁ TE ESCUCHA	300
Tabla 118 Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital	304
Tabla 119 Entidades Consultadas RED CADE.....	306
Tabla 120 Nivel de Satisfacción Ciudadana ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL.....	308
Tabla 121 Trámites realizados ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP.....	310
Tabla 122 Nivel de Satisfacción Ciudadana BANCO GNB SUDAMERIS	311
Tabla 123 Trámite Realizado BANCO GNB SUDAMERIS	313
Tabla 124 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP	314
Tabla 125 Trámites Realizados BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP	316
Tabla 126 Nivel de Satisfacción Ciudadana CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP	317
Tabla 127 Trámites Realizados CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP	319
Tabla 128 Nivel de Satisfacción Ciudadana COLPENSIONES	320
Tabla 129 Trámites Realizados COLPENSIONES	322
Tabla 130 Nivel de Satisfacción Ciudadana CRUZ ROJA COLOMBIANA	324
Tabla 131 Trámites Realizado CRUZ ROJA COLOMBIANA	326
Tabla 132 Nivel de Satisfacción Ciudadana Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.....	327
Tabla 133 Trámites Realizados Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	329
Tabla 134 Nivel de Satisfacción Ciudadana Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.....	332
Tabla 135 Trámites Realizados Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.....	334
Tabla 136 Nivel de Satisfacción Ciudadana EFECTY	335
Tabla 137 Trámite Realizado EFECTY	336
Tabla 138 Nivel de Satisfacción Ciudadana Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP.....	337

Tabla 139 Trámites Realizados Ciudadana Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	340
Tabla 140 Nivel de Satisfacción Ciudadana Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	341
Tabla 141 Trámites Realizados Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	343
Tabla 142 Trámites Realizados ENEL Colombia.....	347
Tabla 143 Nivel de Satisfacción Ciudadana Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	349
Tabla 144 Trámites Realizados Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	351
Tabla 145 Nivel de Satisfacción Ciudadana Fondo Nacional del Ahorro.....	352
Tabla 146 Trámites Realizados Fondo Nacional del Ahorro.....	354
Tabla 147 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto de Desarrollo Urbano	356
Tabla 148 Trámites Realizados Instituto de Desarrollo Urbano	358
Tabla 149 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal ...	359
Tabla 150 Trámites realizados Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	361
Tabla 151 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto Distrital de Recreación y Deporte	362
Tabla 152 Trámites Realizados Instituto Distrital de Recreación y Deporte.....	364
Tabla 153 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto para la Economía Social.....	365
Tabla 154 Trámites Realizados Instituto para la Economía Social.....	367
Tabla 155 Nivel de Satisfacción Ciudadana Limpieza Metropolitana S.A. ESP	368
Tabla 156 Trámites Realizado Limpieza Metropolitana S.A. ESP	370
Tabla 157 Nivel de Satisfacción Ciudadana Organización Internacional para las Migraciones	371
Tabla 158 Trámites Realizados Organización Internacional para las Migraciones	373
Tabla 159 Nivel de Satisfacción Ciudadana PERSONERÍA DE BOGOTÁ	374
Tabla 160 Trámites Realizados PERSONERÍA DE BOGOTÁ	376
Tabla 161 Nivel de Satisfacción Ciudadana POSITIVA	377
Tabla 162 Trámites Realizados POSITIVA	379
Tabla 163 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROMOAMBIENTAL	380
Tabla 164 Trámites Realizados PROMOAMBIENTAL	382
Tabla 165 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROYECTOS LEGALES.....	383
Tabla 166 trámites Realizados PROYECTOS LEGALES	385
Tabla 167 Nivel de Satisfacción Ciudadana REGISTRADURÍA	386
Tabla 168 Trámites realizados REGISTRATURÍA	388
Tabla 169 Nivel de Satisfacción Ciudadana REVAL.....	389
Tabla 170 Trámites Realizados REVAL.....	391
Tabla 171 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARIA DE EDUCACIÓN	392
Tabla 172 Trámites Realizados SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	394
Tabla 173 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE AMBIENTE	395
Tabla 174 Trámites Realizados SECRETARÍA DE AMBIENTE	397
Tabla 175 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE GOBIERNO	398
Tabla 176 Trámites Realizados SECRETARÍA DE GOBIERNO	400
Tabla 177 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE HACIENDA	401
Tabla 178 Trámites Realizados SECRETARÍA DE HACIENDA	403
Tabla 179 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	404
Tabla 180 Trámites Realizados SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	406
Tabla 181 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE LA MUJER	407
Tabla 182 Trámites Realizados SECRETARÍA DE LA MUJER.....	409
Tabla 183 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	410
Tabla 184 Trámites Realizados SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	412

Tabla 185 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE SALUD	414
Tabla 186 Trámites Realizados SECRETARÍA DE SALUD	416
Tabla 187 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE SEGURIDAD	417
Tabla 188 Trámites Realizados SECRETARÍA DE SEGURIDAD	419
Tabla 189 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DEL HÁBITAT	420
Tabla 190 Trámites Realizados SECRETARÍA DEL HÁBITAT	422
Tabla 191 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA GENERAL	423
Tabla 192 Trámites Realizados SECRETARÍA GENERAL	425
Tabla 193 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL.....	426
Tabla 194 Trámites Realizados SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL.....	428
Tabla 195 Nivel de Satisfacción Ciudadana SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	429
Tabla 196 Trámites Realizada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	431
Tabla 197 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOMBEROS	432
Tabla 198 Trámites Realizados BOMBEROS.....	434
Tabla 199 Nivel de Satisfacción Ciudadana Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Catastro.....	435
Tabla 200 Trámites Realizados Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Catastro	437
Tabla 201 Nivel de Satisfacción Ciudadana Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales	438
Tabla 202 Trámites Realizados Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales	440
Tabla 203 Nivel de Satisfacción Ciudadana Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	441
Tabla 204 Trámites Realizados Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.....	443
Tabla 205 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	444
Tabla 206 Trámites Realizados UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA.....	446
Tabla 207 Nivel de Satisfacción Ciudadana VANTI	447
Tabla 208 Trámites Realizados VANTI	449
Tabla 209 Canal Utilizado para Buscar Información.....	451
Tabla 210 Otros Canales Utilizados para Buscar Información	451
Tabla 211 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Canal Presencial	452
Tabla 212 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Llamada Telefónica.....	452
Tabla 213 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Oficina Virtual Entidad	452
Tabla 214 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - GAB- SuperCADE Virtual	452
Tabla 215 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Aplicaciones entidades	453
Tabla 216 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Mensajería Instantánea	453
Tabla 217 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Bogotá Te Escucha....	453
Tabla 218 Consulta y/o Utiliza GTS.....	454
Tabla 219 Consulta y/o Utiliza Línea 195	454
Tabla 220 Consulta y/o Utiliza Portal Bogotá.....	454
Tabla 221 Consulta y/o Utiliza GAB - SuperCADE Virtual	454
Tabla 222 Consulta y/o Utiliza Bogotá Te Escucha	455
Tabla 223 Cuadro de Calificación Guía de Acciones.....	462

INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI”, adoptado mediante el Acuerdo Distrital 761 de 2020, en su propósito 5 “Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, específicamente en el programa No. 56 Gestión Pública Efectiva, busca posicionar la gerencia pública distrital al servicio de la ciudadanía, mediante la construcción de agendas públicas integrales que promuevan el intercambio de saberes para generar bienes y servicios acordes con las necesidades de la ciudadanía, a través de la ampliación y el mejoramiento de los servicios de orientación e información de las entidades distritales en la Red CADE, así mismo, hacer la gestión pública más transparente, moderna, innovadora y efectiva, tomar decisiones basadas en datos, información y evidencias y por último desarrollar estrategias de fortalecimiento de la gestión pública.

En concordancia con lo anterior, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, definió el proyecto de inversión 7870 *Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad*, a través del cual se pretende garantizar a la ciudadanía la prestación de un servicio digno, efectivo, eficiente, de calidad, oportuno, cálido y confiable; que además permita conocer y satisfacer sus necesidades en lo referente a trámites y servicios ofrecidos por la Administración Distrital; contribuyendo así mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital sea favorable.

El Decreto Distrital 197 de 2014¹ modificado por el Decreto 847 de 2019, establece que el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas, organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios y el acceso a trámites, dentro de este modelo se crea la estrategia omnicanal - RED CADE que hace parte del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el cual se compone de distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información y servicios, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, la cual está compuesta por el canal presencial: SuperCADE, CADE, RapiCADE y SuperCADE Móvil; Canal Telefónico: Línea 195 Bogotá y Canal Virtual: Correo electrónico, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, SuperCADE Virtual, Redes Sociales, Chat, ChatBot y Video Llamada.

Por su parte el Decreto Distrital 140 de 2021², en su artículo 28 otorga a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía la función de “*Coordinar el desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales*”, en desarrollo de esta función estableció un mecanismo de medición objetiva del nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio que presta la Administración Distrital, mediante la realización anual de una encuesta ciudadana a los canales de atención presencial (SuperCADE y CADE) y virtual (Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha) de la RED CADE, para la vigencia 2022 fueron aprobados por la Oficina Asesora de Planeación la ficha técnica y los formularios respectivos mediante memorando 3-2022-18364 del 28 de junio de 2022.

¹ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

² Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Así las cosas, la realización anual de una encuesta de satisfacción ciudadana, tiene como objetivo evaluar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, a través de la cual se busca realizar una medición objetiva que permita conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales de atención de la RED CADE, mencionados con anterioridad. Para la aplicación de la encuesta durante la vigencia 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en cumplimiento de la función de *“diseñar y aplicar metodologías, herramientas y/o instrumentos para la medición y análisis cualitativo y cuantitativo de la satisfacción frente a los servicios prestados y la gestión de las peticiones ciudadanas, que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio”*, durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre se aplicaron los cuestionarios a los ciudadanos que hicieron uso de los canales de atención.

Para el caso del canal de atención presencial (SuperCADE y CADE) las encuestas se realizaron de forma presencial (cara a cara) por interceptación a usuarios inmediatamente después de haber realizado un trámite. En estas encuestas se evaluó el servicio recibido por el ciudadano en el punto de la Red CADE y en la Entidad donde realizó el trámite, así como los atributos del servicio para cada uno, también se indagó por los canales que la ciudadanía utiliza para obtener información sobre trámites y servicios, por entidades adicionales a las presentes en el punto de atención y por sugerencias para la mejora del servicio.

En el caso del canal de atención virtual, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, al registrar un ciudadano una petición, el Sistema mediante una ventana emergente brindaba la opción de contestar una encuesta virtual, en dicha encuesta se evaluó la calidad general del Sistema, los atributos del mismo, se indagó por el principal canal utilizado para hacer seguimiento a las peticiones, la percepción de Bogotá Te Escucha como una herramienta efectiva y si se recomienda su uso, canales para realizar trámites y sugerencias para la mejora del Sistema.

De conformidad con lo anterior, a través del presente informe se muestra el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación de los formatos de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. De igual manera, se dan a conocer los resultados del índice de satisfacción ciudadana de la Red CADE y de la Administración Distrital, discriminando sus resultados por punto de atención de la Red Cade, por Entidad y sus correspondientes datos demográficos.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado en cada uno de los puntos de atención (SuperCADE y CADE) programados por la entidad, así como la interacción ciudadana con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

2. METODOLOGÍA

Con el propósito de realizar la encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, se definió el desarrollo de las siguientes fases:

- Fase de Diseño
- Fase de Prueba Piloto
- Fase de Recolección de Datos
- Fase de Procesamiento y Análisis

2.1 Fase de Diseño

En esta fase se definieron los aspectos esenciales para el desarrollo de la encuesta, como el diseño de la muestra, técnica de recolección de datos y metodología de análisis.

Se procedió a la revisión de los instrumentos de medición para aplicar a los ciudadanos, a la elaboración de la ficha técnica y la presentación de estos documentos a la Oficina Asesora de Planeación, para su respectiva aprobación.

Adicionalmente, en esta etapa la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitó a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la designación de quince (15) auxiliares administrativos asignados a la Red CADE para realizar la labor de encuestadores y a la Subdirección de Servicio Administrativos internet móvil para 15 tabletas, con la finalidad de realizar la captura de la información digitalmente.

DISEÑO DE LA MUESTRA

Por medio del diseño de la muestra se definió el esquema de muestreo y se determinó el tamaño y procedimiento de selección de la muestra, como se detalla a continuación:

Universo o población: Promedio mensual del número de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2021 en la Red CADE y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Tamaño de la muestra: Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará el **Diseño de Muestreo Aleatorio Simple Estratificado** – ESTMAS que tiene los siguientes supuestos y pasos:

- Probabilístico: Las unidades de muestreo tienen probabilidad de selección conocida y superior a cero de ser seleccionadas.
- Estratificado: El universo se organiza en estratos estadísticos.

Es así como, dado un universo con elementos y una cantidad n_h de tamaño de muestra, preestablecida, se escogen n_h elementos en cada uno de los estratos h , sin reemplazamiento, y, en forma tal, que en cada extracción los elementos presentes en el universo tengan igual probabilidad de selección.

De igual manera, se supone que la estimación a realizar es la de un tamaño de un dominio.

El tamaño de muestra, para el diseño supuesto, se calcula con la siguiente fórmula:

n_0 = tamaño de muestra inicial.

$$n_0 = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 (pq)}{e^2}$$

donde,

p = proporción de eventos positivos, q = proporción de eventos negativos. ε es el error supuesto del modelo que estamos dispuestos a aceptar, α = Nivel de significancia³ y $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2$ es el valor de la tabla normal correspondiente al fractil $1-\frac{\alpha}{2}$.

De esta manera, n_h es el tamaño de muestra ajustado por el tamaño de población para cada estrato:

$$n_h = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N_h}}$$

Por lo que el tamaño total de la población resulta ser:

$$n_{total} = \sum_{h=1}^k n_h$$

Dado lo anterior, y suponiendo un nivel de significancia y un error supuesto del 5%, la siguiente es la distribución de la muestra por punto de la Red CADE:

Tabla 1 Distribución de la muestra por Punto

SEDE	Tamaño de Muestra n_h
SUPERCADE 20 DE JULIO	384
SUPERCADE AMÉRICAS	383
SUPERCADE BOSA	384
SUPERCADE CAD	384
SUPERCADE CALLE 13	382
SUPERCADE ENGATIVÁ	382
SUPERCADE MANITAS	382
SUPERCADE SOCIAL	369
SUPERCADE SUBA	384
CADE CANDELARIA	381
CADE FONTIBÓN	381
CADE GAITANA	379
CADE KENNEDY	378
CADE LA VICTORIA	378
CADE LUCEROS	378
CADE MUZÚ	378
CADE PATIO BONITO	348
CADE PLAZA AMÉRICAS	380
CADE SANTA HELENITA	381
CADE SANTA LUCIA	382
CADE SERVITÁ	381
CADE TOBERÍN	377

³ Es el riesgo que se acepta de equivocarse al presentar los resultados, pues, lo que se desea, tiene que ver con que en otras muestras semejantes los resultados sean los mismos o muy parecidos.

SEDE	Tamaño de Muestra nh
CADE TUNAL	378
CADE YOMASA	381
Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	384
TOTAL	9.479

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Para determinar el error supuesto con los tamaños de muestra indicados, se utiliza la siguiente fórmula con los siguientes supuestos:

$$\varepsilon = \sqrt{\frac{Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}(pq)}{n_0}}$$

Tamaño de la muestra: 9.479 encuestas.

Fuente de datos: Encuestas realizadas en la Red CADE y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se definió como técnica a utilizar para la recopilación de los datos pertinentes la siguiente:

Encuesta personal:

- Encuesta Presencial RED CADE: Cuestionario estructurado con 16 ítems y 11 preguntas demográficas.
- Encuesta virtual Bogotá Te Escucha: Cuestionario estructurado con 7 ítems y 9 preguntas demográficas.

Frecuencia de aplicación: Anual.

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se definió el procesamiento de la información con el cálculo de los indicadores definidos, así:

Rangos de medición e interpretación de resultados: Los Rangos que buscan conocer el conocimiento del encuestado, se construyen entre otras de las siguientes preguntas:

Instrumento Red CADE

¿Cómo califica el servicio prestado el día de hoy en este punto de atención?

Excelente		Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad donde solicitó el trámite y/o servicio?

Excelente		Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido? De 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente:

ATRIBUTO	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NS / NR
Oportuno	5	4	3	2	1	9
Transparente	5	4	3	2	1	9
Rápido/ Ágil	5	4	3	2	1	9
Cálido/amable	5	4	3	2	1	9
Respetuoso	5	4	3	2	1	9
Efectivo	5	4	3	2	1	9
Confiable/ seguro	5	4	3	2	1	9

¿Cómo califica los siguientes aspectos del punto de servicio? De 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente:

ATRIBUTO	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NS / NR
Servicio de asignación de turnos	5	4	3	2	1	9
Atención preferencial	5	4	3	2	1	9
Claridad de la orientación brindada en el punto de información	5	4	3	2	1	9
Oferta de trámites y servicios	5	4	3	2	1	9
Señalización	5	4	3	2	1	9
Estado de las instalaciones	5	4	3	2	1	9
Limpieza y aseo del punto	5	4	3	2	1	9
Presentación personal de los informadores/ servidores	5	4	3	2	1	9

Instrumento Bogotá te escucha

¿Cómo califica la calidad general de Bogotá te escucha?

Excelente		Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

¿Cómo califica los siguientes aspectos de Bogotá Te Escucha?

ATRIBUTO	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NS / NR
Facilidad para acceder a la página web	5	4	3	2	1	9
Diseño de la página web	5	4	3	2	1	9
Lenguaje claro	5	4	3	2	1	9
Disponibilidad de opciones del Sistema	5	4	3	2	1	9
Notificaciones del Sistema por	5	4	3	2	1	9

ATRIBUTO	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NS / NR
Correo Electrónico						
Disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso	5	4	3	2	1	9

Para desarrollar la interpretación de los resultados de la encuesta, se parte de los rangos definidos en los siguientes criterios:

RANGOS	CRITERIOS
Puntaje Total entre 0 y 1,0	Muy Insatisfecho (Mala)
Puntaje Total entre 1,1 y 2,0	Insatisfecho (Regular)
Puntaje Total entre 2,1 y 3,0	Poco Satisfecho (Buena)
Puntaje Total entre 3,1 y 4,0	Satisfecho (Muy buena)
Puntaje Total entre 4,1 y 5,0	Muy Satisfecho (Excelente)

Para la interpretación de los datos se utiliza la tasa de Mejoramiento, la cual muestra la importancia relativa de mejora de las variables evaluadas utilizando el top three box.

Bottom Three Box (BTB)

Top Three Box (T3B)

Donde:

BTB = Regular (2) + Malo (1) o calificaciones negativas

T3B = Excelente (5) + Muy Bueno (4) + Bueno (3) o calificaciones positivas

Escala:

Excelente	} Se dice que cuando los usuarios califican con excelente o muy bueno, se han excedido las expectativas	} Entonces el indicador muestra el % de personas que calificaron por lo menos como buena la calidad general del servicio, es decir están satisfechas (%T3B)
Muy Buena		
Buena	} Se cumplieron o fueron satisfechas sus expectativas	
Regula	} % de personas insatisfechas	
Mala		

De esta forma, para cada rango se encuentra definido un criterio, que representa una valoración del puntaje total. Con base en esta interpretación, se valoran los resultados obtenidos en la encuesta y se definirán las acciones que han de emprenderse.

ENCUESTADORES

Para el desarrollo de la encuesta era necesario contar con quince (15) colaboradores para la aplicación de esta por lo que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitó a la Dirección del

Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la designación de personal de apoyo de la Red CADE, para lo cual fueron designados los siguientes:

- Adriana Ramírez Torres
- Andrea Biviana Lozano Guerra
- Andrea Mireya Velásquez Nieto
- Cesar Augusto Moncada Reyes
- Claudia Marcela Salas Espinel
- Estefanía Tovar Rodríguez
- Javier Vicente Sánchez Fierro
- John Edison Hoyos Reyes
- Jonathan Javier González Garzón
- Lufenny Ariza Gómez
- Martha Isabel Molina Reyes
- Nazly Jimena Gutiérrez Veloza
- Sol Angela Cepeda
- Vivian Yulieth Herrera
- Yuli Johanna Becerra Chaparro

Tabla 2 Fechas de las etapas de la encuesta

ETAPA	FECHA
Fase de Diseño	Enero a Julio de 2022
Fase de Prueba Piloto	22 y 23 de agosto 2022
Fase de Recolección de Datos	Agosto 24 al 30 de noviembre de 2022
Fase de Procesamiento y Análisis	Noviembre a Diciembre 2022
Entrega de Informe	Diciembre 2022

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

2.2 Fase de Prueba Piloto

Una vez aprobada la ficha técnica y los cuestionarios de encuesta por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se llevó a cabo la prueba piloto de cada cuestionario, a personas del grupo objetivo, en la cual se evaluó:

- La comprensión de las preguntas por parte de los ciudadanos
- La claridad y pertinencia del lenguaje utilizado por los encuestadores
- La capacidad de los encuestadores para responder a las preguntas de los ciudadanos
- La consistencia de las repuestas
- Los tiempos de respuesta

Con el fin de garantizar un óptimo resultado en la recolección de la información, se capacitó a los colaboradores definidos para la aplicación de la encuesta, explicando el objetivo de la misma, a quien iba dirigida, se realizó la presentación minuciosa de cada una de las preguntas de los cuestionarios, se llevaron a cabo juego de roles y se realizaron ejercicios prácticos de cómo se debía digitar la información recolectada.

Adicionalmente, recibieron la indicación de que, en todo momento durante la aplicación del cuestionario de encuesta a los ciudadanos, debían encontrarse debidamente identificados con el carné de la Secretaría General y la chaqueta institucional.

Posterior a esta capacitación, se llevó a cabo la Prueba Piloto, para lo cual los colaboradores hicieron presencia en los siguientes puntos de la Red CADE, en donde realizaron la aplicación del instrumento de la encuesta, de la siguiente manera:

Tabla 3 Puntos Prueba Piloto

PUNTO DE ATENCIÓN	Número de encuestas (prueba piloto)
SUPERCADE 20 De Julio	102
SUPERCADE Bosa	124
SUPERCADE CAD	112
SUPERCADE Calle 13	43
SUPERCADE Engativá	93
SUPERCADE Manitas	68
SUPERCADE Social	64
SUPERCADE Suba	100
SUPERCADE Américas	51
TOTAL	757
No autorizaron recolección de datos	1

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Posteriormente, se llevó a cabo reunión de seguimiento con todo el grupo de colaboradores, en la cual, se compartieron experiencias y se realizó la verificación aleatoria de la información recolectada y la debida retroalimentación a cada uno de los funcionarios.

De los resultados obtenidos se concluyó que no era necesario realizar ningún ajuste al instrumento de medición

2.3 Fase de Recolección de Datos

En esta fase se procede a la aplicación del cuestionario de encuesta a los ciudadanos, teniendo en cuenta el diseño de la muestra y la técnica de recolección de datos definida.

El cuestionario de encuesta se aplicó a la población objetivo inmediatamente después de haber realizado un trámite (cara a cara) en la Red CADE, a través del método de muestreo aleatorio simple y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha los ciudadanos tenían acceso a la encuesta al ingresar al aplicativo a instaurar una petición.

Al inicio de la aplicación del cuestionario, se realizó la pregunta a los ciudadanos si autorizaban la recolección y tratamiento de sus datos personales, si la respuesta era afirmativa se continuaba con la aplicación de la misma, en caso contrario, se daba por terminada la aplicación de la encuesta.

Sesenta y un (61) ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales, (1) ciudadano en la Prueba piloto y (60) ciudadanos en la fase de recolección de datos.

Se llevaron a cabo 11.009 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 4 Distribución Encuestas

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS REALIZADAS
Encuesta Presencial Red CADE	10.698
Encuesta Virtual Bogotá te escucha	311

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

2.4 Fase de Procesamiento y Análisis

Una vez realizadas las fases de diseño y de recolección de la información, se llevaron a cabo las validaciones tendientes a supervisar la calidad de la información recolectada evaluando la consistencia de la misma, para esto se relacionan variables y se revisan las rutas del cuestionario, posteriormente se continua con el procesamiento de la información, el análisis de la misma y el cálculo de los indicadores definidos y la elaboración de los informes pertinentes.

Una vez recopilada la información, se procedió a realizar el análisis de cada cuestionario de encuesta diligenciado y se llevó a cabo una auditoria de los mismos, en la cual se detectaron errores en el diligenciamiento que afectaban la validez de **188** encuestas, las cuales no fueron tenidas en cuenta en el procesamiento y análisis de los resultados, así:

Tabla 5 No. de encuestas por Punto

PUNTO DE ATENCIÓN	Encuestas Realizadas	No. Encuestas Invalidas	Encuestas Validas
CADE CANDELARIA	422	6	416
CADE FONTIBÓN	418	3	415
CADE GAITANA	443	3	440
CADE KENNEDY	422	6	416
CADE LUCEROS	435	4	431
CADE MUZU	422	1	421
CADE PATIO BONITO	440	7	433
CADE PLAZA AMÉRICAS	423	3	420
CADE SANTA HELENITA	423	8	415
CADE SANTA LUCIA	434	12	422
CADE SERVITA	441	16	425
CADE TOBERÍN	422	6	416
CADE TUNAL	439	3	436
CADE LA VICTORIA	420	3	417
CADE YOMASA	409	6	403
SUPERCADE 20 DE JULIO	476	6	470
SUPERCADE AMÉRICAS	539	9	530
SUPERCADE BOSA	465	14	451
SUPERCADE CAD	467	13	454
SUPERCADE CALLE 13	447	12	435

PUNTO DE ATENCIÓN	Encuestas Realizadas	No. Encuestas Invalidas	Encuestas Validas
SUPERCADE ENGATIVÁ	466	7	459
SUPERCADE MANITAS	487	8	479
SUPERCADE SOCIAL	454	12	442
SUPERCADE SUBA	484	20	464
TOTAL	10.698	118	10.510

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Teniendo en cuenta lo anterior para los resultados del estudio las encuestas aplicadas y validas fueron las siguientes:

Tabla 6 Encuestas Realizadas vs. Encuestas Validas

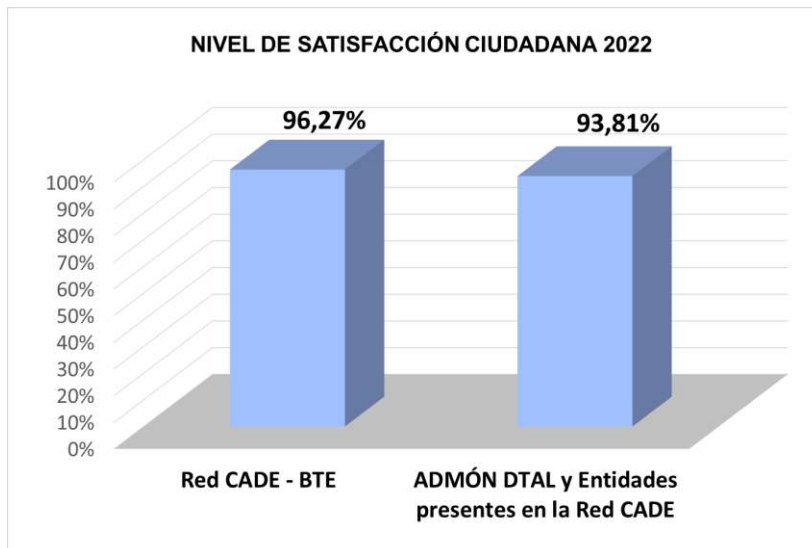
PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VALIDAS
Encuesta Presencial Red CADE	9.095	10.698	10.510
Encuesta Virtual Bogotá te escucha	384	311	311
TOTAL	9.479	11.009	10.821

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Aunque no se alcanzó la muestra programada para la encuesta virtual Bogotá Te Escucha, puesto que esta depende de que los ciudadanos la contesten, es importante precisar que esto no afecta la consistencia estadística de la información y el nivel de confianza de la misma.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

3.1 Resultado de Índices Generales



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El resultado del Nivel de Satisfacción Ciudadana de la RED CADE, se obtuvo de la siguiente manera:

- Calificación dada por los ciudadanos en la **Encuesta Presencial de Satisfacción Ciudadana** aplicado en la Red CADE, a la pregunta 14 de la evaluación del servicio, para obtener el resultado de los SuperCADE y CADE ¿Cómo califica el servicio prestado el día de hoy en este punto de atención (Punto RED CADE)?
- Calificación dada por los ciudadanos en el cuestionario de la Encuesta realizada en **Bogotá Te Escucha** a la pregunta 11 ¿Cómo califica la calidad general de Bogotá Te Escucha?

El resultado del Nivel de Satisfacción Ciudadana corresponde a la Administración Distrital y a las Entidades que hacen presencia en la Red CADE, las cuales se encuentran discriminadas en el punto 3.3.2, se obtuvo de la siguiente manera:

- Calificación dada por los ciudadanos en la **Encuesta Presencial de Satisfacción Ciudadana** realizada en la Red CADE, a la pregunta 19 ¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad donde solicito trámite o servicio?

3.2 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE

El resultado obtenido respecto del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, para la vigencia 2022, fue de **96,27%**, así:

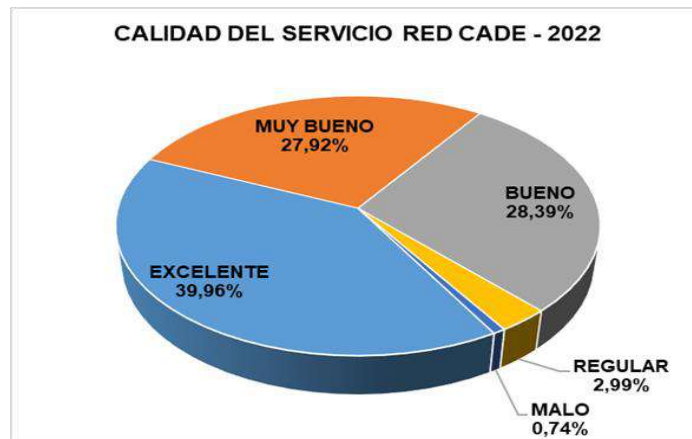
Tabla 7 Calificación General Servicio RED CADE

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la RED CADE?		
Opción	No. Respuesta	Porcentaje
EXCELENTE	4.324	39,96%
MUY BUENO	3.021	27,92%
BUENO	3.072	28,39%
REGULAR	324	2,99%
MALO	80	0,74%
TOTAL	10.821	100%

THREE BOXES

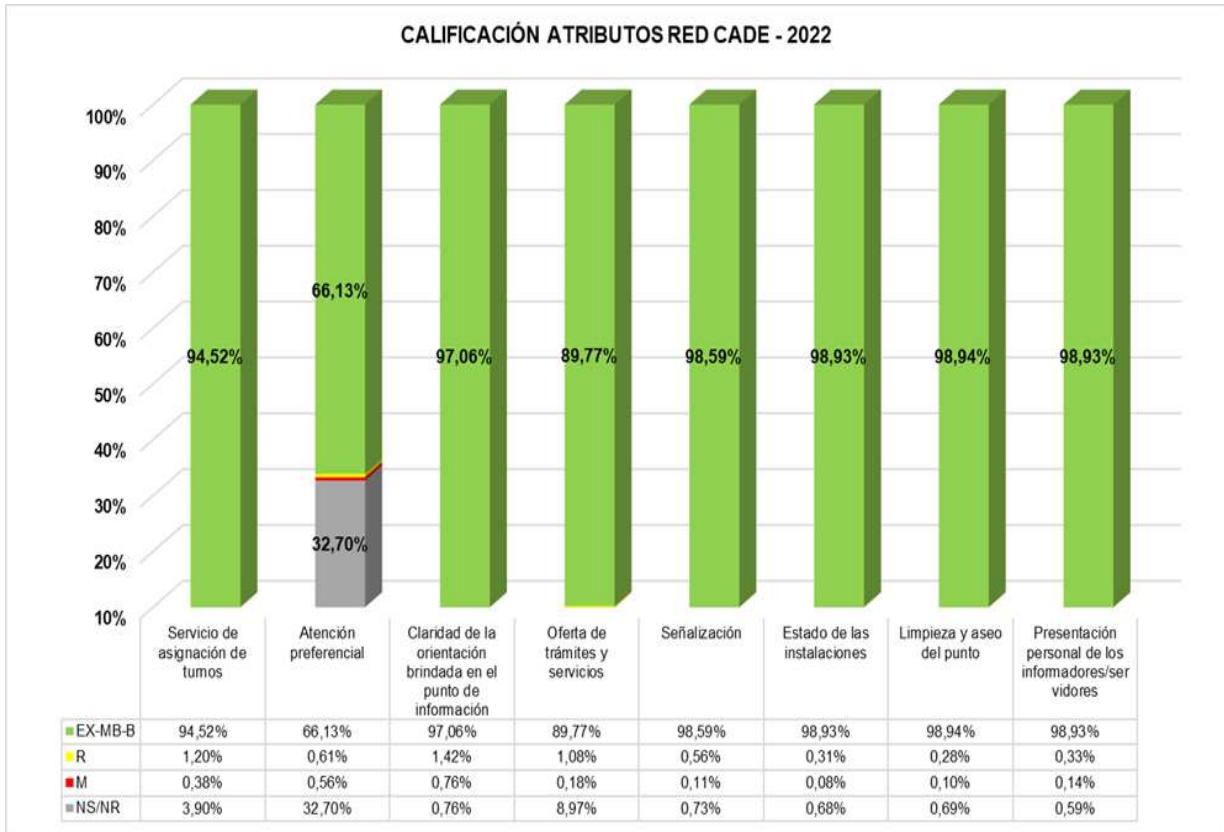
96,27%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En la RED CADE se midieron aspectos como servicio de asignación de turnos, atención preferencial, claridad de la orientación brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



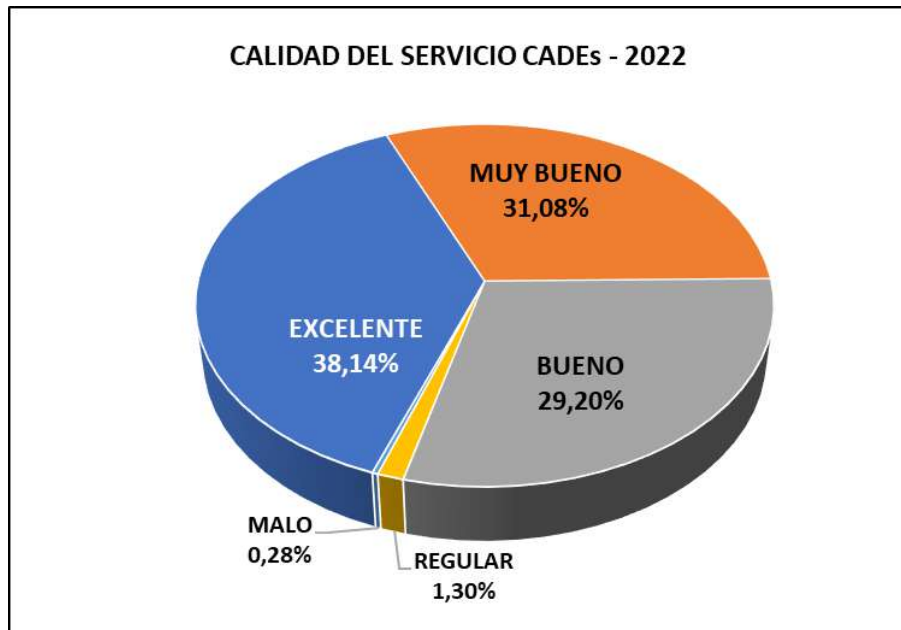
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 92,86% de los encuestados en la RED CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, el 32,70% manifestó no saber o no respondió frente al criterio de atención preferencial, al igual que el 8,97% en relación con la oferta de trámites y servicios y un 3,90% respecto al servicio de asignación de turnos.

3.2.1 Resultados Generales de los CADE

3.2.1.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana de los CADE

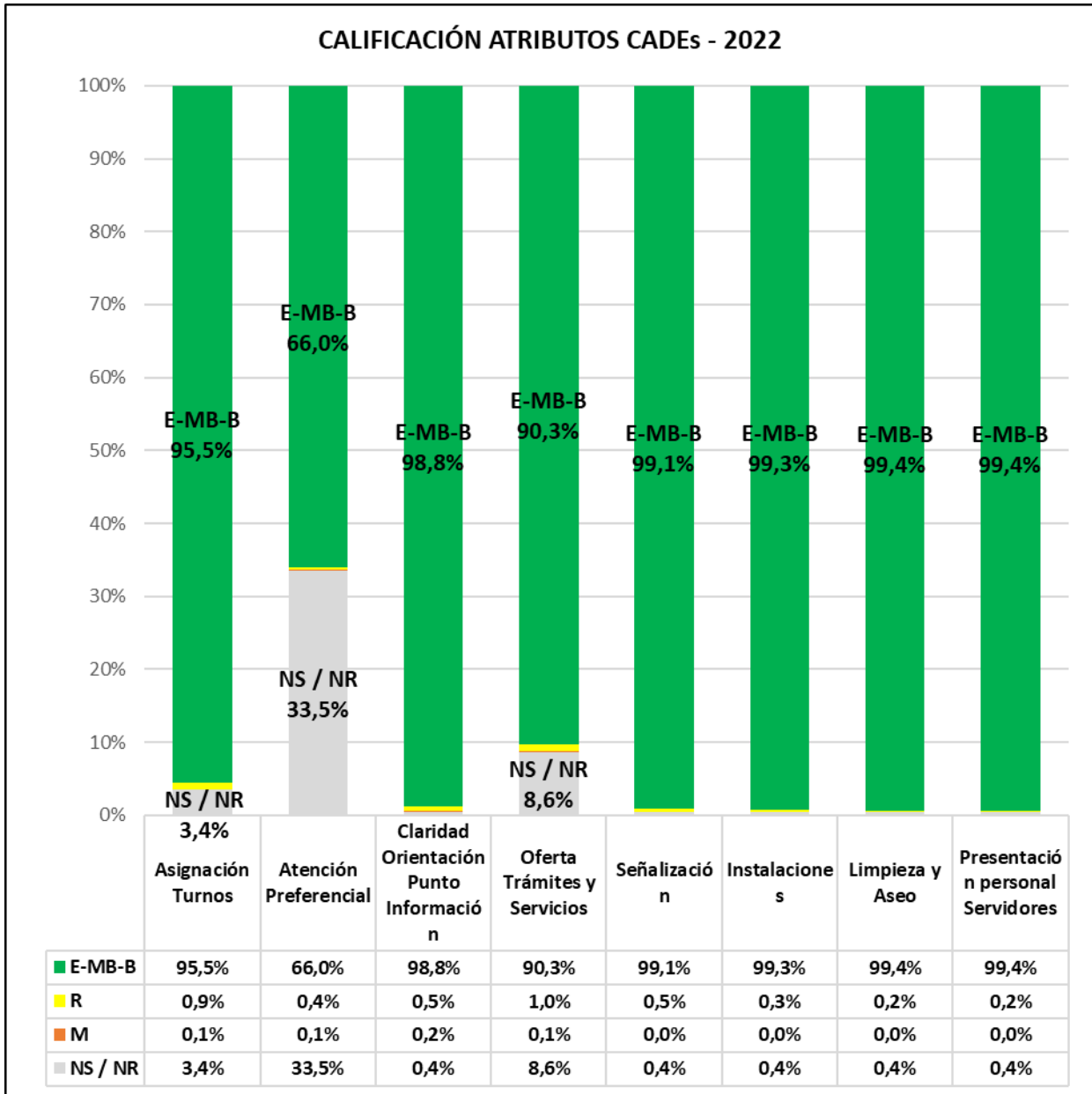
Se realizaron **6.326** encuestas de satisfacción en los CADE, obteniendo como resultado que el **98,42%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los CADE como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.2.1.2 Calificación Atributos del Servicio de los CADE

En los CADE se midieron diferentes atributos, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

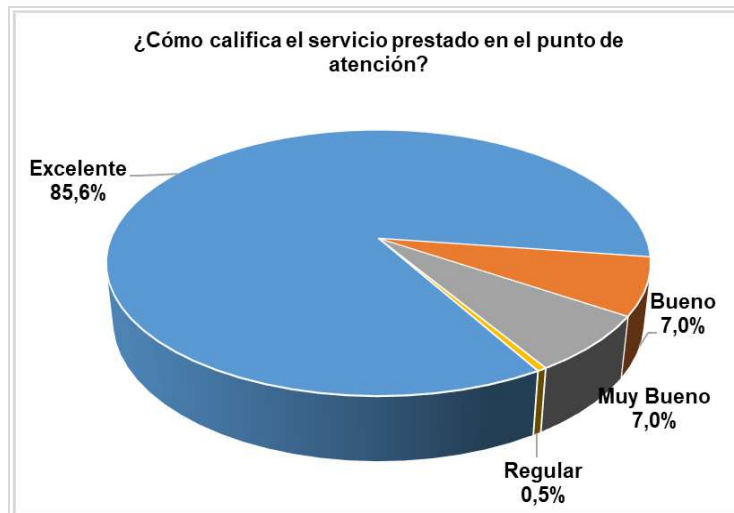
El 93,5% de los encuestados en los CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, un 33,5% manifestó no saber o no responder frente al criterio de atención preferencial, al igual que un 8,6% en relación con la oferta de trámites y servicios y un 3,4% respecto del servicio de asignación de turnos de los CADE.

3.2.1.3 Resultados por CADE

CADE CANDELARIA

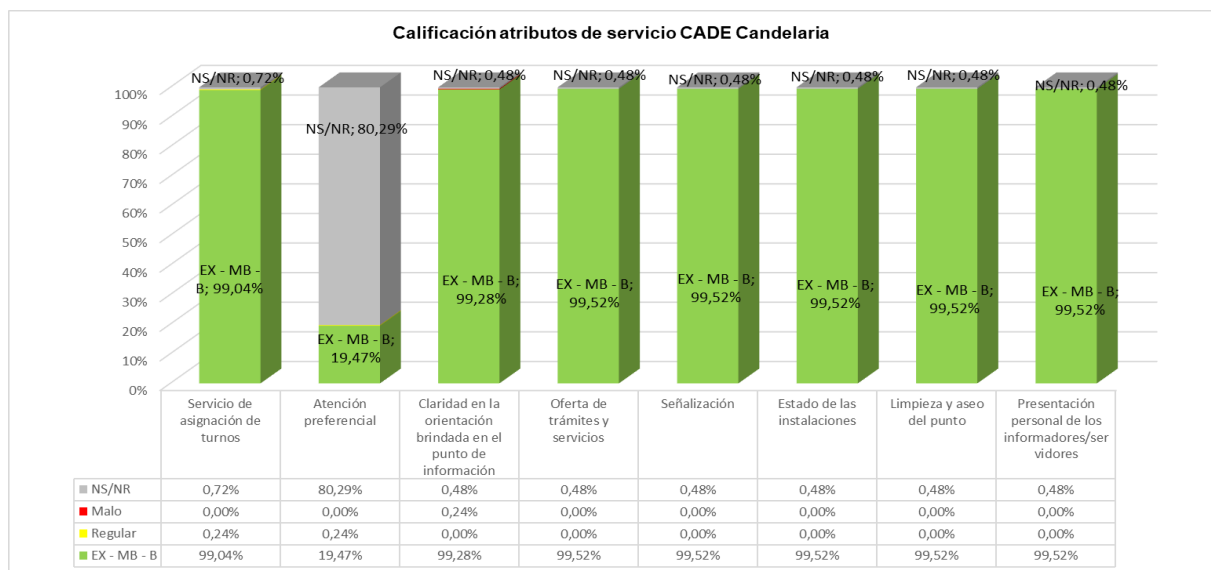
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CADE CANDELARIA

Se realizaron 416 encuestas en el CADE CANDELARIA, dando como resultado que el **99,5%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO CADE CANDELARIA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el 99% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los criterios de servicio de asignación de turnos, claridad de la orientación brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores.

Adicionalmente, sobre el criterio de Atención Preferencial en el CADE CANDELARIA el 80,3% de los encuestados manifestó que no sabe o no responde mientras que el 19,4% calificó el mismo criterio como excelente, muy bueno y bueno.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE CANDELARIA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE CANDELARIA evidenció que hubo un total de **416** respuestas, de las cuales el **43%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 8 Entidades Consultadas CADE CANDELARIA

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	179	43,0%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social - DPS	75	18,0%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB - ESP	51	12,3%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB	44	10,6%
Gas Natural	39	9,4%
Secretaría Distrital de Salud	27	6,5%
Reval S.A.S	1	0,2%
Total	416	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE CANDELARIA

El **19,5 %** de ciudadanos realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 9 Trámites CADE CANDELARIA

Resultados Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	81	19,47%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	34	8,17%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	28	6,73%
Reclamo por facturación	25	6,01%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	24	5,77%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	21	5,05%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	20	4,81%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	17	4,09%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	16	3,85%

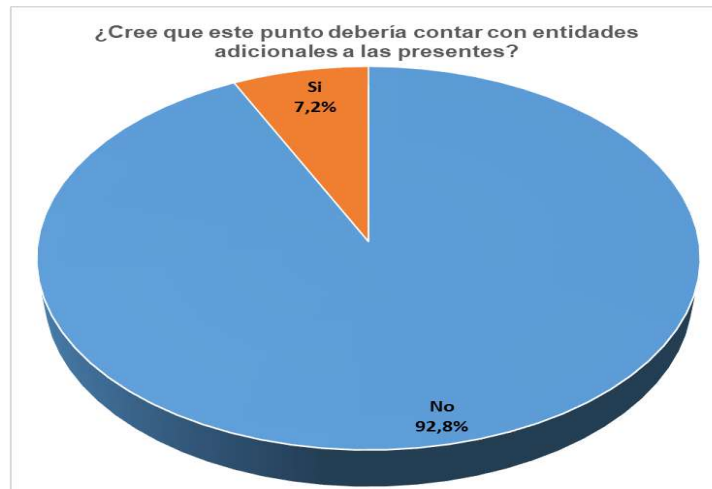
Resultados Trámites	Recuento	%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	15	3,61%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	13	3,13%
Información general sobre Ingreso Solidario	10	2,40%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	10	2,40%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	6	1,44%
Inconformidad tarifa liquidada	6	1,44%
Cambio de titular- corrección	6	1,44%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	6	1,44%
Financiación deuda total	5	1,20%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	4	0,96%
Cambio de plan de productos ETB	3	0,72%
Solicitud de información servicios fijos	3	0,72%
Familias en acción-FA. Información del programa	3	0,72%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	3	0,72%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	3	0,72%
Ajustes de facturación – ETB	3	0,72%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	3	0,72%
Información general sobre el programa JEA – Jóvenes en Acción	3	0,72%
Información general de RPO-VTR	3	0,72%
Reclamo por suplantación de identidad	2	0,48%
Familias en acción – FA. Información de pagos	2	0,48%
Información general de la factura	2	0,48%
Financiación de factura	2	0,48%
Programación de visita RPO-VTR	2	0,48%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	2	0,48%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	2	0,48%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,48%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	2	0,48%
Reconexión por Pago. SISBÉN Fijo	1	0,24%
Certificado de nivel de SISBÉN	1	0,24%
Cambio Método envío de Factura Servicio Fijo	1	0,24%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,24%
Evolución de equipos	1	0,24%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	1	0,24%
Solicitud certificado de puntaje del SISBÉN	1	0,24%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	1	0,24%
Solicitud devolución del IVA	1	0,24%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,24%
Certificado de Puntaje del SISBÉN	1	0,24%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	1	0,24%
Familias en acción – FA. Entrega de compromiso de salud	1	0,24%
Suspensión del servicio público	1	0,24%
Acometidas de acueducto	1	0,24%
Financiación conceptos facturados	1	0,24%
Solicitud de Información	1	0,24%
Información sobre devolución del IVA	1	0,24%
Certificado nivel de SISBÉN	1	0,24%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,24%
Solicitud información devolución del IVA	1	0,24%
Liquidación o abono a créditos	1	0,24%
Pago de servicios públicos y otros	1	0,24%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	1	0,24%

Resultados Trámites	Recuento	%
Total	416	100,00%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE CANDELARIA

Del total de los encuestados en el punto, el **7,2%** de la muestra correspondiente a 30 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 10 Entidades Adicionales más solicitadas CADE CANDELARIA

Entidad Solicitada	No. De Solicitudes	%
Recaudo Bogotá	11	37%
ENEL Colombia	5	17%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	7%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	7%
LIME	2	7%
Secretaría Distrital de Educación	1	3%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	3%
IDRD	1	3%
Superintendencia de Servicios Públicos	1	3%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	3%
Punto Intégrate	1	3%
Consultorio Jurídico	1	3%
Colpensiones	1	3%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el 24% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE Candelaria corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE CANDELARIA

En la encuesta realizada en el CADE CANDELARIA, 142 ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el 38% de ellos recomendaron mejorar la claridad y transparencia de la información sobre los trámites, por su parte el 29,6% sugirió implementar servicio de baño, en tanto, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

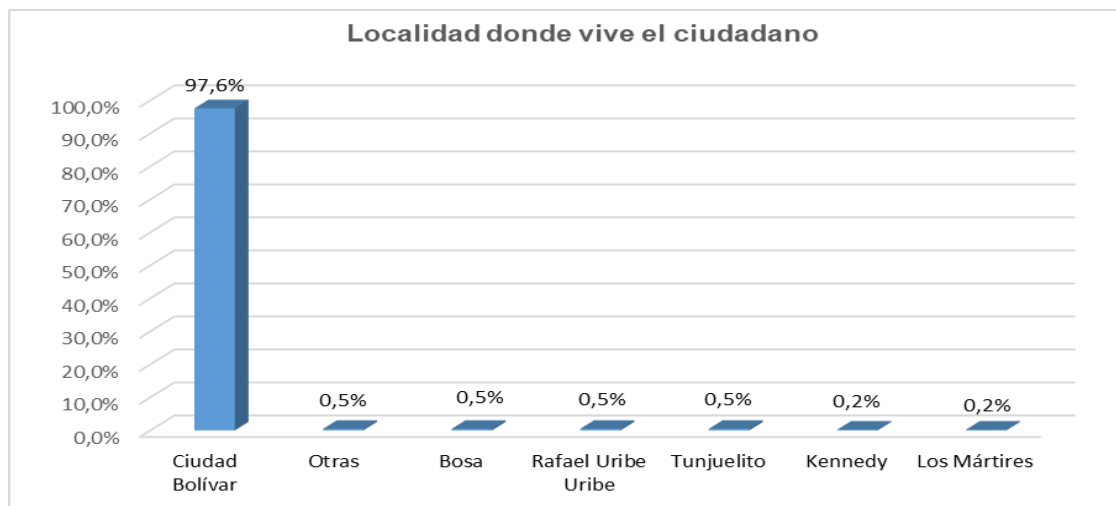
Tabla 11 Sugerencias CADE CANDELARIA

Sugerencias CADE Candelaria	Recuento	Porcentaje
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	54	38,0%
Servicio de baño	42	29,6%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	19	13,4%
Prioridad de atención preferencial	9	6,3%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	8	5,6%
Otra	4	2,8%
Servicio de fotocopidora	2	1,4%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	1,4%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	1	0,7%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,7%
Total	142	100,0%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE CANDELARIA

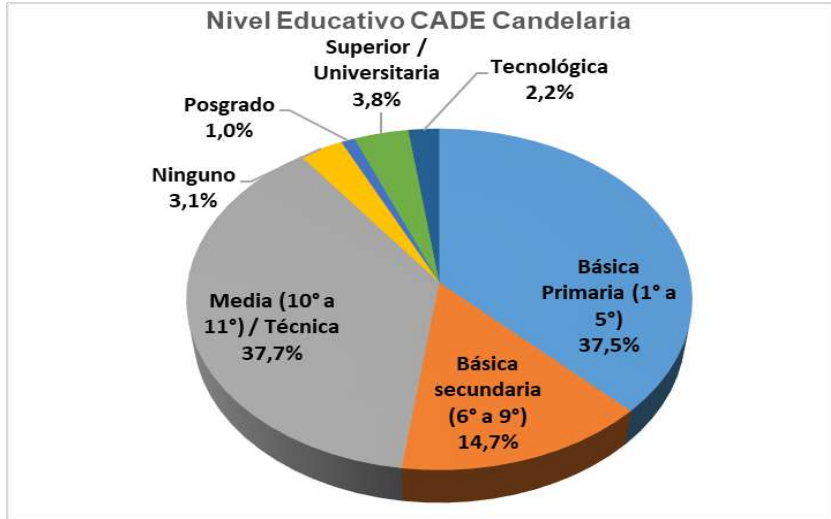
LOCALIDAD DONDE VIVE



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE CANDELARIA que el **97,6%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar, el porcentaje restante se distribuye entre las localidades de Bosa, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Tunjuelito y Mártires.

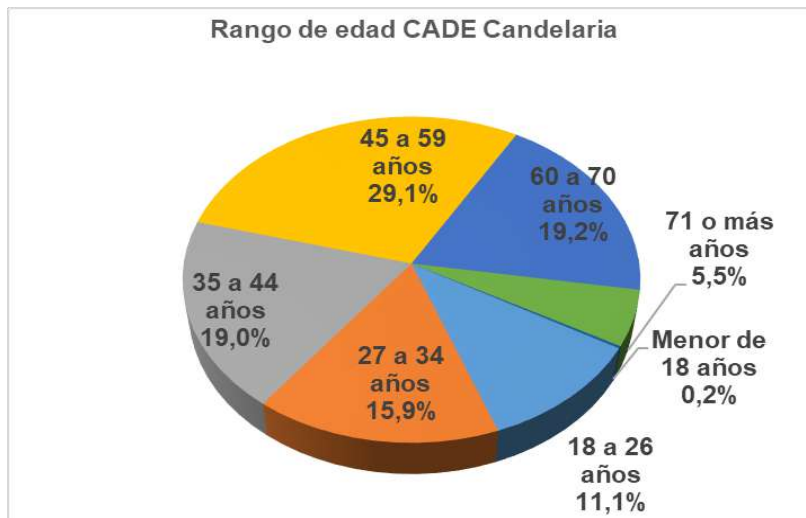
NIVEL EDUCATIVO - CADE CANDELARIA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 89,9% de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (37,7%), básica primaria (37,5%) y básica secundaria (14,7%) y, por su parte el 3,1% de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.

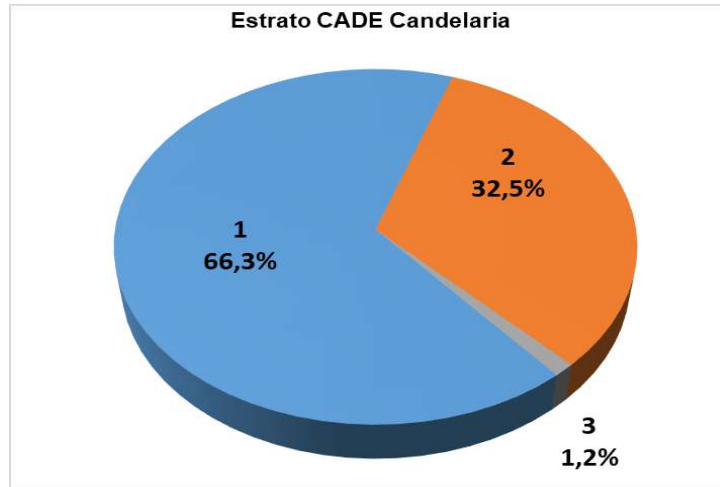
RANGO DE EDAD - CADE CANDELARIA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE CANDELARIA que las personas que asisten al punto de atención se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (29,1%), 60-70 años (19,2%) y 35-44 años (19%), sumando así el **67,3%**.

ESTRATO - CADE CANDELARIA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 98,8% de la población que asiste al CADE CANDELARIA se encuentran viviendo en estratos 1 y 2.

OCUPACIÓN - CADE CANDELARIA

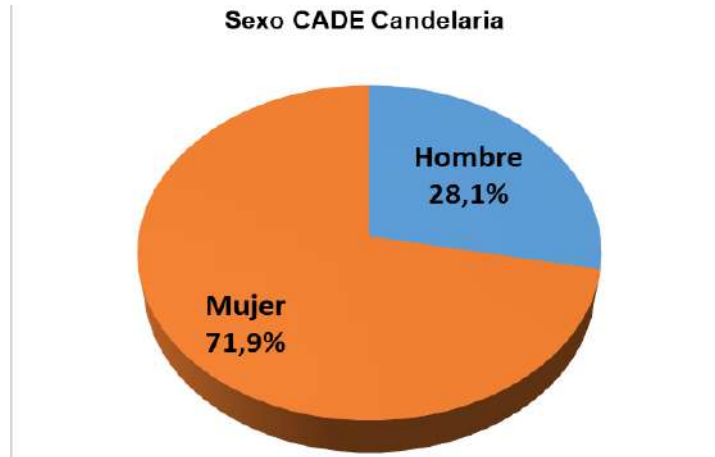


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El **46,4%** de los ciudadanos encuestados en el CADE CANDELARIA ocupan su tiempo en los oficios del hogar, 30% trabajando, 12% buscan trabajo, 1,7% jubilados, el 2,6% son estudiantes y el 7,2% manifestaron no realizar actividades de trabajo, estudio y oficios del hogar.

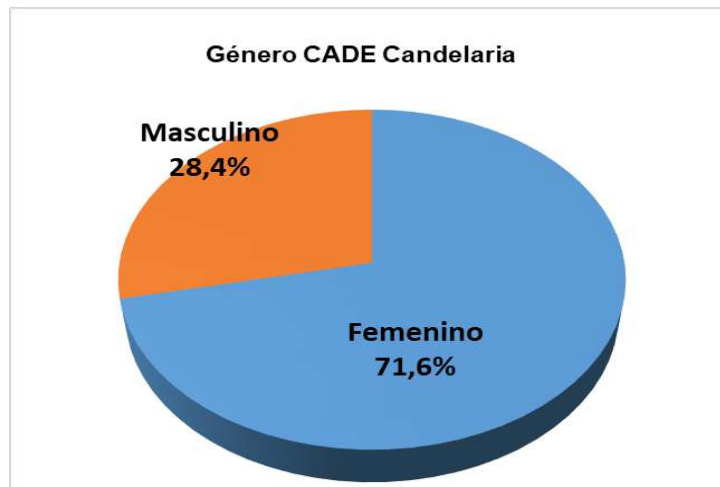
SEXO - CADE CANDELARIA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 28,1% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 71,9% mujeres.

GÉNERO - CADE CANDELARIA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

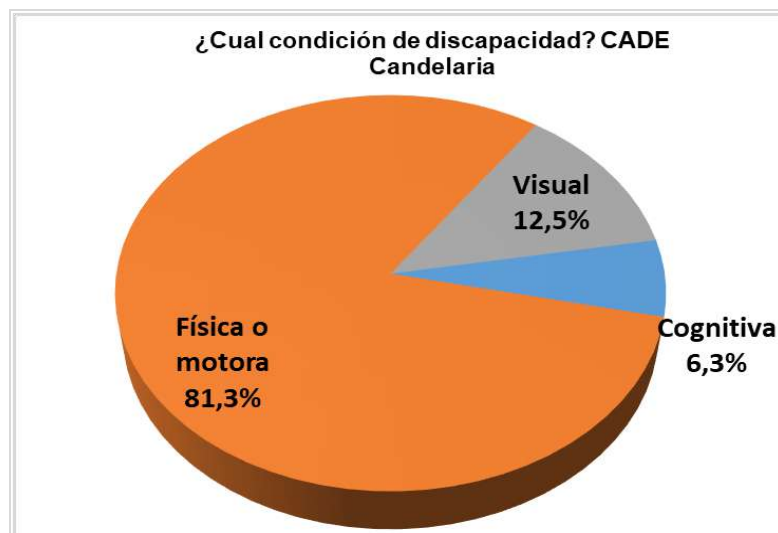
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **71,6%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Genero Femenino** y el **28,4%** con **Genero Masculino**.

DISCAPACIDAD - CADE CANDELARIA



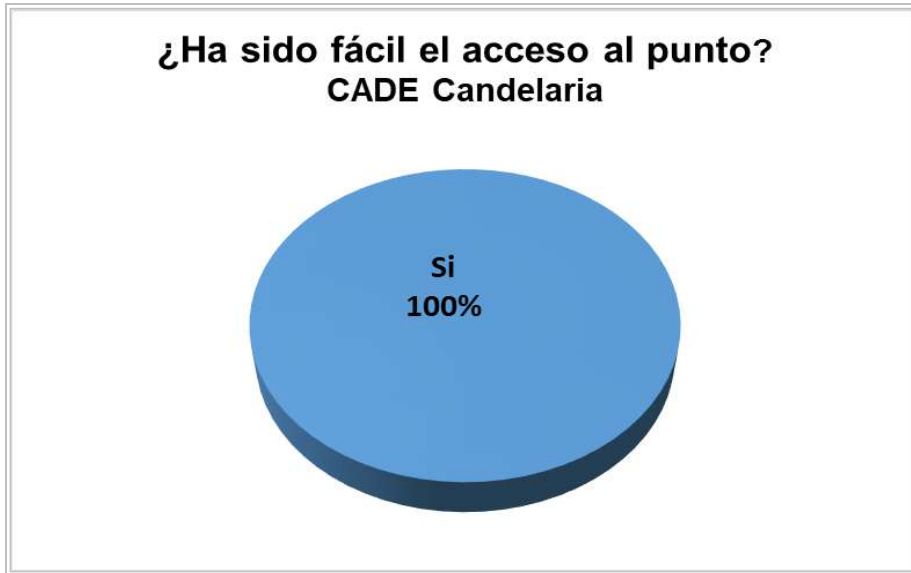
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el 96,2% de la población que asiste al CADE CANDELARIA no presenta discapacidad; sin embargo, el 3,8% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 81,3% corresponde a discapacidad física o motora, 12,5% a discapacidad visual y 6,3% a discapacidad cognitiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO - CADE CANDELARIA



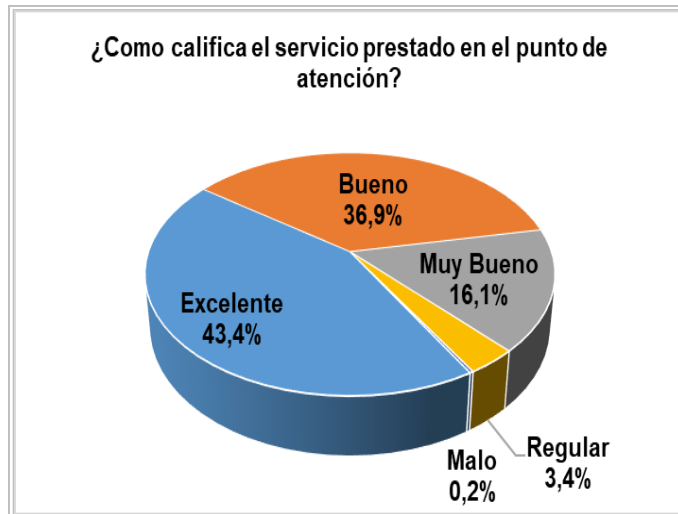
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El **100%** de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al CADE CANDELARIA es fácil.

CADE FONTIBÓN

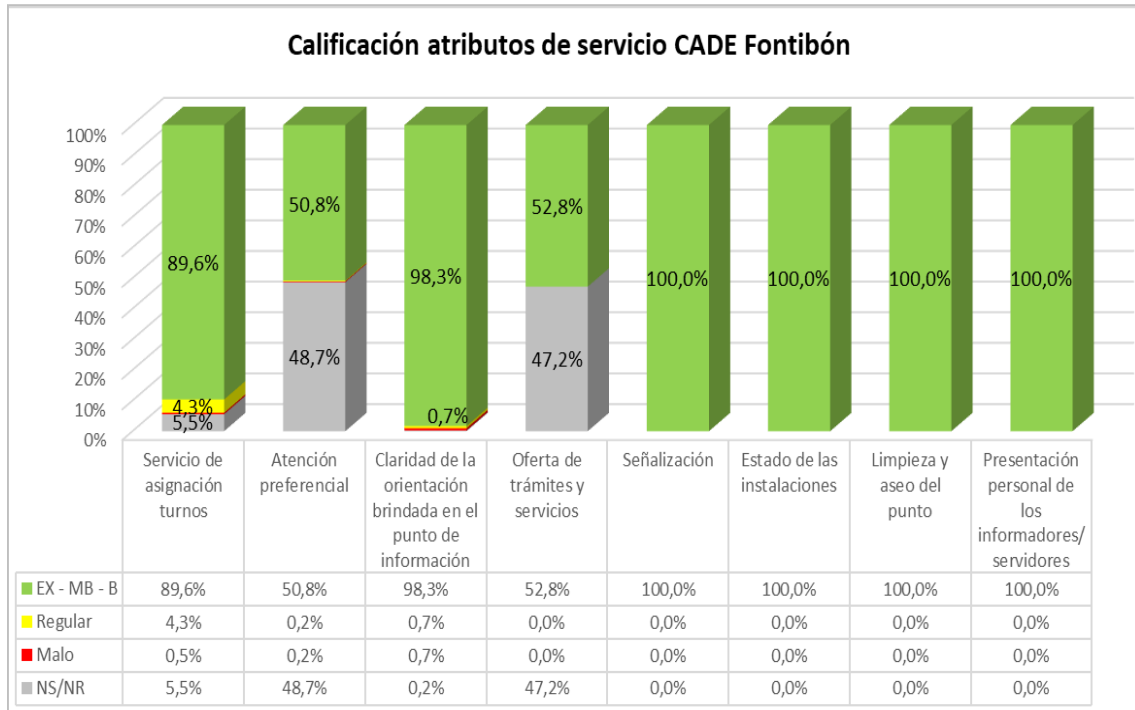
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 415 encuestas en el CADE FONTIBÓN, dando como resultado que el **96,4%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE FONTIBÓN



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el 100% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los criterios de señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores.

Frente al atributo de claridad de la orientación brindada en el CADE Fontibón, el 98,3% de los encuestados lo calificaron como excelente, muy bueno y bueno.

Por su parte, el 89,6% de los encuestados valoraron como excelente, muy bueno y bueno el servicio de asignación de turnos en el CADE Fontibón.

Finalmente, un porcentaje mayor a la mitad de los encuestados calificaron como excelente, muy bueno y bueno la atención preferencial (50,8%) y la oferta de trámites y servicios (52,8%) del punto.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE FONTIBÓN

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE FONTIBÓN evidenció que hubo un total de **415** respuestas, de los cuales el **37,11%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en ENEL – Colombia.

Tabla 12 Entidades Consultadas CADE FONTIBÓN

Entidad	Recuento	%
ENEL – Colombia	154	37,11%
Secretaría Distrital de Planeación	128	30,84%
Gas Natural	60	14,46%
Secretaría General	29	6,99%

Secretaría Distrital de Salud	18	4,34%
Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP	15	3,61%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDIPYBA	6	1,45%
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	4	0,96%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	0,24%
Total	415	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE FONTIBÓN

El **20,2%** de ciudadanos encuestados realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 13 Trámites CADE FONTIBÓN

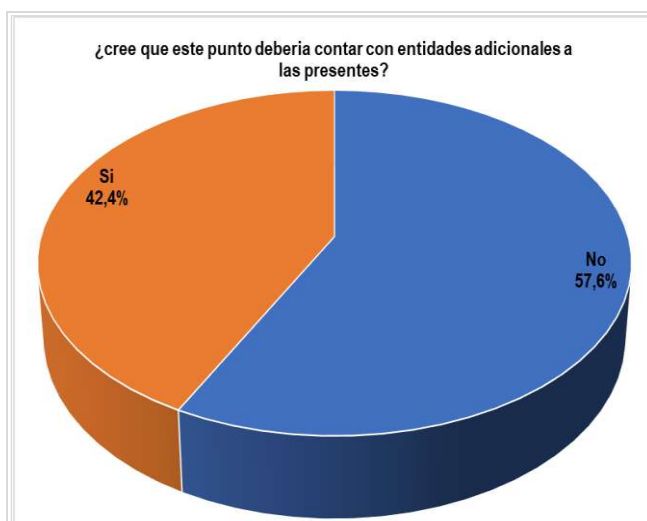
Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	84	20,2%
Duplicado de factura Enel Colombia	36	8,7%
Reclamos	31	7,5%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	29	7,0%
Convenio de pago	19	4,6%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	17	4,1%
Requerimientos seguros	16	3,9%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	15	3,6%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	10	2,4%
Consultas factura	10	2,4%
Inconformidad tarifa liquidada	10	2,4%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	9	2,2%
Información sobre gratuidad en salud	8	1,9%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	6	1,4%
Esterilización Canina y Felina	6	1,4%
Actualización de datos	6	1,4%
Certificado de estratificación socioeconómica	6	1,4%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	6	1,4%
Requerimientos Energía	5	1,2%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	5	1,2%
Cambio de titular- corrección	5	1,2%
Comprobante de pago	5	1,2%
Plazo para pago	4	1,0%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	4	1,0%

Trámites	Recuento	%
Ajustes de factura	4	1,0%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	4	1,0%
Pagos	4	1,0%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	4	1,0%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	3	0,7%
Solicitudes Crédito Fácil	3	0,7%
Devolución saldos a favor	3	0,7%
Solicitud para descuento por predio desocupado	3	0,7%
Consultas de energía	3	0,7%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,5%
Radicaciones	2	0,5%
Información general de la factura	2	0,5%
Financiación conceptos facturados	2	0,5%
Información general proceso cierre y reconexión	2	0,5%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,5%
Financiación deuda total	2	0,5%
Traslado de deuda Factura Enel Colombia	2	0,5%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Colombia	2	0,5%
actualización Datos del titular	1	0,2%
Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de árboles aislados	1	0,2%
Consulta estado de cuenta de valorización	1	0,2%
Información y adquisición de Gasodomésticos a través de Vanti SA. ESP	1	0,2%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	1	0,2%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,2%
Notificación	1	0,2%
Puntos de atención	1	0,2%
Cambio de dirección	1	0,2%
Modificaciones Comerciales	1	0,2%
Cambio titular de la cuenta	1	0,2%
Notificaciones frente a P.Q.R., del servicio público de aseo	1	0,2%
Actualización Datos Titular	1	0,2%
Financiaciones del servicio público de aseo	1	0,2%
Total	415	100,0%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA CADE FONTIBÓN

Del total de los encuestados en el CADE FONTIBÓN, el **42,4%** de la muestra correspondiente a 176 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 14 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE FONTIBÓN

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Bancos	109	37,5%
Acueducto – EAAB – ESP	91	31,3%
Secretaría Distrital de Hacienda	20	6,9%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	17	5,8%
Colpensiones	8	2,7%
Secretaría Distrital de Movilidad	8	2,7%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social – DPS	6	2,1%
Personería De Bogotá	4	1,4%
Secretaría Distrital de Educación	4	1,4%
DIAN	4	1,4%
Migración Colombia	4	1,4%
ETB - Empresa De Teléfonos De Bogotá	3	1,0%
TransMilenio S.A.	2	0,7%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	0,7%
Capital Salud EPS	2	0,7%
Fondo Nacional Del Ahorro - FNA	2	0,7%
Superintendencia De Notariado Y Registro	1	0,3%
Cámara De Comercio De Bogotá	1	0,3%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	0,3%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	0,3%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el 37,5% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE FONTIBÓN corresponden a entidades financieras.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CADE FONTIBÓN

En la encuesta realizada en el CADE FONTIBÓN, el 33,4% de los encuestados recomendaron implementar el servicio de baño en el punto, 20,1% sugirieron el servicio de café gratis y el 15,1% solicitaron servicios de fotocopiado.

Tabla 15 Sugerencias CADE FONTIBÓN

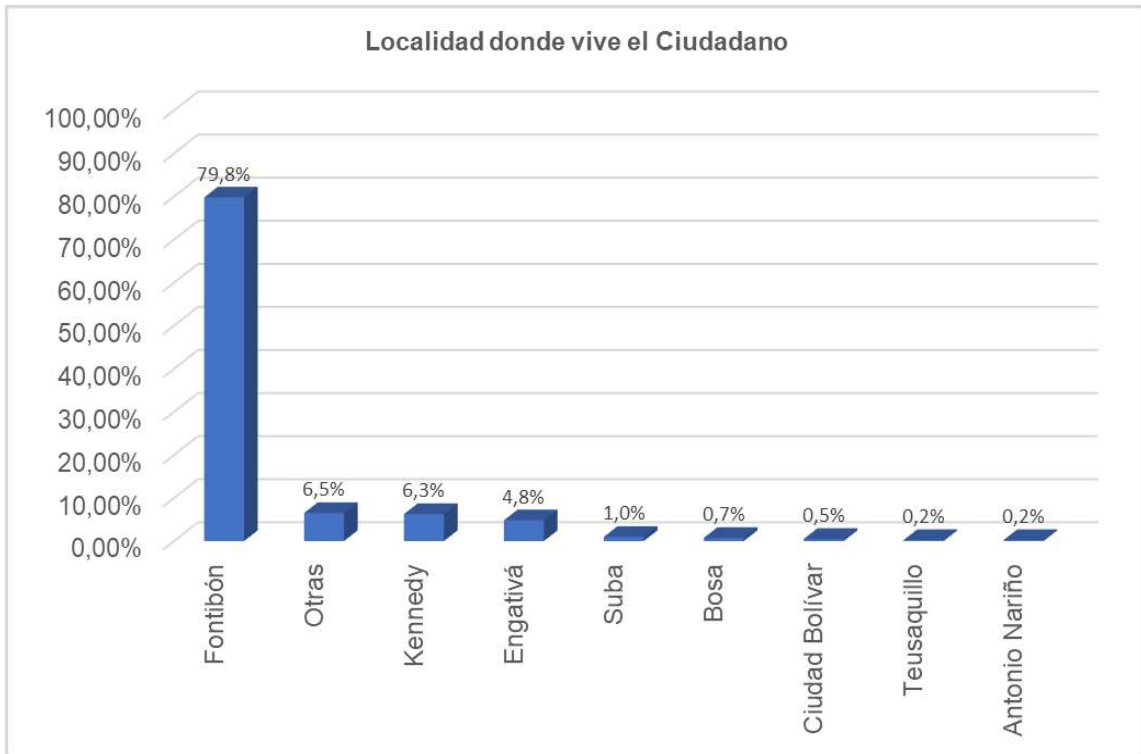
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de baño	113	33,4%
Servicio de café gratis	68	20,1%
Servicio de fotocopiadora	51	15,1%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	37	10,9%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	35	10,4%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	18	5,3%
Prioridad de atención preferencial	5	1,5%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	5	1,5%
Otra	4	1,2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,3%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,3%
Total	338	100,0%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS CADE FONTIBÓN

LOCALIDAD DONDE VIVE CADE FONTIBÓN

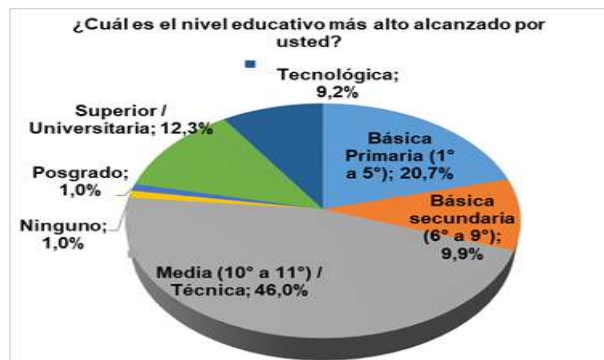
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE FONTIBÓN que el **79,8%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Fontibón, el **6,3%** reside en la localidad de Kennedy, el **6,5%** proviene de municipios aledaños y el porcentaje restante se distribuye entre las localidades de Engativá (**4,8%**), Suba (**1%**), Bosa (**0,7%**) y Ciudad Bolívar (**0,5%**).



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO CADE FONTIBÓN

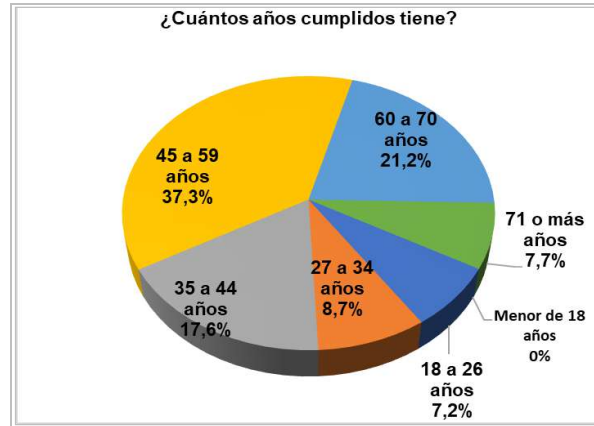
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el **79%** de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (**46%**), básica primaria (**20,7%**) y superior universitaria (**12,3%**), por su parte el **1%** de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD CADE FONTIBÓN

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE FONTIBÓN que las personas que asisten al punto de atención se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (**37,3%**), 60-70 años (**21,2%**) y 35 a 44 años (**17,6%**), sumando así el **76,1%**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO CADE FONTIBÓN

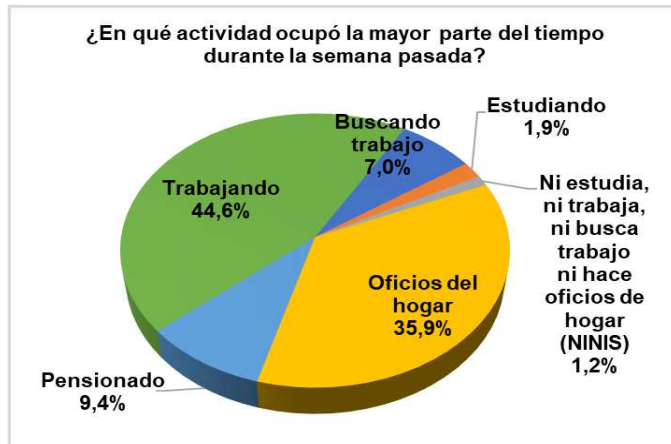
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **94,6%** de la población que asiste al CADE FONTIBÓN se encuentra viviendo en estratos 1, 2 y 3.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN CADE FONTIBÓN

El **44,6%** de los ciudadanos encuestados en el CADE FONTIBÓN ocupan su tiempo trabajando, **35,9%** se desempeñan en los oficios del hogar, **9,4%** son jubilados, el **7%** se encuentran en búsqueda de empleo, **1,9%** son estudiantes y el **1,2%** manifestaron no realizar actividades de trabajo, estudio y oficios del hogar.



*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO CADE FONTIBÓN

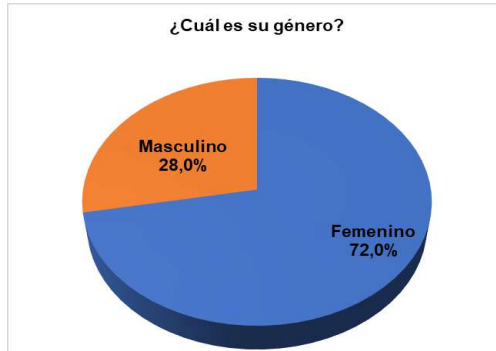
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **28%** de los ciudadanos encuestados son hombres y el **72%** mujeres.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

GÉNERO CADE FONTIBÓN

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **28%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Masculino** y el **72%** con **Género Femenino**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

DISCAPACIDAD CADE FONTIBÓN

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **97,8%** de los ciudadanos encuestados no refirió estar en situación de discapacidad.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

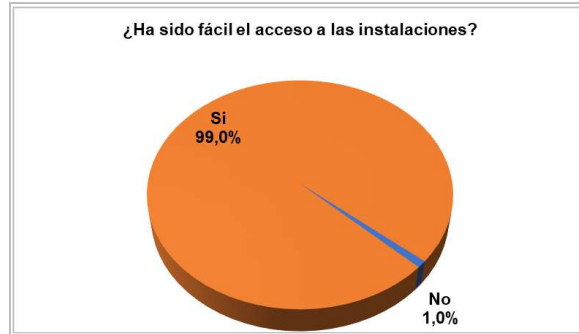
Por su parte, de los ciudadanos que refirieron discapacidad en el CADE Fontibón, el **100%** corresponde a discapacidad física.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

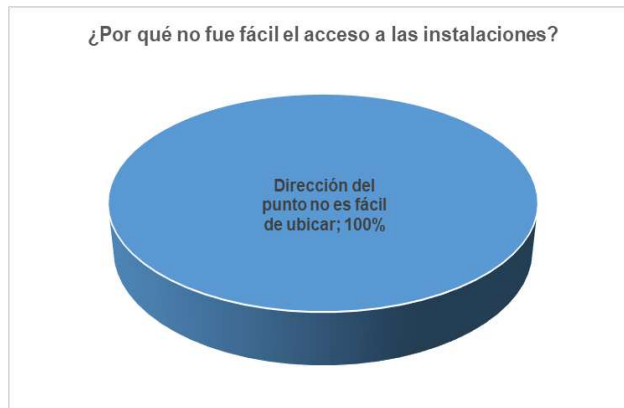
ACCESIBILIDAD AL PUNTO CADE FONTIBÓN

El **99%** de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al CADE Fontibón es fácil.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Por su parte, el **1%** restante manifestó que la dirección del punto no es fácil de ubicar.

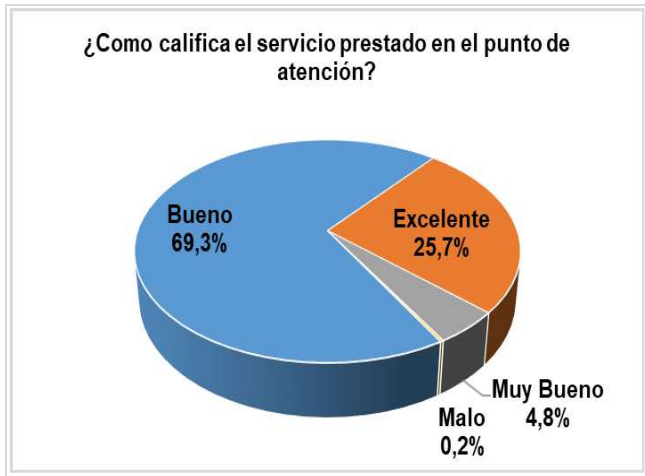


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CADE LA GAITANA

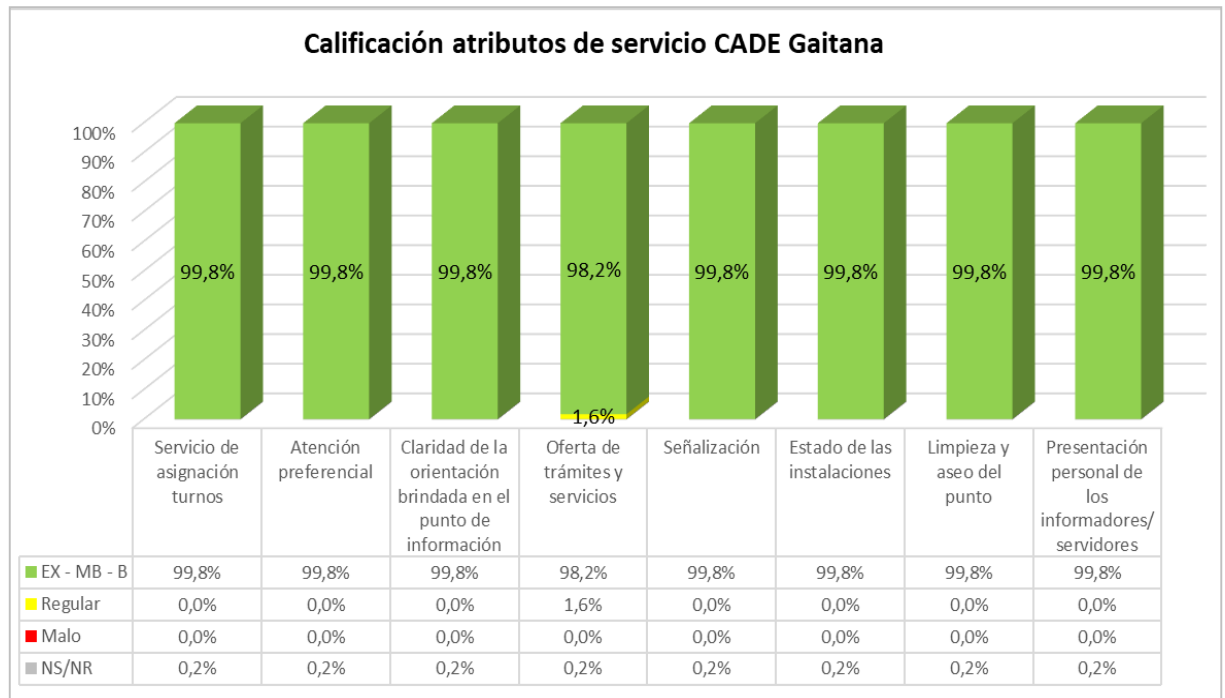
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE LA GAITANA

Se realizaron 440 encuestas en el CADE LA GAITANA, dando como resultado que el **99,8%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO CADE LA GAITANA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el **99,8%** de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio de asignación de turnos, atención preferencial, claridad de la orientación brindada en el punto de información, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores.

Por su parte, el **98,2%** de los encuestados calificaron como excelente, muy bueno el criterio de oferta de trámites y servicios en el CADE LA GAITANA.

ENTIDADES CONSULTADAS CADE LA GAITANA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE LA GAITANA evidenció que hubo un total de 440 respuestas, de los cuales el **63,9%** de los ciudadanos encuestados realizaron algún trámite en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 16 Entidades Consultadas CADE GAITANA

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	281	63,9%
Secretaría Distrital de Salud	58	13,2%
Colpensiones	46	10,5%
Gas Natural	42	9,5%
Área Limpia DC S.A.S ESP	13	3,0%
Total	440	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES CADE LA GAITANA

El **28,6%** de los ciudadanos encuestados realizaron el trámite de la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 17 Trámites CADE GAITANA

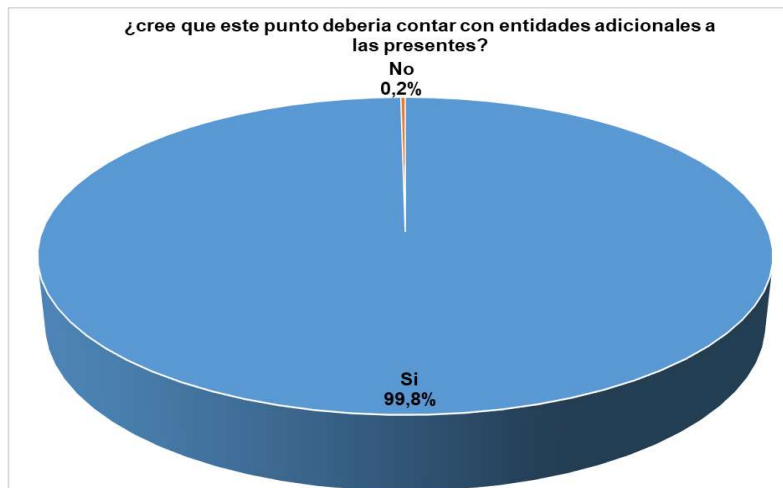
Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	126	28,6%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	106	24,1%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	44	10,0%
Talleres de ahorro BEPS	38	8,6%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	26	5,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	19	4,3%
Inconformidad tarifa liquidada	18	4,1%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	10	2,3%
Consultas	8	1,8%
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador, tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada trámite)	5	1,1%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	0,9%
Información sobre gratuidad en salud	4	0,9%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	4	0,9%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	3	0,7%
Proceso de facturación con ENEL – CODENSA	3	0,7%

Trámites	Recuento	%
Financiación	3	0,7%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	2	0,5%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	2	0,5%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	2	0,5%
Descuento predio desocupado – Con soportes	2	0,5%
Cambio de dirección	2	0,5%
Puntos de atención	1	0,2%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	1	0,2%
Liquidación o abono a créditos	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
Información general de la factura	1	0,2%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,2%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,2%
Total	440	100,00%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA CADE LA GAITANA

Del total de los encuestados en el punto, el **99,8%** de la muestra correspondiente a 439 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades adicionales más solicitadas son:

Tabla 18 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE GAITANA

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Enel Colombia	182	30,7%
Acueducto – EAAB ESP	130	21,9%

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Secretaría Distrital de Integración Social	116	19,6%
Instituto para la Economía Social – IPES	57	9,6%
Secretaría Distrital del Hábitat	32	5,4%
Secretaría Distrital de Educación	25	4,2%
TransMilenio S.A.	11	1,9%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON	11	1,9%
Subred Norte	8	1,3%
Personería de Bogotá	5	0,8%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	4	0,7%
FONCEP	1	0,5%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0,2%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1	0,2%
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	1	0,2%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,2%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	1	0,2%
Secretaría Distrital de La Mujer	1	0,2%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	0,2%
Total	593	100,0%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **52,6%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE LA GAITANA corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CADE LA GAITANA

En la encuesta realizada en el CADE LA GAITANA, 3 ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el **66,7%** de ellos recomendaron incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades y el **33,3%** sugirieron la mejora en los servicios virtuales de las entidades.

Tabla 19 Sugerencias CADE GAITANA

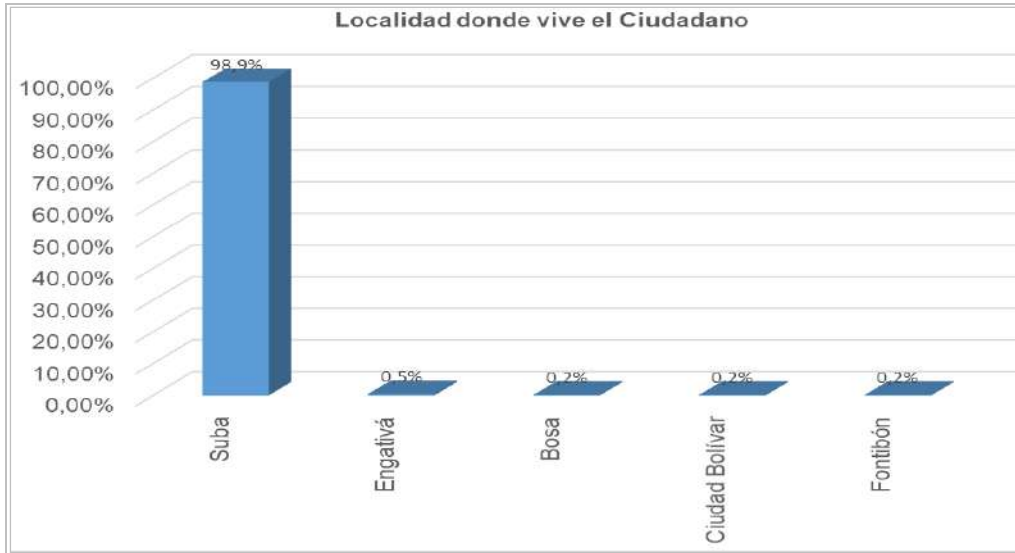
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	2	66,7%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	33,3%
Total	3	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS CADE LA GAITANA

LOCALIDAD DONDE VIVE CADE LA GAITANA

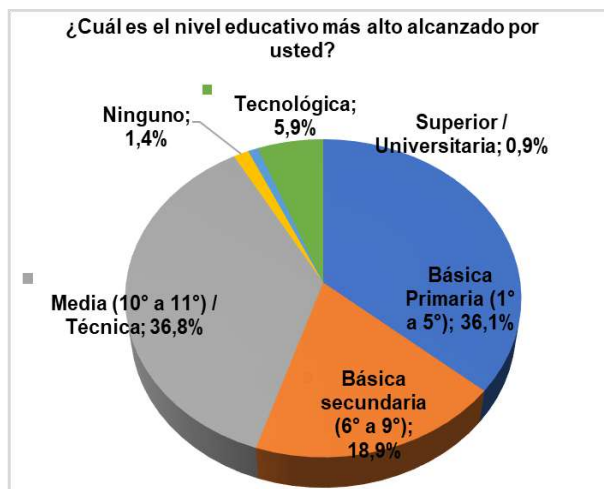
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LA GAITANA que el **98,9%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba, el **0,5%** reside en la localidad de Engativá y el porcentaje restante se distribuye entre otras localidades del Distrito Capital.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO CADE LA GAITANA

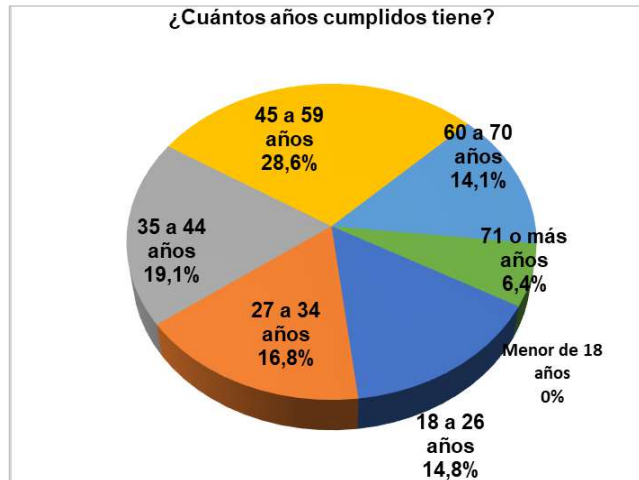
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el **91,8%** de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (**36,8%**), básica primaria (**36,1%**) y básica secundaria (**18,9%**), por su parte el **1,4%** de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD CADE LA GAITANA

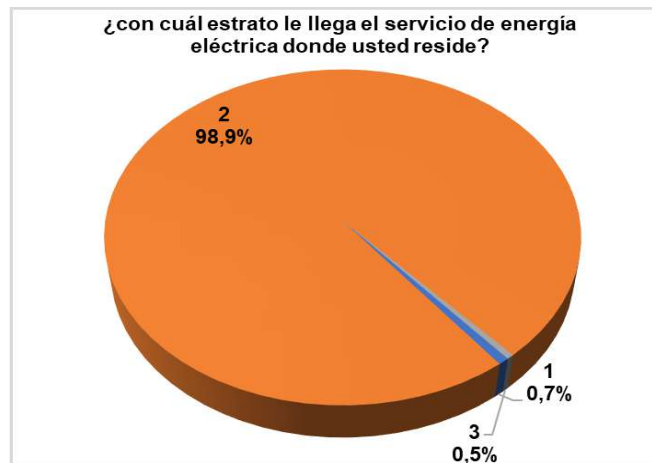
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LA GAITANA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (28,6%), 35-44 años (19,1%) y 27 a 34 años (16,8%), sumando así el 64,5%.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO CADE LA GAITANA

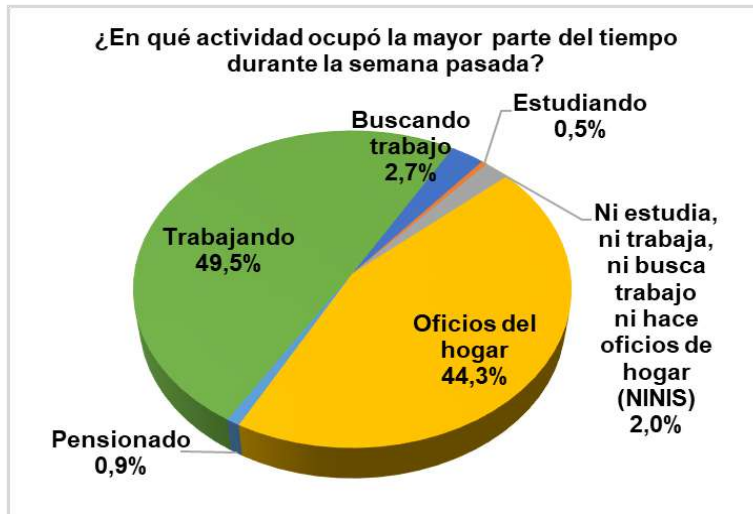
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el 98,9% de la población que asiste al CADE LA GAITANA se encuentran viviendo en estrato 2.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN CADE LA GAITANA

El 49,5% de los ciudadanos encuestados en el CADE LA GAITANA ocupan su tiempo trabajando, 44,3% se desempeñan en los oficios del hogar, el 2,7% se encuentran en búsqueda de empleo, 0,9% son jubilados, 0,5% son estudiantes y el 2% no se encuentra desarrollando actividades de trabajo, búsqueda de empleo o estudio.



*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO CADE LA GAITANA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **69,8%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **30,2%** hombres.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

GÉNERO CADE LA GAITANA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **69,8%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y el **30,2%** con **Género Masculino**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

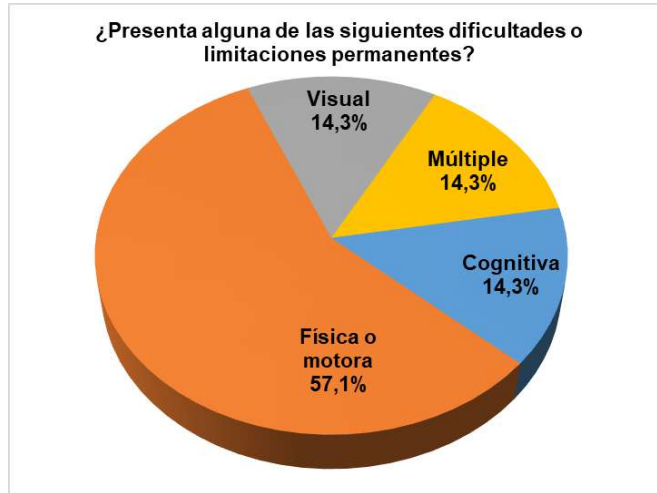
DISCAPACIDAD CADE LA GAITANA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **98,4%** de la población que asiste al CADE LA GAITANA no manifiesta estar en condición de discapacidad, mientras que el **1,6%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



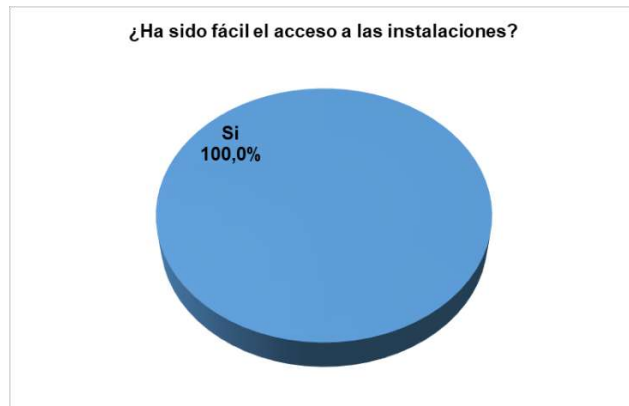
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del **100%** que refirió discapacidad, el **57,1%** corresponde a discapacidad física o motora, **14,3%** discapacidad visual, **14,3%** discapacidad múltiple y **14,3%** discapacidad cognitiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO CADE LA GAITANA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El **100%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso al punto es fácil.

CADE KENNEDY

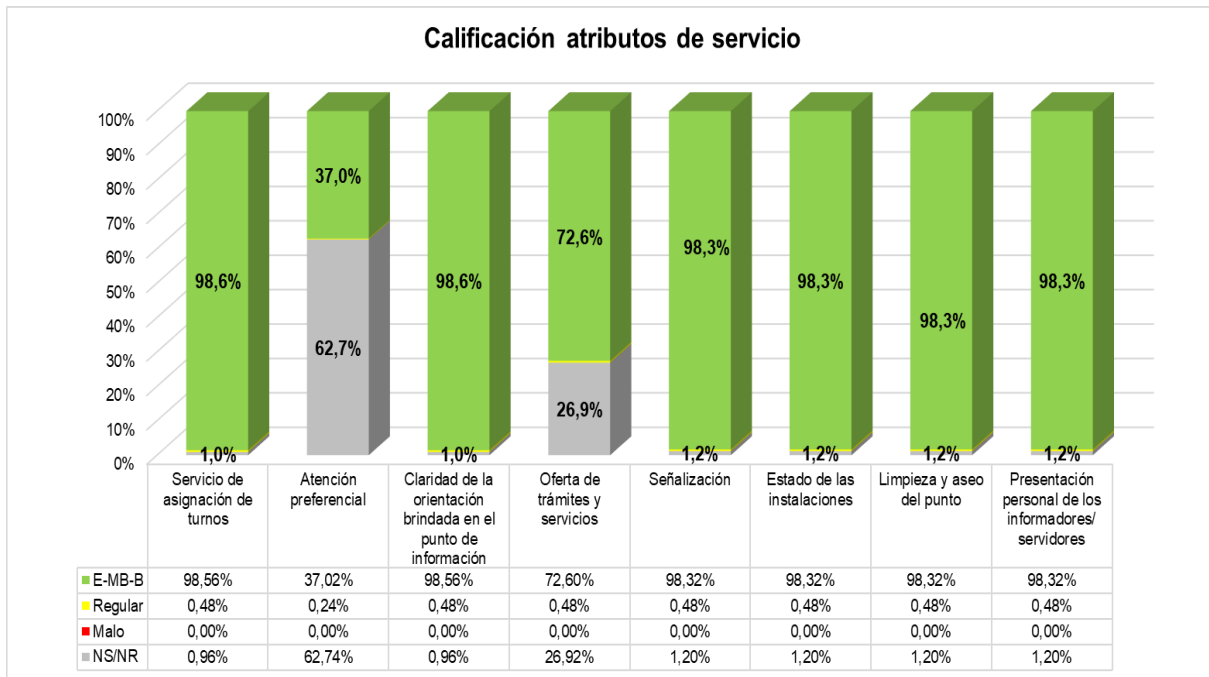
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE KENNEDY

Se realizaron 416 encuestas en el CADE KENNEDY, dando como resultado que el **99%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE KENNEDY



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que el 62,74% de la ciudadanía no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial, por otra parte, sin tener en cuenta el atributo de Atención Preferencial, en los criterios de calificación buena, muy buena y excelente en cada uno de los demás atributos de servicio para el punto de atención el promedio es de 94,7%.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE KENNEDY

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE KENNEDY, evidenció que, el **89,1%** de la ciudadanía encuestada realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Planeación, Vanti SA ESP y Reval SAS, la información restante se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 20 Entidades Consultadas CADE KENNEDY

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	191	45,9%
VANTI SA ESP	132	31,7%
REVAL S.A.S	48	11,5%
COLPENSIONES	25	6,0%
SECRETARÍA GENERAL	17	4,0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,4%
ENEL - COLOMBIA	1	0,2%
Total	416	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE KENNEDY

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE KENNEDY, se encontró que hubo un total de **416** respuestas, de las cuales el **31,7%** está representado en la ciudadanía que fueron a hacer el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de Secretaría Distrital de Planeación, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 21 Trámites CADE KENNEDY

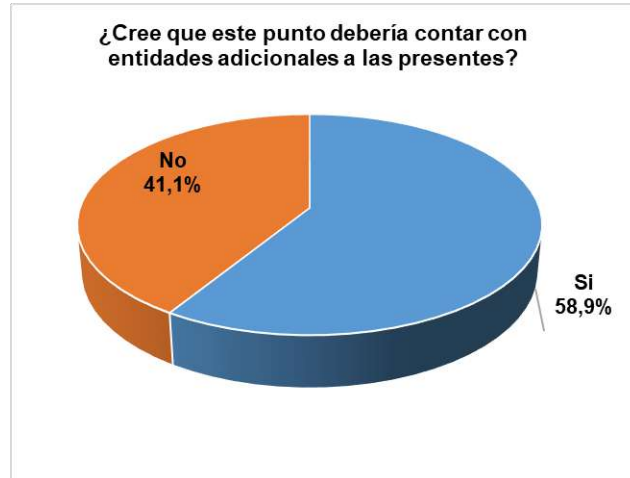
Resultado Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	132	31,7%
Pago de servicios públicos y otros	48	11,5%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	36	8,7%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	26	6,3%
Inconformidad tarifa liquidada	23	5,5%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	23	5,5%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	14	3,4%
Consultas	9	2,2%
Talleres de ahorro BEPS	8	1,9%
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones – TICS	8	1,9%
Financiación deuda total	8	1,9%

Resultado Trámites	Recuento	%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	7	1,7%
Financiación conceptos facturados	7	1,7%
Información general de la factura	7	1,7%
Duplicado Codensa	6	1,4%
Información estado de un reclamo anterior	5	1,2%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	5	1,2%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	4	1,0%
Cambio de titular- corrección	4	1,0%
Programación de visita RPO-VTR	3	0,7%
Actualización de datos del afiliado	3	0,7%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,5%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2	0,5%
Información general de RPO-VTR	2	0,5%
Liquidación o abono a créditos	2	0,5%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	2	0,5%
Beps	2	0,5%
Puntaje	2	0,5%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	1	0,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%
Información Beps	1	0,2%
Consultas factura	1	0,2%
Cita Vanti	1	0,2%
Duplicado Enel	1	0,2%
Recuperación de semanas	1	0,2%
Duplicado	1	0,2%
Duplicado recibo energía	1	0,2%
Reporte de fugas ante Vanti SA. ESP.	1	0,2%
Duplicado servicios públicos	1	0,2%
Duplicado acueducto	1	0,2%
Audiencias y fallos de comparendos	1	0,2%
Trámite Beps	1	0,2%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,2%
Certificado de residencia	1	0,2%
Total	416	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR CIUDADANÍA – CADE KENNEDY

Del total de encuestados, el **58,9%** manifiestan que el punto debería contar con entidades adicionales a las presentes.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades solicitadas son:

Tabla 22 Entidades Adicionales más solicitadas CADE KENNEDY

Entidad solicitada	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	188	41,9%
ENEL COLOMBIA	160	35,7%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	32	7,1%
SECRETARÍA DE SALUD	20	4,4%
SECRETARÍA DE HACIENDA	14	3,1%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	1,5%
COLPENSIONES	6	1,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	1,1%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,4%
RECAUDO BOGOTÁ	2	0,4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,4%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	1	0,2%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,2%
MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,2%
OTRAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES	1	0,2%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,2%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0,2%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,2%

Entidad solicitada	Recuento	%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	1	0,2%
TODAS LAS ENTIDADES DEL DISTRITO	1	0,2%
TRANSMILENIO	1	0,2%
Total	448	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 41,9% de los encuestados consideran necesario contar con la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. – EAAB en el punto. Adicionalmente, con un 35,7% contar con la presencia de ENEL – COLOMBIA y con 7,1% el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE KENNEDY

En la encuesta realizada en el CADE KENNEDY, se recibieron 108 sugerencias; el 15,7% mencionaron el incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, en tanto; las sugerencias de servicio de fotocopidora y optimizar los trámites y reducir los requisitos, tuvo porcentajes del 14,8% y 13%, respectivamente, seguido del 10,2% al sugerir mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADERES como se relaciona en el siguiente cuadro:

Tabla 23 Sugerencias CADE KENNEDY

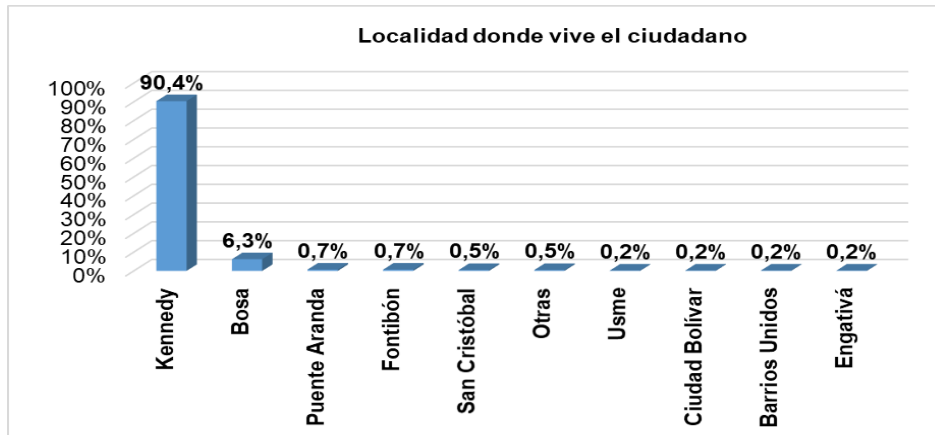
Sugerencias	Recuento	%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	17	15,7%
Servicio de fotocopidora	16	14,8%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	14	13,0%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADERES	11	10,2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	10	9,3%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	10	9,3%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	7	6,5%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	6	5,6%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	4	3,7%
Divulgación del punto	3	2,8%
Aumentar cobertura de la RED CADE	2	1,9%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	2	1,9%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,9%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	1	0,9%
Incluir personal que capacite a la ciudadanía en cuanto a trámites en internet	1	0,9%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,9%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,9%
Servicio de café gratis	1	0,9%
Total	108	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE KENNEDY

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE KENNEDY

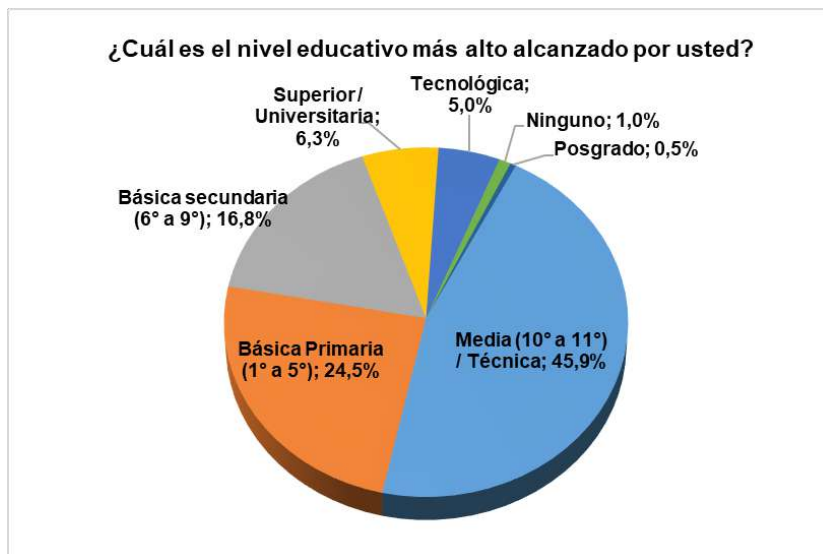
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE KENNEDY que el **90,4%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el **6,3%** residen en la localidad de Bosa, el **0,5%** proviene del municipio de Soacha.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE KENNEDY

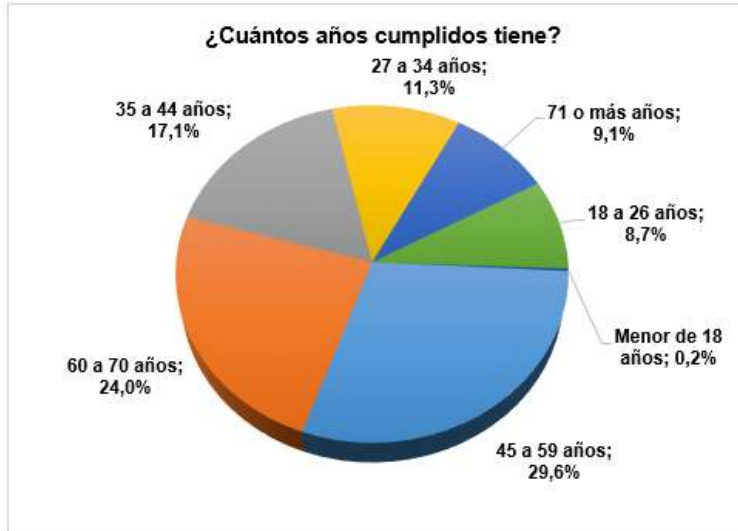
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 45,9% de los ciudadanos cuentan con educación media/técnica, 24,5% básica primaria, 16,8% básica secundaria, 6,3% superior universitaria, 5% Tecnológica, 0,5% posgrado y 1% Ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – CADE KENNEDY

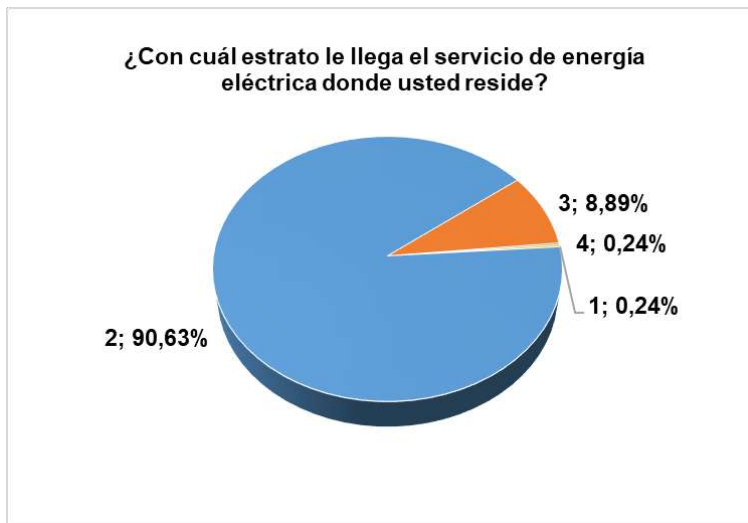
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE KENNEDY que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (29,6%) y 60-70 (24%), sumando así el **53,61%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – CADE KENNEDY

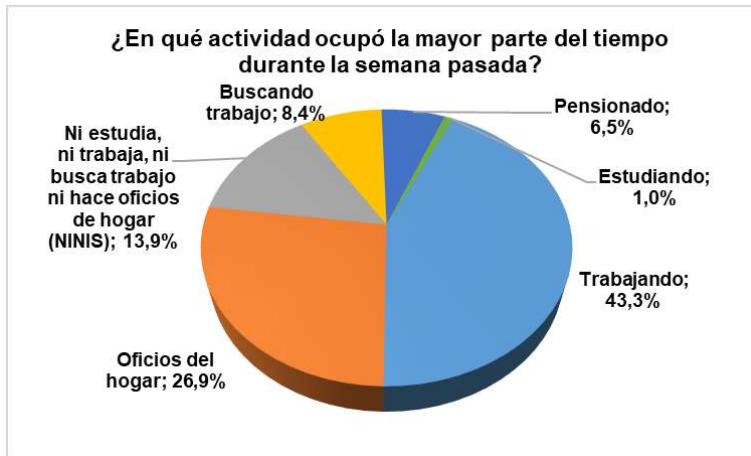
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 90,63% de la población que asiste al CADE KENNEDY se encuentran en el estrato 2, en el estrato 3 con el 8,89% y en los estratos 4 y 1 con 0,24%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – CADE KENNEDY

El **43,3%** de los ciudadanos encuestados en el CADE KENNEDY ocupan su tiempo trabajando, 26,9% oficios del hogar, 13,9% ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar, el 8,4% de la ciudadanía encuestada están buscando trabajo, el 6,5% de la ciudadanía son pensionados y el 1% están estudiando.

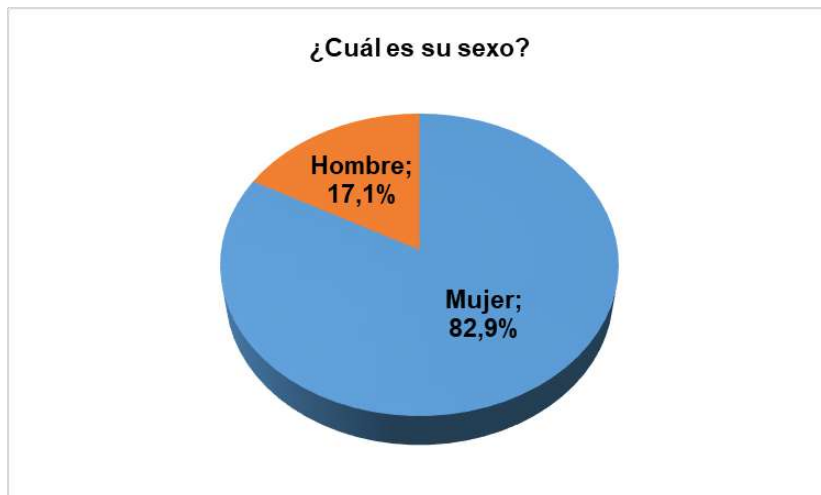


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – CADE KENNEDY

El resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía muestra que el 83% de la ciudadanía que fueron encuestadas son mujeres y el 17% son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE KENNEDY

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 83,4% de la población que asiste al CADE KENNEDY es de género femenino y el 16,6% es de género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

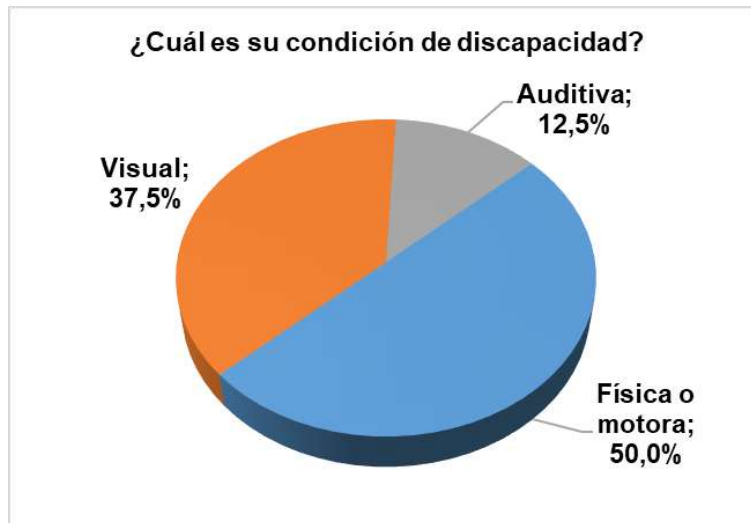
DISCAPACIDAD – CADE KENNEDY

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 98% de la población que asiste al CADE KENNEDY no cuenta con alguna discapacidad y el 2% declaran que tienen algún tipo de discapacidad.



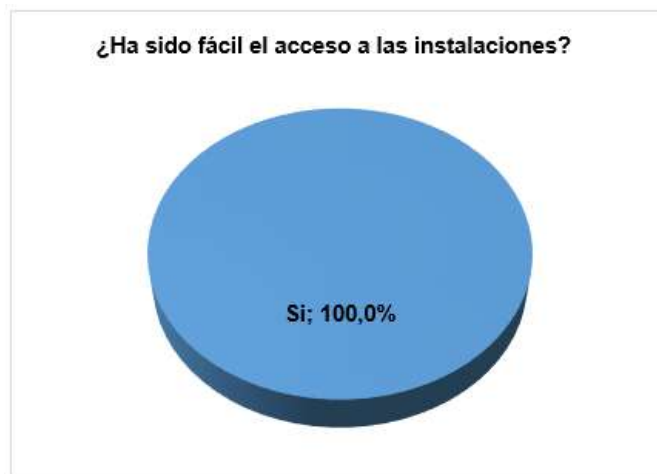
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del 2% de la ciudadanía encuestada que respondieron estar en condición de discapacidad, el 50% corresponde a discapacidad física, 37,5% a discapacidad visual y 12,5% a discapacidad auditiva.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE KENNEDY



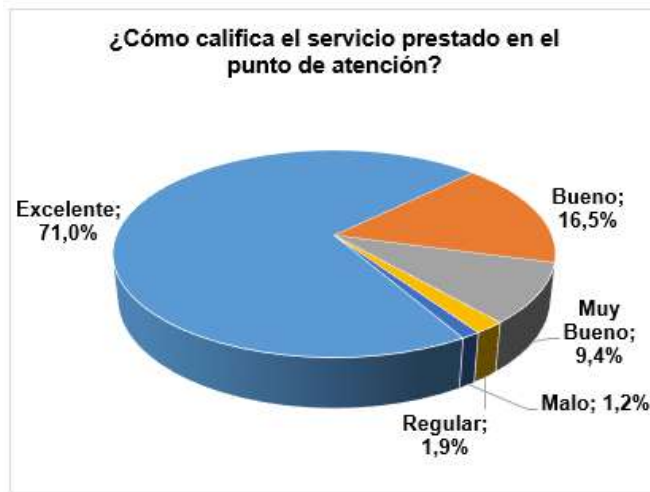
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del total de la ciudadanía encuestada, el 100% manifiestan que el ingreso al punto de atención es fácil, asegurando el acceso de las personas en igualdad de condiciones.

CADE LA VICTORIA

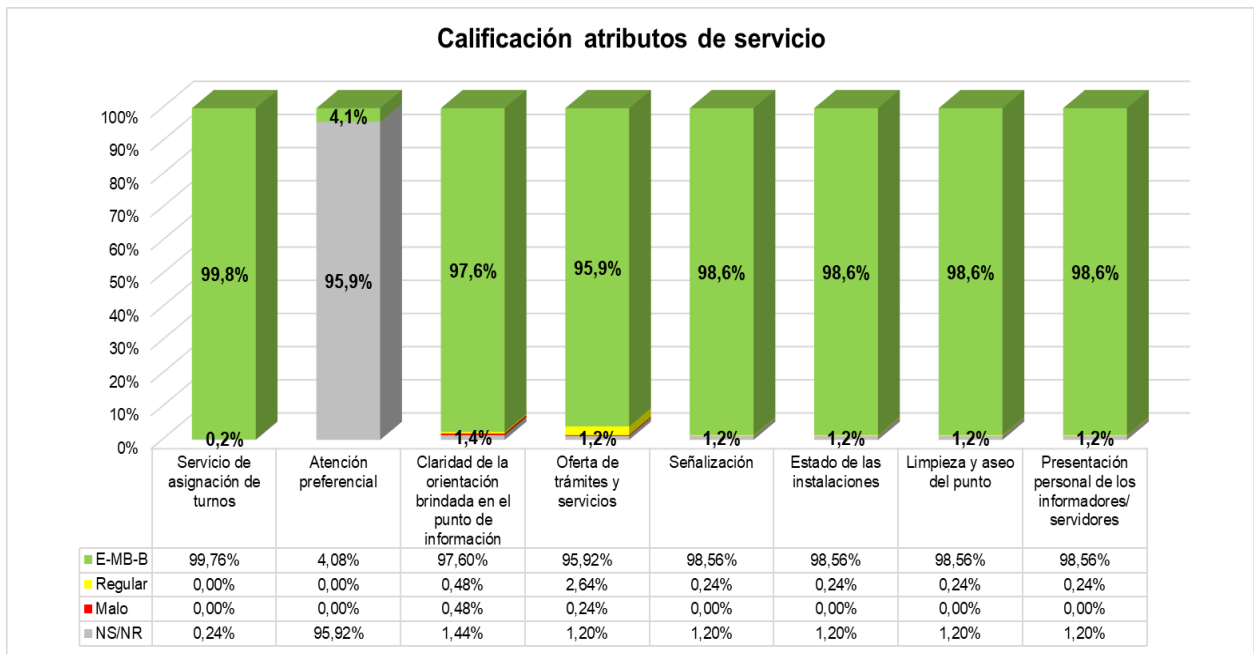
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – CADE LA VICTORIA

Se realizaron 417 encuestas en el CADE LA VICTORIA, dando como resultado que el **96,88%** de la ciudadanía encuestada calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE LA VICTORIA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que el 95,9% de la ciudadanía no saben o no responden frente al criterio de atención preferencial, de otra parte, sin tener en cuenta el atributo de Atención Preferencial, de los criterios de calificación buena, muy buena y excelente en cada uno de los demás atributos de servicio para el punto de atención en promedio es del 98,2%.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE LA VICTORIA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE LA VICTORIA evidenció que, el **97,4%** de la ciudadanía encuestada realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Planeación, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS y el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA, la información restante se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 24 Entidades Consultadas CADE LA VICTORIA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	214	51,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	155	37,2%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	37	8,9%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	6	1,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	4	1,0%
EFFECTIVO LTDA - EFECTY	1	0,2%
Total	417	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE LA VICTORIA

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE LA VICTORIA, se encontró que el **41,2%** de la ciudadanía realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 25 Trámites CADE LA VICTORIA

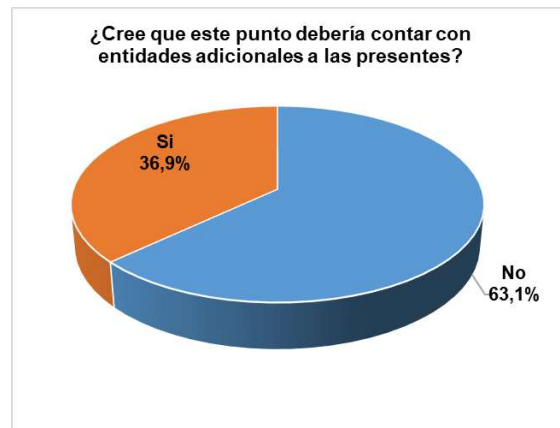
Resultado Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	172	41,2%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	135	32,4%
Esterilización Canina y Felina	35	8,4%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	31	7,4%
Información general sobre Ingreso Solidario	16	3,8%
Puntaje SISBÉN	7	1,7%
Ajuste a facturas	6	1,4%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	4	1,0%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	3	0,7%
Actualización datos personales JEA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	1	0,2%
Adopción	1	0,2%
Pagos	1	0,2%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Retiro del programa – Jóvenes en Acción	1	0,2%

Resultado Trámites	Recuento	%
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones – TICS	1	0,2%
Denuncia maltrato infantil	1	0,2%
Total	417	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR CIUDADANÍA – CADE LA VICTORIA

Del total de ciudadanos encuestados, el **36,9%** afirman que el punto debería contar con entidades adicionales a las presentes.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades solicitadas son:

Tabla 26 Entidades Adicionales más solicitadas CADE LA VICTORIA

Entidad solicitada	Recuento	%
SECRETARÍA DE SALUD	28	18,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	18	11,7%
ENEL COLOMBIA	18	11,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17	11,0%
ACUEDUCTO - EAAB	14	9,1%
SECRETARÍA DE LA MUJER	11	7,1%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	11	7,1%
BANCOS	9	5,8%
GAS NATURAL	5	3,2%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	2,6%
ALTA CONSEJERÍA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	4	2,6%
IDIPRON	3	1,9%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	1,3%
CAPITAL SALUD EPS	2	1,3%
OTROS SERVICIOS DE RECAUDO	1	0,6%
IDRD	1	0,6%
CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0,6%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,6%
MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,6%
COLPENSIONES	1	0,6%

Entidad solicitada	Recuento	%
MOVII	1	0,6%
IPES	1	0,6%
Total	154	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 18,2% de las personas encuestadas consideran necesario contar con la presencia de colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud. Adicionalmente, con un 11,7% contar con la presencia de la Secretaría de Educación del Distrito y con la empresa ENEL – COLOMBIA y con un 11% con la Secretaria Distrital de Integración Social.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE LA VICTORIA

En la encuesta realizada en el CADE LA VICTORIA, se recibieron 43 sugerencias; el 79,1% mencionaron tener servicio de café gratis, en tanto; las sugerencias de mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADERES y que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, tuvo porcentajes del 7% y 4,7%, respectivamente, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Tabla 27 Sugerencias CADE LA VICTORIA

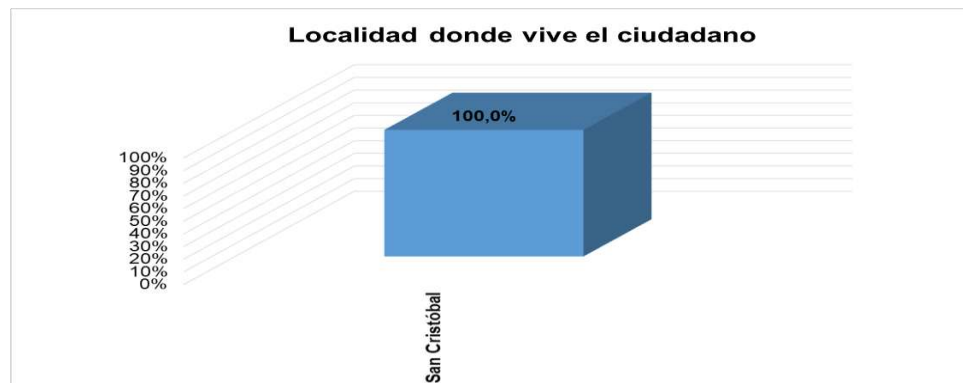
Sugerencias	Recuento	%
Servicio de café gratis	34	79,1%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADERES	3	7,0%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	2	4,7%
Servicio de fotocopidora	1	2,3%
Wifi gratis	1	2,3%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	2,3%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	2,3%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE LA VICTORIA

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE LA VICTORIA

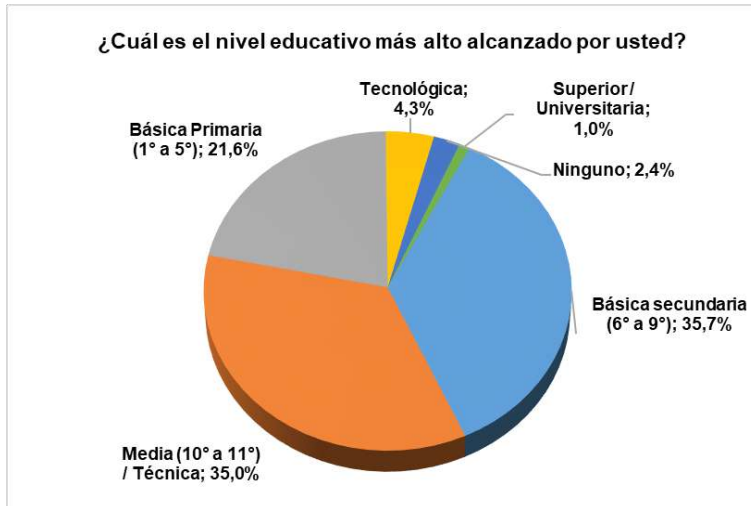
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LA VICTORIA que el **100%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de San Cristóbal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE LA VICTORIA

El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 35,7% de los ciudadanos cuentan con educación básica secundaria, 35% media/técnica, 21,6% básica primaria, 4,3% tecnológica, 2,4% ninguno y 1% educación superior universitaria.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – CADE LA VICTORIA

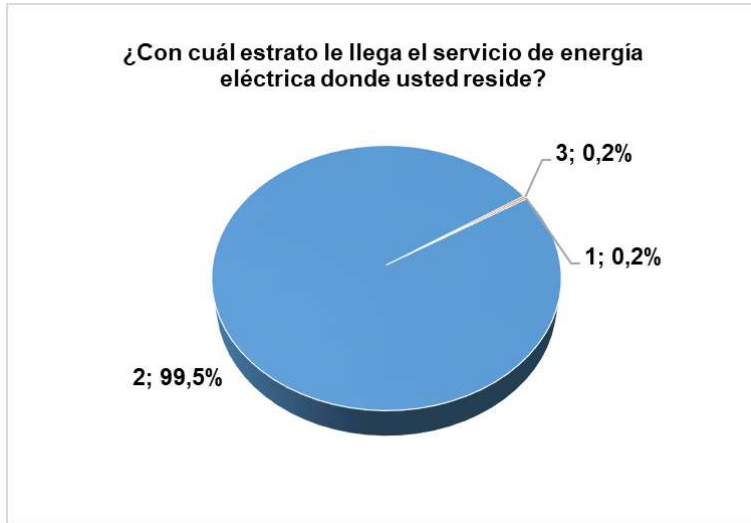
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LA VICTORIA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 27-34 (25,7%), 35-44 (24,9%) y 45-59 (24%) sumando así el **74,6%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – CADE LA VICTORIA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 99,5% de la población que asiste al CADE LA VICTORIA se encuentran en el estrato 2 , en el estrato 3 y 1 con el 0,2% para ambos.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – CADE LA VICTORIA

El 50,4% de las personas encuestadas en el CADE LA VICTORIA ocupan su tiempo en oficios del hogar, 23% trabajando, 21,8% buscando trabajo, el 3,4% de la ciudadanía encuestada están estudiando y 1,4% de la ciudadanía ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar (NINIS).

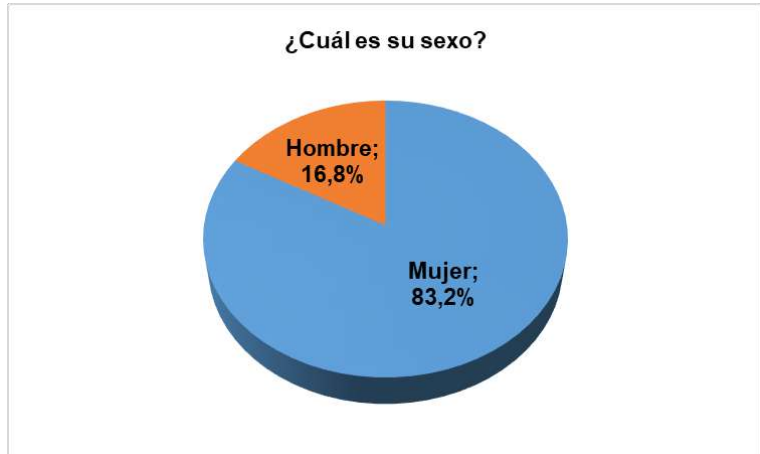


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – CADE LA VICTORIA

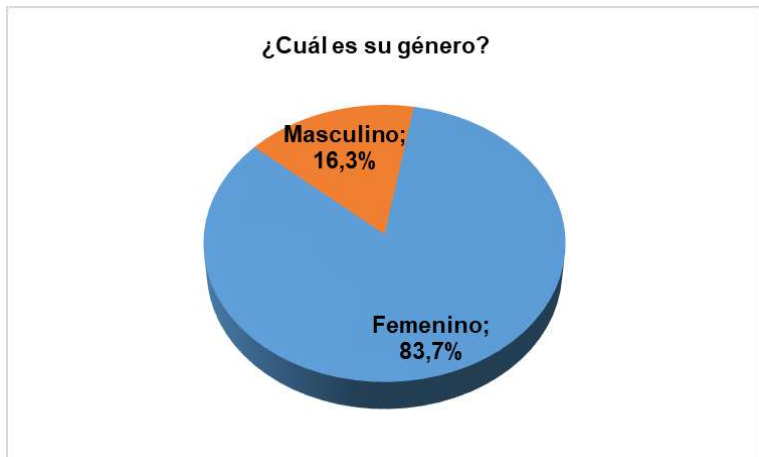
El resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía muestra que el 83,2% de la ciudadanía que fueron encuestadas son mujeres y el 16,8% son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE LA VICTORIA

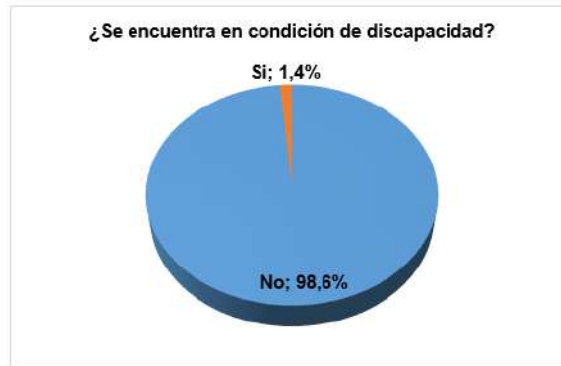
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 83,7% de la población que asiste al CADE LA VICTORIA es de género femenino y el 16,3% es de género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISCAPACIDAD – CADE LA VICTORIA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 98,6% de la población que asiste al CADE LA VICTORIA no presentan ninguna discapacidad y el 1,4% declaran tener alguna.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

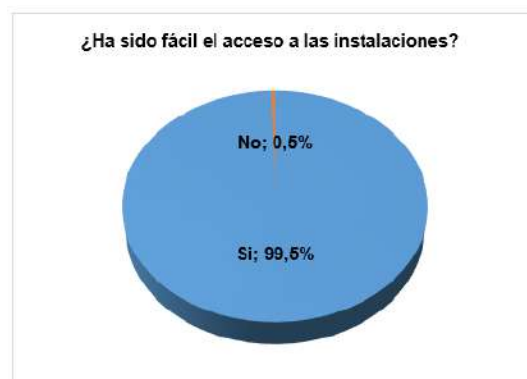
Del **1,4%** de la ciudadanía encuestada que respondieron estar en condición de discapacidad, el **83,3%** corresponde a discapacidad física y **16,7%** a discapacidad auditiva.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE LA VICTORIA

Del total de las personas encuestadas, el **99,5%** manifiestan que el acceso al punto es de fácil acceso, solo el **0,5%**, manifestaron que no fue fácil el acceso debido a que no contaban con los requisitos para el trámite correspondiente.

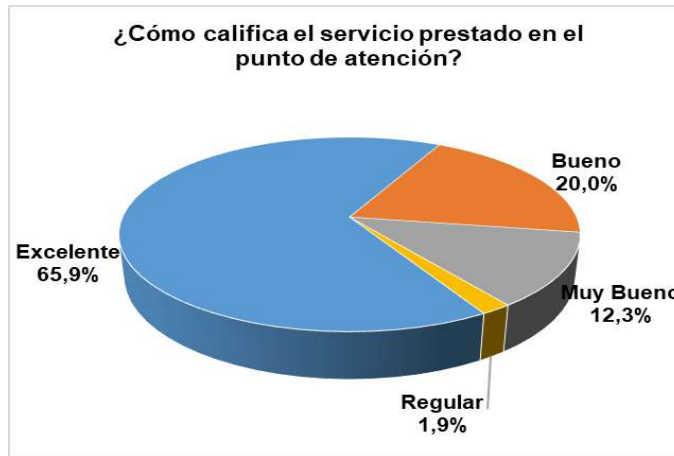


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE LOS LUCEROS

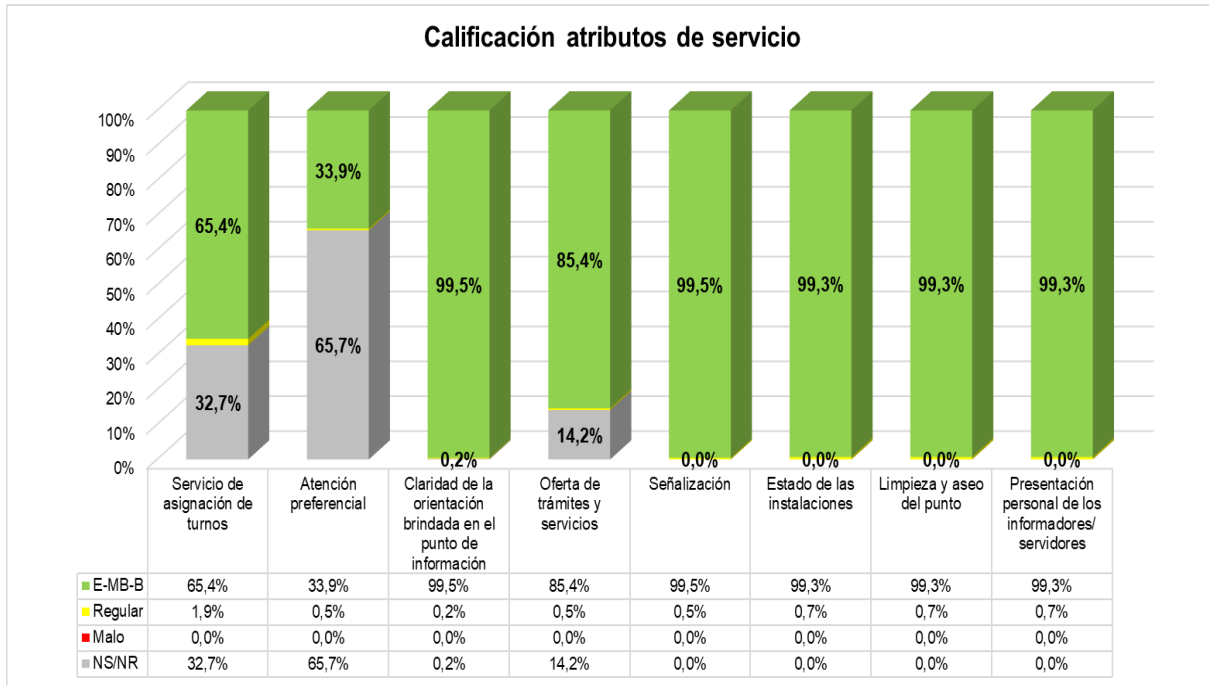
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE LOS LUCEROS

Se realizaron 431 encuestas en el CADE LOS LUCEROS, dando como resultado que el **98,1%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE LOS LUCEROS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que la ciudadanía no sabe o no responden frente a los criterios de servicio de asignación de turnos (32,7%), atención preferencial (65,7%) y oferta de trámites y servicios (14,2%).

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE LOS LUCEROS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE LOS LUCEROS evidenció que hubo un total de **431** respuestas, de las cuales el **43,6%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites y/o servicios en REVAL SAS.

Tabla 28 Entidades Consultadas CADE LOS LUCEROS

Entidad	Recuento	%
REVAL S.A.S	188	43,6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	127	29,5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	108	25,1%
SECRETARÍA GENERAL	8	1,9%
Total	431	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE LOS LUCEROS

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE LOS LUCEROS, se encontró que hubo un total de **431** respuestas, de las cuales el **37,1%** está representado en la ciudadanía que fueron a hacer el trámite de encuesta pagos de servicios públicos, seguido del trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN con **11,8%**.

Tabla 29 Trámites CADE LOS LUCEROS

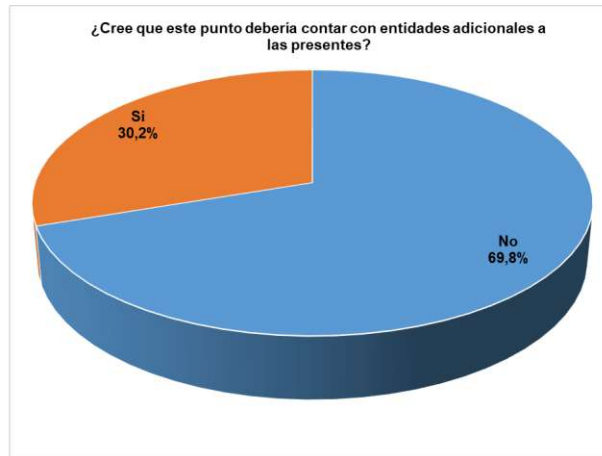
Trámites	Recuento	%
Pago de servicios públicos y otros	160	37,1%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	51	11,8%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	27	6,3%
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, Crediviaje, Nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	26	6,0%
Familias en acción-FA. Información del programa	23	5,3%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	22	5,1%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	21	4,9%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	19	4,4%
Información general sobre Ingreso Solidario	14	3,2%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	10	2,3%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	9	2,1%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	8	1,9%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	7	1,6%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	5	1,2%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	4	0,9%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	4	0,9%

Trámites	Recuento	%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	4	0,9%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	3	0,7%
Davivienda: Retiros de Daviplata, consignaciones Daviplata, pago de tarjetas de crédito.	2	0,5%
Solicitud certificado del puntaje del SISBÉN	5	1,2%
Información sobre traslado de la devolución del IVA	1	0,2%
FA. Levantamiento de suspensión por documento inconsistente	1	0,2%
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	1	0,2%
Familias en acción – FA. Información de pagos	1	0,2%
Familias en acción-FA. - Reingreso de beneficiario	1	0,2%
Información sobre devolución del IVA	1	0,2%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Total	431	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR CIUDADANÍA - CADE LOS LUCEROS

El **30,2%** de los encuestados respondió que sí debería haber entidades adicionales a las presentes, mientras que el **68,8%** respondió que no deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

De los ciudadanos que respondieron que, si deberían hacer presencia otras entidades, el **21,1%**, opinan que deberían estar la empresa ACUEDUCTO - EAAB, y otras que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 30 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE LOS LUCEROS

Entidad solicitada	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	66	21,1%
ENEL COLOMBIA	62	19,8%
GAS NATURAL	60	19,2%
RECAUDO BOGOTÁ	29	9,3%
TRANSMILENIO	25	8,0%
SECRETARÍA DE SALUD	18	5,8%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	13	4,2%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	2,2%

Entidad solicitada	Recuento	%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	1,6%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	4	1,3%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	1,3%
OTROS SERVICIOS DE RECAUDO	2	0,6%
BANCOS	2	0,6%
SECRETARÍA DE LA MUJER	2	0,6%
LIME	2	0,6%
CATASTRO	2	0,6%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,6%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,6%
SENA	1	0,3%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	1	0,3%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,3%
COLPENSIONES	1	0,3%
IDPYBA	1	0,3%
REGISTRADURÍA	1	0,3%
Total	313	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE LOS LUCEROS

En la encuesta realizada en el CADE LOS LUCEROS, el **21,5%** solicitan servicio de baño, el **12,7%** sugieren incluir más funcionarios de atención de las diferentes entidades y las demás sugerencias están distribuidas en el siguiente cuadro:

Tabla 31 Sugerencias CADE LOS LUCEROS

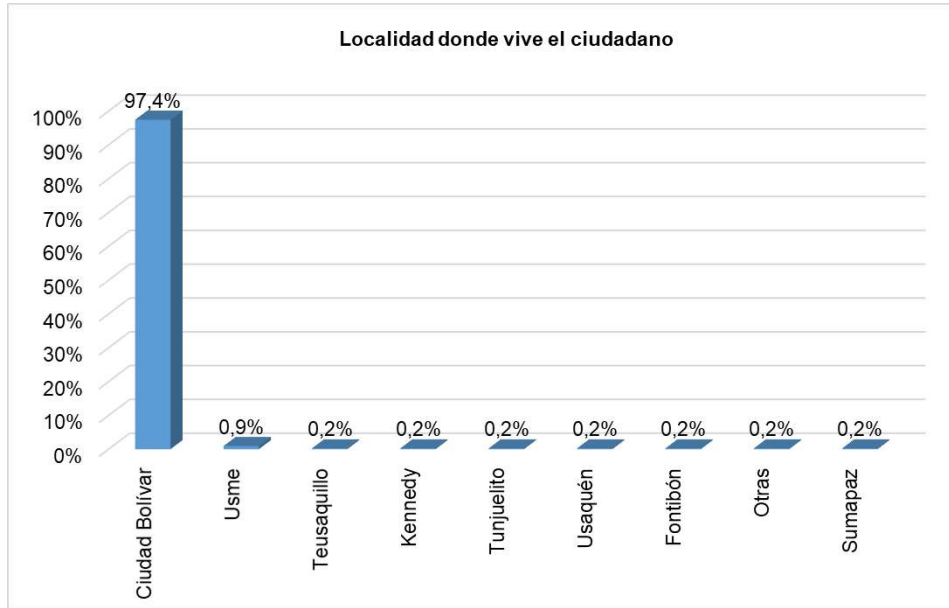
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Ninguna recomendación	210	41,8%
Servicio de baño	108	21,5%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	64	12,7%
Servicio de fotocopiadora	35	7,0%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	29	5,8%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	20	4,0%
Servicio de café gratis	18	3,6%
Prioridad de atención preferencial	11	2,2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,4%
Más cajeros en el banco	2	0,4%
Servicios bancarios	1	0,2%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	1	0,2%
Servicio de cajeros automáticos	1	0,2%
Total	502	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE LOS LUCEROS

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE LOS LUCEROS

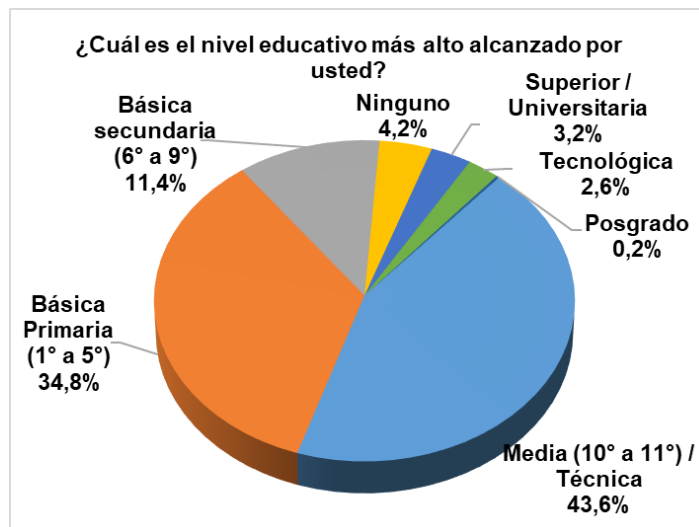
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LOS LUCEROS que el **97,4%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar, el 0,9% residen en la localidad de Usme, el 0,2% de la ciudadanía que respondieron Otras, proviene de del municipio de Fusagasugá.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE LOS LUCEROS

El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **4,2%** de la ciudadanía no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes niveles de estudio: **43,6%** media técnica, **34,8%** básica primaria, **11,4%** básica secundaria, **3,2%** educación superior universitaria, **2,6%** tecnológica y posgrado con un **0,2%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – CADE LOS LUCEROS

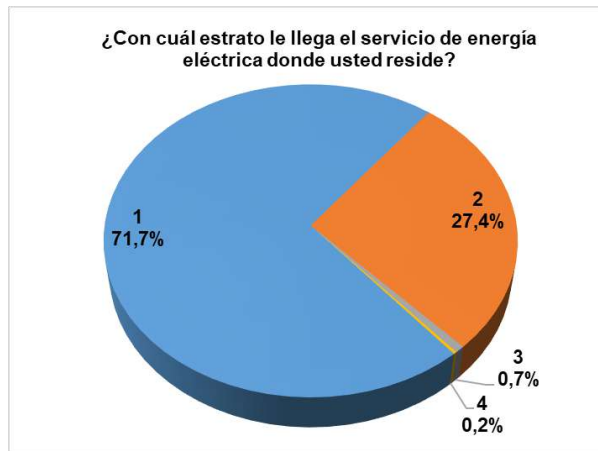
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LOS LUCEROS que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (29,9%), 35-44 (19,5%) y 60-70 (18,1%), sumando así el 67,5%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – CADE LOS LUCEROS

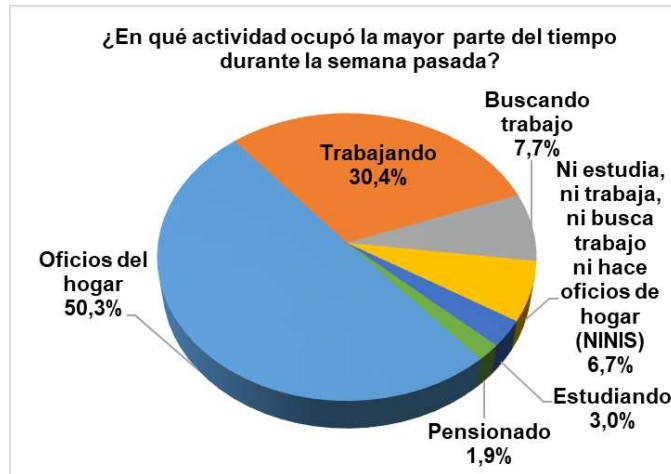
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 71,7% de la población que asiste al CADE LOS LUCEROS se encuentran viviendo en el estrato 1, en el estrato 2 con 27,4% y los estratos 3 y 4 con 0,7% y 0,2%, respectivamente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – CADE LOS LUCEROS

El 50,3% de los ciudadanos encuestados en el CADE LOS LUCEROS ocupan su tiempo en oficios del hogar, 30,4% trabajando, 7,7% buscando trabajo, 6,7% ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios del hogar, el 3% está estudiando y el 1,9% es pensionado.

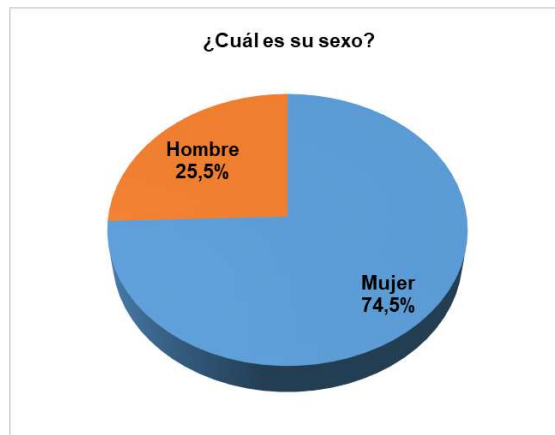


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – CADE LOS LUCEROS

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **74,5%** son mujeres y **25,5%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE LOS LUCEROS

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **74,2%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y **25,8%** con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

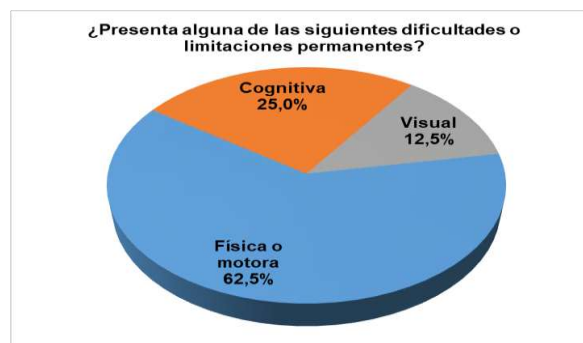
DISCAPACIDAD – CADE LOS LUCEROS

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98,1%** de la población que asiste al CADE LOS LUCEROS no reporta alguna discapacidad y el **1,9%** manifiestan que tienen algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

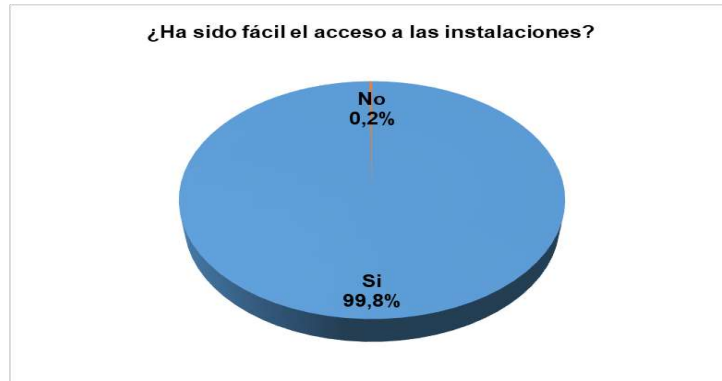
Del **1,9%** de la ciudadanía encuestada que respondieron estar en condición de discapacidad, el **62,5%** corresponde a discapacidad física o motora, **25%** a discapacidad cognitiva y **12,5%** a discapacidad visual.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE LOS LUCEROS

Del total de ciudadanos encuestados, el **99,8%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **0,2%** de los ciudadanos expresan lo contrario.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **0,2%** que respondió que no a la pregunta: ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones?, es debido a que el ingreso a la rampla en el punto de atención está obstaculizada por vendedores informales.

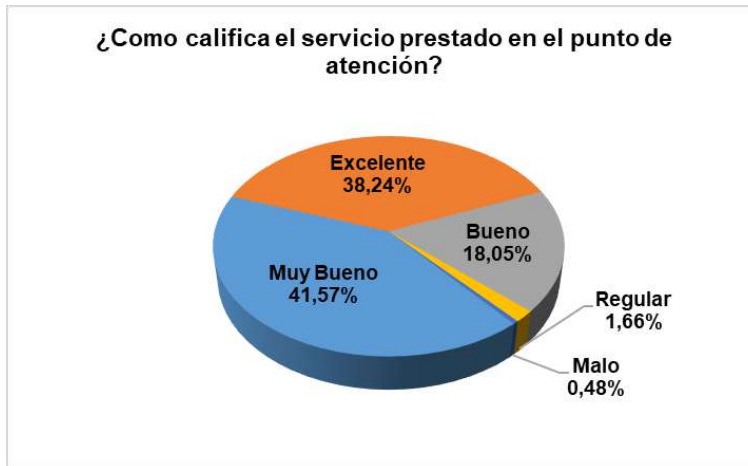


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE MUZÚ

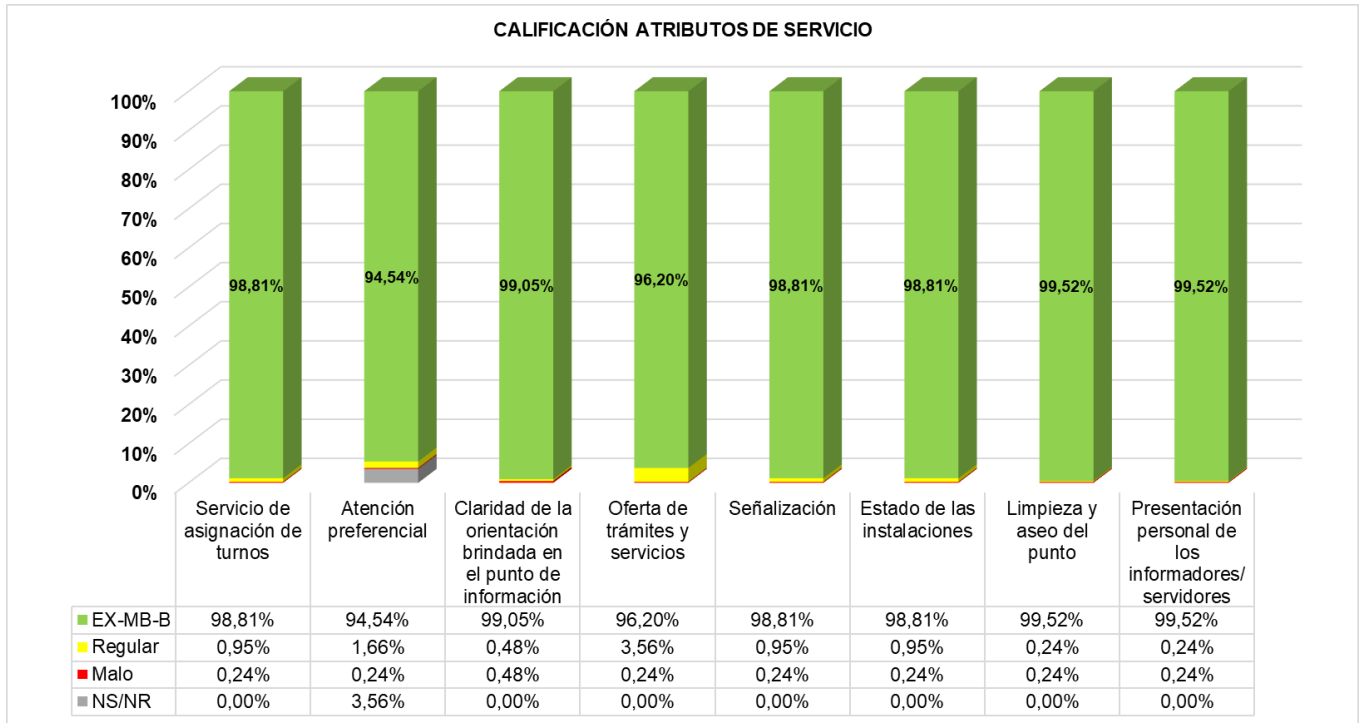
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE MUZÚ

Se realizaron 421 en el CADE MUZÚ, dando como resultado que el **97,86%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE MUZÚ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidencio que en promedio el 98,16% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados.

Así mismo, en promedio el 3,56% de los ciudadanos encuestados no saben o no responden sobre el atributo de atención preferencial.

ENTIDADES CONSULTADAS – CADE MUZÚ

La información concerniente a las entidades que se recolecto en el CADE MUZÚ evidenció que, el **40,62%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Planeación, el **36,10%** ETB, el **20,67%** en Vanti Gas Natural, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 32 Entidades Consultadas CADE MUZÚ

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	171	40,62%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	152	36,10%
GAS NATURAL	87	20,67%
SECRETARÍA GENERAL	6	1,43%
REVAL S.A.S	5	1,19%
TOTAL	421	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES – CADE MUZÚ

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE MUZÚ, se encontró que, el **29,22%** está representado en ciudadanos que realizaron Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 33 Trámites CADE MUZÚ

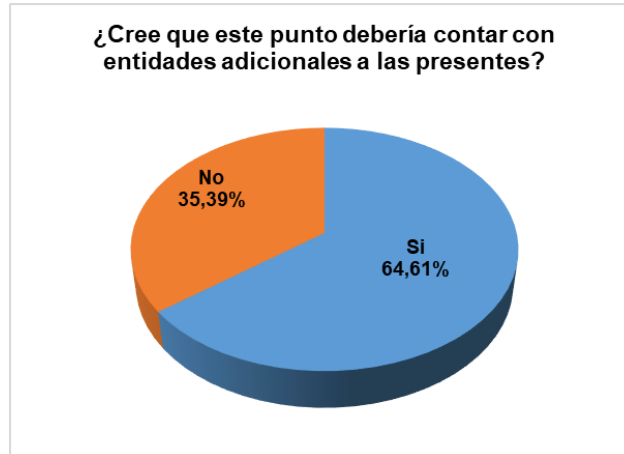
Entidad	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	123	29,22%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	44	10,45%
Inconformidad tarifa liquidada	27	6,41%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	21	4,99%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	21	4,99%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	18	4,28%
Información general de la factura	17	4,04%
Solicitud de Información	15	3,56%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	15	3,56%
Ajustes de facturación – ETB	12	2,85%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	9	2,14%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	1,90%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	6	1,43%
Programación y desprogramación de servicios suplementarios ETB	5	1,19%
Pago de servicios públicos y otros	5	1,19%
Financiación deuda total	4	0,95%

Entidad	Recuento	%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	4	0,95%
Solicitud de información servicios fijos	4	0,95%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	0,95%
Certificado de estratificación socioeconómica	3	0,71%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	3	0,71%
Información estado de un reclamo anterior	3	0,71%
Solicitud de reinstalación del servicio	2	0,48%
Cambio de plan de productos ETB	2	0,48%
Programación de visita RPO-VTR	2	0,48%
Cesión de contrato (Por manifestación del nuevo titular respecto de su voluntad de hacerse responsable por el servicio). Servicio Fijo	2	0,48%
Cambio de titular- corrección	2	0,48%
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	2	0,48%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	2	0,48%
Renovación de Sim por daño o por cambio	2	0,48%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,48%
Información general del proceso de revisión por anomalías	2	0,48%
Cobros y adecuaciones.	1	0,24%
Solicitud de información servicio móvil	1	0,24%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,24%
Instalación medidor	1	0,24%
Activar o desactivar servicios de voz larga distancia	1	0,24%
Liquidación o abono a créditos	1	0,24%
Reposición de Sim / Móvil	1	0,24%
Modificación SVA Servicio Móvil	1	0,24%
Devolución de equipo	1	0,24%
Cambio de plan servicios fijos Up Grade con adición de SVA sin agenda	1	0,24%
Cancelando producto	1	0,24%
PORTABILIDAD MOVIL	1	0,24%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,24%
Cambio de dirección	1	0,24%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,24%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,24%
Retiro	1	0,24%
Puntos de atención	1	0,24%
Revisión	1	0,24%
Radicación derecho de petición	1	0,24%
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	1	0,24%
Reclamación	1	0,24%
Cancelación de seguros	1	0,24%
Reclamación línea antigua	1	0,24%
Suplantación identidad reclamación	1	0,24%
Reclamo de servicio no solicitado	1	0,24%
Entrega de equipos	1	0,24%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	1	0,24%
Entregando equipo internet	1	0,24%
Reconexión por robo servicio móvil	1	0,24%
TOTAL	421	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE MUZÚ

Del total de los encuestados en el punto, el **64,61%** de la muestra, correspondiente a 272 ciudadanos, consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 34 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE MUZÚ

Entidad	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	224	33,84%
ENEL COLOMBIA	206	31,12%
SECRETARÍA DE HACIENDA	53	8,01%
SECRETARÍA DE SALUD	24	3,63%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	20	3,02%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	19	2,87%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	14	2,11%
SECRETARÍA DE LA MUJER	14	2,11%
CATASTRO	12	1,81%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	11	1,66%
COLPENSIONES	10	1,51%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	9	1,36%
TRANSMILENIO	5	0,76%
DIAN	5	0,76%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	4	0,60%
IDU	4	0,60%
MIGRACIÓN COLOMBIA	3	0,45%
RECAUDO BOGOTÁ	3	0,45%
CAPITAL SALUD EPS	2	0,30%
IDPYBA	2	0,30%
SECRETARÍA DE CULTURA	2	0,30%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	0,15%
REGISTRADURÍA	1	0,15%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,15%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,15%
GRÚAS Y PATIOS	1	0,15%

Entidad	Recuento	%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	1	0,15%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,15%
IPES	1	0,15%
SERVICIO CIVIL	1	0,15%
IDRD	1	0,15%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,15%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	0,15%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,15%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,15%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,15%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	1	0,15%
TOTAL	662	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **33,84%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE MUZÚ corresponden a Acueducto – EAAB, seguido de Enel Colombia con el **31,12%**.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CADE MUZÚ

En la encuesta realizada en el CADE MUZÚ, el **12,25%** sugirieron que se prestara el servicio de fotocopidora, el **5,82%** sugirieron Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades y Servicio de café gratis, el **1%** respondió otras sugerencias, dentro de las otras el **38,46%** de los ciudadanos encuestados sugirió Optimizar los trámites y reducir los requisitos, la información faltante se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 35 Sugerencias CADE MUZÚ

Sugerencia	Recuento	%
Ninguna recomendación	312	62,65%
Servicio de fotocopidora	61	12,25%
Servicio de café gratis	29	5,82%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	29	5,82%
Servicio de baño	23	4,62%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	15	3,01%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	6	1,20%
Prioridad de atención preferencial	5	1,00%
Otra	5	1,00%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	5	1,00%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	0,40%
Excelente servicio	1	0,20%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,20%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	0,20%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,20%
Divulgación del punto	1	0,20%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	0,20%
TOTAL	485	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Tabla 36 Otras Sugerencias CADE MUZÚ

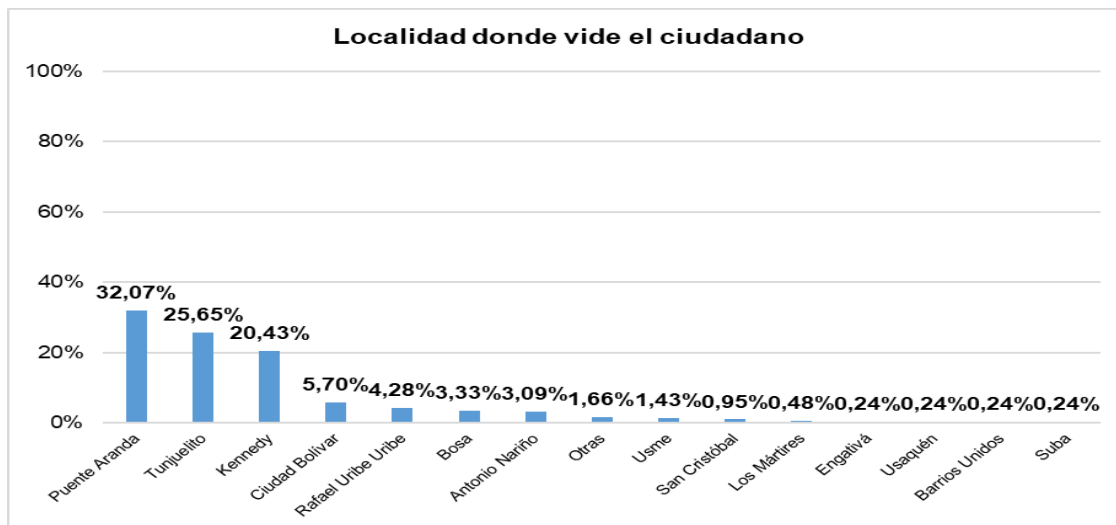
Sugerencia	Recuento	%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	5	38,46%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	15,38%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	7,69%
Divulgación del punto	1	7,69%
Excelente servicio	1	7,69%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	7,69%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	7,69%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	7,69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS – CADE MUZÚ

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE MUZÚ

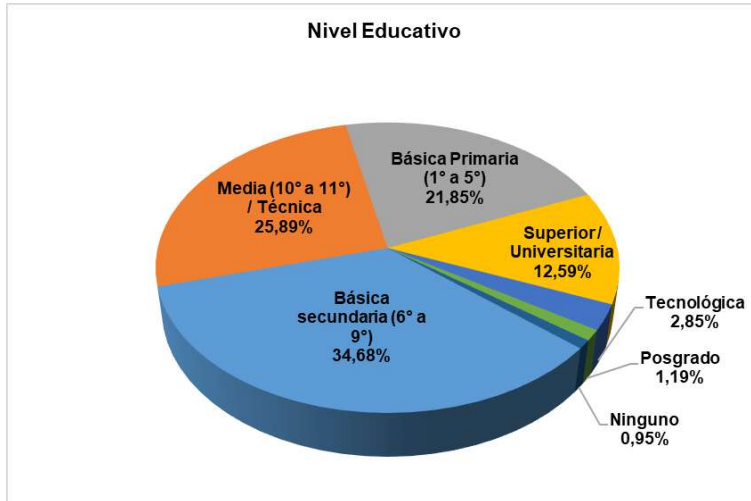
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE MUZÚ que el **32,07%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Puente Aranda, el **25,65%** residen en la localidad de Tunjuelito, el **20,43%** residen en la localidad de Kennedy, el **1,66%** residen en otros sitios diferentes a las localidades de Bogotá, esto corresponde a **7** usuarios que residen en Soacha.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE MUZÚ

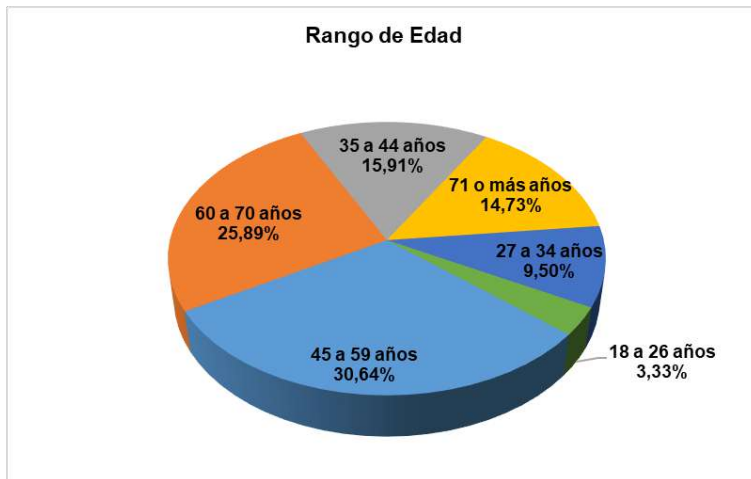
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana muestra que el **99,05%** de las personas que responden cuentan con algún nivel de estudio, el **34,68%** cuentan con educación básica secundaria, el **25,89%** cuentan con educación media técnica y el **21,85%** cuenta con educación básica primaria, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD – CADE MUZÚ

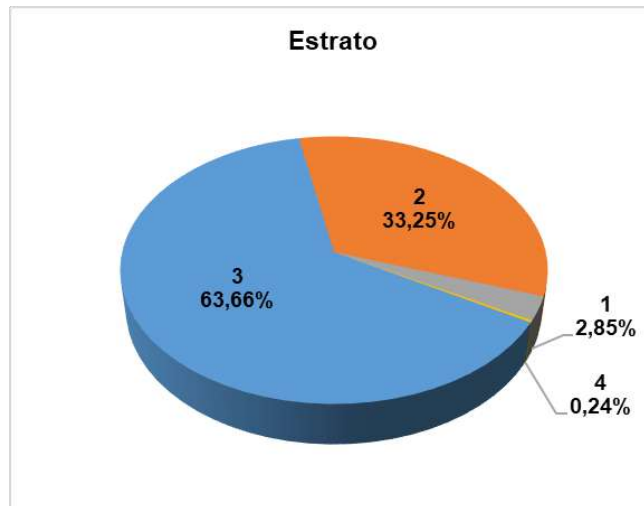
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE MUZÚ que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45 a 59 años (**30,64%**), 60 a 70 años (**25,89%**), 35 a 44 años (**15,91%**) y 71 o más años (**14,73%**), sumando así el **87,17%**, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO – CADE MUZÚ

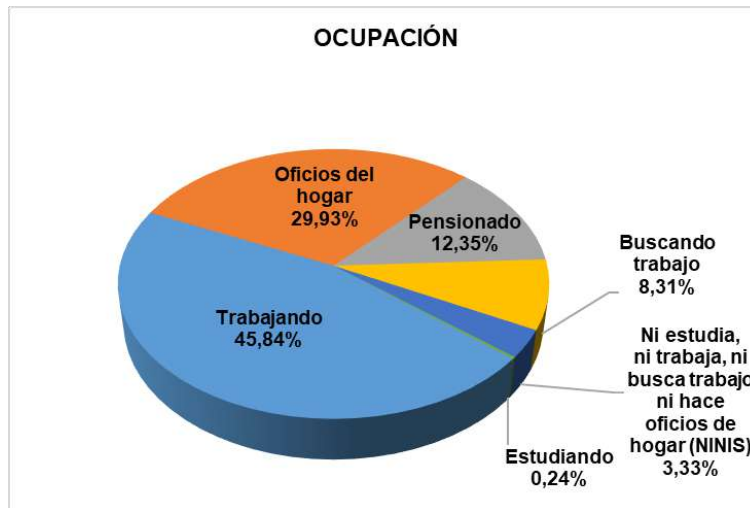
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **63,66%** de la población que asiste al CADE MUZÚ se encuentra viviendo en estrato 3 y el **33,25%** vive en estrato 2.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN – CADE MUZÚ

El **45,84%** de los ciudadanos encuestados en el CADE MUZÚ ocupan su tiempo trabajando, el **29,93%** ocupan su tiempo en oficios del hogar, el **12,35%** son jubilados y el **8,31%** se encuentran en búsqueda de empleo, el resto de la información se presenta en la siguiente gráfica.



*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – CADE MUZÚ

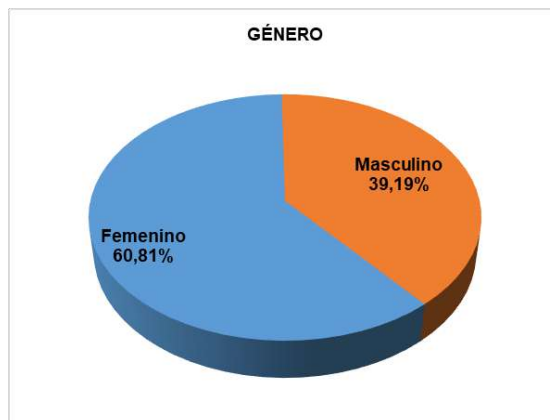
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **60,81%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **39,19%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE MUZÚ

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **60,81%** de los ciudadanos encuestados se identifican con género femenino y el **39,19%** se identifican con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISCAPACIDAD – CADE MUZÚ

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **96,44%** de los ciudadanos encuestados no refirió estar en situación de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

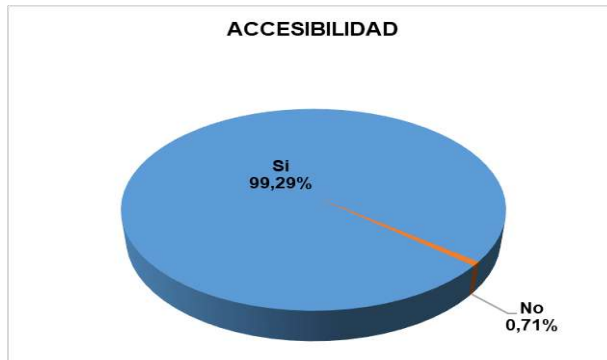
Para el **3,56%** restante se presentan los siguientes datos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD – CADE MUZÚ

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **99,29%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso a las instalaciones ha sido fácil, el **0,71%** manifiesta que no ha sido fácil el acceso al punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Para el **0,71%** de los ciudadanos encuestados que manifestaron inconvenientes con el acceso al punto, los motivos expresados se relacionan en la siguiente gráfica.

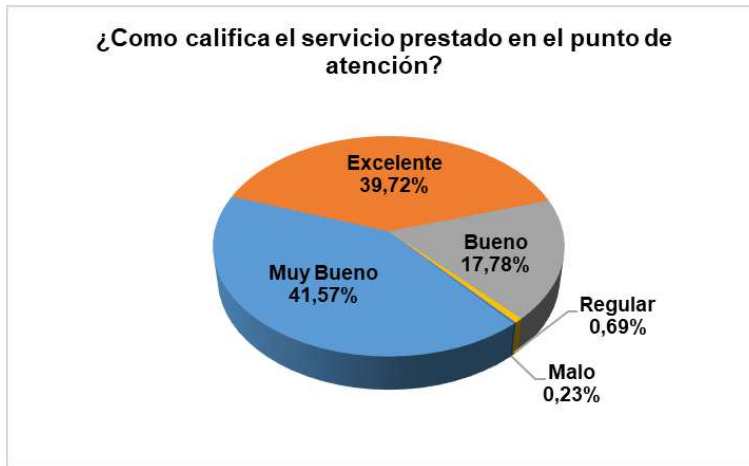


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE PATIO BONITO

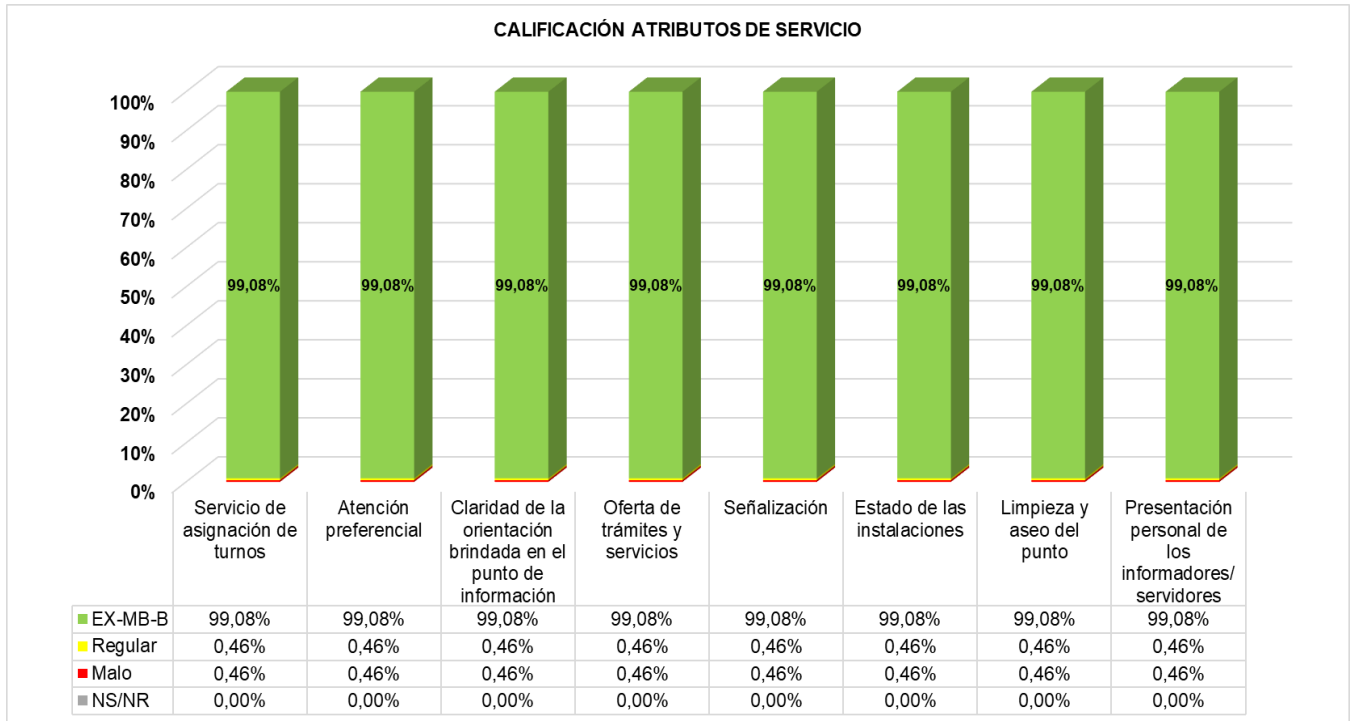
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE PATIO BONITO

Se realizaron 433 encuestas en el CADE PATIO BONITO, dando como resultado que el **99,08%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE PATIO BONITO



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidencio que en promedio el 99,08% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados.

ENTIDADES CONSULTADAS – CADE PATIO BONITO

La información concerniente a las entidades que se recolecto en el CADE PATIO BONITO evidenció que, el **100%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en Reval, como se muestra a continuación:

Tabla 37 Entidades Consultadas CADE PATIO BONITO

Entidad	Recuento	%
REVAL S.A.S	433	100,00%
TOTAL	433	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES – CADE PATIO BONITO

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE PATIO BONITO, se encontró que, el **100%** está representado en ciudadanos que realizaron pagos de servicios públicos y otros en Reval, como se muestra a continuación:

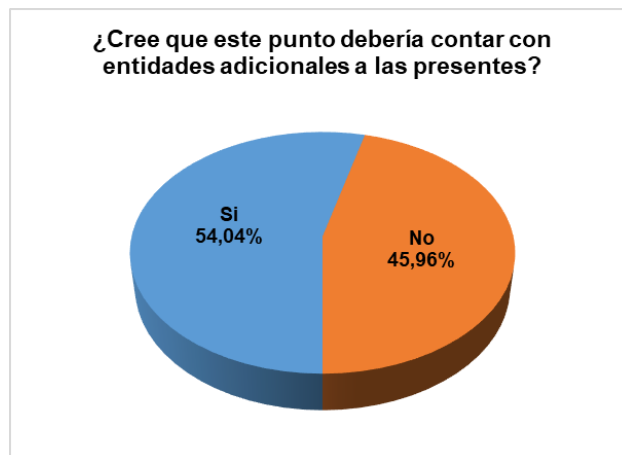
Tabla 38 Trámites CADE PATIO BONITO

Entidad	Recuento	%
Pago de servicios públicos y otros	433	100,00%
TOTAL	421	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE PATIO BONITO

Del total de los encuestados en el punto, el **54,04%** de la muestra, correspondiente a 234 ciudadanos, consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 39 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE PATIO BONITO

Entidad	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	106	44,92%
ENEL COLOMBIA	67	28,39%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	17	7,20%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	4,24%
SECRETARÍA DE HACIENDA	9	3,81%
GAS NATURAL	7	2,97%
CATASTRO	5	2,12%
SECRETARÍA DE SALUD	3	1,27%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	1,27%
SECRETARÍA DE LA MUJER	2	0,85%
CAPITAL SALUD EPS	2	0,85%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,85%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	1	0,42%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	0,42%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,42%
TOTAL	236	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **44,92%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE PATIO BONITO corresponden a Acueducto – EAAB, seguido de Enel Colombia con el **28,39%**.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CADE PATIO BONITO

En la encuesta realizada en el CADE PATIO BONITO, el **95,74%** no tuvieron sugerencias, el **0,90%** sugirieron que la información sea más clara y transparente, el **0,22%** respondió otras sugerencias, dentro de las otras el **20%** de los ciudadanos encuestados sugirió tener más cajeros en el banco, la información faltante se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 40 Sugerencias CADE PATIO BONITO

Sugerencia	Recuento	%
Ninguna recomendación	427	95,74%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	0,90%
Más cajeros en el banco	2	0,45%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	2	0,45%
Más empatía del personal de seguridad con los ciudadanos	2	0,45%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,22%
Prioridad de atención preferencial	1	0,22%
Otra	1	0,22%
Servicio de parqueadero	1	0,22%
Mejorar la infraestructura del punto	1	0,22%
Servicio de fotocopidora	1	0,22%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCANDES	1	0,22%
Excelente servicio	1	0,22%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,22%
TOTAL	446	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Tabla 41 Otras Sugerencias CADE PATIO BONITO

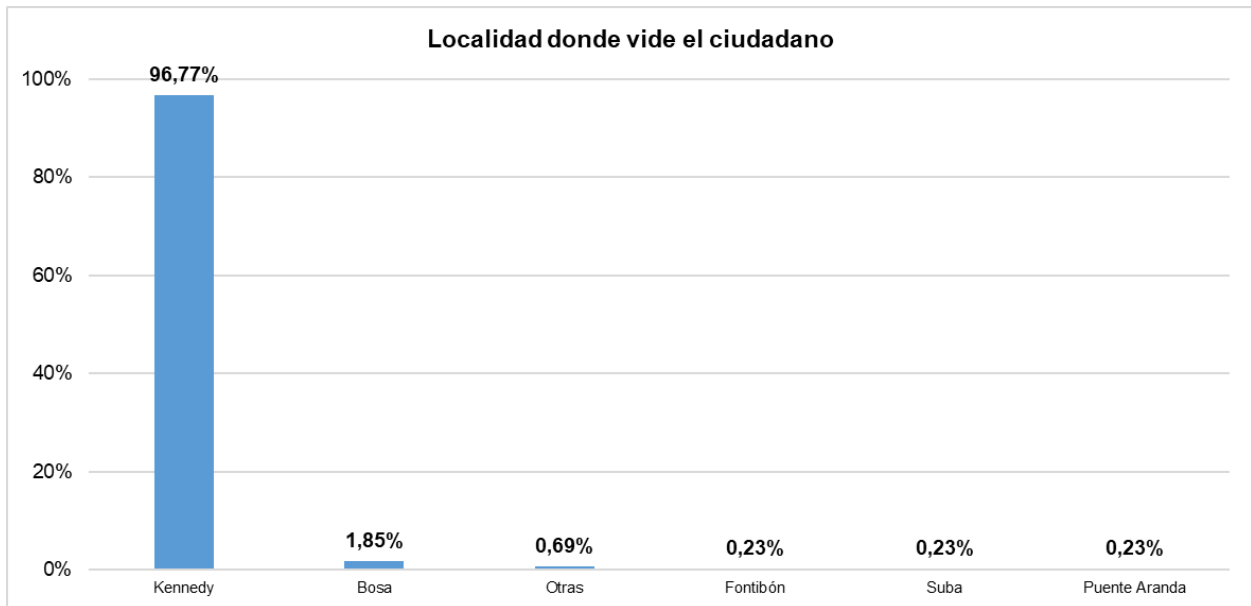
Sugerencia	Recuento	%
Más cajeros en el banco	2	20,00%
Más empatía del personal de seguridad con los ciudadanos	2	20,00%
Mejorar la infraestructura del punto	1	10,00%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	10,00%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	10,00%
Servicio de parqueadero	1	10,00%
Excelente servicio	1	10,00%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADES	1	10,00%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS – CADE PATIO BONITO

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE PATIO BONITO

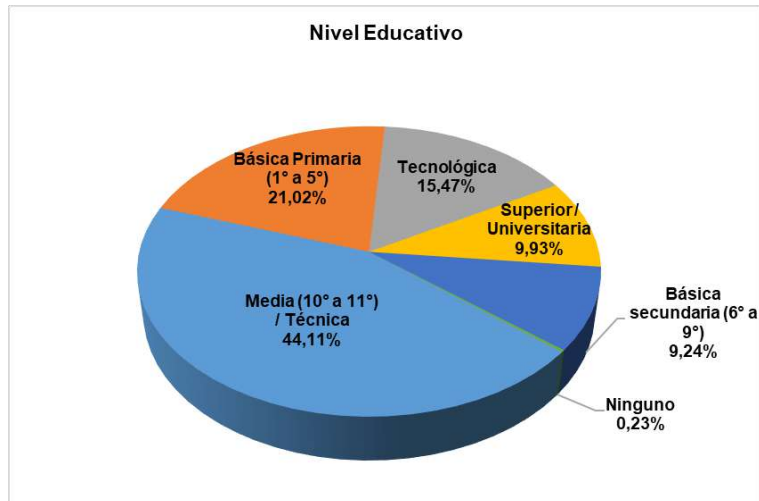
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PATIO BONITO que el **96,77%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el **1,85%** residen en la localidad de Bosa, el **0,69%** residen en otros sitios diferentes a las localidades de Bogotá, esto corresponde a **3** usuarios que residen en Soacha.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE PATIO BONITO

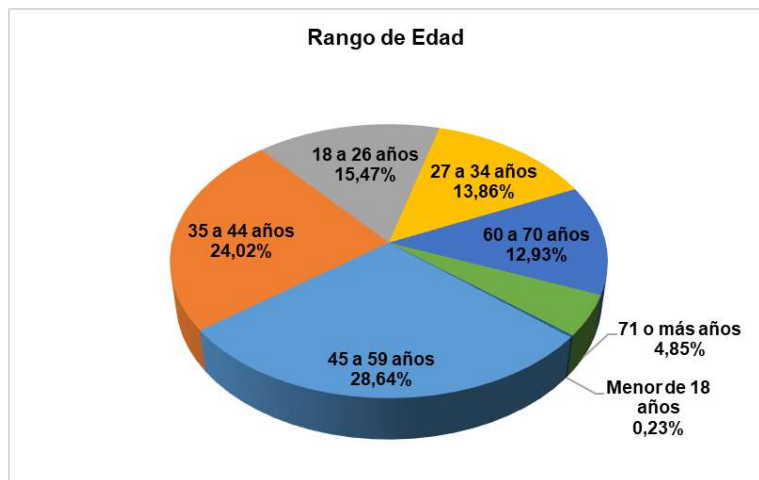
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana muestra que el **97,77%** de las personas que responden cuentan con algún nivel de estudio, el **44,11%** cuentan con educación media técnica, el **21,02%** cuentan con educación básica primaria y el **15,47%** cuenta con educación tecnológica, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD – CADE PATIO BONITO

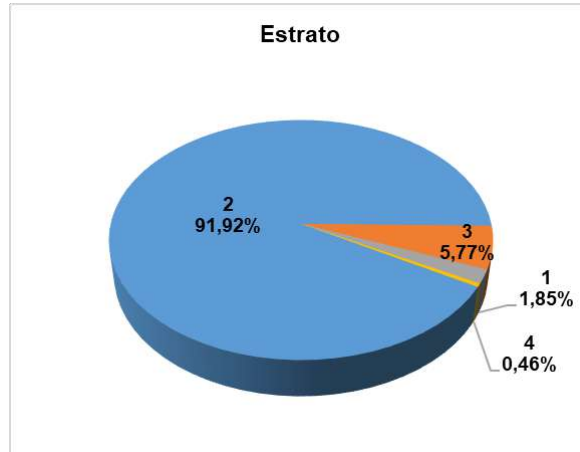
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PATIO BONITO que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45 a 59 años (**28,64%**), 35 a 44 años (**24,02%**), 18 a 26 años (**15,47%**), 27 a 34 años (**13,86%**) y 60 a 70 años (**12,93%**), sumando así el **94,92%**, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO – CADE PATIO BONITO

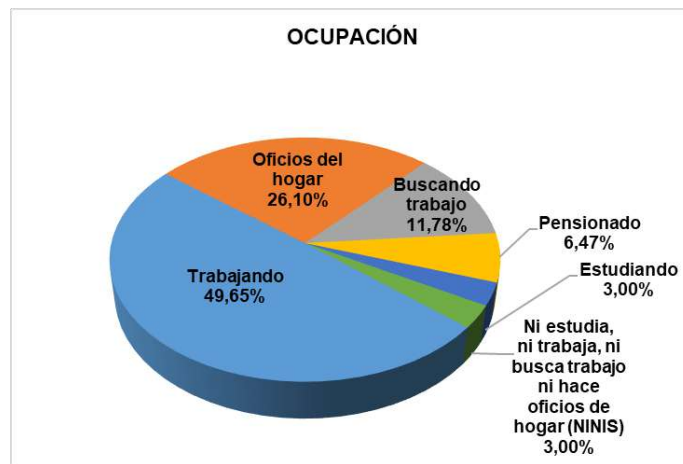
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **91,92%** de la población que asiste al CADE PATIO BONITO se encuentra viviendo en estrato 2 y el **5,77%** vive en estrato 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN – CADE PATIO BONITO

El **49,65%** de los ciudadanos encuestados en el CADE PATIO BONITO ocupan su tiempo trabajando, el **26,10%** ocupan su tiempo en oficios del hogar, el **11,78%** buscando trabajo y el **6,47%** son ciudadanos jubilados, el resto de la información se presenta en la siguiente gráfica.

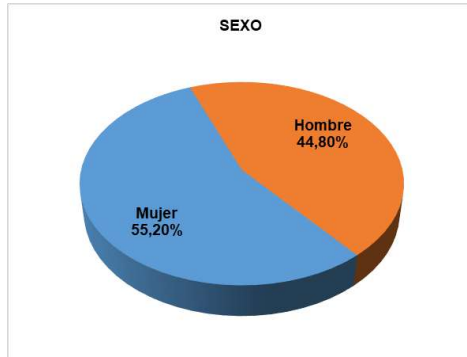


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – CADE PATIO BONITO

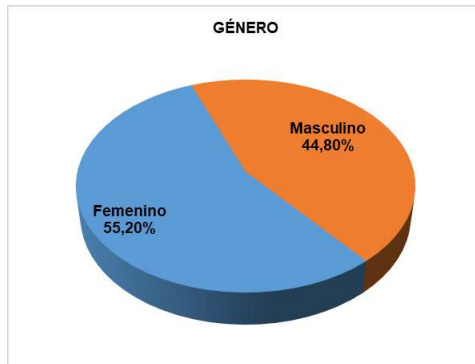
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **55,20%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **45,80%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE PATIO BONITO

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **55,20%** de los ciudadanos encuestados se identifican con género femenino y el **44,80%** se identifican con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISCAPACIDAD – CADE PATIO BONITO

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **96,77%** de los ciudadanos encuestados no refirió estar en situación de discapacidad.



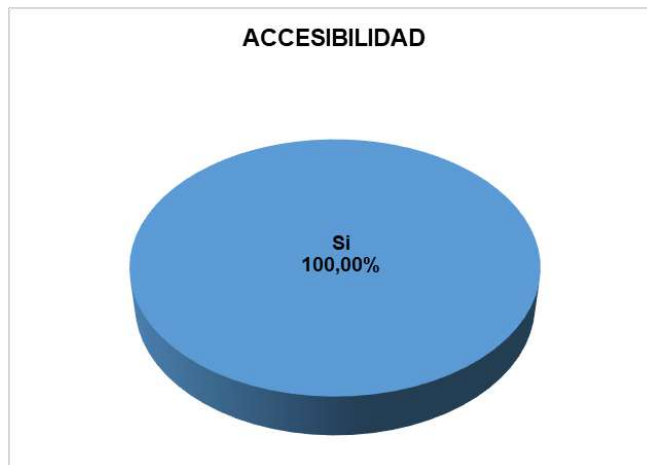
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Para el **3,23%** restante se presentan los siguientes datos:



ACCESIBILIDAD – CADE PATIO BONITO

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **100%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso a las instalaciones ha sido fácil.

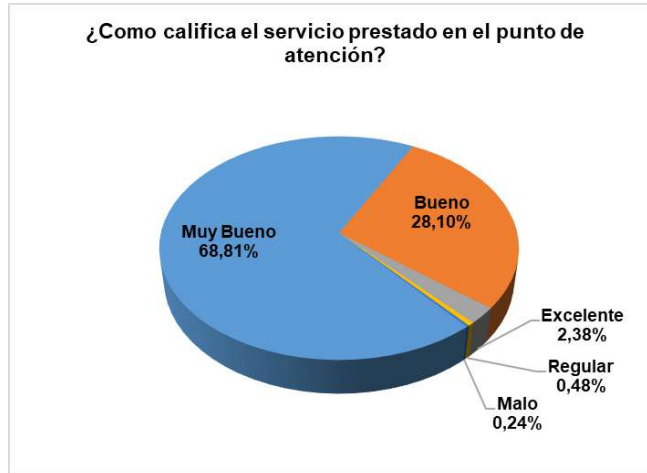


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

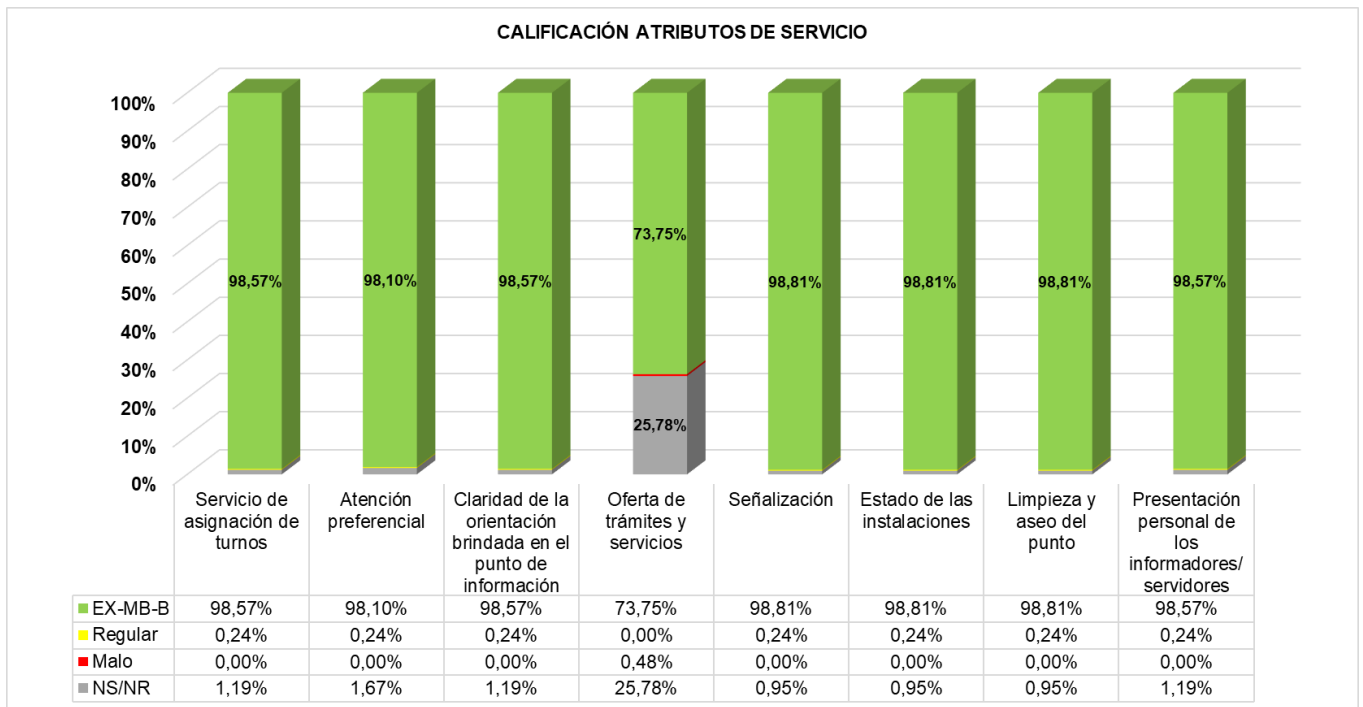
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Se realizaron 420 encuestas en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, dando como resultado que el **99,29%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidenció que en promedio el 95,50% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados, adicionalmente el 25,78% manifestó no conocer la oferta de trámites y servicios del punto.

ENTIDADES CONSULTADAS– CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS evidenció que, el **52,38%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en Enel Codensa, como se muestra a continuación:

Tabla 42 Entidades Consultadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
ENEL - CODENSA	220	52,38%
GAS NATURAL	117	27,86%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	57	13,57%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	22	5,24%
REVAL S.A.S	4	0,95%
TOTAL	420	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, se encontró que, el **11,43%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de comprobante de pago, el **10,48%** realizaron reclamos y el **10%** ajustes de facturación en ETB, como se muestra a continuación:

Tabla 43 Trámites CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

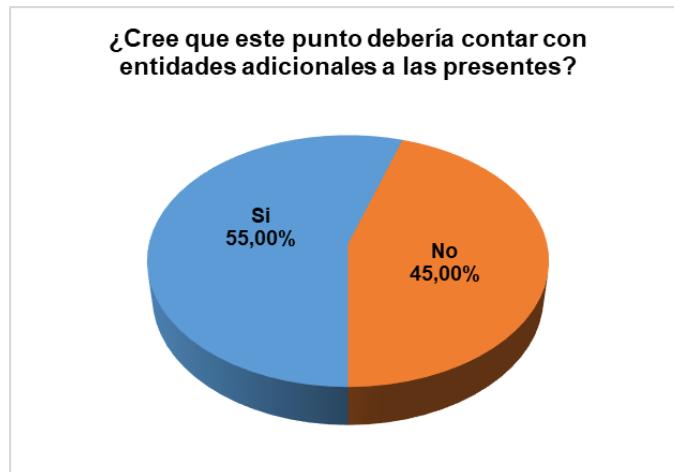
Entidad	Recuento	%
Comprobante de pago	48	11,43%
Reclamos	44	10,48%
Ajustes de facturación – ETB	42	10,00%
Consultas factura	31	7,38%
Convenio de pago	30	7,14%
Consultas de energía	27	6,43%
Inconformidad tarifa liquidada	27	6,43%
Financiación deuda total	23	5,48%
Plazo para pago	21	5,00%
Información general de la factura	13	3,10%
Inconformidad por que no recibió factura	12	2,86%
Ajustes de factura	9	2,14%
Cambio de plan de productos ETB	7	1,67%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	7	1,67%
Radicaciones	6	1,43%
Financiación conceptos facturados	6	1,43%
Puntos de atención	5	1,19%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	5	1,19%
Cambio de titular- corrección	5	1,19%
Pago de servicios públicos y otros	4	0,95%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	4	0,95%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	4	0,95%

Entidad	Recuento	%
Información estado de un reclamo anterior	4	0,95%
Duplicado de factura Enel Codensa	3	0,71%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	3	0,71%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	2	0,48%
Certificaciones	2	0,48%
Requerimientos seguros	2	0,48%
Financiaciones del servicio público de aseo	2	0,48%
Solicitud de reinstalación del servicio	2	0,48%
Solicitud de Información	2	0,48%
Devolución saldos a favor	2	0,48%
Solicitud de información servicios fijos	2	0,48%
Reposición de Sim / Móvil	1	0,24%
Información de reparaciones por RPO	1	0,24%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	1	0,24%
Cambio de uso	1	0,24%
Cambio Método envío de Factura Servicio Fijo	1	0,24%
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	1	0,24%
Requerimientos Energía	1	0,24%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,24%
Pagos	1	0,24%
Liquidación o abono a créditos	1	0,24%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	1	0,24%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,24%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,24%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,24%
TOTAL	420	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Del total de los encuestados en el punto, el **55%** de la muestra, correspondiente a 231 ciudadanos, consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 44 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	229	94,24%
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	4,53%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,41%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0,41%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,41%
TOTAL	243	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **94,24%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS corresponden a Acueducto – EAAB, seguido de la Secretaría Distrital de Hacienda con el **4,53%**.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

En la encuesta realizada en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, el **61,02%** no tuvieron sugerencias, el **35,03%** sugirieron que se preste servicio de fotocopios, la información restante se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 45 Sugerencias CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

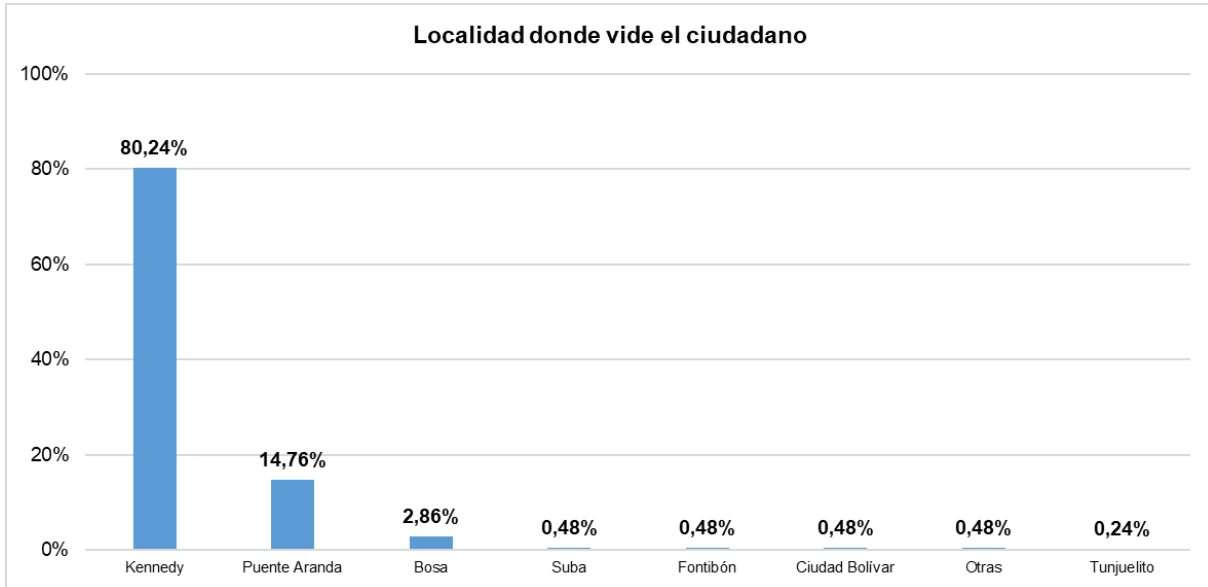
Sugerencia	Recuento	%
Ninguna recomendación	263	61,02%
Servicio de fotocopidora	151	35,03%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	11	2,55%
Servicio de café gratis	2	0,46%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	0,46%
Prioridad de atención preferencial	1	0,23%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,23%
TOTAL	431	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

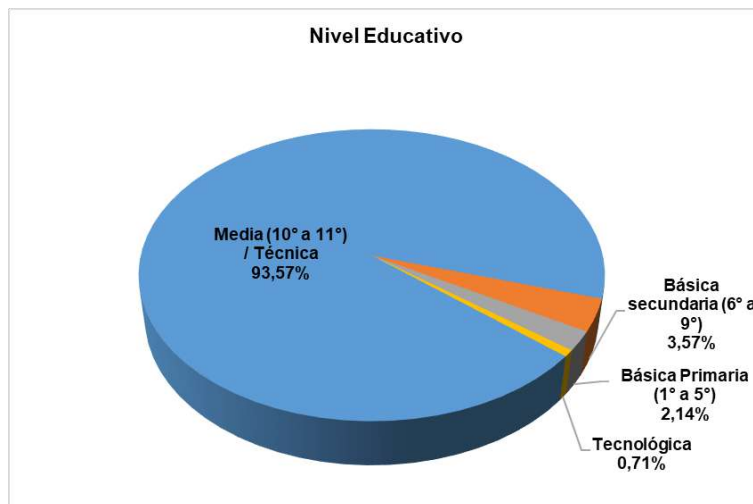
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS que el **80,24%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el **14,76%** residen en la localidad de Puente Aranda, el **0,48%** residen en otros sitios diferentes a las localidades de Bogotá, esto corresponde a **2** usuarios que residen en Soacha.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

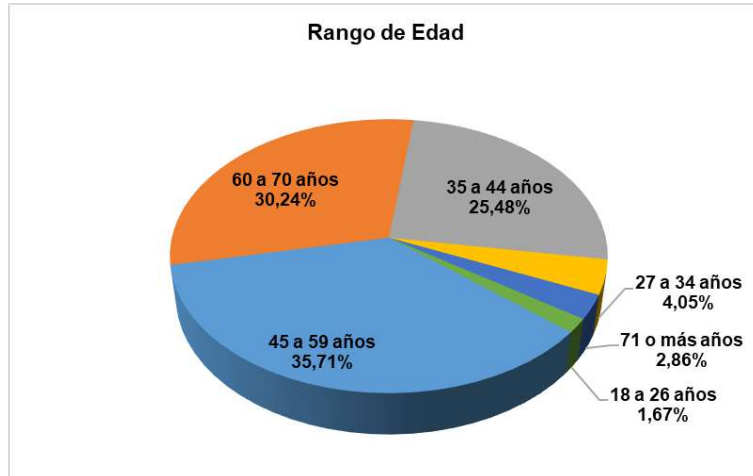
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana muestra que el **100%** de las personas que responden cuentan con algún nivel de estudio, el **93,57%** cuentan con educación media técnica, el **3,57%** cuentan con educación básica secundaria y el **2,14%** cuenta con educación básica primaria, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

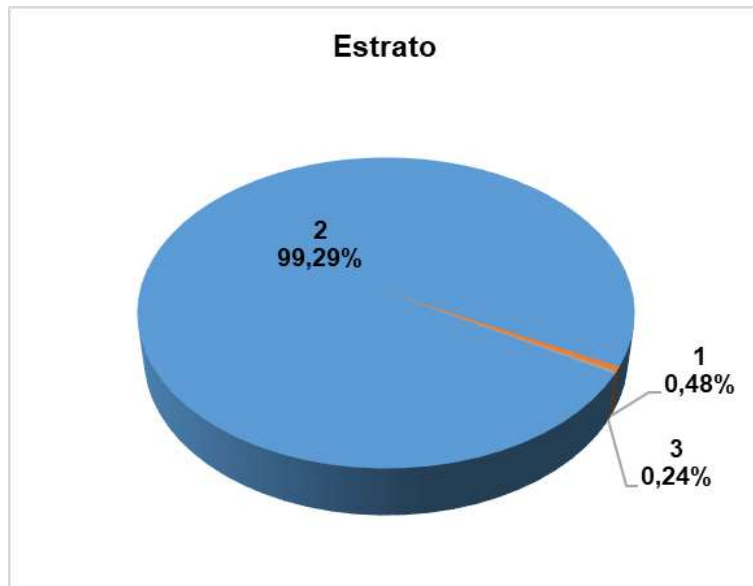
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45 a 59 años (**35,71%**), 60 a 70 años (**30,24%**), 35 a 44 años (**25,48%**), 27 a 34 años (**4,05%**) y 71 o más años (**2,86%**), sumando así el **98,33%**, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **99,29%** de la población que asiste al CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS se encuentra viviendo en estrato 2 y el **0,48%** vive en estrato 1.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

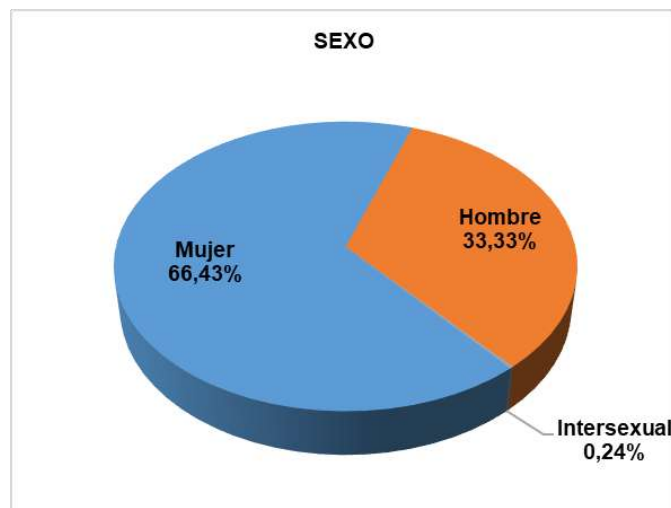
El **61,67%** de los ciudadanos encuestados en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS ocupan su tiempo trabajando, el **25%** ocupan su tiempo en oficios del hogar, el **12,86%** pensionados y el **0,48%** estudiando, la información se presenta en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

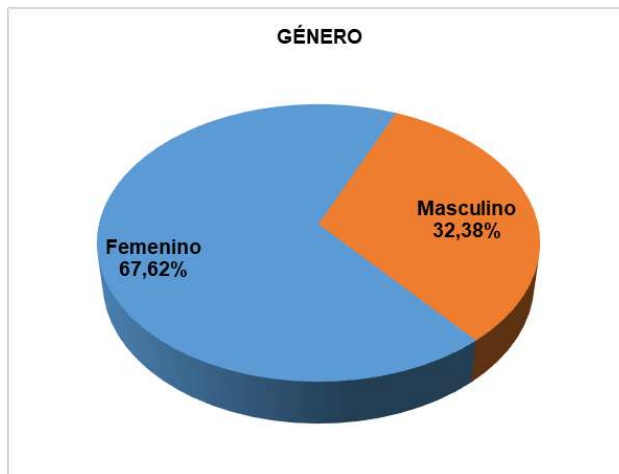
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **66,43%** de los ciudadanos encuestados son mujeres, el **33,33%** son hombres y el **0,24%** son intersexuales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **67,62%** de los ciudadanos encuestados se identifican con género femenino y el **32,38%** se identifican con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISCAPACIDAD – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

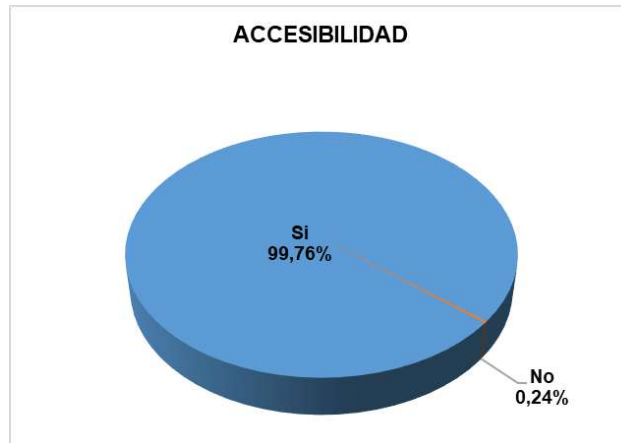
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **100%** de los ciudadanos encuestados no refirió estar en situación de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD – CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **99,76%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso al punto ha sido fácil y el **0,24%** manifiesta haber tenido dificultades con el acceso.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Para el **0,24%** de los ciudadanos encuestados que manifestaron inconvenientes con el acceso al punto, los motivos expresados se relacionan en la siguiente gráfica, donde “Otras” corresponde a 1 usuario el cual manifiesta dificultad para obtener suficiente información.

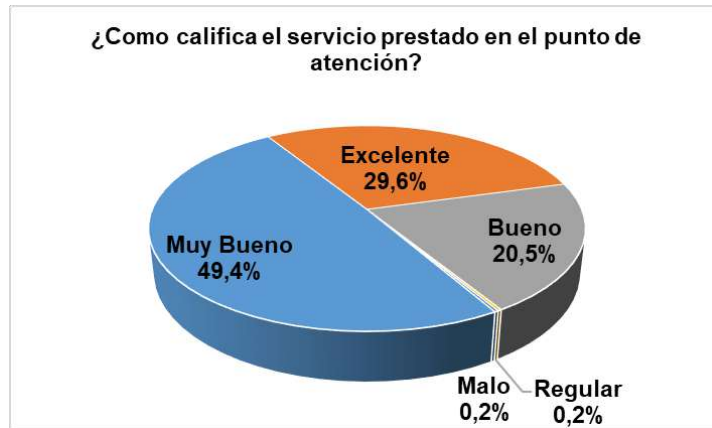


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE SANTA HELENITA

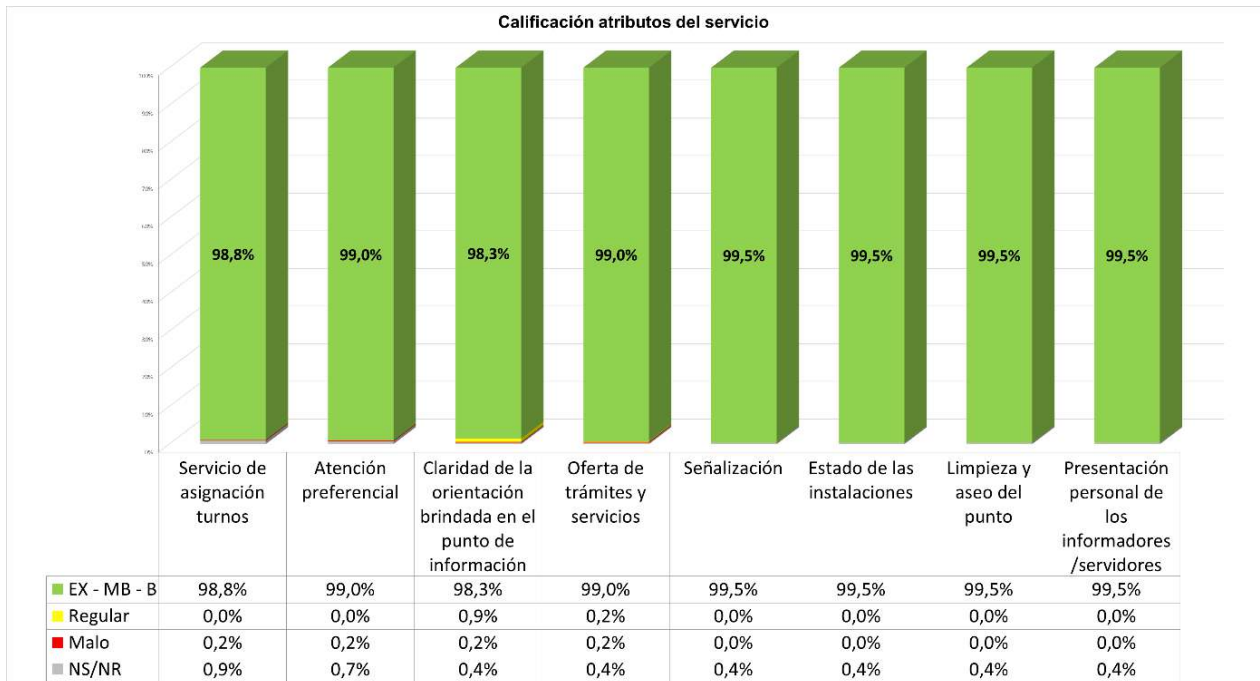
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE SANTA HELENITA

Se realizaron 415 encuestas en el CADE SANTA HELENITA, dando como resultado que el **99,5%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE SANTA HELENITA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el **99,1%** de los ciudadanos consideran entre excelente, muy bueno y bueno, los atributos de servicio de asignación de turnos, atención preferencial, claridad en la información brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto, presentación personal de los informadores/servidores.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE SANTA HELENITA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SANTA HELENITA evidenció que hubo un total de 415 encuestados, de los cuales el **41,7%** de los ciudadanos realizaron algún trámite en la Secretaría de Planeación.

Tabla 46 Entidades Consultadas CADE SANTA HELENITA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	173	41,7%
GAS NATURAL	105	25,3%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	46	11,1%
Bogotá Limpia SAS ESP	41	9,9%
SECRETARÍA DE SALUD	23	5,5%
ACUEDUCTO - EAB	7	1,7%
IDPYBA	5	1,2%
IDU	4	1,0%
ENEL - CODENSA	3	0,7%
REVAL S.A.S	3	0,7%
Área Limpia DC SAS ESP	2	0,5%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,5%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,2%
Total	415	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE SANTA HELENITA

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE SANTA HELENITA, se encontró que el **20 %** de los ciudadanos realizaron el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, seguido del trámite de Inconformidad tarifa liquidada **17,1%**.

Tabla 47 Trámites CADE SANTA HELENITA

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	83	20,0%
Inconformidad tarifa liquidada	71	17,1%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	51	12,3%
Descuento por predio desocupado	30	7,2%
Ajustes de facturación – ETB	23	5,5%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	21	5,1%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	12	2,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	10	2,4%
Información general de la factura	9	2,2%
Información sobre gratuidad en salud	8	1,9%

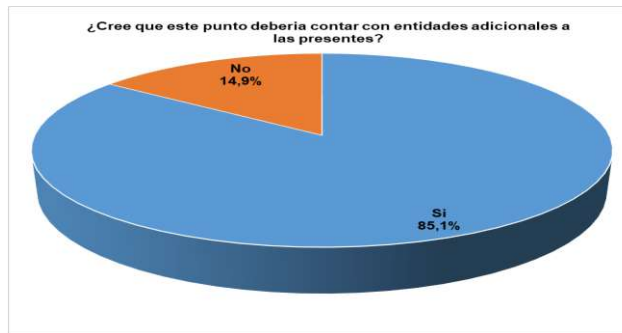
Trámites	Recuento	%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	8	1,9%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	7	1,7%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	6	1,4%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	5	1,2%
Esterilización Canina y Felina	4	1,0%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	4	1,0%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	3	0,7%
Pago de servicios públicos y otros	3	0,7%
Notificaciones frente a PQR del servicio público de aseo	3	0,7%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	3	0,7%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	2	0,5%
Reclamo por facturación	2	0,5%
Financiación conceptos facturados	2	0,5%
Reclamos	2	0,5%
Solicitud de Información	2	0,5%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	2	0,5%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	2	0,5%
Liquidación o abono a créditos	2	0,5%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	2	0,5%
Inconformidad por que no recibió factura	2	0,5%
Impuesto predial unificado	1	0,2%
Solicitud de información servicios fijos	1	0,2%
Revisión de línea	1	0,2%
Consulta estado de cuenta de valorización	1	0,2%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	1	0,2%
Cambio de titular- corrección	1	0,2%
Cambio de número Móvil	1	0,2%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,2%
Salud subsidiada	1	0,2%
Descuento predio desocupado – Con soportes	1	0,2%
Solicitud de Visita técnica	1	0,2%
Información general sobre Ingreso Solidario	1	0,2%
Comprobante de pago	1	0,2%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Impuesto sobre vehículos automotores	1	0,2%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,2%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	1	0,2%
Cambio del titular	1	0,2%
Revisión técnica	1	0,2%
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	1	0,2%
Tarjeta sitp	1	0,2%
Cambio de dirección	1	0,2%
Solicitud de paz y salvo	1	0,2%
Cambio de la Dirección de Entrega de la Factura ETB Servicio Fijo	1	0,2%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	1	0,2%
Cesión de Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Móvil.	1	0,2%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Móvil	1	0,2%
Puntos de atención	1	0,2%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	1	0,2%
Acometidas de acueducto	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador, tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada trámite)	1	0,2%
Total	415	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA- CADE SANTA HELENITA

En referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE SANTA HELENITA, el **85,1%** de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **14,9%** respondió que no deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En relación con la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **51,8%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE SANTA HELENITA la empresa ACUEDUCTO - EAAB, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 48 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE SANTA HELENITA

Entidad	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	292	51,8%
ENEL COLOMBIA	196	34,8%
SECRETARÍA DE HACIENDA	32	5,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	12	2,1%
DIAN	5	0,9%
CATASTRO	4	0,7%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3	0,5%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	0,5%
SECRETARÍA DE LA MUJER	3	0,5%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,5%
CAPITAL SALUD EPS	2	0,4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	2	0,4%
GAS NATURAL	2	0,4%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,2%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	1	0,2%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,2%
SECRETARÍA DE SALUD	1	0,2%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,2%
Total	564	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE SANTA HELENITA

En la encuesta realizada en el CADE SANTA HELENITA, el **65,1%** del total de sugerencias corresponde a incluir servicio de fotocopidora, en tanto; el **20,1%** sugiere incluir servicio de café gratis, el resto de las sugerencias está distribuido en el siguiente cuadro:

Tabla 49 Sugerencias CADE SANTA HELENITA

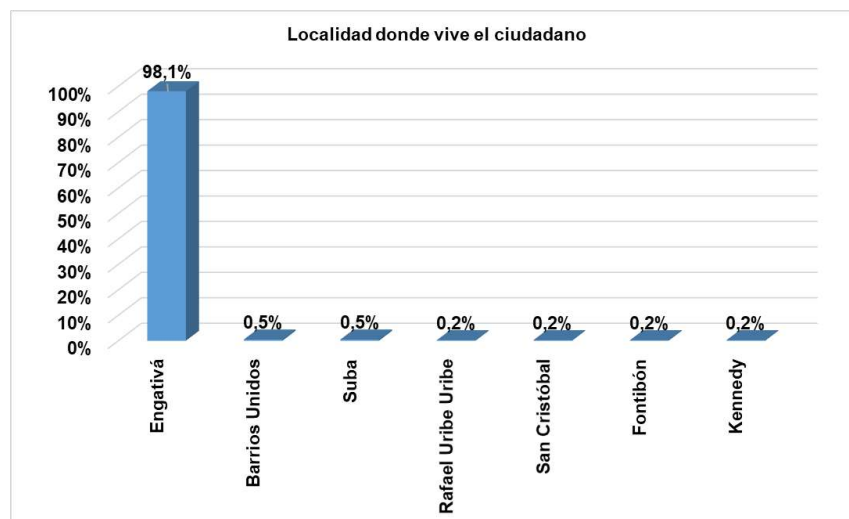
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de fotocopidora	362	65,1%
Servicio de café gratis	112	20,1%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	37	6,7%
Otra	20	3,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	0,7%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	3	0,5%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	3	0,5%
Prioridad de atención preferencial	3	0,5%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	0,4%
Dispensador de agua	2	0,4%
Implementar módulos y kioscos de autoconsulta para realizar trámites	2	0,4%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,2%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	1	0,2%
Más cajeros en el banco	1	0,2%
Mejorar la infraestructura del punto	1	0,2%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,2%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,2%
Total	556	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS CADE SANTA HELENITA

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE SANTA HELENITA

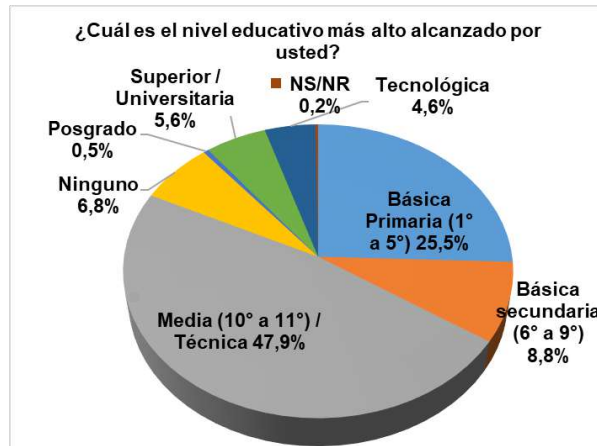
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA HELENITA que el **98,1%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE SANTA HELENITA

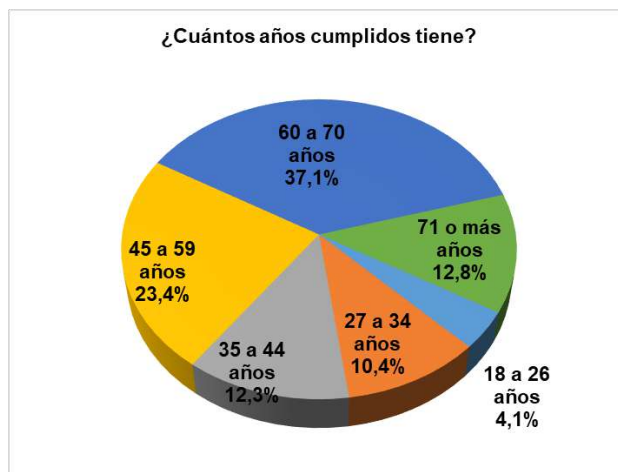
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **6,8%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes niveles de estudio: **47,9%** media técnica, **25,5%** básica primaria, **8,8%** básica secundaria, **5,6%** educación superior universitaria y **4,6%** tecnológica y; sumando así, un **92,5%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – CADE SANTA HELENITA

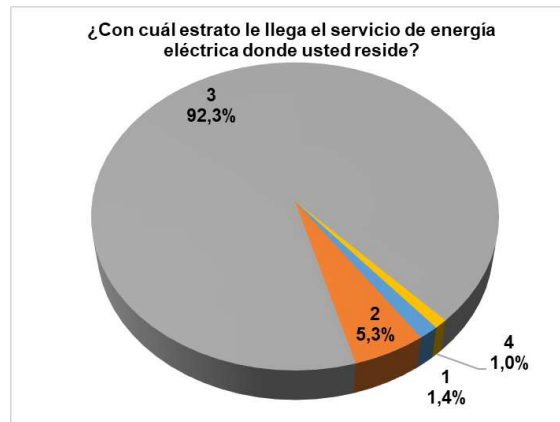
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA HELENITA que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 60-70 (**37,1%**) y 45-59 (**23,4%**), sumando así el **60,5%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – CADE SANTA HELENITA

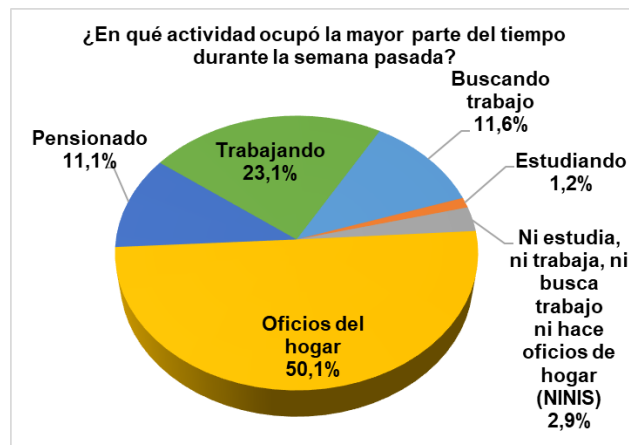
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **92,3%** de la población que asiste al CADE SANTA HELENITA se encuentran viviendo en estrato 3 y el **5,3%** restante viven en estrato 2.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – CADE SANTA HELENITA

El **50,1%** de los ciudadanos encuestados en el CADE SANTA HELENITA ocupan su tiempo en oficios del hogar, **23,1%** trabajando, **11,6%** buscando trabajo, **11,1%** pensionado, el **2,9%** el restante ni estudia, ni trabaja y/o no sabe, no responde y el **1,2%** estudiando.

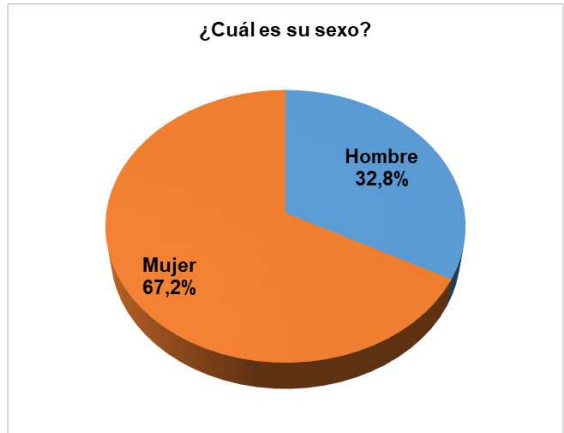


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO – CADE SANTA HELENITA

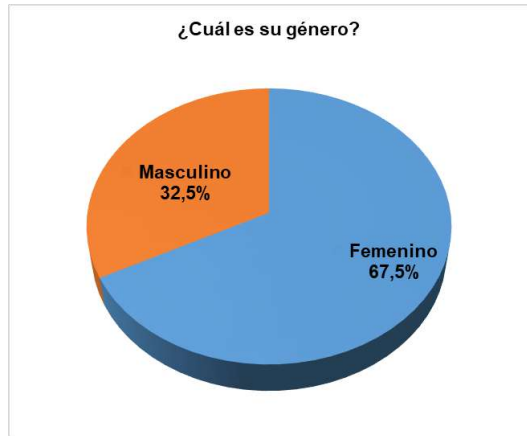
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **67,2%** son mujeres y **32,8%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

GÉNERO – CADE SANTA HELENITA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **67,5%** de los ciudadanos encuestados se identifica con Género Femenino y **32,5%** con Género Masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

DISCAPACIDAD – CADE SANTA HELENITA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **95,7%** de la población que asiste al CADE SANTA HELENITA no presenta condición de discapacidad; sin embargo, el **4,3%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

De los encuestados en el CADE SANTA HELENITA que refirieron alguna discapacidad, el **100%** corresponde a alguna discapacidad física o motora.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

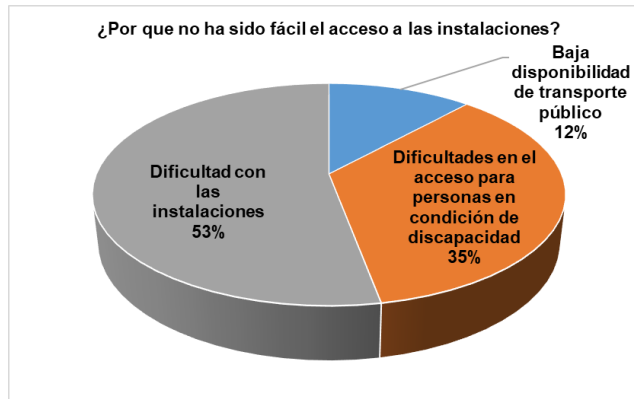
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE SANTA HELENITA

Del total de ciudadanos encuestados, el **95,9%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **4,1%** de los ciudadanos, expresan que los problemas que se presentan son por dificultad para acceder al punto de personas en condición de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **4,1%** que respondió que no a la pregunta; ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones, el **53%** respondió que tuvo dificultad con las instalaciones.

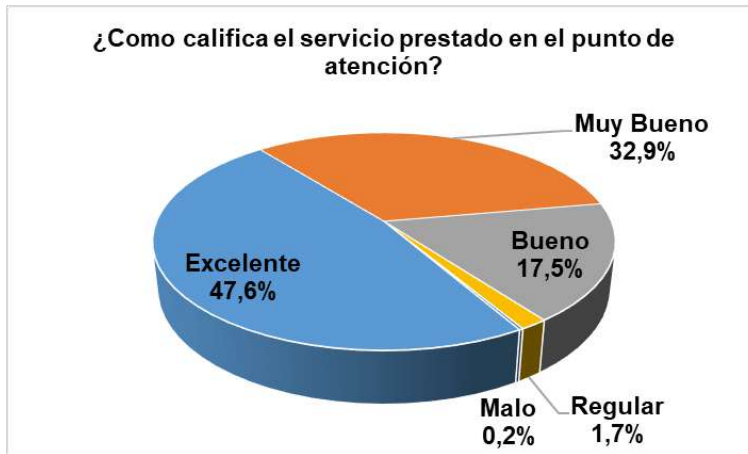


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE SANTA LUCÍA

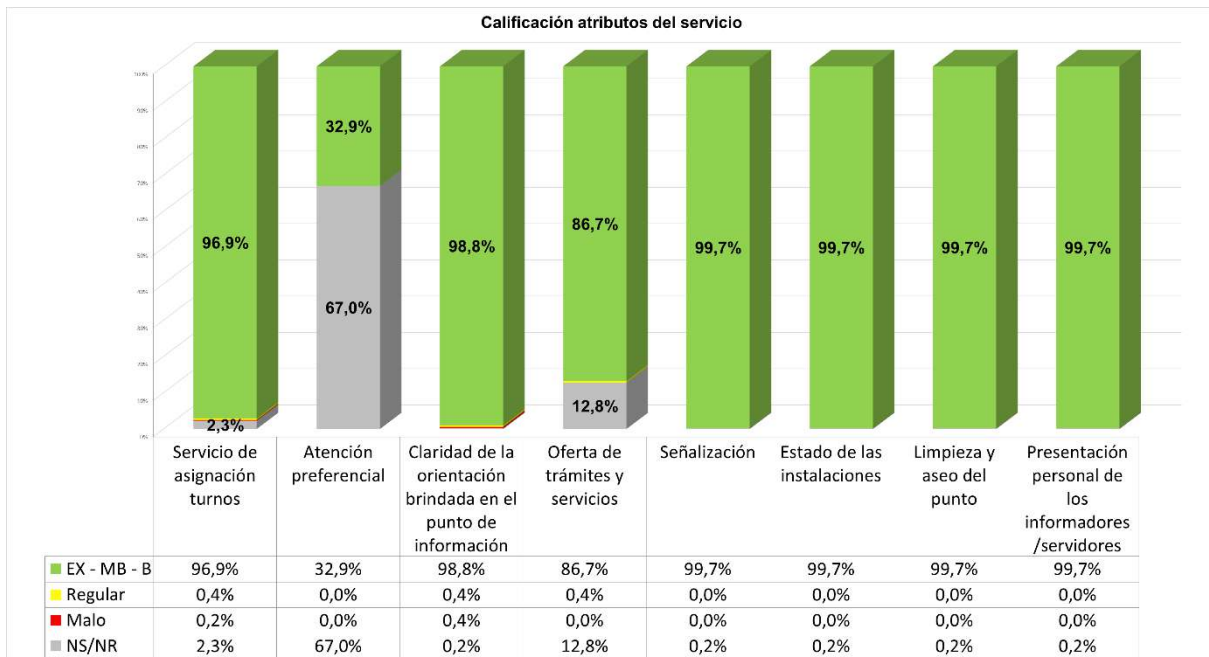
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE SANTA LUCÍA

Se realizaron 422 encuestas en el CADE SANTA LUCÍA, dando como resultado que el **98,1%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE SANTA LUCÍA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el **99,7%** de los ciudadanos consideran entre excelente, muy bueno y bueno, los atributos de servicio de señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personales de los informadores/servidores.

El **96,9%** de los ciudadanos consideran entre excelente, muy bueno y bueno, el atributo de servicio de asignación de turnos y sobre esa misma valoración, el tributo claridad de la orientación brindada en el punto de información obtuvo el **98,8%**.

En referente al criterio de atención diferencial el **67%** de los ciudadanos respondió no saben o no responden.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE SANTA LUCÍA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SANTA LUCÍA evidenció que, de 422 encuestas, el **48,8%** de los ciudadanos realizaron algún trámite en la Secretaría de Planeación.

Tabla 50 Entidades Consultadas CADE SANTA LUCÍA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	206	48,8%
ACUEDUCTO - EAB	123	29,1%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	50	11,8%
SECRETARÍA DE SALUD	26	6,2%
SECRETARÍA GENERAL	12	2,8%
COLPENSIONES	5	1,2%
Total	422	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE SANTA LUCÍA

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE SANTA LUCÍA, se encontró que el **32,2%** está representado en ciudadanos que fueron a hacer el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, seguido del trámite de reclamo por facturación con un **15,4%**.

Tabla 51 Trámites CADE SANTA LUCÍA

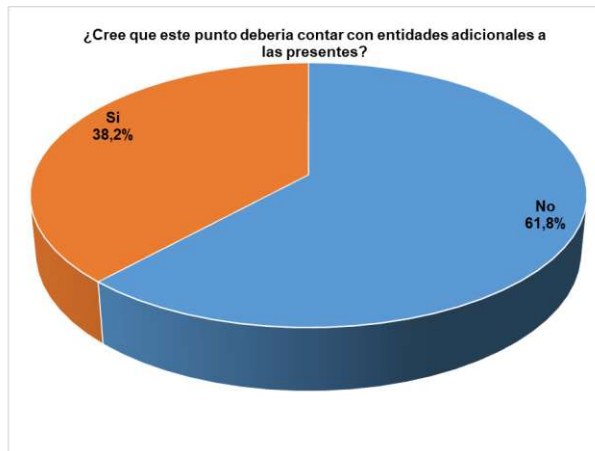
Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	136	32,2%
Reclamo por facturación	65	15,4%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	22	5,2%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	21	5,0%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	20	4,7%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	19	4,5%
Acometidas de acueducto	17	4,0%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	14	3,3%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	10	2,4%
Familias en acción-FA. Información del programa	10	2,4%

Trámites	Recuento	%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	9	2,1%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	8	1,9%
Información sobre gratuidad en salud	6	1,4%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	6	1,4%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	6	1,4%
Certificado de estratificación socioeconómica	5	1,2%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	5	1,2%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	4	0,9%
Familias en acción – FA. Información de pagos	4	0,9%
Información general sobre Ingreso Solidario	3	0,7%
Consultas	3	0,7%
Pago de facturas acueducto	3	0,7%
Acometidas de alcantarillado	3	0,7%
Familias en acción FA. – Entrega Documentos para cambio de IPS	2	0,5%
Actualización de datos del afiliado	2	0,5%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,5%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	1	0,2%
Descargues certificados (Habilidades para la Vida) – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,2%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,2%
Solicitud de información entrega de incentivos JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Información General	1	0,2%
Prosperidad Social-Información entidades adscritas – Información entidades del sector	1	0,2%
Financiación	1	0,2%
PAZ Y SALVO	1	0,2%
Financiación de factura	1	0,2%
Puntos de atención	1	0,2%
Restablecimiento del servicio público	1	0,2%
Conexión a los servicios públicos	1	0,2%
Citas Codensa	1	0,2%
Cita Codensa	1	0,2%
Información	1	0,2%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	1	0,2%
Total	422	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA– CADE SANTA LUCÍA

En referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE SANTA LUCÍA, el **38,2%** respondió de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **61,8%** respondió que no deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En relación con la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **24,3%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE SANTA LUCÍA la empresa ENEL COLOMBIA, seguido de GAS NATURAL con un **17,4%** entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 52 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE SANTA LUCÍA

Entidad	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	74	24,3%
GAS NATURAL	53	17,4%
BANCOS	40	13,2%
TRANSMILENIO	40	13,2%
CATASTRO	12	3,9%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	11	3,6%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	11	3,6%
SECRETARÍA DE LA MUJER	9	3,0%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	9	3,0%
CAPITAL SALUD EPS	6	2,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6	2,0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	2,0%
LIME	4	1,3%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3	1,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,7%
RECAUDO BOGOTÁ	2	0,7%
ACUEDUCTO - EAAB	1	0,3%
COLPENSIONES	1	0,3%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	1	0,3%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0,3%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO	1	0,3%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,3%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1	0,3%
IDU	1	0,3%
IPES	1	0,3%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	0,3%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,3%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,3%

Entidad	Recuento	%
UAESP	1	0,3%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,3%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,3%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	1	0,3%
Total	304	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE SANTA LUCÍA

En la encuesta realizada en el CADE SANTA LUCÍA, el **36,2%** del total de sugerencias corresponde a incluir servicio de baño, en tanto; el **19,8%** sugiere incluir servicio de fotocopidora, el resto de las sugerencias está distribuido en el siguiente cuadro:

Tabla 53 Sugerencias CADE SANTA LUCÍA

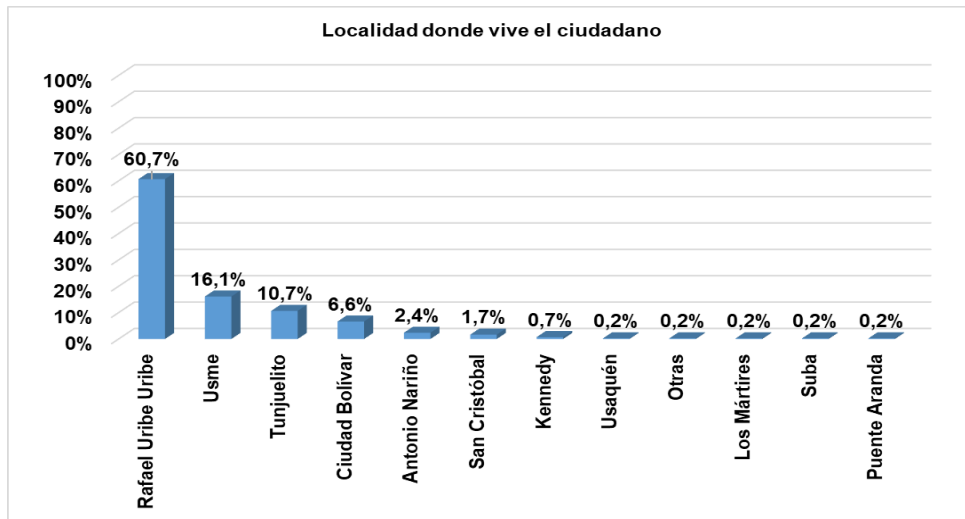
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de baño	148	36,2%
Servicio de fotocopidora	81	19,8%
Servicio de café gratis	46	11,2%
Prioridad de atención preferencial	39	9,5%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	27	6,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	24	5,9%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	22	5,4%
Otra	10	2,4%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	1,0%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	0,5%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	2	0,5%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,2%
Divulgación del punto	1	0,2%
Excelente servicio	1	0,2%
Servicio de parqueadero	1	0,2%
Total	409	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS CADE SANTA LUCÍA

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE SANTA LUCÍA

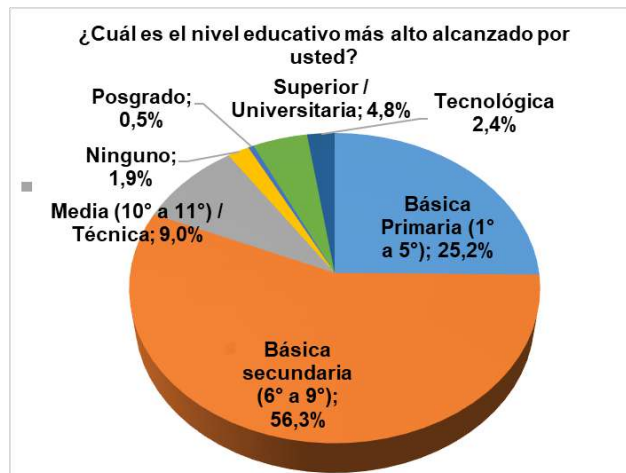
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA LUCÍA que el **60,7%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Rafael Uribe Uribe.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE SANTA LUCÍA

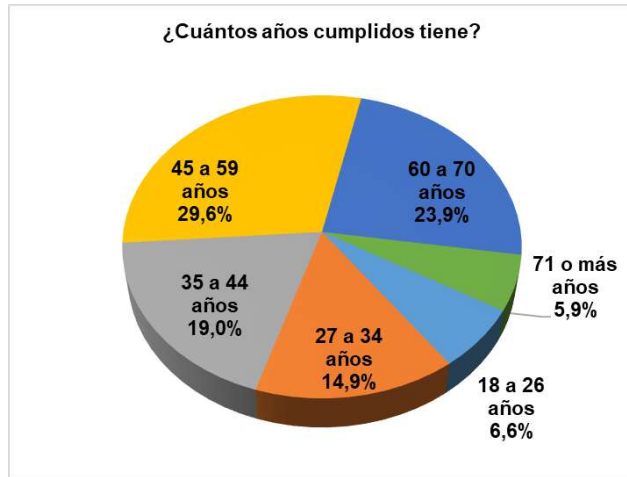
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **1,9%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes niveles de estudio: **56,3%** básica secundaria, **25,2%** básica primaria, **9,0%** media técnica, **4,8%** educación superior universitaria, **2,4%** tecnológica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – CADE SANTA LUCÍA

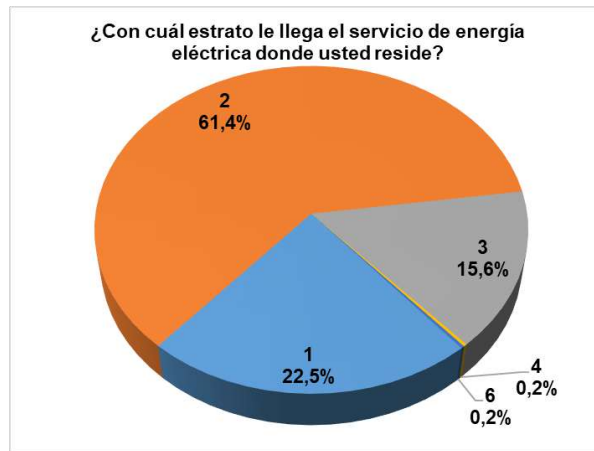
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA LUCÍA que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (**29,6%**) y 60-70 (**23,9%**), sumando así el **53,5%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – CADE SANTA LUCÍA

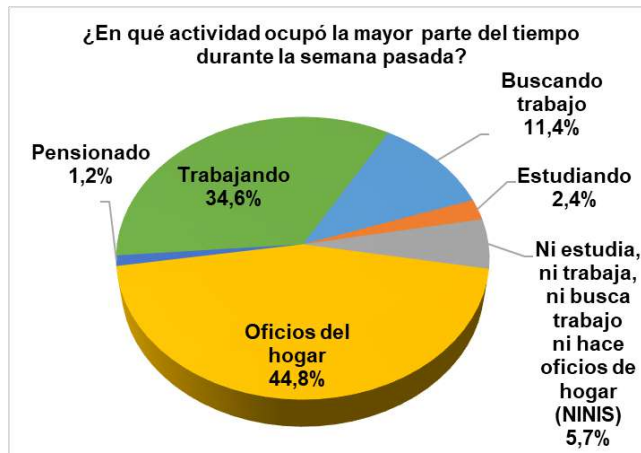
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **61,4%** de la población que asiste al CADE SANTA LUCÍA se encuentran viviendo en estrato 2 y el **22,5%** restante viven en estrato 1.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – CADE SANTA LUCÍA

El **44,8%** de los ciudadanos encuestados en el CADE SANTA LUCÍA ocupan su tiempo en oficios del hogar, **34,6%** trabajando, **11,4%** buscando trabajo, el **5,7%** el restante ni estudia, ni trabaja, ni hace oficios en el hogar, **2,4%** estudiando y el **1,2%** pensionado.

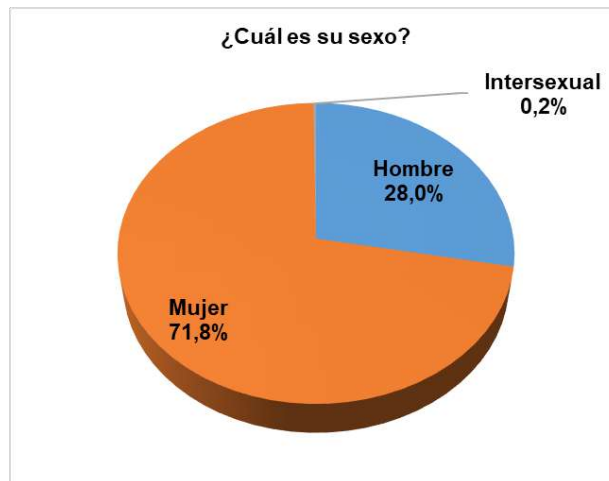


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO – CADE SANTA LUCÍA

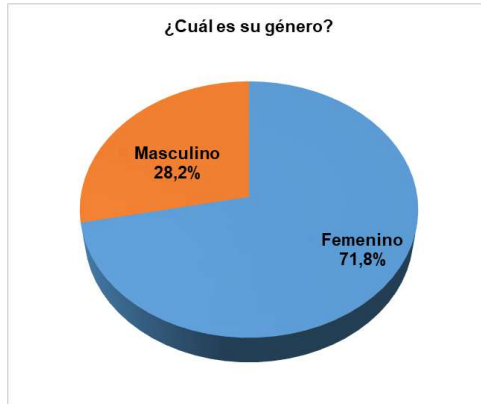
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **71,8%** son mujeres y **28,0%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

GÉNERO – CADE SANTA LUCÍA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **71,8%** de los ciudadanos encuestados se identifica con Género Femenino y **28,2%** con Género Masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

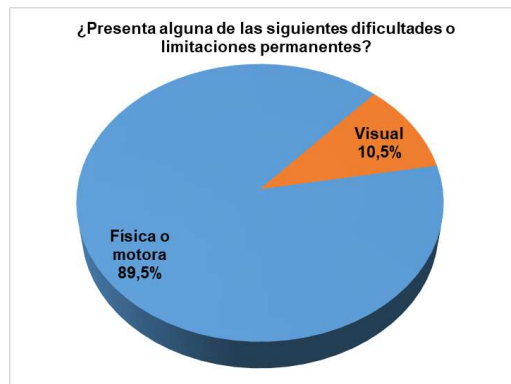
DISCAPACIDAD – CADE SANTA LUCÍA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **95,5%** de la población que asiste al CADE SANTA LUCÍA no presenta condición de discapacidad; sin embargo, el **4,5%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

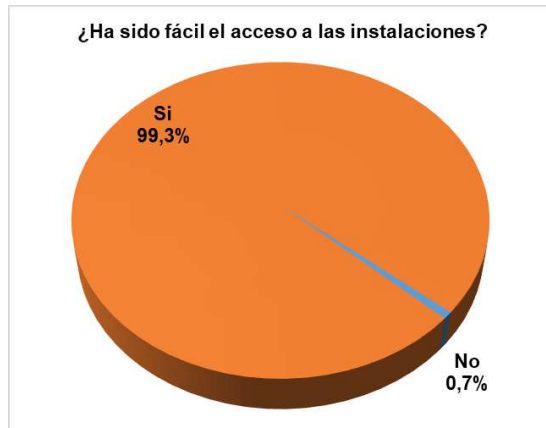
De los encuestados en el CADE SANTA LUCÍA que refirieron alguna discapacidad, el **89,5%** corresponde a alguna discapacidad física o motora y el **10,5%** corresponde a discapacidad visual.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

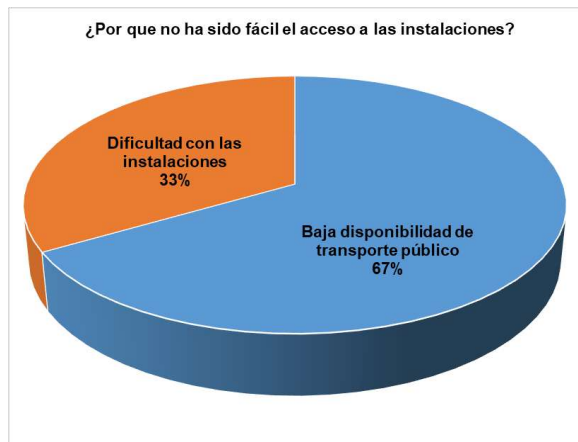
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE SANTA LUCÍA

Del total de ciudadanos encuestados, el **99,3%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **0,7%** de los ciudadanos, expresan que los problemas que se presentan son por dificultad para acceder al punto de personas en condición de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **0,7%** que respondió que no a la pregunta; ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones, el **67%** respondió por que la baja disponibilidad de transporte público y el **33%** respondió que tuvo dificultad con las instalaciones.

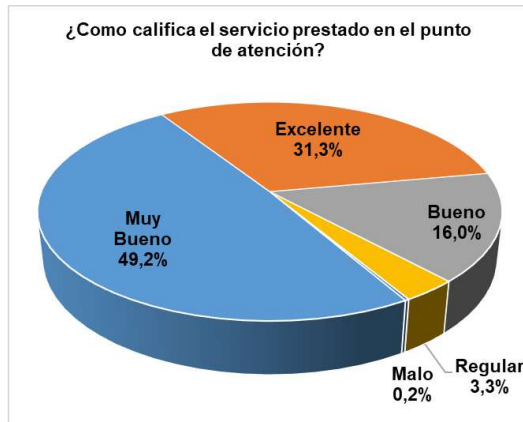


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE SERVITÁ

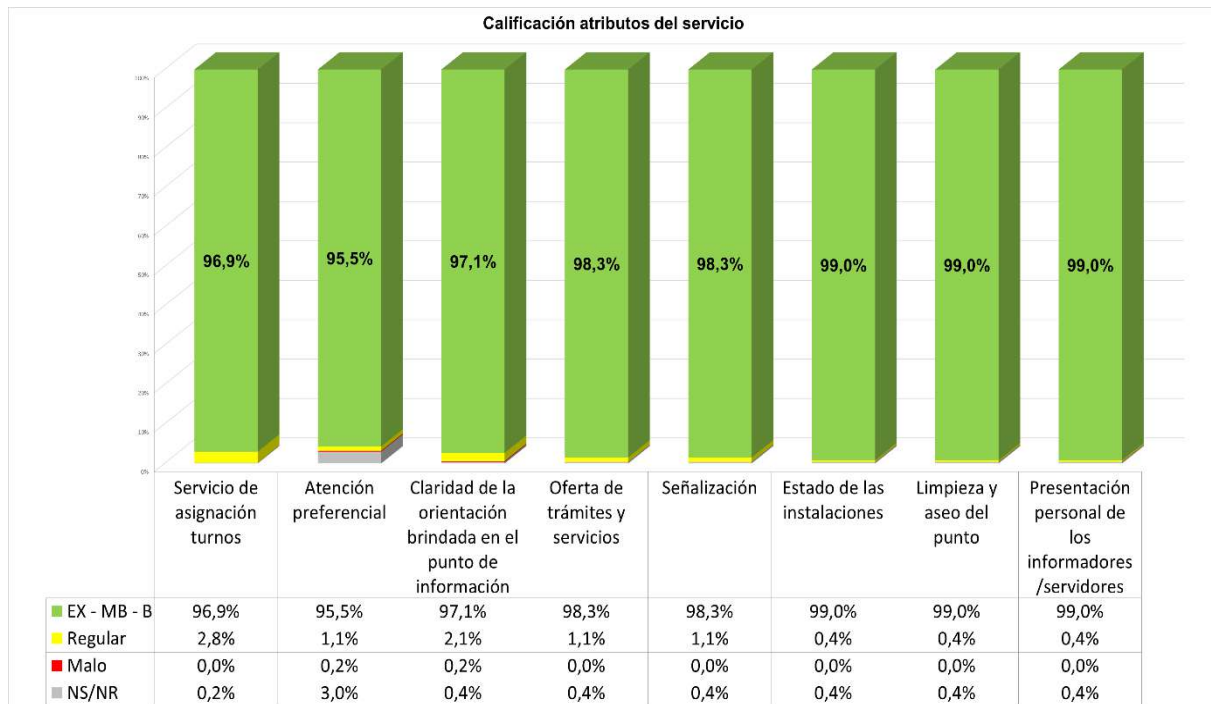
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE SERVITÁ

Se realizaron **425** encuestas en el CADE SERVITÁ, dando como resultado que el **96,4%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado entre excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE SERVITÁ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el **97,9%** de los ciudadanos consideran entre excelente, muy bueno y bueno, los atributos de servicio de asignación de turnos, atención preferencial, claridad en la información brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto, presentación personal de los informadores/servidores.

ENTIDADES CONSULTADAS- CADE SERVITÁ

La información concerniente a las entidades consultadas que se recolectó en el CADE SERVITÁ evidenció que, de 425 encuestas, el **40,5%** de los ciudadanos encuestados realizaron algún trámite en la Secretaría de Planeación.

Tabla 54 Entidades Consultadas CADE SERVITÁ

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	172	40,5%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	98	23,1%
ENEL - CODENSA	39	9,2%
GAS NATURAL	32	7,5%
SECRETARÍA DE SALUD	31	7,3%
REVAL S.A.S	25	5,9%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	11	2,6%
ACUEDUCTO - EAB	8	1,9%
Promoambiental Distrito SAS ESP	8	1,9%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,2%
Total	425	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - CADE SERVITÁ

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE SERVITÁ, se encontró que el **25,9%** de ciudadanos realizaron el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN.

Tabla 55 Trámites CADE SERVITÁ

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	110	25,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	30	7,1%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	30	7,1%
Pago de servicios públicos y otros	25	5,9%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	18	4,2%
Familias en acción-FA. Información del programa	16	3,8%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	14	3,3%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	12	2,8%
Información general sobre Ingreso Solidario	12	2,8%
Reclamos	11	2,6%
Familias en acción – FA. Información de pagos	10	2,4%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	9	2,1%
Duplicado de factura Enel Codensa	8	1,9%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	8	1,9%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	7	1,6%
Inconformidad tarifa liquidada	7	1,6%

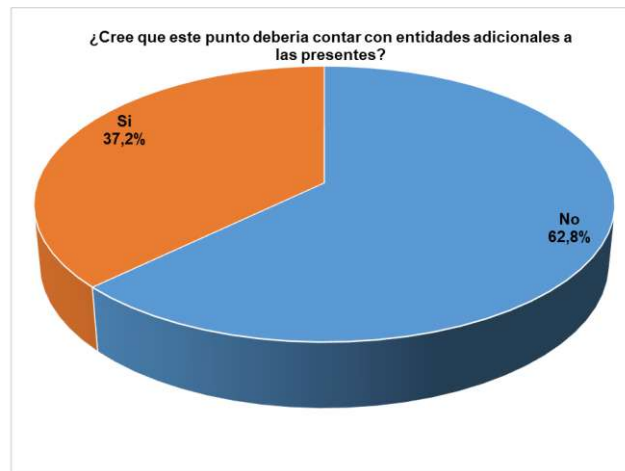
Trámites	Recuento	%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	6	1,4%
Familias en acción-FA. Información general de Prosperidad Social	5	1,2%
Reclamo por facturación	5	1,2%
Solicitud para descuento por predio desocupado	5	1,2%
Ajuste a facturas	3	0,7%
Requerimientos seguros	3	0,7%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,5%
Actualización de datos	2	0,5%
Ajustes de facturación – ETB	2	0,5%
Actualización datos propietario	2	0,5%
Comprobante de pago	2	0,5%
Financiación deuda total	2	0,5%
Pago de facturas acueducto	2	0,5%
Consultas factura	2	0,5%
Restricciones	2	0,5%
Solicitud de reinstalación del servicio	2	0,5%
Solicitud de información servicios fijos	2	0,5%
Solicitudes Crédito Fácil	2	0,5%
Reconexión por pérdida servicio Móvil	1	0,2%
Plazo para pago	1	0,2%
Solicitud de Información	1	0,2%
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	1	0,2%
Prosperidad Social- Información general de prosperidad Social – Información sobre PQRS	1	0,2%
Cambio medidor	1	0,2%
Financiación	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
DEVOLUCION DEL IVA	1	0,2%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	1	0,2%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,2%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,2%
Devolución del IVA	1	0,2%
Actualización	1	0,2%
Reposición de medidor	1	0,2%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	1	0,2%
Separación de cuentas	1	0,2%
Información de renta básica	1	0,2%
Ingreso solidario bancarización	1	0,2%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	1	0,2%
Conciliación	1	0,2%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,2%
Programa adulto mayor	1	0,2%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	1	0,2%
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	1	0,2%
Copagos en salud	1	0,2%
Consultas de energía	1	0,2%
Acuerdo de pago	1	0,2%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	1	0,2%
Convenio de pago	1	0,2%
Recurso de reposición	1	0,2%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Cambio de titular- corrección	1	0,2%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,2%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,2%
Separación de cuentas	1	0,2%
Información sobre promedio Instituciones Educación Superior- JEA	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	1	0,2%
Traslado del IVA	1	0,2%
Información General	1	0,2%
Suspensión temporal del servicio	1	0,2%
Información general de la factura	1	0,2%
Traslado de IVA	1	0,2%
Información general sobre el programa JEA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	1	0,2%
Total	425	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA- CADE SERVITÁ

En referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE SERVITÁ, el **37,2%** respondió de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **62,8%** respondió que no deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En relación con la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **36,2%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE SERVITÁ la SECRETARÍA DE HACIENDA, seguido de CATASTRO con un **16,6%** entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 56 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE SERVITA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	105	36,2%
CATASTRO	48	16,6%
DIAN	30	10,3%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	28	9,7%

Entidad	Recuento	%
CAPITAL SALUD EPS	14	4,8%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	2,8%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	8	2,8%
COLPENSIONES	7	2,4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	1,7%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	5	1,7%
MIGRACIÓN COLOMBIA	4	1,4%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	4	1,4%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	3	1,0%
IDRD	3	1,0%
IDU	3	1,0%
REGISTRADURÍA	2	0,7%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	2	0,7%
TRANSMILENIO	2	0,7%
ACUEDUCTO - EAAB	1	0,3%
CANAL CAPITAL	1	0,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	1	0,3%
FNA	1	0,3%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,3%
LIME	1	0,3%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,3%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,3%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,3%
Total	290	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE SERVITÁ

En la encuesta realizada en el CADE SERVITÁ, el **36,2%** del total de sugerencias corresponde a incluir servicio de baño, en tanto; el **19,8%** sugiere incluir servicio de fotocopidora, el resto de las sugerencias está distribuido en el siguiente cuadro:

Tabla 57 Sugerencias CADE SERVITA

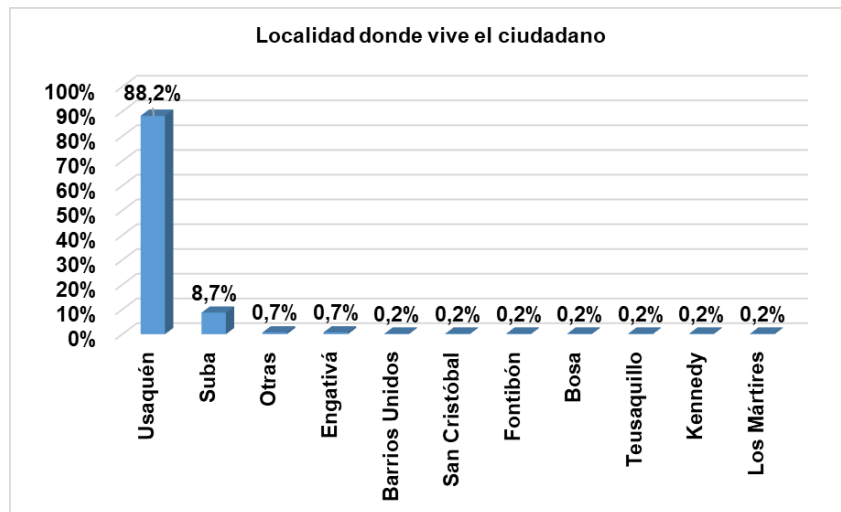
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de baño	148	36,2%
Servicio de fotocopidora	81	19,8%
Servicio de café gratis	46	11,2%
Prioridad de atención preferencial	39	9,5%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	27	6,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	24	5,9%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	22	5,4%
Otra	10	2,4%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	1,0%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	0,5%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	2	0,5%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,2%
Divulgación del punto	1	0,2%
Excelente servicio	1	0,2%
Servicio de parqueadero	1	0,2%
Total	409	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS CADE SERVITÁ

LOCALIDAD DONDE VIVE – CADE SERVITÁ

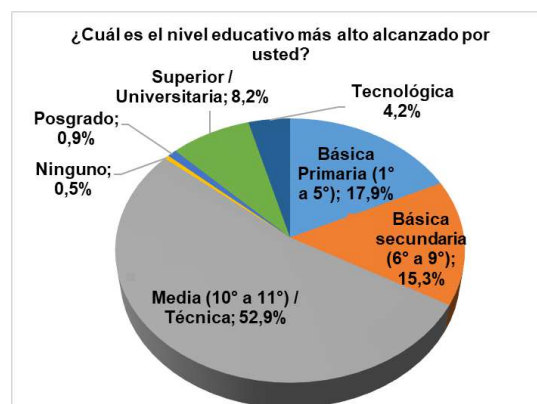
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SERVITÁ que el **88,2%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usaquén.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – CADE SERVITÁ

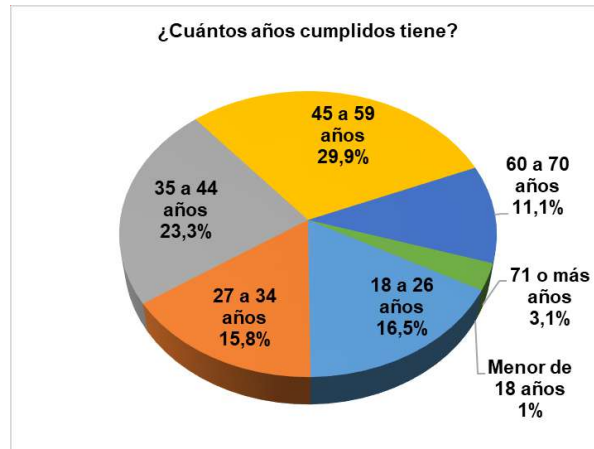
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **0,5%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes niveles de estudio: **52,9%** media técnica, **17,9%** básica primaria, **15,3%** básica secundaria, **8,2%** educación superior universitaria, **4,2%** tecnológica y **0,9%** posgrado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – CADE SERVITÁ

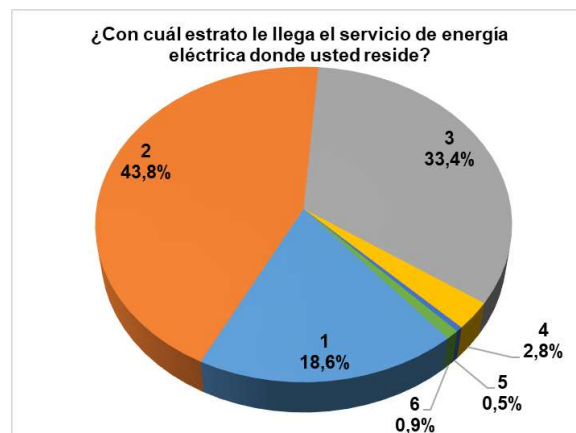
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SERVITÁ que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (**29,9%**) y 35-44 (**23,3%**), sumando así el **53,2%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – CADE SERVITÁ

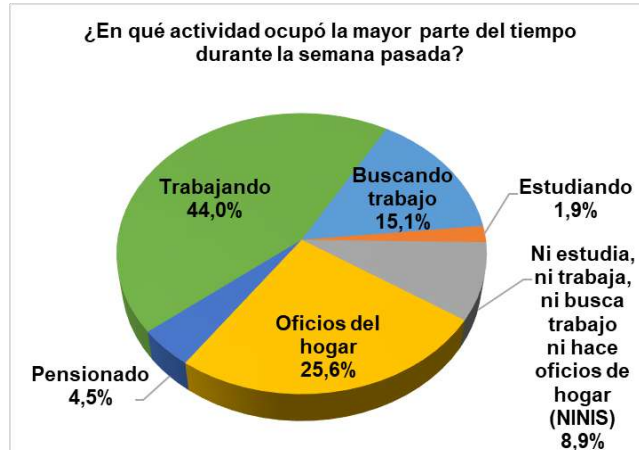
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **43,8%** de la población que asiste al CADE SERVITÁ se encuentran viviendo en estrato 2 y el **33,4%** restante viven en estrato 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – CADE SERVITÁ

El **44%** de los ciudadanos encuestados en el CADE SERVITÁ ocupan su tiempo trabajando, **25,6%** en oficios del hogar, **15,1%** buscando trabajo, el **8,9%** ni estudia, ni trabaja, ni hace oficios en el hogar, **4,5%** pensionado, **1,9%** estudiando.

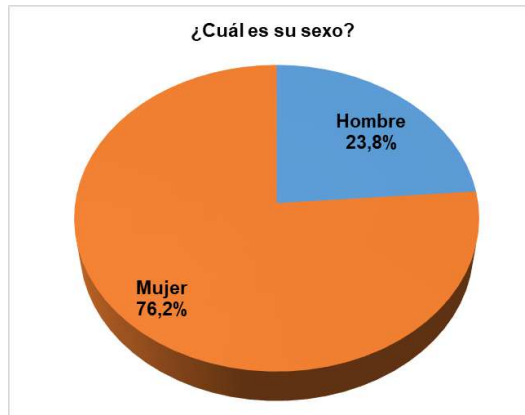


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO – CADE SERVITÁ

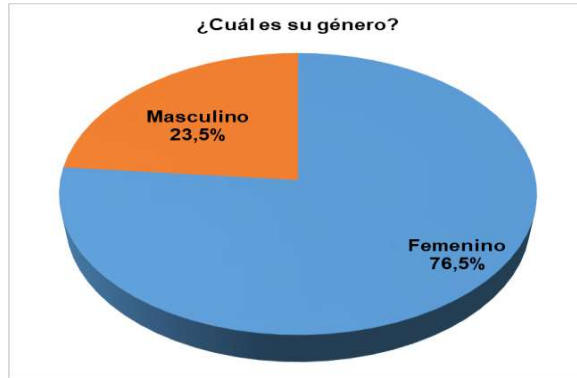
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **76,2%** son mujeres y **23,8%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

GÉNERO – CADE SERVITÁ

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **76,5%** de los ciudadanos encuestados se identifica con Género Femenino y **23,5%** con Género Masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

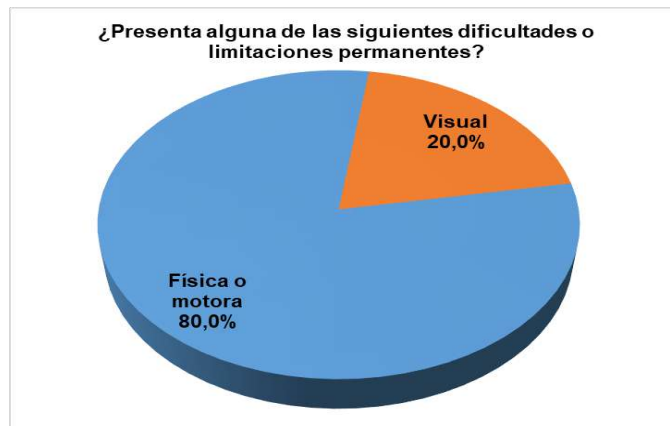
DISCAPACIDAD – CADE SERVITÁ

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **97,6%** de la población que asiste al CADE SERVITÁ no cuenta con alguna discapacidad; sin embargo, el **2,4%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

De los encuestados en el CADE SERVITÁ que refirieron alguna discapacidad, el **80%** corresponde a alguna discapacidad física o motora y el **20%** corresponde a discapacidad visual.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

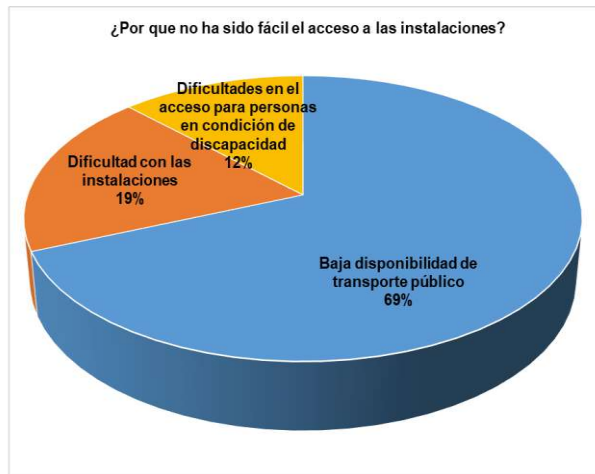
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE SERVITÁ

Del total de ciudadanos encuestados, el **96,2%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **3,8%** de los ciudadanos, expresan que los problemas que se presentan son por dificultad para acceder al punto de personas en condición de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del **3,8%** que respondió que no a la pregunta; ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones, el **69%** respondió por que la baja disponibilidad de transporte público y el **19%** respondió que tuvo dificultad con las instalaciones.

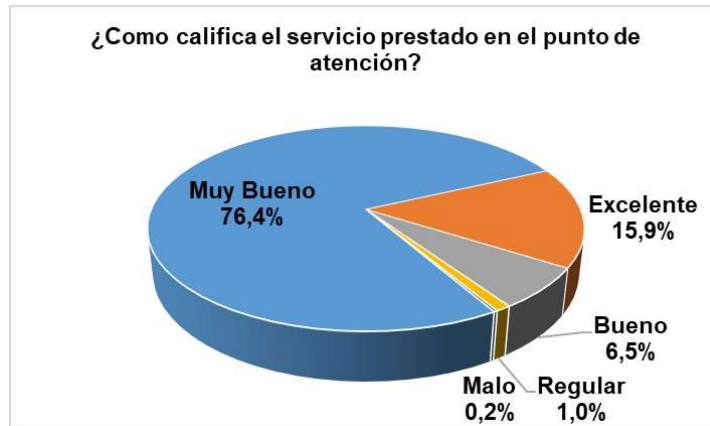


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE TOBERÍN

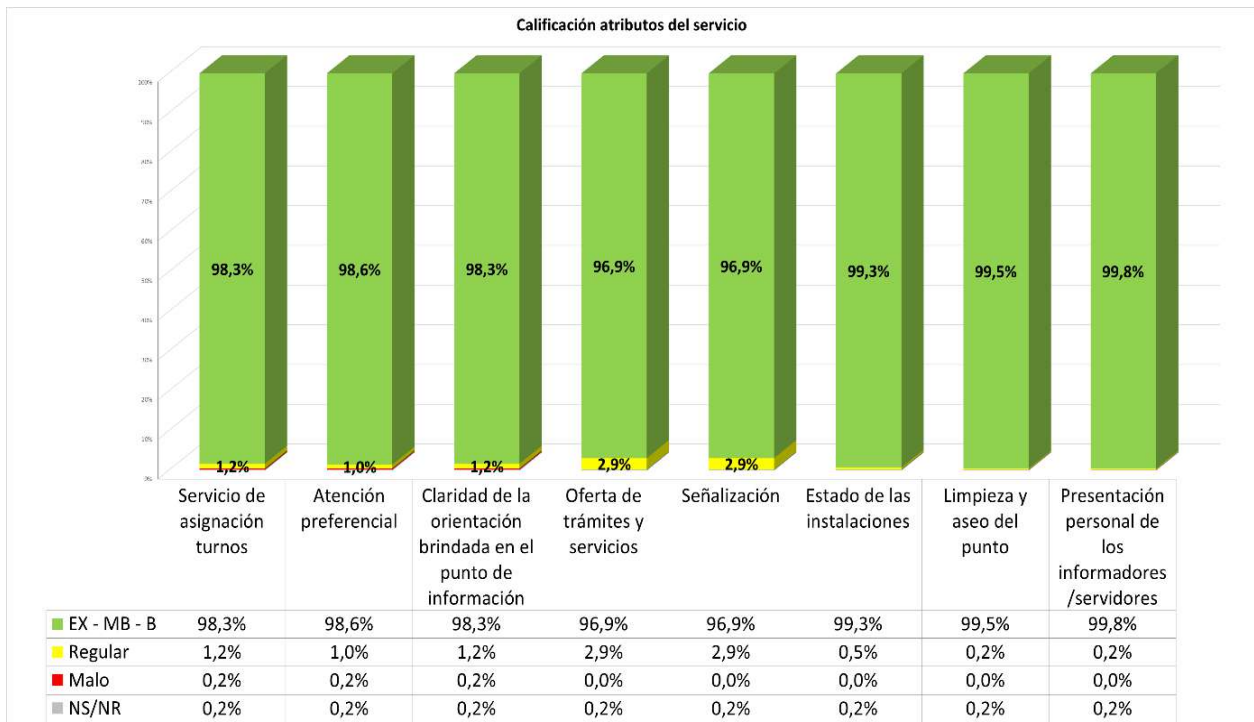
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE TOBERÍN

Se realizaron 416 encuestas en el CADE TOBERÍN, dando como resultado que el **98,8%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno o excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO –CADE TOBERÍN



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidenció que en promedio el **99%** de los ciudadanos encuestados califica como bueno, muy bueno o Excelente los atributos de servicio de asignación turnos, atención preferencial, claridad de la orientación brindada en el punto de información, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y la presentación personal de los informadores/servidores, respecto a los atributos de oferta de trámites y servicios y señalización el **2.9%** de los encuestados en el CADE TOBERÍN dice que es regular.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE TOBERÍN

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE TOBERÍN evidenció que el **23.3%** de los ciudadanos encuestados realizaron un trámite en el Acueducto, otro **23.3%** en el Fondo Nacional del Ahorro, otro **20.4%** realizó un trámite en Vanti S.A. ESP, el restante **32.9%** está distribuido en las demás entidades relacionada en la siguiente tabla:

Tabla 58 Entidades Consultadas CADE TOBERÍN

Entidad	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAB	97	23,3%
Fondo Nacional Del Ahorro	97	23,3%
VANTI S.A. ESP	85	20,4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	32	7,7%
IDU	31	7,5%
Promoambiental Distrito SAS ESP	29	7,0%
FONCEP	15	3,6%
REVAL S.A.S	12	2,9%
SECRETARÍA GENERAL	10	2,4%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	8	1,9%
Total	416	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES - CADE TOBERÍN

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE TOBERÍN, se encontró que el **15,1%** de los ciudadanos encuestados realizó un reclamo por facturación, el **7,7%** realizó retiro de Cesantías del Fondo Nacional de Ahorro y el **5.8%** crédito para vivienda por cesantías y ahorro voluntario, los demás trámites realizados en el punto se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 59 Trámites CADE TOBERÍN

Trámite	Recuento	%
Reclamo por facturación	63	15,1%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	32	7,7%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	24	5,8%
Inconformidad tarifa liquidada	24	5,8%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	22	5,3%
Ajuste a facturas	22	5,3%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	20	4,8%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	17	4,1%
Consulta estado de cuenta de valorización	17	4,1%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	16	3,8%
Pago de servicios públicos y otros	11	2,6%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	11	2,6%

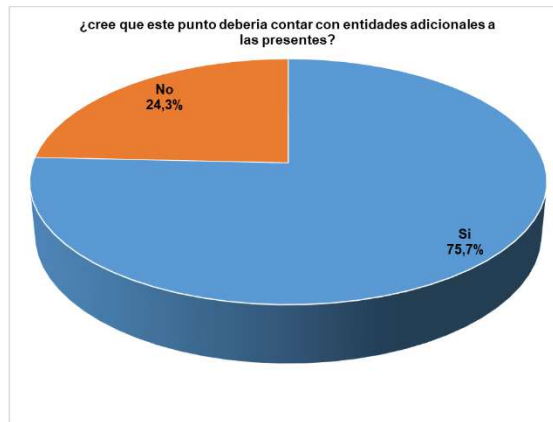
Trámite	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	8	1,9%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	8	1,9%
Desprendible de nómina	7	1,7%
Certificado de pensión – no pensión	6	1,4%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	6	1,4%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	5	1,2%
Solicitud para descuento por predio desocupado	5	1,2%
Información general de la factura	5	1,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	4	1,0%
Cambio de titular- corrección	4	1,0%
Información estado de un reclamo anterior	3	0,7%
Pago de facturas acueducto	3	0,7%
Licencia ambiental	3	0,7%
Contribución por valorización	3	0,7%
Radicación	3	0,7%
Consulta general	2	0,5%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	2	0,5%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	2	0,5%
Actualización de datos	2	0,5%
Financiación deuda total	2	0,5%
Consulta en línea del estado de créditos	2	0,5%
Radicación por reclamación con oficio	1	0,2%
Otra información	1	0,2%
Registro de la Publicidad Exterior Visual en el Distrito	1	0,2%
Consulta varias	1	0,2%
Permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas	1	0,2%
Financiaciones	1	0,2%
Reclamación por cobros indebidos	1	0,2%
Impresión recibo para declarar	1	0,2%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	1	0,2%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Agendamiento cita entidad	1	0,2%
Acuerdo de pago	1	0,2%
Radicación derecho de reposición	1	0,2%
Certificado de afiliación	1	0,2%
Recibo pago vertimiento	1	0,2%
Trámite en proceso	1	0,2%
Actualización	1	0,2%
Verificación del puntaje	1	0,2%
Restablecimiento del servicio público	1	0,2%
Subsidios para venezolanos	1	0,2%
Notificación en punto	1	0,2%
Certificado tributario	1	0,2%
Consulta saldo cesantías	1	0,2%
Crédito	1	0,2%
Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	1	0,2%
Información general de la cuenta del predio	1	0,2%
Cambio de titular recibo	1	0,2%
Solicitud ahorros fondo voluntario	1	0,2%
Radicación general	1	0,2%

Trámite	Recuento	%
Solicitud cambio de puntaje	1	0,2%
Radicación proceso de reclamo	1	0,2%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	1	0,2%
Reclamación pago anticipado	1	0,2%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,2%
Reclamo de subsidio a bien rural	1	0,2%
La reclamación de aseo	1	0,2%
Reclamo por pagos rechazados	1	0,2%
Acometidas de acueducto	1	0,2%
Respuesta y continuación de trámite	1	0,2%
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, Credi viaje, Nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	1	0,2%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	1	0,2%
Liquidación o abono a créditos	1	0,2%
Factura provisional	1	0,2%
Notificación	1	0,2%
Solicitud desvinculación de factura a correo electrónico	1	0,2%
Certificado de Conservación Ambiental	1	0,2%
Agendamiento cita entidades	1	0,2%
Información por robo de contador	1	0,2%
Abono crédito	1	0,2%
Verificación puntaje	1	0,2%
Información de cuentas Vanti	1	0,2%
Información de trámites varios	1	0,2%
Total	416	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE TOBERÍN

Del total de ciudadanos encuestados en el punto, el **75,7%** cree que si se debiese contar con entidades adicionales a las presentes en el CADE TOBERÍN.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

De los ciudadanos encuestas que respondieron que si consideran hacen falta entidades en el CADE Toberín, el **43,1%** considera que hace falta ENEL Colombia, el **28,0%** la Secretaría de Hacienda, el **9%** la DIAN, el restante **19,9%** se distribuye en las demás entidades relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 60 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE TOBERÍN

Entidades	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	245	43,1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	159	28,0%
DIAN	51	9,0%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	24	4,2%
CATASTRO	22	3,9%
SECRETARÍA DE SALUD	14	2,5%
COLPENSIONES	11	1,9%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	6	1,1%
TRANSMILENIO	6	1,1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	5	0,9%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	0,9%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	4	0,7%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	4	0,7%
LIME	2	0,4%
REGISTRADURÍA	2	0,4%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	0,2%
CANAL CAPITAL	1	0,2%
CAPITAL SALUD EPS	1	0,2%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	0,2%
PROYECTOS LEGALES S.A.S.	1	0,2%
RECAUDO BOGOTÁ	1	0,2%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,2%
UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ	1	0,2%
Total	568	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CADE TOBERÍN

En la encuesta realizada en el CADE TOBERÍN, se indicaron **119** sugerencias propuestas por la ciudadanía para mejorar la prestación del servicio entre las cuales se identificó que el **16,0%** de ellos recomendaron incluir servicio de fotocopidora, el **15,1%** sugirió Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, otro **15,1%** sugirió retirar agendamiento de citas en las entidades, en tanto, el otro **53,8%** realizo diferentes sugerencias relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 61 Sugerencias CADE TOBERÍN

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopidora	19	16,0%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	18	15,1%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	18	15,1%
Aumentar cobertura de la RED CADE	14	11,8%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	12	10,1%
Servicio de baño	6	5,0%
Mejorar la señalización del punto	5	4,2%
Servicio de café gratis	5	4,2%
Mejorar la infraestructura del punto	4	3,4%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	3	2,5%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCARES	3	2,5%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	2,5%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	2	1,7%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	1,7%

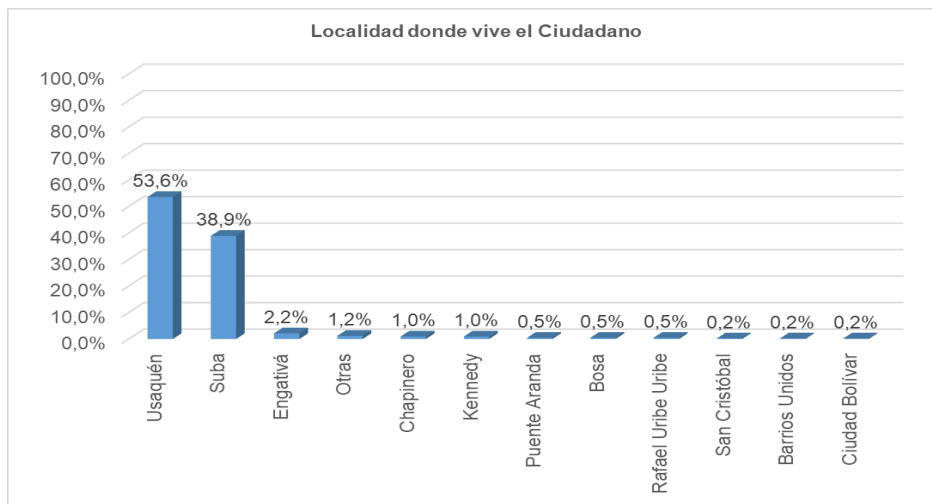
Dar a conocer la Guía de trámites y servicios y cómo funciona	1	0,8%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	1	0,8%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	1	0,8%
Servicio de parqueadero	1	0,8%
Wi-Fi Gratis	1	0,8%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE TOBERÍN

LOCALIDAD DONDE VIVE - CADE TOBERÍN

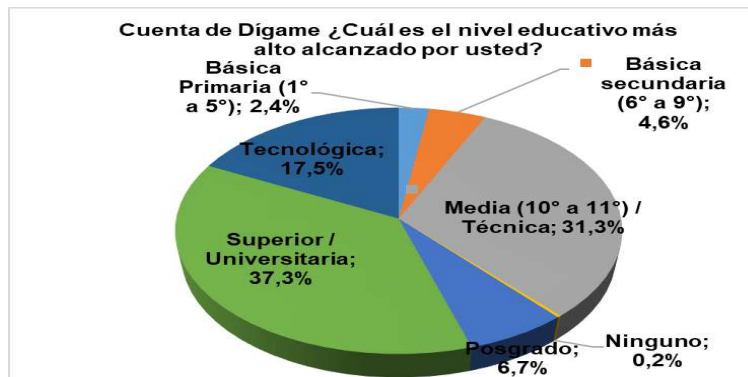
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TOBERÍN, que el **53,6%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usaquén.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO - CADE TOBERÍN

Frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen los ciudadanos encuestados en el CADE TOBERÍN, el resultado obtenido muestra que el **37,3%** de los ciudadanos alcanzo un grado educactivo superior / universitario, seguido por **31,3%** media, **17,5%** tecnologica, el **6,7%** posgrado.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD - CADE TOBERÍN

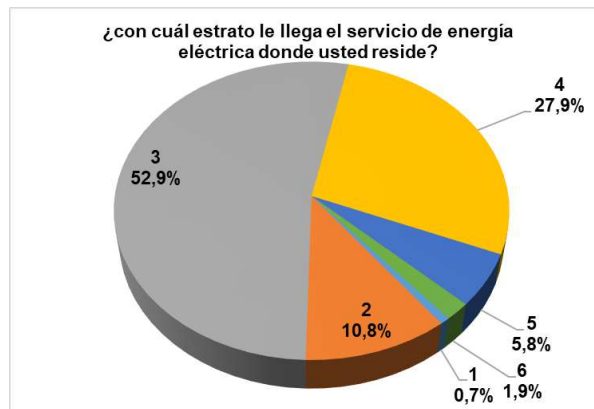
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TOBERÍN, las personas que asisten al punto de atención en un **25,7%** se encuentra en el rango de edad de 45 a 59 años, **23,8%** en el rango de edad 35 a 44 años, y el **19,5%** en el rango de 60 a 70 años.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO - CADE TOBERÍN

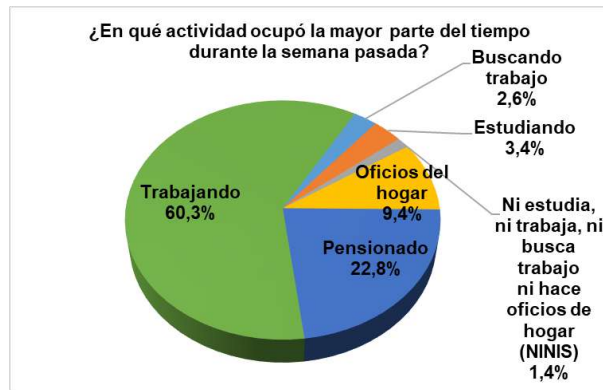
El resultado obtenido en la encuesta realizada, se reflejó que, el **52,9%** de la población que asiste al CADE TOBERÍN se encuentran viviendo en estrato 3, el **27,9%** en estrato 4, **10,8%** vive en estrato 2 y el restante **8,4%** viven entre los estrato 1, 5 y 6.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN - CADE TOBERÍN

El **60,3%** de los ciudadanos encuestados en el CADE TOBERÍN ocupan su tiempo trabajando, **22,8%** son pensionados, el **9,4%** realiza oficios del hogar, el **3,4%** ocupó el tiempo estudiando, el **2,6%** buscando trabajo y el **1,4%** restante ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar.

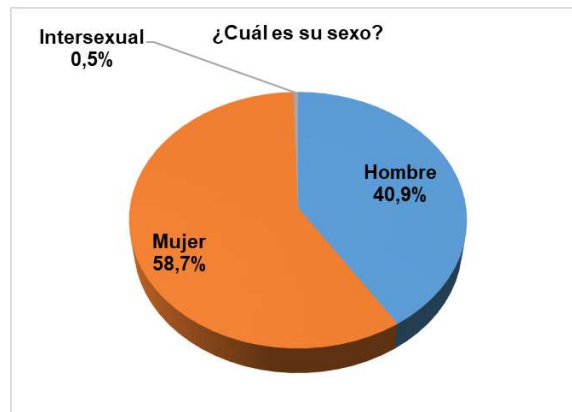


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO - CADE TOBERÍN

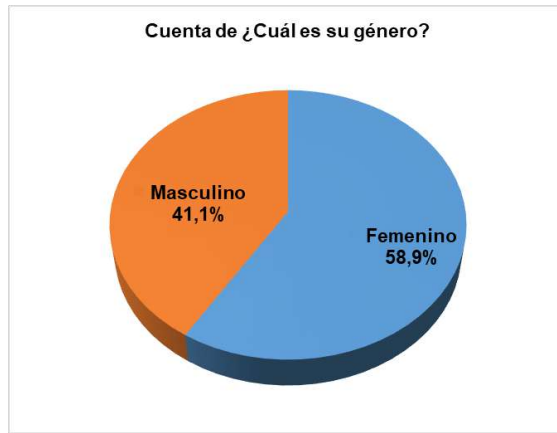
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **58,7%** de la ciudadanía encuestada son mujeres, el **40,9%** son hombres y el **0,5%** son intersexuales.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO - CADE TOBERÍN

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **58,9%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género femenino mientras que el **41,1%** con el masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISCAPACIDAD - CADE TOBERÍN

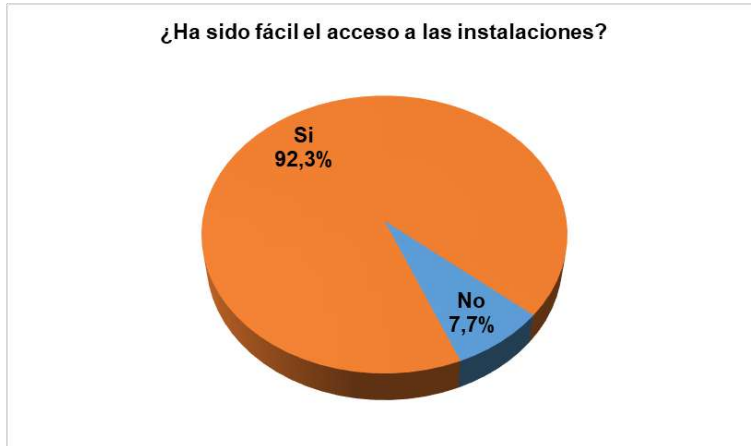
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **100%** de la población que asiste al CADE TOBERÍN no presenta algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE TOBERÍN

El **92,3%** de los ciudadanos encuestados en el CADE TOBERÍN, manifiesta que el acceso al punto es fácil, mientras que el restante **7,7%** manifiesta que el acceso no es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **7.7%** de los encuestados que indicaron que el acceso al CADE TOBERÍN no fue fácil, de los cuales, **93.7%** indica que la dirección del punto no es fácil de ubicar, mientras que el 6,3% restante indica que se debe a dificultades con las instalaciones.

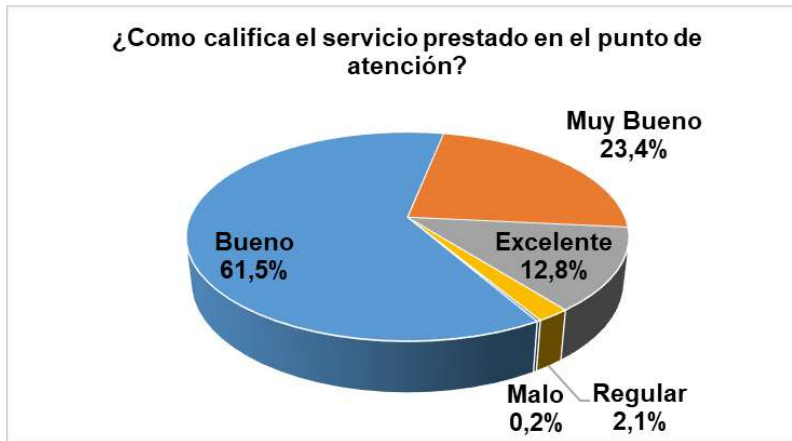


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE TUNAL

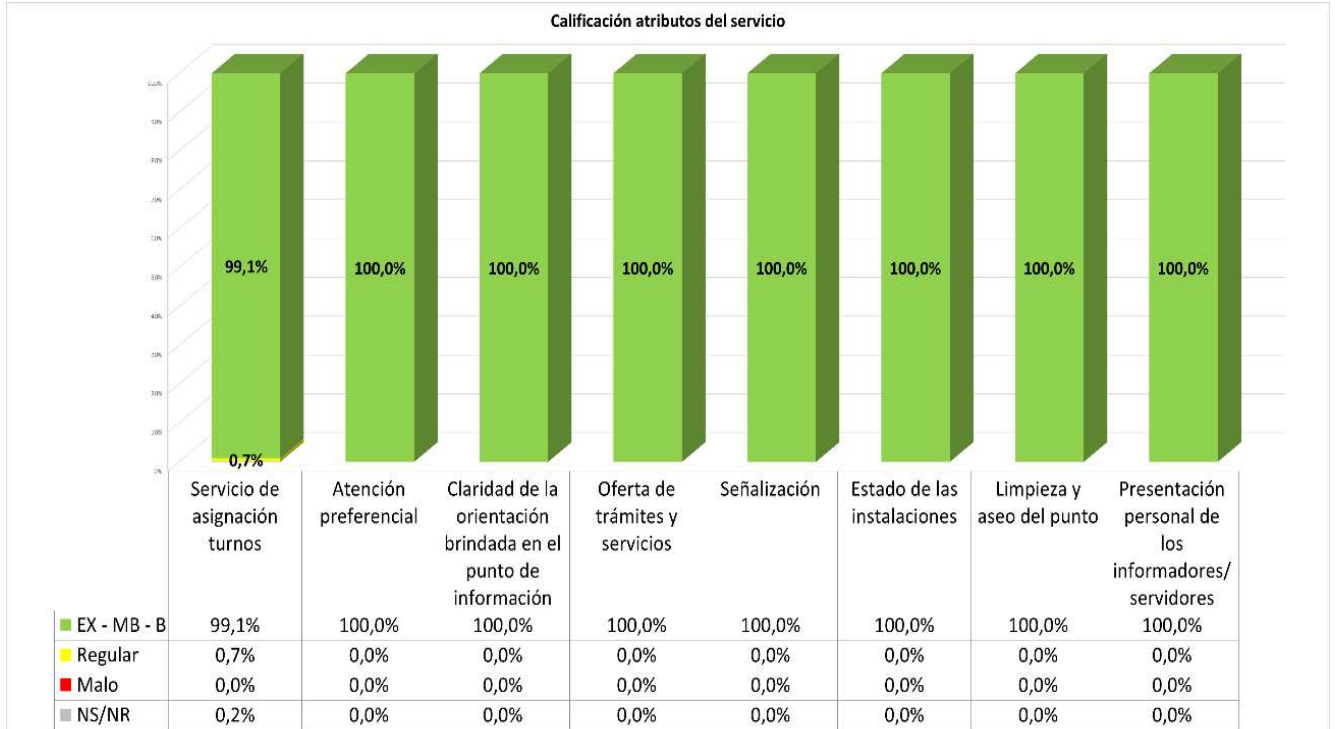
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE TUNAL

Se realizaron 436 encuestas en el CADE TUNAL, dando como resultado que el **97,7%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno o excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE TUNAL



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidenció que en promedio el **100%** de los ciudadanos encuestados califica como bueno, muy bueno o Excelente los atributos de atención preferencial, claridad de la orientación brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y la presentación personal de los informadores/servidores, respecto a al atributo de asignación de turnos el **0,7%** de los encuestados en el CADE TUNAL dice que es regular.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE TUNAL

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE TUNAL evidenció que el **61,0%** de los ciudadanos encuestados realizaron un trámite en la Secretaría de Planeación, el **18,8%** en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS, el **14,4%** realizó un trámite en Vanti S.A. ESP y el restante **5,7%** está distribuido en las demás entidades relacionada en la siguiente tabla:

Tabla 62 Entidades Consultadas CADE TUNAL

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	266	61,0%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	82	18,8%
Vanti S.A. ESP	63	14,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	21	4,8%
FONCEP	4	0,9%
Total	436	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES - CADE TUNAL

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE TUNAL, se encontró que el **28,2%** de los ciudadanos encuestados realizo el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, el **16,5%** realizo la Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN y el **6,9%** solicito Información del programa Familias en acción-FA, los demás trámites realizados en el punto se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 63 Trámites CADE TUNAL

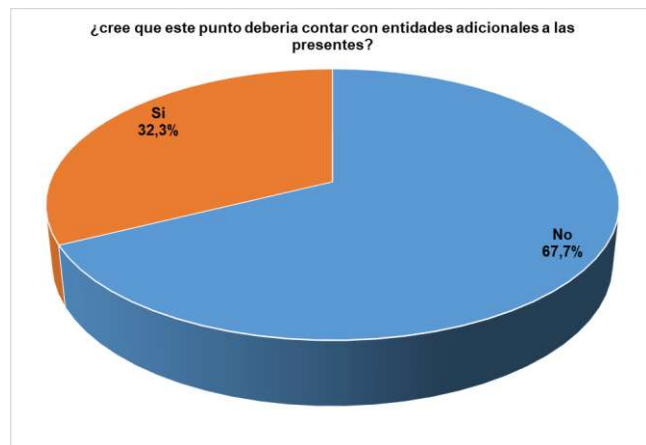
Trámite	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	123	28,2%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	72	16,5%
Familias en acción-FA. Información del programa	30	6,9%
Certificado de estratificación socioeconómica	29	6,7%
Inconformidad tarifa liquidada	27	6,2%
Información general sobre Ingreso Solidario	25	5,7%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	21	4,8%
Comparendo Pedagógico	20	4,6%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	18	4,1%
Información general de la factura	9	2,1%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	6	1,4%
Financiación deuda total	5	1,1%
Familias en acción – FA. Información de pagos	5	1,1%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	5	1,1%

Trámite	Recuento	%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	0,9%
Cambio de titular- corrección	4	0,9%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	3	0,7%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	3	0,7%
Pensiones sobrevivientes	2	0,5%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	2	0,5%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	2	0,5%
Familias en acción-FA. Información de estado de novedades	1	0,2%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	1	0,2%
Comparendo	1	0,2%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Novedades de nómina – Actualización de EPS	1	0,2%
Familias en Acción FA. - Información Bancarización	1	0,2%
Cambio de dirección	1	0,2%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,2%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	1	0,2%
Radicación de derecho de petición	1	0,2%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Radicado de documento	1	0,2%
Solicitud de acometida primera vez	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
FA. Novedad traslado de municipio, cambio de grupo poblacional y cambio de titular	1	0,2%
Radicación de documento	1	0,2%
Cruce de cuentas	1	0,2%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	1	0,2%
Desprendible de nómina	1	0,2%
Actualización	1	0,2%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	1	0,2%
Total	436	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE TUNAL

Del total de ciudadanos encuestados en el punto, el **32,3%** cree que SI se debe contar con entidades adicionales a las presentes en el CADE TUNAL.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

De los Ciudadanos encuestados que respondieron que consideran que faltaban entidades en el CADE Tunal, el **34,3%** consideran que hacen falta Bancos, el **11,1%** el Acueducto - EAAB, el **9,7%** ENEL Colombia, el restante **44,9%** se distribuye en las demás entidades relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 64 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE TUNAL

Entidades	Recuento	%
BANCOS	71	34,3%
ACUEDUCTO - EAAB	23	11,1%
ENEL COLOMBIA	20	9,7%
SECRETARÍA DE SALUD	18	8,7%
SECRETARÍA DE LA MUJER	12	5,8%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9	4,3%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	4,3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	2,4%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	5	2,4%
CATASTRO	4	1,9%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	4	1,9%
MIGRACIÓN COLOMBIA	3	1,4%
VEEDURÍA DISTRITAL	3	1,4%
DIAN	2	1,0%
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE ASEO	2	1,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	1,0%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	2	1,0%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	2	1,0%
TRANSMILENIO	2	1,0%
BIBLIOTECA PÚBLICA	1	0,5%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	1	0,5%
IDPYBA	1	0,5%
IPES	1	0,5%
RECAUDO BOGOTÁ	1	0,5%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	0,5%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,5%
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	0,5%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,5%
Total	207	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CADE TUNAL

En la encuesta realizada en el CADE TUNAL, se indicaron **72** sugerencias propuestas por la ciudadanía para mejorar la prestación del servicio entre las cuales se identificó que el **23,6%** de ellos recomendaron que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, el **13,9%** sugirió optimizar los trámites y reducir los requisitos, otro **13,9%** sugirió servicio de café gratis, en tanto, el otro **48,6%** realizó diferentes sugerencias relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 65 Sugerencias CADE TUNAL

Sugerencias	Recuento	%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	17	23,6%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	10	13,9%
Servicio de café gratis	10	13,9%
Servicio de baño	8	11,1%

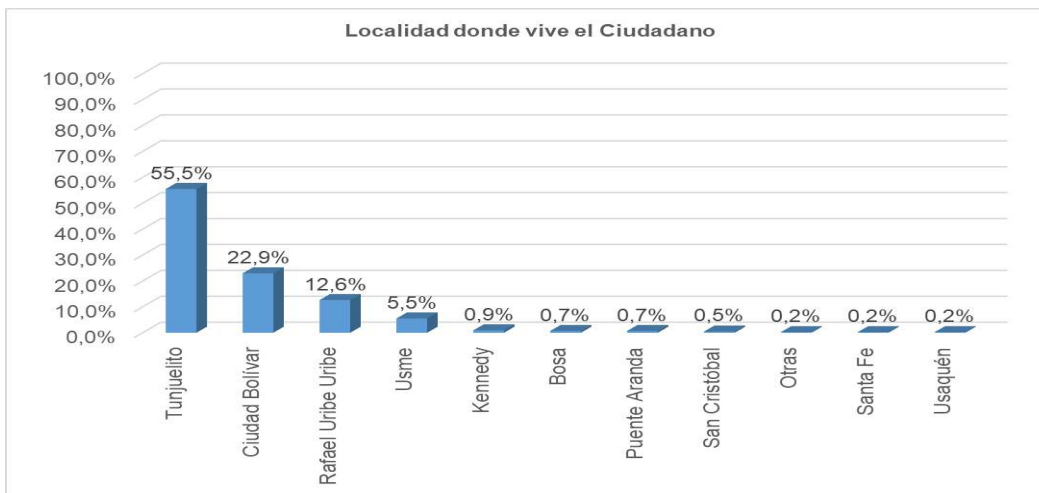
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	6	8,3%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	5	6,9%
Aumentar cobertura de la RED CADE	3	4,2%
Servicios bancarios	3	4,2%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	2	2,8%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	2,8%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	2,8%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	1	1,4%
Mejorar la infraestructura del punto	1	1,4%
Prioridad de atención preferencial	1	1,4%
Servicio de fotocopidora	1	1,4%
Total	72	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE TUNAL

LOCALIDAD DONDE VIVE - CADE TUNAL

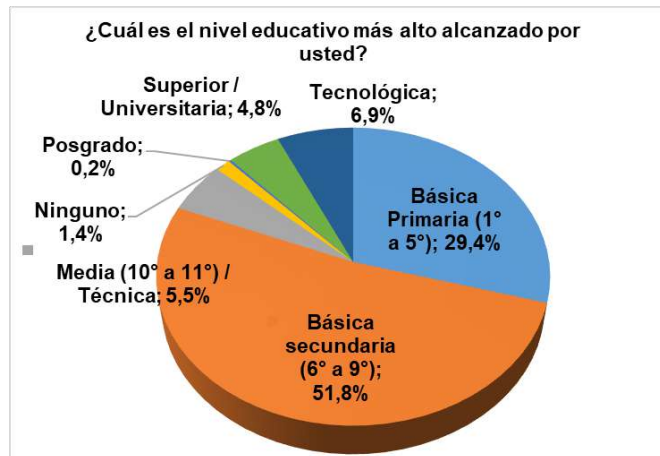
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TUNAL, que el **55,5%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Tunjuelito.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO - CADE TUNAL

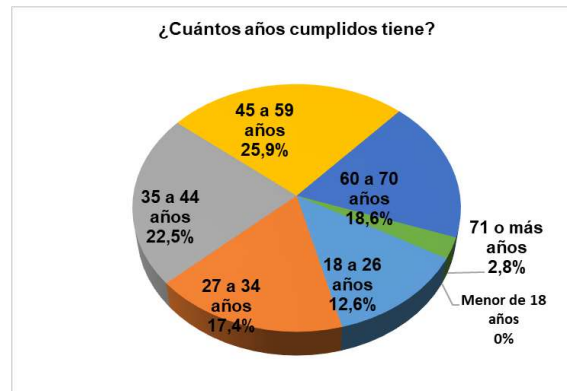
Frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen los ciudadanos encuestados en el CADE TUNAL, el resultado obtenido muestra que el **51,8%** de los ciudadanos alcanzó un grado educativo de básica secundaria, seguido por **29,4%** educación básica primaria, **6,9%** tecnológica, el **5,5%** educación media/ técnica, el **4,8%** superior universitaria, el **0,2%** posgrado y el **1,4%** ningún grado de educativo.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD - CADE TUNAL

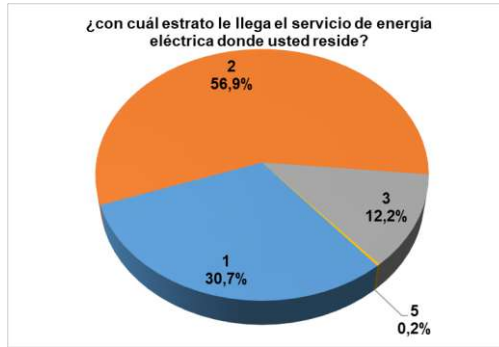
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TUNAL, las personas que asisten al punto de atención en un **25,9%** se encuentra en el rango de edad de 45 a 59 años, **22,5%** en el rango de edad 35 a 44 años, el **18,6%** en el rango de 60 a 70 años.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO - CADE TUNAL

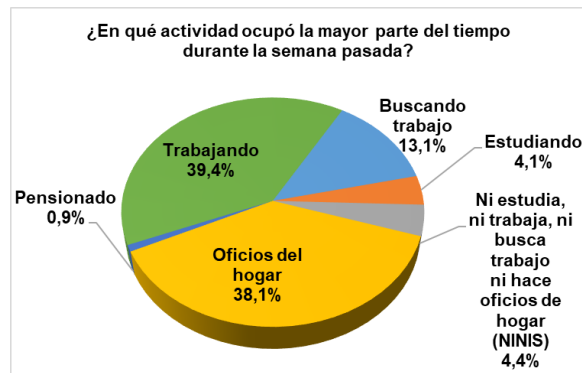
El resultado obtenido en la encuesta realizada, se reflejó que, el **56,9%** de la población que asiste al CADE TUNAL se encuentran viviendo en estrato 2, el **30,7%** en estrato 1, **12,2%** vive en estrato 3 y el **0,2%** viven entre los estrato 5.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN - CADE TUNAL

El **39,4%** de los ciudadanos encuestados en el CADE TUNAL ocupan su tiempo trabajando, **38,1%** realizan oficios del hogar, el **13,1%** busca trabajo, el **4,1%** ocupa el tiempo estudiando, el **0,9%** son pensionados y el **4,4%** restante ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar.

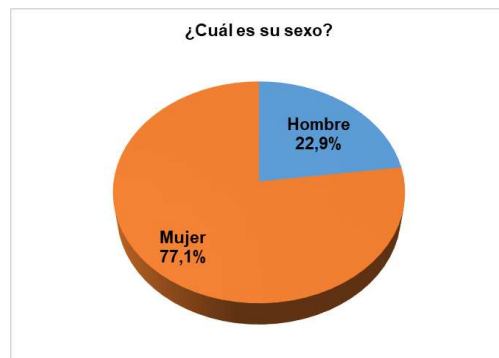


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO - CADE TUNAL

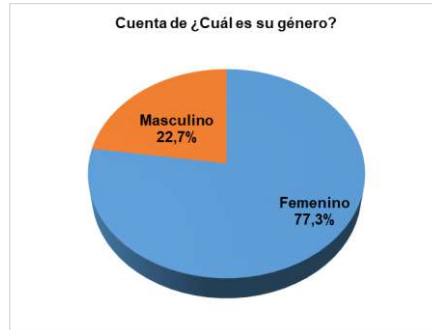
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **77,1%** de la ciudadanía encuestada son mujeres, el **22,9%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO - CADE TUNAL

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **77,3%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género femenino mientras que el **22,7%** con el masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

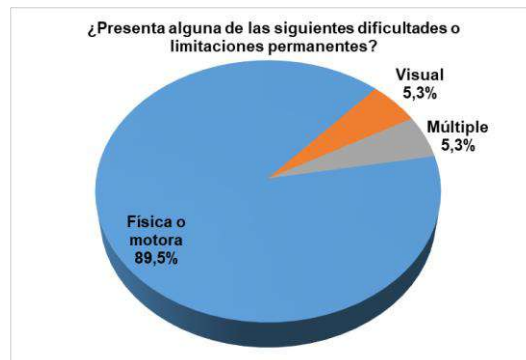
DISCAPACIDAD - CADE TUNAL

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **95,6%** de la población que asiste al CADE TUNAL no presenta ningún tipo de discapacidad, mientras que el **4,4%** restante manifiesta padecer algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

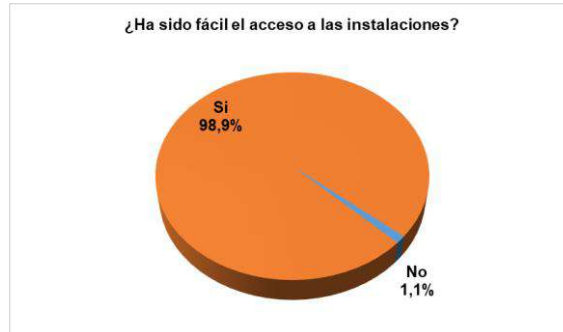
De las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad el **89,9%** indica que es una discapacidad física o motora, el **5,3%** visual y el otro **5,3%** es múltiple.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE TUNAL

El **98,9%** de los ciudadanos encuestados en el CADE TUNAL, manifiesta que el acceso al punto es fácil, mientras que el restante **1,1%** manifiesta que el acceso no es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **1,1%** de los encuestados que indicaron que el acceso al CADE TUNAL no fue fácil, de los cuales, **93,7%** indica que se debe a la baja disponibilidad de transporte público, **20,0%** indica que la dirección del punto no es fácil de ubicar, y otro **20,0%** indica que se debe a dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CADE YOMASA

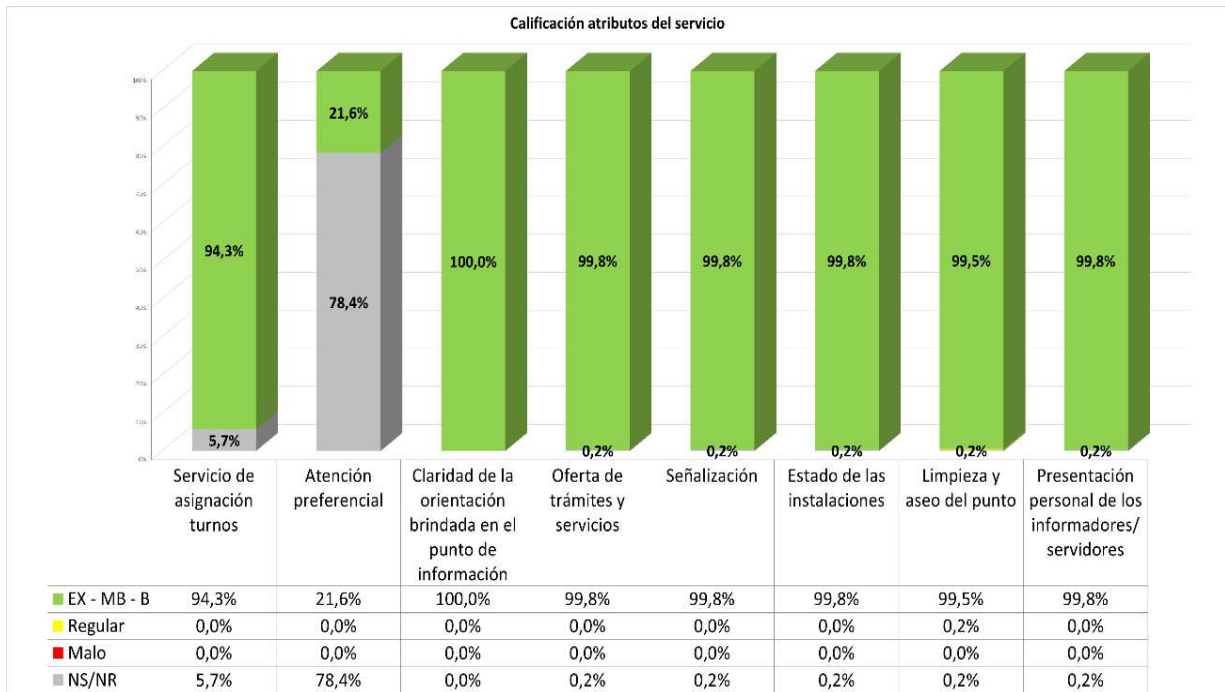
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE YOMASA

Se realizaron 403 encuestas en el CADE YOMASA, dando como resultado que el **99,8%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno o excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO –CADE YOMASA



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidenció que en promedio el **99,8%** de los ciudadanos encuestados califica como bueno, muy bueno o Excelente los atributos de claridad de la orientación brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y la presentación personal de los informadores/servidores, respecto al atributos de servicio de asignación turnos el 94,3% lo califica como bueno, muy bueno o excelente mientras que el **5,7%** no saben o no responde, respecto al atributo de atención preferencial el **78,4%** no sabe o no responde mientras que el restante **21,6%** de los encuestados en el CADE YOMASA lo califico como bueno, muy bueno o excelente.

ENTIDADES CONSULTADAS - CADE YOMASA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE YOMASA evidenció que el **47,6%** de los ciudadanos encuestados realizaron un trámite en la Secretaría de Planeación, otro **16,4%** en el departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, otro **10,7%** realizo un trámite en Vanti S.A. ESP, el restante **25,3%** está distribuido en las demás entidades relacionada en la siguiente tabla:

Tabla 66 Entidades Consultadas - CADE YOMASA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	192	47,6%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	66	16,4%
Vanti S.A. ESP	43	10,7%
SECRETARÍA GENERAL	33	8,2%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	25	6,2%
REVAL S.A.S	23	5,7%
Promoambiental Distrito SAS ESP	14	3,5%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	7	1,7%
Total	403	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES - CADE YOMASA

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el CADE YOMASA, se encontró que el **25,8%** de los ciudadanos encuestados realizo la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, el **15,1%** realizo la actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN y el **8,9%** Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción, los demás trámites realizados en el punto se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 67 Trámites CADE YOMASA

Trámite	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	104	25,8%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	61	15,1%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	36	8,9%
Pago de servicios públicos y otros	23	5,7%
Ingreso Solidario	20	5,0%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	18	4,5%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	14	3,5%
Ajuste a facturas	10	2,5%

Trámite	Recuento	%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	9	2,2%
Ajustes de facturación – ETB	8	2,0%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	8	2,0%
Financiación conceptos facturados	7	1,7%
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	6	1,5%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	6	1,5%
Mi Casa Ya Bogotá	5	1,2%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	4	1,0%
Programación de visita RPO-VTR	4	1,0%
Adulto Mayor	4	1,0%
Cambio de titular- corrección	4	1,0%
Financiaciones	3	0,7%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	3	0,7%
Puntaje Sisbén	3	0,7%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	3	0,7%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,5%
Solicitud de Información	2	0,5%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,5%
Solicitud de reinstalación del servicio	2	0,5%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,5%
Puntaje	2	0,5%
Cambio de plan de productos ETB	2	0,5%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,2%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	1	0,2%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,2%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Cobros y adecuaciones.	1	0,2%
Cambio de dirección	1	0,2%
Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,2%
Cambio de Plan Servicios Fijos Down Grade Modificación de velocidad	1	0,2%
Solicitud de información servicios fijos	1	0,2%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	1	0,2%
Devolución Del Iva	1	0,2%
Mejora De Vivienda	1	0,2%
Puntaje	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
Radicación Documentos	1	0,2%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	1	0,2%
Cambio de número servicio fijo	1	0,2%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	1	0,2%
Paz Y Salvo	1	0,2%
Información cuestionarios del programa – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Plan Terrazas	1	0,2%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Programa Tenderos	1	0,2%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	1	0,2%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	1	0,2%
Total	403	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE YOMASA

Del total de ciudadanos encuestados en el punto, el **39,7%** cree que si se debiese contar con entidades adicionales a las presentes en el CADE YOMASA.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

De los ciudadanos encuestados que respondieron que consideran que faltan entidades en el CADE Yomasa, el **31,0%** respondieron que hace falta el Acueducto - EAAB, el **25,1** la Secretaría de Salud, el **11,8%** ENEL Colombia, el restante **32,2%** se distribuye en las demás entidades relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 68 Entidades Adicionales más Solicitadas CADE YOMASA

Entidades	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	131	31,0%
SECRETARÍA DE SALUD	106	25,1%
ENEL COLOMBIA	50	11,8%
RECAUDO BOGOTÁ	20	4,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20	4,7%
SECRETARÍA DE HACIENDA	16	3,8%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	10	2,4%
CAPITAL SALUD EPS	9	2,1%
CATASTRO	7	1,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	1,7%
TRANSMILENIO	7	1,7%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	6	1,4%
IDU	4	0,9%
IDPYBA	3	0,7%
SECRETARÍA DE LA MUJER	3	0,7%
CANAL CAPITAL	2	0,5%
IDPAC	2	0,5%
IPES	2	0,5%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2	0,5%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,5%
SECRETARÍA JURÍDICA	2	0,5%
BANCOS	1	0,2%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	0,2%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,2%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	1	0,2%
IDRD	1	0,2%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	0,2%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,2%

Entidades	Recuento	%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0,2%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,2%
SUBRED SUR	1	0,2%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,2%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	1	0,2%
Total	423	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CADE YOMASA

En la encuesta realizada en el CADE YOMASA, se indicaron **481** sugerencias propuestas por la ciudadanía para mejorar la prestación del servicio entre las cuales se identificó que el **37,2%** de ellos recomendaron incluir servicio de baño, el **31,4%** sugirió Incluir servicio de café gratis, otro **18,3%** sugirió incluir servicio de fotocopidora, en tanto, el otro **13,1%** realizo diferentes sugerencias relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 69 Sugerencias CADE YOMASA

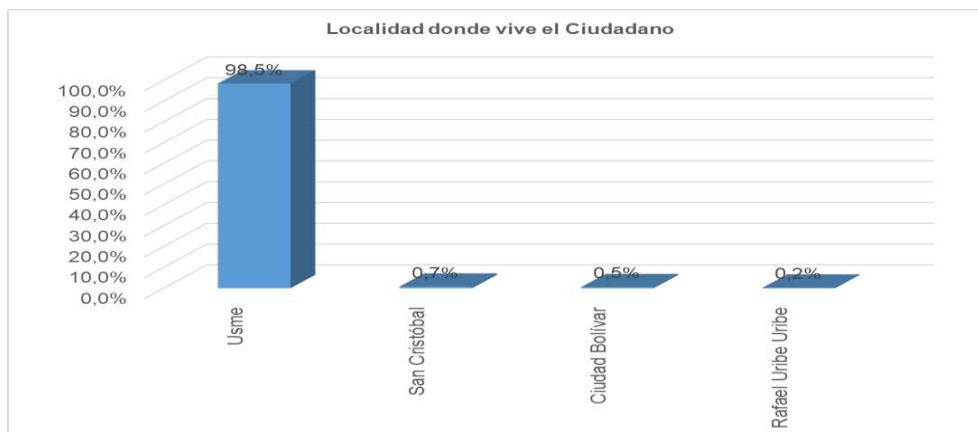
Sugerencias	Recuento	%
Servicio de baño	179	37,2%
Servicio de café gratis	151	31,4%
Servicio de fotocopidora	88	18,3%
Aumentar cobertura de la RED CADE	27	5,6%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	19	4,0%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	8	1,7%
Prioridad de atención preferencial	6	1,2%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	0,4%
Implementar módulos y kioscos de auto consulta para realizar trámites	1	0,2%
Total	481	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE YOMASA

LOCALIDAD DONDE VIVE - CADE YOMASA

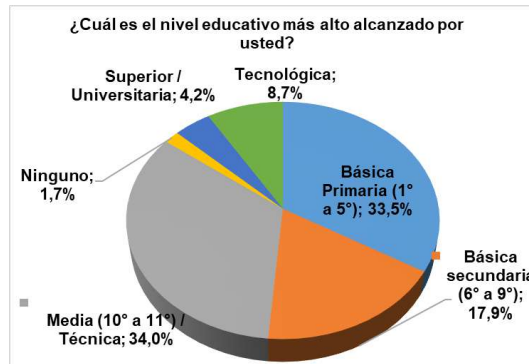
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE YOMASA, que el **53,6%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usme.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO - CADE YOMASA

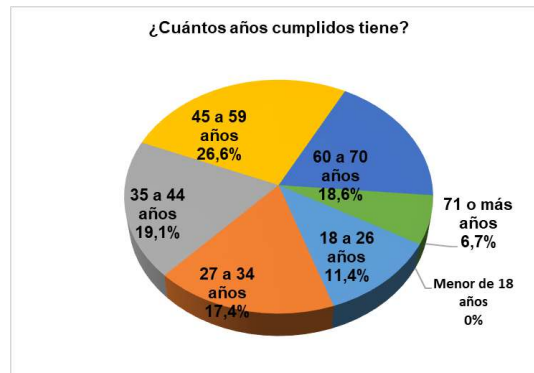
Frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen los ciudadanos encuestados en el CADE YOMASA, el resultado obtenido muestra que el **34,0%** de los ciudadanos alcanzo un grado educactivo media / tecnica, seguido por el **33,5%** basica pirmaria, **17,9%** basica secundaria, el **8,7%** tecnologica, **4,2%** superior universitaria y el **1,7%** no alcanzo ningun nivel educativo.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD - CADE YOMASA

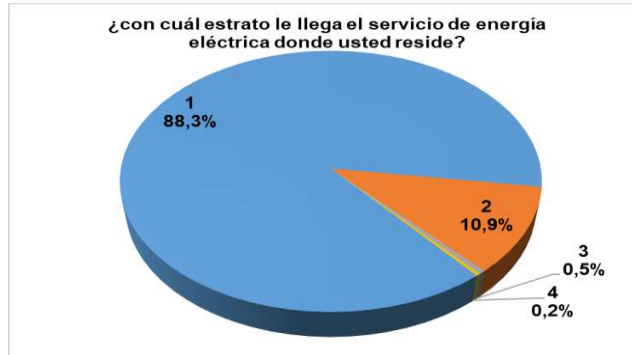
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE YOMASA, las personas que asisten al punto de atención en un **26,6%** se encuentra en el rango de edad de 45 a 59 años, **19,1%** en el rango de edad 35 a 44 años, y el **18,6%** en el rango de 60 a 70 años, el **17,4%** se encuentra en el rango de edad de los 27 a 34 años, el **11,4%** es menor de 26 años y el **6,7%** es mayor de 71 años



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO - CADE YOMASA

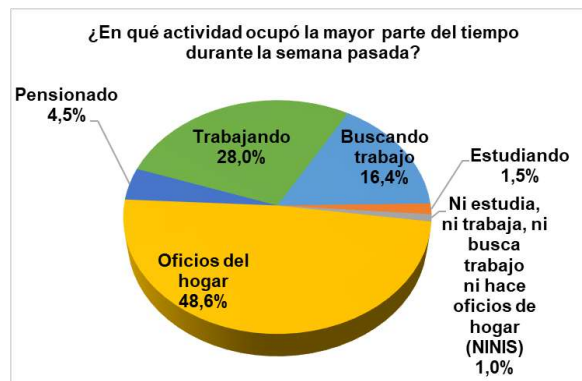
El resultado obtenido en la encuesta realizada, se reflejó que, el **88,3%** de la población que asiste al CADE YOMASA se encuentran viviendo en estrato 1, el **10,9%** en estrato 2, el restante **10,8%** vive en estarto 2 y el restante **0,8%** viven entre los estrato 3 y 4.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN - CADE YOMASA

El **48,6%** de los ciudadanos encuestados en el CADE YOMASA ocupan su tiempo en oficios del hogar, **28,0%** trabajando, el **16,4%** buscando trabajo, el **4,5%** es pensionado, el **1,5%** estudiando y el **1,0%** restante ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar.

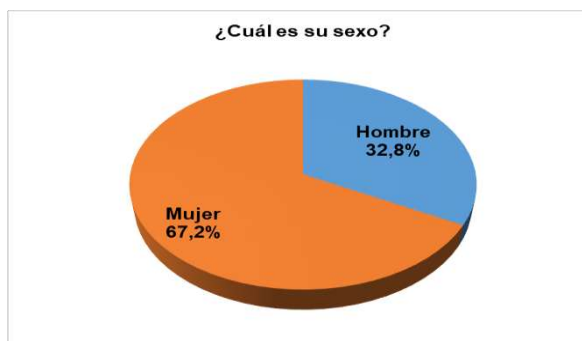


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO - CADE YOMASA

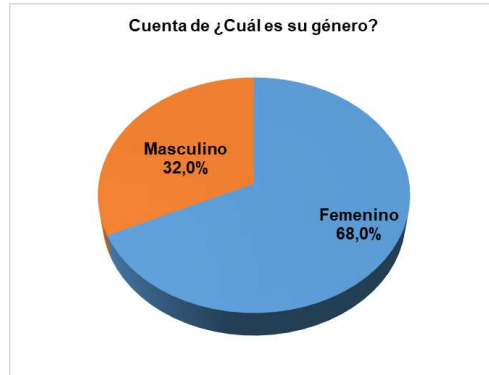
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **67,2%** de la ciudadanía encuestada son mujeres, el **32,8%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – CADE YOMASA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **68,0%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género femenino mientras que el **32,0%** con el masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

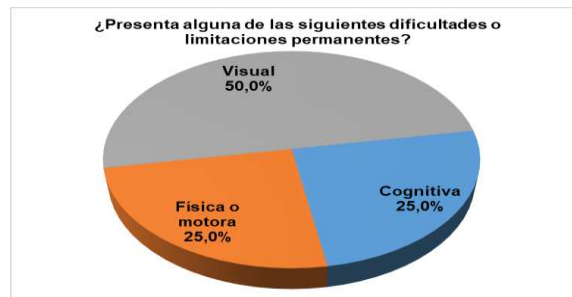
DISCAPACIDAD - CADE YOMASA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **99,0%** de la población que asiste al CADE YOMASA no presenta ningún tipo de discapacidad, mientras que el **1,0%** manifiesta contar con algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

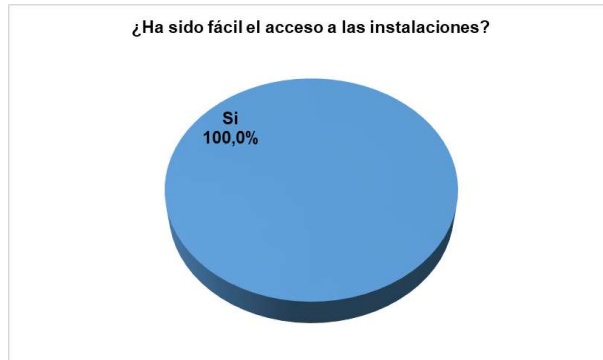
De las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad el **50,0%** indica que es visual, el **25,0%** indica tener una discapacidad física o motora y el otro **25,0%** indica tener una discapacidad cognitiva.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – CADE YOMASA

El **100%** de los ciudadanos encuestados en el CADE YOMASA, manifiesta que el acceso al punto es fácil.

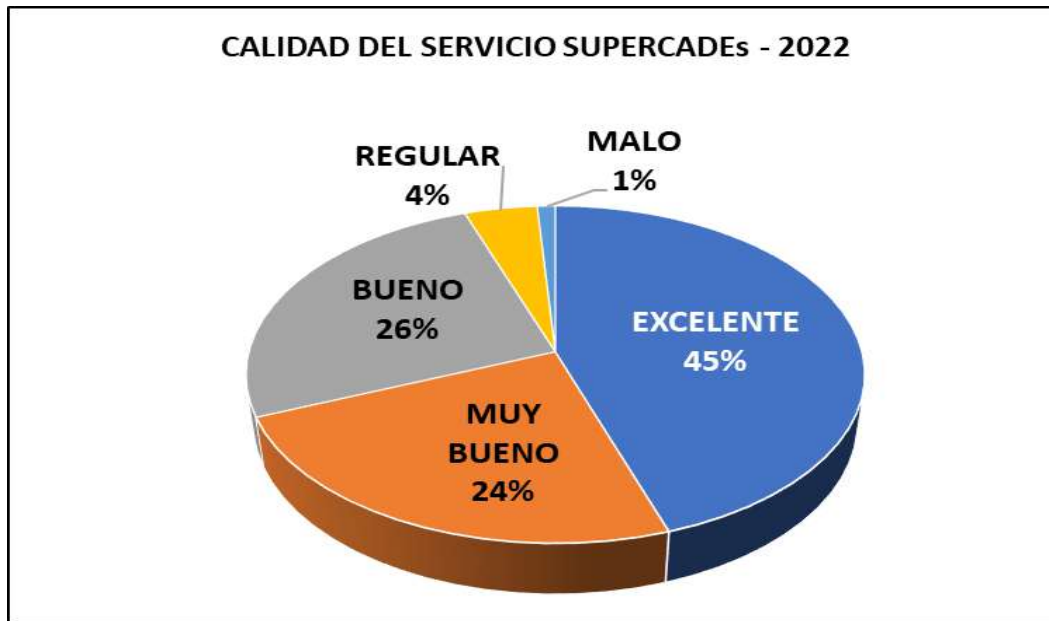


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

3.2.2 Resultados Generales de los SUPERCADE

3.2.2.1 Nivel de satisfacción Ciudadana de los SUPERCADE

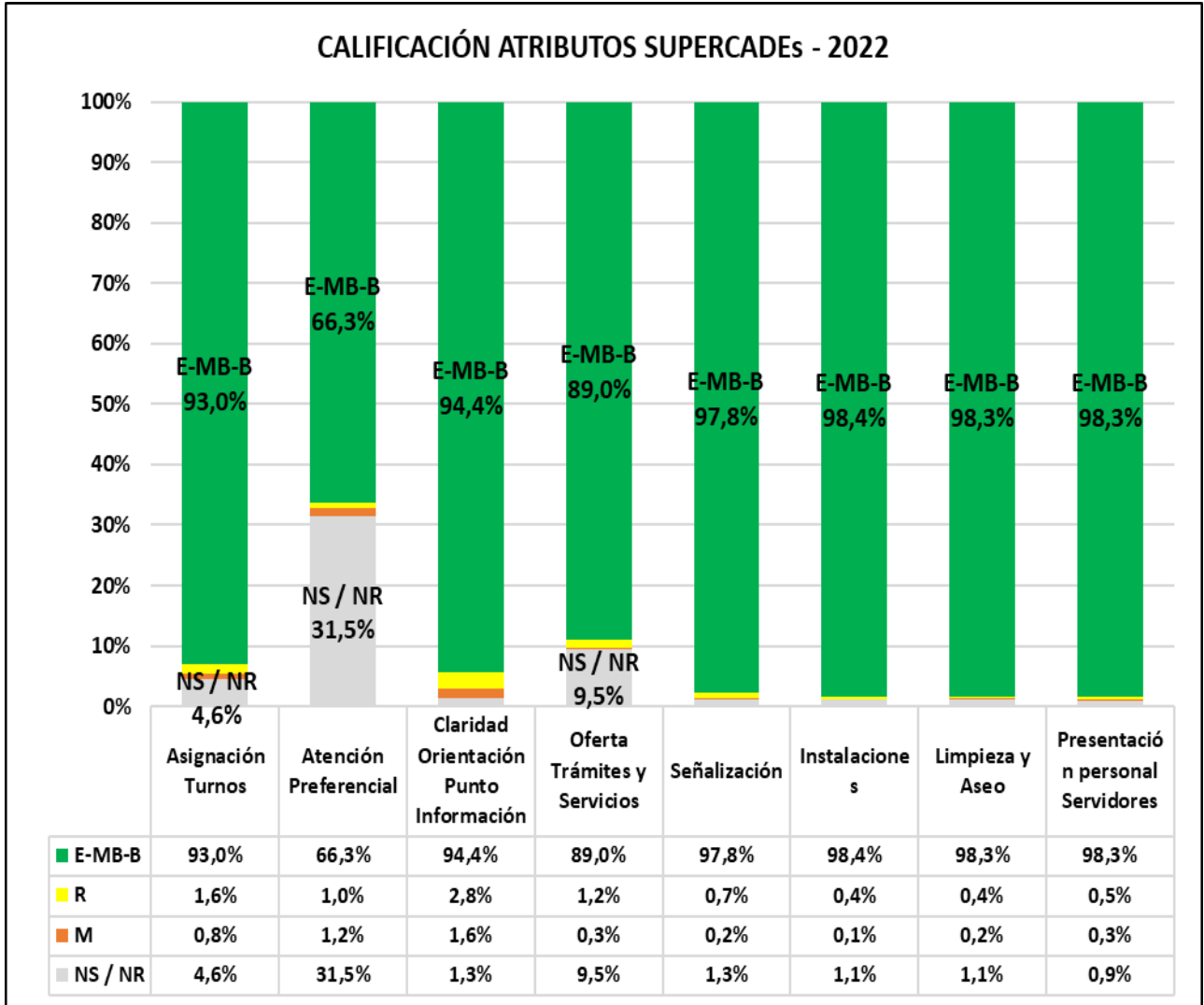
Se realizaron **4.184** encuestas de satisfacción en los SuperCADE, obteniendo como resultado que el **94.6%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los SuperCADE como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.2.2.2 Calificación Atributos del Servicio de los SUPERCADE

En los SuperCADE se midieron diferentes atributos, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

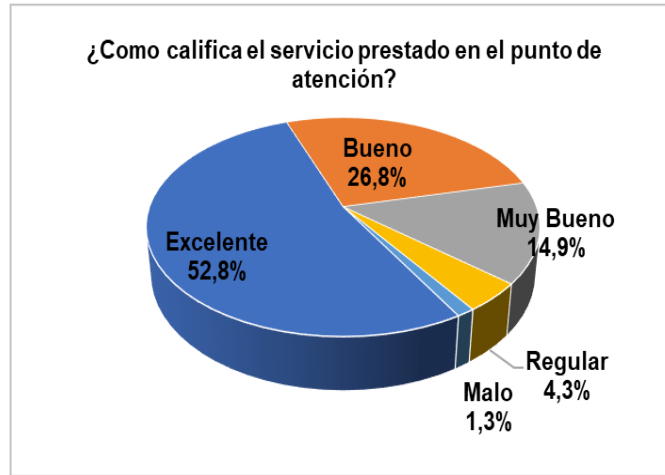
El 91,94% de los encuestados en los SuperCADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, un 31,5% de ciudadanos encuestados manifestó no saber o no responder sobre el servicio de atención preferencial, el 9,5% manifestó no saber sobre la oferta de trámites y servicios y el 4,6% no sabe o no responde sobre el servicio de asignación de turnos de los SuperCADE.

3.2.2.3 Resultados por SUPERCADE

SUPERCADE 20 DE JULIO

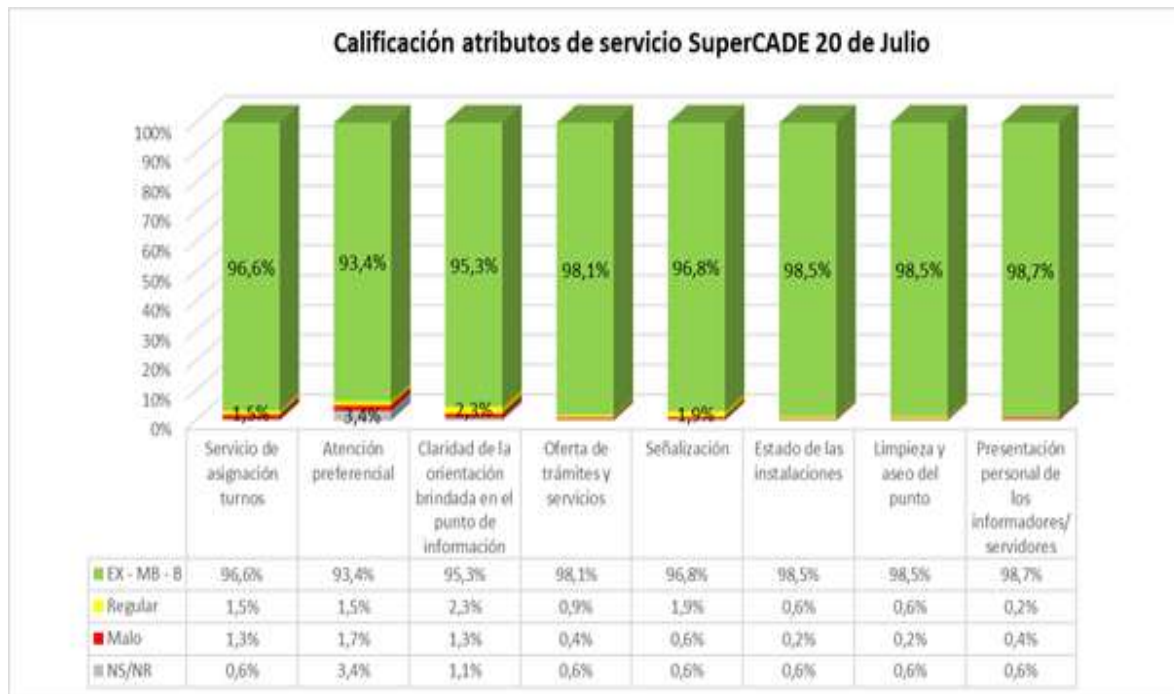
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADE 20 DE JULIO

Se realizaron 470 encuestas en el SUPERCADE 20 DE JULIO, dando como resultado que el **94,5%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció los atributos de servicio de asignación de turnos, claridad de la orientación brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores fueron calificados por la ciudadanía por encima del **95%** como excelentes, muy buenos y buenos.

De otra parte, el **3,4%** de los encuestados manifestó que no sabe o no responde sobre el servicio de atención preferencial en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO.

ENTIDADES CONSULTADAS SUPERCADÉ 20 DE JULIO

El **48,1%** de los ciudadanos encuestados realizaron algún trámite en la Secretaría Distrital de Planeación, en la Secretaría Distrital de Hacienda o en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB -ESP.

Tabla 70 Entidades Consultadas SUPERCADÉ 20 de JULIO

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	87	18,5%
Secretaría Distrital de Hacienda	83	17,7%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB -ESP	56	11,9%
Colpensiones	39	8,3%
Gas Natural	39	8,3%
Enel - Colombia	38	8,1%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social - DPS	23	4,9%
DIAN	21	4,5%
Fondo Nacional Del Ahorro	19	4,0%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	18	3,8%
ETB - Empresa De Teléfonos	13	2,8%
Secretaría Distrital de Salud	9	1,9%
Secretaría Distrital del Hábitat	8	1,7%
Personería de Bogotá	6	1,3%
Organización Internacional De Los Migrantes (OIM)	3	0,6%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	3	0,6%
Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca	2	0,4%
Secretaría General	1	0,2%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	0,2%
Promoambiental Distrito S.A.S ESP	1	0,2%
Total	470	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS TRÁMITES SUPERCADÉ 20 DE JULIO

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO, se encontró que el **28,7%** está representado en ciudadanos que fueron a hacer el trámite de la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación, impuesto sobre vehículos automotores e impuesto predial unificado de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Tabla 71 Trámites SUPERCADE 20 de JULIO

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	59	12,6%
Impuesto sobre vehículos automotores	42	8,9%
Impuesto predial unificado	34	7,2%
Reclamo por facturación	30	6,4%
Consultas	30	6,4%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	19	4,0%
Reclamos	15	3,2%
Información general sobre Ingreso Solidario	11	2,3%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	9	1,9%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	9	1,9%
Entrega de documento	9	1,9%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	8	1,7%
Inconformidad tarifa liquidada	8	1,7%
Solicitud de Información	7	1,5%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	6	1,3%
Registro biométrico	5	1,1%
Consultas factura	5	1,1%
Orientación Jurídica	5	1,1%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	5	1,1%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	4	0,9%
Información general de la factura	4	0,9%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	4	0,9%
Pago de facturas acueducto	4	0,9%
Consulta y certificación de pagos	3	0,6%
Cambio de titular- corrección	3	0,6%
Acometidas de acueducto	3	0,6%
Mi Casa Ya Bogotá	3	0,6%
Convenio de pago	3	0,6%
Solicitud de reinstalación del servicio	3	0,6%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	3	0,6%
Consulta en línea del estado de créditos	3	0,6%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	3	0,6%
Pagos	3	0,6%
Pre registro virtual asistido	3	0,6%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	3	0,6%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	2	0,4%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	2	0,4%
Certificado de estratificación socioeconómica	2	0,4%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	2	0,4%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	2	0,4%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,4%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	2	0,4%
Concepto de uso del suelo	2	0,4%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	2	0,4%

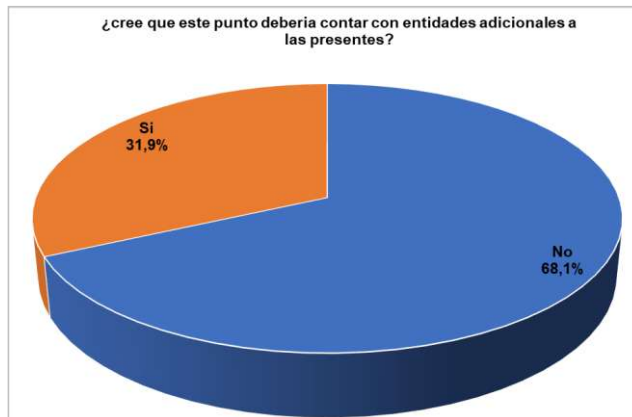
Trámites	Recuento	%
Mi ahorro mi hogar	2	0,4%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	2	0,4%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	2	0,4%
Requerimientos seguros	2	0,4%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	2	0,4%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	2	0,4%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	2	0,4%
Duplicado de factura Enel Colombia	2	0,4%
Financiación conceptos facturados	2	0,4%
Actualización	2	0,4%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	2	0,4%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,2%
Restablecimiento del servicio público	1	0,2%
Bajar puntaje de Sisbén	1	0,2%
Actualización	1	0,2%
Revisión Periódica	1	0,2%
Tramite Orientación	1	0,2%
Actualización de documentos	1	0,2%
Cambio Método envío de Factura Servicio Fijo	1	0,2%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	1	0,2%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,2%
Cambio de nombre de recibos	1	0,2%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	1	0,2%
Talleres de ahorro BEPS	1	0,2%
Familias en acción-FA. Información del programa	1	0,2%
Ajuste a facturas	1	0,2%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	1	0,2%
Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva	1	0,2%
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	1	0,2%
Corrección de historia laboral	1	0,2%
Actualizar dirección	1	0,2%
Daños operativos	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
Retiro de medidor	1	0,2%
Cancelación de seguros	1	0,2%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	1	0,2%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	1	0,2%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0,2%
Certificado catastral	1	0,2%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Mi Ahorro mi casa	1	0,2%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,2%
Actualización de datos del afiliado	1	0,2%
Acuerdo de pago	1	0,2%
Auto estimación del avalúo catastral	1	0,2%
Cobros y adecuaciones.	1	0,2%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	0,2%
Independización del servicio público	1	0,2%
Corrección de nombre	1	0,2%
Información	1	0,2%
Requerimientos Energía	1	0,2%
Información crédito fácil Codensa	1	0,2%
Respuesta derecho de petición	1	0,2%
Conciliación	1	0,2%
Devolución del IVA	1	0,2%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,2%
Cambio de modalidad de servicio	1	0,2%
Información General	1	0,2%
Revisión de línea telefónica	1	0,2%
Conexión a los servicios públicos	1	0,2%
Revisión en Terreno Enel Codensa	1	0,2%
Consulta	1	0,2%
Cambio de nombre en factura	1	0,2%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,2%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	1	0,2%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	1	0,2%
Cambio de suscriptor	1	0,2%
Acometidas de alcantarillado	1	0,2%
FA. Información novedad de traslado de beneficiario a otro núcleo familiar	1	0,2%
Familias en acción – FA. Información compromiso de educación	1	0,2%
Total	470	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA

Del total de los encuestados en el punto, el **31,9%** consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 72 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE 20 de JULIO

Entidad solicitada	Recuento	%
Secretaría Distrital de La Mujer	64	23,2%
Secretaría Distrital de Movilidad	53	19,2%
Secretaría Distrital de Educación	36	13,0%
Secretaría Distrital de Integración Social	36	13,0%
Capital Salud EPS	9	3,3%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	9	3,3%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	9	3,3%
Superintendencia de Notariado Y Registro	8	2,9%
Instituto para la Economía Social - IPES	8	2,9%
Veeduría Distrital	4	1,4%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	4	1,4%
UAE Cuerpo Oficial Bomberos De Bogotá	3	1,1%
Cámara de Comercio De Bogotá	3	1,1%
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	2	0,7%
Instituto Distrital de Protección y bienestar Animal – IDPYBA	2	0,7%
Secretaría Distrital de Ambiente	2	0,7%
Grúas Y Patios	2	0,7%
Agencia De Empleo	2	0,7%
Transmilenio S.A.	1	0,4%
Secretaría Jurídica Distrital	1	0,4%
Ventanilla Única De Servicios	1	0,4%
Otras Entidades Promotoras De Salud	1	0,4%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público – DADEP	1	0,4%
Registraduría Nacional del Estado Civil	1	0,4%
Ministerio De Salud Y Protección Social	1	0,4%
Entidades Con Atención a Población Afrodescendiente	1	0,4%
Concejo De Bogotá	1	0,4%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	0,4%
Superintendencia de Industria Y Comercio	1	0,4%
Alta Consejería De Paz, Víctimas Y Reconciliación	1	0,4%
Jardín Botánico de Bogotá	1	0,4%
ICETEX	1	0,4%
LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P	1	0,4%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	1	0,4%
Ministerio Del Trabajo	1	0,4%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,4%
Cajeros Automáticos	1	0,4%
Otras Entidades De Orden Nacional	1	0,4%
Total	276	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **88%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el SUPERCADE 20 DE JULIO corresponden a entidades del orden distrital.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SUPERCADE 20 DE JULIO

En la encuesta realizada en el SUPERCADE 20 DE JULIO, 457 ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el **26,3%** de ellos recomendaron implementar servicio de baño público en el punto, **20,4%** sugirieron agilizar el llamado de los turnos y/o tiempos de espera más cortos y el **12,1%**

propusieron incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades presentes en el SuperCADE 20 de Julio.

Tabla 73 Sugerencias SUPERCADÉ 20de JULIO

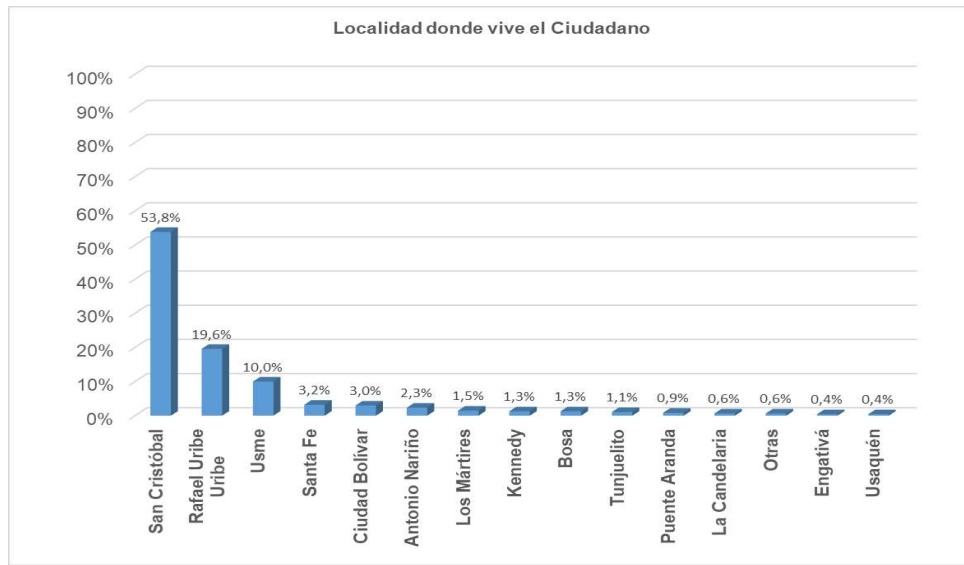
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de baño	196	26,3%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	152	20,4%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	90	12,1%
Servicio de fotocopidora	77	10,3%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	76	10,2%
Servicio de café gratis	56	7,5%
Prioridad de atención preferencial	37	5,0%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	12	1,6%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	8	1,1%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	7	0,9%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	5	0,7%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	5	0,7%
Wi-Fi Gratis	4	0,5%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,4%
Más empatía del personal de seguridad con los ciudadanos	2	0,3%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,3%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADÉS	2	0,3%
Implementar módulos y kioscos de auto consulta para realizar trámites	1	0,1%
Mejorar la infraestructura del punto	1	0,1%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	1	0,1%
Incluir puntos de información turística	1	0,1%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	1	0,1%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	0,1%
Servicio de biblioteca pública	1	0,1%
Incrementar limpieza y aseo a los exteriores de los puntos	1	0,1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,1%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,1%
Mejorar la señalización del punto	1	0,1%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	1	0,1%
Total	778	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ 20 DE JULIO

LOCALIDAD DONDE VIVE

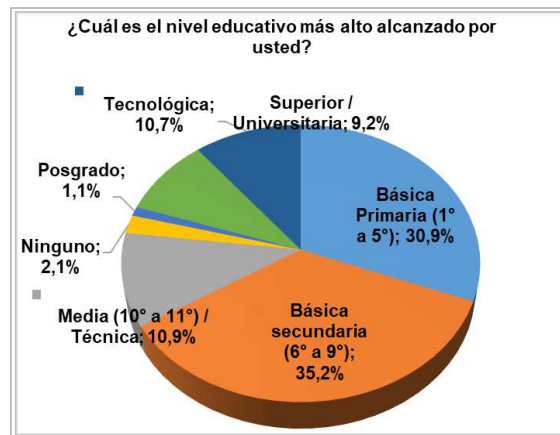
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO que el **53,8%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de San Cristóbal, el **19,6%** reside en la localidad de Rafael Uribe Uribe y el porcentaje restante se distribuye entre otras localidades del Distrito Capital y municipios de Soacha y Apulo con el **0,64%**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO - SUPERCADÉ 20 DE JULIO

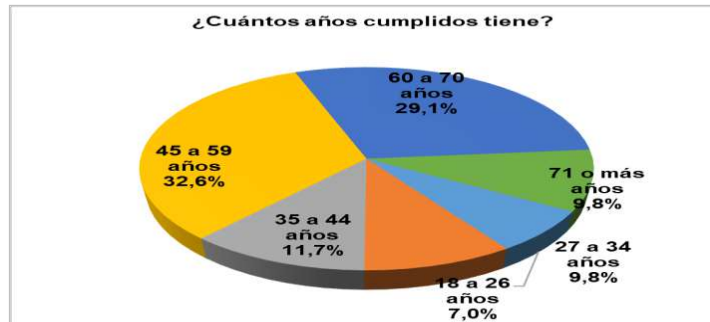
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el **77%** de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de básica secundaria (**35,2%**), básica primaria (**30,9%**) y media técnica (**10,9%**), por su parte el **2,1%** de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD - SUPERCADÉ 20 DE JULIO

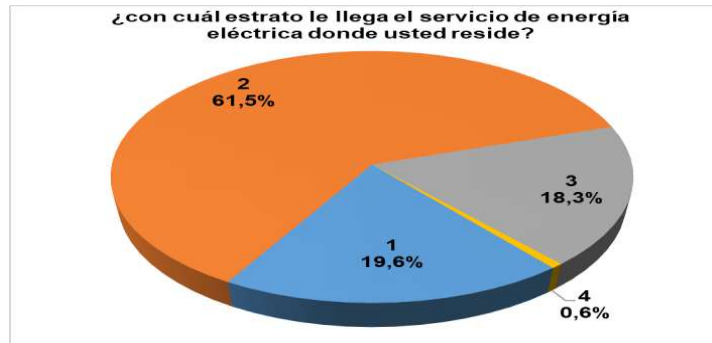
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (**32,6%**), 60-70 años (**29,1%**) y 35 a 44 años (**11,7%**), sumando así el **73,4%**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO - SUPERCADE 20 DE JULIO

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **81,1%** de la población que asiste al SUPERCADE 20 DE JULIO se encuentran viviendo en estratos 1 (**19,6%**) y 2 (**61,5%**).



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN - SUPERCADE 20 DE JULIO

El **45,5%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADE 20 DE JULIO ocupan su tiempo trabajando, **28,5%** se desempeñan en los oficios del hogar, el **11,7%** son jubilados, **9,4%** buscan empleo y el **4%** no se encuentra desarrollando actividades de trabajo, búsqueda de empleo o estudio.

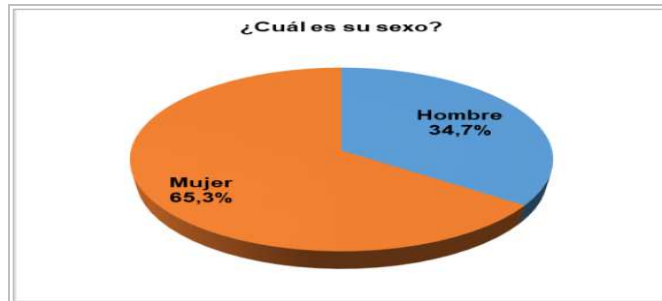


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO - SUPERCADDE 20 DE JULIO

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **34,7%** de los ciudadanos encuestados son hombres y el **65,3%** mujeres.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO - SUPERCADDE 20 DE JULIO

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **65,5%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y el **34,5%** con **Género Masculino**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

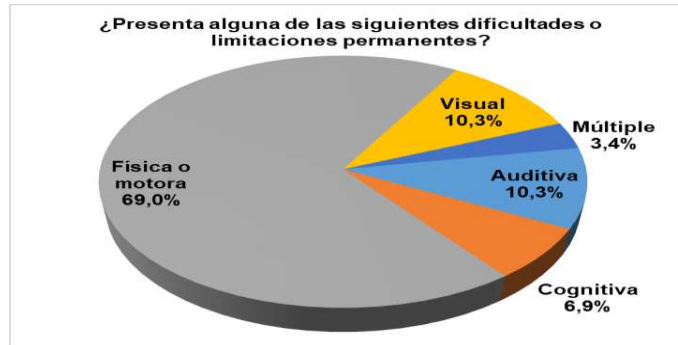
DISCAPACIDAD - SUPERCADDE 20 DE JULIO

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **93,8%** de la población que asiste al SUPERCADDE 20 DE JULIO no presenta ninguna discapacidad; sin embargo, el **6,2%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del **100%** que refirió discapacidad, el **69%** corresponde a discapacidad física o motora, **10,3%** discapacidad visual, **10,3%** discapacidad auditiva, **6,9%** discapacidad cognitiva y **3,4%** discapacidad múltiple.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

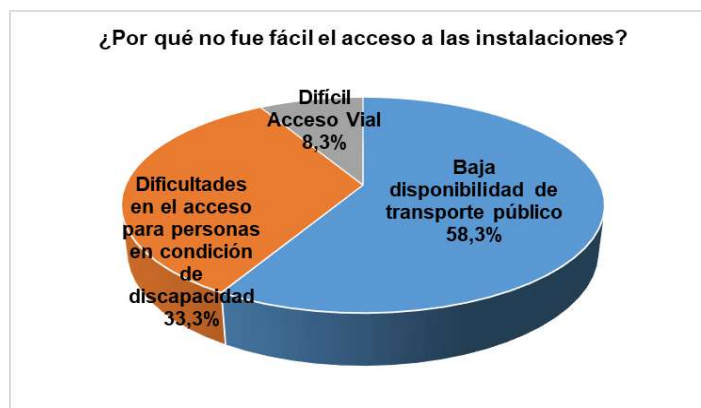
ACCESIBILIDAD AL PUNTO - SUPERCADDE 20 DE JULIO

El **97,4%** de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al SUPERCADDE 20 de JULIO es fácil.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Por su parte, el **2,6%** restante manifestó baja disponibilidad de transporte público (**58,3%**), dificultades en el acceso para personas con discapacidad (**33,3%**) y difícil acceso vial (**8,3%**).

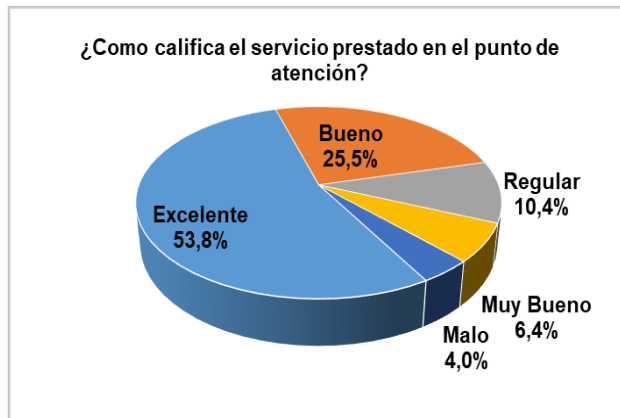


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUPERCADÉ AMÉRICAS

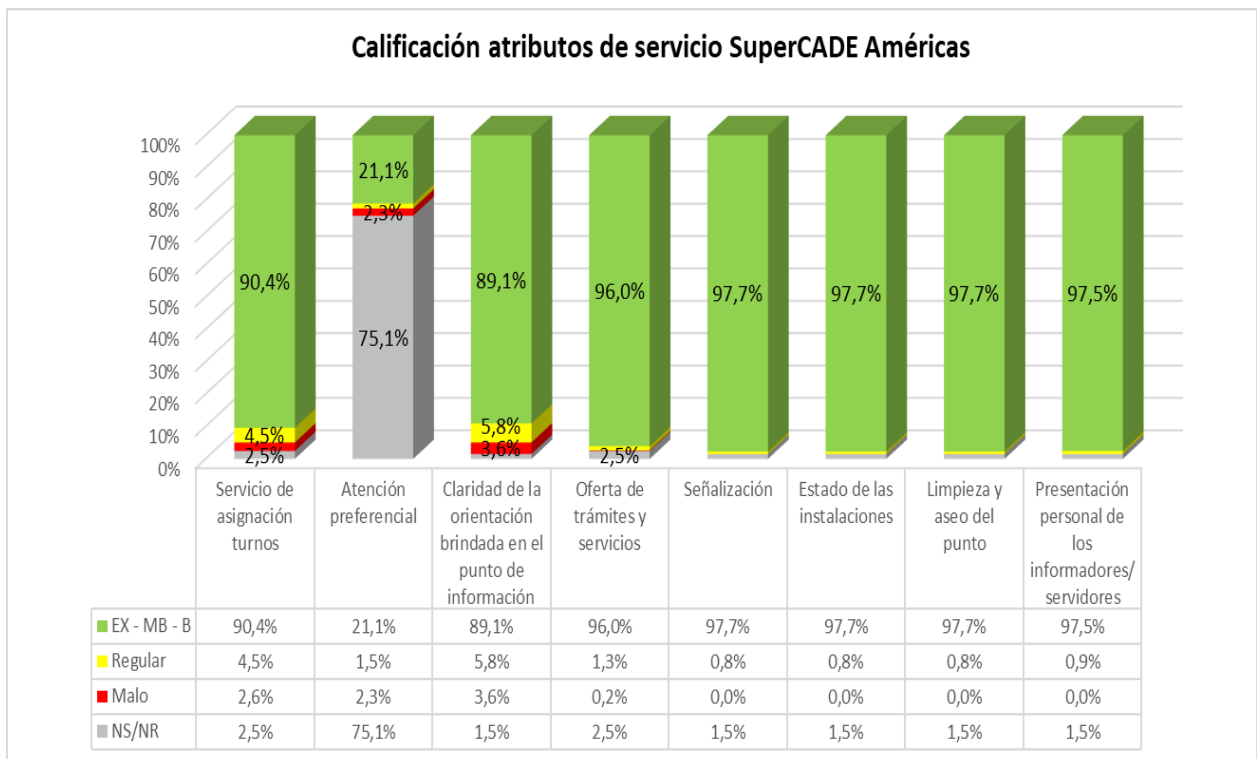
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADÉ AMÉRICAS

Se realizaron 530 encuestas en el SUPERCADÉ AMÉRICAS, dando como resultado que el **85,7%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidencia que los atributos de oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores fueron calificados por la ciudadanía por encima del **96%** como excelentes, muy buenos y buenos.

Por su parte, el **90,4%** de los encuestados calificaron como excelente, muy bueno y bueno el criterio de servicio de asignación de turnos y el **89,1%** calificaron como excelente, muy bueno y bueno el criterio de claridad de la orientación brindada en el punto de información.

Finalmente, frente al criterio de atención preferencial en el SUPERCARDE AMÉRICAS, los resultados muestran que el **75,1%** de los encuestados no saben o no responden sobre el servicio.

RESULTADOS ENTIDADES SUPERCARDE AMÉRICAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCARDE AMÉRICAS evidenció que el **54,9%** de los ciudadanos encuestados realizaron algún trámite en la Secretaría Distrital de Planeación, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB -ESP y ENEL Colombia.

Tabla 74 Entidades SUPERCARDE AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	164	30,9%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB - ESP	67	12,6%
ENEL - Colombia	60	11,3%
Vanti Gas Natural	39	7,4%
Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	36	6,8%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social - DPS	30	5,7%
Personería de Bogotá	23	4,3%
Secretaría Distrital de Salud	19	3,6%
Secretaría Distrital de Hacienda	18	3,4%
ETB - Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	12	2,3%
Secretaría Distrital de Educación	11	2,1%
UGPP - Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social	11	2,1%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	11	2,1%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	6	1,1%
REVAL S.A.S	6	1,1%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	5	0,9%
Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP	3	0,6%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR	3	0,6%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	2	0,4%
Secretaría Distrital de Ambiente	2	0,4%
Instituto Distrital de Protección y bienestar Animal – IDPYBA	1	0,2%
Limpieza Metropolitana S.A. ESP	1	0,2%
Total	530	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS TRÁMITES SUPERCARDE AMÉRICAS

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCARDE AMÉRICAS, se encontró que el **29,7%** está representado en ciudadanos que realizaron trámites relacionados con el sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 75 Trámites SUPERCADE AMÉRICAS

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	103	19,4%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	37	7,0%
Reclamo por facturación	30	5,7%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	19	3,6%
Comprobante de pago	19	3,6%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	16	3,0%
Orientación Jurídica	15	2,8%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	13	2,5%
Reclamos	9	1,7%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	9	1,7%
Consultas	9	1,7%
Solicitud Historial laboral	8	1,5%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	8	1,5%
Requerimientos seguros	7	1,3%
Entrega de documento	7	1,3%
Consultas factura	6	1,1%
Pago de servicios públicos y otros	6	1,1%
Pago de facturas acueducto	5	0,9%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	5	0,9%
Impuesto predial unificado	5	0,9%
Cambio de titular- corrección	4	0,8%
Familias en acción – FA. Información de pagos	4	0,8%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	4	0,8%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	4	0,8%
Solicitud de reinstalación del servicio	4	0,8%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	3	0,6%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	3	0,6%
Pensión de Sobrevivientes	3	0,6%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	3	0,6%
Convenio de pago	3	0,6%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	3	0,6%
Pagos	3	0,6%
Financiación deuda total	3	0,6%
Pensión de vejez y/o Jubilación por Aportes	3	0,6%
Impuesto sobre vehículos automotores	3	0,6%
Radicación	3	0,6%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	3	0,6%
Corrección de historia laboral	3	0,6%
Cancelación de Cuenta ENEL Colombia	3	0,6%
Devolución del IVA	3	0,6%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	3	0,6%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	3	0,6%
Solicitudes Crédito Fácil	3	0,6%
Certificado catastral	3	0,6%
Traslado de colegio	3	0,6%
Información general de la factura	3	0,6%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	2	0,4%

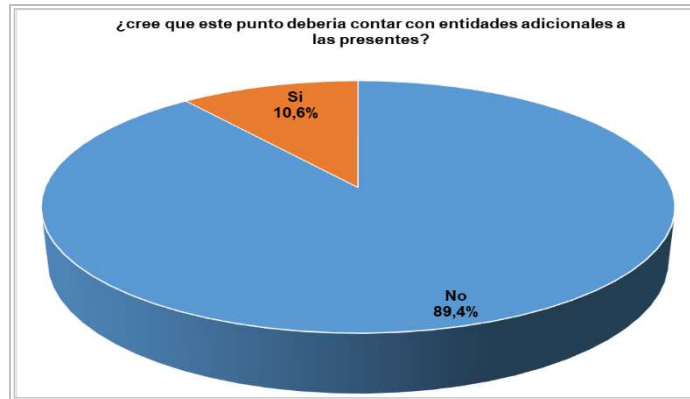
Trámites	Recuento	%
Solicitud de historial laboral	2	0,4%
Consulta estado de cuenta de valorización	2	0,4%
Conciliación	2	0,4%
Liquidación o abono a créditos	2	0,4%
Actualización de datos del afiliado	2	0,4%
Consulta y certificación de pagos	2	0,4%
Pre registro virtual asistido	2	0,4%
Solicitud de audiencia de conciliación	2	0,4%
Traslado de deuda Factura ENEL Colombia	2	0,4%
Información general sobre Ingreso Solidario	2	0,4%
Ajustes de facturación – ETB	2	0,4%
Auto estimación del avalúo catastral	2	0,4%
Información de matrículas año 2023	2	0,4%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	2	0,4%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	2	0,4%
Restablecimiento del servicio público	2	0,4%
Información	2	0,4%
Solicitud de RIT	1	0,2%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	1	0,2%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,2%
Financiación de contador	1	0,2%
RIT	1	0,2%
Financiación de factura	1	0,2%
Familias en acción-FA. Información general de Prosperidad Social	1	0,2%
Certificado de no propietario	1	0,2%
Radicación de incapacidades	1	0,2%
Financiamientos del servicio público de aseo	1	0,2%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,2%
Atención Padres Familia	1	0,2%
Solicitud de certificado de ingresos y retenciones año 2021	1	0,2%
Certificado pensional	1	0,2%
Solicitud traslado del pago devolución del IVA	1	0,2%
Acometidas de alcantarillado	1	0,2%
Ajustes de factura	1	0,2%
Actualización de datos	1	0,2%
Queja por ruta escolar	1	0,2%
Audiencia de conciliación	1	0,2%
Reclamación por cobros injustificados	1	0,2%
Inconformidad tarifa liquidada	1	0,2%
Esterilización Canina y Felina	1	0,2%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1	0,2%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	1	0,2%
Indemnización Sustitutiva por Vejez	1	0,2%
Solicitud conciliación	1	0,2%
Independización del servicio público	1	0,2%
Solicitud de Información	1	0,2%
Consultas de energía	1	0,2%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	1	0,2%
Acometidas de acueducto	1	0,2%
Familias en acción-FA. Información de Daviplata	1	0,2%
Cobros y adecuaciones.	1	0,2%
Familias en Acción-FA. Retiro de beneficiario	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Información de reparaciones por RPO	1	0,2%
Preguntar por un radicado	1	0,2%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	0,2%
Programación y desprogramación de servicios suplementarios ETB	1	0,2%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Conexión a los servicios públicos	1	0,2%
Información general de RPO-VTR	1	0,2%
Radicaciones	1	0,2%
Corrección por Mayor Valor	1	0,2%
Reclamo por cobro injustificado	1	0,2%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	1	0,2%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,2%
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	1	0,2%
Información sobre movilidad escolar	1	0,2%
Expedición del RIT	1	0,2%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,2%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	1	0,2%
Información subsidio de transporte escolar	1	0,2%
Rutas escolares	1	0,2%
Daños operativos	1	0,2%
FA. Traslado de municipio y cambio de grupo poblacional	1	0,2%
Obtención de cupo escolar para mejor de edad	1	0,2%
Facilidades de pago cobro contribuciones parafiscales	1	0,2%
Desvincular cuenta de energía a cobros de seguros	1	0,2%
Certificado de bomberos	1	0,2%
Cambio de nombre en factura	1	0,2%
Solicitud factura de acuerdo de pago	1	0,2%
Cambio de nombre en servicio	1	0,2%
Solicitud recolección aceite usado	1	0,2%
Certificado de conceptos de bomberos de local comercial	1	0,2%
Solicitud traslado devolución del IVA	1	0,2%
Conciliación	1	0,2%
Solicitud corrección de No. de identidad (PPT)	1	0,2%
Cambio de plan de productos ETB	1	0,2%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	1	0,2%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	1	0,2%
Financiación	1	0,2%
Conciliación liquidación sociedad conyugal	1	0,2%
Información aspectos pensionales generales	1	0,2%
Total	530	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA

Del total de los encuestados en el punto, el **10,6%** de la muestra correspondiente a 56 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 76 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADÉ AMÉRICAS

Entidad solicitada	Recuento	%
Superintendencia de Notariado y Registro	10	16,9%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN	8	13,6%
Recaudo Bogotá S.A.S	5	8,5%
Cámara de Comercio de Bogotá	5	8,5%
Secretaría Distrital de Movilidad	5	8,5%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	3	5,1%
Registraduría Nacional del Estado Civil	2	3,4%
Secretaría Distrital de La Mujer	2	3,4%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	3,4%
Cancillería	2	3,4%
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	2	3,4%
Fondos de Pensiones Privados	1	1,7%
Superintendencia Nacional de Salud	1	1,7%
Indeportes	1	1,7%
Defensoría del Pueblo	1	1,7%
Subred Sur Occidente	1	1,7%
Positiva Compañía de Seguros	1	1,7%
Comisaría de Familia	1	1,7%
Agencia de Empleo	1	1,7%
Otras Entidades Promotoras De Salud	1	1,7%
Ministerio del Trabajo	1	1,7%
Todas Las Entidades Del Distrito	1	1,7%
Notarías	1	1,7%
Otras Empresas De Telecomunicaciones	1	1,7%
Total	59	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **30,5%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el SUPERCADÉ AMÉRICAS corresponden a entidades del orden nacional.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SUPERCADÉ AMÉRICAS

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ AMÉRICAS, 445 ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el **19%** de ellos recomendaron agilizar el llamado de los turnos y/o tiempos de espera

más cortos, el **17,6%** sugirieron incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades presentes en el SuperCADE AMÉRICAS y el **15,2%** propusieron la implementación del servicio de baño público.

Tabla 77 Sugerencias SUPERCADÉ AMÉRICAS

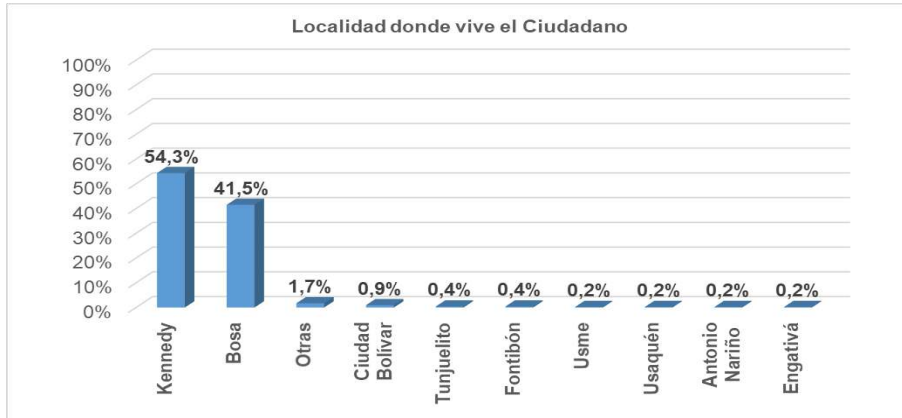
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	151	19,0%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	140	17,6%
Servicio de baño	121	15,2%
Servicio de fotocopidora	100	12,6%
Otra	79	9,9%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	52	6,5%
Servicio de café gratis	51	6,4%
Prioridad de atención preferencial	25	3,1%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	18	2,3%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	11	1,4%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	9	1,1%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	4	0,5%
Aumentar cobertura de la RED CADE	4	0,5%
Servicios bancarios	4	0,5%
Servicio de papelería	4	0,5%
Servicio de cafetería	4	0,5%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,4%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	3	0,4%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	2	0,3%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	2	0,3%
Implementar módulos y kioscos de auto consulta para realizar trámites	1	0,1%
Incluir puntos de información turística	1	0,1%
Servicio de cajeros automáticos	1	0,1%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	1	0,1%
Cambiador de pañales	1	0,1%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADÉS	1	0,1%
Wi-Fi Gratis	1	0,1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,1%
Mejorar la infraestructura del punto	1	0,1%
Total	796	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ AMÉRICAS

LOCALIDAD DONDE VIVE – SUPERCADÉ AMÉRICAS

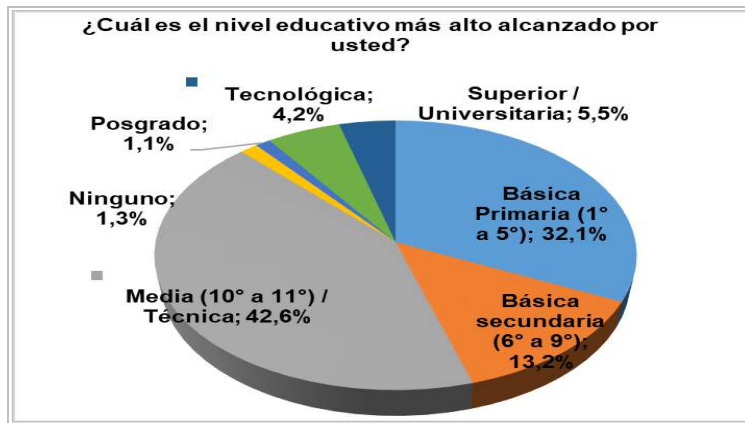
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ AMÉRICAS que el **54,3%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el **41,5%** reside en la localidad de Bosa y el porcentaje restante se distribuye entre otras localidades del Distrito Capital y municipios de Soacha, Fusagasugá, Miraflores y Mesitas del Colegio.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCADÉ AMÉRICAS

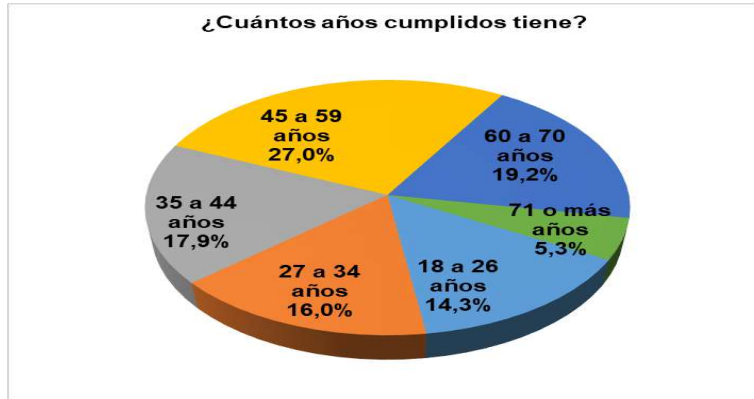
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el **87,9%** de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (**42,6%**), básica primaria (**32,1%**) y básica secundaria (**13,2%**), por su parte el **1,3%** de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCADÉ AMÉRICAS

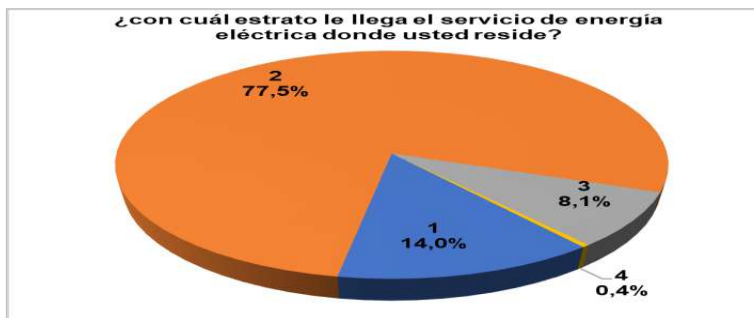
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ AMÉRICAS que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (**27%**), 60-70 años (**19,2%**) y 35 a 44 años (**17,9%**), sumando así el **64,1%**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – SUPERCADÉ AMÉRICAS

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **91,5%** de la población que asiste al SUPERCADÉ AMÉRICAS se encuentran viviendo en estratos 2 (**77,5%**) y 1 (**14%**).



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – SUPERCADÉ AMÉRICAS

El **41,5%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ AMÉRICAS ocupan su tiempo trabajando, **29,6%** se desempeñan en los oficios del hogar, **9,8%** buscan empleo, el **4,3%** son jubilados y el **11,7%** no se encuentra desarrollando actividades de trabajo, búsqueda de empleo o estudio.

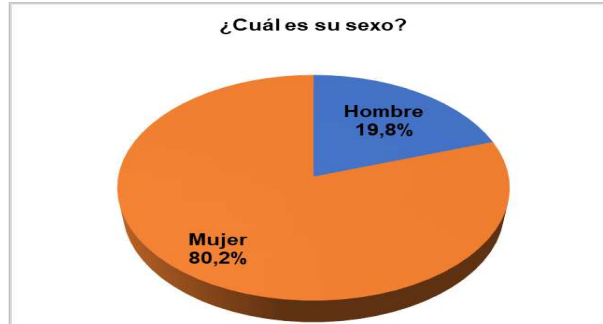


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO – SUPERCADÉ AMÉRICAS

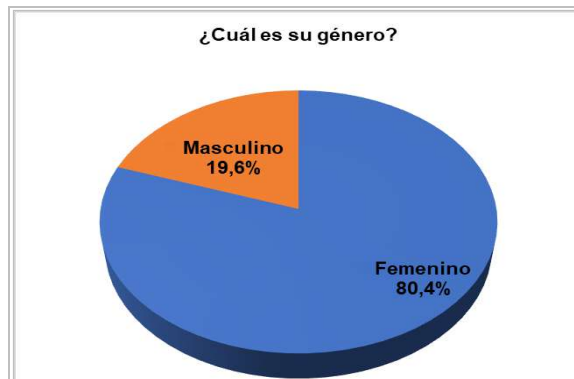
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **19,8%** de los ciudadanos encuestados son hombres y el **80,2%** mujeres.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – SUPERCADÉ AMÉRICAS

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **80,4%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y el **19,6%** con **Género Masculino**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

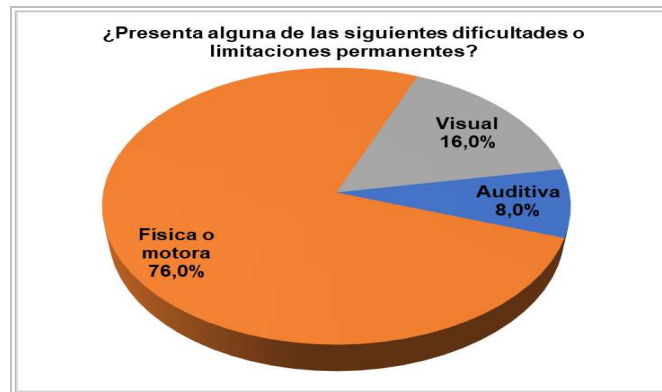
DISCAPACIDAD – SUPERCADÉ AMÉRICAS

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **95,3%** de la población que asiste al SUPERCADÉ AMÉRICAS no presenta ninguna discapacidad; sin embargo, el **4,7%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Del **100%** que refirió discapacidad, el **76%** corresponde a discapacidad física o motora, **16%** discapacidad visual y **8%** discapacidad auditiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

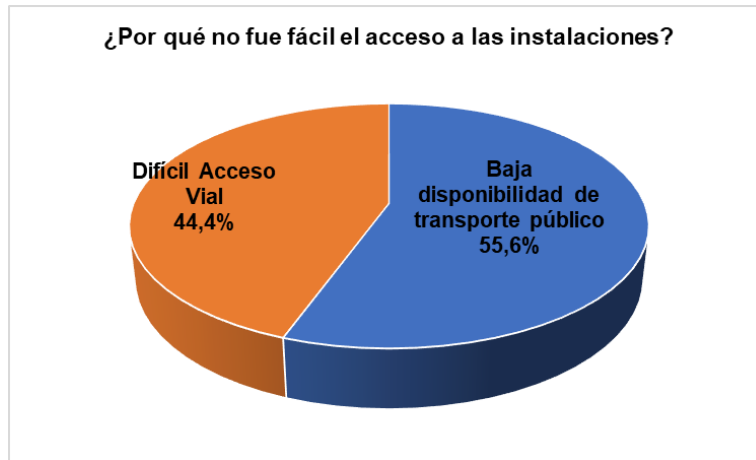
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – SUPERCADÉ AMÉRICAS

El **94,9%** de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al SUPERCADÉ AMÉRICAS es fácil.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Por su parte, el **5,1%** restante manifestó baja disponibilidad de transporte público (**55,6%**) y dificultades en el acceso vial (**44,4%**).

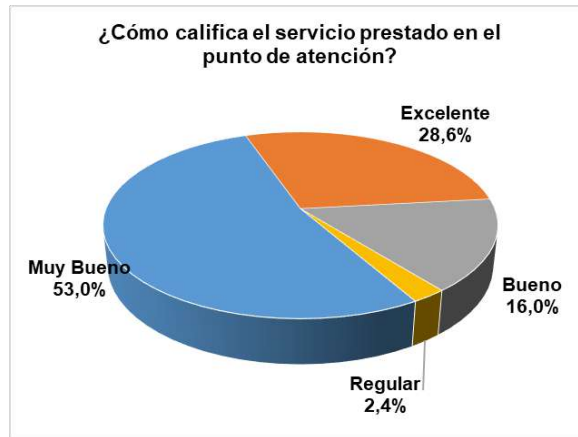


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUPERCADDE BOSA

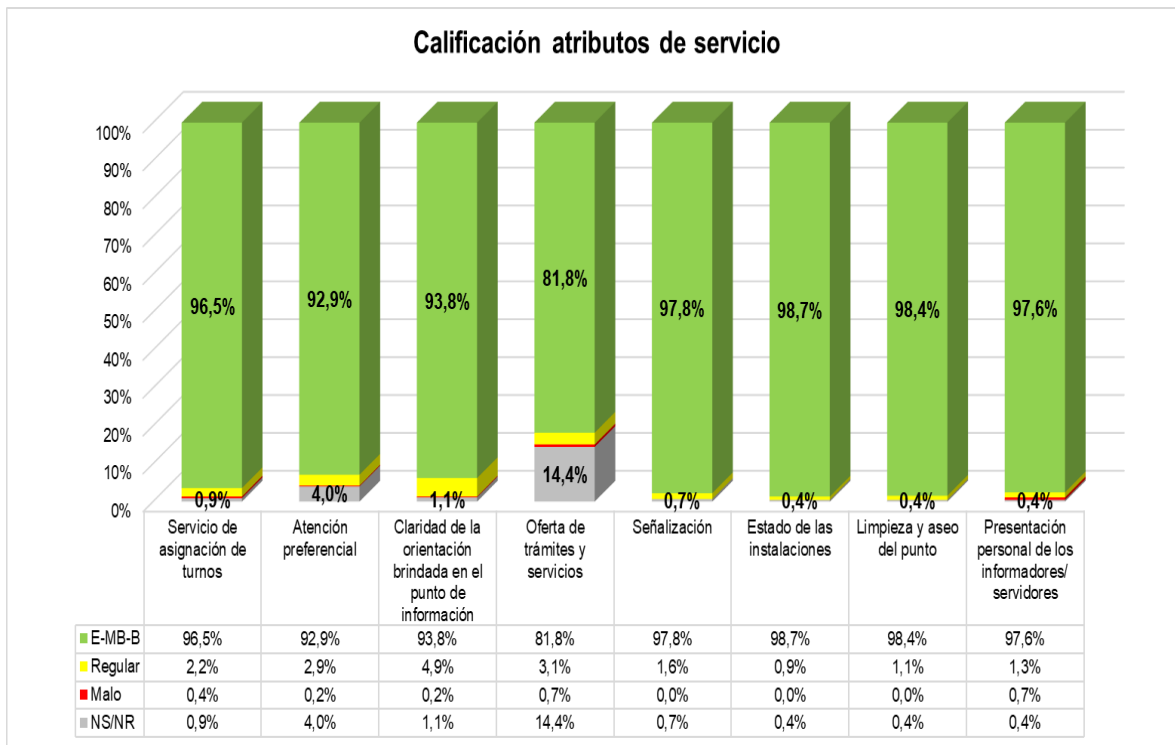
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADDE BOSA

Se realizaron 451 encuestas en el SUPERCADDE BOSA, dando como resultado que el **97,6%** de la ciudadanía encuestada calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADDE BOSA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, la ciudadanía responde de manera significativa con la opción de no sabe o no responden frente a los criterios de servicio de Oferta de trámites y servicios (**14,4%**) y atención preferencial (**4,0%**). Por otra parte, sin tener en cuenta los atributos mencionados anteriormente, de los criterios de la calificación buena, muy buena y excelente en cada uno de los demás atributos de servicio para el punto de atención en promedio es del **97,1%**.

ENTIDADES CONSULTADAS - SUPERCAD E BOSA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCAD E BOSA evidenció que el **22,8%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites y/o servicios en Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 78 Entidades Consultadas SUPERCAD E BOSA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	103	22,8%
ENEL - CODENSA	73	16,2%
DIAN	56	12,4%
COLPENSIONES	51	11,3%
ACUEDUCTO - EAB	31	6,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	25	5,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	24	5,3%
GAS NATURAL	22	4,9%
SECRETARÍA DE SALUD	14	3,1%
CATASTRO	13	2,9%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA	10	2,2%
REVAL S.A.S	6	1,3%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	5	1,1%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	5	1,1%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	4	0,9%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	3	0,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,4%
IDPYBA	2	0,4%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,2%
IDRD	1	0,2%
Total	451	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - SUPERCAD E BOSA

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCAD E BOSA, se encontró que el **18,8%** de la ciudadanía realizó el trámite de actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, seguido del trámite de Consultas realizadas a Colpensiones con **7,5%**.

Tabla 79 Trámites SUPERCAD E BOSA

Trámites	Recuento	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	85	18,8%
Consultas	34	7,5%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	31	6,9%
Orientación Jurídica	24	5,3%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	23	5,1%

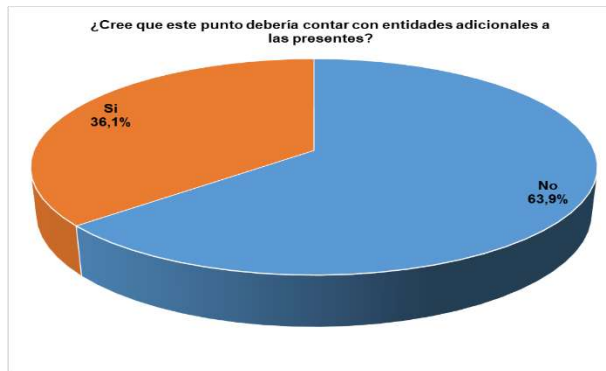
Trámites	Recuento	%
Reclamos	18	4,0%
Consultas factura	15	3,3%
Actualización de datos del afiliado	13	2,9%
Reclamo por facturación	12	2,7%
Comprobante de pago	11	2,4%
Certificado catastral	8	1,8%
Pagos	7	1,6%
Pago de facturas acueducto	7	1,6%
Consultas de energía	7	1,6%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	7	1,6%
Puntos de atención	6	1,3%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	6	1,3%
Registro biométrico	6	1,3%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	6	1,3%
Pago de servicios públicos y otros	6	1,3%
Mi Casa Ya Bogotá	5	1,1%
Inconformidad tarifa liquidada	5	1,1%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	5	1,1%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	4	0,9%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	4	0,9%
Ajustes de facturación – ETB	4	0,9%
Radicaciones	4	0,9%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	0,9%
Información sobre gratuidad en salud	3	0,7%
Pago no aplicado	3	0,7%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	3	0,7%
Duplicado de factura Enel Codensa	3	0,7%
Pre registro virtual asistido	3	0,7%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	3	0,7%
Información general de la factura	3	0,7%
Información general sobre Ingreso Solidario	2	0,4%
Plazo para pago	2	0,4%
Cambio de titular- corrección	2	0,4%
Esterilización Canina y Felina	2	0,4%
Autoestimación del avalúo catastral	2	0,4%
Familias en acción – FA. Información de pagos	2	0,4%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	2	0,4%
Copia historia laboral	2	0,4%
Recuperación de semanas	1	0,2%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,2%
Separar consumos de la factura	1	0,2%
Cambio de puntaje	1	0,2%
Consulta puntaje	1	0,2%
Copia RUT	1	0,2%
Requerimientos Energía	1	0,2%
Independización del servicio público	1	0,2%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	1	0,2%
Información	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
Información de radicado	1	0,2%
Acometidas de acueducto	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Información general	1	0,2%
Convenio de pago	1	0,2%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,2%
Solicitud corrección de puntaje	1	0,2%
Daños operativos	1	0,2%
Traslado de municipio beneficiario devolución del IVA	1	0,2%
Cambio de estrato	1	0,2%
Devolución del IVA	1	0,2%
Entrega de documento	1	0,2%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	1	0,2%
Información trámite en curso	1	0,2%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	1	0,2%
Acometidas de alcantarillado	1	0,2%
Rectificación de puntaje	1	0,2%
Certificado de estratificación socioeconómica	1	0,2%
Refinanciación tarjeta	1	0,2%
Verificación del tiempo de realización de la encuesta	1	0,2%
Renta básica	1	0,2%
Certificado de residencia	1	0,2%
Respuesta derecho de petición	1	0,2%
Otros subsidios	1	0,2%
Riesgos Laborales	1	0,2%
Otros subsidios	1	0,2%
Solicitud cancelación seguros	1	0,2%
Cobros y adecuaciones	1	0,2%
Subsidios varios	1	0,2%
Declaración de renta	1	0,2%
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	1	0,2%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Concepto de uso del suelo	1	0,2%
Nuevos puntos	1	0,2%
Total	451	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR CIUDADANÍA - SUPERCARDE BOSA

En referente a la pregunta de opinión sobre las entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto SUPERCARDE BOSA, el **36,1%** de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **63,9%** respondió lo contrario.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En relación con la pregunta de opinión de cuáles entidades adicionales deberían hacer presencia en el punto de atención, de los ciudadanos que respondieron SI, el **42,6%** opina que deberían hacer presencia la Secretaría Distrital de Hacienda, seguido de Transmilenio con **28,1%** y Secretaría Distrital de Movilidad con **26,5%**, entre tanto, las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 80 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADÉ BOSA

Entidad solicitada	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	106	42,6%
TRANSMILENIO	70	28,1%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	66	26,5%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	2	0,8%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0,8%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,4%
IDIPRON	1	0,4%
CANAL CAPITAL	1	0,4%
Total	249	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ BOSA

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ BOSA, el **26,9%** del total de sugerencias mencionan el que preste servicio de fotocopidora, en tanto, el **18,2%** sugieren incluir más funcionarios de atención de las diferentes entidades, las demás sugerencias están distribuidas en el siguiente cuadro:

Tabla 81 Sugerencias SUPERCADÉ BOSA

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopidora	197	26,9%
Ninguna recomendación	167	22,8%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	133	18,2%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	123	16,8%
Servicio de baño	50	6,8%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	26	3,6%
Servicio de café gratis	18	2,5%
Prioridad de atención preferencial	7	1,0%
Servicio de cafetería	6	0,8%
Servicio de enfermería	1	0,1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,1%
Incluir más informadores en los puntos	1	0,1%

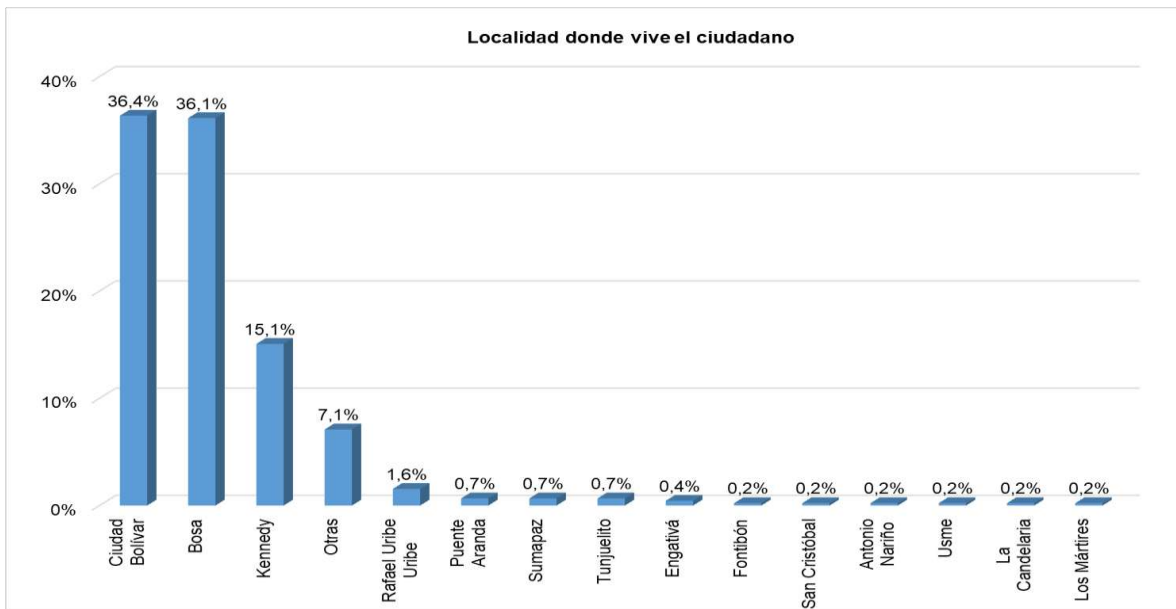
Sugerencias	Recuento	%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADES	1	0,1%
Total	731	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCADE BOSA

LOCALIDAD DONDE VIVE – SUPERCADE BOSA

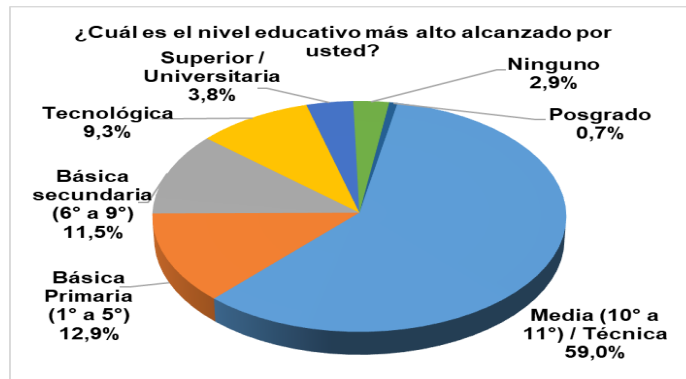
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADE BOSA que el **36,4%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar, el **36,1%** residen en la localidad de Bosa y el **15,1%** en la localidad de Kennedy. A continuación, el **0,2%** de la ciudadanía que respondieron Otras, residen en el municipio de Soacha, en su mayor parte, seguido de dos personas informando que residen en los municipios de Yacopí y Mesitas del Colegio, Cundinamarca.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCADE BOSA

El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **2,9%** de la ciudadanía no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que respondieron se encuentran en los siguientes niveles de estudio: **59,0%** media técnica, **12,9%** básica primaria, **11,5%** básica secundaria, **9,3%** tecnológica, **3,8%** educación superior universitaria y posgrado con un **0,7%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCADDE BOSA

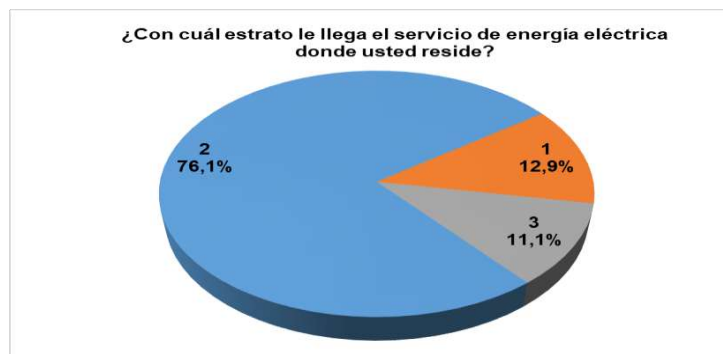
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADDE BOSA que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (**29,3%**), 35-44 (**21,3%**) y 60-70 (**20,6%**), sumando así el **71,2%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – SUPERCADDE BOSA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **76,1%** de la población que asiste al SUPERCADDE BOSA se encuentran viviendo en el estrato 2, en el estrato 1 con **12,9%** y el estrato 3 con **11,1%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – SUPERCAD E BOSA

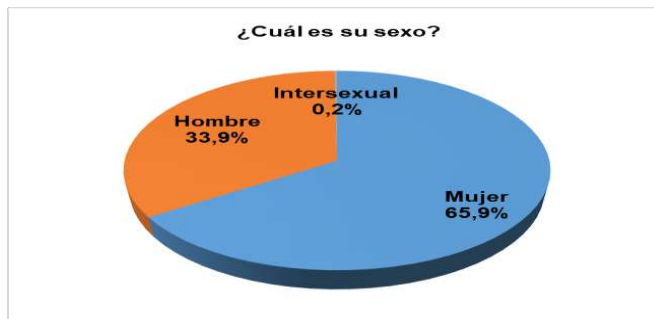
El **51,9%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCAD E BOSA ocupan su tiempo trabajando, **25,5%** en oficios del hogar, **13,1%** de la ciudadanía encuestada es pensionada, **6,4%** están en la búsqueda de empleo, el **1,1%** está estudiando y el **0,9%** ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – SUPERCAD E BOSA

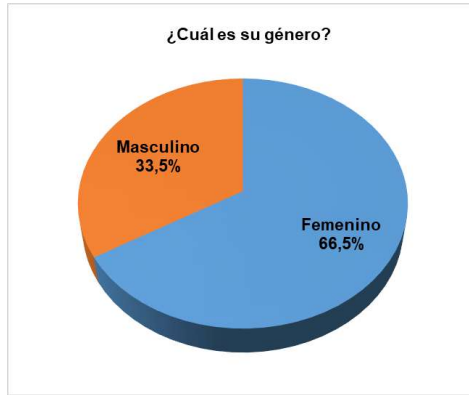
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **65,9%** son mujeres, **33,9%** son hombres y **0,2%** es intersexual.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – SUPERCAD E BOSA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **66,5%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y **33,5%** con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

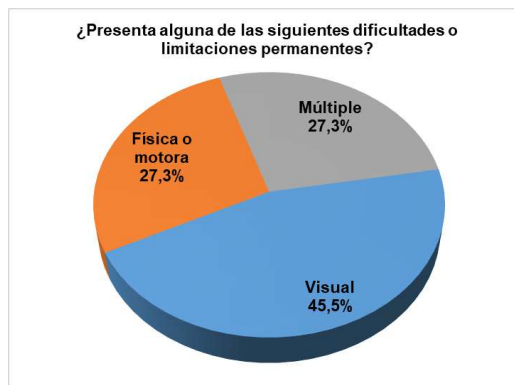
DISCAPACIDAD – SUPERCADÉ BOSA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **97,6%** de la población que asiste al SUPERCADÉ BOSA no presenta alguna discapacidad y el **2,4%** manifiestan que tienen algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

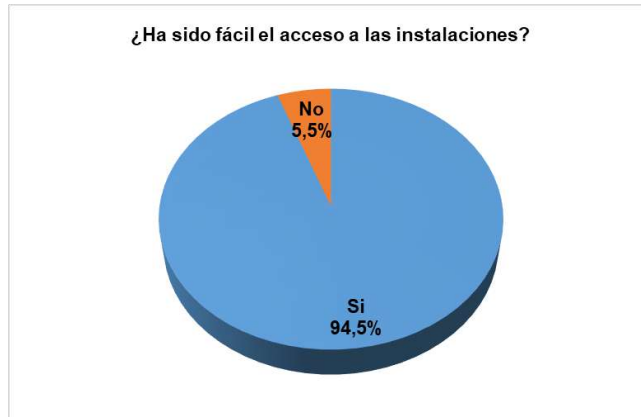
Del **2,4%** de la ciudadanía encuestada que respondieron estar en condición de discapacidad, el **45,5%** corresponde a personas con discapacidad visual, seguido de personas con discapacidad múltiple y con discapacidad física o motora con **27,3%**, para ambos.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD AL PUNTO – SUPERCARDE BOSA

Del total de ciudadanos encuestados, el **94,5%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **5,5%** de los ciudadanos expresan lo contrario.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **5,5%** que respondió que no es fácil el acceso a las instalaciones, respondieron que esto se debe a que no cuentan con los requisitos para el trámite con **76%** y dificultad para obtener suficiente información con **16%**, las demás situaciones se relacionan en la siguiente gráfica:

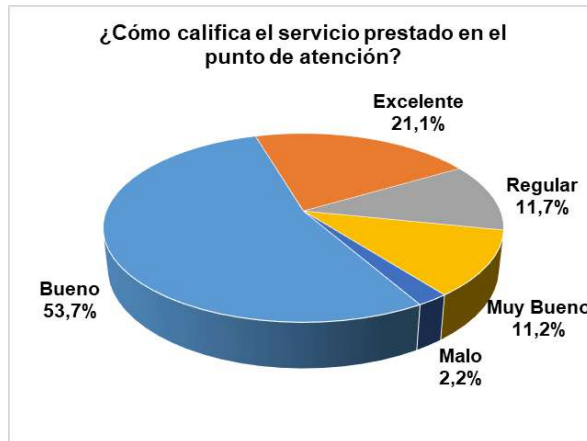


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUPERCADE CAD

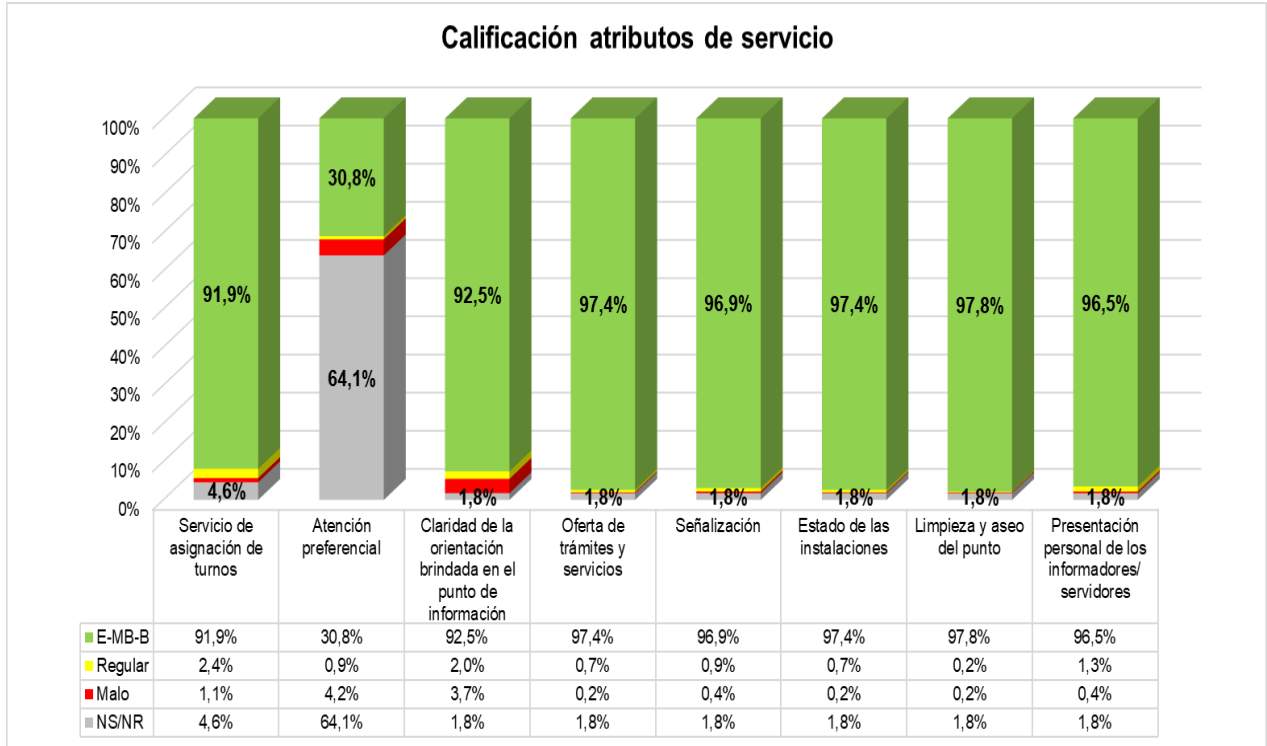
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADE CAD

Se realizaron 454 encuestas en el SUPERCADE CAD, dando como resultado que el **86,1%** de la ciudadanía encuestada calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADE CAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que el 64,1% de los ciudadanos no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial. Ahora bien, para los demás criterios el promedio de calificación buena, muy buena y excelente es del 95,8%.

ENTIDADES CONSULTADAS - SUPERCAD CAD

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCAD CAD evidenció que el **42,2%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites y/o servicios en Secretaría Distrital de Hacienda y Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 82 Entidades SUPERCAD CAD

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	96	21,1%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	96	21,1%
DIAN	44	9,7%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	41	9,0%
ENEL - CODENSA	37	8,1%
CATASTRO	33	7,3%
COLPENSIONES	26	5,7%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	17	3,7%
ACUEDUCTO - EAAB	16	3,5%
GAS NATURAL	13	2,9%
SECRETARÍA DE SALUD	11	2,4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA	5	1,1%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	4	0,9%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	2	0,4%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	2	0,4%
REVAL S.A.S	2	0,4%
IDU	2	0,4%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,4%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	1	0,2%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,2%
BANCO GNB SUDAMERIS	1	0,2%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,2%
IDRD	1	0,2%
Total	454	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - SUPERCAD CAD

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCAD CAD, se encontró que el **9,5%** está representado en la ciudadanía que fueron a hacer el trámite del impuesto sobre vehículos automotores, seguido del trámite de impuesto predial unificado con **8,8%**.

Tabla 83 Trámites SUPERCAD CAD

Trámites	Recuento	%
Impuesto sobre vehículos automotores	43	9,5%
Impuesto predial unificado	40	8,8%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	26	5,7%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	25	5,5%

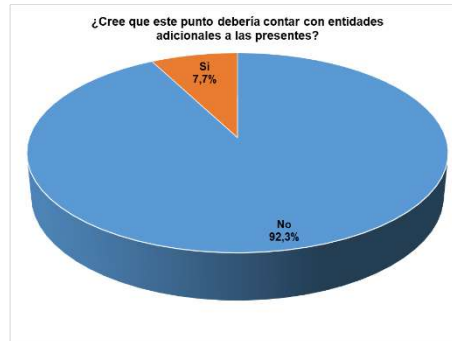
Trámites	Recuento	%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	24	5,3%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	20	4,4%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	19	4,2%
Reclamos	18	4,0%
Concepto de uso del suelo	14	3,1%
Orientación Jurídica	11	2,4%
Ingreso Mínimo Garantizado - IMG	11	2,4%
Certificado catastral	10	2,2%
Consultas a Colpensiones	10	2,2%
Reclamo por facturación	8	1,8%
Información general sobre Ingreso Solidario	8	1,8%
INGRESO SOLIDARIO	7	1,5%
Consultas factura	6	1,3%
Radicaciones	5	1,1%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	5	1,1%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	5	1,1%
Asignación de nomenclatura	5	1,1%
Registro de Información Tributaria - RIT	5	1,1%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	4	0,9%
Información general de la factura	4	0,9%
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	4	0,9%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	4	0,9%
RENTA BASICA	4	0,9%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	4	0,9%
Cambio de titular- corrección	4	0,9%
Radicación de Correspondencia	3	0,7%
Registro biométrico	3	0,7%
Corrección de historia laboral	3	0,7%
Planoteca	3	0,7%
Concepto de norma urbanística (edificabilidad)	3	0,7%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	3	0,7%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	2	0,4%
Rectificaciones de la información catastral	2	0,4%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	2	0,4%
Pago de servicios públicos y otros	2	0,4%
ORIENTACION	2	0,4%
Conciliación	2	0,4%
Comprobante de pago	2	0,4%
Certificaciones	2	0,4%
Rectificación de áreas y linderos	2	0,4%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	2	0,4%
Recuperación de semanas	2	0,4%
RADICACIÓN	2	0,4%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	2	0,4%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	2	0,4%
Copia historia laboral	2	0,4%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	2	0,4%
RADICACIÓN CERTIFICACIÓN	1	0,2%
Revisión de proyectos	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Pre registro virtual asistido	1	0,2%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Entrega de documento	1	0,2%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	1	0,2%
Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios	1	0,2%
Al trabajo en bici	1	0,2%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	1	0,2%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,2%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,2%
INGRESO MÍNIMO	1	0,2%
Radicación inconformidad	1	0,2%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1	0,2%
Facturación aseo	1	0,2%
Actualización de Datos del Empleador	1	0,2%
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	0,2%
Acometidas de acueducto	1	0,2%
Restablecimiento del servicio público	1	0,2%
MANZANA CATASTRAL	1	0,2%
Suspender tarjeta codensa	1	0,2%
NOTIFICACIÓN	1	0,2%
PLUSVALÍA	1	0,2%
Opción tarifaria a multiusuarios	1	0,2%
Cambio de dirección	1	0,2%
Certificado de estratificación socioeconómica	1	0,2%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	1	0,2%
Daños operativos	1	0,2%
ACTUALIZACIÓN DATOS	1	0,2%
Delineación urbana	1	0,2%
Radicación Sisbén	1	0,2%
Pago de servicios públicos	1	0,2%
ESTADO CUENTA	1	0,2%
DEVOLUCIÓN IVA	1	0,2%
Familias en acción – FA. Información de pagos	1	0,2%
Pago no aplicado	1	0,2%
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	1	0,2%
PAZ Y SALVO	1	0,2%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,2%
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	1	0,2%
Ajustes de facturación – ETB	1	0,2%
Duplicado	1	0,2%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,2%
Permiso de escrituración	1	0,2%
	1	0,2%
Plano catastral	1	0,2%
TRASLADO DEV IVA	1	0,2%
PLANOS MANZANA CATASTRAL	1	0,2%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,2%
Total	454	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR CIUDADANÍA - SUPERCADE CAD

En referente a la pregunta de opinión sobre las entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto SUPERCADE CAD, el **7,7%** de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **92,3%** respondió lo contrario.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En relación con la pregunta sobre cuáles entidades adicionales deberían hacer presencia en el punto de atención, de los ciudadanos que respondieron SI, el **20,5%** opinan que deberían hacer presencia la Secretaría Distrital de Integración Social, seguido de Secretaría Distrital de Movilidad y Ventanilla Única de Servicios con **15,9%**, para ambos. Las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 84 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE CAD

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	20,5%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	7	15,9%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	7	15,9%
IDPYBA	3	6,8%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	6,8%
IPES	2	4,5%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	2	4,5%
TRANSMILENIO	1	2,3%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	2,3%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	2,3%
IDIGER	1	2,3%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	2,3%
IDIPRON	1	2,3%
UAESP	1	2,3%
COMISARÍA DE FAMILIA	1	2,3%
SECRETARÍA DE CULTURA	1	2,3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	2,3%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	2,3%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADE CAD

En la encuesta realizada en el SUPERCADE CAD, el **19,7%** del total de sugerencias mencionan el agilizar el llamado de los turnos y que los tiempos de espera sean más cortos, en tanto, el **12,8%**

sugieren incluir más funcionarios de atención de las diferentes entidades, las demás sugerencias están distribuidas en el siguiente cuadro:

Tabla 85 Sugerencias SUPERCAD CAD

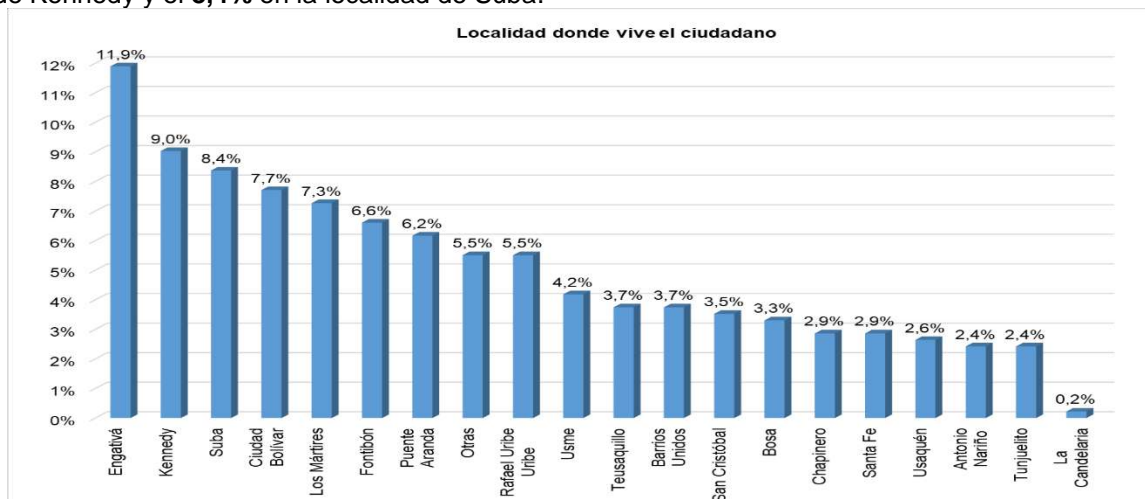
Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	204	31,9%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	126	19,7%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	82	12,8%
Servicio de café gratis	70	10,9%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	70	10,9%
Servicio de baño	28	4,4%
Prioridad de atención preferencial	27	4,2%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	6	0,9%
Implementar mejoras en la depuración de filas agilizando el ingreso	4	0,6%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	4	0,6%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,5%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	3	0,5%
Servicio de parqueadero	2	0,3%
Wi-Fi Gratis	2	0,3%
Incluir personal que agende citas para las entidades	2	0,3%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	2	0,3%
Implementar módulos y kioscos de autoconsulta para realizar trámites	1	0,2%
Servicio de fotocopidora	1	0,2%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	1	0,2%
Dar a conocer la Guía de trámites y servicios y cómo funciona	1	0,2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,2%
Total	640	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCAD CAD

LOCALIDAD DONDE VIVE – SUPERCAD CAD

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD CAD que el **11,9%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Engativá, el **9,0%** residen en la localidad de Kennedy y el **8,4%** en la localidad de Suba.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Ahora bien, el **5,5%** de la ciudadanía que respondieron Otras, residen en el municipio de Soacha con **40%**, seguido del municipio de Chía con **8%**, como se relaciona en la siguiente tabla:

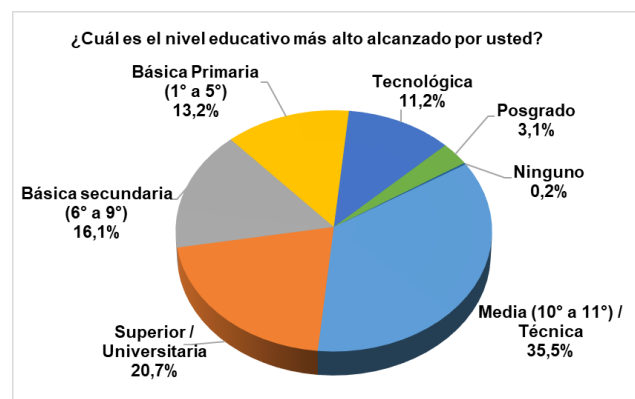
Tabla 86 Otros Municipios de Residencia SUPERCADÉ CAD

Municipio o Ciudad	%
Soacha	40,0%
Chía	8,0%
Montería	8,0%
Sibaté	4,0%
Medellín	4,0%
Tenjo	4,0%
Fusagasugá	4,0%
Cota	4,0%
Girardot	4,0%
Facatativá	4,0%
Villavicencio	4,0%
Funza	4,0%
Madrid	4,0%
La Calera	4,0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCADÉ CAD

El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **0,2%** de la ciudadanía no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que respondieron se encuentran en los siguientes niveles de estudio: **35,5%** media técnica, **20,7%** educación superior universitaria, **16,1%** básica secundaria, **13,2%** básica primaria, **11,2%** tecnológica y posgrado con **3,1%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCADÉ CAD

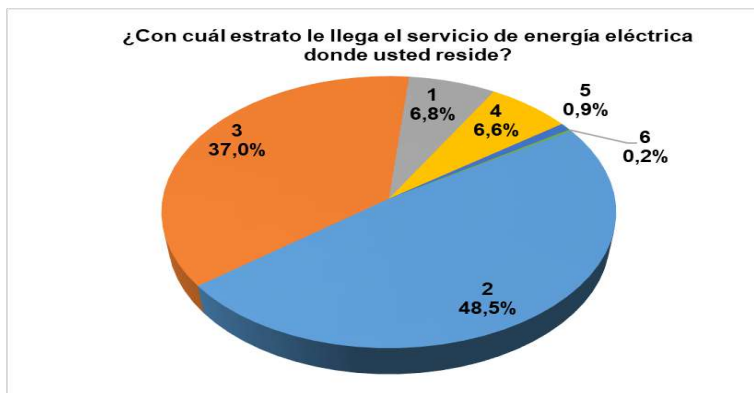
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ CAD que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (**27,5%**), 60-70 (**20,7%**) y 27-34 (**18,3%**), sumando así el **66,5%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – SUPERCADDE CAD

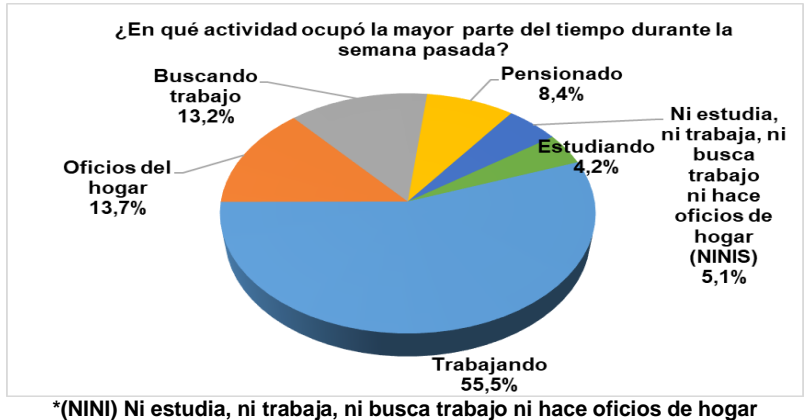
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **48,5%** de la población que asiste al SUPERCADDE CAD se encuentran viviendo en el estrato 2, en el estrato 3 con **37,0%** y el estrato 1 con **6,8%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – SUPERCADDE CAD

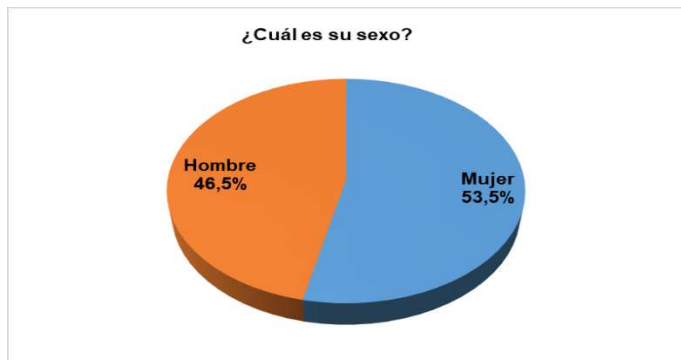
El **55,5%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADDE CAD ocupan su tiempo trabajando, **13,7%** en oficios del hogar, **13,2%** de la ciudadanía encuestada están en la búsqueda de empleo, **8,4%** pensionados, el **4,2%** está estudiando y el **5,1%** ni estudian, ni trabajan, ni buscan trabajo ni hacen oficios de hogar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – SUPERCAD CAD

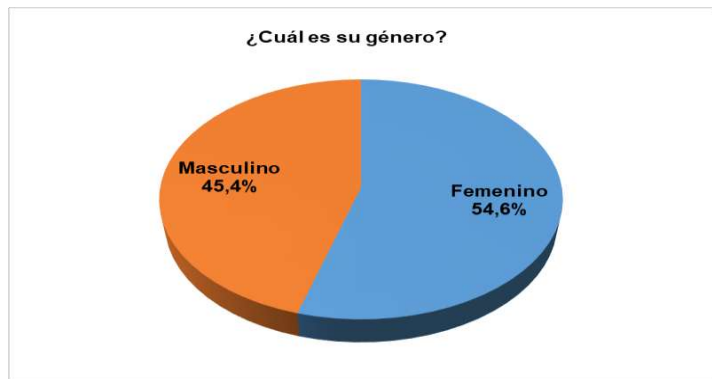
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **53,5%** son mujeres y el **46,5%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – SUPERCAD CAD

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **54,6%** de las personas son del género femenino y el **45,4%** del género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

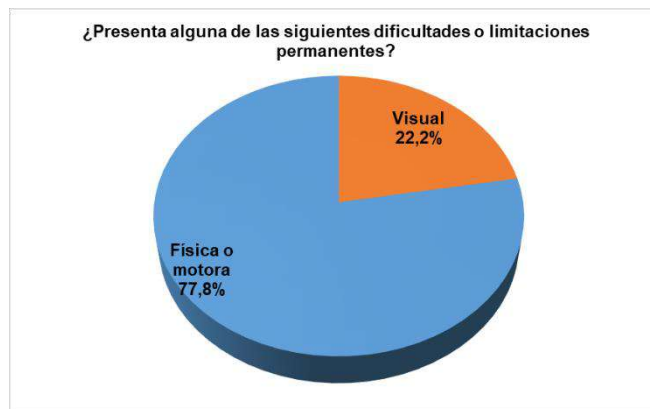
DISCAPACIDAD – SUPERCADDE CAD

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98%** de la población que asiste al SUPERCADDE CAD no tienen alguna discapacidad y el **2%** manifiestan que tienen algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **2%** de la ciudadanía encuestada que respondieron estar en condición de discapacidad, el **77,8%** corresponde a personas con discapacidad física o motora, seguido de personas que tienen discapacidad visual con **22,2%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

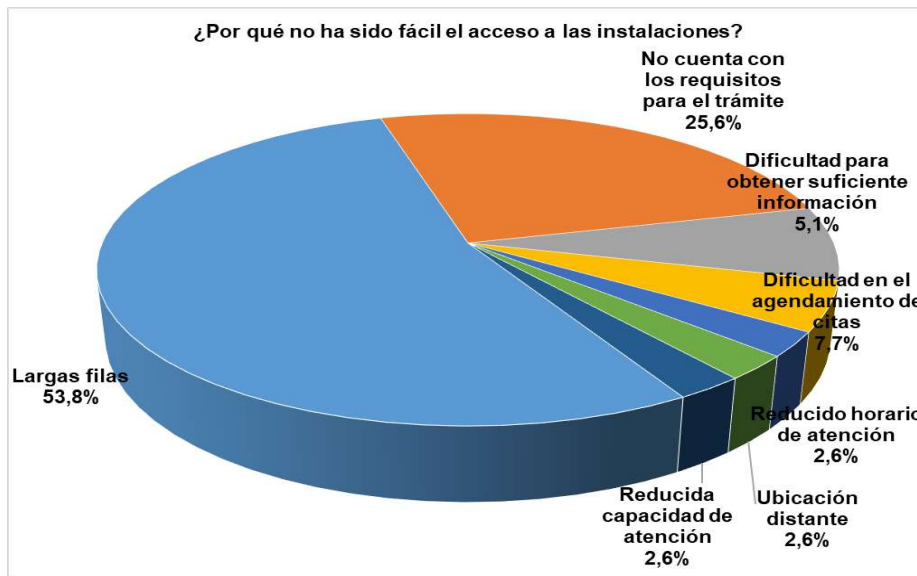
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – SUPERCADDE CAD

Del total de ciudadanos encuestados, el **89,9%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **10,1%** de los ciudadanos expresan lo contrario.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **10,1%** que respondió que no fue fácil el acceso a las instalaciones, el **53,8%** dijo que por las largas filas y el **25,6%** por no contar con los requisitos para el trámite, las demás situaciones se relacionan en la siguiente gráfica:

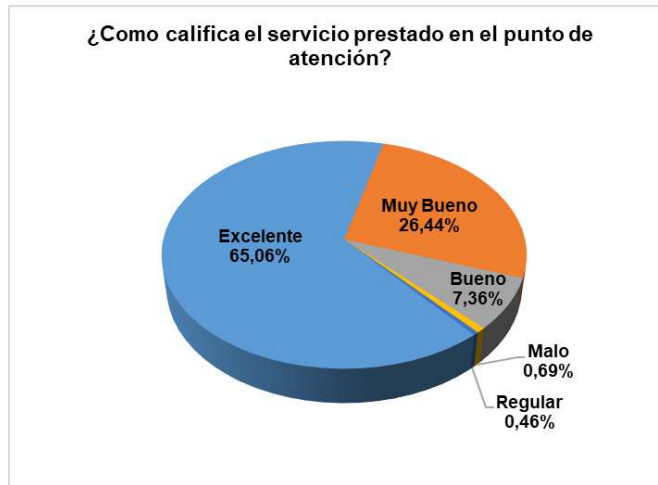


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUPERCADDE CALLE 13

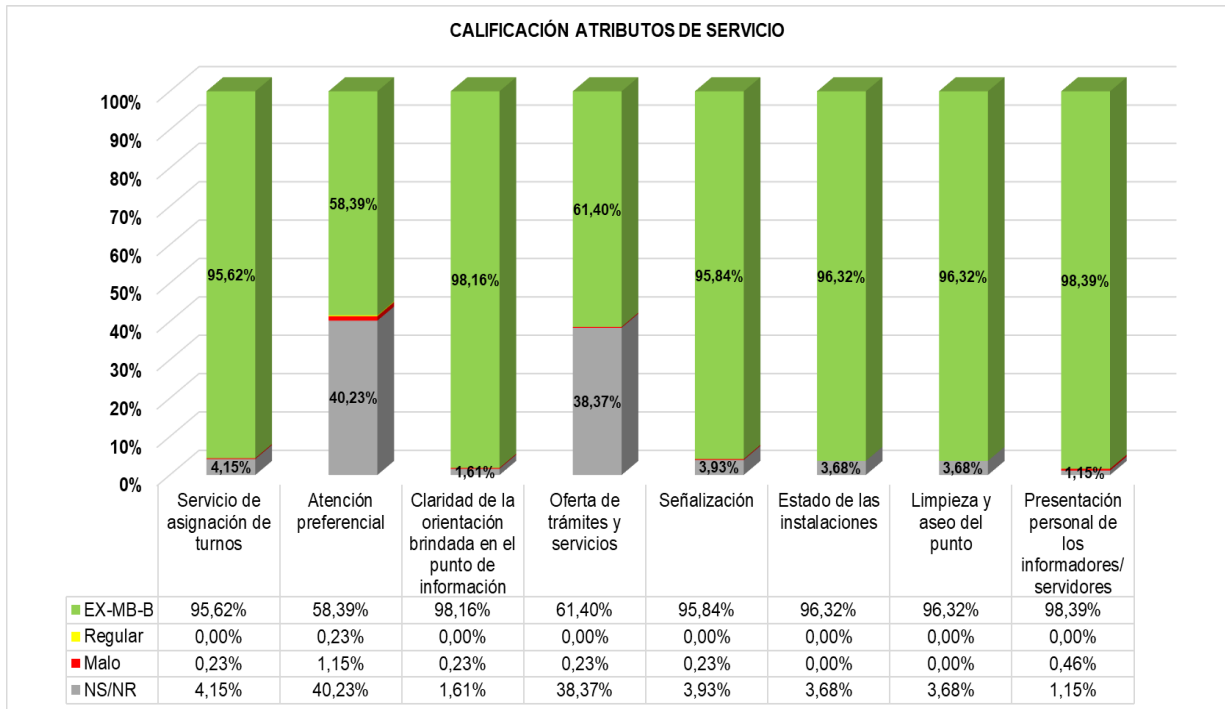
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADDE CALLE 13

Se realizaron 435 encuestas en el SUPERCADDE CALLE 13, dando como resultado que el **98,85%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADDE CALLE 13



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidencio que en promedio el 87,56% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados, el 40,23% respondió no saber sobre el servicio de atención preferencial y el 38,37% tampoco conoce la oferta de trámites y servicios de SuperCADE Calle 13.

ENTIDADES CONSULTADAS – SUPERCADÉ CALLE 13

La información concerniente a las entidades que se recolecto en el SUPERCADÉ CALLE 13 evidenció que, el **45,29%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y **40,46%** realizó el trámite en la Registraduría Distrital del Estado Civil, como se muestra a continuación:

Tabla 87 Entidades SUPERCADÉ CALLE 13

Entidad	Recuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	197	45,29%
Registraduría Distrital del Estado Civil	176	40,46%
COLPENSIONES	38	8,74%
SECRETARÍA GENERAL	10	2,30%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	7	1,61%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	5	1,15%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,46%
TOTAL	435	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES – SUPERCADÉ CALLE 13

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCADÉ CALLE 13, se encontró que, el **31,49%** está representado en trámites de registro biométrico, el **17,93%** realizaron trámites de cédula de ciudadanía y el **11,95%** entrega de documento, como se muestra a continuación:

Tabla 88 Trámites SUPERCADÉ CALLE 13

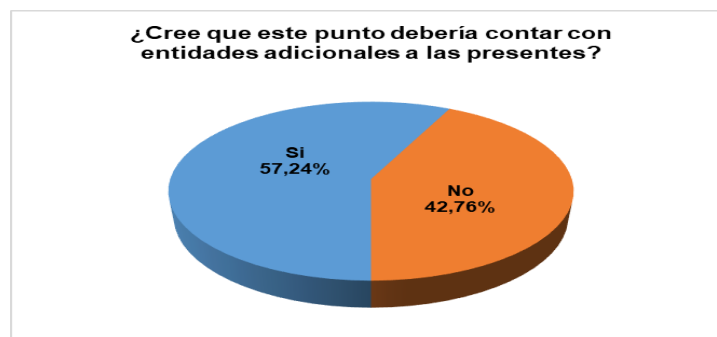
Entidad	Recuento	%
Registro biométrico	137	31,49%
Cédula de Ciudadanía	78	17,93%
Entrega de documento	52	11,95%
Información	45	10,34%
Registro civil	25	5,75%
Consultas	24	5,52%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	7	1,61%
Tarjeta de identidad	6	1,38%
Pre-registro virtual asistido	4	0,92%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	4	0,92%
Huellas	4	0,92%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	4	0,92%
Información	3	0,69%
Agendamiento cita Dian	3	0,69%
Certificado de Huellas	2	0,46%
Certificado	2	0,46%

Entidad	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	2	0,46%
Certificado Huellas	2	0,46%
Cita Codensa	2	0,46%
Radicación	2	0,46%
Certificado Registraduría	1	0,23%
Información	1	0,23%
Cita Dian	1	0,23%
Certificado Huellas	1	0,23%
Certificado de Conservación Ambiental	1	0,23%
Certificación ambiental para la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	1	0,23%
Persona Fallecida	1	0,23%
Reclamar Documento	1	0,23%
Huellas Digitales	1	0,23%
Recuperación de semanas	1	0,23%
Asignación de los puntos de venta de la REDEP	1	0,23%
Certificado base	1	0,23%
Información en la puerta	1	0,23%
Cesantías	1	0,23%
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	1	0,23%
Huella	1	0,23%
Persona Mayor	1	0,23%
Certificación de actividad económica en la Plaza de Mercado Distrital	1	0,23%
Cita Vanti	1	0,23%
Huellas Digital	1	0,23%
Certificado cedula	1	0,23%
Asignación Cita Dian	1	0,23%
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	1	0,23%
Corrección de historia laboral	1	0,23%
Certificado	1	0,23%
Documento Base	1	0,23%
Consultas de información	1	0,23%
TOTAL	435	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – SUPERCADÉ CALLE 13

Del total de los encuestados en el punto, el **57,24%** de la muestra, correspondiente a 435 ciudadanos, consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 89 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCARRE CALLE 13

Entidad	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	183	15,67%
ENEL COLOMBIA	156	13,36%
TRANSMILENIO	107	9,16%
GAS NATURAL	104	8,90%
SECRETARÍA DE SALUD	100	8,56%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	81	6,93%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	67	5,74%
CATASTRO	55	4,71%
IDPYBA	39	3,34%
SECRETARÍA DE LA MUJER	25	2,14%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	21	1,80%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	19	1,63%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	14	1,20%
CAPITAL SALUD EPS	11	0,94%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	10	0,86%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	9	0,77%
SUBRED CENTRO ORIENTE	9	0,77%
SUBRED SUR	9	0,77%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	9	0,77%
SECRETARÍA DE HACIENDA	9	0,77%
CANAL CAPITAL	8	0,68%
SUBRED SUR OCCIDENTE	8	0,68%
SUBRED NORTE	8	0,68%
IDU	7	0,60%
FONCEP	7	0,60%
IDRD	6	0,51%
UAESP	6	0,51%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE	6	0,51%
SECRETARÍA DE CULTURA	5	0,43%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	4	0,34%
IDIPRON	4	0,34%
SECRETARÍA JURÍDICA	4	0,34%
SERVICIO CIVIL	4	0,34%
CONCEJO DE BOGOTÁ	3	0,26%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	3	0,26%
IDPAC	3	0,26%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	3	0,26%
DIAN	3	0,26%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	3	0,26%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	3	0,26%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	3	0,26%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	0,17%
GRÚAS Y PATIOS	2	0,17%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,17%
IPES	2	0,17%
UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ	2	0,17%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0,17%
VEEDURÍA DISTRITAL	2	0,17%
IDIGER	2	0,17%
NOTARÍAS	2	0,17%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,09%
IDT	1	0,09%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0,09%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	0,09%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,09%

Entidad	Recuento	%
COLPENSIONES	1	0,09%
IDCBIS	1	0,09%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,09%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	1	0,09%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO	1	0,09%
IDPC	1	0,09%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	1	0,09%
TOTAL	1.168	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **15,67%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el SUPERCALDE CALLE 13 corresponden a Acueducto – EAAB, seguido de Enel Colombia con el **13,36%**.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SUPERCALDE CALLE 13

En la encuesta realizada en el SUPERCALDE CALLE 13, el **34,84%** de ciudadanos solicitaron prestar servicio de baño, el **17,15%** servicio de café gratis, el **14,49%** servicio de fotocopiadora.

Tabla 90 Sugerencias SUPERCALDE CALLE 13

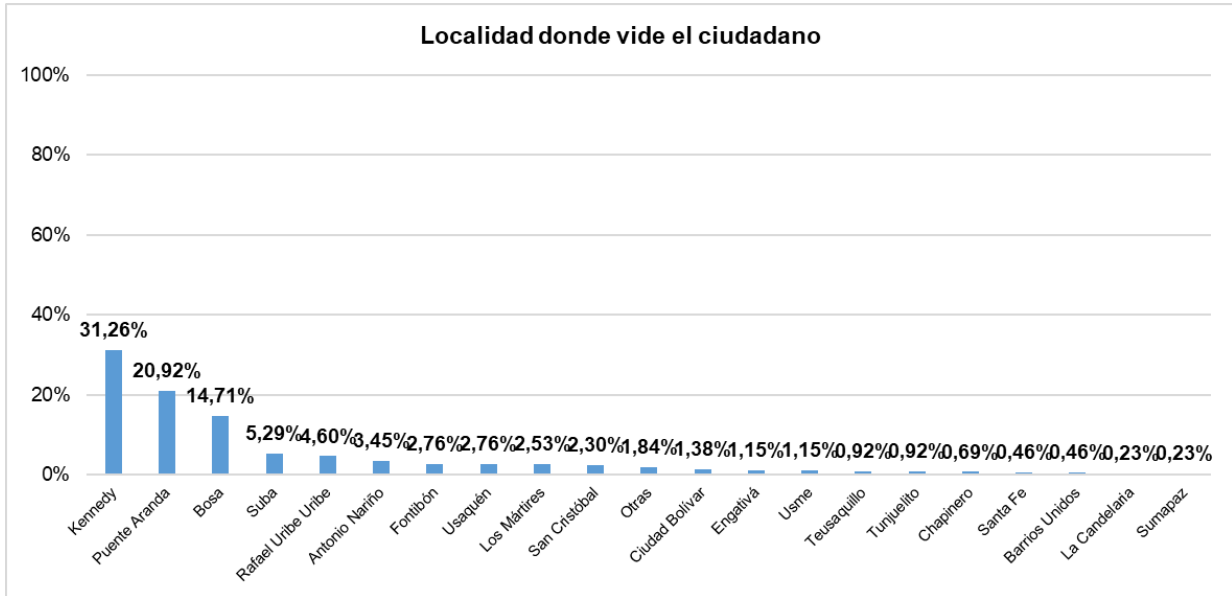
Sugerencia	Recuento	%
Servicio de baño	262	34,84%
Servicio de café gratis	129	17,15%
Servicio de fotocopiadora	109	14,49%
Ninguna recomendación	105	13,96%
Prioridad de atención preferencial	34	4,52%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	33	4,39%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	31	4,12%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	21	2,79%
Otra	10	1,33%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	8	1,06%
Retirar los filtros y depuración en la entrada de los puntos	5	0,66%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	2	0,27%
Excelente servicio	1	0,13%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCALDES	1	0,13%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	0,13%
TOTAL	431	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS – SUPERCALDE CALLE 13

LOCALIDAD DONDE VIVE – SUPERCALDE CALLE 13

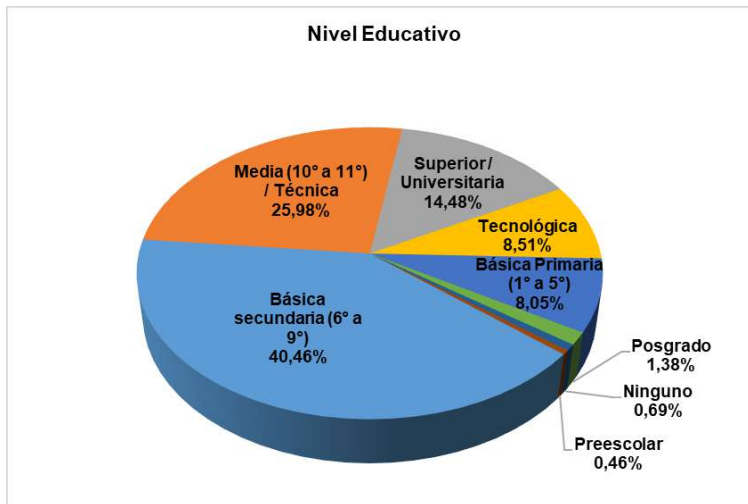
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCALDE CALLE 13 que el **31,26%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el **20,92%** residen en la localidad de Puente Aranda, el **1,84%** residen en otros sitios diferentes a las localidades de Bogotá, dentro de otros el **37,5%** residen en Soacha.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCADÉ CALLE 13

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana muestra que el **99,31%** de las personas que responden cuentan con algún nivel de estudio, el **40,46%** cuentan con educación básica secundaria, el **25,98%** cuentan con educación media técnica y el **14,48%** cuenta con educación superior universitaria, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.

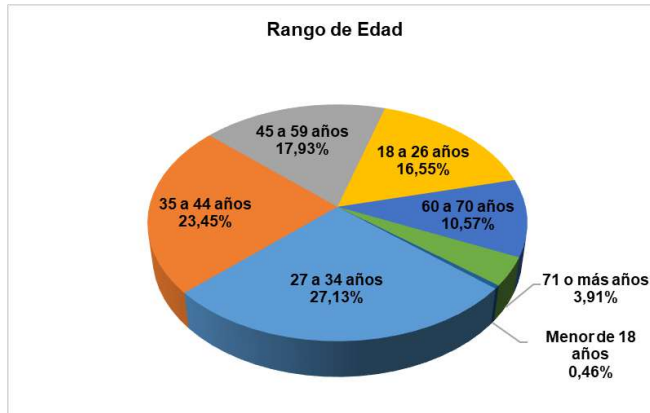


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCADÉ CALLE 13

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ CALLE 13 que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 27 a 34 años

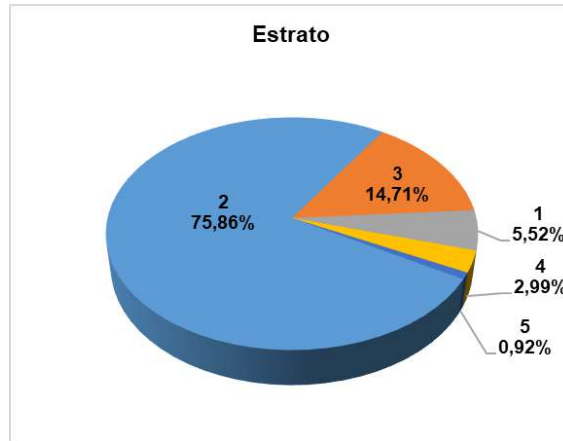
(**27,13%**), 35 a 44 años (**23,45%**), 45 a 59 años (**17,93%**), 18 a 26 años (**16,55%**) y 60 a 70 años (**10,57%**), sumando así el **95,63%**, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO – SUPERCALDE CALLE 13

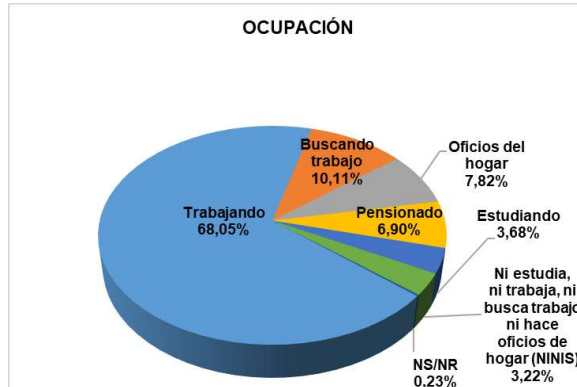
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **75,86%** de la población que asiste al SUPERCALDE CALLE 13 se encuentra viviendo en estrato 2 y el **14,71%** vive en estrato 3, el resto de la información se presenta en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN – SUPERCALDE CALLE 13

El **68,05%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCALDE CALLE 13 ocupan su tiempo trabajando, el **10,11%** ocupan su tiempo buscando trabajo, el **7,82%** oficios del hogar y el **6,90%** es pensionado, la información se presenta en la siguiente gráfica.

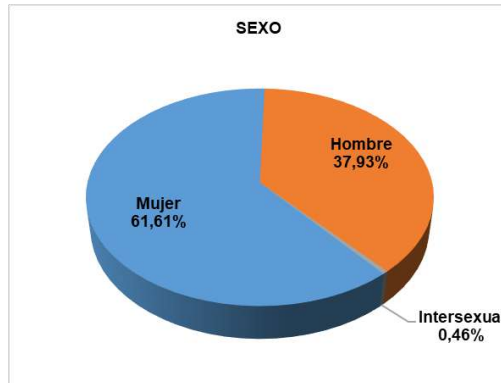


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – SUPERCADÉ CALLE 13

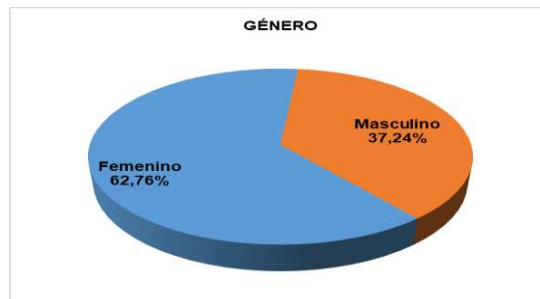
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **61,61%** de los ciudadanos encuestados son mujeres, el **37,93%** son hombres y el **0,46%** son intersexuales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – SUPERCADÉ CALLE 13

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **62,76%** de los ciudadanos encuestados se identifican con género femenino y el **37,24%** se identifican con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

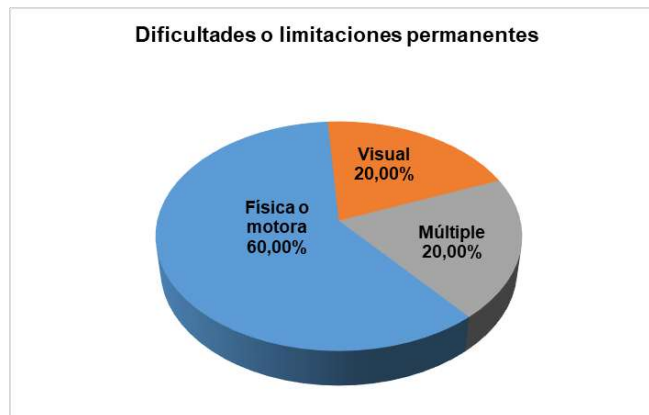
DISCAPACIDAD – SUPERCADDE CALLE 13

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **98,85%** de los ciudadanos encuestados no refirió estar en situación de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

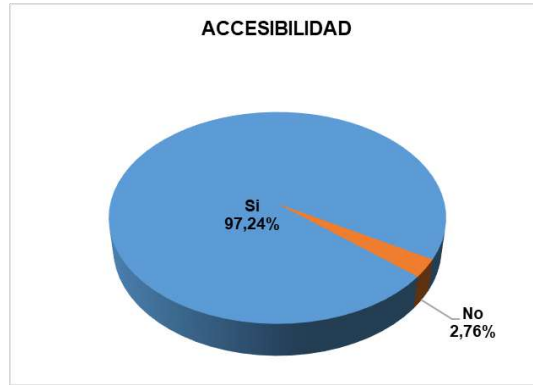
El **1,15%** de los ciudadanos encuestados manifiestan estar en condición de discapacidad, de estos el **60%** presenta discapacidad física o motora y el **20%** presenta discapacidad visual o múltiple.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

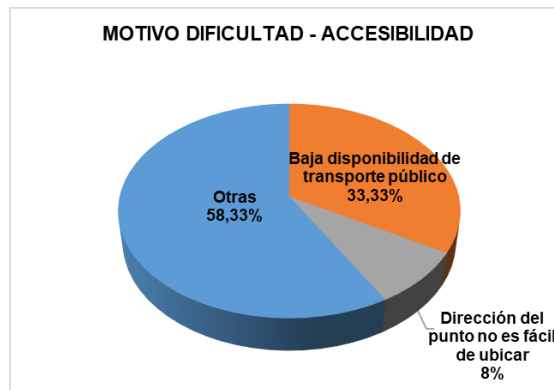
ACCESIBILIDAD – SUPERCADDE CALLE 13

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **97,24%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso al punto ha sido fácil y el **2,76%** manifiesta haber tenido dificultades con el acceso.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Para el **2,76%** de los ciudadanos encuestados que manifestaron inconvenientes con el acceso al punto, los motivos expresados se relacionan en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Dentro de los ciudadanos que respondieron otro motivo, el **28,57%** refirieron inseguridad en el sector o ubicación distante o dificultad para obtener suficiente información.

SUPERCADE ENGATIVÁ

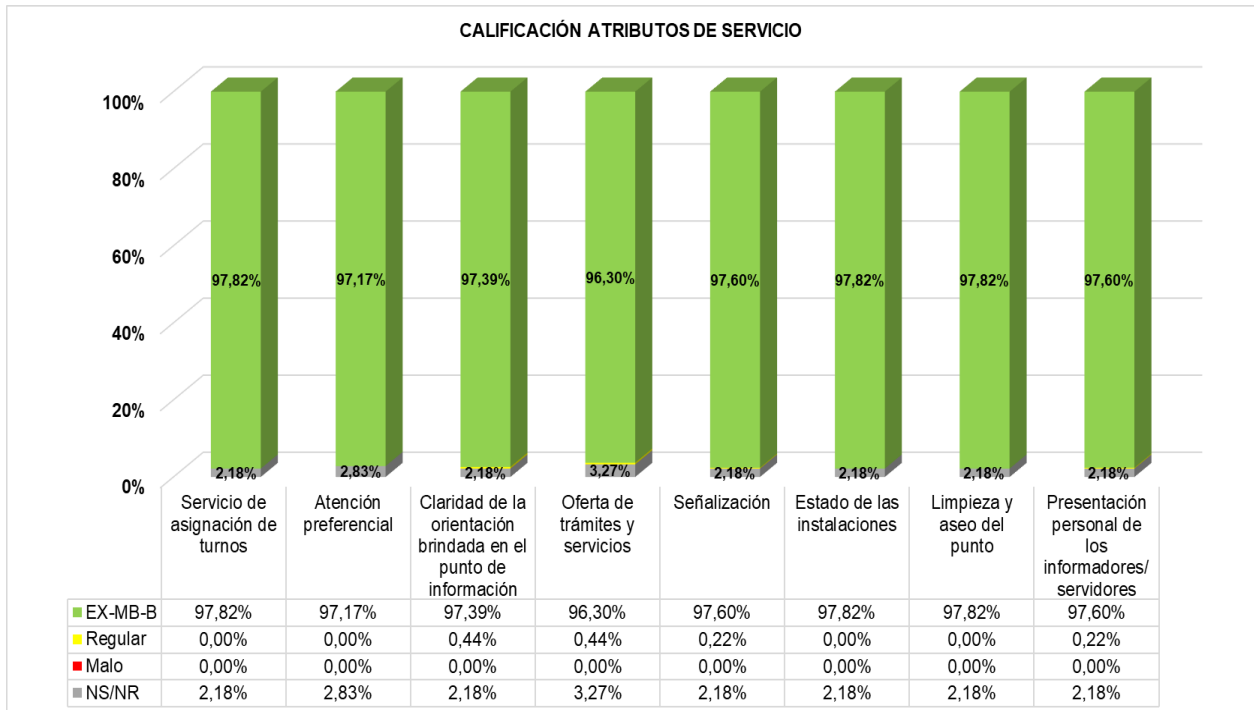
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADE ENGATIVÁ

Se realizaron 459 en el SUPERCADE ENGATIVÁ, dando como resultado que el **99,12%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADE ENGATIVÁ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidencio que en promedio el 97,40% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados.

ENTIDADES CONSULTADAS – SUPERCARDE ENGATIVÁ

La información concerniente a las entidades que se recolecto en el SUPERCARDE ENGATIVÁ evidenció que, el **39,43%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y **31,37%** realizó el trámite en la Secretaría Distrital de Planeación, como se muestra a continuación:

Tabla 91 Entidades Consultadas SUPERCARDE ENGATIVÁ

Entidad	Recuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	181	39,43%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	144	31,37%
GAS NATURAL	45	9,80%
ACUEDUCTO - EAB	27	5,88%
Bogotá Limpia SAS ESP	18	3,92%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	13	2,83%
SECRETARÍA DE SALUD	12	2,61%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	1,53%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6	1,31%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	3	0,65%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,44%
Organización Internacional de los Migrantes (OIM)	1	0,22%
TOTAL	459	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES – SUPERCARDE ENGATIVÁ

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCARDE ENGATIVÁ, se encontró que, el **28,76%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de entrega de documento, el **19,39%** realizaron trámites de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN y el **10,24%** registro biométrico, como se muestra a continuación:

Tabla 92 Trámites SUPERCARDE ENGATIVÁ

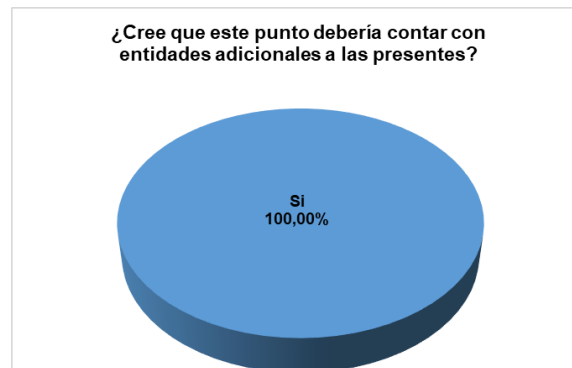
Entidad	Recuento	%
Entrega de documento	132	28,76%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	89	19,39%
Registro biométrico	47	10,24%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	24	5,23%
Reclamo por facturación	22	4,79%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	18	3,92%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	12	2,61%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	12	2,61%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	12	2,61%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	10	2,18%
Inconformidad tarifa liquidada	9	1,96%
Atención Padres Familia	7	1,53%

Entidad	Recuento	%
Inconformidad por que no recibió factura	6	1,31%
Certificado de residencia	5	1,09%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	5	1,09%
Apoyos económicos para persona mayor	5	1,09%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	5	1,09%
Financiación conceptos facturados	4	0,87%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión socia	3	0,65%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,44%
Orientación Jurídica	2	0,44%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,44%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2	0,44%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	2	0,44%
Respuesta social	1	0,22%
Cambio de titular- corrección	1	0,22%
Solicitud de Información	1	0,22%
Información general por hurto y daño del CM	1	0,22%
Cambios en la factura de servicio público EAAB ESP	1	0,22%
Información sobre gratuidad en salud	1	0,22%
Ruta Distrital de Protección para Defensores y Defensoras de Derechos Humanos	1	0,22%
Información y orientación a la oferta institucional existente	1	0,22%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,22%
Atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual	1	0,22%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	1	0,22%
Inspección técnica a predios	1	0,22%
Desistir del permiso	1	0,22%
Duplicado de recibos de pago EAAB ESP	1	0,22%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,22%
Liquidación o abono a créditos	1	0,22%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	1	0,22%
Financiación deuda total	1	0,22%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	1	0,22%
Pago de facturas acueducto	1	0,22%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	1	0,22%
Pre-registro virtual asistido	1	0,22%
TOTAL	459	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – SUPERCARDE ENGATIVÁ

Del total de los encuestados en el punto, el **100%** de la muestra, correspondiente a 459 ciudadanos, consideran que el punto debe tener entidades adicionales.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 93 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADE ENGATIVÁ

Entidad	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	183	32,16%
SECRETARÍA DE SALUD	103	18,10%
IPES	62	10,90%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	52	9,14%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	40	7,03%
TRANSMILENIO	33	5,80%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	24	4,22%
SECRETARÍA DE HACIENDA	23	4,04%
IDIPRON	8	1,41%
CATASTRO	7	1,23%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	5	0,88%
SUBRED SUR OCCIDENTE	5	0,88%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	5	0,88%
IDIGER	4	0,70%
IDRD	4	0,70%
SECRETARÍA DE LA MUJER	4	0,70%
SECRETARÍA DE CULTURA	2	0,35%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,18%
FONCEP	1	0,18%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,18%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,18%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,18%
TOTAL	569	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del anterior cuadro se puede destacar que el **32,16%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el SUPERCADE ENGATIVÁ corresponden a Enel Colombia, seguido de la Secretaría Distrital de Salud con el **18,10%**.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SUPERCADE ENGATIVÁ

En la encuesta realizada en el SUPERCADE ENGATIVÁ, el **94,67%** no manifestaron ninguna sugerencia, el **3,20%** servicio de café gratis, la información faltante se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 94 Sugerencias SUPERCADE ENGATIVÁ

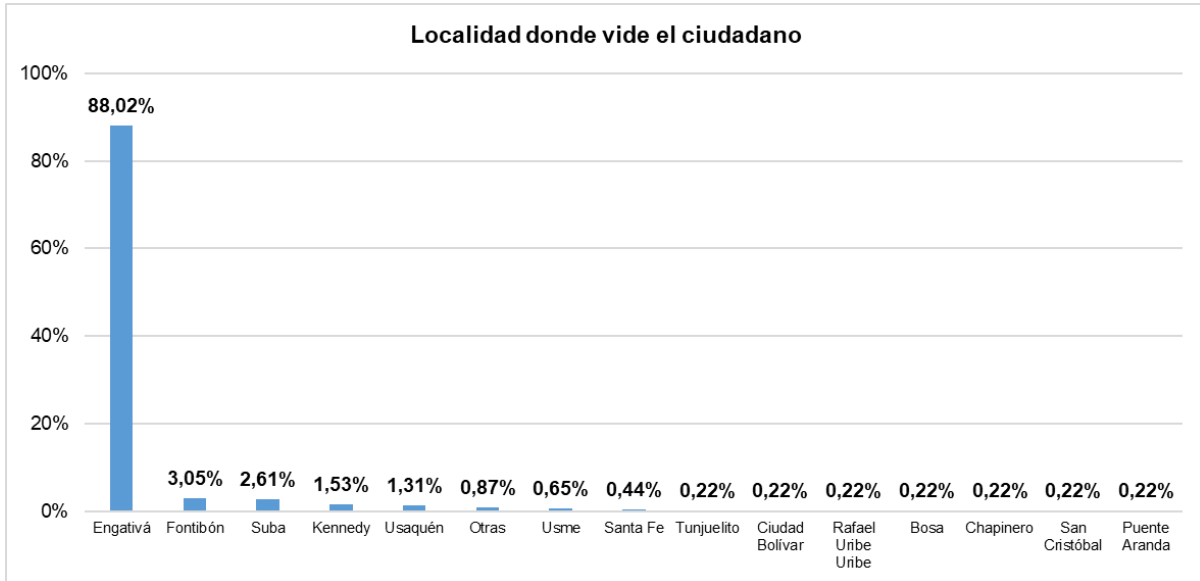
Sugerencia	Recuento	%
Ninguna recomendación	444	94,67%
Servicio de café gratis	15	3,20%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	4	0,85%
Otra	2	0,43%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	0,43%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADES	1	0,21%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,21%
TOTAL	469	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS – SUPERCAD E ENGATIVÁ

LOCALIDAD DONDE VIVE

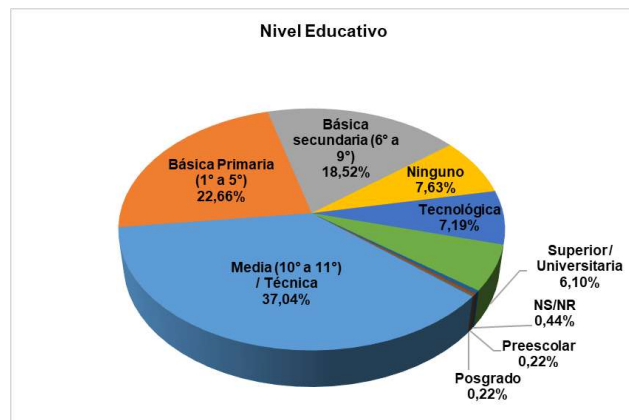
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD E ENGATIVÁ que el **88,02%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Engativá, el **3,05%** residen en la localidad de Fontibón, el **0,87%** residen en otros sitios diferentes a las localidades de Bogotá, dentro de otros el **50%** residen en La Calera.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCAD E ENGATIVÁ

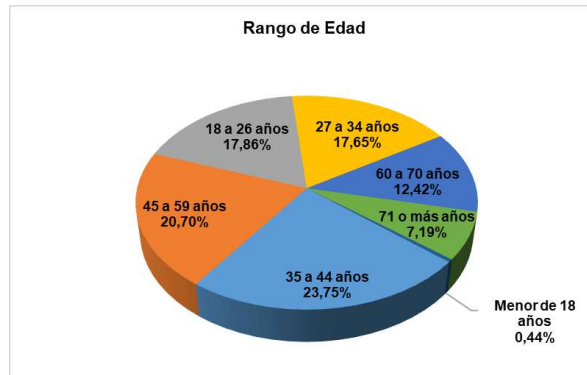
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana muestra que el **92,37%** de las personas que responden cuentan con algún nivel de estudio, el **37,04%** cuentan con educación media técnica, el **22,66%** cuentan con educación básica primaria y el **18,52%** cuenta con educación básica secundaria, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCARDE ENGATIVÁ

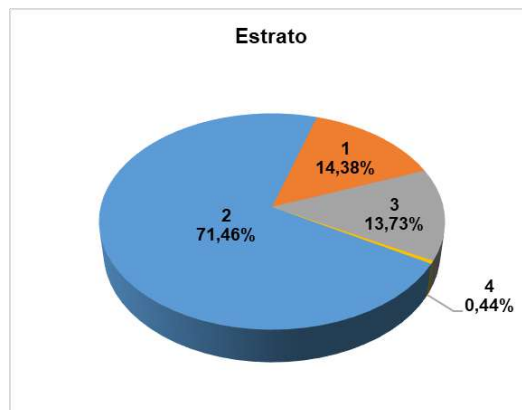
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCARDE ENGATIVÁ que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 35 a 44 años (23,75%), 45 a 59 años (20,70%), 18 a 26 años (17,86%), 27 a 34 años (17,65%) y 60 a 70 años (12,42%), sumando así el 92,37%, el resto de la información se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO – SUPERCARDE ENGATIVÁ

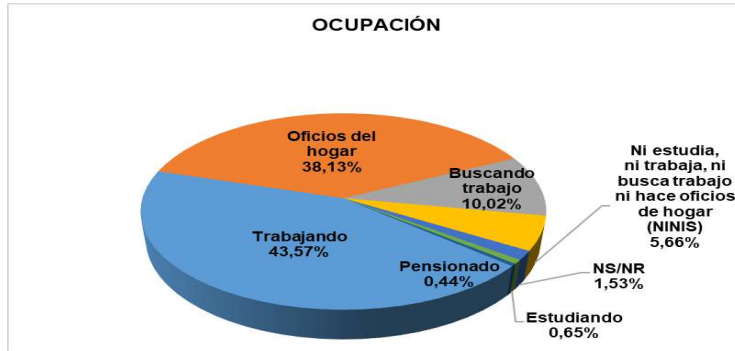
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el 71,46% de la población que asiste al SUPERCARDE ENGATIVÁ se encuentra viviendo en estrato 2 y el 14,38% vive en estrato 1, el resto de la información se presenta en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN – SUPERCARDE ENGATIVÁ

El 43,57% de los ciudadanos encuestados en el SUPERCARDE ENGATIVÁ ocupan su tiempo trabajando, el 38,13% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 10,02% buscando trabajo, la información se presenta en la siguiente gráfica.



*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO – SUPERCADÉ ENGATIVÁ

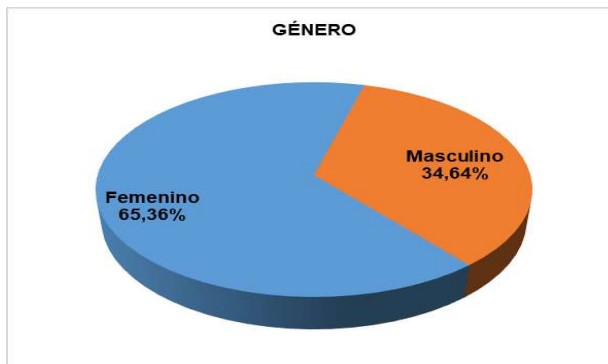
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **65,58%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **34,42%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO – SUPERCADÉ ENGATIVÁ

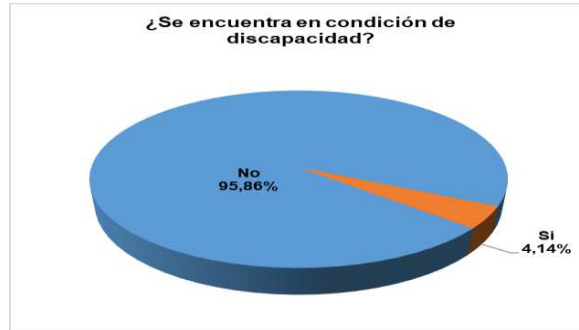
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **65,36%** de los ciudadanos encuestados se identifican con género femenino y el **34,64%** se identifican con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISCAPACIDAD – SUPERCADÉ ENGATIVÁ

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **95,86%** de los ciudadanos encuestados no refirió estar en situación de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

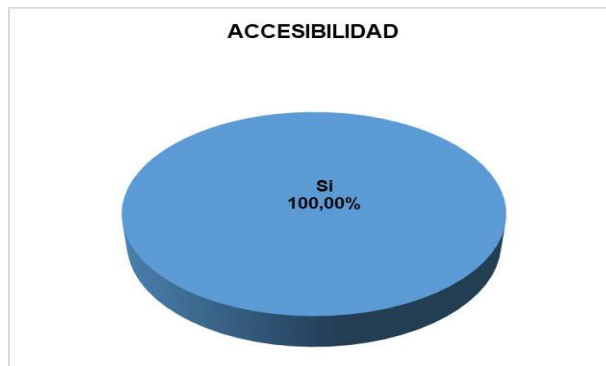
Del **4,14%** de los ciudadanos encuestados que manifestaron estar en condición de discapacidad, el **89,47%** presenta discapacidad física o motora y el **5,26%** presenta discapacidad visual o sordoceguera.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ACCESIBILIDAD – SUPERCADÉ ENGATIVÁ

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **100%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso al punto ha sido fácil.

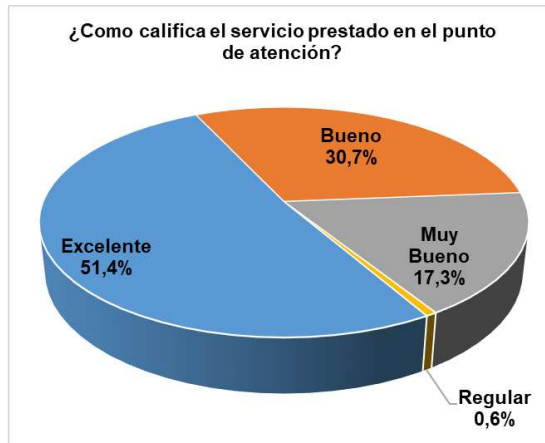


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUPERCADDE MANITAS

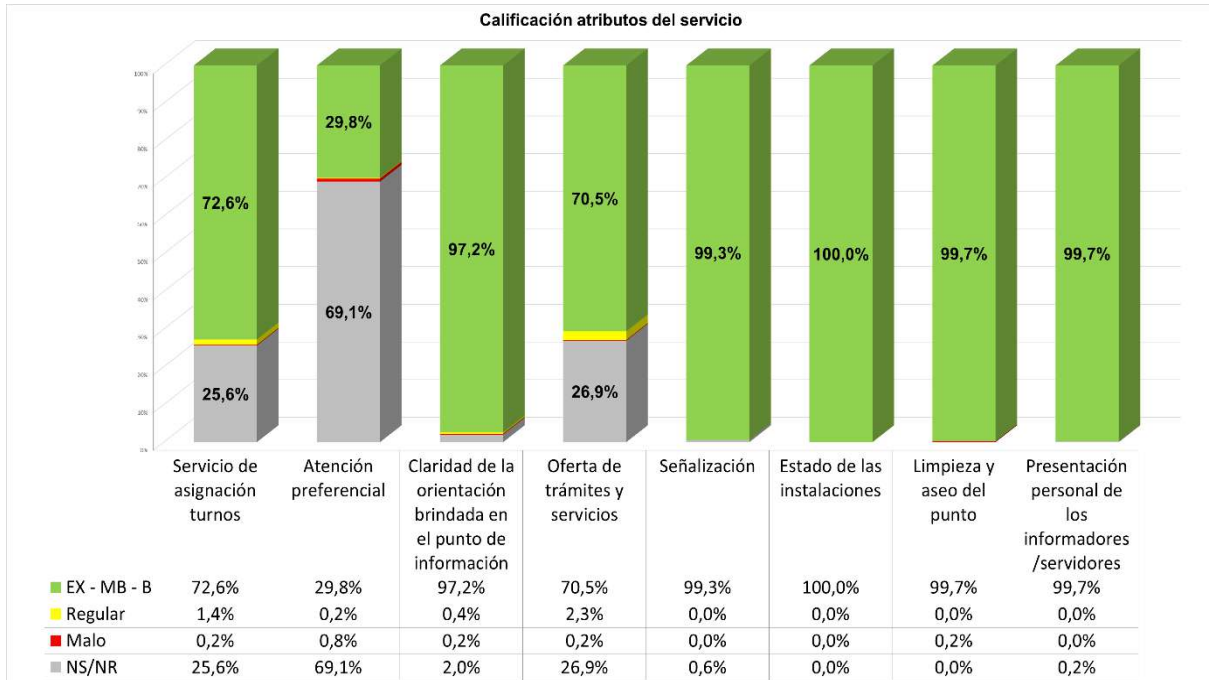
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADDE MANITAS

Se realizaron 479 encuestas en el SUPERCADDE MANITAS, dando como resultado que el **99,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado entre excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADDE MANITAS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el **99,2%** de los ciudadanos consideran entre excelente, muy bueno y bueno, los atributos de claridad en la información brindada en el punto de información, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto, presentación personal de los informadores/servidores.

El **25,6 %** respondió que no sabe no responde para el atributo de servicio de asignación de turnos, el **69,1%** para atención preferencial, el **26,9%** para oferta de trámites y servicios.

ENTIDADES CONSULTADAS - SUPERCAD E MANITAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCAD E MANITAS evidenció que el **23%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en REVAL S.A.S y el **19,8%** en la Secretaría de Planeación

Tabla 95 Entidades Consultadas SUPERCAD E MANITAS

Entidad	Recuento	%
REVAL S.A.S	110	23,0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	95	19,8%
Registraduría Distrital del Estado Civil	49	10,2%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	42	8,8%
ACUEDUCTO - EAB	34	7,1%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	29	6,1%
SECRETARÍA GENERAL	21	4,4%
GAS NATURAL	15	3,1%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	12	2,5%
SECRETARÍA DE SALUD	12	2,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	11	2,3%
SECRETARÍA DE LA MUJER	10	2,1%
IDPYBA	9	1,9%
Limpieza Metropolitana SA ESP	8	1,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	6	1,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	1,0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	1,0%
CATASTRO	3	0,6%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,4%
IDRD	1	0,2%
Total	479	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - SUPERCAD E MANITAS

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCAD E MANITAS, se encontró que el **18,4%** de ciudadanos realizaron el trámite de Pago de servicios públicos y el **14,8%** el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN.

Tabla 96 Trámites SUPERCAD E MANITAS

Trámites	Recuento	%
Pago de servicios públicos y otros	88	18,4%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	71	14,8%
Cédula de Ciudadanía	35	7,3%
Entrega de documento	25	5,2%

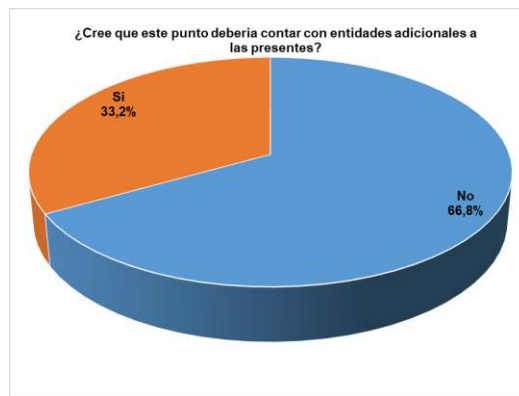
Trámites	Recuento	%
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, credi viaje, nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	22	4,6%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	21	4,4%
Pre registro virtual asistido	17	3,5%
Reclamo por facturación	15	3,1%
Tarjeta de identidad	14	2,9%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	14	2,9%
Familias en acción-FA. Información del programa	12	2,5%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	11	2,3%
Orientación Jurídica	11	2,3%
Información sobre gratuidad en salud	10	2,1%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	10	2,1%
Esterilización Canina y Felina	8	1,7%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	7	1,5%
Centros de inclusión digital para las mujeres	6	1,3%
Información general sobre Ingreso Solidario	6	1,3%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	5	1,0%
Atención Padres Familia	5	1,0%
Certificado de residencia	4	0,8%
Acometidas de acueducto	3	0,6%
Apoyos económicos para persona mayor	3	0,6%
Financiación conceptos facturados	3	0,6%
Inconformidad tarifa liquidada	2	0,4%
Programación de visita RPO-VTR	2	0,4%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	2	0,4%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	2	0,4%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,4%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	2	0,4%
Pago de facturas acueducto	2	0,4%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2	0,4%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	2	0,4%
Mi Casa Ya Bogotá	2	0,4%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	2	0,4%
Opción tarifaria a multiusuarios	2	0,4%
Solicitud de financiación	2	0,4%
Certificado catastral	2	0,4%
Descuento por predio desocupado	2	0,4%
Orientación psicosocial para mujeres	2	0,4%
Formación a Cuidadoras	2	0,4%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Acometidas de alcantarillado	1	0,2%
Ajustes Facturación	1	0,2%
Educación inicial en el marco de la atención integral	1	0,2%
Retiro del programa – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Audiencias y fallos de comparendos	1	0,2%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	1	0,2%
Devolución del IVA	1	0,2%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,2%
Solicitud de Acciones de Educación Ambiental	1	0,2%
Pago no aplicado	1	0,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%

Trámites	Recuento	%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	1	0,2%
Programa Escuela de la Bicicleta	1	0,2%
Programa Reverdece	1	0,2%
Total	479	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA- SUPERCADÉ MANITAS

Referente a la pregunta sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto SUPERCADÉ MANITAS, el **33,2%** de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **66,8%** respondió que no deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El **64,6%** de los ciudadanos opina que deberían hacer presencia en el punto SUPERCADÉ MANITAS ENEL COLOMBIA, seguido de ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ con un **13,6%**, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 97 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADÉ MANITAS

Entidad	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	133	64,6%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	28	13,6%
TRANSMILENIO	16	7,8%
SECRETARÍA DE HACIENDA	10	4,9%
NOTARÍAS	4	1,9%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	1,9%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	3	1,5%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	2	1,0%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,5%
DIAN	1	0,5%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,5%
OTRAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES	1	0,5%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,5%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,5%
Total	206	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ MANITAS

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ MANITAS, el **75,1%** del total de sugerencias corresponde a incluir servicio de fotocopidora, en tanto; el **14%** sugiere incluir Servicio de café gratis, el resto de las sugerencias está distribuido en el siguiente cuadro:

Tabla 98 Sugerencias SUPERCADÉ MANITAS

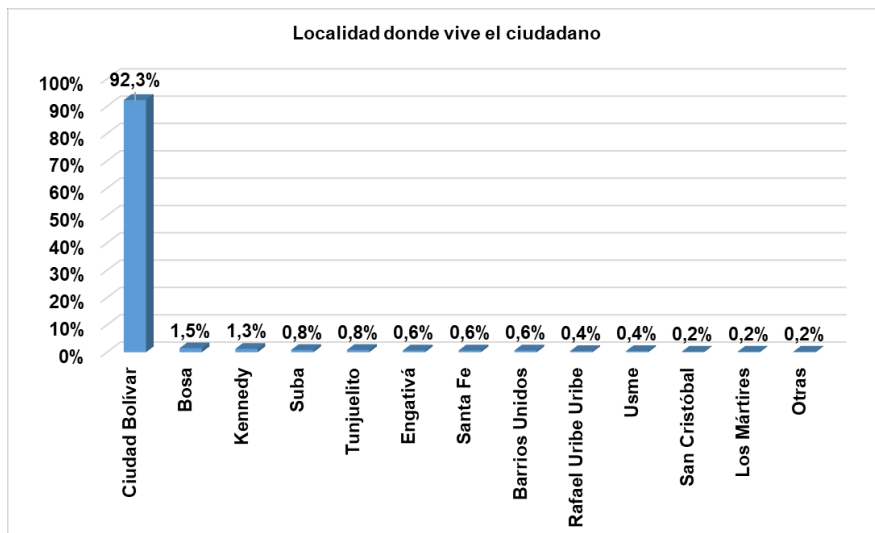
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de fotocopidora	355	75,1%
Servicio de café gratis	66	14,0%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	11	2,3%
Otra	11	2,3%
Prioridad de atención preferencial	10	2,1%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	7	1,5%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	4	0,8%
Más empatía del personal de seguridad con los ciudadanos	2	0,4%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	0,4%
Servicio de baño	2	0,4%
Servicios bancarios	2	0,4%
Divulgación del punto	1	0,2%
Total	473	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ MANITAS

LOCALIDAD DONDE VIVE – SUPERCADÉ MANITAS

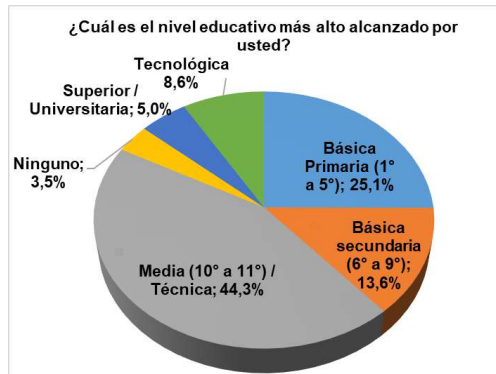
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ MANITAS que el **92,3%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCADE MANITAS

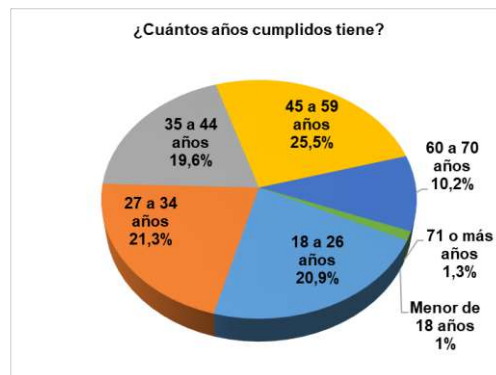
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **3,5%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes niveles de estudio: **44,3%** media técnica, **25,1%** básica primaria, **13,6%** básica secundaria, **8,6%** tecnológica y el **5,0%** educación superior universitaria,.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCADE MANITAS

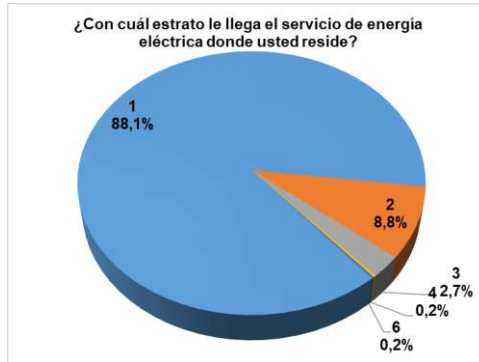
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADE MANITAS que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (**25,5%**) y 27-34 (**21,3%**), sumando así el **46,8%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – SUPERCADE MANITAS

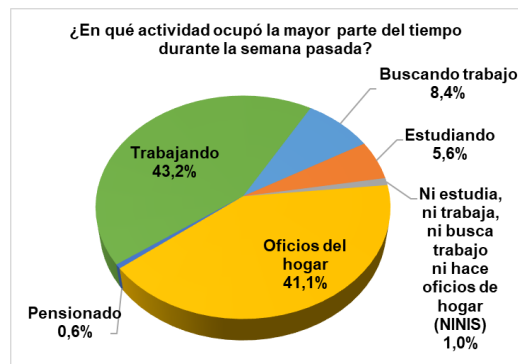
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **88,1%** de la población que asiste al SUPERCADE MANITAS se encuentran viviendo en estrato 1 y el **8,8%** restante viven en estrato 2.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – SUPERCADÉ MANITAS

El **43,2%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ MANITAS ocupan su tiempo trabajando, **41,1%** en oficios del hogar, **8,4%** buscando trabajo, **5,6%** estudiando, el **1%** ni estudia, ni trabaja, ni hace oficios en el hogar, y **0,6%** pensionado.



*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO – SUPERCADÉ MANITAS

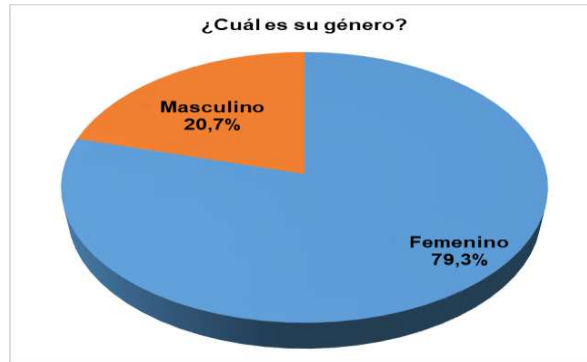
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **79,5%** son mujeres y **20,5%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 022

GÉNERO – SUPERCADÉ MANITAS

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **79,3%** de los ciudadanos encuestados se identifica con Género Femenino y **20,7%** con Género Masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

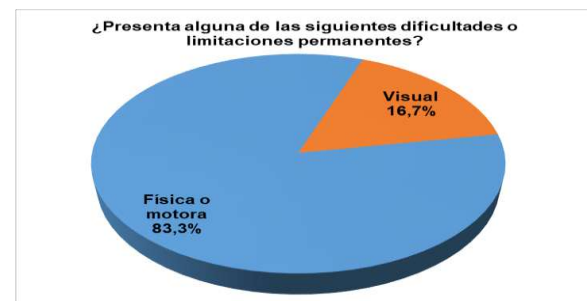
DISCAPACIDAD – SUPERCADÉ MANITAS

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98,7%** de la población que asiste al SUPERCADÉ MANITAS no cuenta con alguna discapacidad; sin embargo, el **1,3%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

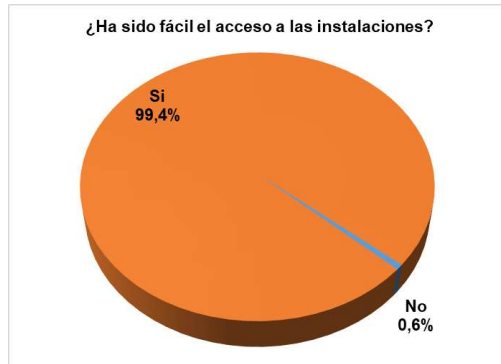
De los encuestados en el SUPERCADÉ MANITAS que refirieron alguna discapacidad, el **83,3%** corresponde a alguna discapacidad física o motora y el **16,7%** corresponde a discapacidad visual.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

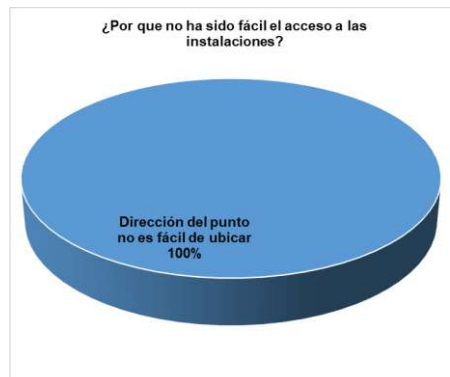
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – SUPERCADDE MANITAS

Del total de ciudadanos encuestados, el **99,4%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **0,6%** de los ciudadanos, expresan que los problemas que se presentan son por dificultad para acceder al punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **0,6%** que respondió que no ha sido fácil el acceso a las instalaciones, el **100%** respondió que la dirección del punto no es fácil de ubicar.

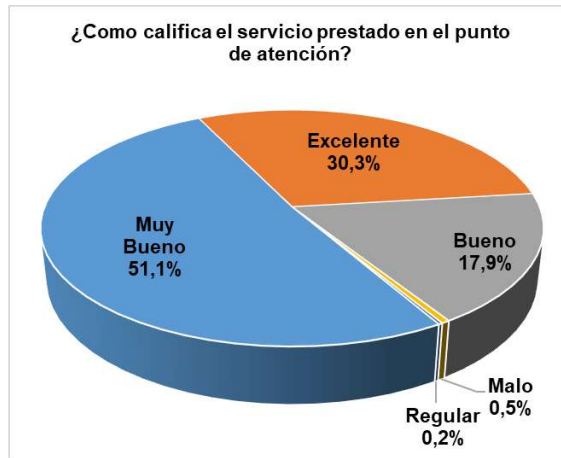


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUPERCADRE SOCIAL

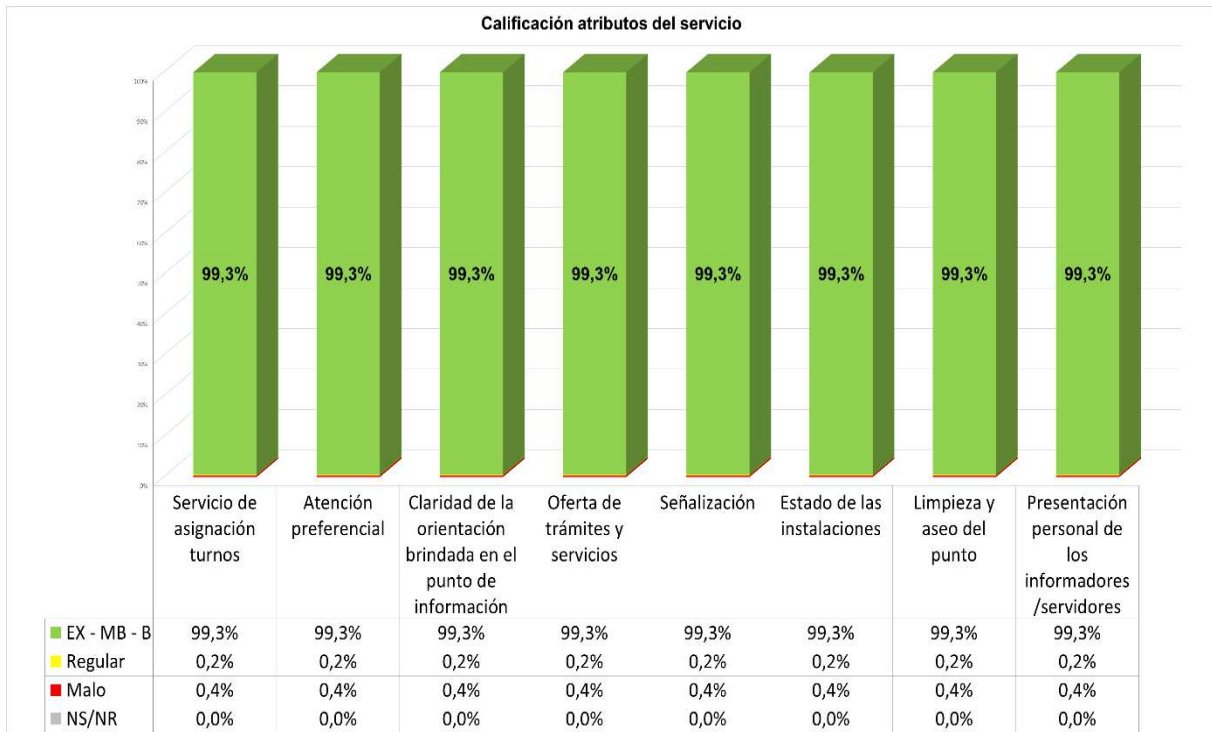
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADRE SOCIAL

Se realizaron 442 encuestas en el SUPERCADRE SOCIAL, dando como resultado que el **99,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado entre excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADRE SOCIAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se evidenció que en promedio el **99,3%** de los ciudadanos consideran entre excelente, muy bueno y bueno, los atributos de servicio de asignación de turnos, atención preferencial, claridad en la información brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto, presentación personal de los informadores/servidores.

ENTIDADES CONSULTADAS - SUPERCADE SOCIAL

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADE SOCIAL evidenció que el **55%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y el **42,5%** en Organización Internacional de los Migrantes (OIM).

Tabla 99 Entidades Consultadas SUPERCADE SOCIAL

Entidad	Recuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	243	55,0%
Organización Internacional de los Migrantes (OIM)	188	42,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	5	1,1%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	0,7%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,5%
Cruz Roja	1	0,2%
Total	442	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES - SUPERCADE SOCIAL

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCADE SOCIAL, se encontró que el **55%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de Entrega de documento y el **34,6%** el trámite de Alojamiento temporal.

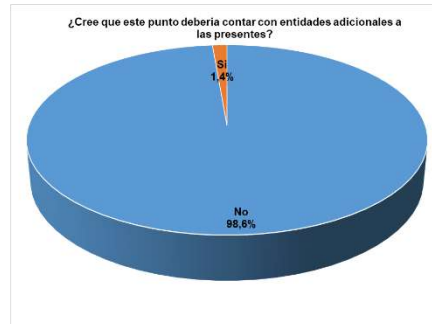
Tabla 100 Trámites SUPERCADE SOCIAL

Trámites	Recuento	%
Entrega de documento	243	55,0%
Alojamiento temporal	153	34,6%
Llamada	28	6,3%
Orientación Jurídica	4	0,9%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	4	0,9%
Ducha Elementos de cuidado personal	2	0,5%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	2	0,5%
Primeros Auxilios Psicológicos y Atención Psicoemocional	1	0,2%
Información y orientación a la oferta institucional existente	1	0,2%
Ruta Distrital de Protección para Defensores y Defensoras de Derechos Humanos	1	0,2%
Declaración	1	0,2%
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	1	0,2%
Restablecimiento de contactos familiares, mediante llamadas telefónicas internacionales, redes sociales.	1	0,2%
Total	442	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA- SUPERCADE SOCIAL

En la pregunta sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto SUPERCADÉ SOCIAL, el **1,4%** de los encuestados respondió que sí deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **98,6%** respondió que no deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

En relación con la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **50%** opinan que deberían hacer presencia en el punto SUPERCADÉ SOCIAL la Secretaría de Salud, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 101 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADÉ SOCIAL

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE SALUD	3	50,0%
CANAL CAPITAL	1	16,7%
CAPITAL SALUD EPS	1	16,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	16,7%
Total	6	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ SOCIAL

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ SOCIAL, el **32,3%** del total de sugerencias corresponde a incluir servicio de fotocopidora, en tanto; el **32,3%** sugiere incluir Servicio de café gratis, el resto de las sugerencias está distribuido en el siguiente cuadro:

Tabla 102 Sugerencias SUPERCADÉ SOCIAL

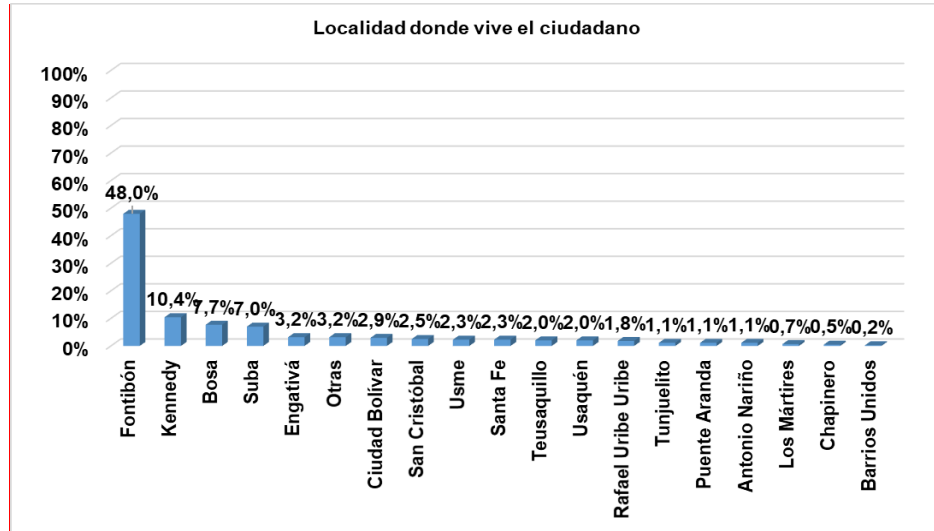
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicio de baño	61	32,3%
Servicio de café gratis	61	32,3%
Servicio de fotocopidora	56	29,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	2,1%
Servicio de cafetería	2	1,1%
Implementar incentivos a los funcionarios	1	0,5%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,5%
Más empatía del personal de seguridad con los ciudadanos	1	0,5%
Mejorar servicios telefónicos de las entidades	1	0,5%
Otra	1	0,5%
Total	189	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ SOCIAL

LOCALIDAD DONDE VIVE – SUPERCADÉ SOCIAL

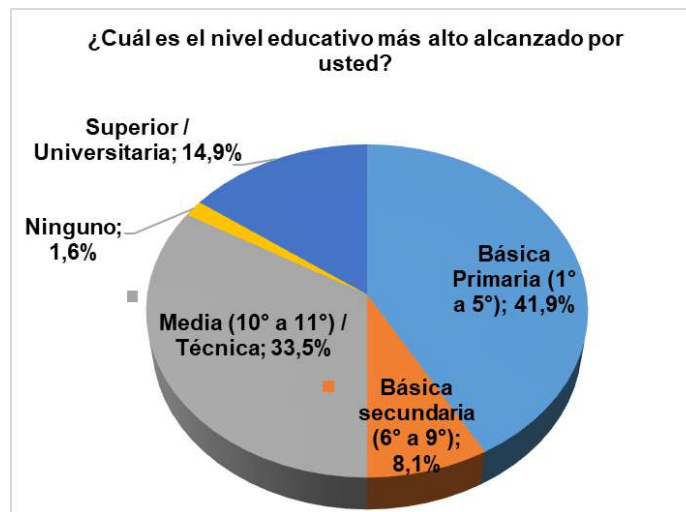
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ SOCIAL que el **48%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Fontibón.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NIVEL EDUCATIVO – SUPERCADÉ SOCIAL

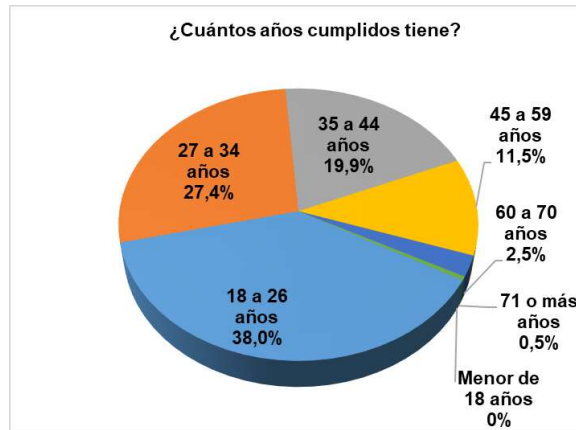
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **1,6%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes niveles de estudio: **41,9%** básica primaria, **33,5%** media técnica, **14,9%** educación superior universitaria y el **8,1%** básica secundaria.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RANGO DE EDAD – SUPERCADE SOCIAL

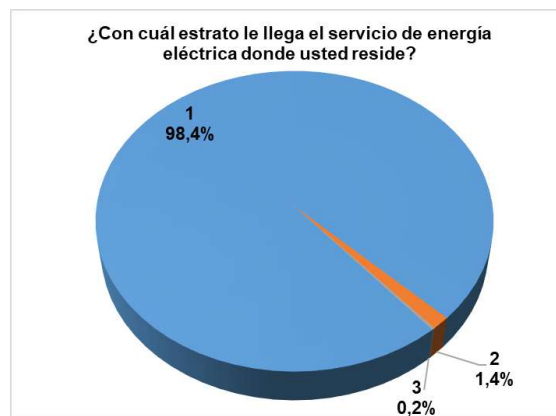
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADE SOCIAL que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 18-26 (**38%**) y 27-34 (**27,4%**), sumando así el **65,4%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ESTRATO – SUPERCADE SOCIAL

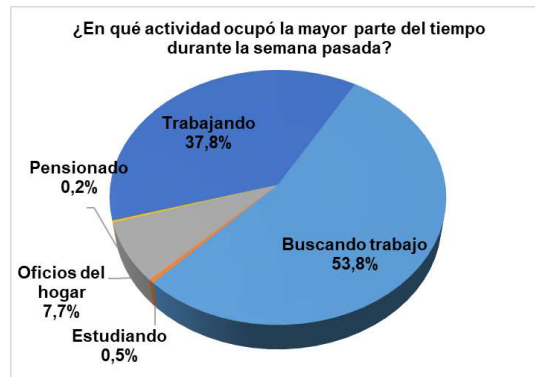
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98,4%** de la población que asiste al SUPERCADE SOCIAL se encuentran viviendo en estrato 1 y el **1,4%** restante viven en estrato 2.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

OCUPACIÓN – SUPERCADE SOCIAL

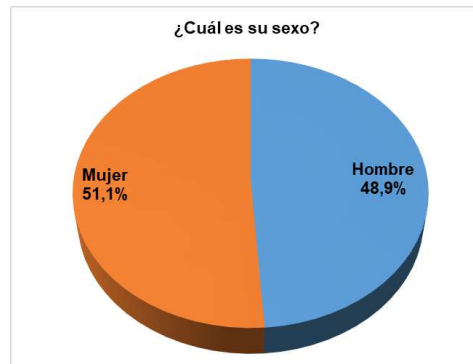
El **53,8%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADE SOCIAL ocupan su tiempo buscando trabajo, **37,8%** en trabajando, **7,7%** oficios en el hogar, **0,5%** estudiando y **0,2%** pensionado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SEXO – SUPERCADÉ SOCIAL

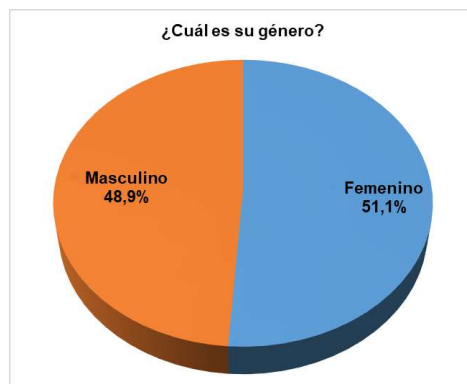
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **51,1%** son mujeres y **48,9%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 022

GÉNERO – SUPERCADÉ SOCIAL

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **51,1%** de los ciudadanos encuestados se identifica con Género Femenino y **48,9%** con Género Masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

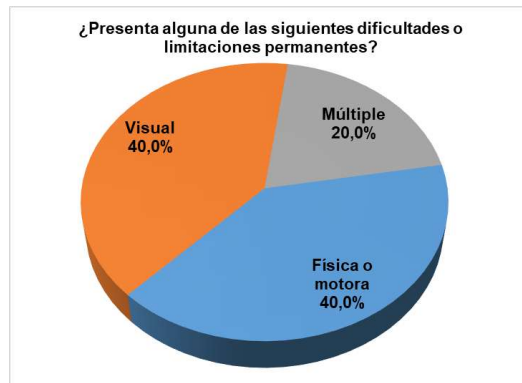
DISCAPACIDAD – SUPERCARDE SOCIAL

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98,9%** de la población que asiste al SUPERCARDE SOCIAL no cuenta con alguna discapacidad; sin embargo, el **1,1%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

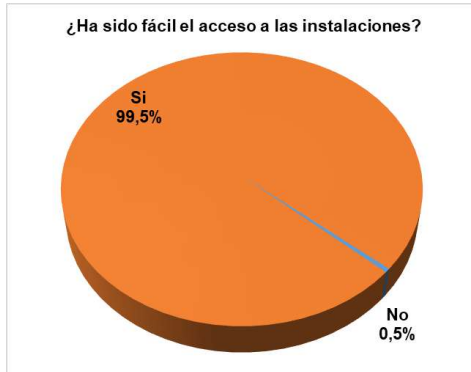
De los encuestados en el SUPERCARDE SOCIAL que refirieron alguna discapacidad, el **40%** corresponde a alguna discapacidad física o motora, el **40%** corresponde a discapacidad visual y el **20%** Múltiple.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

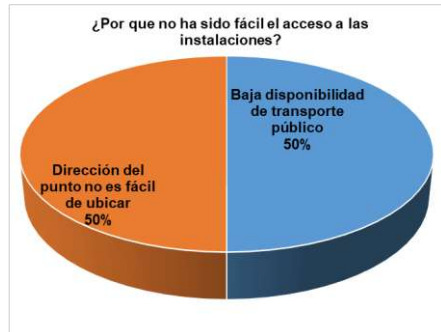
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – SUPERCARDE SOCIAL

Del total de ciudadanos encuestados, el **99,5%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **0,5%** manifestaron dificultades.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **0,5%** que respondió que no a la pregunta; ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones, el **50%** respondió que la dirección del punto no es fácil de ubicar y el otro **50%** por baja disponibilidad de transporte público.

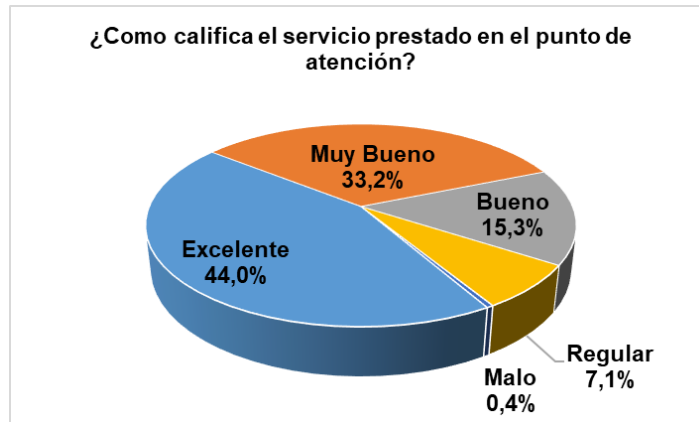


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUPERCADDE SUBA

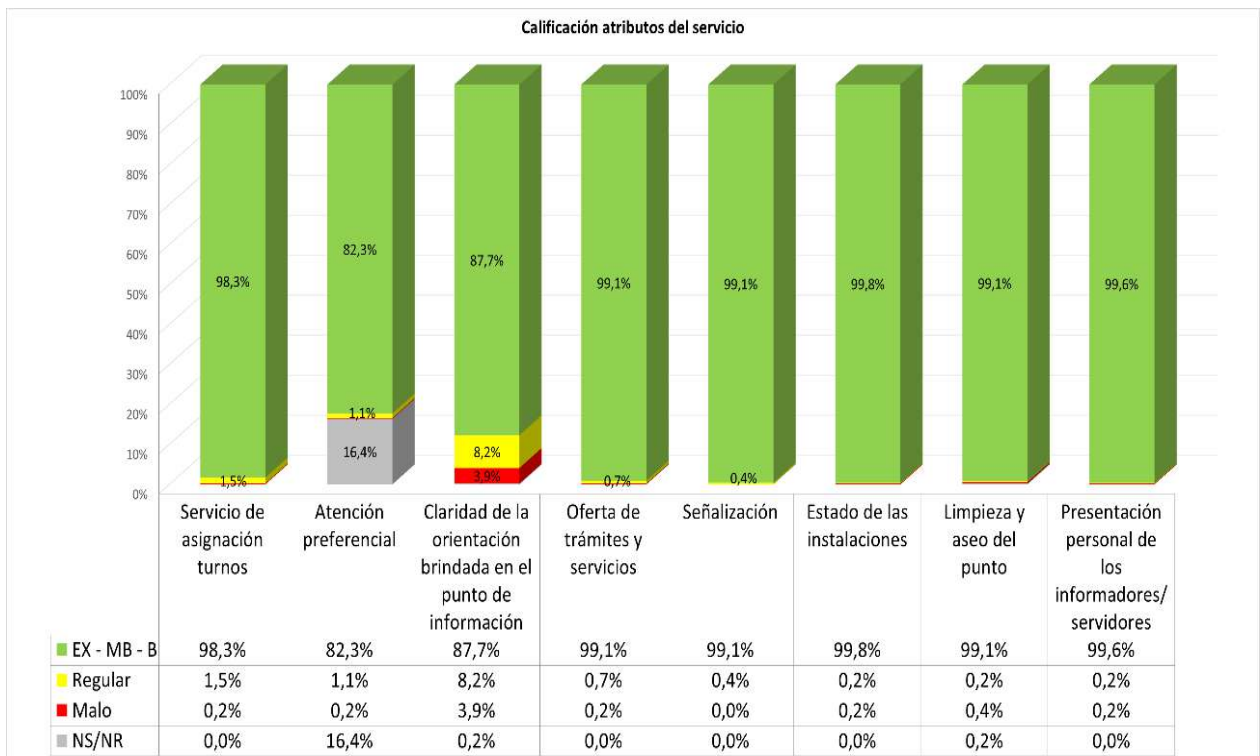
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERCADDE SUBA

Se realizaron 464 encuestas en el SUPERCADDE SUBA, dando como resultado que el **92,5%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno o excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – SUPERCADDE SUBA



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Se evidenció que en promedio el **99,1%** de los ciudadanos encuestados califica como bueno, muy bueno o Excelente los atributos de oferta de trámites y servicios, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y la presentación personal de los informadores/servidores, respecto al atributo de atención preferencial el **1,1%** de los encuestados en el SUPERCARDE SUBA dice que es regular y **16,4%** manifiesta no saber o no responde, finalmente frente al atributo de Claridad de la orientación brindada en el punto de atención el **8,2%** informa que es regular y el **3,9%** dice que es malo.

ENTIDADES CONSULTADAS - SUPERCARDE SUBA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCARDE SUBA evidenció que el **31,5%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en la Secretaría Distrital de Planeación.

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCARDE SUBA evidenció que el **31,5%** de los ciudadanos encuestados realizaron un trámite en la Secretaría de Planeación, otro **9,7%** en Colpensiones, otro **9,1%** realizó un trámite en el Acueducto - EAAB, el restante **49,8%** está distribuido en las demás entidades relacionada en la siguiente tabla:

Tabla 103 Entidades Consultadas SUPERCARDE SUBA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	146	31,5%
COLPENSIONES	45	9,7%
ACUEDUCTO - EAAB	42	9,1%
ENEL	40	8,6%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	34	7,3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	29	6,3%
SECRETARÍA DE SALUD	28	6,0%
Fondo Nacional Del Ahorro	19	4,1%
VANTI	18	3,9%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10	2,2%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	10	2,2%
Proyectos Legales SAS	9	1,9%
Área Limpia DC SAS ESP	6	1,3%
IDRD	6	1,3%
Positiva Compañía de Seguros	5	1,1%
ETB	4	0,9%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	4	0,9%
IDPYBA	3	0,6%
IDU	3	0,6%
CATASTRO	2	0,4%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,2%
Total	464	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES - SUPERCARDE SUBA

En la información concerniente a los trámites que se recolectó en el SUPERCARDE SUBA, se encontró que el **20,9%** está representado en ciudadanos que fueron a hacer el trámite Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN.

Tabla 104 Trámites SUPERCADE SUBA

Trámite	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	97	20,9%
Consultas	30	6,5%
Registro biométrico	29	6,3%
Reclamo por facturación	26	5,6%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	25	5,4%
Reclamos	19	4,1%
Impuesto sobre vehículos automotores	15	3,2%
Certificados de tradición y libertad	9	1,9%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	9	1,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	1,7%
Atención Padres Familia	7	1,5%
Duplicado de recibos de pago EAAB ESP	7	1,5%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	7	1,5%
Solicitudes Crédito Fácil	6	1,3%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	6	1,3%
Inconformidad tarifa liquidada	5	1,1%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	5	1,1%
Orientación Jurídica	5	1,1%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	5	1,1%
Conciliación	4	0,9%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	4	0,9%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	4	0,9%
Entrega de documento	4	0,9%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	4	0,9%
Corrección de historia laboral	4	0,9%
Impuesto predial unificado	4	0,9%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	3	0,6%
Esterilización Canina y Felina	3	0,6%
Duplicado de factura Enel	3	0,6%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	3	0,6%
Información sobre gratuidad en salud	3	0,6%
Radicación de Correspondencia	3	0,6%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	3	0,6%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	2	0,4%
Radicación	2	0,4%
Pagos	2	0,4%
Descuento predio desocupado – Con soportes	2	0,4%
Reclamo	2	0,4%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	2	0,4%
Acometidas de acueducto	2	0,4%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	2	0,4%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	2	0,4%
Comprobante de pago	2	0,4%
Concepto de norma urbanística (edificabilidad)	2	0,4%
Financiación	2	0,4%
Consultas factura	2	0,4%

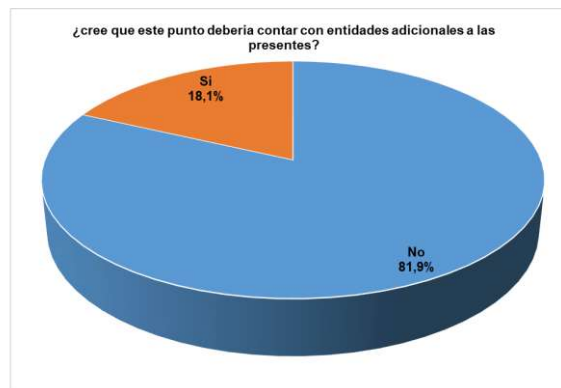
Trámite	Recuento	%
Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0,4%
Traslados de régimen pensional	2	0,4%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	2	0,4%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	2	0,4%
Financiación de factura	1	0,2%
Consulta de puntaje	1	0,2%
Requerimientos seguros	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Traslado de ciudad	1	0,2%
Consulta en línea del estado de créditos	1	0,2%
Recuperación de semanas	1	0,2%
Desprendible de pensión	1	0,2%
Contribución por valorización	1	0,2%
Información	1	0,2%
Sustitución, Inclusión y Exclusión de Deudor Hipotecario	1	0,2%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	1	0,2%
Asignación de cupos	1	0,2%
Información general de la factura	1	0,2%
Consultas de energía	1	0,2%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,2%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	1	0,2%
Restablecimiento del servicio público	1	0,2%
Actualización de datos	1	0,2%
Solicitud de Información	1	0,2%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,2%
Subsidio	1	0,2%
Visitas a inmuebles	1	0,2%
Tarjeta subsidiada	1	0,2%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	1	0,2%
Delineación urbana	1	0,2%
Consulta y certificación de pagos	1	0,2%
Reclamación seguro de desempleo	1	0,2%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	1	0,2%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	1	0,2%
Pago de facturas acueducto	1	0,2%
Rectificaciones de la información catastral	1	0,2%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	1	0,2%
Certificado catastral	1	0,2%
ESCUELAS DE MI BARRIO NATACIÓN	1	0,2%
Requerimientos Energía	1	0,2%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	1	0,2%
Respuesta social	1	0,2%
Permiso de uso y/o aprovechamiento económico de parques o escenarios	1	0,2%
Gestión de novedades de nómina – pago pensión por ventanilla	1	0,2%
Cobros y adecuaciones.	1	0,2%
Retiro voluntario	1	0,2%
Plazo para pago	1	0,2%
Solicitud de subsidio de vivienda	1	0,2%
Póliza de Seguro de Vida Individual, Vida Grupo y Accidentes Personales	1	0,2%
Solicitud Transporte escolar	1	0,2%
Pre registro virtual asistido	1	0,2%

Trámite	Recuento	%
Suspensión del servicio público	1	0,2%
RADICACIÓN	1	0,2%
Concepto de uso del suelo	1	0,2%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,2%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Móvil	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
Traslado de colegio	1	0,2%
Radicaciones	1	0,2%
Vacaciones recreativas	1	0,2%
Recibo de contador	1	0,2%
Reclamación	1	0,2%
Actualización de datos	1	0,2%
Mi Casa Ya Bogotá	1	0,2%
Total	464	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – SUPERCADÉ SUBA

Del total de ciudadanos encuestados en el punto, el **18,1%** cree que si se debiese contar con entidades adicionales a las presentes en el SUPERCADÉ SUBA.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

De los Ciudadanos encuestas que respondieron que hacen falta entidades en el SUPERCADÉ Suba, el **24,0%** considera que hace falta la Secretaría de Integración Social y el **15,0%** que hace falta la DIAN.

Tabla 105 Entidades Adicionales más Solicitadas SUPERCADÉ SUBA

Entidades	Recuento	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	24	24,0%
DIAN	15	15,0%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	12	12,0%
TRANSMILENIO	12	12,0%
RECAUDO BOGOTÁ	9	9,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	8	8,0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	4,0%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	3	3,0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	3,0%

Entidades	Recuento	%
REGISTRADURÍA	2	2,0%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	2	2,0%
AGENCIA DE EMPLEO	1	1,0%
IDIGER	1	1,0%
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	1,0%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	1,0%
SUBRED NORTE	1	1,0%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	1,0%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SUPERCADE SUBA

En la encuesta realizada en el SUPERCADE SUBA, se indicaron **537** sugerencias propuestas por la ciudadanía para mejorar la prestación del servicio entre las cuales se identificó que el **42,5%** de ellos recomendaron incluir servicio de fotocopiadora, el **57,5%** de las sugerencias restantes se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 106 Sugerencias SUPERCADE SUBA

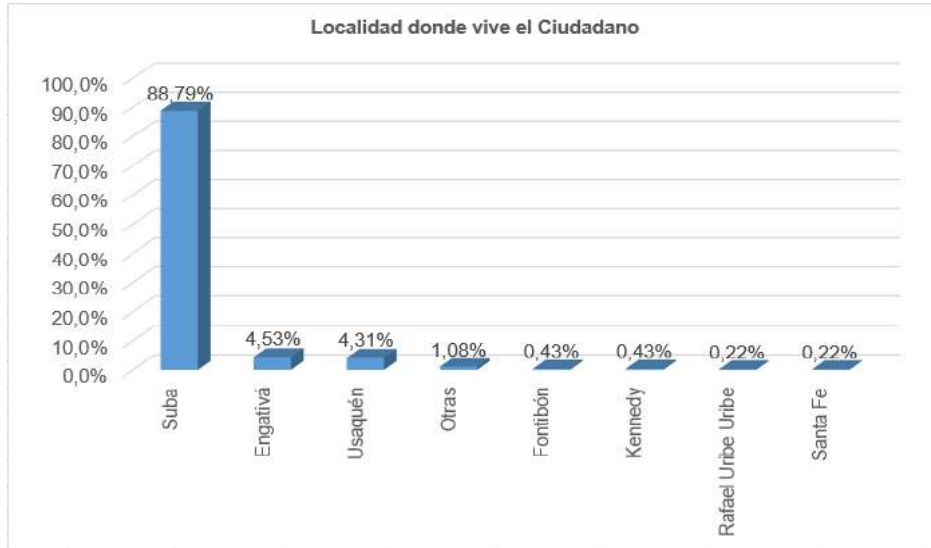
Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopiadora	228	42,5%
Servicio de café gratis	118	22,0%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	61	11,4%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	55	10,2%
Servicio de baño	18	3,4%
Otra	15	2,8%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	11	2,0%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	4	0,7%
Aumentar cobertura de la RED CADE	3	0,6%
Dispensador de agua	3	0,6%
Prioridad de atención preferencial	3	0,6%
Incluir más informadores en los puntos	2	0,4%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	2	0,4%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	0,4%
Servicio de impresión	2	0,4%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	1	0,2%
Divulgación del punto	1	0,2%
Implementar módulos y kioscos de auto consulta para realizar trámites	1	0,2%
Más cajeros en el banco	1	0,2%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADES	1	0,2%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,2%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	0,2%
Retirar los filtros y depuración en la entrada de los puntos	1	0,2%
Servicio de enfermería	1	0,2%
Servicio de Notaría	1	0,2%
Total	537	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCAD E SUBA

LOCALIDAD DONDE VIVE - SUPERCAD E SUBA

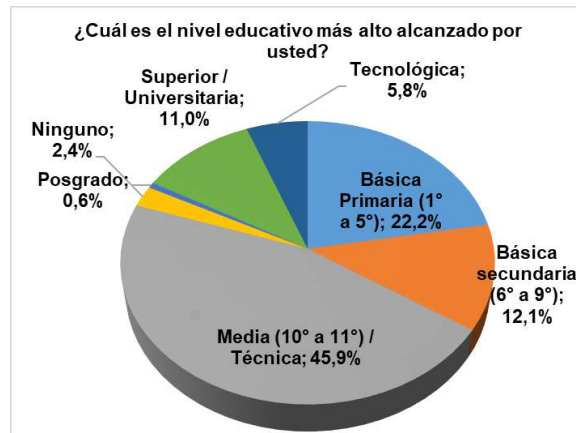
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD E SUBA, que el **88,8%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

NIVEL EDUCATIVO - SUPERCAD E SUBA

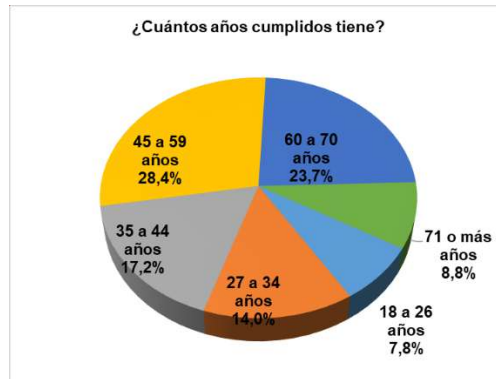
Frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen los ciudadanos encuestados, el resultado obtenido muestra que el **45,9%** de los ciudadanos alcanzo un grado educativo de Media Técnica, seguido por **22,2%** básica primaria, **12,1%** básica secundaria y el **11,0%** superior universitaria.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

RANGO DE EDAD - SUPERCADE SUBA

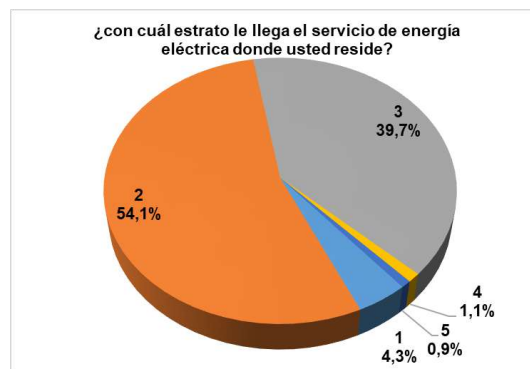
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADE SUBA, las personas que asisten al punto de atención en un **28,4%** se encuentra en el rango de edad de 45-59 y **23,7%** en el rango de edad 60-70, sumando así el **52,1%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ESTRATO - SUPERCADE SUBA

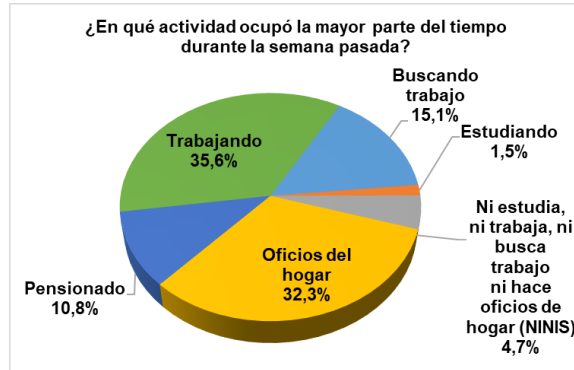
El resultado obtenido en la encuesta realizada, se reflejó que, el **54,1%** de la población que asiste al SUPERCADE SUBA se encuentran viviendo en estrato 2, el **39,7%** en estrato 3 y el restante **6,2%** viven entre los estrato 1, 4 y 5.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

OCUPACIÓN - SUPERCADE SUBA

El **35,6%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADE SUBA ocupan su tiempo trabajando, **32,3%** en oficios del hogar, **15,1%** buscando trabajo, **10,8%** son pensionados, el **1,5%** estudia y el **4,7%** restante ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar.

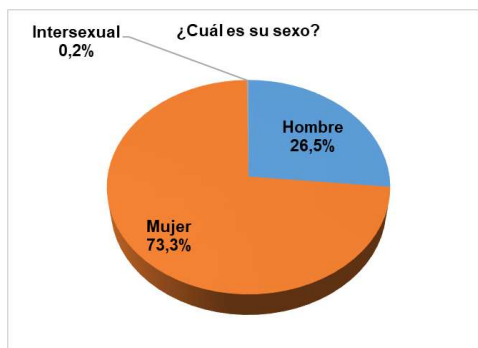


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SEXO - SUPERCADE SUBA

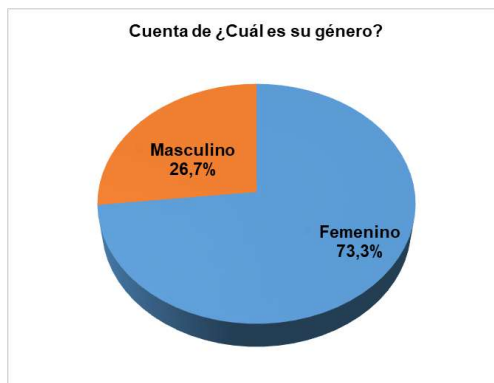
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **73,3%** de los ciudadanos encuestados son mujeres, el **26,5%** son hombres y el **0,2%** es intersexual.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

GÉNERO - SUPERCADE SUBA

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **73,3%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género femenino mientras que el **26,7%** con el masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

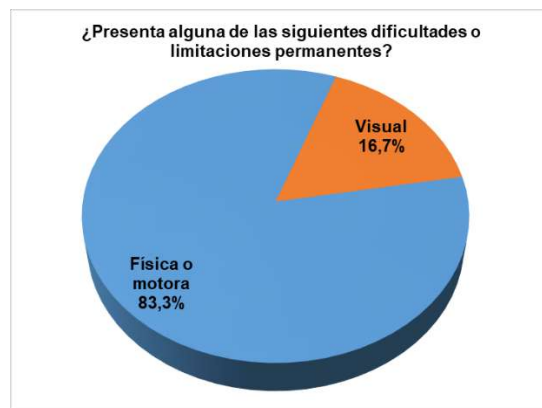
DISCAPACIDAD - SUPERCARDE SUBA

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **96,1%** de la población que asiste al SUPERCARDE SUBA no presenta algún tipo de discapacidad, el restante **3,9%**, manifiesta tener alguna discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

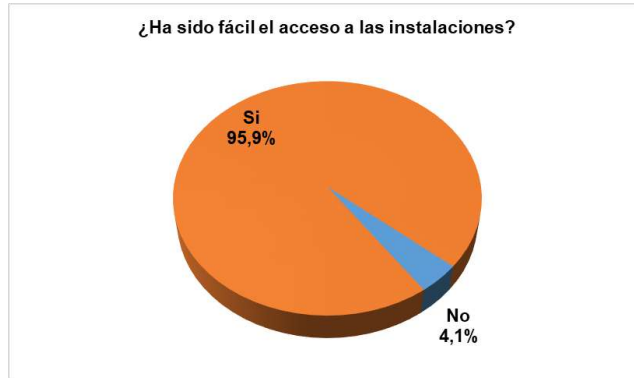
De las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad el **83,3%** indica que es física o motora y **16,7%** visual.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

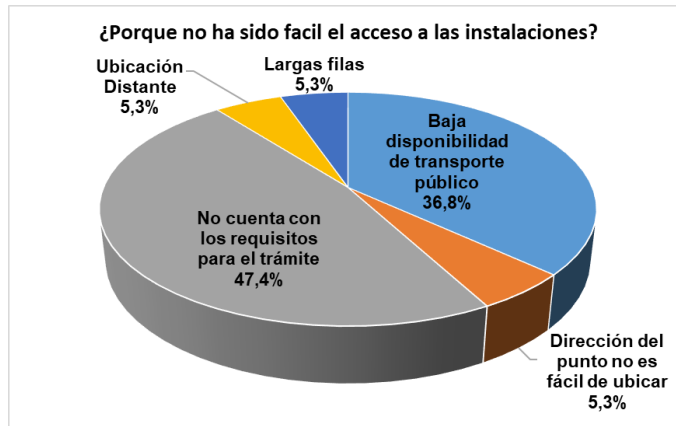
ACCESIBILIDAD AL PUNTO – SUPERCARDE SUBA

El **95,9%** de los ciudadanos encuestados en SUPERCARDE SUBA, manifiesta que el acceso al punto es fácil, el restante **4,1%** manifiesta que el acceso no lo es.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **4.1%** de los encuestados que indicaron que el acceso al SUPERCADÉ SUBA no fue fácil, **47,4%** indica que se debió a que no cuenta con los requisitos para el trámite, **36,8%** indica que se debe a baja disponibilidad de transporte público, el restante **15,9%** se debe a ubicación distante, largas filas y que la dirección del punto no es fácil de ubicar.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

3.2.3 Resultados Trámites RED CADE

En la información concerniente a trámites que se recolectó en los puntos de la RED CADE, se encontró que, el trámite con mayor demanda fue el de la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN que se realiza en la Secretaría Distrital de Planeación con un **17,03%**, el segundo trámite más solicitado fue el pago de servicios públicos y otros en REVAL S.A.S. con un **7,75%**, seguido por la Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, realizado con la Secretaría Distrital de Planeación con un **5,37%** como se relaciona en la siguiente tabla de resultados de trámites realizados por los encuestados en la RED CADE.

Tabla 107 Trámites RED CADE

Trámite	Recuento	%	Entidad
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1790	17,03%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Pago de servicios públicos y otros	815	7,75%	REVAL S.A.S
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	564	5,37%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Entrega de documento	474	4,51%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	366	3,48%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Reclamo por facturación	302	2,87%	ACUEDUCTO - EAAB
Inconformidad tarifa liquidada	270	2,57%	VANTI S.A. ESP
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	258	2,45%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	228	2,17%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Registro biométrico	227	2,16%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Reclamos	167	1,59%	ENEL - CODENSA
Consultas	157	1,49%	COLPENSIONES
Alojamiento temporal	153	1,46%	Organización Internacional de los Migrantes (OIM)
Duplicado de factura Vanti S.A. ESP	125	1,19%	VANTI S.A. ESP
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	122	1,16%	SECRETARÍA DE SALUD
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	120	1,14%	VANTI S.A. ESP
Duplicado de recibos de pago EAAB ESP	113	1,08%	ACUEDUCTO - EAAB

Trámite	Recuento	%	Entidad
Cédula de Ciudadanía	113	1,08%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Información general sobre Ingreso Solidario	110	1,05%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Impuesto sobre vehículos automotores	104	0,99%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	103	0,98%	SECRETARÍA GENERAL
Ajustes de facturación – ETB	97	0,92%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Familias en acción-FA. Información del programa	95	0,90%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Comprobante de pago	90	0,86%	ENEL - CODENSA
Impuesto predial unificado	84	0,80%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Información general de la factura	81	0,77%	VANTI S.A. ESP
Consultas factura	78	0,74%	ENEL - CODENSA
Orientación Jurídica	77	0,73%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	71	0,68%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	70	0,67%	DIAN
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	68	0,65%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	67	0,64%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Financiación deuda total	59	0,56%	VANTI S.A. ESP
Esterilización Canina y Felina	59	0,56%	IDPYBA
Convenio de pago	57	0,54%	ENEL - CODENSA
Duplicado de factura Enel Codensa	55	0,52%	ENEL - CODENSA
Cambio de titular- corrección	50	0,48%	VANTI S.A. ESP
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	49	0,47%	DIAN
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, credi viaje, nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	49	0,47%	REVAL S.A.S
Talleres de ahorro BEPS	47	0,45%	COLPENSIONES
Certificado de estratificación socioeconómica	47	0,45%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Información	43	0,41%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Información sobre gratuidad en salud	43	0,41%	SECRETARÍA DE SALUD
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	42	0,40%	VANTI S.A. ESP
Ajuste a facturas	42	0,40%	Promoambiental Distrito SAS ESP

Trámite	Recuento	%	Entidad
Consultas de energía	40	0,38%	EDEL - CODENSA
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	40	0,38%	Fondo Nacional Del Ahorro
Financiación conceptos facturados	38	0,36%	VANTI S.A. ESP
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	36	0,34%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Solicitud de Información	33	0,31%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	33	0,31%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	32	0,30%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Pre registro virtual asistido	32	0,30%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Acometidas de acueducto	31	0,29%	ACUEDUCTO - EAAB
Requerimientos seguros	31	0,29%	EDEL - CODENSA
Descuento por predio desocupado	30	0,29%	Bogotá Limpia SAS ESP
Familias en acción – FA. Información de pagos	29	0,28%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Plazo para pago	29	0,28%	EDEL - CODENSA
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	29	0,28%	SECRETARÍA DE SALUD
Pago de facturas acueducto	28	0,27%	ACUEDUCTO - EAAB
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	28	0,27%	VANTI S.A. ESP
Llamada	28	0,27%	Organización Internacional de los Migrantes (OIM)
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	28	0,27%	SECRETARÍA DE SALUD
INGRESO SOLIDARIO	27	0,26%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	27	0,26%	Fondo Nacional Del Ahorro
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	27	0,26%	Fondo Nacional Del Ahorro
Inconformidad por que no recibió factura	27	0,26%	VANTI S.A. ESP
Información estado de un reclamo anterior	26	0,25%	VANTI S.A. ESP
Certificado catastral	25	0,24%	CATASTRO
Registro civil	25	0,24%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	24	0,23%	IDU
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	22	0,21%	SECRETARÍA DE SALUD
Actualización de datos del afiliado	21	0,20%	COLPENSIONES
Consulta estado de cuenta de valorización	21	0,20%	IDU

Trámite	Recuento	%	Entidad
Información sobre traslados de EPS subsidiada	21	0,20%	SECRETARÍA DE SALUD
Pagos	20	0,19%	ENEL - CODENSA
Tarjeta de identidad	20	0,19%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Comparendo Pedagógico	20	0,19%	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Atención Padres Familia	20	0,19%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Radicaciones	19	0,18%	ENEL - CODENSA
Programación de visita RPO-VTR	18	0,17%	VANTI S.A. ESP
Solicitud de reinstalación del servicio	18	0,17%	VANTI S.A. ESP
Concepto de uso del suelo	18	0,17%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	17	0,16%	Bogotá Limpia SAS ESP
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	17	0,16%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	16	0,15%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Mi Casa Ya Bogotá	16	0,15%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Cambios en la factura de servicio público EAAB ESP	15	0,14%	ACUEDUCTO - EAAB
Cambio de plan de productos ETB	15	0,14%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Ajustes de factura	14	0,13%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	14	0,13%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS
Solicitudes Crédito Fácil	14	0,13%	ENEL – CODENSA
Solicitud de información servicios fijos	13	0,12%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	13	0,12%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	12	0,11%	ACUEDUCTO – EAAB
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	12	0,11%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Corrección de historia laboral	12	0,11%	COLPENSIONES
Liquidación o abono a créditos	12	0,11%	VANTI S.A. ESP
Pensión de vejez en el régimen de prima media	11	0,10%	COLPENSIONES
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	11	0,10%	COLPENSIONES
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	11	0,10%	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Certificado de residencia	11	0,10%	SECRETARÍA DE GOBIERNO
IMG	11	0,10%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Trámite	Recuento	%	Entidad
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	10	0,10%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Conciliación	10	0,10%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Solicitud para descuento por predio desocupado	10	0,10%	Promoambiental Distrito SAS ESP
Afiliación al régimen de prima media con prestación	9	0,09%	COLPENSIONES
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	9	0,09%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Requerimientos Energía	9	0,09%	ENEL - CODENSA
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	9	0,09%	Fondo Nacional Del Ahorro
Certificados de tradición y libertad	9	0,09%	Proyectos Legales SAS
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	9	0,09%	SECRETARÍA DE SALUD
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	9	0,09%	SECRETARÍA DE SALUD
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	9	0,09%	SECRETARÍA GENERAL
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones – TICS	9	0,09%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	8	0,08%	Bogotá Limpia SAS ESP
Solicitud Historial laboral	8	0,08%	COLPENSIONES
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	8	0,08%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Desprendible de nómina	8	0,08%	FONCEP
Cambio de dirección	8	0,08%	VANTI S.A. ESP
Apoyos económicos para persona mayor	8	0,08%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Acometidas de alcantarillado	7	0,07%	ACUEDUCTO - EAAB
Restablecimiento del servicio público	7	0,07%	ACUEDUCTO - EAAB
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	7	0,07%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Devolución del IVA	7	0,07%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Puntos de atención	7	0,07%	VANTI S.A. ESP
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	7	0,07%	IDRD
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	7	0,07%	Organización Internacional de los Migrantes (OIM)
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	7	0,07%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	7	0,07%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador,	6	0,06%	Área Limpia DC SAS ESP

Trámite	Recuento	%	Entidad
tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada trámite)			
Recuperación de semanas	6	0,06%	COLPENSIONES
Familias en acción-FA. Información general de Prosperidad Social	6	0,06%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Cobros y adecuaciones.	6	0,06%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Programación y desprogramación de servicios suplementarios ETB	6	0,06%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Certificado de pensión – no pensión	6	0,06%	FONCEP
Consulta en línea del estado de créditos	6	0,06%	Fondo Nacional Del Ahorro
Información general de RPO-VTR	6	0,06%	VANTI S.A. ESP
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	6	0,06%	SECRETARÍA GENERAL
Consulta y certificación de pagos	6	0,06%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Radicación de Correspondencia	6	0,06%	SECRETARÍA DE HACIENDA
RIT	6	0,06%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Centros de inclusión digital para las mujeres	6	0,06%	SECRETARÍA DE LA MUJER
PUNTAJE	6	0,06%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
PUNTAJE SISBÉN	6	0,06%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Descuento predio desocupado – Con soportes	5	0,05%	Área Limpia DC SAS ESP
Asignación de nomenclatura	5	0,05%	CATASTRO
Auto estimación del avalúo catastral	5	0,05%	CATASTRO
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	5	0,05%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Devolución saldos a favor	5	0,05%	ENEL - CODENSA
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	5	0,05%	ENEL - CODENSA
Actualización de datos	5	0,05%	VANTI S.A. ESP
Suspensión temporal o definitiva del servicio	5	0,05%	VANTI S.A. ESP
Pago no aplicado	5	0,05%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	5	0,05%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	5	0,05%	Positiva Compañía de Seguros
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	5	0,05%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Concepto de norma urbanística (edificabilidad)	5	0,05%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Información	5	0,05%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Daños operativos	4	0,04%	ACUEDUCTO - EAAB
Financiación de factura	4	0,04%	ACUEDUCTO - EAAB

Trámite	Recuento	%	Entidad
Financiación	4	0,04%	Área Limpia DC SAS ESP
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	4	0,04%	CATASTRO
Englobe o desenglobé de dos o más predios	4	0,04%	CATASTRO
Financiaciones del servicio público de aseo	4	0,04%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Puntos de atención	4	0,04%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Solicitud para descuento por predio desocupado	4	0,04%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Copia historia laboral	4	0,04%	COLPENSIONES
Radicación	4	0,04%	COLPENSIONES
ADULTO MAYOR	4	0,04%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información general sobre el programa JEA – Jóvenes en Acción	4	0,04%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Actualización de datos	4	0,04%	ENEL - CODENSA
Certificaciones	4	0,04%	ENEL - CODENSA
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	4	0,04%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	4	0,04%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	4	0,04%	VANTI S.A. ESP
Información general proceso cierre y reconexión	4	0,04%	VANTI S.A. ESP
Contribución por valorización	4	0,04%	IDU
Financiaciones	4	0,04%	Promoambiental Distrito SAS ESP
Huellas	4	0,04%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	4	0,04%	SECRETARÍA GENERAL
Traslado de colegio	4	0,04%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
RENTA BÁSICA	4	0,04%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	4	0,04%	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Notificaciones frente a PQR del servicio público de aseo	3	0,03%	Bogotá Limpia SAS ESP
Conexión a los servicios públicos	3	0,03%	ACUEDUCTO - EAAB
Financiación	3	0,03%	ACUEDUCTO - EAAB
Independización del servicio público	3	0,03%	ACUEDUCTO - EAAB
Proceso de facturación con ENEL – CODENSA	3	0,03%	Área Limpia DC SAS ESP
Rectificaciones de la información catastral	3	0,03%	CATASTRO

Trámite	Recuento	%	Entidad
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	3	0,03%	COLPENSIONES
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	3	0,03%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Cancelación de Cuenta Enel Codensa	3	0,03%	ENEL - CODENSA
Cambio Método envío de Factura Servicio Fijo	3	0,03%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	3	0,03%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	3	0,03%	Fondo Nacional Del Ahorro
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	3	0,03%	Fondo Nacional Del Ahorro
Información general del proceso de revisión por anomalías	3	0,03%	VANTI S.A. ESP
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	3	0,03%	VANTI S.A. ESP
Opción tarifaria a multiusuarios	3	0,03%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP
Licencia ambiental	3	0,03%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	3	0,03%	SECRETARÍA DE SALUD
Agendamiento cita Dian	3	0,03%	SECRETARÍA GENERAL
Cita Codensa	3	0,03%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado Codensa	3	0,03%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado Codensa	3	0,03%	SECRETARÍA GENERAL
Pensión de Sobrevivientes	3	0,03%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Pensión de vejez y/o Jubilación por Aportes	3	0,03%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Actualización de datos	2	0,02%	ACUEDUCTO - EAAB
Acuerdo de pago	2	0,02%	ACUEDUCTO - EAAB
Puntos de atención	2	0,02%	ACUEDUCTO - EAAB
Respuesta derecho de petición	2	0,02%	ACUEDUCTO - EAAB
Suspensión del servicio público	2	0,02%	ACUEDUCTO - EAAB
Reclamo	2	0,02%	Área Limpia DC SAS ESP
ORIENTACIÓN	2	0,02%	CATASTRO
Rectificación de áreas y linderos	2	0,02%	CATASTRO
BEPS	2	0,02%	COLPENSIONES
Solicitud de historial laboral	2	0,02%	COLPENSIONES

Trámite	Recuento	%	Entidad
Traslados de régimen pensional	2	0,02%	COLPENSIONES
DEVOLUCIÓN DEL IVA	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en acción FA. – Entrega Documentos para cambio de IPS	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información sobre devolución del IVA	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Retiro del programa – Jóvenes en Acción	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	2	0,02%	ENEL - CODENSA
Restricciones	2	0,02%	ENEL - CODENSA
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Codensa	2	0,02%	ENEL - CODENSA
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cesión de contrato (Por manifestación del nuevo titular respecto de su voluntad de hacerse responsable por el servicio). Servicio Fijo	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reclamo por suplantación de identidad	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Renovación de Sim por daño o por cambio	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reposición de Sim / Móvil	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Móvil	2	0,02%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Pensión sobrevivientes	2	0,02%	FONCEP
Actualización	2	0,02%	Fondo Nacional Del Ahorro
Consulta general	2	0,02%	Fondo Nacional Del Ahorro
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	2	0,02%	Fondo Nacional Del Ahorro
Radicación	2	0,02%	Fondo Nacional Del Ahorro
Cancelación de seguros	2	0,02%	VANTI S.A. ESP
Información de reparaciones por PRO	2	0,02%	VANTI S.A. ESP
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	2	0,02%	IDPYBA
Información	2	0,02%	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Descuento por predio desocupado	2	0,02%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP
Solicitud de financiación	2	0,02%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP

Trámite	Recuento	%	Entidad
Ducha Elementos de cuidado personal	2	0,02%	Organización Internacional de los Migrantes (OIM)
Información y orientación a la oferta institucional existente	2	0,02%	Organización Internacional de los Migrantes (OIM)
Solicitud de audiencia de conciliación	2	0,02%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0,02%	Positiva Compañía de Seguros
Certificado	2	0,02%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado de Huellas	2	0,02%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado Huellas	2	0,02%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Davivienda: Retiros de Daviplata, consignaciones Daviplata, pago de tarjetas de crédito.	2	0,02%	REVAL S.A.S
Certificado de Conservación Ambiental	2	0,02%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Cita Vanti	2	0,02%	SECRETARÍA GENERAL
Información de matrículas año 2023	2	0,02%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Puntos de atención	2	0,02%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Audiencias y fallos de comparendos	2	0,02%	SECRETARÍA DE GOBIERNO
Ruta Distrital de Protección para Defensores y Defensoras de Derechos Humanos	2	0,02%	SECRETARÍA DE GOBIERNO
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	2	0,02%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Delineación urbana	2	0,02%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	2	0,02%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Respuesta social	2	0,02%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Formación a Cuidadoras	2	0,02%	SECRETARÍA DE LA MUJER
Orientación psicosocial para mujeres	2	0,02%	SECRETARÍA DE LA MUJER
Actualización	2	0,02%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Información	2	0,02%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Planoteca	2	0,02%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
PUNTAJE	2	0,02%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Mi ahorro mi hogar	2	0,02%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Inspección técnica a predios	1	0,01%	Bogotá Limpia SAS ESP
Cambio de nombre en factura	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Cambio de titular recibo	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Duplicado	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Factura provisional	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Financiación de contador	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Información	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Información General	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB

Trámite	Recuento	%	Entidad
Información general de la cuenta del predio	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Información por robo de contador	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
La reclamación de aseo	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Otra información	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
PAZ Y SALVO	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Radicación	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Radicación por reclamación con oficio	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Solicitud desvinculación de factura a correo electrónico	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Solicitud factura de acuerdo de pago	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Trámite en proceso	1	0,01%	ACUEDUCTO - EAAB
Visitas a inmuebles	1	0,01%	Área Limpia DC SAS ESP
Pago de servicios públicos	1	0,01%	Banco GNB Sudameris
ACTUALIZACIÓN DATOS	1	0,01%	CATASTRO
Certificado de no propietario	1	0,01%	CATASTRO
Información de radicado	1	0,01%	CATASTRO
Información general	1	0,01%	CATASTRO
MANZANA CATASTRAL	1	0,01%	CATASTRO
NOTIFICACIÓN	1	0,01%	CATASTRO
Planoteca	1	0,01%	CATASTRO
PLUSVALÍA	1	0,01%	CATASTRO
RADICACIÓN	1	0,01%	CATASTRO
Radicación inconformidad	1	0,01%	CATASTRO
Notificaciones frente a P.Q.R., del servicio público de aseo	1	0,01%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,01%	Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP
Actualización de Datos del Empleador	1	0,01%	COLPENSIONES
Cesantías	1	0,01%	COLPENSIONES
Desprendible de pensión	1	0,01%	COLPENSIONES
Gestión de novedades de nómina – pago pensión por ventanilla	1	0,01%	COLPENSIONES
Información BEPS	1	0,01%	COLPENSIONES
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	1	0,01%	COLPENSIONES
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	1	0,01%	COLPENSIONES
RADICACIÓN CERTIFICACIÓN	1	0,01%	COLPENSIONES
Radicación de incapacidades	1	0,01%	COLPENSIONES

Trámite	Recuento	%	Entidad
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	1	0,01%	COLPENSIONES
Solicitud de certificado de ingresos y retenciones año 2021	1	0,01%	COLPENSIONES
Trámite BEPS	1	0,01%	COLPENSIONES
Restablecimiento de contactos familiares, mediante llamadas telefónicas internacionales, redes sociales.	1	0,01%	Cruz Roja
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Descargue certificados (Habilidades para la Vida) – Jóvenes en Acción	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
DEVOLUCIÓN IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo población y cambio titular	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
FA. Información novedad de traslado de beneficiario a otro núcleo familiar	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
FA. Levantamiento de suspensión por documento inconsistente	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
FA. Novedad traslado de municipio, cambio de grupo poblacional y cambio de titular	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
FA. Traslado de municipio y cambio de grupo poblacional	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en acción – FA. Entrega de compromiso de salud	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en acción – FA. Información compromiso de educación	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en Acción FA. - Información Bancarización	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en acción-FA. Información de Daviplata	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en acción-FA. Información de estado de novedades	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en acción-FA. - Reingreso de beneficiario	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Familias en Acción-FA. Retiro de beneficiario	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información cuestionarios del programa – Jóvenes en Acción	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información de renta básica	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información sobre promedio Instituciones Educación Superior- JEA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Información sobre traslado de la devolución del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Ingreso solidario bancarización	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Otros subsidios	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS

Trámite	Recuento	%	Entidad
Otros subsidios	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Programa adulto mayor	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
PROGRAMA TENDEROS	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Prosperidad Social- Información general de prosperidad Social – Información sobre PQRS	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Prosperidad Social-Información entidades adscritas – Información entidades del sector	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Radicación de documento	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Renta básica	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Solicitud de información entrega de incentivos JeA – Jóvenes en Acción	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Solicitud devolución del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Solicitud información devolución del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Solicitud traslado del pago devolución del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Solicitud traslado devolución del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Subsidios varios	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Traslado del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Traslado de IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Traslado de municipio beneficiario devolución del IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
TRASLADO DEV IVA	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
Copia RUT	1	0,01%	DIAN
Declaración de renta	1	0,01%	DIAN
Pagos	1	0,01%	EFFECTIVO LTDA - EFFECTY
	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Actualización	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Actualización Datos del titular	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Actualización datos propietario	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Actualización Datos Titular	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Actualización de datos	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Cambio de modalidad de servicio	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Cambio de nombre de recibos	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Cambio de nombre en factura	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Cambio de nombre en servicio	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Cambio de suscriptor	1	0,01%	EDEL - CODENSA

Trámite	Recuento	%	Entidad
Cambio medidor	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Cambio titular de la cuenta	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Desvincular cuenta de energía a cobros de seguros	1	0,01%	EDEL - CODENSA
ESTADO CUENTA	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Facturación aseo	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Financiación	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Financiación de factura	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Información crédito fácil Codensa	1	0,01%	EDEL - CODENSA
MODIFICACIONES COMERCIALES	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Notificación	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Refinanciación tarjeta	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Retiro de medidor	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Revisión en Terreno Enel Codensa	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Separación de cuentas	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Separar consumos de la factura	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Separación de cuentas	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Solicitud cancelación seguros	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Suspender tarjeta Codensa	1	0,01%	EDEL - CODENSA
Activar o desactivar servicios de voz larga distancia	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cambio de la Dirección de Entrega de la Factura ETB Servicio Fijo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cambio de número Móvil	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cambio de número servicio fijo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cambio de Plan Servicios Fijos Down Grade Modificación de velocidad	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cambio de plan servicios fijos Up Grade con adición de SVA sin agenda	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cambio del titular	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cesión de Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Móvil.	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Devolución de equipo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Entrega de equipos	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Entregando equipo internet	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Evolución de equipos	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Modificación SVA Servicio Móvil	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
PAZ Y SALVO	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS

Trámite	Recuento	%	Entidad
PORTABILIDAD MÓVIL	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Puntos de atención	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reclamación	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reclamación línea antigua	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reclamación por cobros injustificados	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reclamo de servicio no solicitado	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reclamo por facturación	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reconexión por pérdida servicio Móvil	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Reconexión por robo servicio móvil	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Retiro	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Revisión	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Revisión de línea	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Revisión de línea telefónica	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Revisión técnica	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Solicitud de información servicio móvil	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Solicitud de paz y salvo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Solicitud de Visita técnica	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Suplantación identidad reclamación	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Suspensión temporal del servicio	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,01%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS
Novedades de nómina – Actualización de EPS	1	0,01%	FONCEP
Radicación	1	0,01%	FONCEP
Radicación general	1	0,01%	FONCEP
Abono crédito	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Certificado de afiliación	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Certificado tributario	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Consulta de puntaje	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Consulta saldo cesantías	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Consulta varias	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Impresión recibo para declarar	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Información de trámites varios	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Reclamación segura de desempleo	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Retiro voluntario	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Solicitud ahorros fondo voluntario	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro

Trámite	Recuento	%	Entidad
Sustitución, Inclusión y Exclusión de Deudor Hipotecario	1	0,01%	Fondo Nacional Del Ahorro
Actualización	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Actualización datos propietario	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Cambio de estrato	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Cambio de uso	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Cancelando producto	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Crédito	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Cruce de cuentas	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Información de cuentas Vanti	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Información general por hurto y daño del CM	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Información y adquisición de Gas domésticos a través de Vanti S.A. ESP	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Instalación medidor	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Notificación	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Notificación en punto	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Nuevos puntos	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Radicación	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Radicación de derecho de petición	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Radicación derecho de petición	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Radicación derecho de reposición	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
RADICACIÓN DOCUMENTOS	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Radicación proceso de reclamo	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Radicado de documento	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Recibo de contador	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reclamación	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reclamación pago anticipado	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reclamación por cobros indebidos	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reclamo de subsidio a bien rural	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reclamo por pagos rechazados	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Recurso de reposición	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reporte de fugas ante Vanti S.A. ESP.	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Reposición de medidor	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Respuesta y continuación de trámite	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Revisión Periódica	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Solicitud de acometida primera vez	1	0,01%	VANTI S.A. ESP
Adopción	1	0,01%	IDPYBA
Denuncia maltrato infantil	1	0,01%	IDPYBA

Trámite	Recuento	%	Entidad
Al trabajo en bici	1	0,01%	IDRD
Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva	1	0,01%	IDRD
ESCUELAS DE MI BARRIO NATACIÓN	1	0,01%	IDRD
Permiso de uso y/o aprovechamiento económico de parques o escenarios	1	0,01%	IDRD
Programa Escuela de la Bicicleta	1	0,01%	IDRD
Vacaciones recreativas	1	0,01%	IDRD
Asignación de los puntos de venta de la REDEP	1	0,01%	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	1	0,01%	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Certificación de actividad económica en la Plaza de Mercado Distrital	1	0,01%	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Ajustes Facturación	1	0,01%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP
Información trámite en curso	1	0,01%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP
Reclamo por cobro injustificado	1	0,01%	Limpieza Metropolitana S.A. ESP
Audiencia de conciliación	1	0,01%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Conciliación	1	0,01%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Conciliación liquidación sociedad conyugal	1	0,01%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Declaración	1	0,01%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Solicitud conciliación	1	0,01%	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
Información	1	0,01%	Positiva Compañía de Seguros
Póliza de Seguro de Vida Individual, Vida Grupo y Accidentes Personales	1	0,01%	Positiva Compañía de Seguros
Riesgos Laborales	1	0,01%	Positiva Compañía de Seguros
Acuerdo de pago	1	0,01%	Promoambiental Distrito SAS ESP
Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,01%	Promoambiental Distrito SAS ESP
Certificado	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado Huellas	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado base	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado cedula	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificado Registraduría	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Consultas de información	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Documento Base	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Huella	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Huellas Digital	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Huellas Digitales	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Informacion	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Persona Fallecida	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil

Tramite	Recuento	%	Entidad
Persona Mayor	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Reclamar Documento	1	0,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Certificación ambiental para la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de árboles aislados	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Preguntar por un radicado	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Programa Reverdece	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Recibo pago vertimiento	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Registro de la Publicidad Exterior Visual en el Distrito	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Solicitud de Acciones de Educación Ambiental	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Solicitud recolección aceite usado	1	0,01%	SECRETARÍA DE AMBIENTE
Copagos en salud	1	0,01%	SECRETARÍA DE SALUD
RADICACIÓN	1	0,01%	SECRETARÍA DE SALUD
Comparendo	1	0,01%	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Agendamiento cita entidad	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Agendamiento cita entidades	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Asignación Cita Dian	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Cita Dian	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Citas Codensa	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado acueducto	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado Enel	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado recibo energía	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Duplicado servicios públicos	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Información General	1	0,01%	SECRETARÍA GENERAL
Asignación de cupos	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Información sobre movilidad escolar	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Información subsidio de transporte escolar	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Obtención de cupo escolar para mejor de edad	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Queja por ruta escolar	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Ruta escolar	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Trámite	Recuento	%	Entidad
Solicitud Transporte escolar	1	0,01%	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Primeros Auxilios Psicológicos y Atención Psicoemocional	1	0,01%	SECRETARÍA DE GOBIERNO
Actualización de datos	1	0,01%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Corrección por Mayor Valor	1	0,01%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Expedición del RIT	1	0,01%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	0,01%	SECRETARÍA DE HACIENDA
PAZ Y SALVO	1	0,01%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Solicitud de RIT	1	0,01%	SECRETARÍA DE HACIENDA
Atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual	1	0,01%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Educación inicial en el marco de la atención integral	1	0,01%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	1	0,01%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	1	0,01%	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Actualización de documentos	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Actualizar dirección	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Bajar puntaje de SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Cambio de puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Certificado de nivel de sisen	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Certificado de Puntaje del SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Certificado del puntaje del SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Certificado nivel de SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Consulta puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Corrección de nombre	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Puntaje SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Información General	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
INGRESO MÍNIMO	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Plano catastral	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
PLANOS MANZANA CATASTRAL	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
RADICACIÓN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Radicación sisen	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Rectificación de puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Salud subsidiada	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Solicitud certificada de puntaje del SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Solicitud cambio de puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

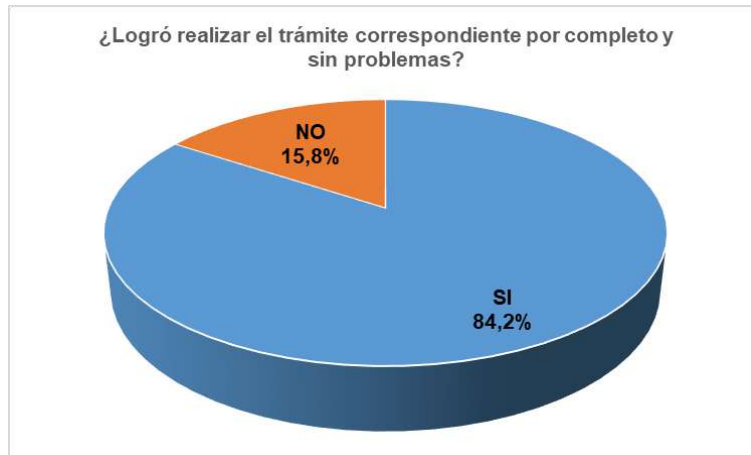
Trámite	Recuento	%	Entidad
Solicitud certificado del puntaje del SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Solicitud certificado de puntaje del SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Solicitud Certificado del nivel de SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Solicitud certificado del puntaje del SISBÉN	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Solicitud corrección de puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Subsidios para venezolanos	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Tarjeta sitp	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Tarjeta subsidiada	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Traslado de ciudad	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Verificación del puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Verificación del tiempo de realización de la encuesta	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Verificación puntaje	1	0,01%	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
MEJORA DE VIVIENDA	1	0,01%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Mi Ahorro mi casa	1	0,01%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Permiso de escrituración	1	0,01%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
PLAN TERRAZAS	1	0,01%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Solicitud de subsidio de vivienda	1	0,01%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Subsidio	1	0,01%	SECRETARÍA DEL HÁBITAT
Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios	1	0,01%	SECRETARÍA JURÍDICA
Certificado pensional	1	0,01%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Facilidades de pago cobro contribuciones parafiscales	1	0,01%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Indemnización Sustitutiva por Vejez	1	0,01%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Información aspectos pensionales generales	1	0,01%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Radicación	1	0,01%	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Trámite	Recuento	%	Entidad
Certificado de bomberos	1	0,01%	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS
Certificado de conceptos de bomberos de local comercial	1	0,01%	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	1	0,01%	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS
Revisión de proyectos	1	0,01%	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS
Desistir del permiso	1	0,01%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Información en la puerta	1	0,01%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Solicitud corrección de No. de identidad (PPT)	1	0,01%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Consulta	1	0,01%	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
Trámite Orientación	1	0,01%	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

EFFECTIVIDAD DEL TRÁMITE RED CADE

El **84,2%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE manifestó que **SI** logró realizar el trámites por completo y sin problemas, mientras que el restante **15,8%** contestó que no pudo realizar el trámite con éxito.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

MOTIVO DE NO ÉXITO EN EL TRÁMITE

El principal motivo por el cual los ciudadanos manifestaron no poder realizar con éxito el trámite en la RED CADE fue debido a falta de documentos con un **45,3%** seguido por que el ciudadano debe acercarse a otra entidad o/u otra sede con un **19,8%**, seguido por que no es la persona indicada

para realizar el trámites con un **6,4%**, los demás motivos de no éxito en el trámite se relacionan en la siguiente tabla:

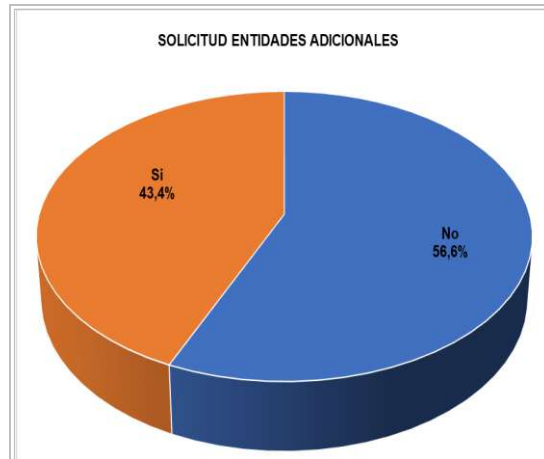
Tabla 108 Motivo para no Realizar Trámite en la RED CADE

Registro	Recuento	%
Le faltaron documentos	751	45,3%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	328	19,8%
No es la persona indicada para realizar el trámite	106	6,4%
Debe agendar cita	84	5,1%
No cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	78	4,7%
Trámite en proceso de respuesta	57	3,4%
El tiempo de espera es muy largo	53	3,2%
No hay sistema para hacer el trámite	46	2,8%
No hay Inscripciones para el trámite	41	2,5%
La información recibida no es suficiente	32	1,9%
Reprocesos en los trámites	30	1,8%
Trámite fuera de fecha	21	1,3%
Debe realizar trámite por escrito	9	0,5%
Debe realizar trámite telefónicamente	8	0,5%
Debe acercarse otra persona para realizar el trámite	5	0,3%
Debe realizar trámite virtual	5	0,3%
Falta capacidad de atención en el punto	5	0,3%
Total	1659	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

3.2.4 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE – Entidades Adicionales

Frente a la pregunta si los puntos de la RED CADE deben contar con entidades adicionales a las presentes, el **56,6%** de los encuestados respondió negativamente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Se puede destacar que el **21,9%** de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en la RED CADE corresponde a ENEL Colombia, **20,9%** a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB –ESP y **7,3%** a la Secretaría Distrital de Hacienda, a continuación, se relacionan las entidades solicitadas:

Tabla 109 Entidades Adicionales más Solicitadas RED CADE

Entidad Solicitada	No. Solicitudes	%
ENEL Colombia	1757	21,94%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB -ESP	1680	20,98%
Secretaría Distrital de Hacienda	588	7,34%
Secretaría Distrital de Salud	438	5,47%
TRANSMILENIO S.A.	341	4,26%
Secretaría Distrital de Integración Social	318	3,97%
Secretaría Distrital de Educación	264	3,30%
Secretaría Distrital de Movilidad	253	3,16%
Bancos	232	2,90%
Vanti Gas Natural	232	2,90%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	200	2,50%
Secretaría Distrital de La Mujer	155	1,94%
Instituto para la Economía Social – IPES	137	1,71%
ETB - Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	132	1,65%
Secretaría Distrital del Hábitat	132	1,65%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN	124	1,55%
Secretaría Distrital de Planeación	113	1,41%

Entidad Solicitada	No. Solicitudes	%
Recaudo Bogotá S.A.S	83	1,04%
Personería de Bogotá	68	0,85%
Capital Salud EPS	61	0,76%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social – DPS	58	0,72%
Instituto Distrital de Protección y bienestar Animal – IDPYBA	51	0,64%
Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones	47	0,59%
Superintendencia de Notariado Y Registro	31	0,39%
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	29	0,36%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	28	0,35%
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	21	0,26%
Cámara de Comercio de Bogotá	20	0,25%
Superintendencia De Servicios Públicos	19	0,24%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR D	17	0,21%
Subred Norte	17	0,21%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	16	0,20%
Ventanilla Única De Servicios	16	0,20%
Migración Colombia	16	0,20%
Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P	15	0,19%
Canal Capital	14	0,17%
Subred Sur Occidente	14	0,17%
Veeduría Distrital	12	0,15%
Secretaría Distrital de Ambiente	11	0,14%
Secretaría Jurídica Distrital	11	0,14%
Registraduría Nacional del Estado Civil	11	0,14%
Secretaría Distrital de Cultura	11	0,14%
Secretaría Distrital de Gobierno	11	0,14%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	11	0,14%
Subred Sur	10	0,12%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	10	0,12%
Subred Centro Oriente	9	0,11%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	9	0,11%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público - DADEP	9	0,11%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	9	0,11%
Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA	7	0,09%
Notarías	7	0,09%
Concejo de Bogotá	7	0,09%
Secretaría De Seguridad	6	0,07%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C.	6	0,07%
Fondo Nacional Del Ahorro	6	0,07%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	5	0,06%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal: IDPAC	5	0,06%
Grúas y Patios	5	0,06%
Alta Consejería De Paz, Víctimas Y Reconciliación	5	0,06%
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	4	0,05%
Agencia De Empleo	4	0,05%

Entidad Solicitada	No. Solicitudes	%
Unidad De Mantenimiento Vial – UMV	3	0,04%
Fiscalía General de la Nación	3	0,04%
Caja De La Vivienda Popular	3	0,04%
Metro de Bogotá S.A.	3	0,04%
Otros Servicios De Recaudo	3	0,04%
Otras Empresas De Telecomunicaciones	3	0,04%
Ministerio del Trabajo	3	0,04%
Lotería de Bogotá	3	0,04%
Superintendencia de Industria y Comercio	2	0,02%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU	2	0,02%
Superintendencia Nacional de Salud	2	0,02%
Defensoría del Pueblo	2	0,02%
Cancillería	2	0,02%
Secretaría General	2	0,02%
Otras Entidades Promotoras de Salud	2	0,02%
Instituto Para La Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico – IDEP	2	0,02%
Todas Las Entidades Del Distrito	2	0,02%
Comisaría de Familia	2	0,02%
Cajeros Automáticos	2	0,02%
La Terminal de Transporte S.A.	2	0,02%
Empresas Prestadoras de Servicio de Aseo	2	0,02%
Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	2	0,02%
Punto Intégrate	1	0,01%
Consultorio Jurídico	1	0,01%
Biblioteca Pública	1	0,01%
Fondo Nacional del Ahorro	1	0,01%
Positiva Compañía de Seguros	1	0,01%
Fondo Nacional del Ahorro	1	0,01%
Ministerio De Salud Y Protección Social	1	0,01%
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	0,01%
Indeportes	1	0,01%
Orquesta Filarmónica de Bogotá	1	0,01%
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX	1	0,01%
Entidades Con Atención A Población Afrodescendiente	1	0,01%
Proyectos Legales S.A.S.	1	0,01%
Fondos De Pensiones Privados	1	0,01%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	1	0,01%
Otras Entidades del Orden Nacional	1	0,01%
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	1	0,01%
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF	1	0,01%
Movii	1	0,01%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.2.5 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE – Acciones para Mejorar el Servicio

En la encuesta realizada en los puntos de la Red CADE en la vigencia 2022, frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación de los servicios, el **42,2%** (5.606) de los ciudadanos encuestados contestó que ninguna.

Respecto a las sugerencias recibidas, la más reiterada con el **16,2%** es la solicitud de servicio de fotocopiadora, seguido con un **11,3%** por la solicitud de servicio de baño y el **8,0%** de servicio de café gratis, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 110 Sugerencia Acciones de Mejora Servicio RED CADE

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	5.606	42,2%
Servicio de fotocopiadora	2.157	16,2%
Servicio de baño	1.499	11,3%
Servicio de café gratis	1.067	8,0%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	860	6,5%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	743	5,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	505	3,8%
Prioridad de atención preferencial	226	1,7%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	99	0,7%
Aumentar cobertura de la RED CADE	99	0,7%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	66	0,5%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	50	0,4%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	46	0,3%
Mayor presencia de las entidades en los CADES y SUPERCADDES	31	0,2%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	16	0,1%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	14	0,1%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	13	0,1%
Servicio de cafetería	12	0,1%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	12	0,1%
Servicios bancarios	10	0,1%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	10	0,1%
Más cajeros en el banco	9	0,1%
Mejorar la infraestructura del punto	9	0,1%
Wi-Fi Gratis	9	0,1%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	8	0,1%
Más empatía del personal de seguridad con los ciudadanos	7	0,1%
Mejorar la señalización del punto	7	0,1%
Implementar módulos y kioscos de autoconsulta para realizar trámites	7	0,1%
Divulgación del punto	7	0,1%
Servicio de parqueadero	6	0,0%
Retirar los filtros y depuración en la entrada de los puntos	6	0,0%
Dispensador de agua	5	0,0%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	5	0,0%
Servicio de papelería	4	0,0%
Implementar mejoras en la depuración de filas agilizando el ingreso	4	0,0%

Sugerencias	Recuento	%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	4	0,0%
Excelente servicio	4	0,0%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	4	0,0%
Incluir más informadores en los puntos	3	0,0%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	3	0,0%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	3	0,0%
Incluir personal que agende citas para las entidades	2	0,0%
Incluir puntos de información turística	2	0,0%
Servicio de impresión	2	0,0%
Servicio de cajeros automáticos	2	0,0%
Dar a conocer la Guía de trámites y servicios y cómo funciona	2	0,0%
Servicio de enfermería	2	0,0%
Implementar incentivos a los funcionarios	1	0,0%
Incluir personal que capacite a la ciudadanía en cuanto a trámites en internet	1	0,0%
Cambiador de pañales	1	0,0%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	1	0,0%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	1	0,0%
Servicio de biblioteca pública	1	0,0%
Incrementar limpieza y aseo a los exteriores de los puntos	1	0,0%
Mejorar servicios telefónicos de las entidades	1	0,0%
Servicio de Notaría	1	0,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.2.6 Datos Demográficos RED CADE

Localidad de Residencia – RED CADE

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en la RED CADE vigencia 2022, que de los 10.510 ciudadanos encuestados que asisten a los puntos RED CADE, el **44,63%** reside en las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, y Suba, a continuación, se presenta la información discriminada por localidad:

Tabla 111 Localidad de Residencia Usuarios RED CADE

Localidad	Recuento	%
Kennedy	1859	17,69%
Ciudad Bolívar	1667	15,86%
Suba	1165	11,08%
Engativá	949	9,03%
San Cristóbal	731	6,96%
Usaquén	664	6,32%
Fontibón	614	5,84%
Usme	588	5,59%
Bosa	582	5,54%
Rafael Uribe Uribe	491	4,67%
Tunjuelito	434	4,13%
Puente Aranda	339	3,23%
Otras	155	1,47%
Antonio Nariño	68	0,65%
Los Mártires	61	0,58%
Santa Fe	47	0,45%
Teusaquillo	33	0,31%
Barrios Unidos	29	0,28%
Chapinero	23	0,22%
La Candelaria	6	0,06%
Sumapaz	5	0,05%
Total general	10510	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Del **1,47%** de los encuestados que manifestó tener su lugar de residencia en otros municipios, el **49,03%** reside en Soacha, a continuación, se presenta la información de otros municipios de residencia:

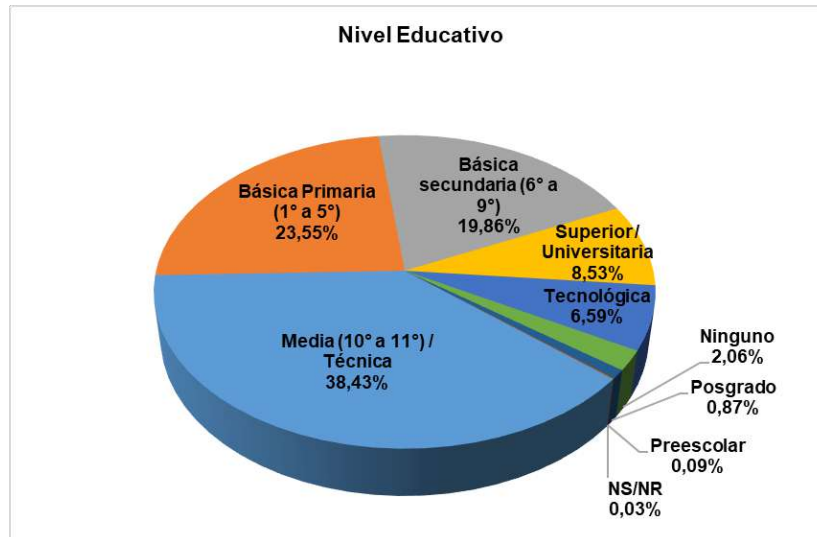
Tabla 112 Otros Municipios de Residencia Usuarios RED CADE

Municipio	Recuento	%
Soacha	76	49,03%
Mosquera	17	10,97%
Chía	6	3,87%
Fusagasugá	6	3,87%
Funza	4	2,58%
Facatativá	4	2,58%
Madrid	4	2,58%
La Calera	3	1,94%
Montería	3	1,94%
Cajicá	2	1,29%
Sasaima	2	1,29%
Medellín	2	1,29%
Mesitas del Colegio	2	1,29%
Sogamoso	1	0,65%
Zipaquirá	1	0,65%
Venecia	1	0,65%
Cota	1	0,65%
Sibaté	1	0,65%
La Mesa	1	0,65%
Tabio	1	0,65%
Duitama	1	0,65%
Villeta	1	0,65%
Cali	1	0,65%
Sesquilé	1	0,65%
Apulo	1	0,65%
Granada	1	0,65%
Miraflores	1	0,65%
Sutatausa	1	0,65%
Carmen de Carupa	1	0,65%
Tenjo	1	0,65%
Arauca	1	0,65%
Villavicencio	1	0,65%
Paipa	1	0,65%
Yacopí	1	0,65%
Popayán	1	0,65%
Guatavita	1	0,65%
Girardot	1	0,65%
Total general	155	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Nivel Educativo – RED CADE

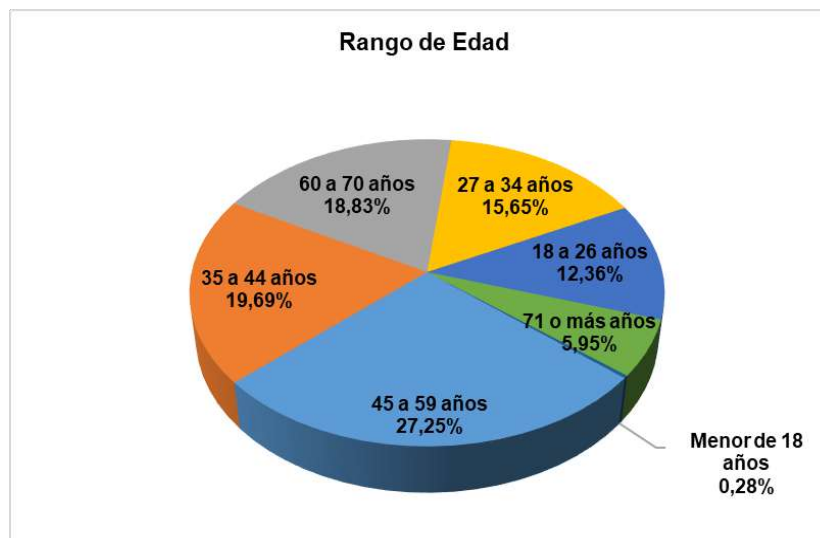
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana de la RED CADE vigencia 2022, muestra que el **38,43%** de las personas encuestadas manifiestan tener un nivel de estudio de **educación media técnica**, seguido por un **23,55%** con básica primaria:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Rango de Edad – RED CADE

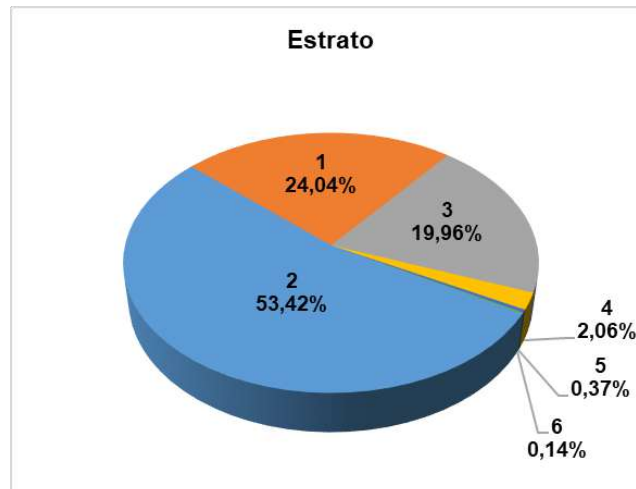
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en la RED CADE - 2022 que, las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45 a 59 años (**27,25%**) y 35 a 44 años (**19,69%**) sumando así el **46,94%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Estrato – RED CADE

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **97,42%** de la población que asiste a la RED CADE se encuentran viviendo en estratos 1, 2 y 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Ocupación – RED CADE

El **43,03%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE ocupan su tiempo trabajando, el **32,21%** ocupan su tiempo en oficios del hogar y el **11,92%** buscando trabajo.

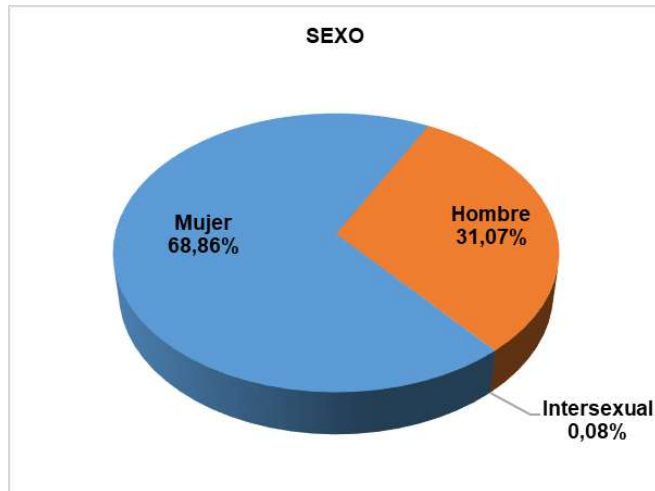


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Sexo – RED CADE

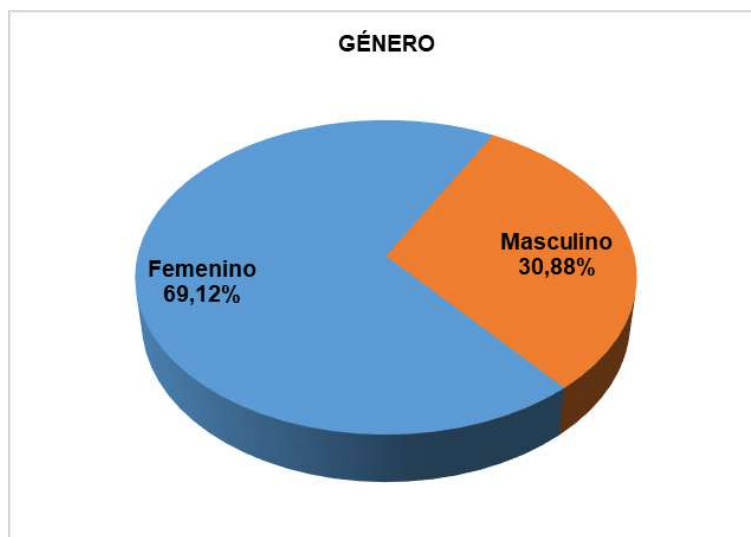
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **68,86%** de los ciudadanos que asisten a la RED CADE son mujeres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Género – RED CADE

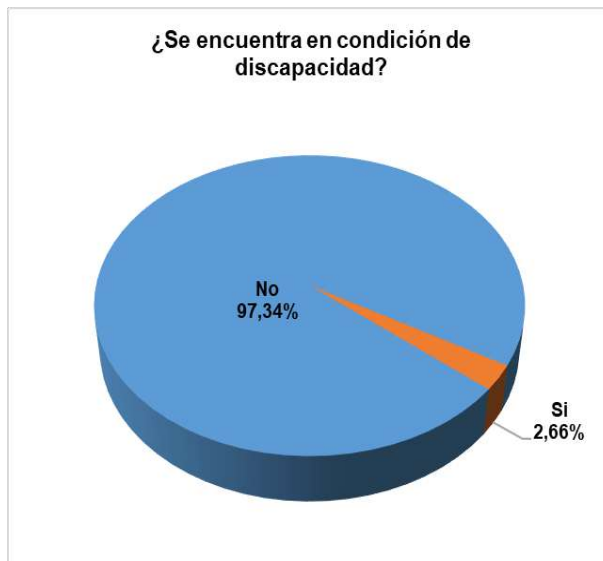
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **69,12%** de los ciudadanos encuestados se identifican con género femenino y el **30,88%** se identifican con género masculino.



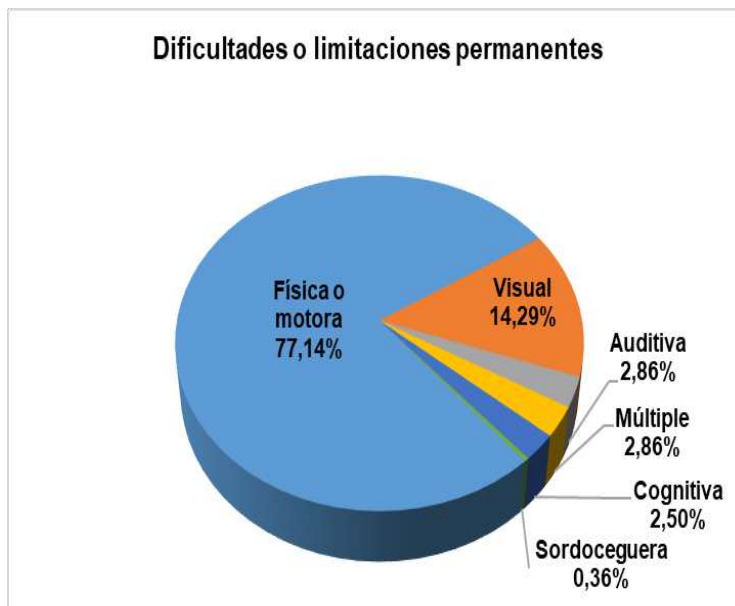
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Discapacidad – RED CADE

El resultado obtenido en la encuesta realizada en la vigencia 2022 reflejó que el **97,34%** de la población asistente a la RED CADE no presentan ninguna discapacidad; sin embargo, el **2,66%** restante si manifiesta alguna, de estos el **77,14%** refirió presentar una discapacidad física o motora y el **14,29%** visual.



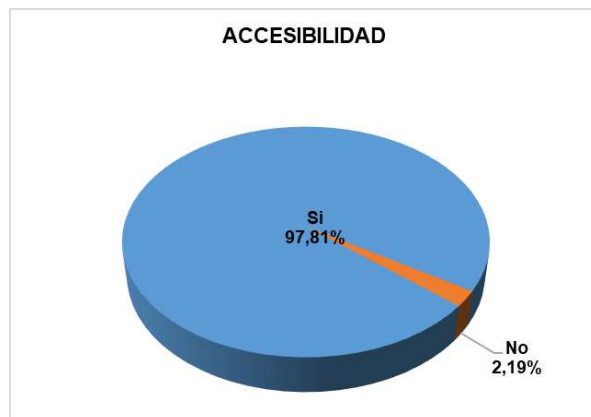
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Accesibilidad al Punto – RED CADE

El **97,81%** de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso a los puntos de la RED CADE es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Respecto al **2,19%** que contestó que el acceso a los puntos no era fácil. A continuación, se relacionan los motivos:

Tabla 113 Dificultades Acceso RED CADE

Motivo	Recuento	%
Otras	143	62,17%
Baja disponibilidad de transporte público	60	26,09%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	14	6,09%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	13	5,65%
Total general	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

Respecto al 62,17% que manifestó otras causas, a continuación, se listan las mismas:

Tabla 114 Otras Dificultades de Acceso RED CADE

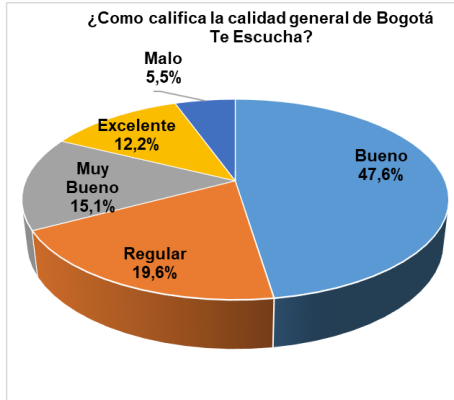
Otro Motivo	Recuento	%
No cuenta con los requisitos para el trámite	40	27,97%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	28	19,58%
Largas filas	25	17,48%
Dificultad con las instalaciones	13	9,09%
Dificultad para obtener suficiente información	10	6,99%
Ubicación distante	9	6,29%
Dificultad en el agendamiento de citas	5	3,50%
Difícil acceso vial	3	2,10%
Baja disponibilidad de parqueadero	3	2,10%
Inseguridad en el sector	2	1,40%
Reducida capacidad de atención	1	0,70%
Reducido horario de atención	1	0,70%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	1	0,70%
Baja disponibilidad de transporte público	1	0,70%
Excesivo protocolo de seguridad	1	0,70%
Total general	143	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.2.7 Resultados Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

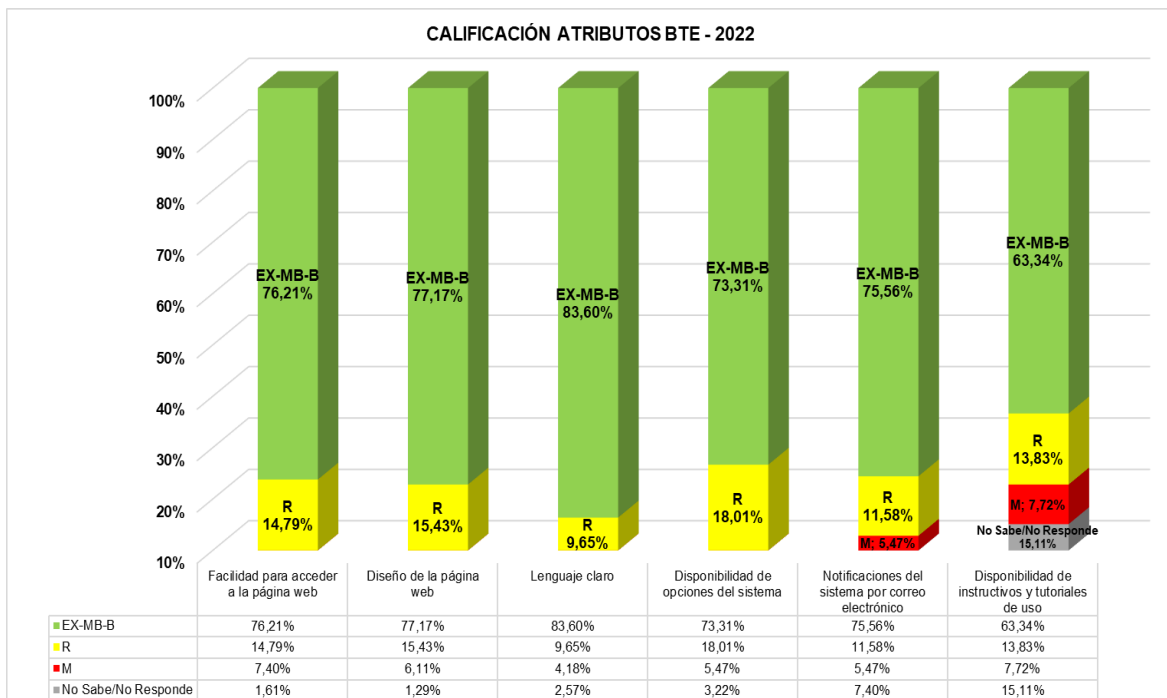
3.2.7.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

Se realizaron 311 encuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales el **74,9%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

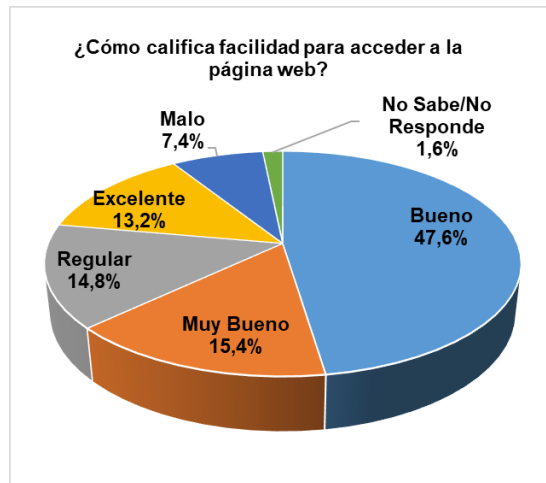


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 74,87% de los encuestados en Bogotá Te Escucha calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, el 15,11% manifestó no saber o no respondió frente al criterio de disponibilidad de instructivos y tutoriales, el 13,88% de las personas encuestadas calificaron como regular los criterios evaluados, el 5,47% calificó como malo la notificación del sistema por correo electrónico y el 7,72% como malo también la disponibilidad de instructivos y tutoriales.

FACILIDAD PARA ACCEDER A LA PÁGINA WEB – BOGOTÁ TE ESCUCHA

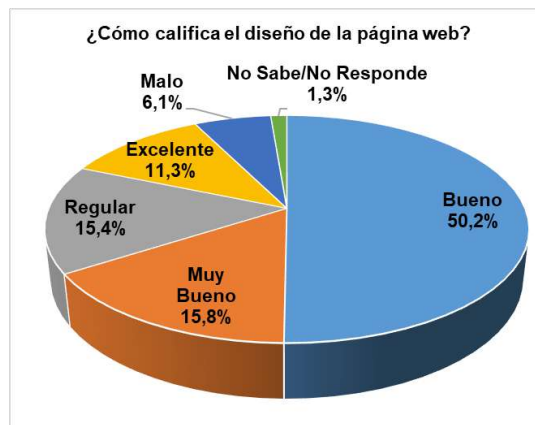
El **76,2%** de los ciudadanos, calificaron la facilidad para acceder a la página web, como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

DISEÑO DE LA PÁGINA WEB – BOGOTÁ TE ESCUCHA

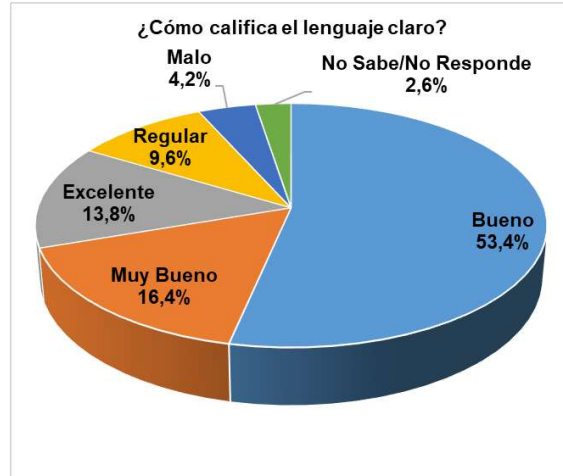
El **77,2%** de los encuestados, calificaron el diseño de la página web, como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

LENGUAJE CLARO – BOGOTÁ TE ESCUCHA

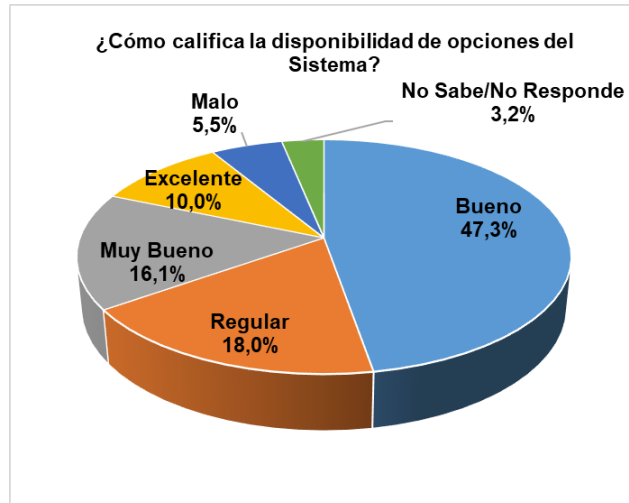
El **83,6%** calificó el lenguaje claro utilizado en la página web, como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

DISPONIBILIDAD OPCIONES DEL SISTEMA – BOGOTÁ TE ESCUCHA

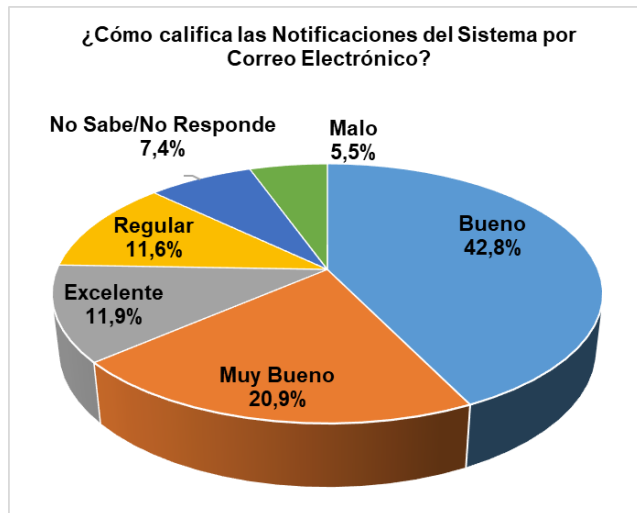
El **73,3%** calificó la disponibilidad de opciones del sistema, como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

NOTIFICACIONES DEL SISTEMA – BOGOTÁ TE ESCUCHA

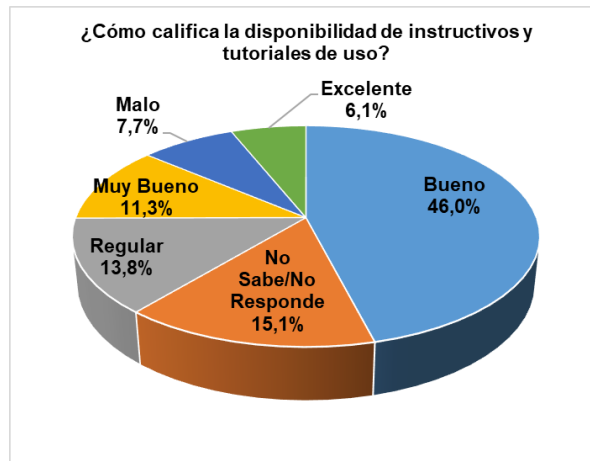
El **75,6%** calificaron las notificaciones del sistema por correo electrónico, como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

DISPONIBILIDAD DE INSTRUCTIVOS Y TUTORIALES – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El **63,3%** calificó la disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso, como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

PRINCIPAL CANAL PARA SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El **62,7%** de los ciudadanos encuestados manifestó que utiliza el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, como el principal canal para el seguimiento a las peticiones ciudadanas, mientras que tan solo el **12,5%** no realiza seguimiento por ningún canal, se relacionan en la siguiente tabla los demás resultados:

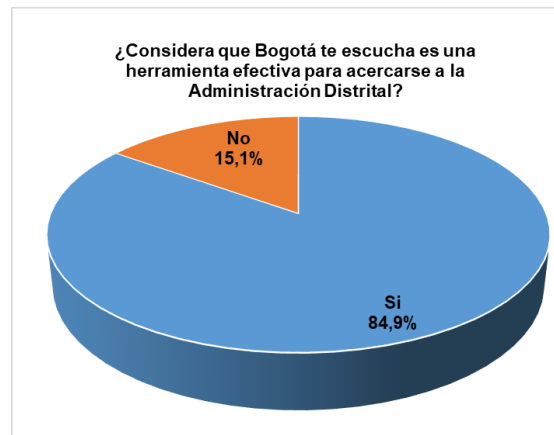
Tabla 115 Principal Canal de Seguimiento a Peticiones

CANAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES		
Registro	Recuento	%
Bogotá Te Escucha (Web)	195	62,7%
Ninguna	39	12,5%
Puntos de Atención de la RED CADE	24	7,7%
Línea 195	22	7,1%
Puntos de Atención de otras entidades distritales	14	4,5%
GAB SuperCADE Virtual	9	2,9%
Otra	8	2,6%
Total general	311	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CONSIDERA A BOGOTÁ TE ESCUCHA HERRAMIENTA EFECTIVA PARA ACERCARSE A LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

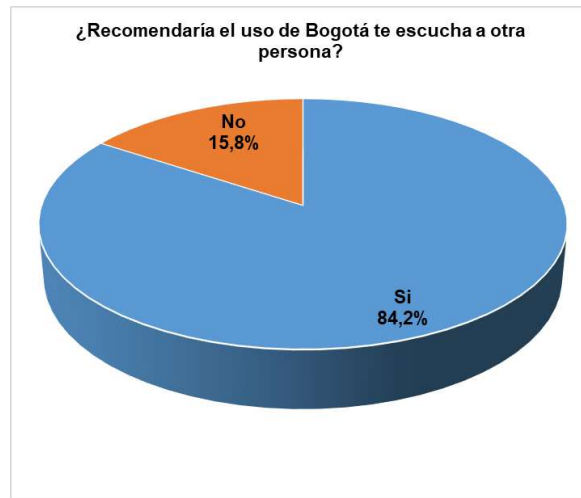
El **84,9%** de los ciudadanos encuestados consideran que Bogotá Te Escucha es una herramienta efectiva para acercarse a la Administración Distrital, mientras que el **15,1%** considera lo contrario.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RECOMIENDA USO DE BOGOTÁ TE ESCUCHA

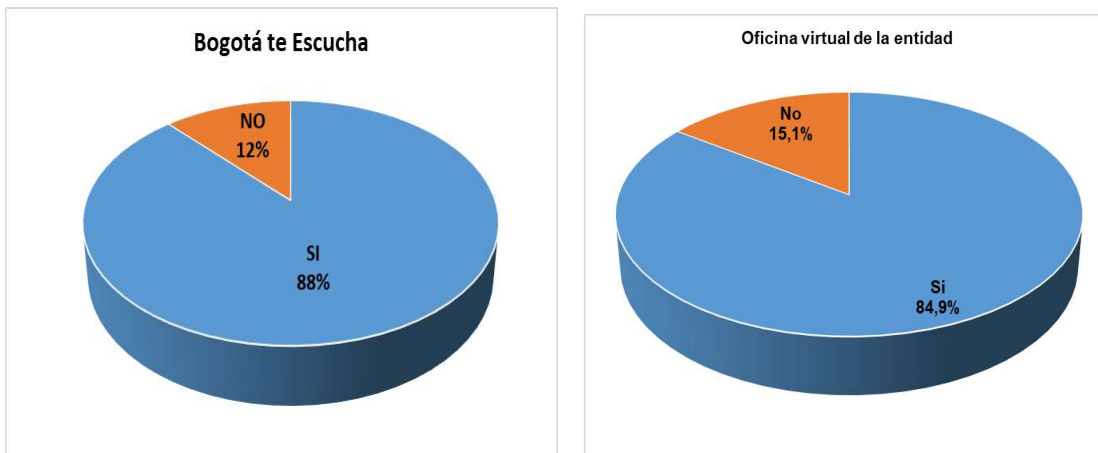
El **84,2%** de los ciudadanos encuestados recomendarían Bogotá Te Escucha a otras personas, mientras que el **15,8%** no recomendarían el sistema.



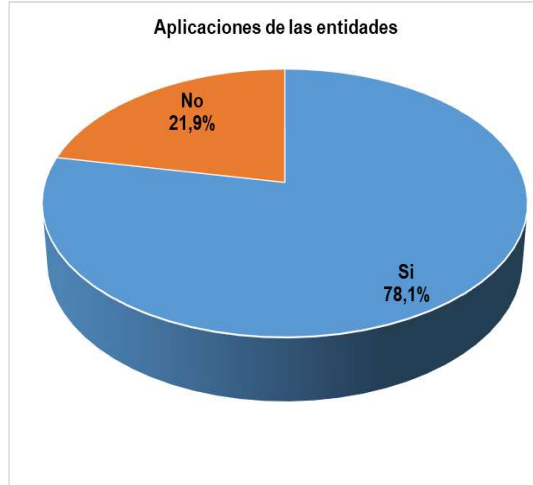
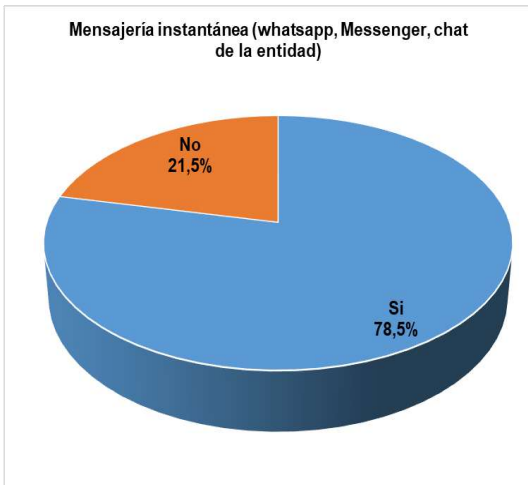
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

DISPOSICIÓN DE REALIZAR TRÁMITES O SERVICIOS POR CANALES - BOGOTÁ TE ESCUCHA

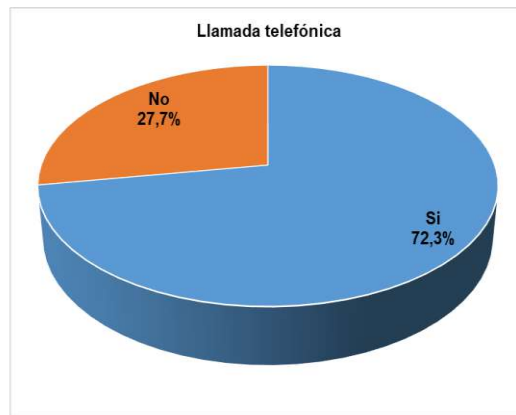
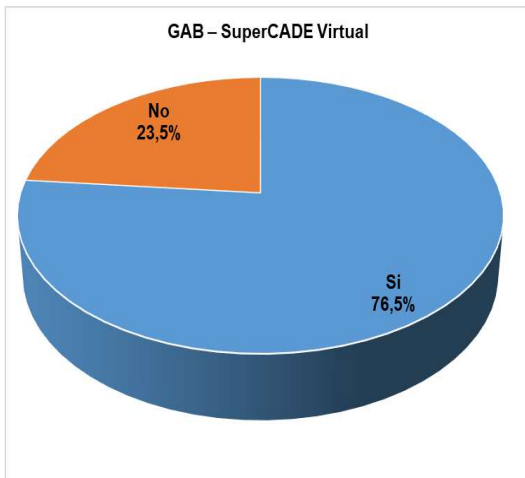
Respecto a la intención de realizar trámites por los canales propuestos en la encuesta (presencial, llamada telefónica, oficina virtual de la entidad, GAB – SuperCADE virtual, aplicaciones de las entidades, mensajería instantánea (WhatsApp, Messenger, chat de la entidad), Bogotá Te Escucha), el mayor porcentaje de disposición es hacia Bogotá Te Escucha con un **88%** y el menor porcentaje de intención es para el canal presencial con un **55,6%**.



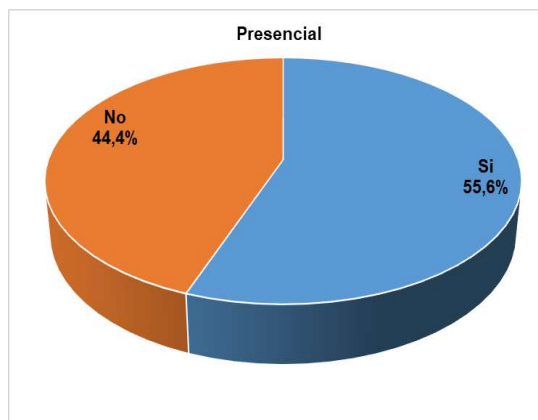
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

3.2.7.2 Sugerencias Encuesta Virtual de Satisfacción Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

De las 311 encuestas realizadas, el **42%** sugieren una mayor agilidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, así como una mayor prontitud en el proceso de respuesta a las peticiones, el **15,2%** sugiere mejorar la comunicación con las entidades distritales a través de la interfaz del sistema y aumentar las funcionalidades del sistema el **10,9%**, a continuación, se presentan las sugerencias realizadas.

Tabla 116 Sugerencias BOGOTÁ TE ESCUCHA

SUGERENCIAS		
Registro	Recuento	%
Agilizar el sistema y las respuestas	58	42,0%
Mejorar la interfaz con las entidades distritales	21	15,2%
Aumentar las funcionalidades del sistema	15	10,9%
Habilitar más canales para realizar peticiones y trámites	9	6,5%
Mejorar la notificación de la respuesta	7	5,1%
Mejorar la claridad en el sistema	5	3,6%
Fortalecer la publicidad del sistema	5	3,6%
Mejorar la recuperación de usuario y/o contraseña	4	2,9%
Atención personalizada	3	2,2%
Mejorar la apariencia y aspecto visual para adultos mayores	3	2,2%
Facilitar el registro de ciudadanía fuera de Bogotá	2	1,4%
Mejorar el desempeño en dispositivos móviles	2	1,4%
Aumentar la visibilidad de preguntas frecuentes	1	0,7%
Implementar mas encuestas	1	0,7%
Mejorar la apariencia y aspecto visual para personas con discapacidad	1	0,7%
Implementar enfoque diferencial	1	0,7%
Total general	138	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.2.7.3 Resultados Demográficos Encuesta Virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

Localidad Donde Vive - Bogotá Te Escucha

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha que, el **57,2%** de los ciudadanos encuestados residen en las localidades de: Suba, Kennedy, Engativá, Bosa y Usaquén. La proporción más baja de los ciudadanos encuestados reside en las localidades de La Candelaria y Sumapaz con **1%**. Ahora bien, de las **6** personas que respondieron Otra, 3 residen en el municipio de Soacha, 2 en Cagua y 1 en Chía Cundinamarca.

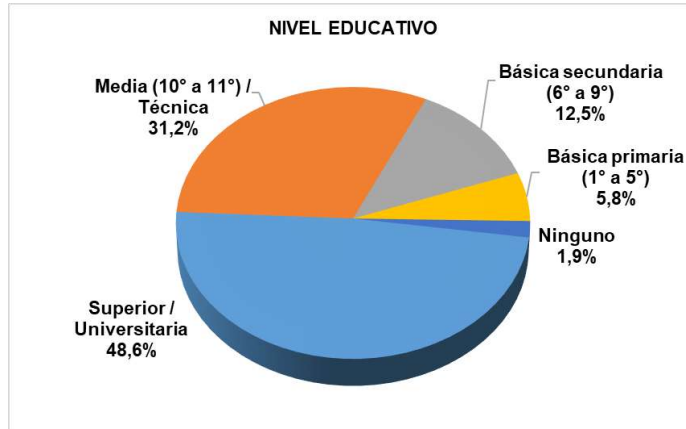
Tabla 117 Localidad de Residencia Usuarios BOGOTÁ TE ESCUCHA

Registro	Recuento	%
Suba	45	14,5%
Kennedy	41	13,2%
Engativá	39	12,5%
Bosa	27	8,7%
Usaquén	26	8,4%
Ciudad Bolívar	20	6,4%
San Cristóbal	19	6,1%
Fontibón	15	4,8%
Rafael Uribe Uribe	15	4,8%
Usme	14	4,5%
Tunjuelito	8	2,6%
Chapinero	8	2,6%
Teusaquillo	8	2,6%
Santa Fe	6	1,9%
Otra	6	1,9%
Barríos Unidos	4	1,3%
Puente Aranda	4	1,3%
Los Mártires	3	1,0%
La Candelaria	2	0,6%
Sumapaz	1	0,3%
Total general	311	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Nivel Educativo - Bogotá Te Escucha

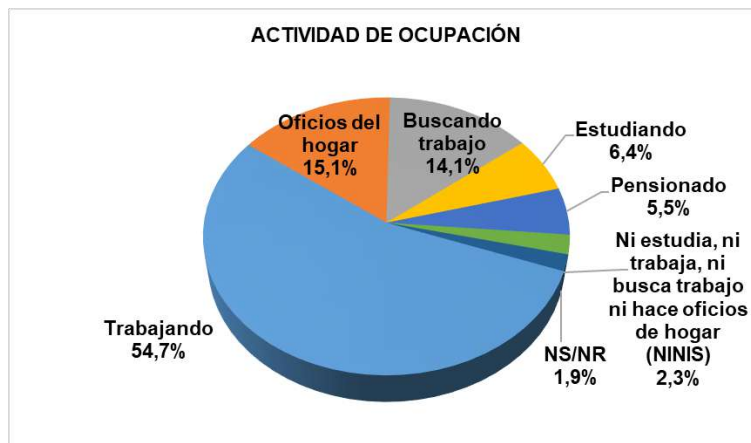
El **48,6%** de los encuestados, cuentan con educación Superior/Universitaria, seguido del **31,2%** de ciudadanos, los cuales cuentan con un nivel educativo de Media Técnica.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Ocupación - Bogotá Te Escucha

De acuerdo a las encuestas realizadas, la mayor proporción (**54,7%**) se encuentran laborando, los ciudadanos que se encuentran buscando trabajo o desempeñan oficios del hogar representan un 29,2%, las proporciones más bajas se encuentran entre los ciudadanos que se encuentran estudiando, pensionados y personas que ni estudian, ni trabajan, ni buscan trabajo ni hacen oficios de hogar (NINIS).

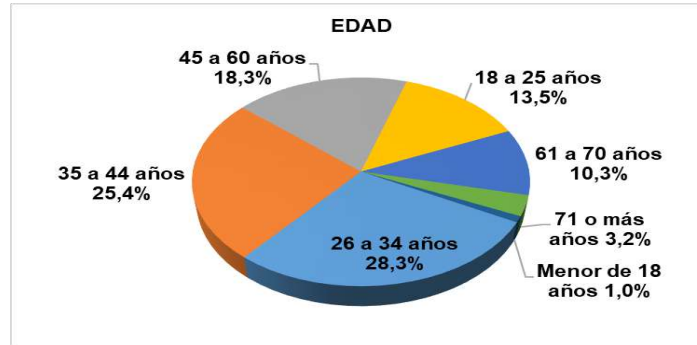


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Rango de Edad - Bogotá Te Escucha

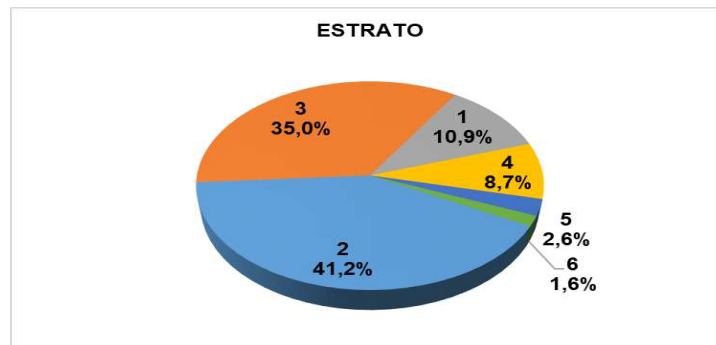
El **28,3%** de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 26 a 34 años, seguido del **25,4%** (35 a 44 años) y **18,3%** (45 a 60 años).



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Estrato - Bogotá Te Escucha

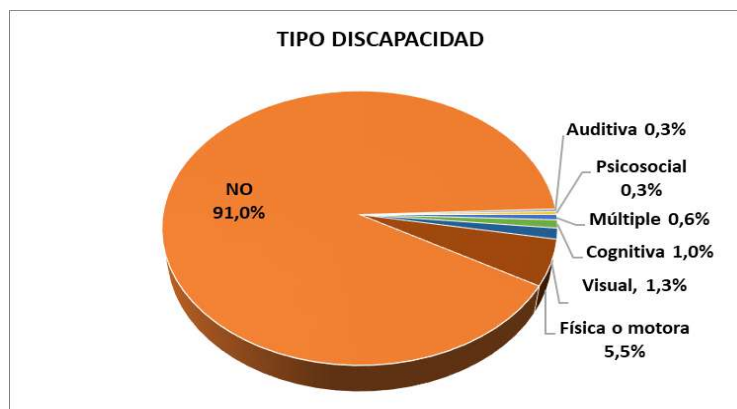
De acuerdo a las encuestas realizadas, el **41,2%** de ciudadano que utilizan el Sistema reside en estrato 2, el **35%** reside en estrato 3 y el **10,9%** reside en estrato 1. La proporción más baja se encuentra entre los ciudadanos que residen en estrato 5 y 6, con un **4,2%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Discapacidad - Bogotá Te Escucha

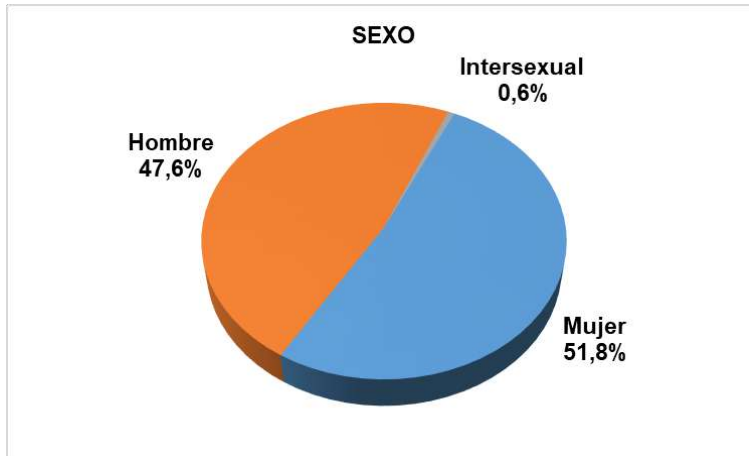
El **91%** de los ciudadanos encuestados manifiestan no tener ninguna discapacidad, seguida del **5,5%** que presenta discapacidad física o motora y **1,3%** que presenta discapacidad visual.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Sexo - Bogotá Te Escucha

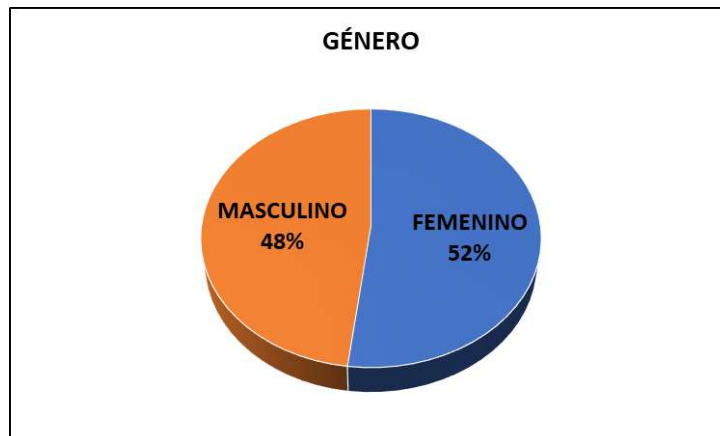
De los 311 ciudadanos encuestados, el **52%** de la muestra son mujeres y el **48%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Género - Bogotá Te Escucha

De los 311 ciudadanos encuestados, la mayor proporción de ciudadanos representan el género femenino con un **52%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.3 Nivel de Satisfacción Ciudadana ADMINISTRACIÓN DISTRITAL y Entidades Presentes en la Red CADE

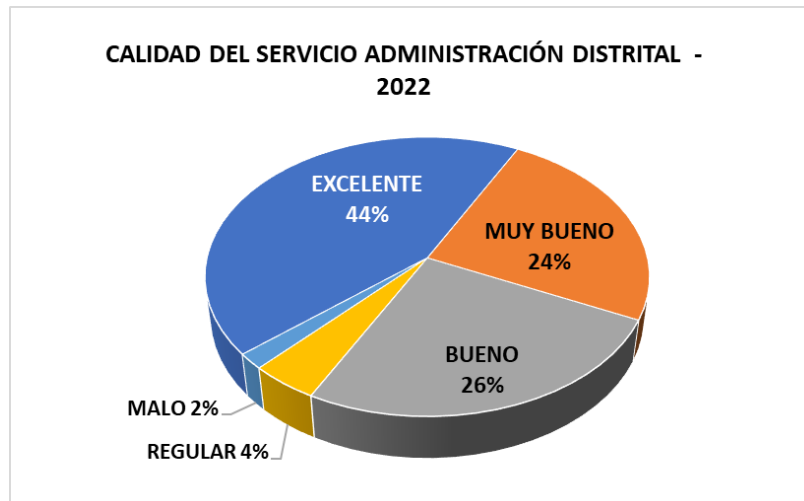
El nivel de satisfacción ciudadana de la Administración Distrital y Entidades presentes en la Red CADE, en el año 2022 fue del **93,81%**:

Tabla 118 Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la ADMINISTRACIÓN DISTRITAL y Entidades Presentes en la Red CADE ?		
Opción	No. Respuesta	Porcentaje
EXCELENTE	4.593	43,70%
MUY BUENO	2.571	24,46%
BUENO	2.695	25,64%
REGULAR	462	4,40%
MALO	189	1,80%
TOTAL	10.510	100%

**THREE BOXES
93,81%**

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

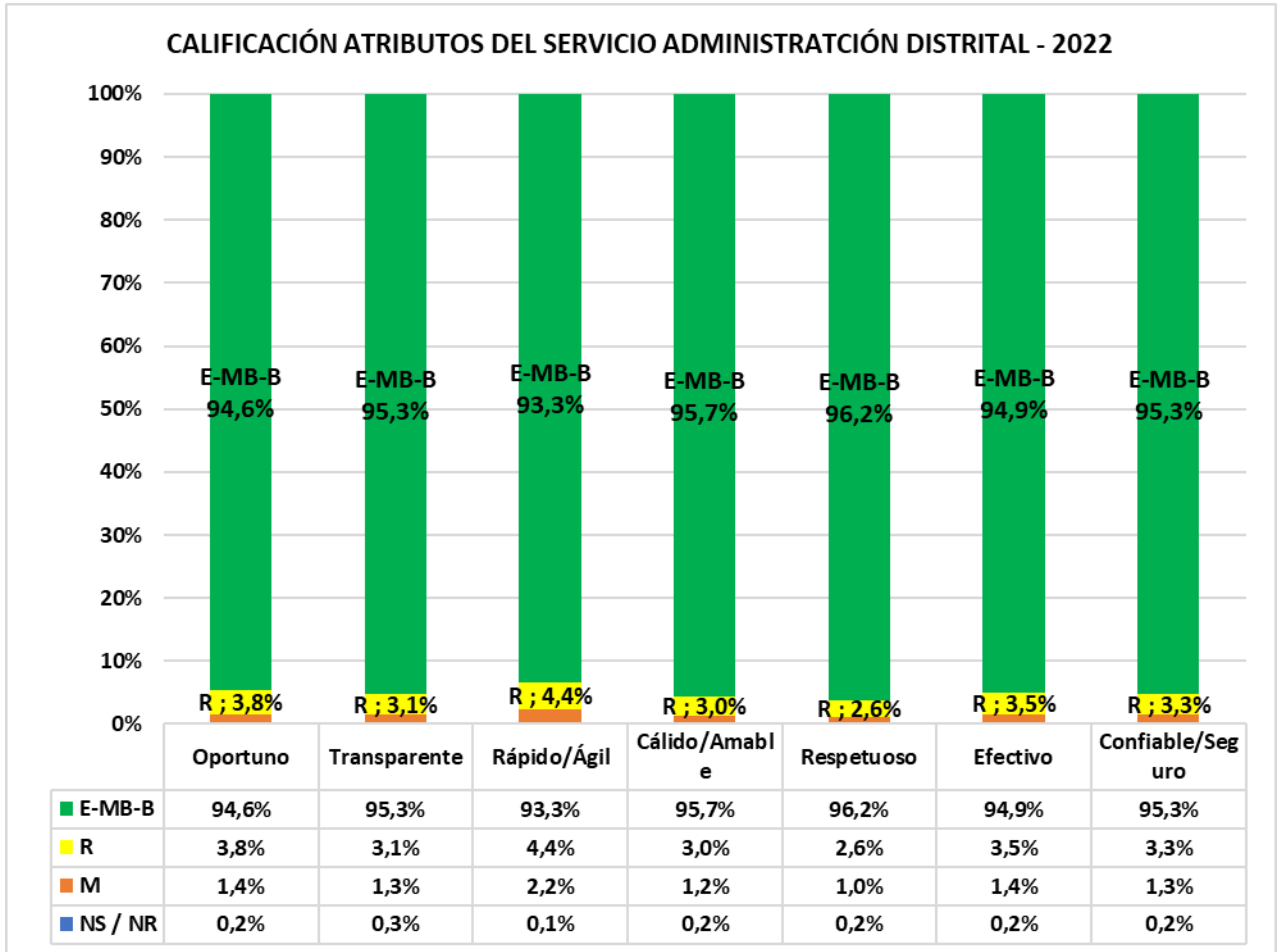


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El resultado del Nivel de Satisfacción Ciudadana correspondiente a la Administración Distrital y Entidades presentes en la Red CADE, se obtuvo de la siguiente manera:

- Calificación dada por los ciudadanos en la **Encuesta Presencial de Satisfacción Ciudadana** realizada en la Red CADE, a la pregunta 19 ¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad donde solicito trámite o servicio?

En la encuesta realizada, en las entidades se midieron atributos del servicio recibido como, oportuno, transparente, rápido/ágil, cálido/amable, respetuoso, efectivo y confiable/seguro, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 95% de los encuestados calificaron los atributos del servicio de la entidad donde realizaron el trámite como excelente, muy bueno y bueno.

3.3.1 Resultados ENTIDADES RED CADE

En la información concerniente a las Entidades que se recolectó en los puntos de la Red CADE, se encontró que el **30,13%** de los ciudadanos encuestados realizaron algún trámite en la Secretaría Distrital de Planeación, el **9,48%** en Vanti, un **8,24%** en Reval S.A.S. A continuación, se detalla cada entidad:

Tabla 119 Entidades Consultadas RED CADE

ENTIDAD	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	3.167	30,13%
Vanti	996	9,48%
Reval S.A.	866	8,24%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	783	7,45%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	741	7,05%
Enel	665	6,33%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	559	5,32%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB	373	3,55%
Colpensiones	311	2,96%
Secretaría Distrital de Salud	288	2,74%
Secretaría Distrital de Hacienda	228	2,17%
Registraduría Distrital del Estado Civil	225	2,14%
Organización Internacional para las Migraciones - OIM	192	1,83%
Secretaría General	147	1,40%
Fondo Nacional del Ahorro	135	1,28%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	121	1,15%
Personería de Bogotá	99	0,94%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	63	0,60%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	60	0,57%
Bogotá Limpia S.A.S. ESP	59	0,56%
Promoambiental Distrito S.A.S. ESP	58	0,55%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	49	0,47%
Ciudad Limpia Bogotá S.A.S. ESP	40	0,38%
Secretaría Distrital del Hábitat	37	0,35%
Secretaría de Educación del Distrito	35	0,33%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	32	0,30%
Secretaría Distrital de Integración Social	23	0,22%
Área Limpia Distrito Capital S.A.S. ESP	21	0,20%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	19	0,18%
Secretaría Distrital de Gobierno	16	0,15%
Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P - LIME	15	0,14%
Secretaría Distrital de Ambiente	15	0,14%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	13	0,12%
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP	11	0,10%

ENTIDAD	Recuento	%
Positiva Compañía de Seguros	10	0,10%
Secretaría Distrital de la Mujer	10	0,10%
Proyectos Legales S.A.S.	9	0,09%
Instituto Para la Economía Social - IPES	5	0,05%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	4	0,04%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá	4	0,04%
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	2	0,02%
Banco GNB Sudameris	1	0,01%
Cruz Roja Colombiana	1	0,01%
Efecty	1	0,01%
Secretaría Jurídica Distrital	1	0,01%
TOTAL	10510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.3.2 Resultados por ENTIDAD

ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **12** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en el Área Limpia Distrito Capital S.A.S. ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

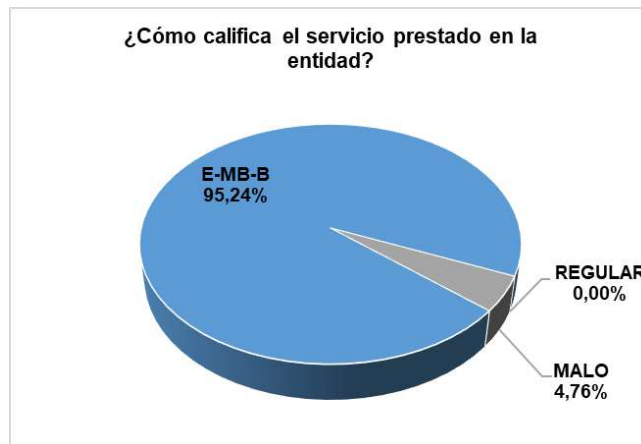
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP

El **95,24%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 120 Nivel de Satisfacción Ciudadana ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	11	52,38%	95,24%
MUY BUENO	4	19,05%	
BUENO	5	23,81%	
REGULAR	-	-	
MALO	1	4,76%	
TOTAL	21	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

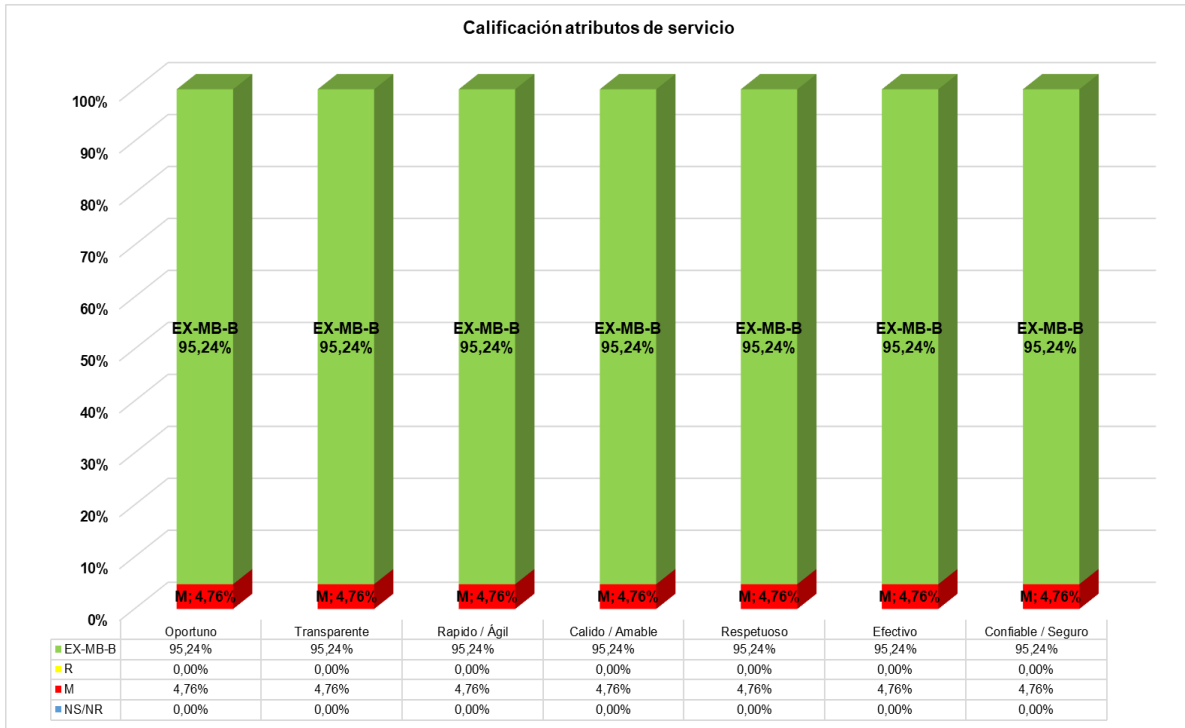


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena superior al **95%**.



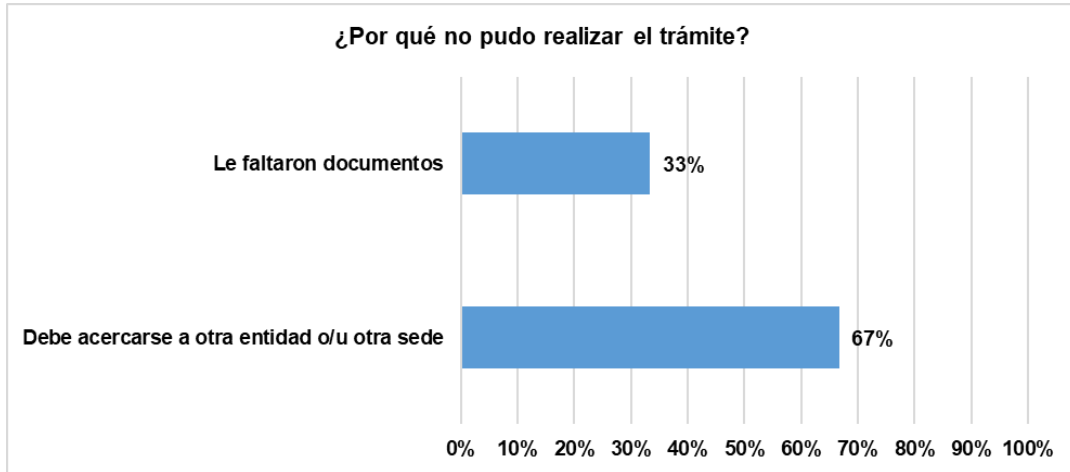
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP

El **86%** de encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, un **14%** restante informó que no lo pudo hacer en su mayoría por que debía acercarse a otra sede.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 121 Trámites realizados ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP

Trámite	%
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador, tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada trámite)	28,57%
Descuento predio desocupado – Con soportes	23,81%
Financiación	19,05%
Proceso de facturación con ENEL – CODENSA	14,29%
Reclamo	9,52%
Visitas a inmuebles	4,76%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

BANCO GNB SUDAMERIS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, 1 ciudadano realizó un trámite en BANCO GNB SUDAMERIS.

A continuación, se presentan los resultados:

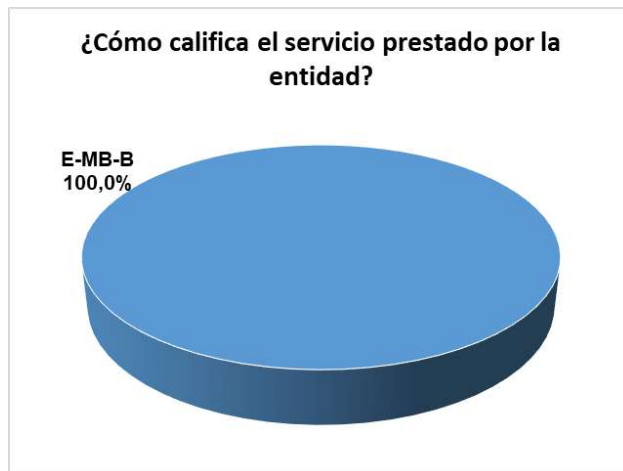
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - BANCO GNB SUDAMERIS

El ciudadano encuestado calificó el servicio entre bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 122 Nivel de Satisfacción Ciudadana BANCO GNB SUDAMERIS

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	1	100%	100%
MUY BUENO	0	0%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	1	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

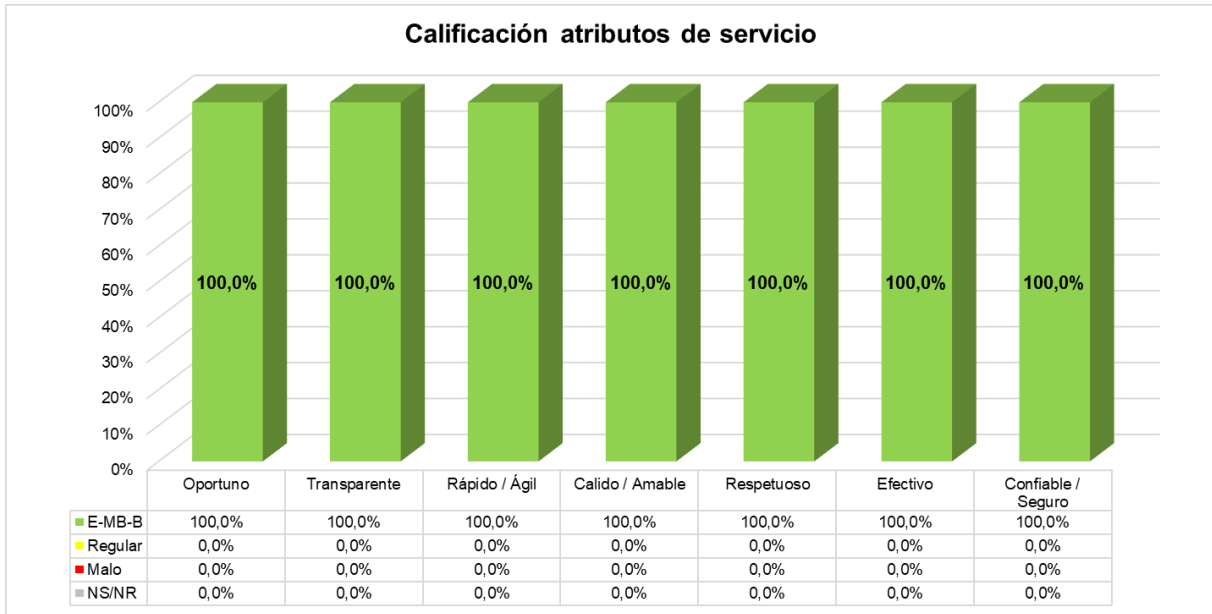


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - BANCO GNB SUDAMERIS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo el **100%** entre excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - BANCO GNB SUDAMERIS

Respecto al ciudadano encuestado que acudió a la RED CADE para realizar un trámite en el BANCO GNB SUDAMERIS logró realizar con éxito el trámite.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - BANCO GNB SUDAMERIS

El trámite realizado en la Entidad, fue el siguiente:

Tabla 123 Trámite Realizado BANCO GNB SUDAMERIS

Trámites	%
Pago de servicios públicos	100%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que **59** ciudadanos realizaron trámites en la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

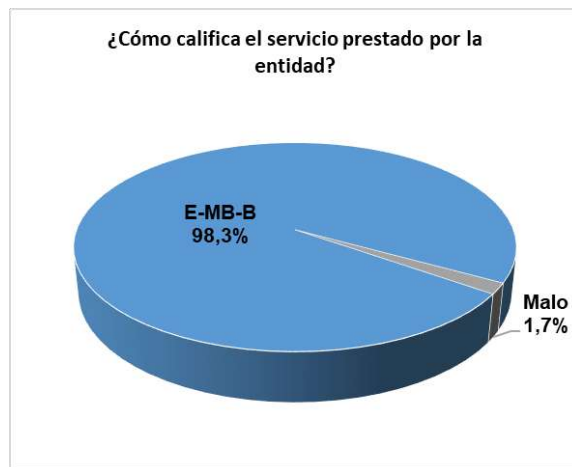
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **98,3%**, así:

Tabla 124 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Bogotá Limpia S.A.S ESP?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	20	33,9%	98,3%
MUY BUENO	26	44,1%	
BUENO	12	20,3%	
REGULAR	0	0%	
MALO	1	1,7%	
TOTAL	59	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

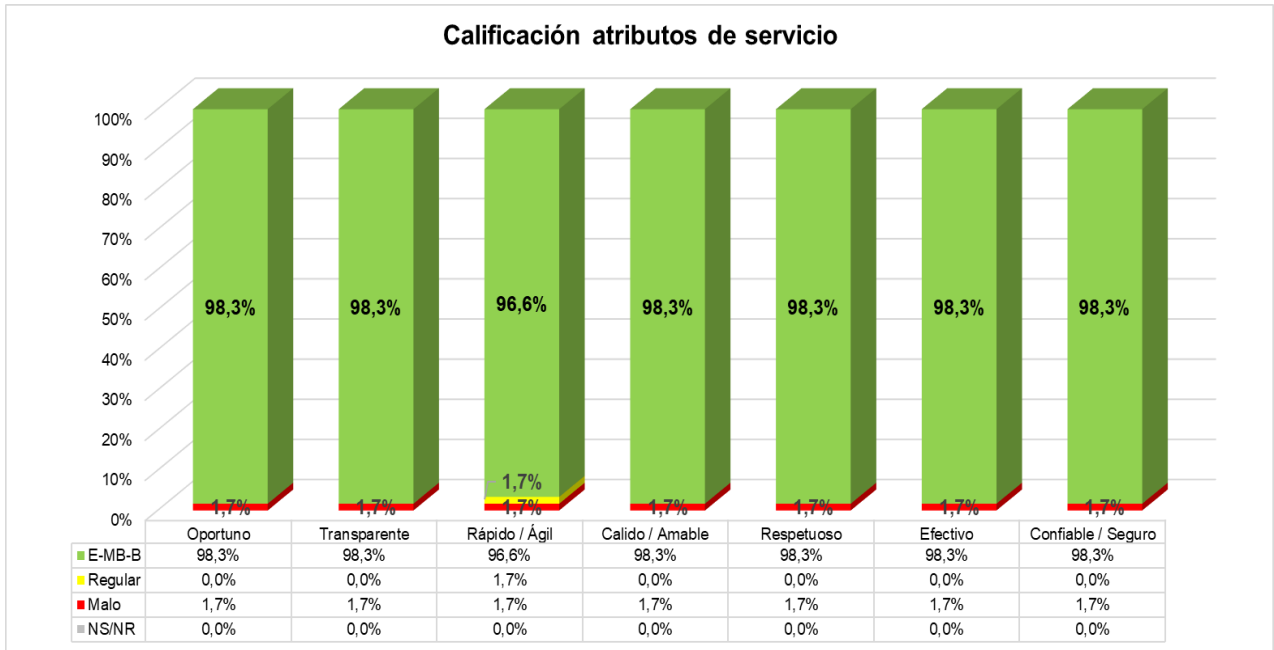


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

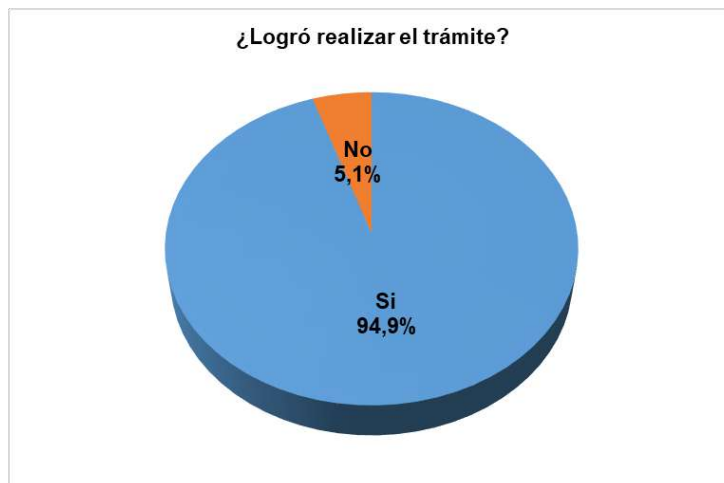
Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **96%**.



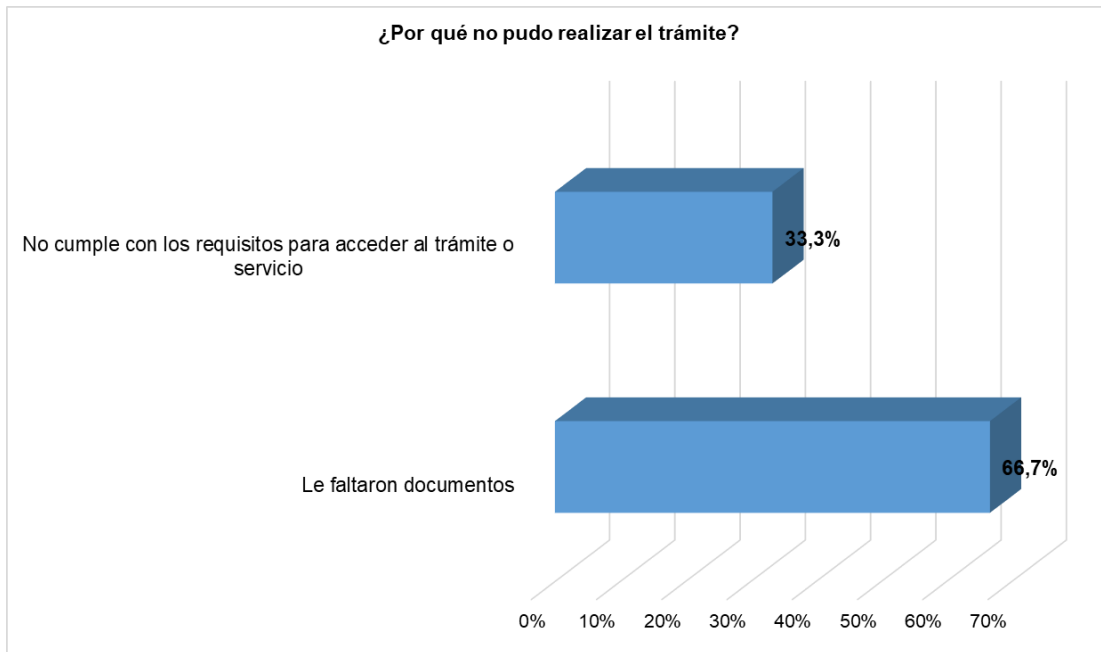
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - BOGOTÁ LIMPIA S.A.S ESP

El **94,9%** de encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, un **5,1%** restante informó que no lo pudo hacer mayormente por falta de documentos.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P.

Los trámites realizados en la Entidad., fueron los siguientes:

Tabla 125 Trámites Realizados BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP

Trámite	%
Descuento por predio desocupado	50,8%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	28,8%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	13,6%
Notificaciones frente a PQR del servicio público de aseo	5,1%
Inspección técnica a predios	1,7%
TOTAL	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que **40** ciudadanos realizaron tramites en la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **90%**, así:

Tabla 126 Nivel de Satisfacción Ciudadana CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Ciudad Limpia S.A. E.S.P.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	8	20%	90%
MUY BUENO	18	45%	
BUENO	10	25%	
REGULAR	4	10%	
MALO	0	0%	
TOTAL	40	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

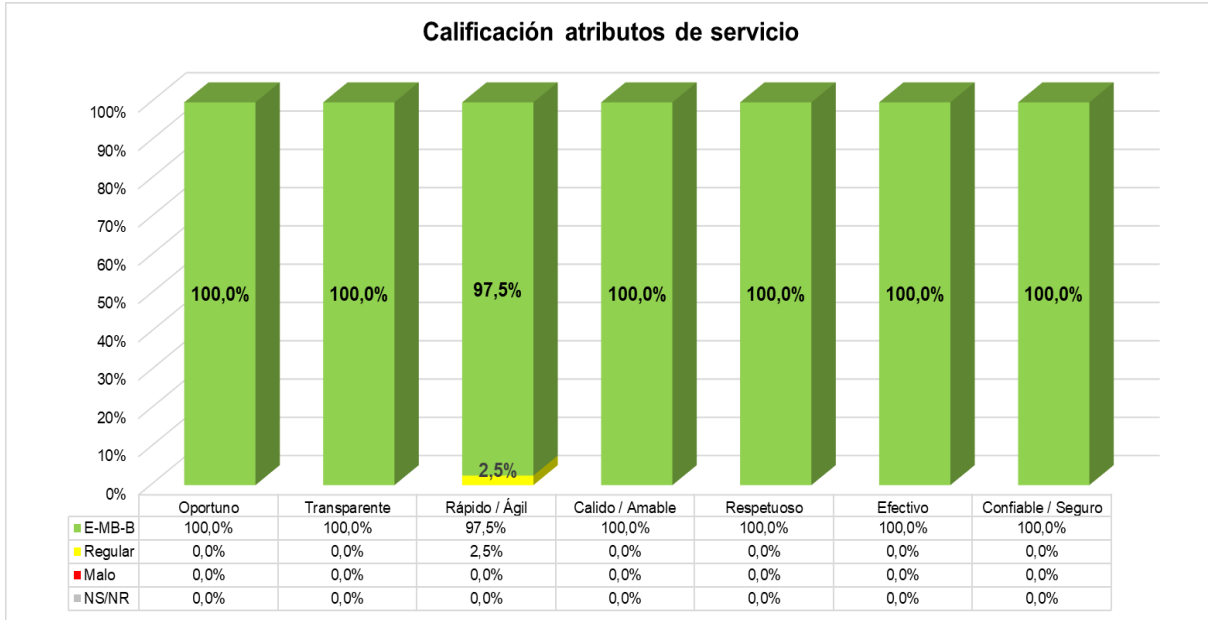


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

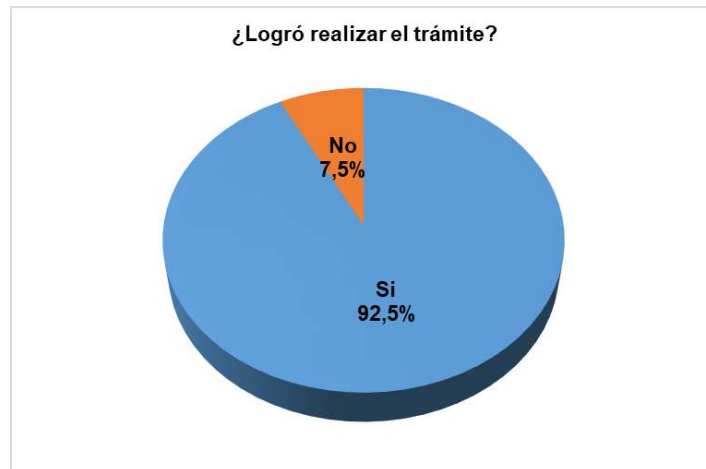
Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **97%**.



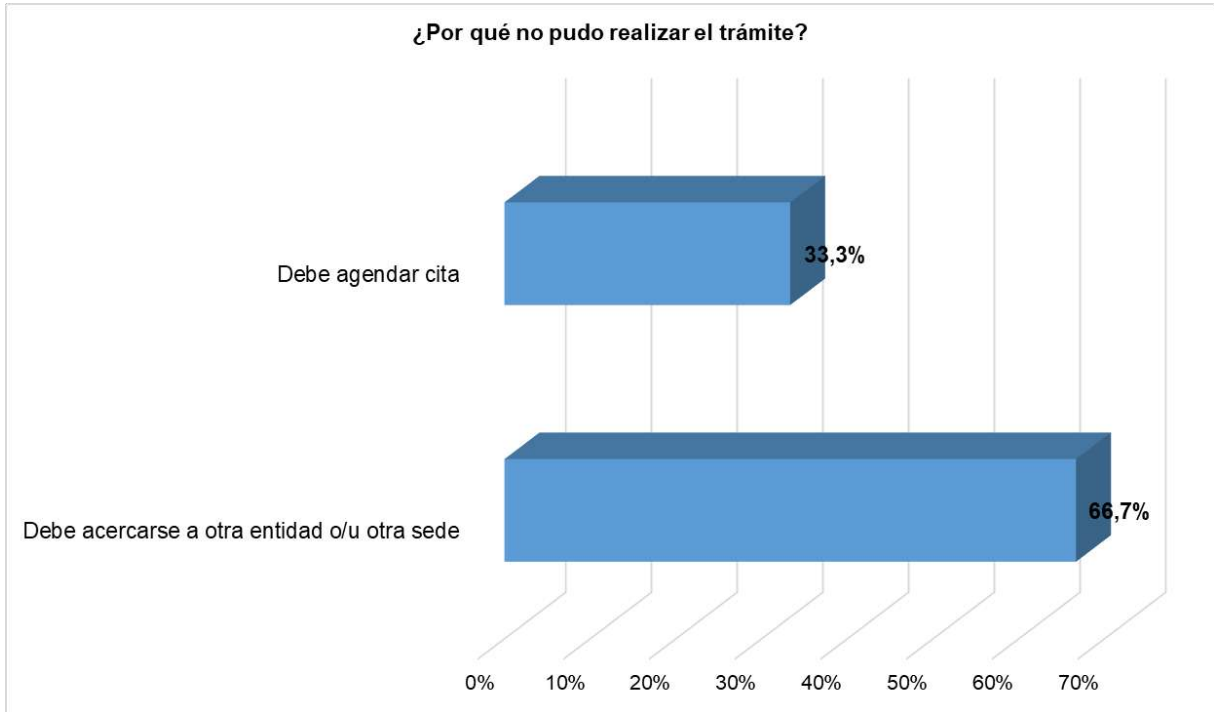
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

El **92,5%** de los ciudadanos encuestados reportaron haber realizado el trámite, pero el **7,5%** manifestó no haberlo podido realizar en especial por deber acercarse a otra entidad o sede



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

Los trámites realizados en la Entidad., fueron los siguientes:

Tabla 127 Trámites Realizados CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A.S. ESP

Trámite	%
Ajustes de factura	35,0%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	30,0%
Solicitud para descuento por predio desocupado	10,0%
Financiaciones del servicio público de aseo	10,0%
Puntos de atención	10,0%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	2,5%
Notificaciones frente a P.Q.R., del servicio público de aseo	2,5%
TOTAL	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

COLPENSIONES

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 realizada en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que **311** ciudadanos realizaron trámites en la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

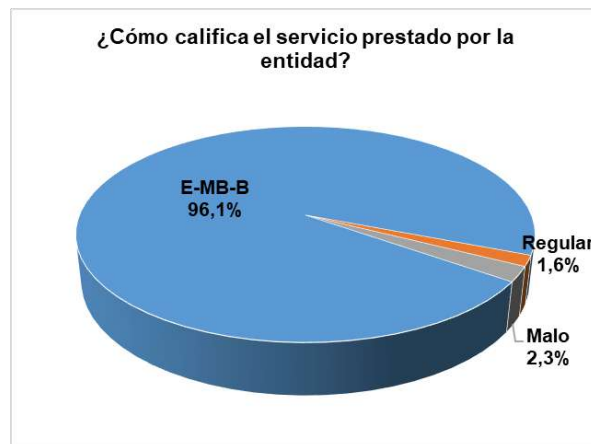
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - COLPENSIONES

El **96,1%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 128 Nivel de Satisfacción Ciudadana COLPENSIONES

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en COLPENSIONES?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	173	55,6%	96,1%
MUY BUENO	63	20,3%	
BUENO	63	20,3%	
REGULAR	5	1,6%	
MALO	7	2,3%	
TOTAL	311	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

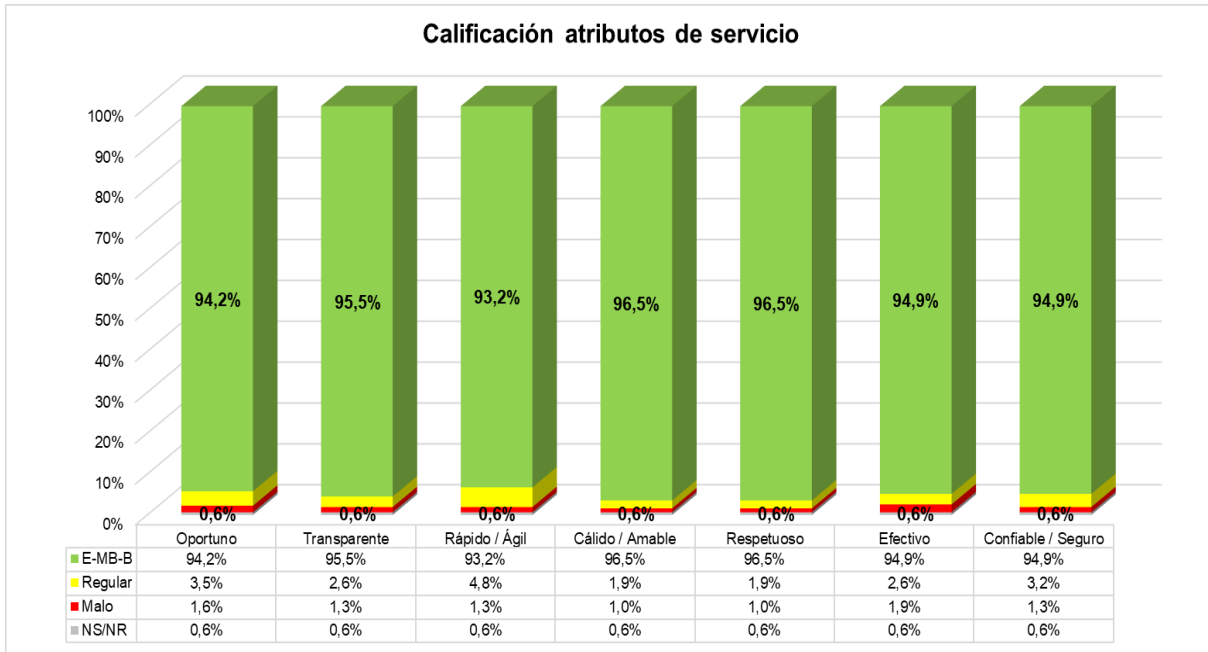


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - COLPENSIONES

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

Es importante resaltar que, en los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **95,1%**.



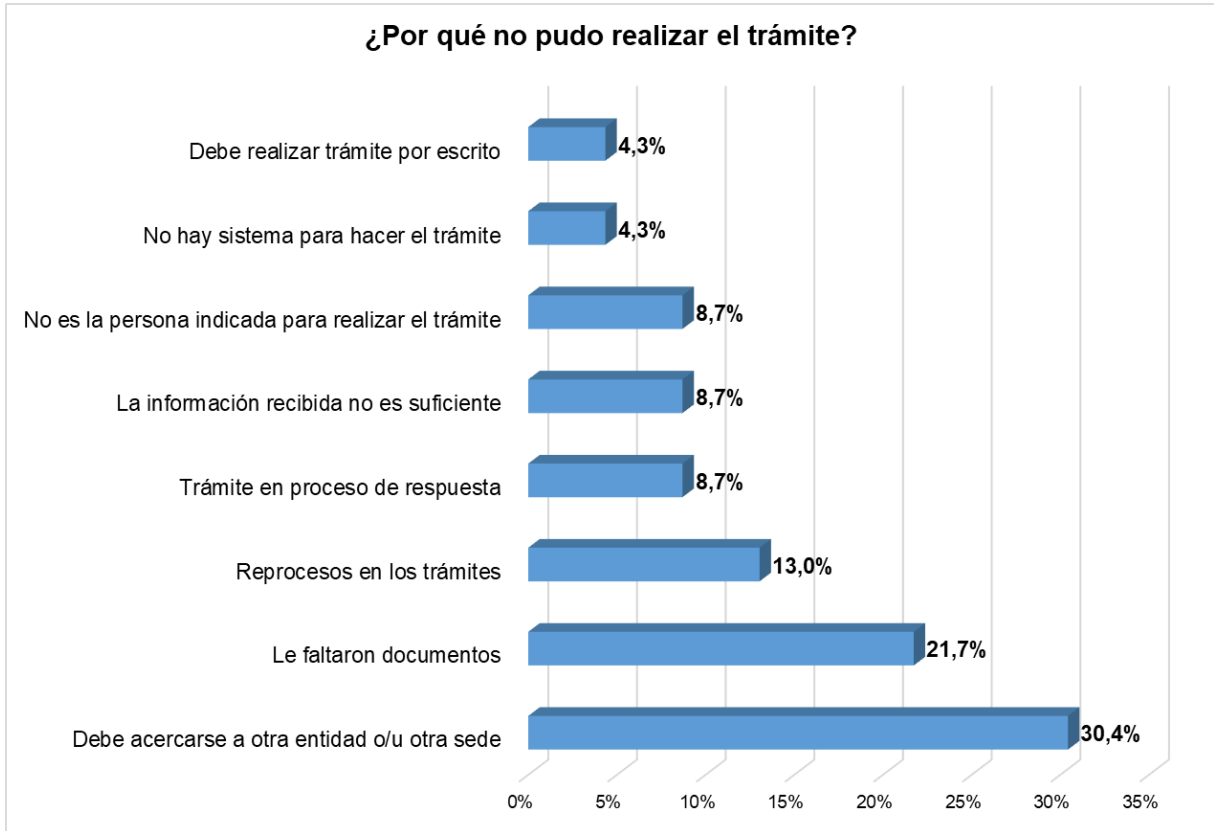
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - COLPENSIONES

El **92,6%** de los ciudadanos manifestó que realizó el trámite, pero el **7,4%** no lo pudo hacer, de estos el 30,4% debía acercarse a otra entidad o sede y al 21,7% le faltó documentos, entre otros.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - COLPENSIONES

Los trámites realizados en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES fueron los siguientes:

Tabla 129 Trámites Realizados COLPENSIONES

Trámite	%
Consultas	50,5%
Talleres de ahorro BEPS	15,1%
Actualización de datos del afiliado	6,8%
Corrección de historia laboral	3,9%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	3,5%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	3,5%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	2,9%
Solicitud Historial laboral	2,6%
Recuperación de semanas	1,9%
Copia historia laboral	1,3%
Radicación	1,3%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1,0%
Traslados de régimen pensional	0,6%

Trámite	%
Solicitud de historial laboral	0,6%
Beps	0,6%
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	0,3%
Actualización de Datos del Empleador	0,3%
Información Beps	0,3%
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	0,3%
Cesantías	0,3%
RADICACIÓN CERTIFICACIÓN	0,3%
Gestión de novedades de nómina – pago pensión por ventanilla	0,3%
Radicación de incapacidades	0,3%
Desprendible de pensión	0,3%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	0,3%
Trámite Beps	0,3%
Solicitud de certificado de ingresos y retenciones año 2021	0,3%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CRUZ ROJA COLOMBIANA

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 1 un ciudadano realizó un trámite en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CRUZ ROJA COLOMBIANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 130 Nivel de Satisfacción Ciudadana CRUZ ROJA COLOMBIANA

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	100%
MUY BUENO	1	100,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
TOTAL	1	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

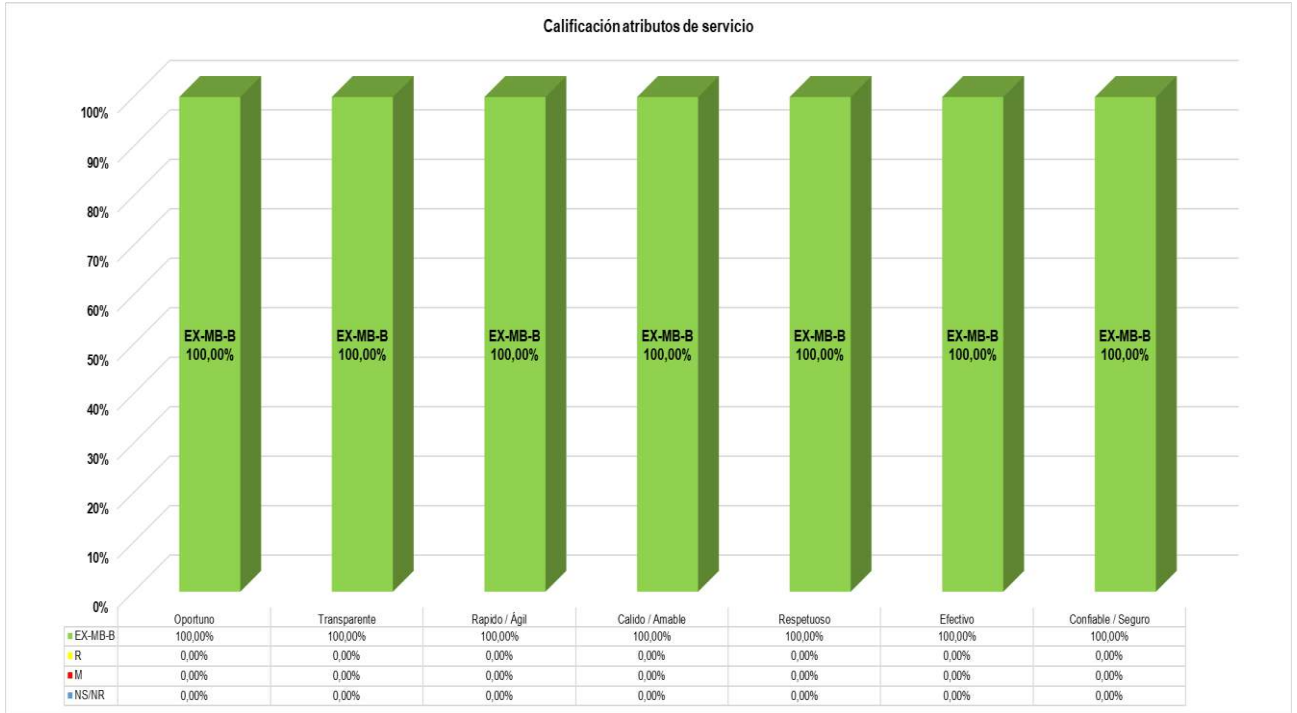


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - CRUZ ROJA COLOMBIANA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en el **100%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - CRUZ ROJA COLOMBIANA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - CRUZ ROJA COLOMBIANA

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 131 Trámites Realizado CRUZ ROJA COLOMBIANA

Trámite	%
Restablecimiento de contactos familiares, mediante llamadas telefónicas internacionales, redes sociales.	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **783** ciudadanos realizaron trámites en la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

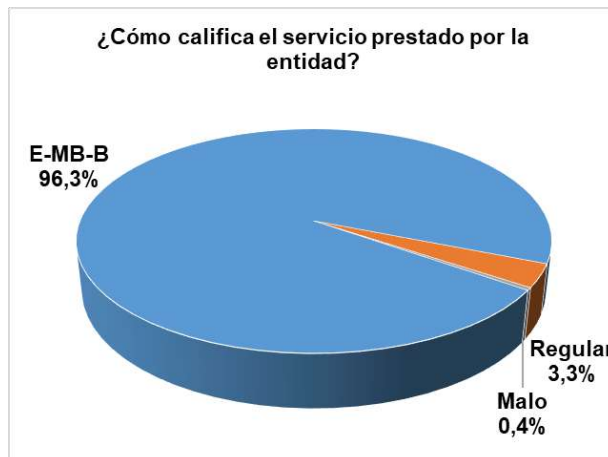
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

El **96,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 132 Nivel de Satisfacción Ciudadana Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	471	60,2%	96,3%
MUY BUENO	112	14,3%	
BUENO	171	21,8%	
REGULAR	26	3,3%	
MALO	3	0,4%	
TOTAL	783	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

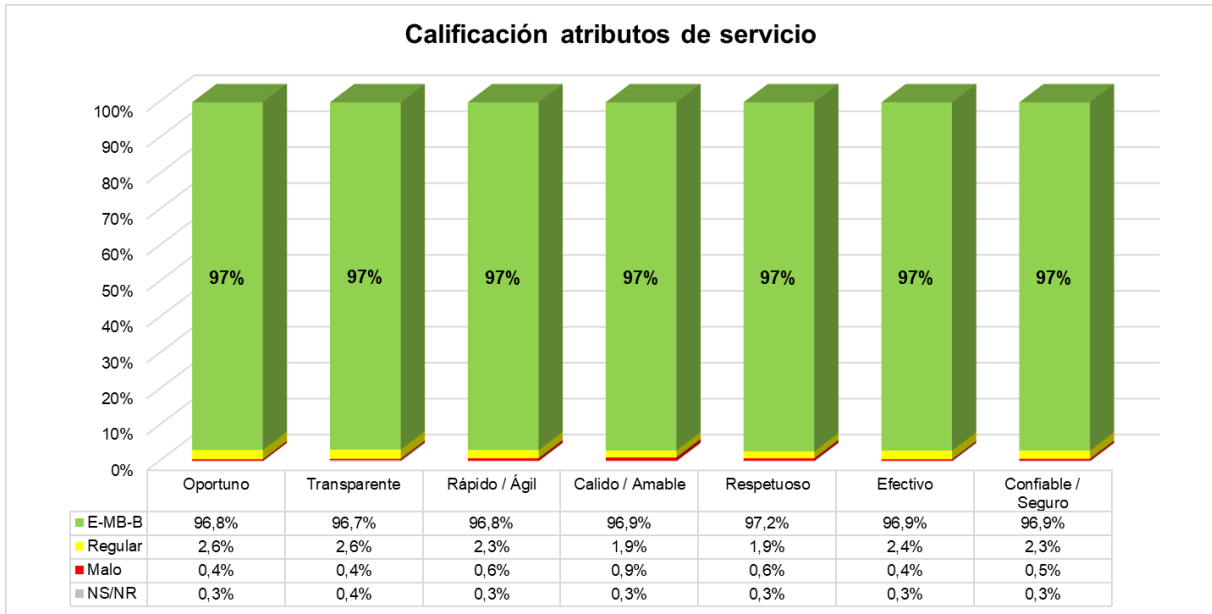


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno, superior al **96%**.



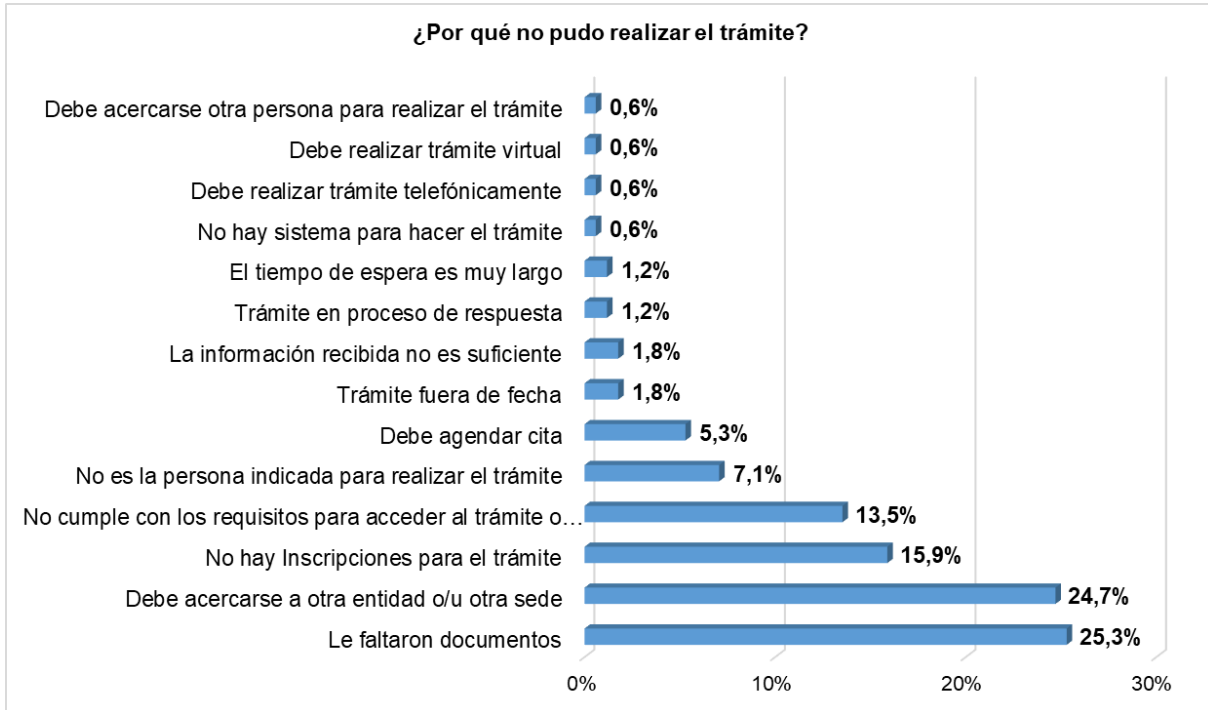
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en el DPS el **78,3%** logro realizar con éxito su trámite mientras el **21,7%** manifestó que no logro realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

Los trámites realizados en el Departamento, fueron los siguientes:

Tabla 133 Trámites Realizados Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Trámites	%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	33,0%
Información general sobre Ingreso Solidario	14,0%
Familias en acción-FA. Información del programa	12,1%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	8,7%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	4,1%
Familias en acción – FA. Información de pagos	3,7%
INGRESO SOLIDARIO	3,4%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	2,2%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	2,0%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1,8%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	1,3%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	1,1%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	1,0%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	0,9%
Devolución del IVA	0,9%
Familias en acción-FA. Información general de Prosperidad Social	0,8%

Trámites	%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	0,6%
Información general sobre el programa JEA – Jóvenes en Acción	0,5%
ADULTO MAYOR	0,5%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	0,4%
Información sobre devolución del IVA	0,3%
Retiro del programa – Jóvenes en Acción	0,3%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	0,3%
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	0,3%
Familias en acción FA. – Entrega Documentos para cambio de IPS	0,3%
DEVOLUCIÓN DEL IVA	0,3%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	0,3%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	0,1%
FA. Levantamiento de suspensión por documento inconsistente	0,1%
Radicación de documento	0,1%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	0,1%
Familias en acción-FA. Información de estado de novedades	0,1%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblac y cambio titular	0,1%
Familias en acción – FA. Entrega de compromiso de salud	0,1%
Información sobre promedio Instituciones Educación Superior- JEA	0,1%
Familias en acción-FA. Información de Daviplata	0,1%
FA. Traslado de municipio y cambio de grupo poblacional	0,1%
FA. Novedad traslado de municipio, cambio de grupo poblacional y cambio de titular	0,1%
Otros subsidios	0,1%
Programa adulto mayor	0,1%
DEVOLUCIÓN IVA	0,1%
Información sobre traslado de la devolución del IVA	0,1%
Solicitud de información entrega de incentivos JeA – Jóvenes en Acción	0,1%
Ingreso solidario bancarización	0,1%
Solicitud devolución del IVA	0,1%
Otros subsidios	0,1%
Solicitud traslado del pago devolución del IVA	0,1%
PROGRAMA TENDEROS	0,1%
Subsidios varios	0,1%
Prosperidad Social- Información general de prosperidad Social – Información sobre PQRS	0,1%
Descargue certificados (Habilidades para la Vida) – Jóvenes en Acción	0,1%
Prosperidad Social-Información entidades adscritas – Información entidades del sector	0,1%
FA. Información novedad de traslado de beneficiario a otro núcleo familiar	0,1%
Renta básica	0,1%
Información cuestionarios del programa – Jóvenes en Acción	0,1%
Familias en acción – FA. Información compromiso de educación	0,1%
Información de renta básica	0,1%
Solicitud información devolución del IVA	0,1%
Traslado de IVA	0,1%
Solicitud traslado devolución del IVA	0,1%
Traslado de municipio beneficiario devolución del IVA	0,1%
Traslado del IVA	0,1%

Trámites	%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	0,1%
Familias en Acción-FA. Retiro de beneficiario	0,1%
TRASLADO DEV IVA	0,1%
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	0,1%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	0,1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **121** ciudadanos realizaron trámites en la DIAN.

A continuación, se presentan los resultados:

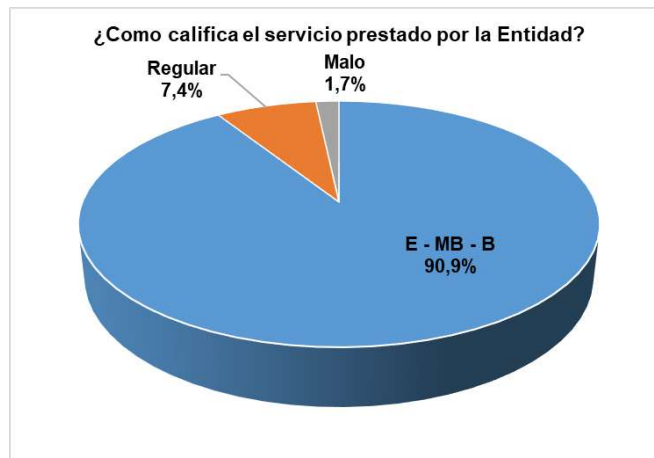
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

El **90,9%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 134 Nivel de Satisfacción Ciudadana Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	56	46,3%	90,9%
MUY BUENO	25	20,7%	
BUENO	29	24,0%	
REGULAR	9	7,4%	
MALO	2	1,7%	
TOTAL	121	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

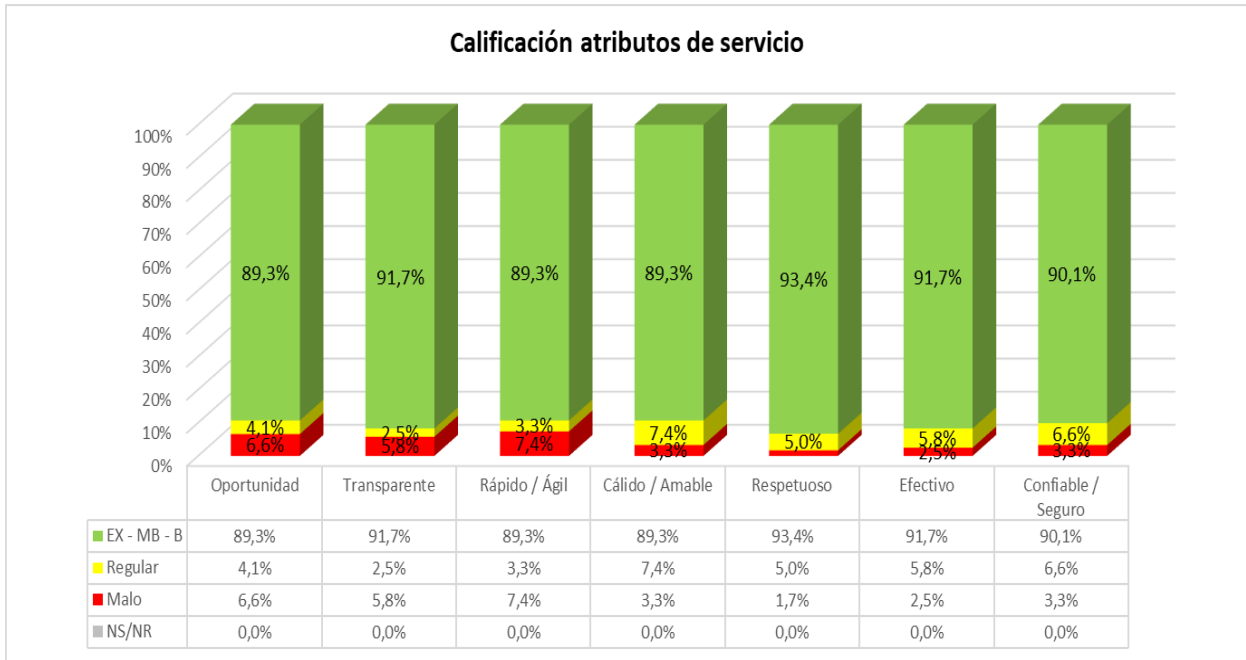


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

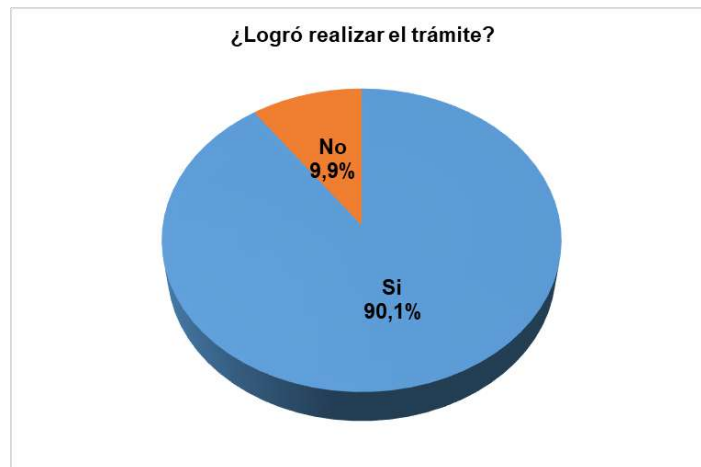
En los atributos de Transparente, Respetuoso, Efectivo y Confiable/seguro, la entidad obtuvo una calificación de Excelente, muy buena o buena por encima del 90%.



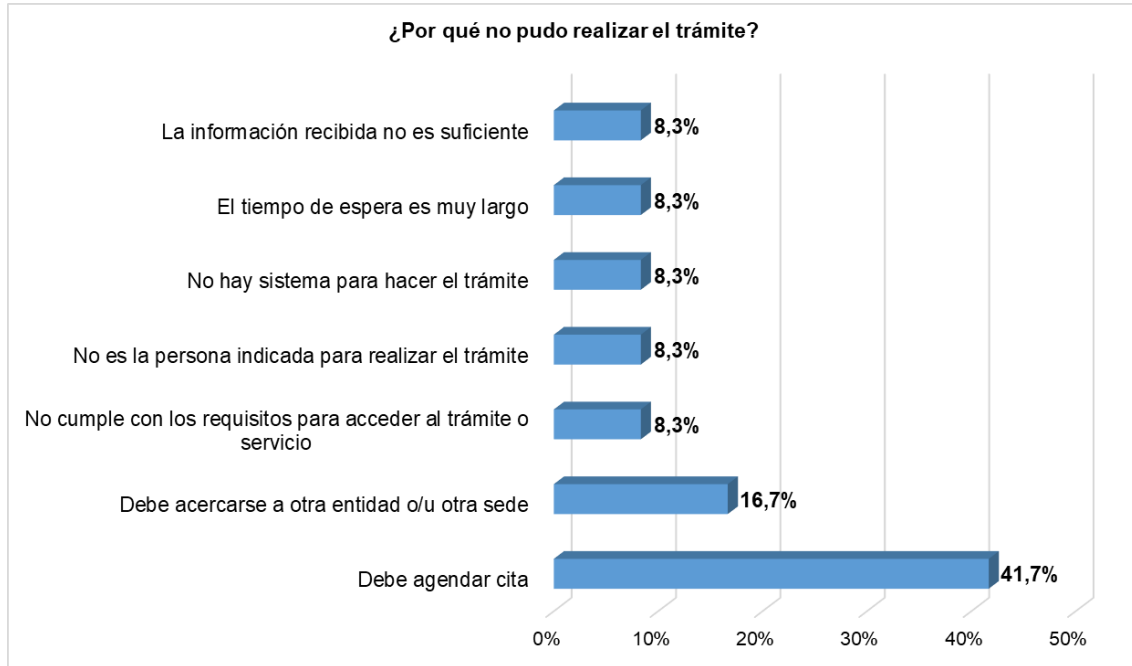
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

El **90,1%** de los ciudadanos manifestó haber realizado el trámite, diferente al 9,9% que no lo pudo realizar principalmente por que debía agendar cita. A continuación se presentan las además razones:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Los trámites realizados en la DIAN, fueron los siguientes:

Tabla 135 Trámites Realizados Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Trámites	%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	57,9%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	40,5%
Declaración de renta	0,8%
Copia RUT	0,8%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

EFACTY

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, 1 ciudadano realizó un trámite en Efectivo LTDA - EFACTY.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - EFACTY

El ciudadano encuestado calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **100%**, así:

Tabla 136 Nivel de Satisfacción Ciudadana EFACTY

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Efectivo LTDA - EFACTY?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	1	100%	100%
MUY BUENO	0	0%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	1	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

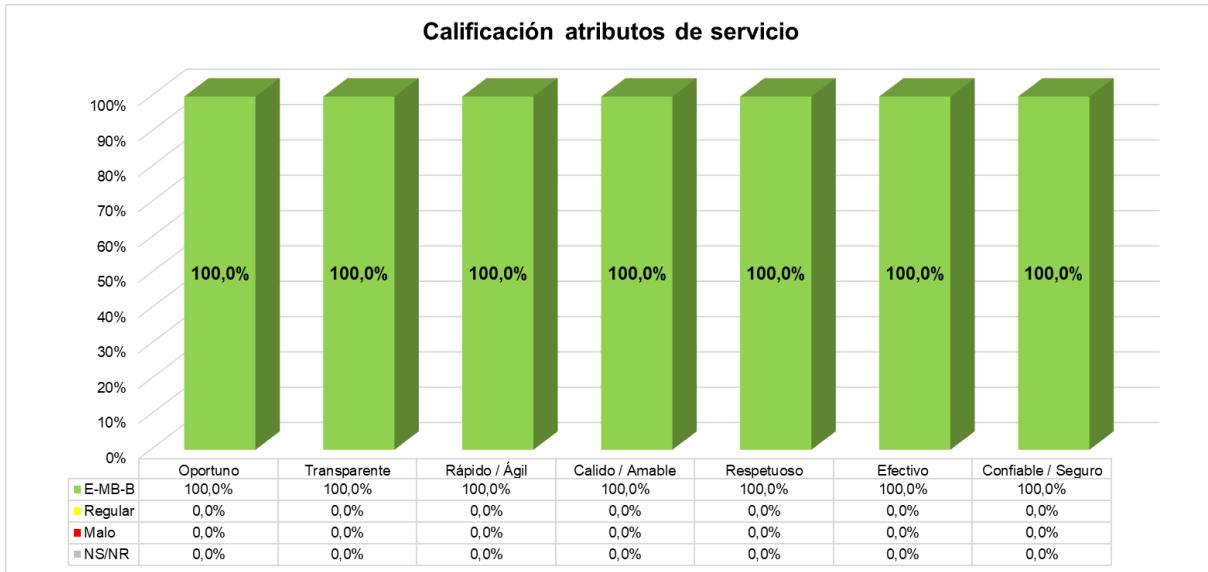


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - EFACTY.

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **100%**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - EFECTY.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - EFECTY.

Tabla 137 Trámite Realizado EFECTY

Trámite	%
Pagos	100%
TOTAL	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo que, **559** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

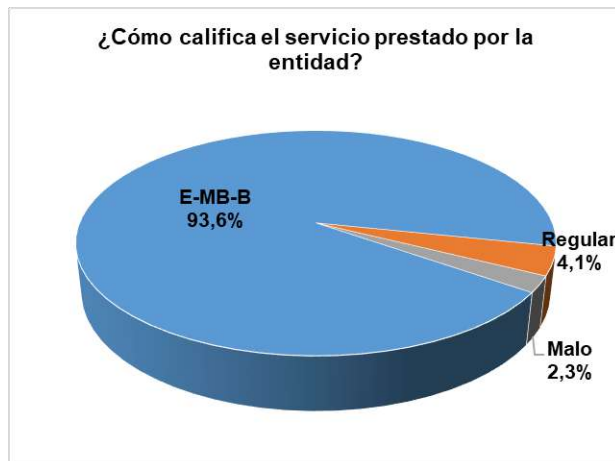
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP

El **93,6%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 138 Nivel de Satisfacción Ciudadana Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en EAAB - ESP?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	270	48,3%	93,6%
MUY BUENO	133	23,8%	
BUENO	120	21,5%	
REGULAR	23	4,1%	
MALO	13	2,3%	
TOTAL	559	100%	

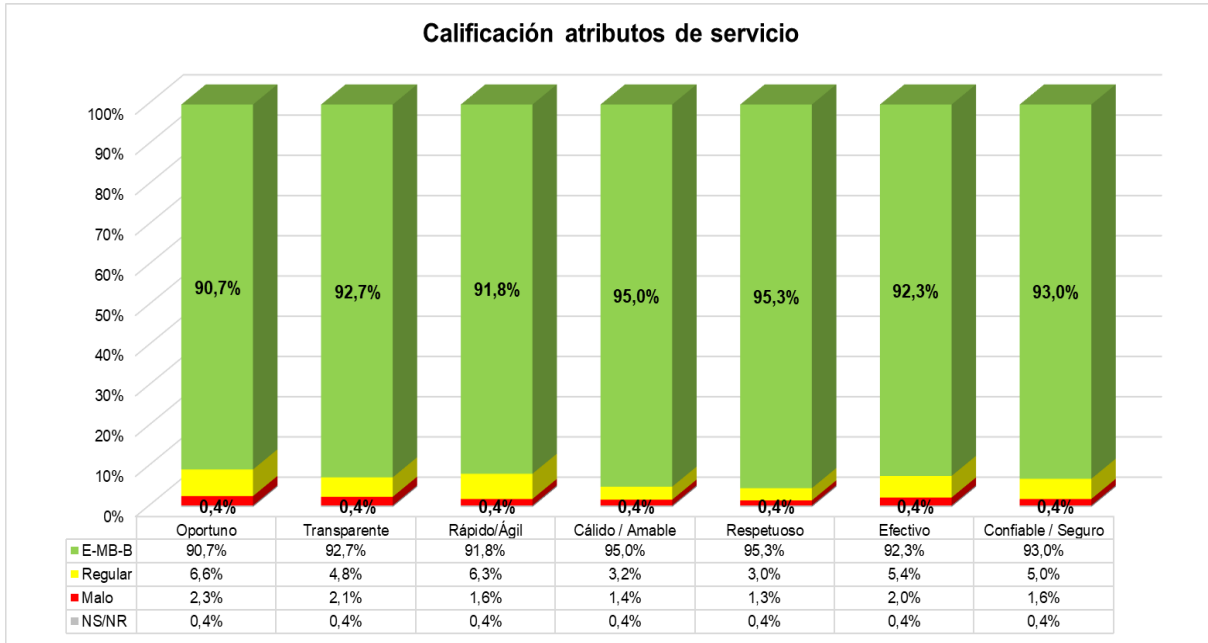
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

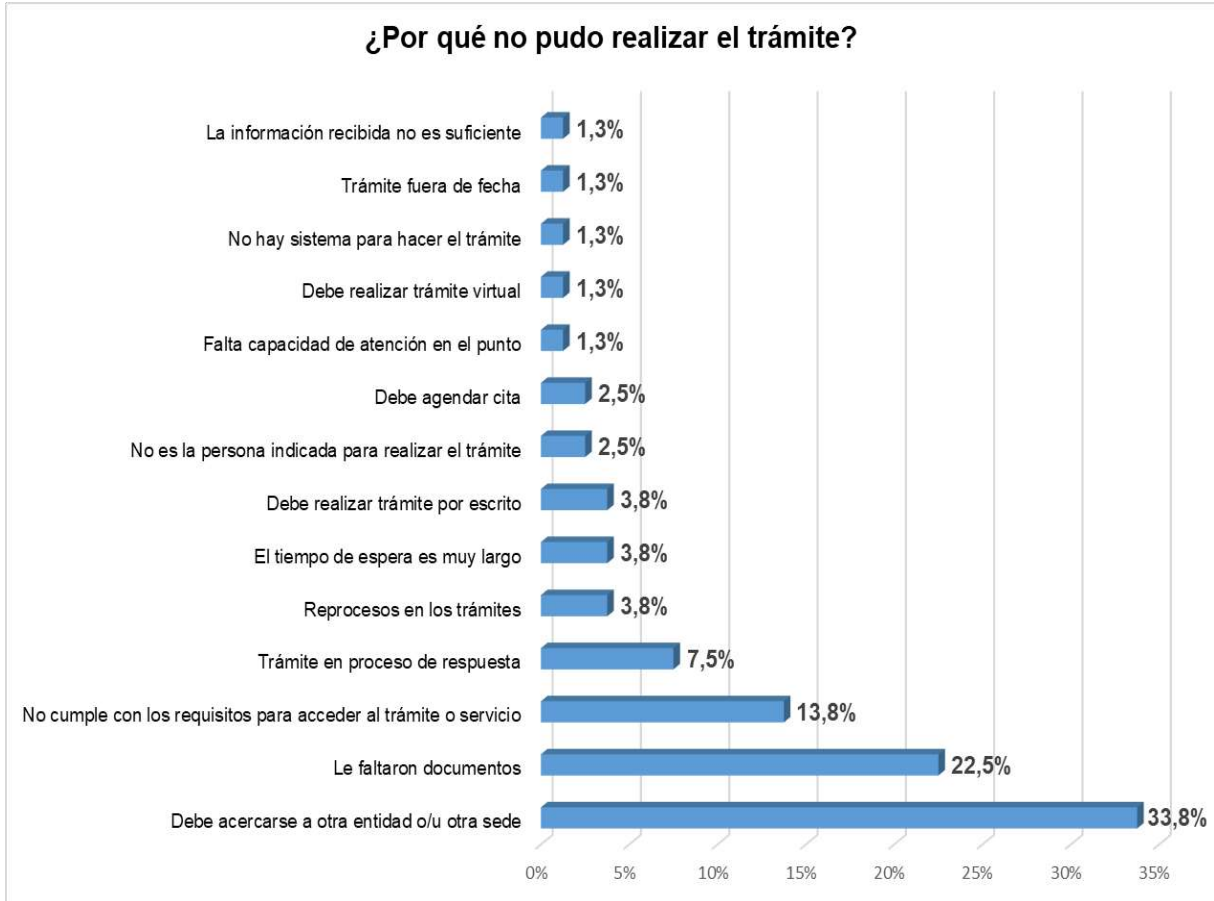
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del 90%.

REALIZACIÓN TRÁMITE - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP

El **85,7%** de ciudadanos manifestó que había realizado el trámite, pero el **14,3%** no pudo hacerlo, de estos el 33,8% debió acercarse a otra sede. A continuación, se listan las situaciones presentadas:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

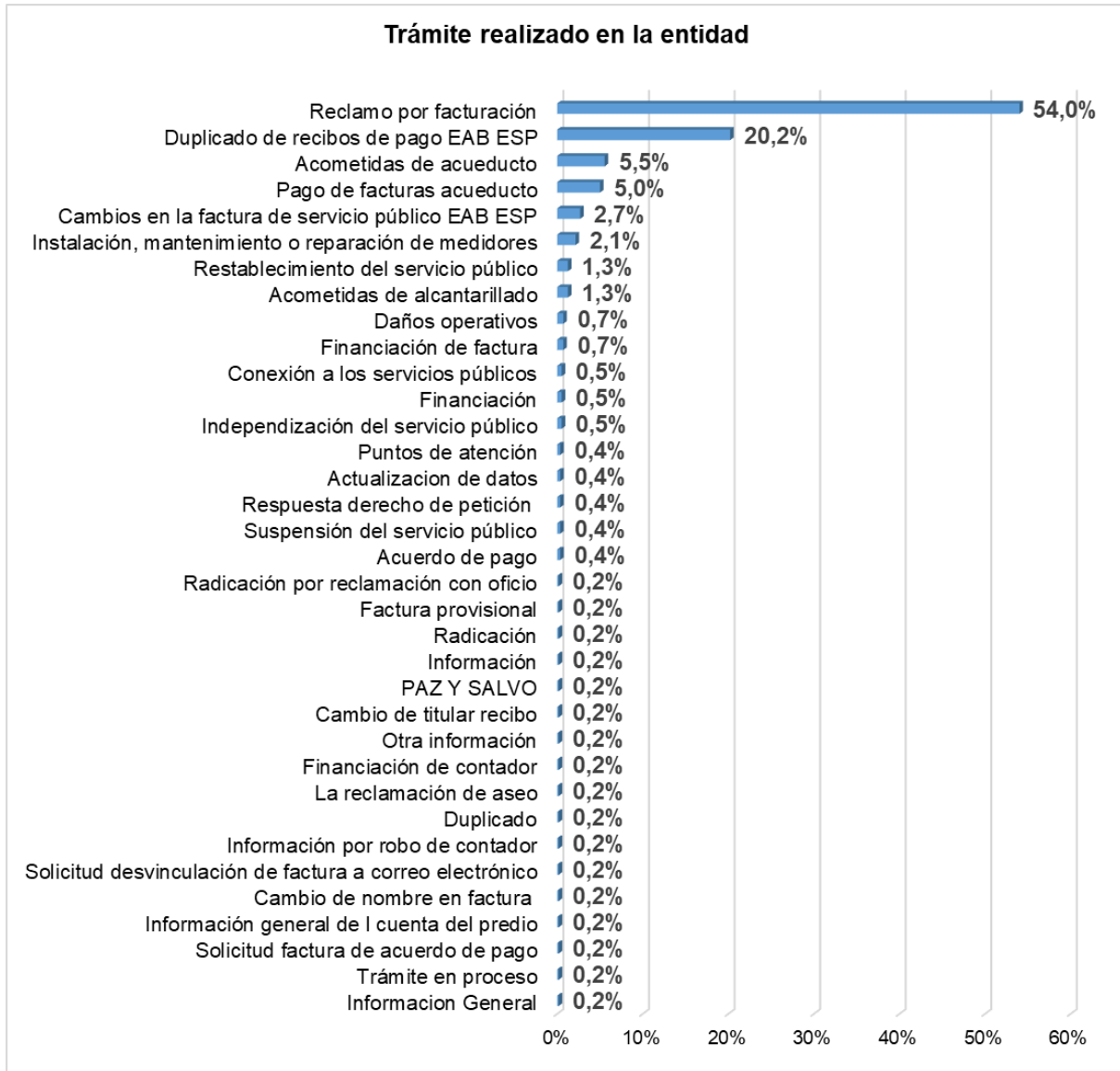


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP

Los trámites realizados en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP fueron los siguientes:

Tabla 139 Trámites Realizados Ciudadana Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 373 encuestas fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

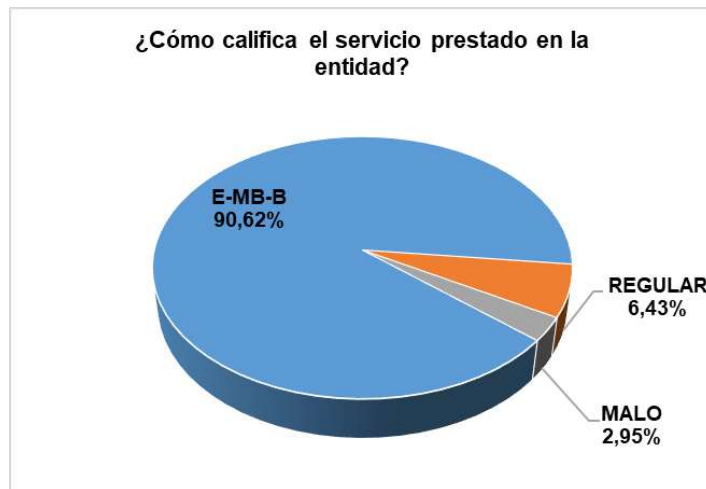
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS

El **90,62%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 140 Nivel de Satisfacción Ciudadana Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	156	41,82%	90,62%
MUY BUENO	114	30,56%	
BUENO	68	18,23%	
REGULAR	24	6,43%	
MALO	11	2,95%	
TOTAL	373	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

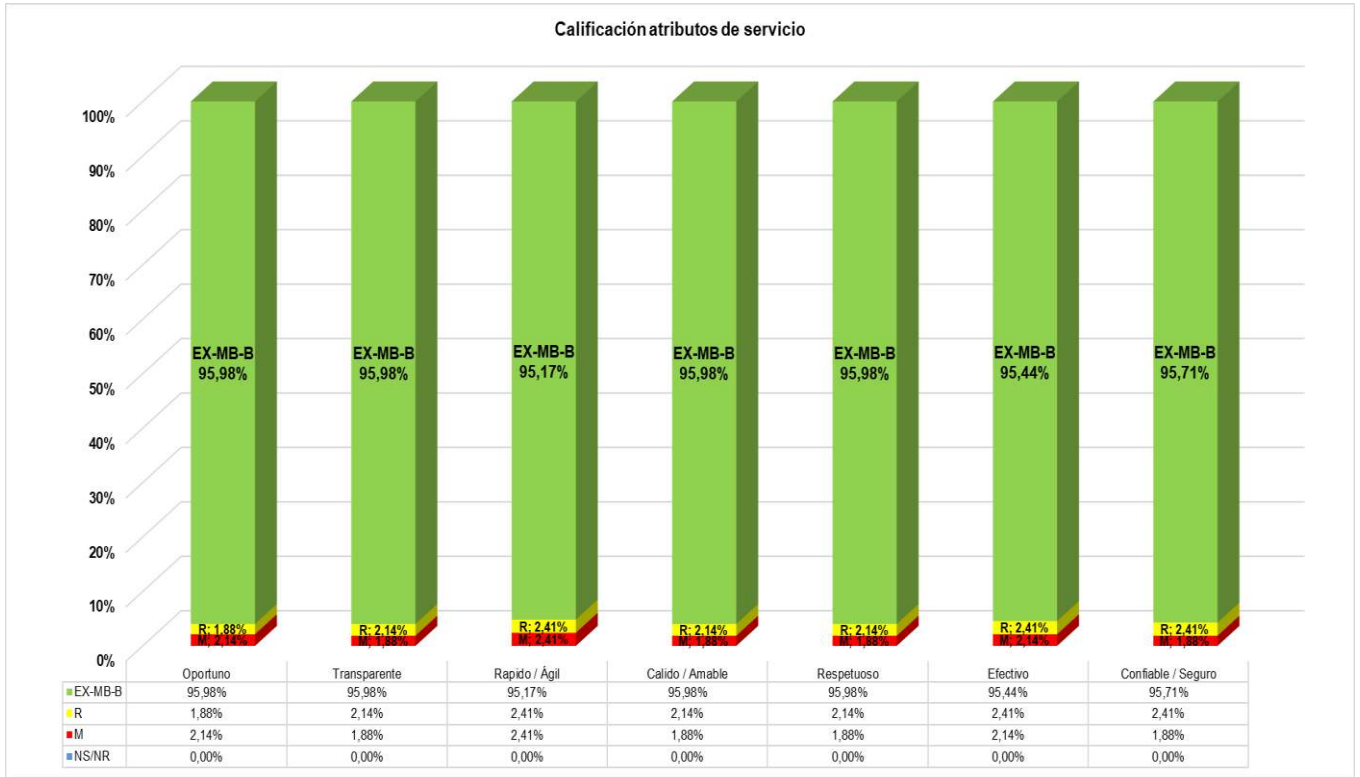


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

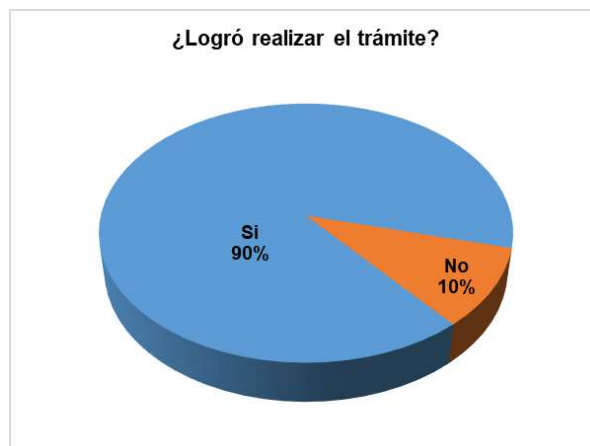
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima de **95%,**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS

El **90%** de los ciudadanos manifestaron haber realizado el trámite, el **10%** no pudo hacerlo, a continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 141 Trámites Realizados Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá

Trámite	%
Ajustes de facturación – ETB	26,01%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	17,96%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	9,65%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	8,85%
Solicitud de Información	8,85%
Cambio de plan de productos ETB	4,02%
Solicitud de información servicios fijos	3,49%
Programación y desprogramación de servicios suplementarios ETB	1,61%
Cobros y adecuaciones.	1,61%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	1,07%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	1,07%
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	0,80%
Cambio Método envío de Factura Servicio Fijo	0,80%
Cesión de contrato (Por manifestación del nuevo titular respecto de su voluntad de hacerse responsable por el servicio). Servicio Fijo	0,54%
Renovación de Sim por daño o por cambio	0,54%
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	0,54%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Móvil	0,54%
Reposición de Sim / Móvil	0,54%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	0,54%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	0,54%
Reclamo por suplantación de identidad	0,54%
Entregando equipo internet	0,27%

Trámite	%
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	0,27%
Revisión	0,27%
Modificación SVA Servicio Móvil	0,27%
Solicitud de paz y salvo	0,27%
PAZ Y SALVO	0,27%
Entrega de equipos	0,27%
PORTABILIDAD MÓVIL	0,27%
Revisión de línea telefónica	0,27%
Cambio de número servicio fijo	0,27%
Solicitud de información servicio móvil	0,27%
Puntos de atención	0,27%
Suplantación identidad reclamación	0,27%
Cesión de Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Móvil.	0,27%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	0,27%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	0,27%
Retiro	0,27%
Reclamación por cobros injustificados	0,27%
Revisión de línea	0,27%
Reclamo de servicio no solicitado	0,27%
Revisión técnica	0,27%
Reclamo por facturación	0,27%
Cambio de Plan Servicios Fijos Down Grade Modificación de velocidad	0,27%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	0,27%
Cambio de plan servicios fijos Up Grade con adición de SVA sin agenda	0,27%
Cambio de la Dirección de Entrega de la Factura ETB Servicio Fijo	0,27%
Solicitud de Visita técnica	0,27%
Reconexión por pérdida servicio Móvil	0,27%
Suspensión temporal del servicio	0,27%
Reconexión por robo servicio móvil	0,27%
Cambio del titular	0,27%
Devolución de equipo	0,27%
Evolución de equipos	0,27%
Cambio de número Móvil	0,27%
Reclamación	0,27%
Activar o desactivar servicios de voz larga distancia	0,27%
Reclamación línea antigua	0,27%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

ENEL COLOMBIA

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo que, **665** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en ENEL COLOMBIA.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ENEL COLOMBIA

El 84,4% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla Nivel de Satisfacción Ciudadana ENEL Colombia

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en ENEL - COLOMBIA?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	176	26,5%	84,4%
MUY BUENO	184	27,7%	
BUENO	201	30,2%	
REGULAR	74	11,1%	
MALO	30	4,5%	
TOTAL	665	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

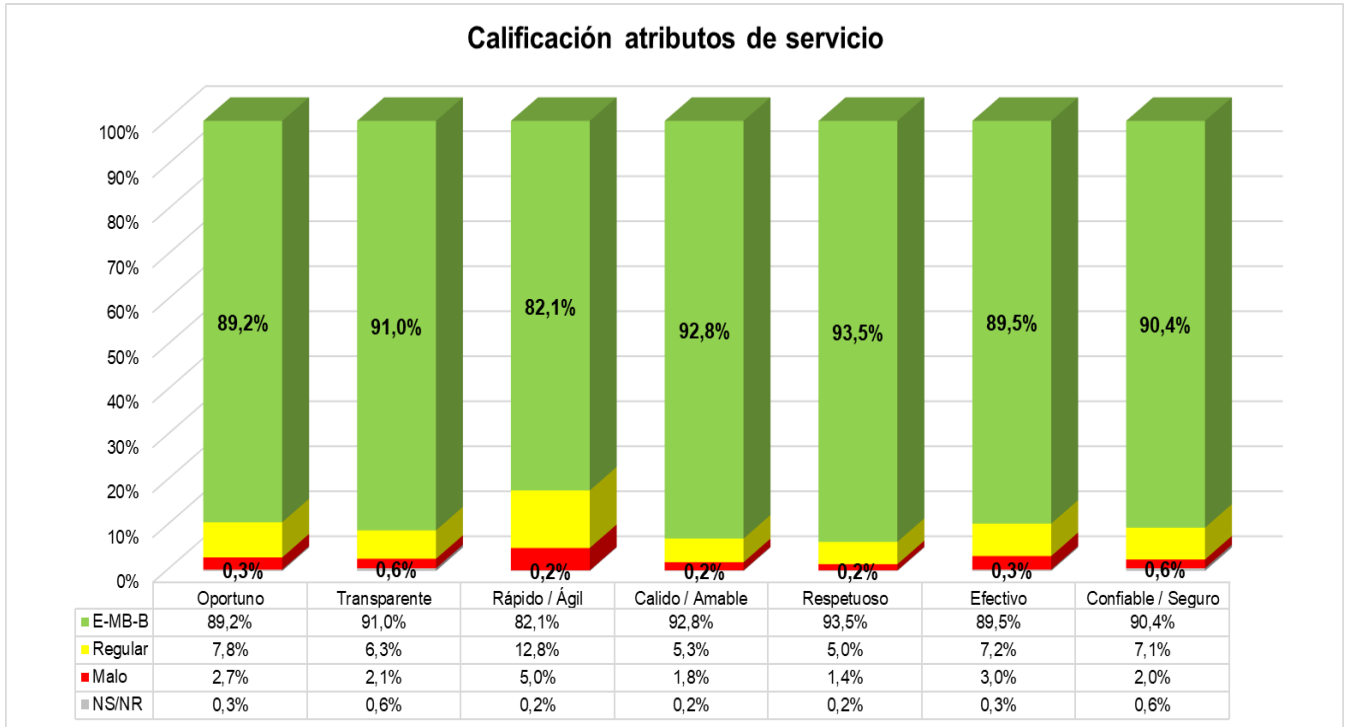


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENEL COLOMBIA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del 89,8%.



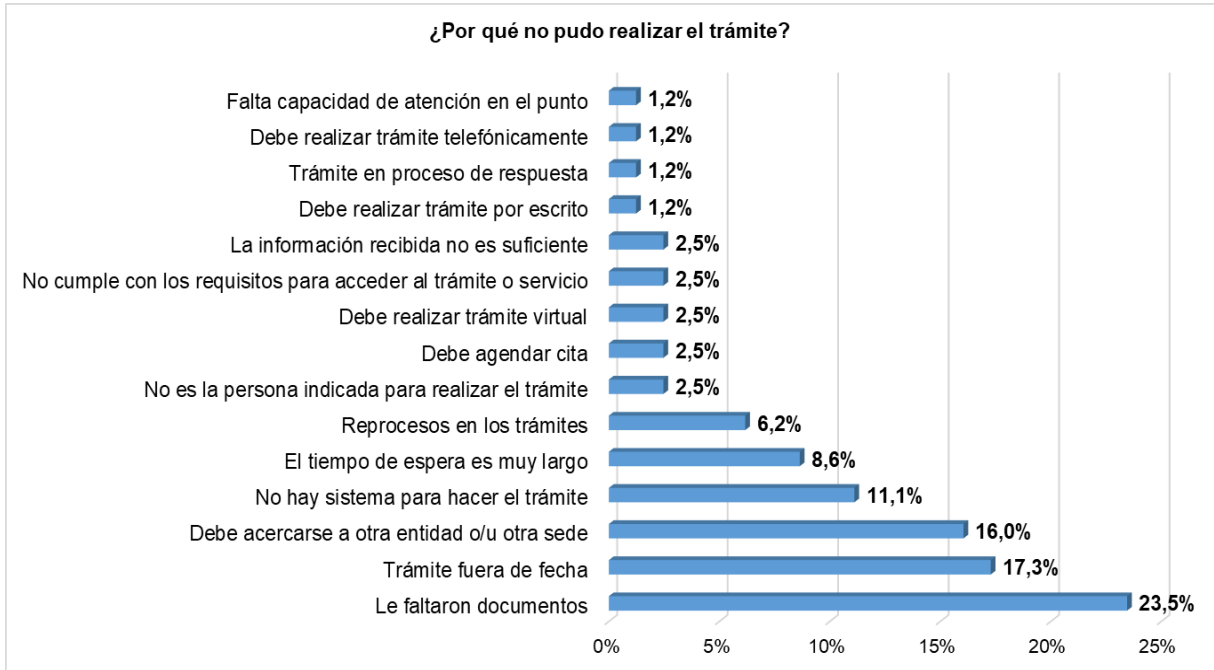
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - ENEL COLOMBIA

El 87,8% de los ciudadanos realizaron el trámite en la Entidad, pero el 12,2% no lo puso realizar, a continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - ENEL COLOMBIA

Los trámites realizados en la Entidad fueron los siguientes:

Tabla 142 Trámites Realizados ENEL Colombia

Trámite	%
Reclamos	25,1%
Comprobante de pago	13,5%
Consultas factura	11,7%
Convenio de pago	8,6%
Duplicado de factura Enel Colombia	8,3%
Consultas de energía	6,0%
Requerimientos seguros	4,7%
Plazo para pago	4,4%
Pagos	3,0%
Radicaciones	2,9%
Solicitudes Crédito Fácil	2,1%
Requerimientos Energía	1,4%
Devolución saldos a favor	0,8%
Traslado de deuda Factura Enel Colombia	0,8%
Certificaciones	0,6%
Actualización de datos	0,6%
Cancelación de Cuenta Enel Colombia	0,5%
Restricciones	0,3%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	0,3%

Trámite	%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Colombia	0,3%
Refinanciación tarjeta	0,2%
Separación de cuentas	0,2%
Retiro de medidor	0,2%
Cambio de nombre en factura	0,2%
Cambio de modalidad de servicio	0,2%
Cambio de nombre en servicio	0,2%
Cambio de nombre de recibos	0,2%
Cambio de suscriptor	0,2%
Separación de cuentas	0,2%
Actualización datos propietario	0,2%
Suspender tarjeta Enel Colombia	0,2%
Actualización Datos Titular	0,2%
Cambio medidor	0,2%
Actualización	0,2%
Financiación de factura	0,2%
Actualización Datos del titular	0,2%
Información Crédito fácil Enel Colombia	0,2%
Revisión en Terreno Enel Colombia	0,2%
Modificaciones Comerciales	0,2%
Separar consumos de la factura	0,2%
Notificación	0,2%
Solicitud cancelación seguros	0,2%
Cambio titular de la cuenta	0,2%
Desvincular cuenta de energía a cobros de seguros	0,2%
Actualización de datos	0,2%
Facturación aseo	0,2%
Financiación	0,2%
Estado de Cuenta	0,2%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo que, **19** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en FONCEP.

A continuación, se presentan los resultados:

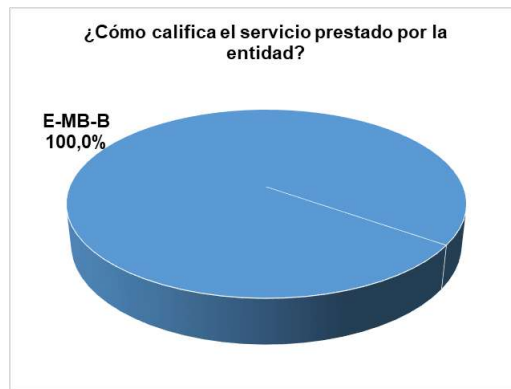
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 143 Nivel de Satisfacción Ciudadana Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	12	63,2%	100%
MUY BUENO	7	36,8%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	19	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

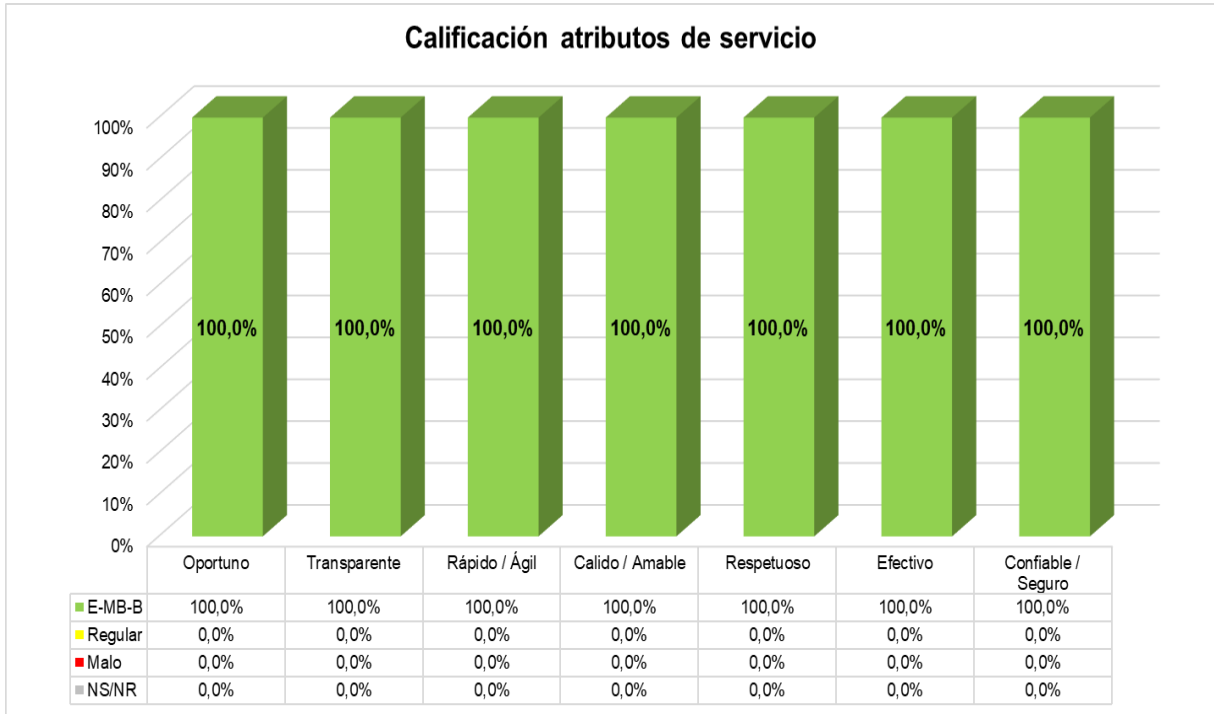


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno, del **100%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE a realizar un trámite en el FONCEP el **100%** logro realizar con éxito su trámite.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

Los trámites realizados en la Entidad fueron los siguientes:

Tabla 144 Trámites Realizados Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Trámites	%
Desprendible de nómina	42,1%
Certificado de pensión – no pensión	31,6%
Pensiones sobrevivientes	10,5%
Radicación	5,3%
Radicación general	5,3%
Novedades de nómina – Actualización de EPS	5,3%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo que, **135** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en el Fondo Nacional Del Ahorro – FNA.

A continuación, se presentan los resultados:

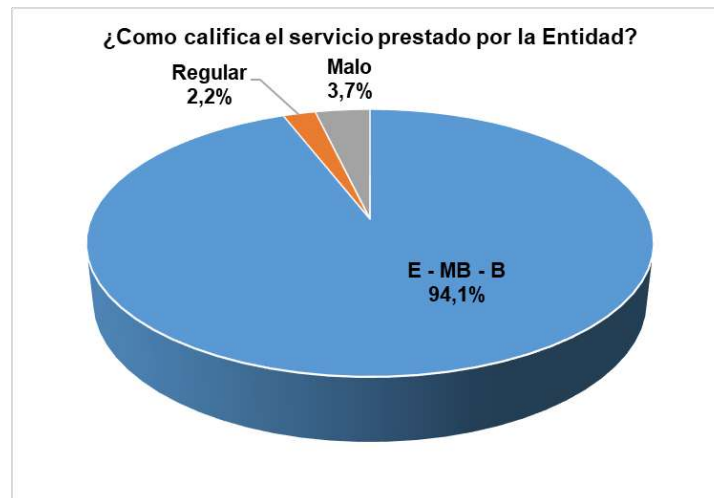
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FNA

El **94,1%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 145 Nivel de Satisfacción Ciudadana Fondo Nacional del Ahorro

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	59	43,7%	94,1%
MUY BUENO	57	42,2%	
BUENO	11	8,1%	
REGULAR	3	2,2%	
MALO	5	3,7%	
TOTAL	135	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

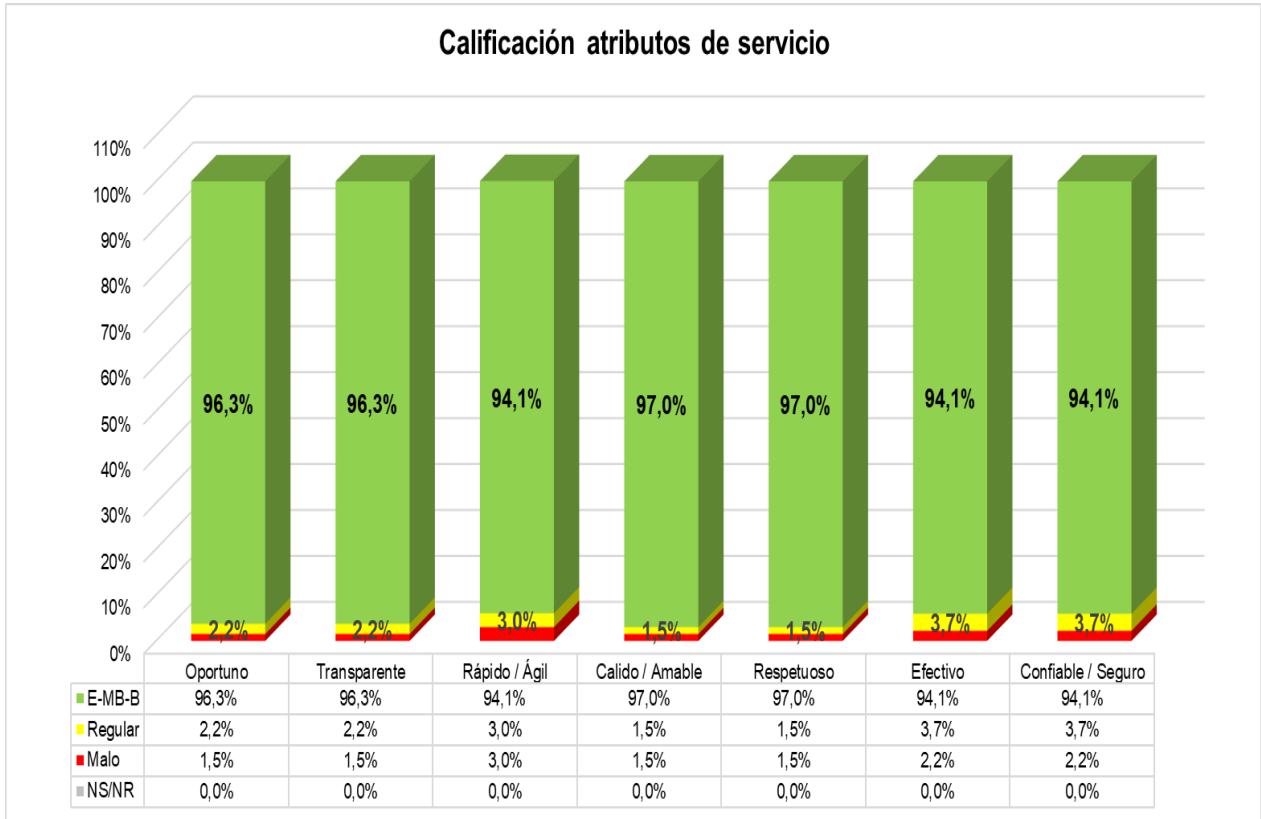


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FNA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En Todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **90%**.



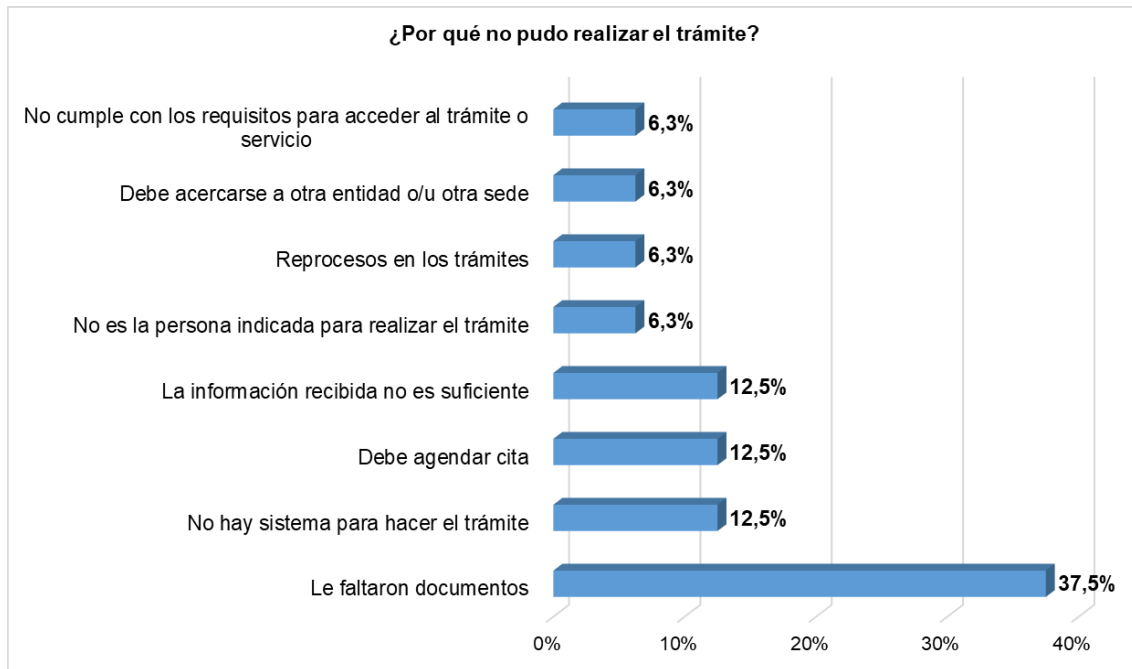
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FNA

El 88,1% de los ciudadanos realizaron el trámite y el 11,9% no pudo realizar el trámite, a continuación, se presentan las razones:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FNA

Los trámites realizados en la Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 146 Trámites Realizados Fondo Nacional del Ahorro

Trámites	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	29,6%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	20,0%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	20,0%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	6,7%
Consulta en línea del estado de créditos	4,4%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	2,2%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	2,2%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	1,5%
Actualización	1,5%
Radicación	1,5%
Consulta general	1,5%
Retiro voluntario	0,7%
Consulta de puntaje	0,7%
Abono crédito	0,7%
Certificado de afiliación	0,7%
Reclamación seguro de desempleo	0,7%
Impresión recibo para declarar	0,7%
Solicitud ahorros fondo voluntario	0,7%
Información de trámites varios	0,7%
Certificado tributario	0,7%
Sustitución, Inclusión y Exclusión de Deudor Hipotecario	0,7%

Trámites	%
Consulta saldo cesantías	0,7%
Consulta varias	0,7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo que, **49** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en el IDU.

A continuación, se presentan los resultados:

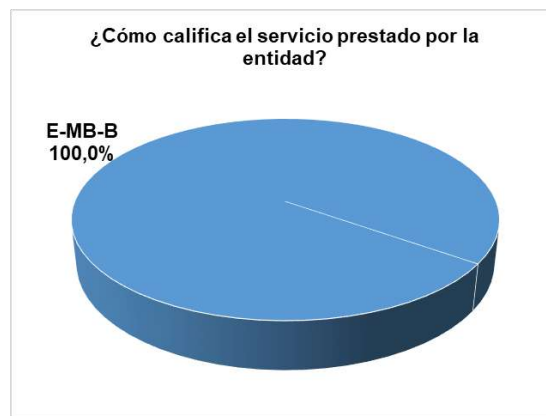
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 147 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto de Desarrollo Urbano

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	19	38,8%	100%
MUY BUENO	28	57,1%	
BUENO	2	4,1%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	49	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

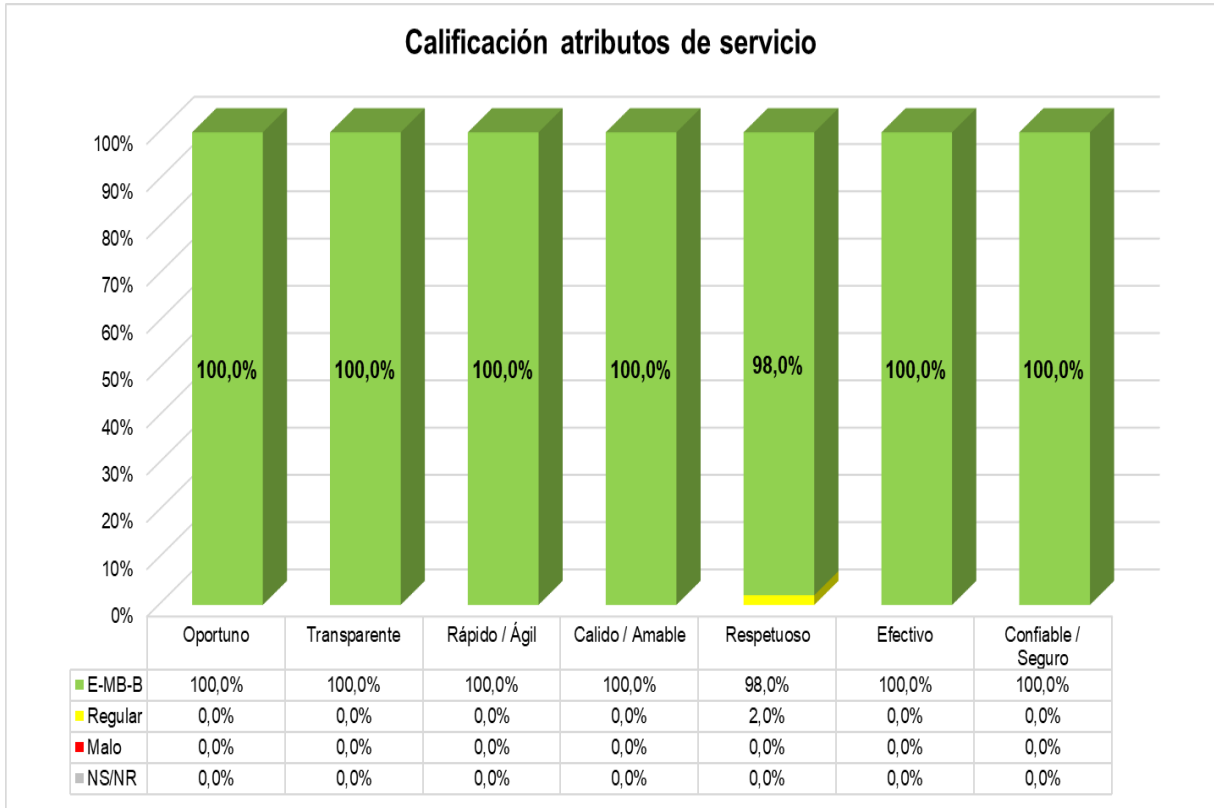


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno, superior al **98%**.



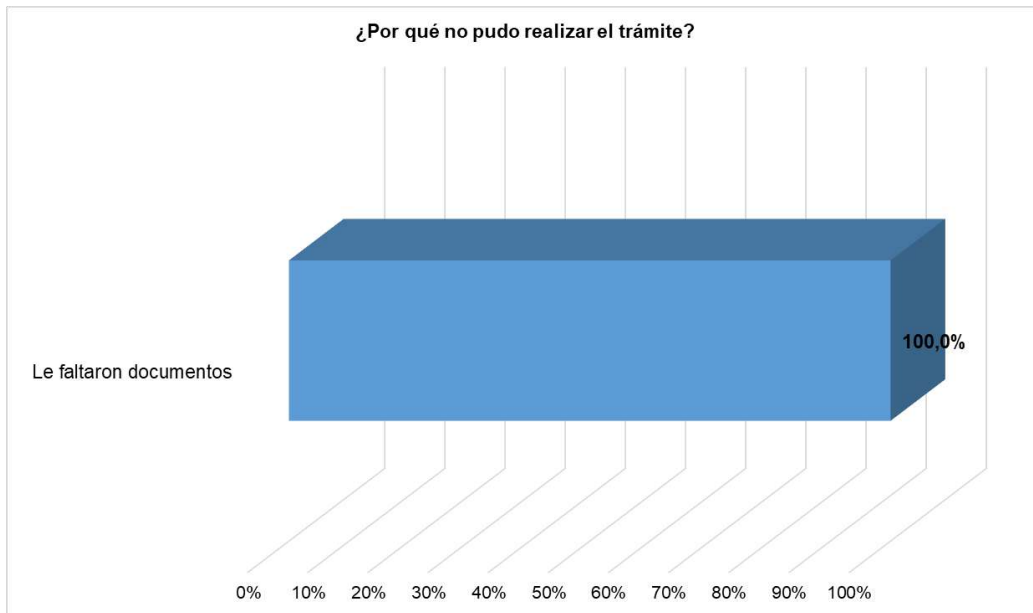
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE a realizar un trámite en la Entidad, el **98%** lo realizó y el **2%** manifestó que no logró realizarlo, esto por falta de documentos.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU

Los trámites realizados en la entidad, fueron los siguientes:

Tabla 148 Trámites Realizados Instituto de Desarrollo Urbano

Trámites	%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	49,0%
Consulta estado de cuenta de valorización	42,9%
Contribución por valorización	8,2%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **63** ciudadanos realizaron trámites en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA.

A continuación, se presentan los resultados:

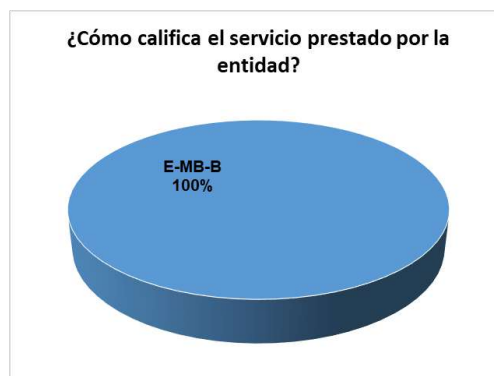
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL IDPYBA

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 149 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en IDPYBA?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	56	88,9%	100%
MUY BUENO	4	6,3%	
BUENO	3	4,8%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	63	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

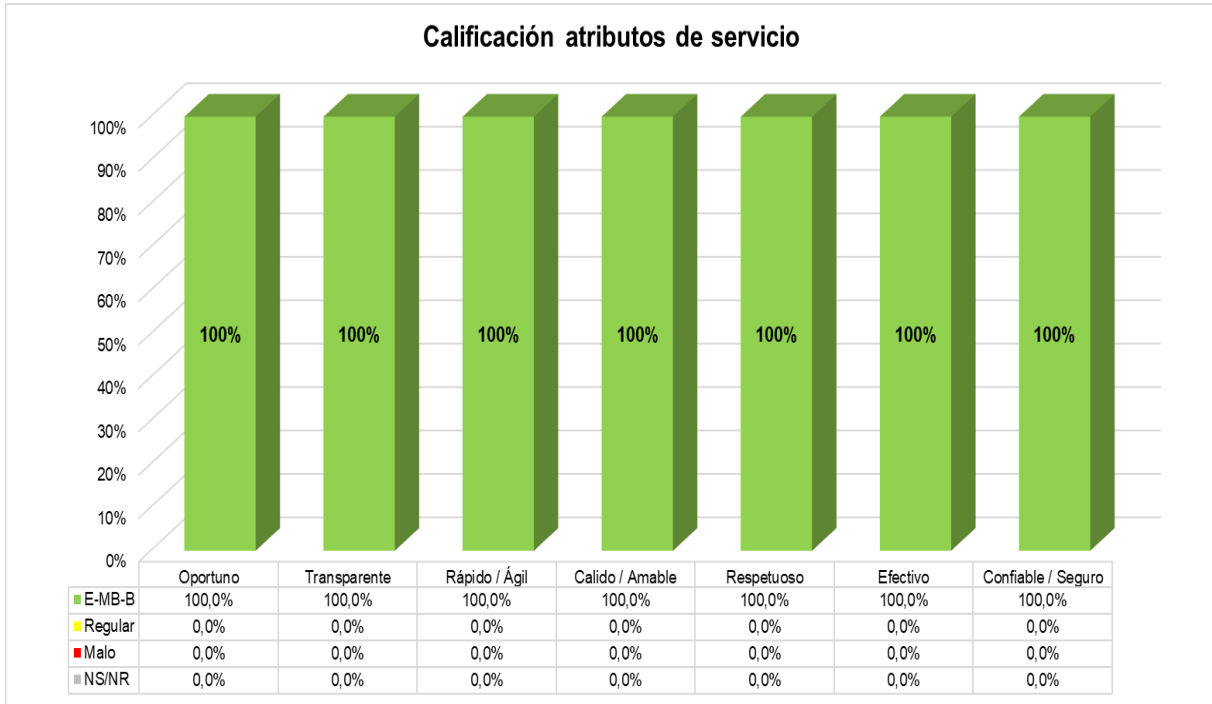


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL IDPYBA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del 100%.



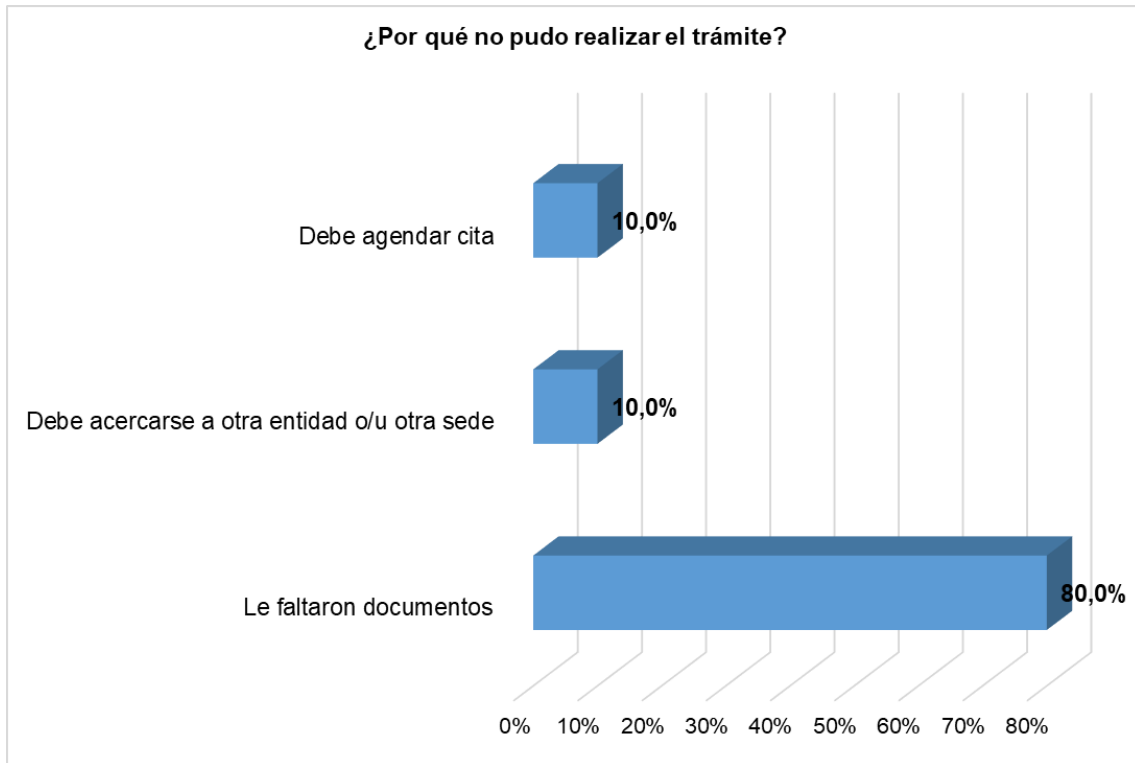
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL IDPYBA

El 84,1% de encuestados realizó el trámite, contrario al 15,9% que no lo pudo adelantar. En su mayoría por falta de documentos, a continuación, relacionamos los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA

Los trámites realizados en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA fueron los siguientes:

Tabla 150 Trámites realizados Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Trámite	%
Esterilización Canina y Felina	93,7%
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	3,2%
Adopción	1,6%
Denuncia maltrato infantil	1,6%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 13 encuestas fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

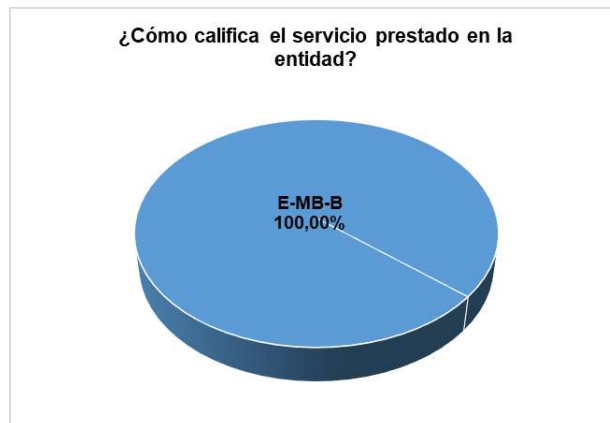
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 151 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto Distrital de Recreación y Deporte

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	11	84,62%	100%
MUY BUENO	2	15,38%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
TOTAL	13	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

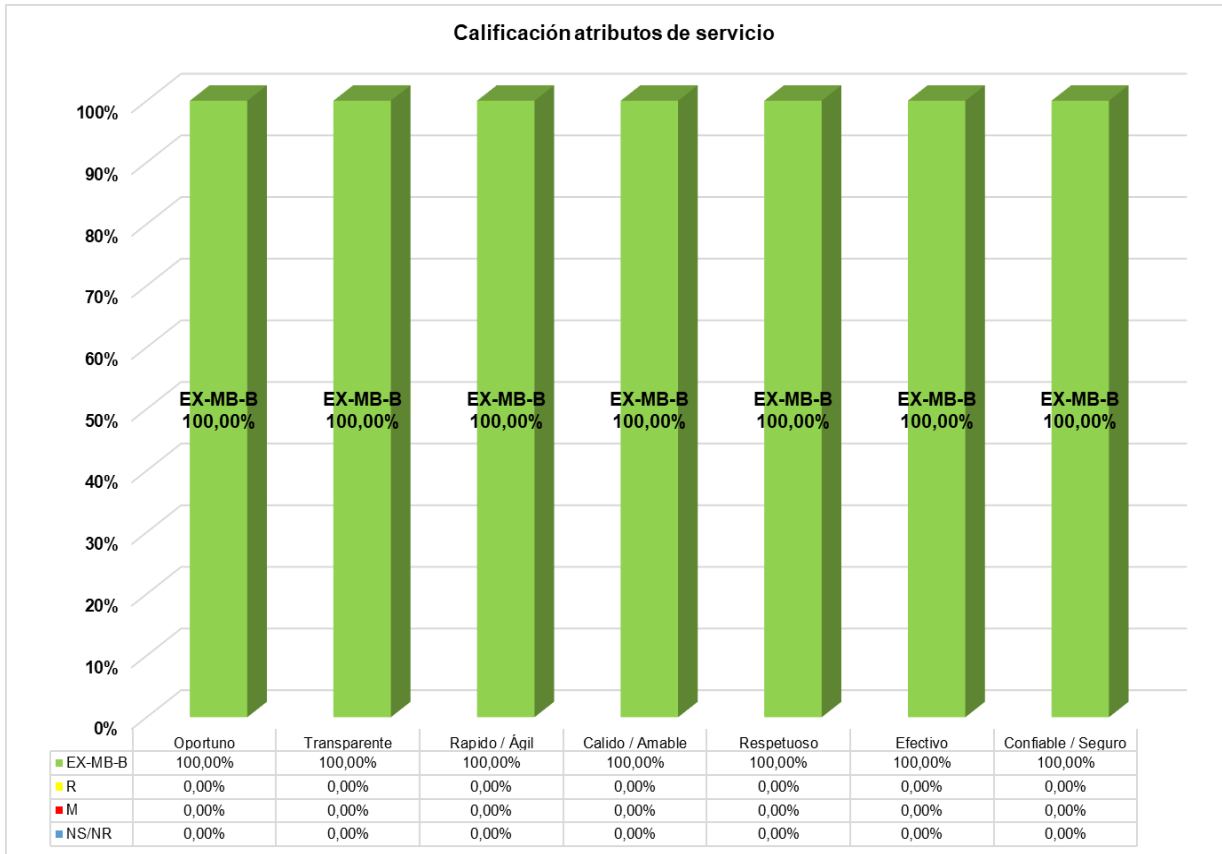


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en el **100%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD

Todos los ciudadanos encuestados pudieron realizar el trámite solicitado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 152 Trámites Realizados Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Trámite	%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	53,85%
Al trabajo en bici	7,69%
Programa Escuela de la Bicicleta	7,69%
Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva	7,69%
Vacaciones recreativas	7,69%
ESCUELAS DE MI BARRIO NATACIÓN	7,69%
Permiso de uso y/o aprovechamiento económico de parques o escenarios	7,69%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **5** ciudadanos hicieron trámites en el Instituto para la Economía Social – IPES

A continuación, se presentan los resultados:

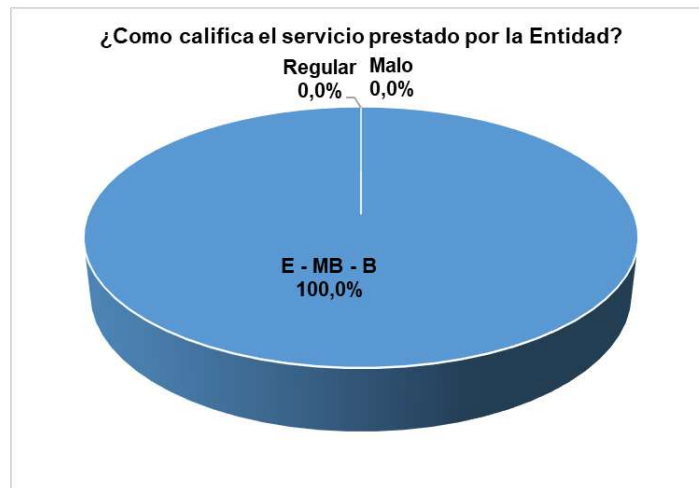
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 153 Nivel de Satisfacción Ciudadana Instituto para la Economía Social

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	2	40,0%	100%
MUY BUENO	2	40,0%	
BUENO	1	20,0%	
REGULAR	0	0,0%	
MALO	0	0,0%	
TOTAL	5	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

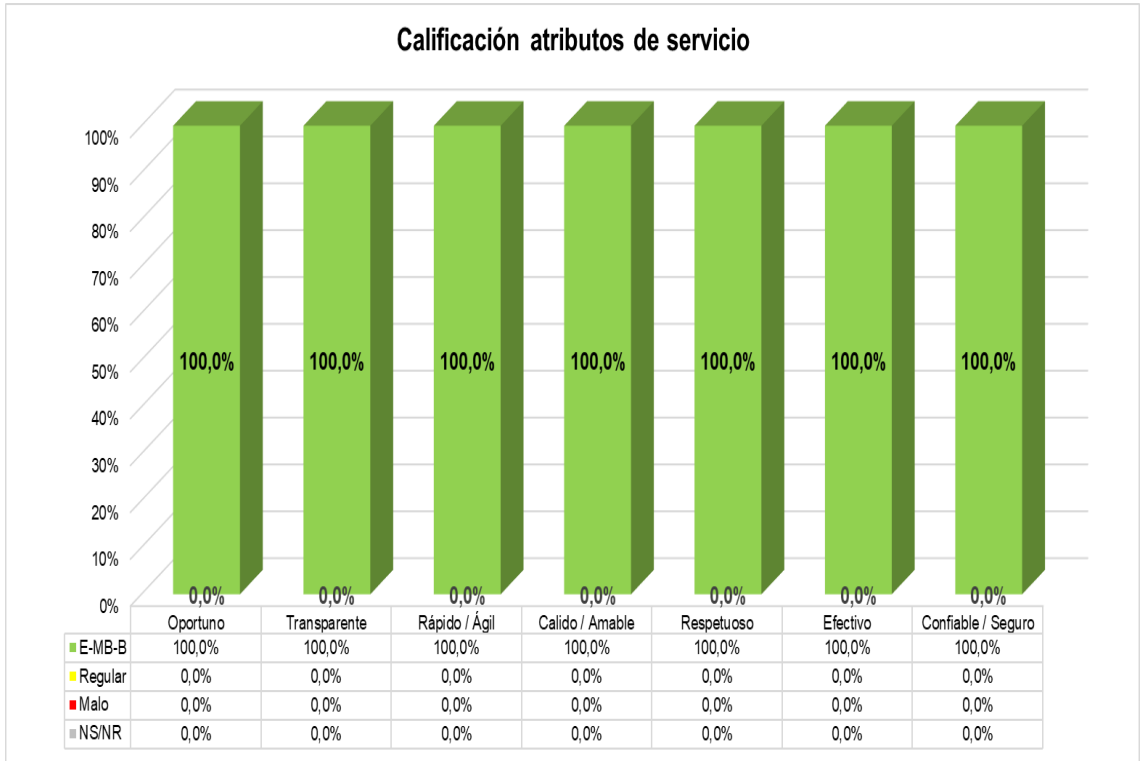


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En Todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a realizar un trámite en el Instituto para la Economía Social – IPES el **100%** logró realizarlo con éxito.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES

Los trámites realizados en el Instituto para la Economía Social – IPES, fueron los siguientes:

Tabla 154 Trámites Realizados Instituto para la Economía Social

Trámites	%
Información	40,0%
Certificación de actividad económica en la Plaza de Mercado Distrital	20,0%
Asignación de los puntos de venta de la REDEP	20,0%
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	20,0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. ESP – LIME

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **15** ciudadanos realizaron trámites en LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. ESP

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **93,3%**, así:

Tabla 155 Nivel de Satisfacción Ciudadana Limpieza Metropolitana S.A. ESP

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	33,3%	93,3%
MUY BUENO	3	20%	
BUENO	6	40%	
REGULAR	1	6,7%	
MALO	0	0%	
TOTAL	15	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

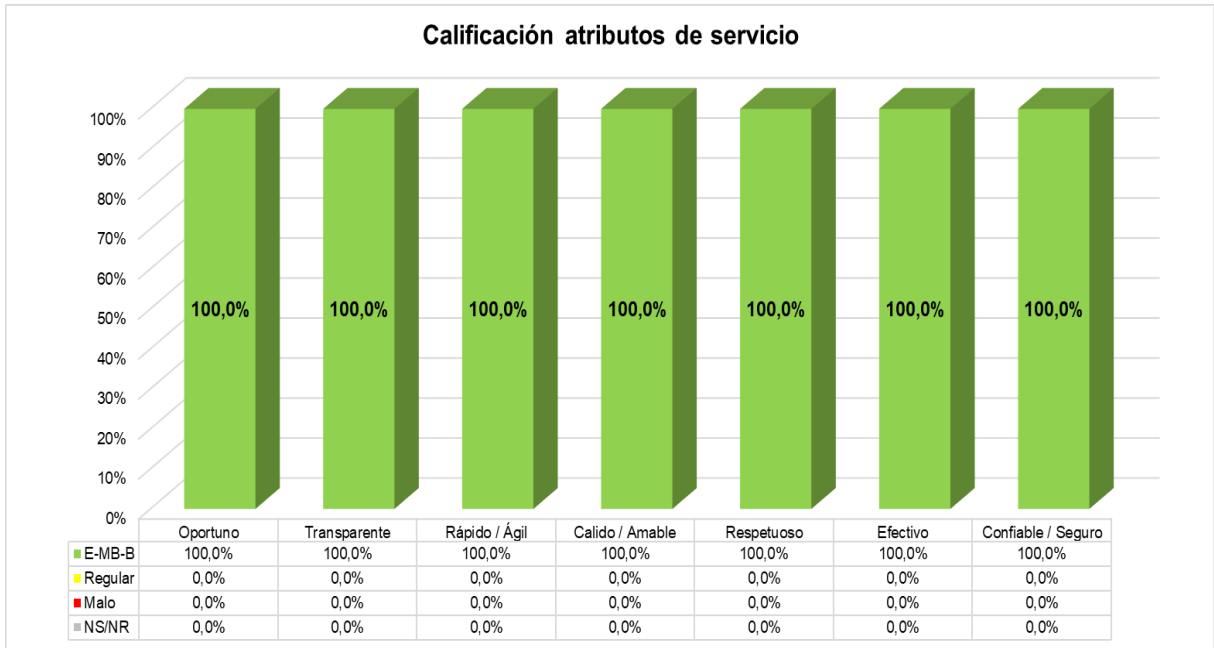


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

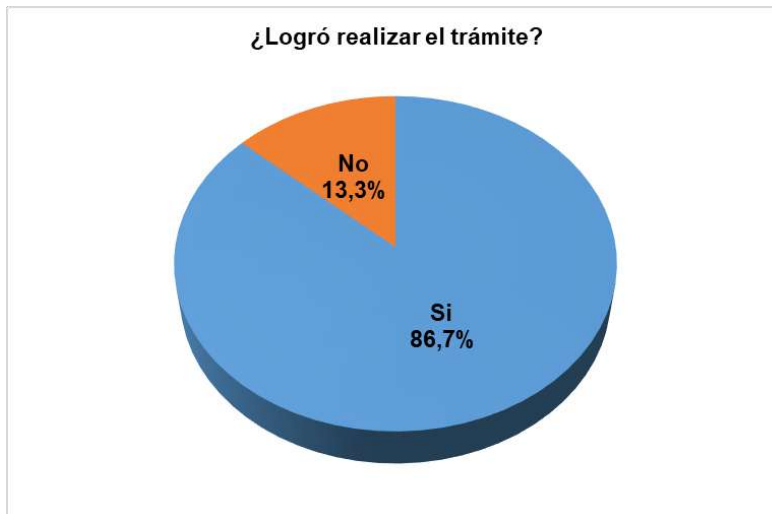
Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**.



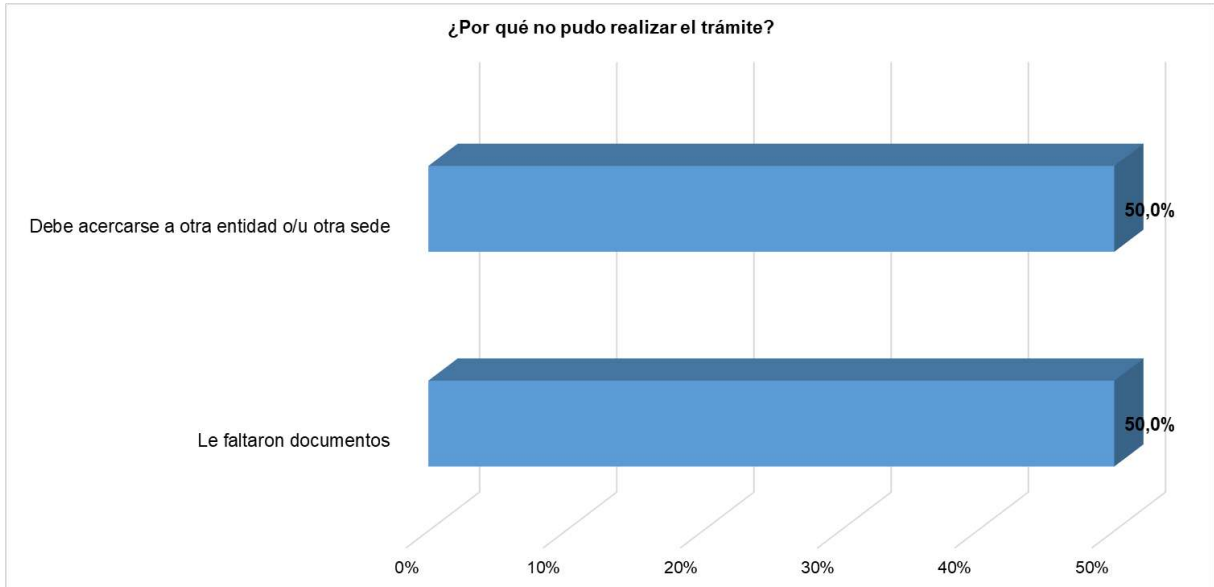
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

El 13.3% de los ciudadanos manifestó no haber podido realizar el trámite en su mayoría por falta de documentos, a continuación, se presentan los motivos:



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

Los trámites realizados en LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P., fueron los siguientes:

Tabla 156 Trámites Realizado Limpieza Metropolitana S.A. ESP

Trámite	%
Pago no aplicado	33,3%
Opción tarifaria a multiusuarios	20,0%
Solicitud de financiación	13,3%
Descuento por predio desocupado	13,3%
Información trámite en curso	6,7%
Ajustes Facturación	6,7%
Reclamo por cobro injustificado	6,7%
Total general	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES - OIM

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **192** ciudadanos realizaron trámites en la Organización Internacional para las Migraciones - OIM.

A continuación, se presentan los resultados:

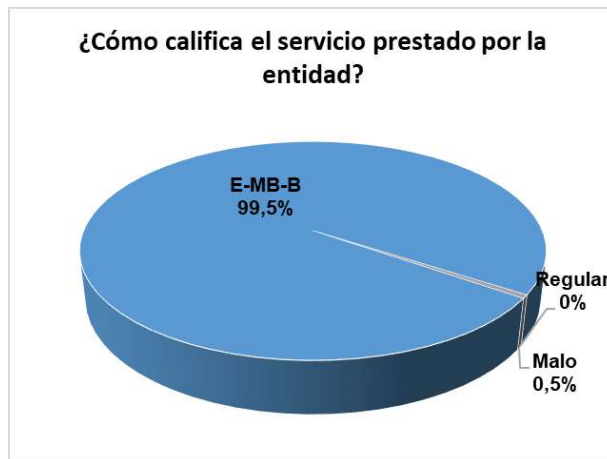
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES - OIM

El **99,5%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 157 Nivel de Satisfacción Ciudadana Organización Internacional para las Migraciones

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la OIM?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	19	9,9%	99,5%
MUY BUENO	125	65,1%	
BUENO	47	24,5%	
REGULAR	0	0%	
MALO	1	0,5%	
TOTAL	192	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

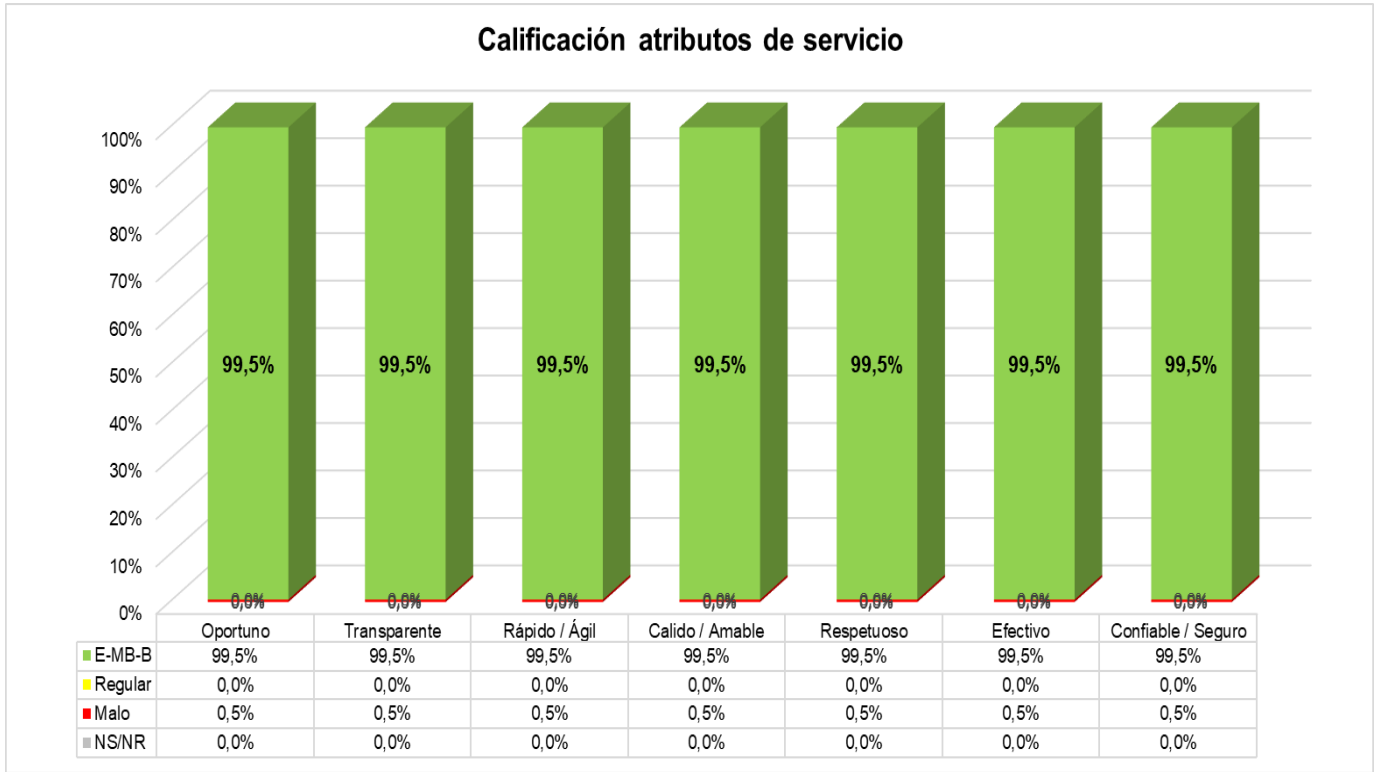


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES - OIM

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **99,5%**.



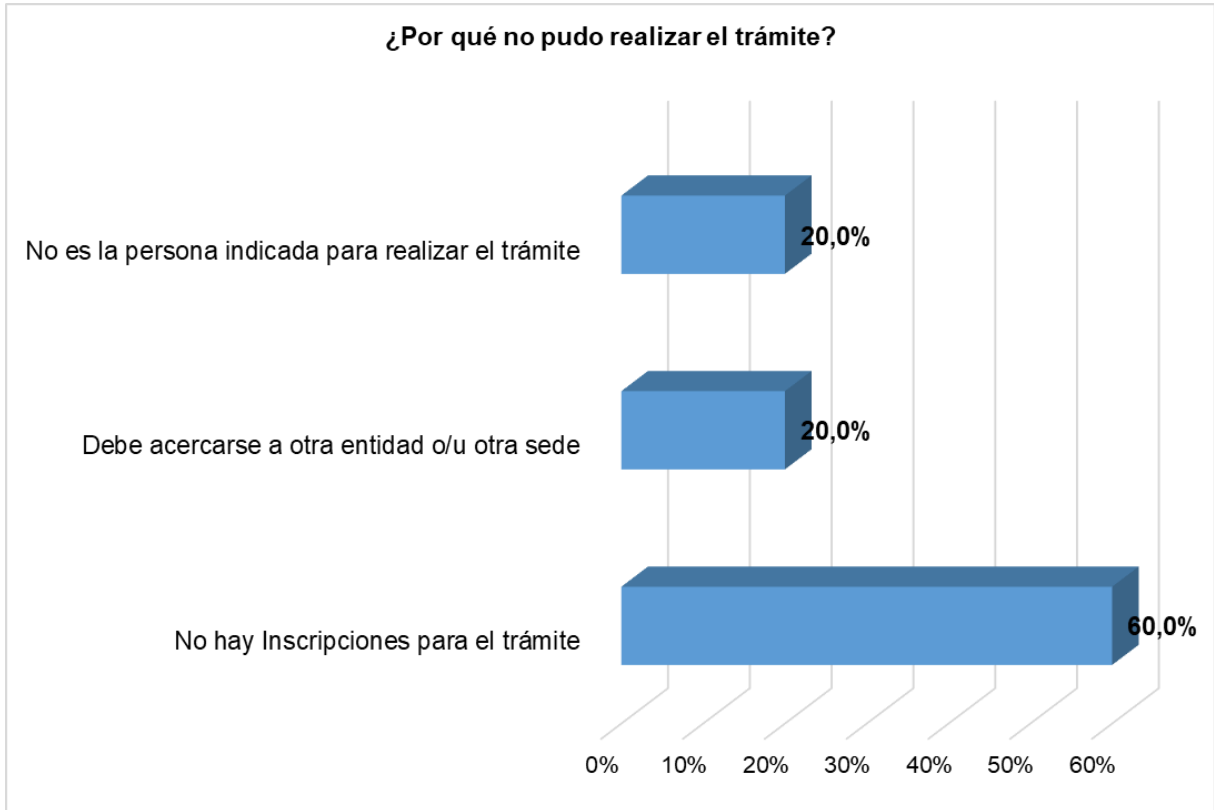
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES - OIM

El 2,6% de los encuestados refirió no haber podido realizar el trámite en la Entidad, mayormente por no haber inscripciones para el mismo, a continuación, se presentan todos los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES - OIM

Los trámites realizados en la Organización Internacional de los Migrantes - OIM fueron los siguientes:

Tabla 158 Trámites Realizados Organización Internacional para las Migraciones

Trámite	%
Alojamiento temporal	79,7%
Llamada	14,6%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	3,6%
Información y orientación a la oferta institucional existente	1,0%
Ducha Elementos de cuidado personal	1,0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

PERSONERÍA DE BOGOTÁ

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 99 encuestas fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

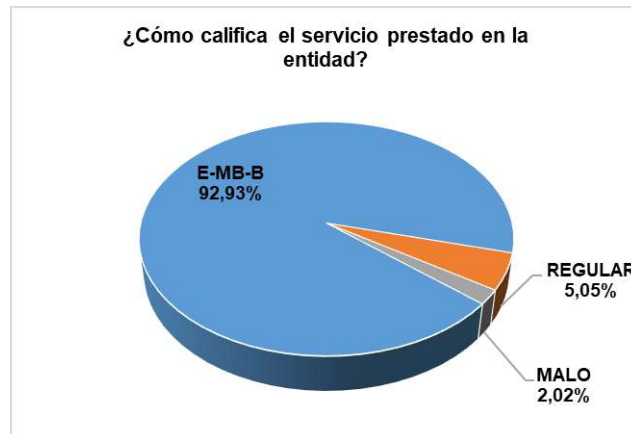
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - PERSONERÍA DE BOGOTÁ

El **92,93%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 159 Nivel de Satisfacción Ciudadana PERSONERÍA DE BOGOTÁ

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	40	40,40%	92,93%
MUY BUENO	24	24,24%	
BUENO	28	28,28%	
REGULAR	5	5,05%	
MALO	2	2,02%	
TOTAL	99	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

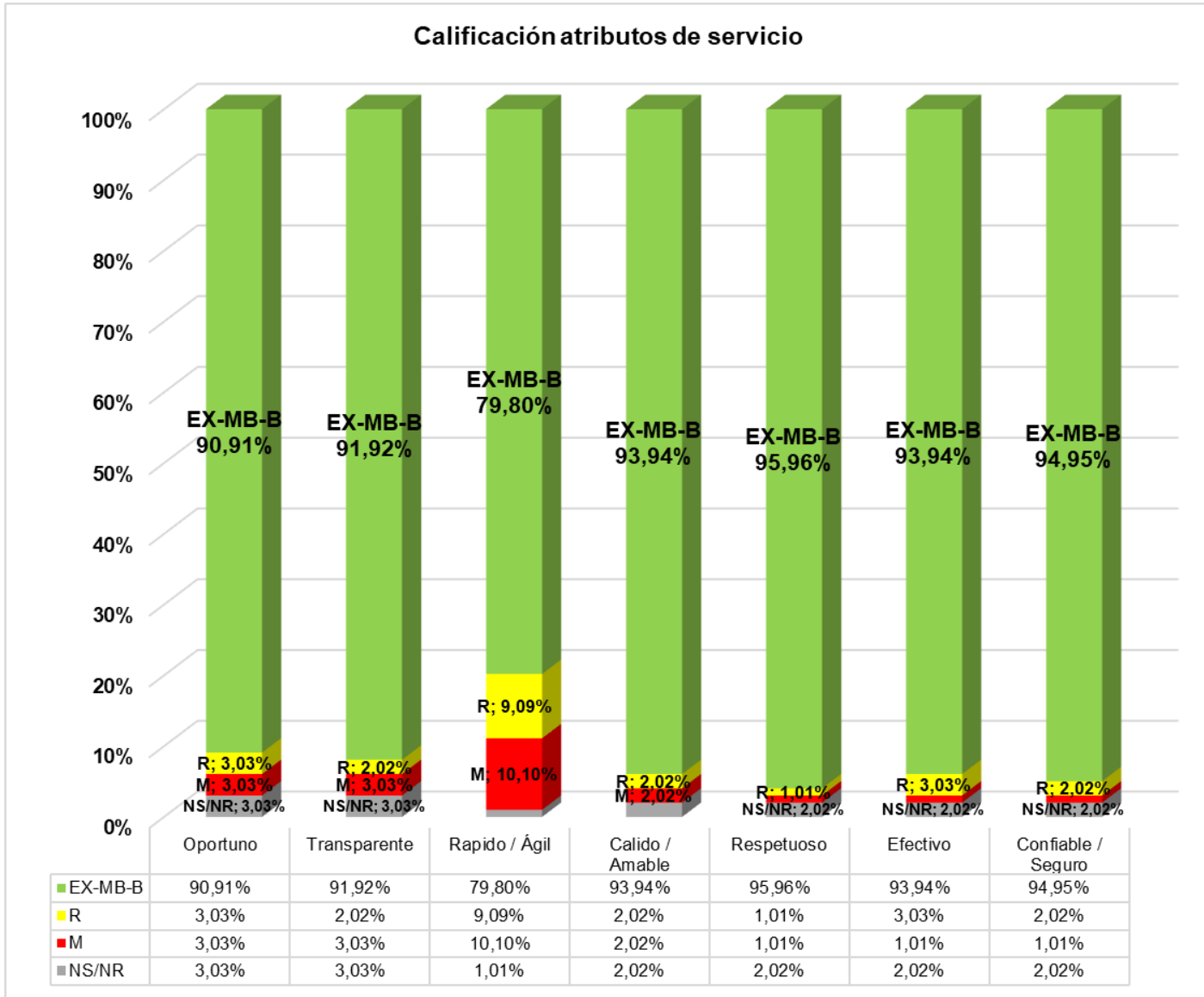


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - PERSONERÍA DE BOGOTÁ

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

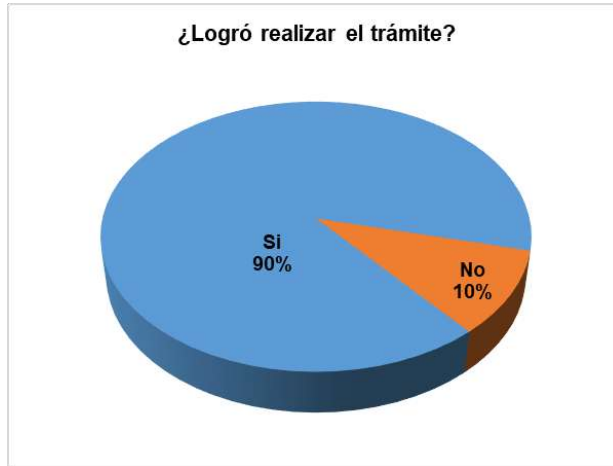
En promedio los atributos de servicio evaluados, obtuvieron una calificación del **91,6%** como bueno, muy bueno y excelente, sin embargo, el criterio rápido y ágil fue calificado como malo por el **10,10%** de encuestados y regular por el **9,9%**.



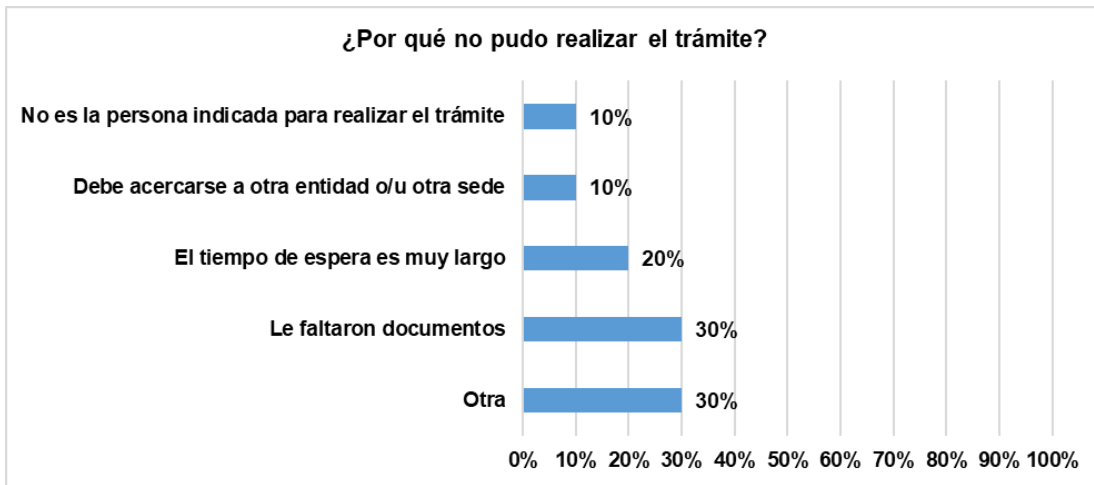
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - PERSONERÍA DE BOGOTÁ

El 90% de los ciudadanos manifestó haber podido realizar el trámite y el 10% no logró hacerlo, a continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 160 Trámites Realizados PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Trámite	%
Orientación Jurídica	77,78%
Conciliación	10,10%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	5,05%
Solicitud de audiencia de conciliación	2,02%
Audiencia de conciliación	1,01%
Solicitud conciliación	1,01%
Conciliación	1,01%
Conciliación liquidación sociedad conyugal	1,01%
Declaración	1,01%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **10** ciudadanos hicieron trámites en POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 161 Nivel de Satisfacción Ciudadana POSITIVA

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	8	80,0%	100%
MUY BUENO	1	10,0%	
BUENO	1	10,0%	
REGULAR	0	0,0%	
MALO	0	0,0%	
TOTAL	10	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

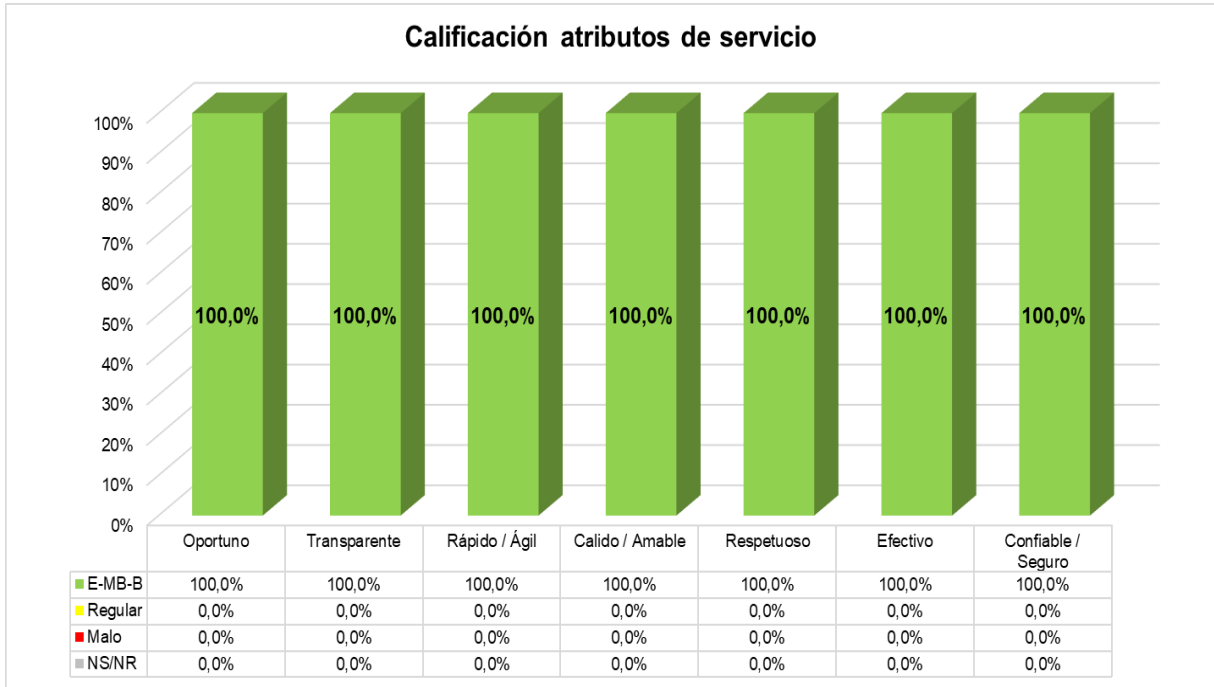


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

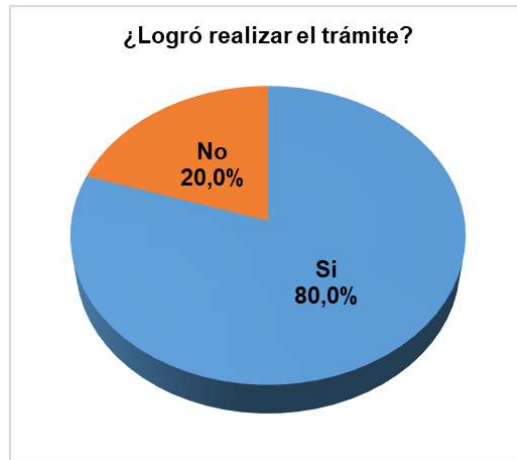
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno del **100%**.



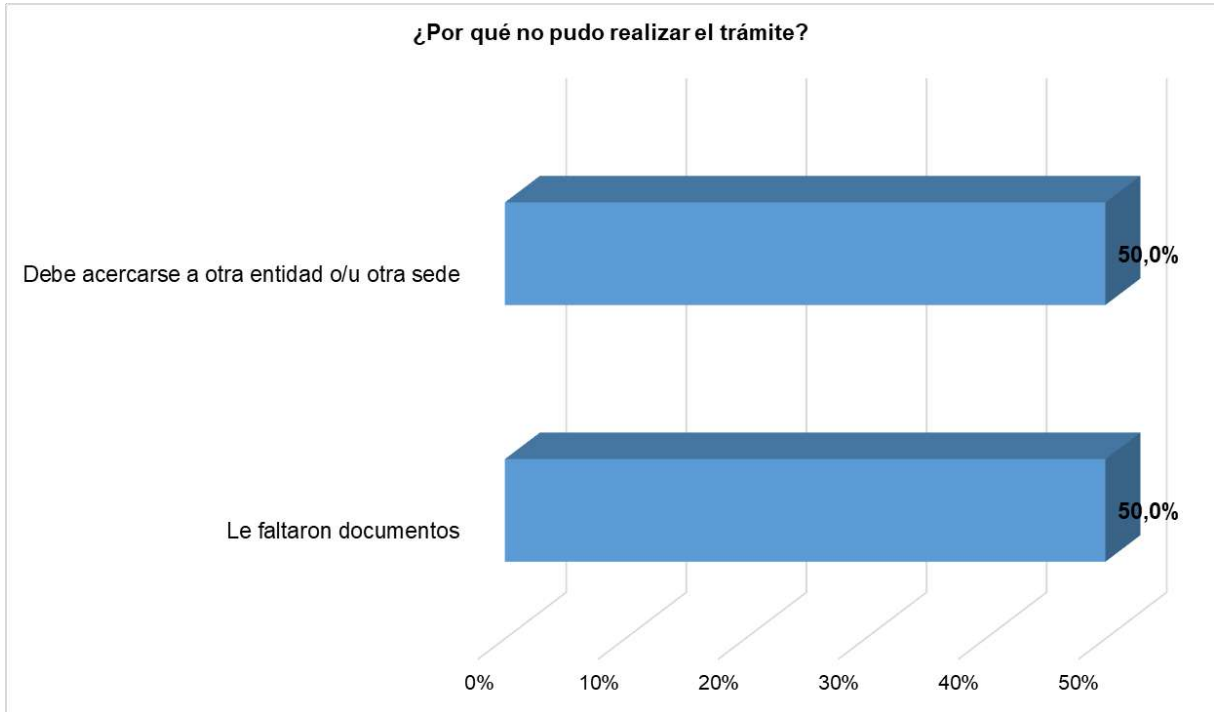
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS el **80%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **20%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Los trámites realizados en la Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 162 Trámites Realizados POSITIVA

Trámites	%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	50,0%
Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	20,0%
Póliza de Seguro de Vida Individual, Vida Grupo y Accidentes Personales	10,0%
Riesgos Laborales	10,0%
Información	10,0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **58** ciudadanos realizaron tramites en Promoambiental Distrito S.A.S ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

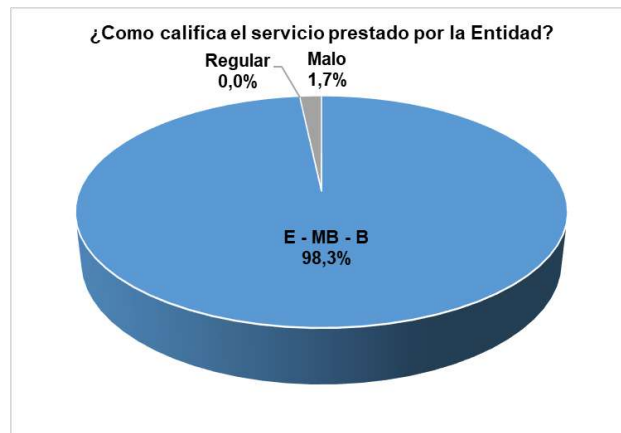
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP.

El **98,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 163 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROMOAMBIENTAL

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	27	46,6%	98,3
MUY BUENO	21	36,2%	
BUENO	9	15,5%	
REGULAR	0	0,0%	
MALO	1	1,7%	
TOTAL	58	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



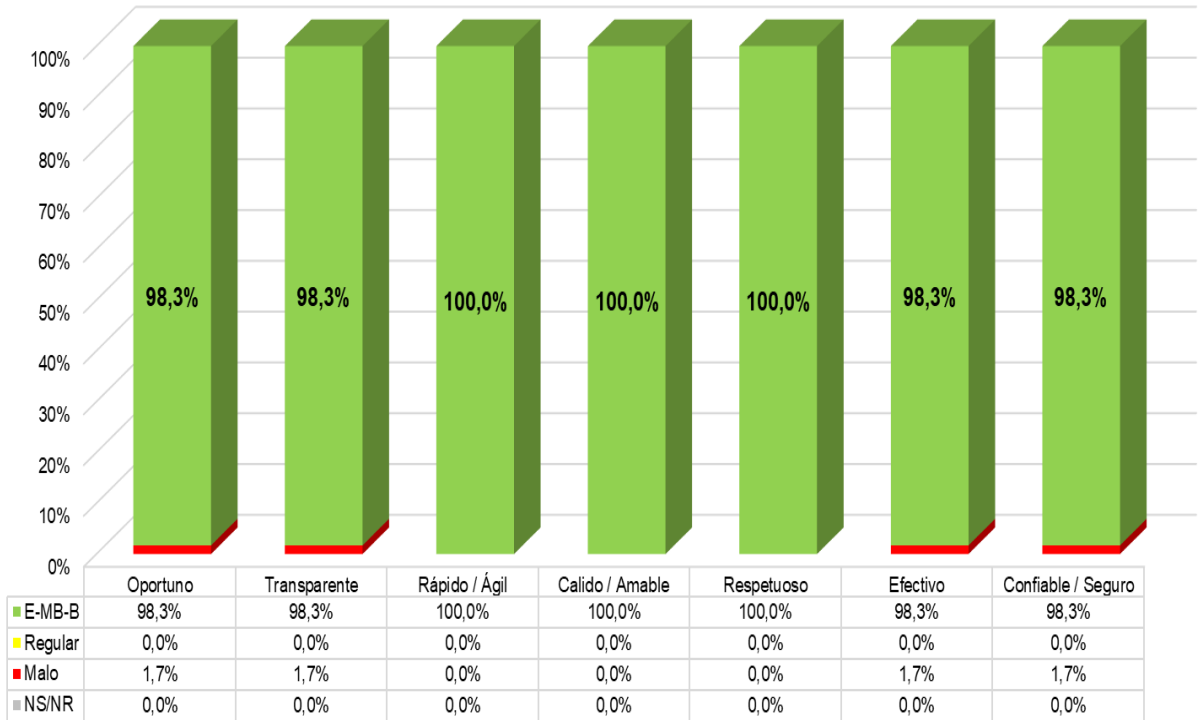
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP.

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En Todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **90%**.

Calificación atributos de servicio



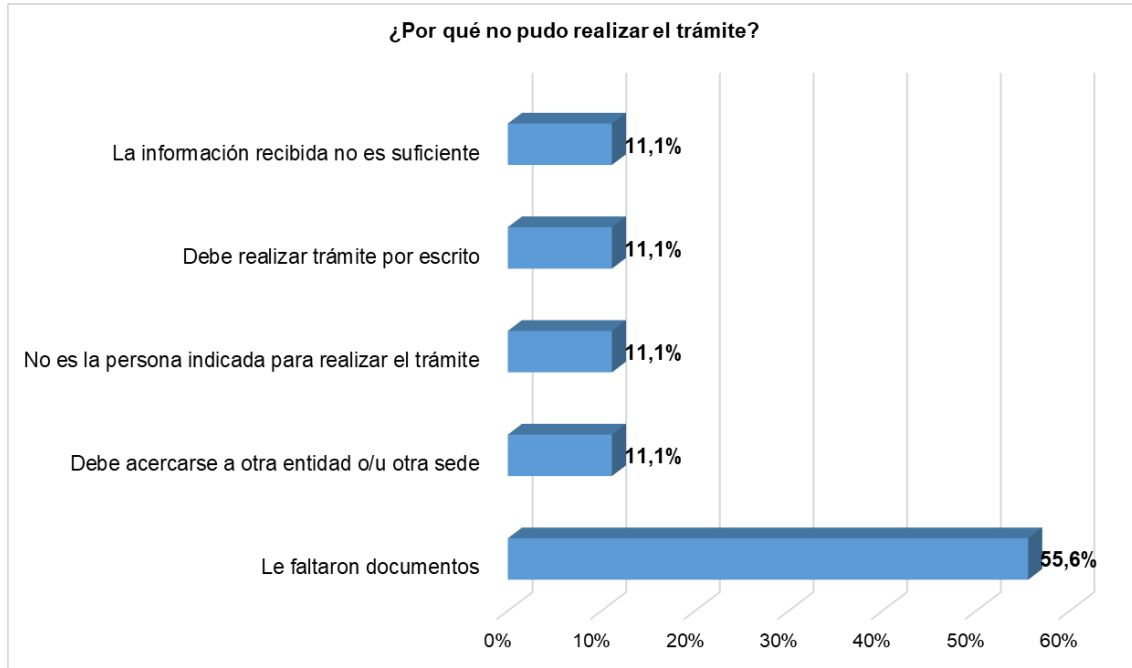
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP.

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a realizar un trámite en la Entidad el **84,5%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **15,5%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP.

Los trámites realizados en Promoambiental Distrito S.A.S ESP., fueron los siguientes:

Tabla 164 Trámites Realizados PROMOAMBIENTAL

Trámites	%
Ajuste a facturas	72,4%
Solicitud para descuento por predio desocupado	17,2%
Financiaciones	6,9%
Acuerdo de pago	1,7%
Recolección, Barrido y Limpieza	1,7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

PROYECTOS LEGALES S.A.S.

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **9** ciudadanos hicieron trámites en PROYECTOS LEGALES S.A.S.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - PROYECTOS LEGALES S.A.S

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **100%**, así:

Tabla 165 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROYECTOS LEGALES

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en PROYECTOS LEGALES S.A.S?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	6	66,7%	100%
MUY BUENO	2	22,2%	
BUENO	1	11,1%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	15	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



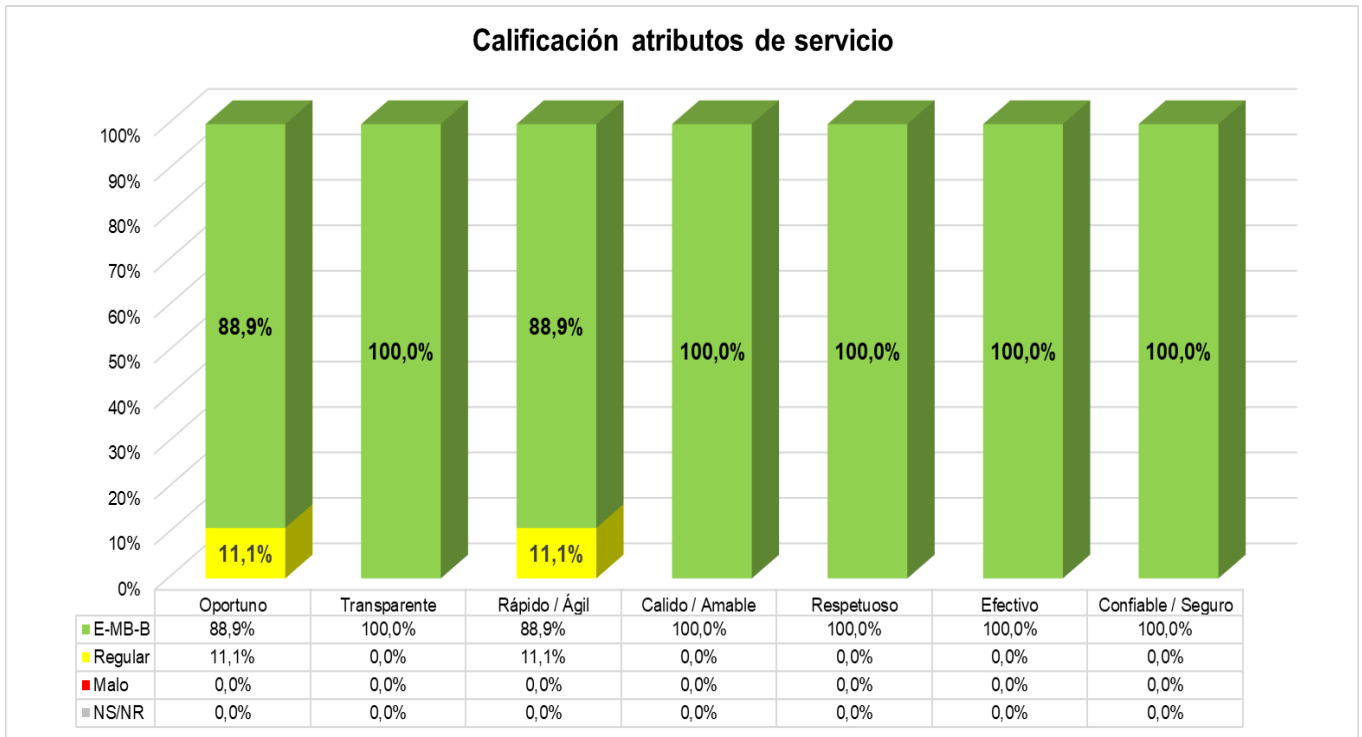
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - PROYECTOS LEGALES S.A.S

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

Es importante resaltar que, en los atributos de transparencia, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**.

No obstante, en los atributos de oportunidad y rapidez/agilidad, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **88,9%**, lo que concluye que en dos de los atributos la entidad puede implementar acciones de mejora.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - PROYECTOS LEGALES S.A.S

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a realizar un trámite en la Entidad el **100%** logró realizar con éxito.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - PROYECTOS LEGALES S.A.S

Los trámites realizados en la Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 166 trámites Realizados PROYECTOS LEGALES

Trámite	%
Certificados de tradición y libertad	100%
Total general	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **225** ciudadanos hicieron trámites en la Registraduría Distrital Del Estado Civil.

A continuación, se presentan los resultados:

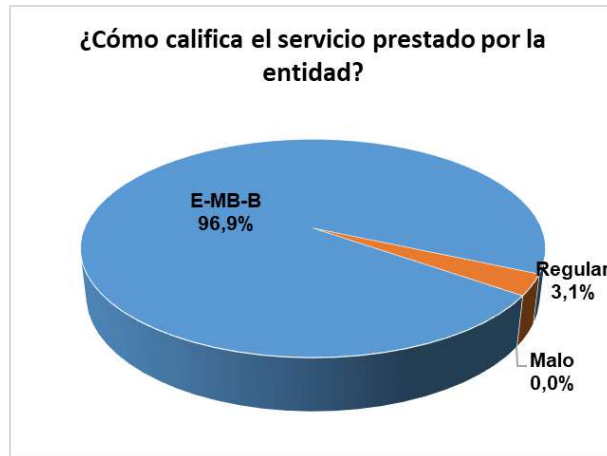
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

El **96,9%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 167 Nivel de Satisfacción Ciudadana REGISTRADURÍA

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Registraduría Distrital del Estado Civil?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	85	37,8%	96,9%
MUY BUENO	94	41,8%	
BUENO	39	17,3%	
REGULAR	7	3,1%	
MALO	0	0%	
TOTAL	225	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

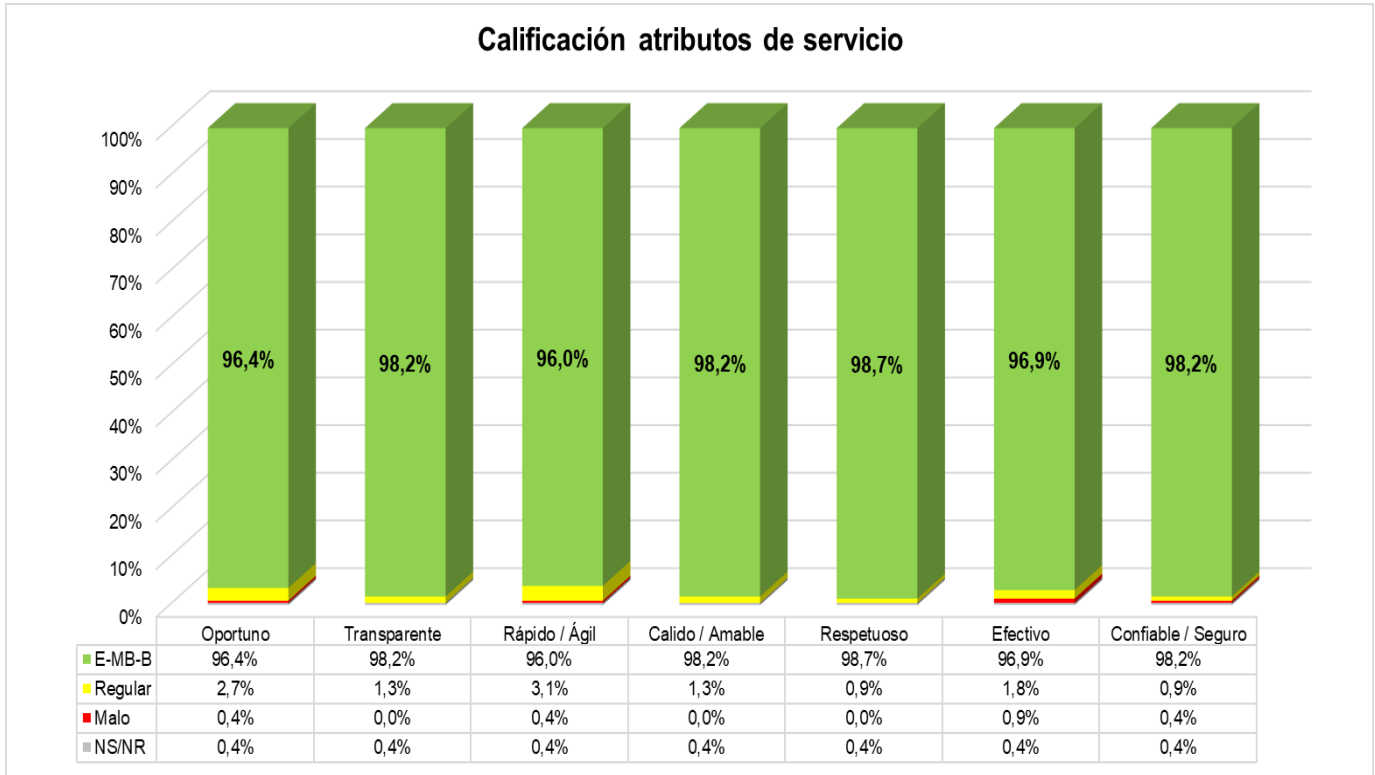


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del 97%.



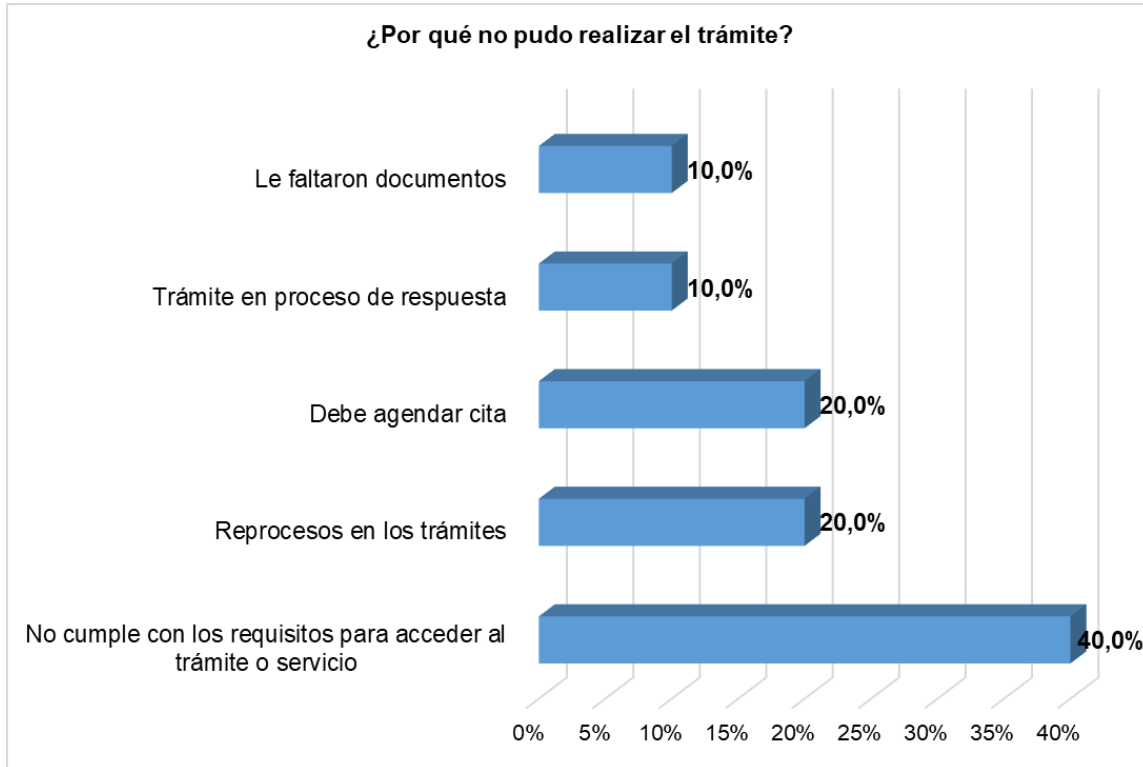
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a realizar un trámite en la Entidad el **95,6%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **4,4%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

Los trámites realizados en la Entidad fueron los siguientes:

Tabla 168 Trámites realizados REGISTRATURÍA

Trámite	%
Cédula de Ciudadanía	50,2%
Información	19,6%
Registro civil	11,1%
Tarjeta de identidad	8,9%
Huellas	2,2%
Certificado de Huellas	2,2%
Certificado	1,3%
Huellas Digitales	0,9%
Persona Mayor	0,4%
Certificado Registraduría	0,4%
Consultas de información	0,4%
Persona Fallecida	0,4%
Reclamar Documento	0,4%
Certificado cedulaación	0,4%
Certificado base	0,4%
Documento Base	0,4%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REVAL S.A.S.

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 866 ciudadanos que hicieron trámites en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

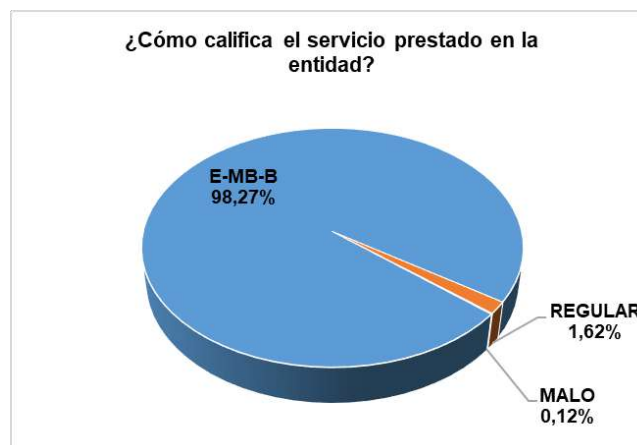
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - REVAL S.A.S.

El **98,27%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 169 Nivel de Satisfacción Ciudadana REVAL

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	393	45,38%	98,27%
MUY BUENO	283	32,68%	
BUENO	175	20,21%	
REGULAR	14	1,62%	
MALO	1	0,12%	
TOTAL	866	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

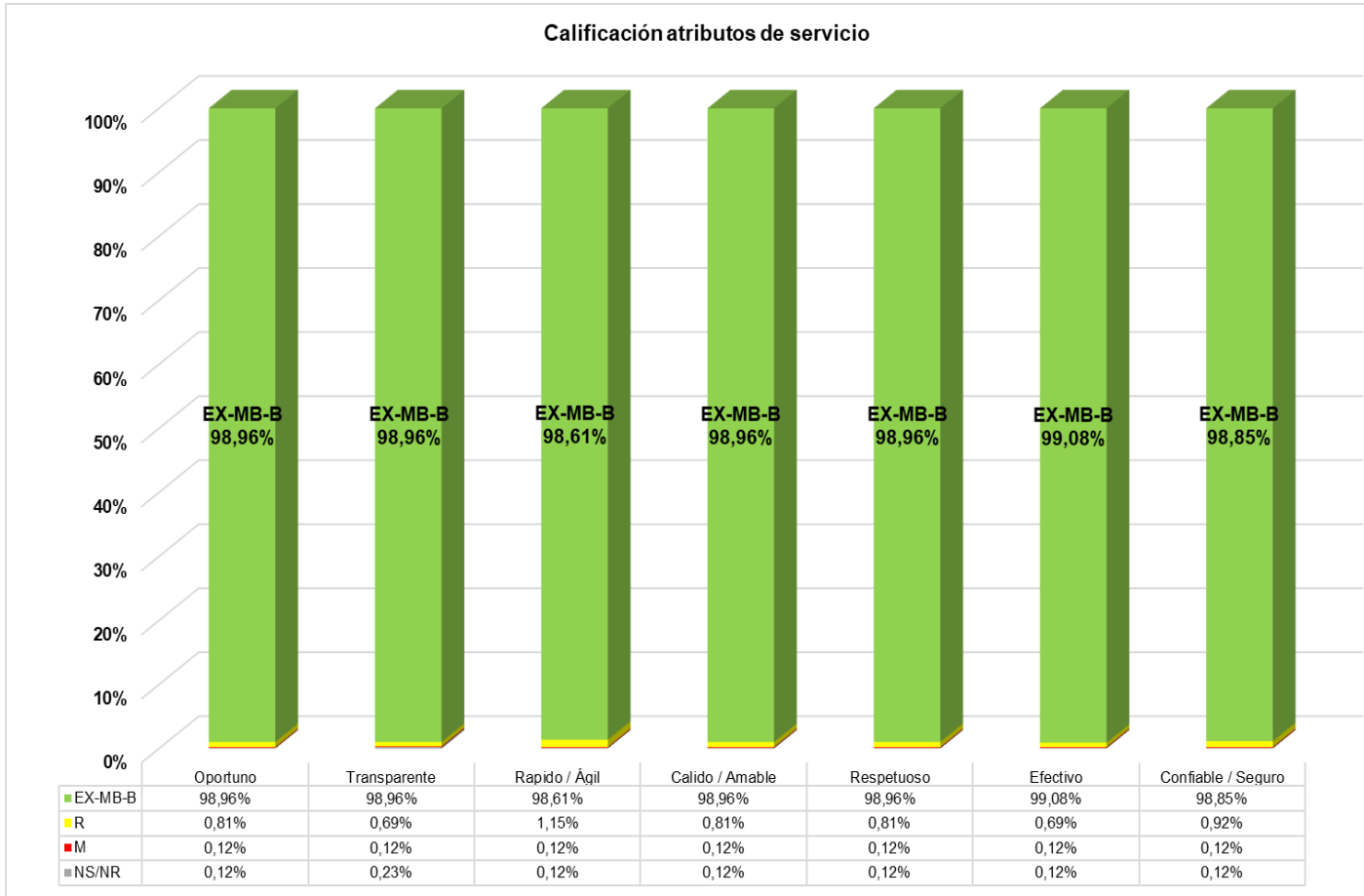


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - REVAL SAS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **98%**.



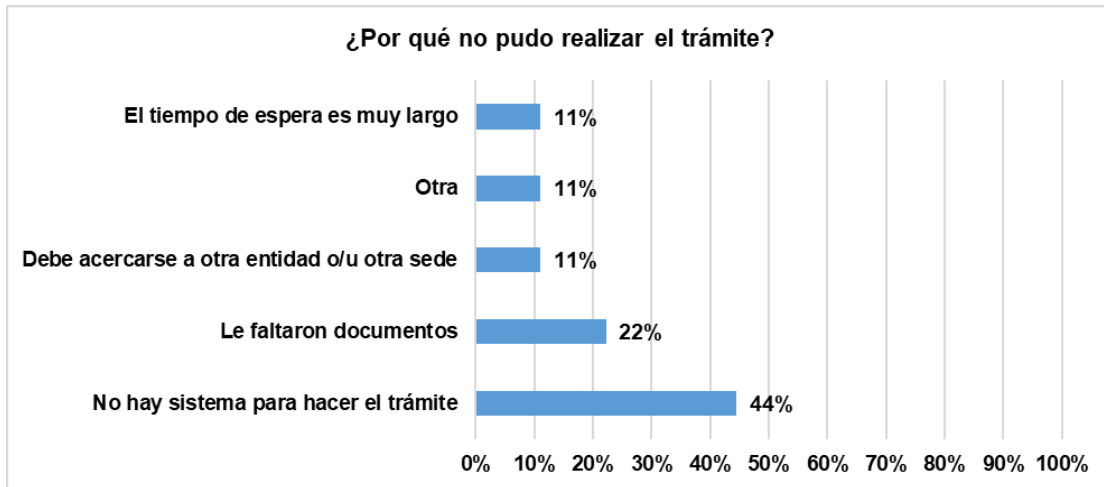
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - REVAL SAS

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a realizar un trámite en la Entidad el **99%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **1%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - REVAL SAS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 170 Trámites Realizados REVAL

Trámite	%
Pago de servicios públicos y otros	94,11%
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, credi viaje, nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	5,66%
Davivienda: Retiros de Daviplata, consignaciones Daviplata, pago de tarjetas de crédito.	0,23%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 35 encuestas fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

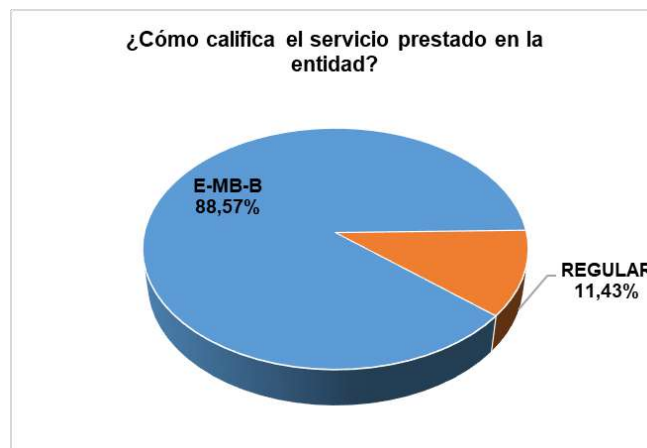
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

El **88,57%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 171 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARIA DE EDUCACIÓN

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	15	42,86%	88,57%
MUY BUENO	8	22,86%	
BUENO	8	22,86%	
REGULAR	4	11,43%	
MALO	-	-	
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

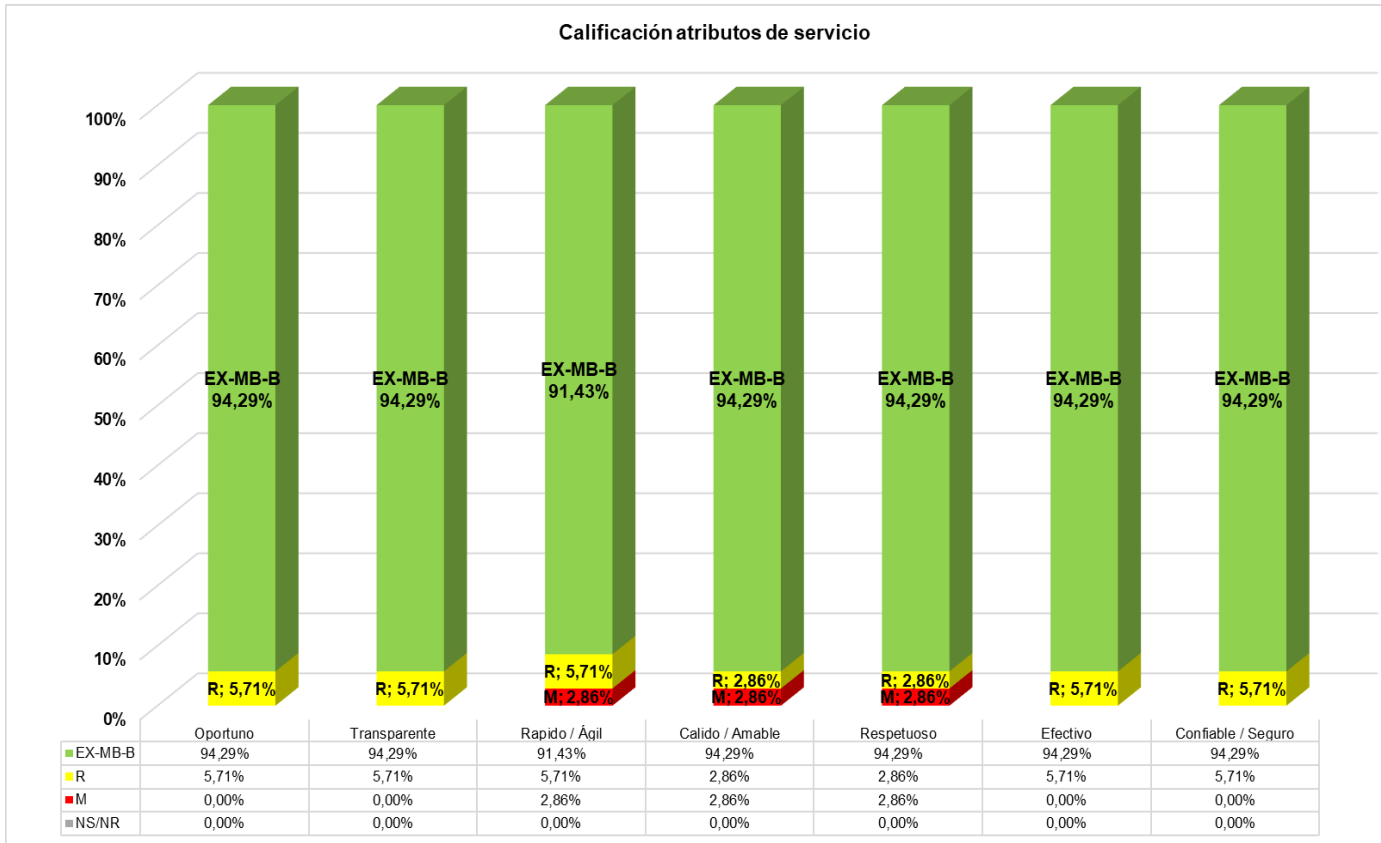


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **91%**, sin embargo, los criterios de oportunidad, transparencia, rápido/ágil, efectivo y confiable/seguro fueron calificados como regular por un **5,71%** de encuestados.



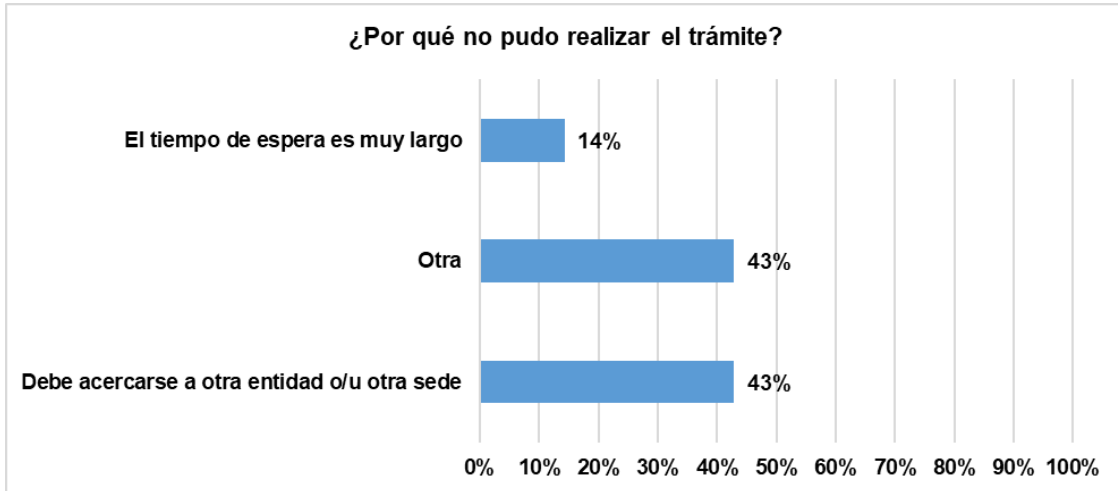
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a realizar un trámite en la Entidad el **80%** logró realizar con éxito su trámite mientras que el **20%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 172 Trámites Realizados SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Trámite	%
Atención Padres Familia	57,14%
Traslado de colegio	11,43%
Información de matrículas año 2023	5,71%
Puntos de atención	5,71%
Queja por ruta escolar	2,86%
Información sobre movilidad escolar	2,86%
Rutas escolar	2,86%
Solicitud Transporte escolar	2,86%
Asignación de cupos	2,86%
Información subsidio de transporte escolar	2,86%
Obtención de cupo escolar para mejor de edad	2,86%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **15** ciudadanos realizaron trámites en la SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 173 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE AMBIENTE

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	10	66,7%	100%
MUY BUENO	3	20,0%	
BUENO	2	13,3%	
REGULAR	0	0,0%	
MALO	0	0,0%	
TOTAL	15	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

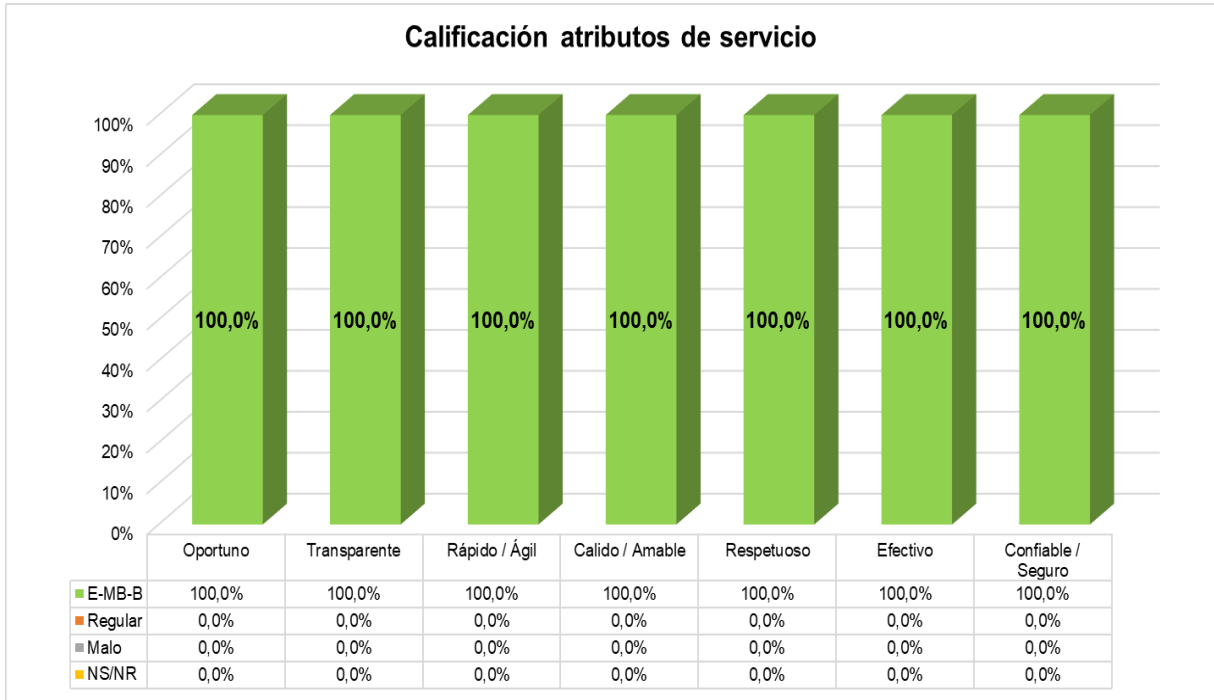


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno del **100%**.



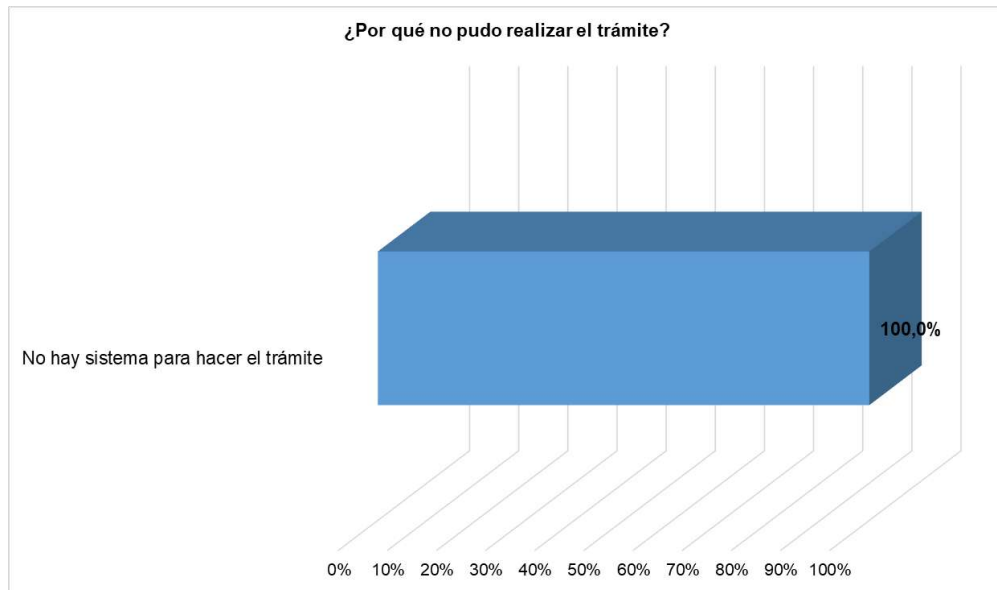
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE el **93,3%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **6,7%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Los trámites realizados en SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE, fueron los siguientes:

Tabla 174 Trámites Realizados SECRETARÍA DE AMBIENTE

Trámites	%
Licencia ambiental	20,0%
Certificado de Conservación Ambiental	13,3%
Registro de la Publicidad Exterior Visual en el Distrito	6,7%
Solicitud recolección aceite usado	6,7%
Preguntar por un radicado	6,7%
Programa Verdece	6,7%
Recibo pago vertimiento	6,7%
Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	6,7%
Solicitud de Acciones de Educación Ambiental	6,7%
Permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas	6,7%
Certificación ambiental para la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	6,7%
Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de árboles aislados	6,7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **16** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 175 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE GOBIERNO

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	9	56,3%	100%
MUY BUENO	5	31,3%	
BUENO	2	12,5%	
RÉGULAR	0	0,0%	
MALO	0	0,0%	
TOTAL	16	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

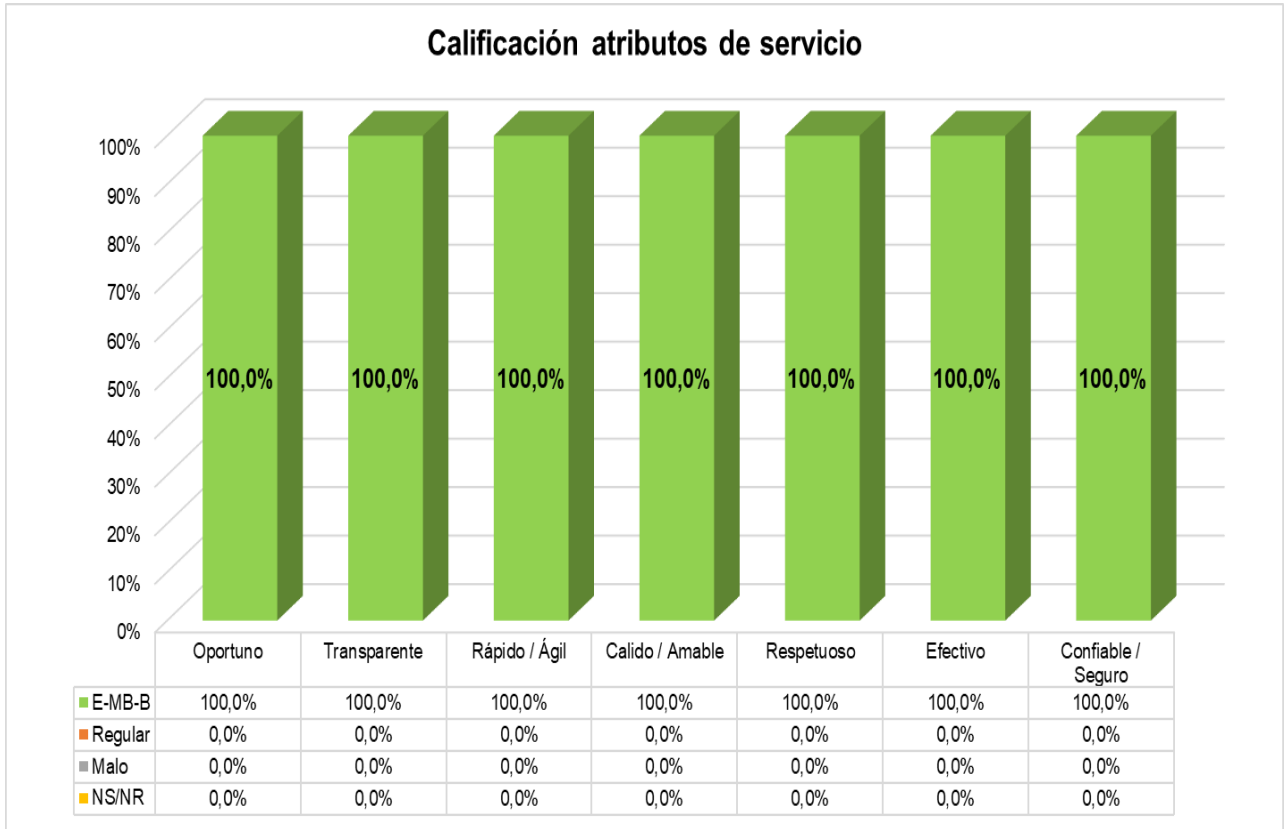


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno del **100%**.



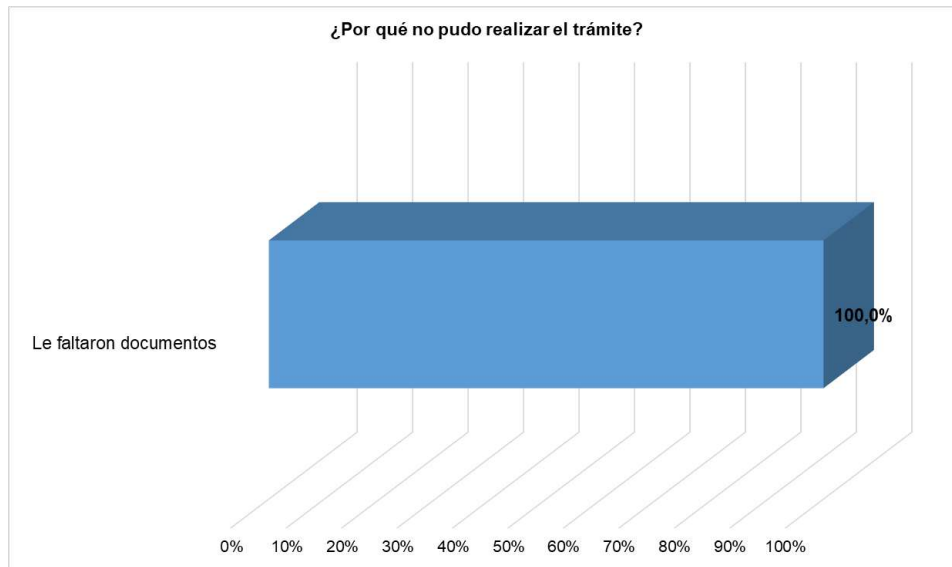
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO el **93,8%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **6,3%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan las razones:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Los trámites realizados en la Entidad fueron los siguientes:

Tabla 176 Trámites Realizados SECRETARÍA DE GOBIERNO

Trámites	%
Certificado de residencia	68,8%
Audiencias y fallos de comparendos	12,5%
Ruta Distrital de Protección para Defensores y Defensoras de Derechos Humanos	12,5%
Primeros Auxilios Psicológicos y Atención Psicoemocional	6,3%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **228** ciudadanos hicieron trámites en la Secretaría Distrital de Hacienda

A continuación, se presentan los resultados:

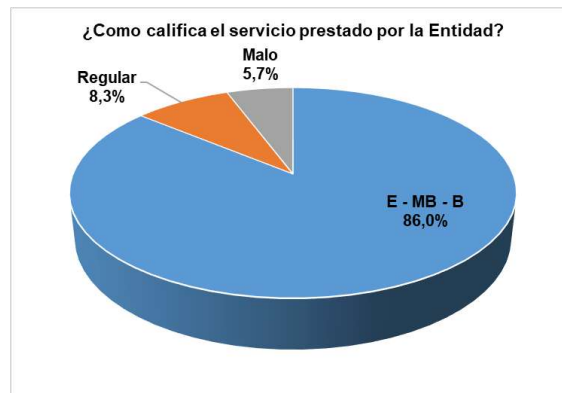
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

El **86,0%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 177 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE HACIENDA

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	89	39,0%	86,0%
MUY BUENO	23	10,1%	
BUENO	84	36,8%	
REGULAR	19	8,3%	
MALO	13	5,7%	
TOTAL	228	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

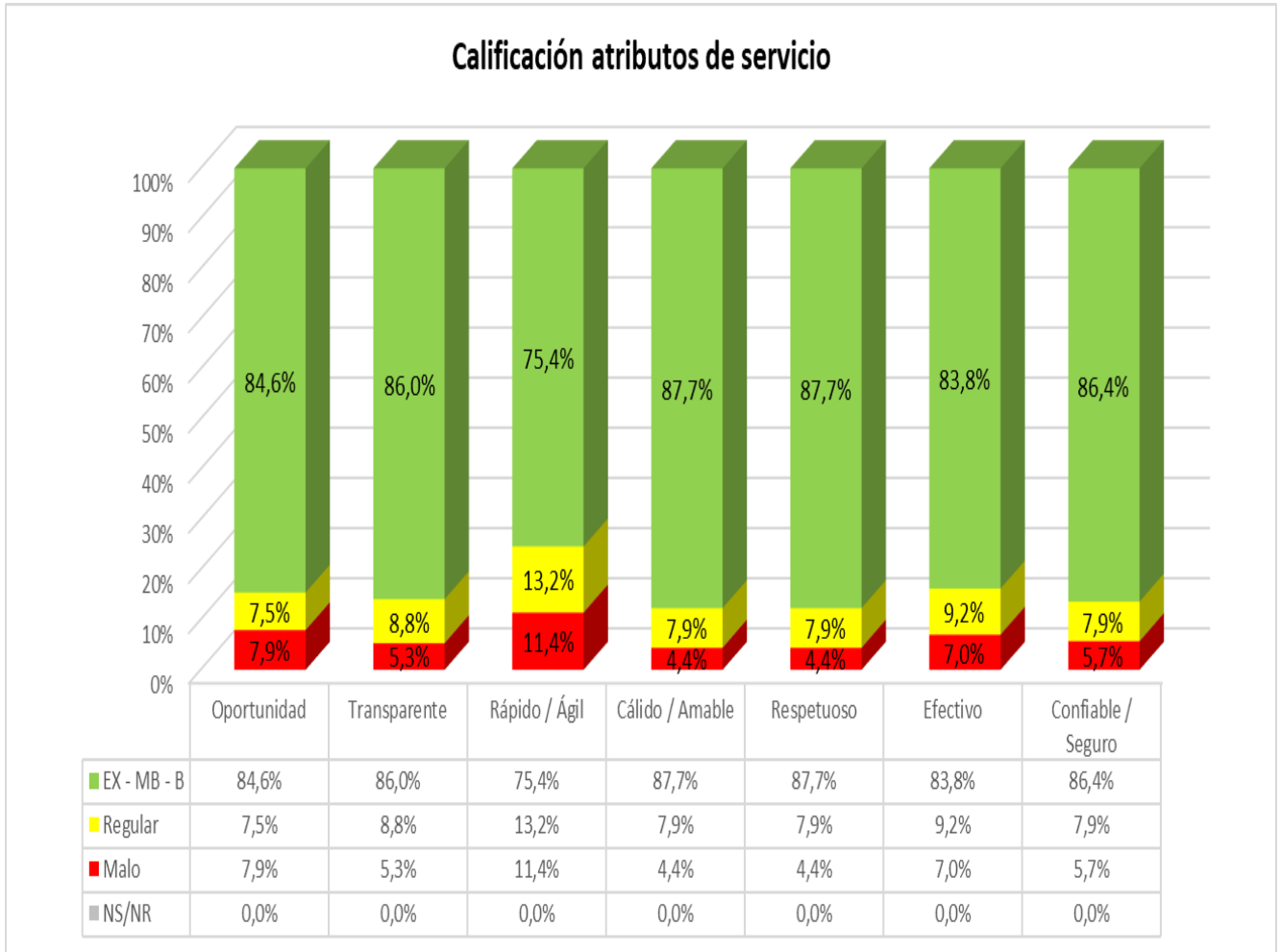


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el **84,5%** de ciudadanos encuestados calificó los atributos del servicio como excelente, muy bueno y buen, sin embargo, el atributo de Rápido/Ágil tuvo una calificación regular del **13,2%** y malo del **11,4%**, y el **9,2%** de los encuestados calificaron como regular el atributo de efectivo en la Secretaria Distrital de Hacienda.



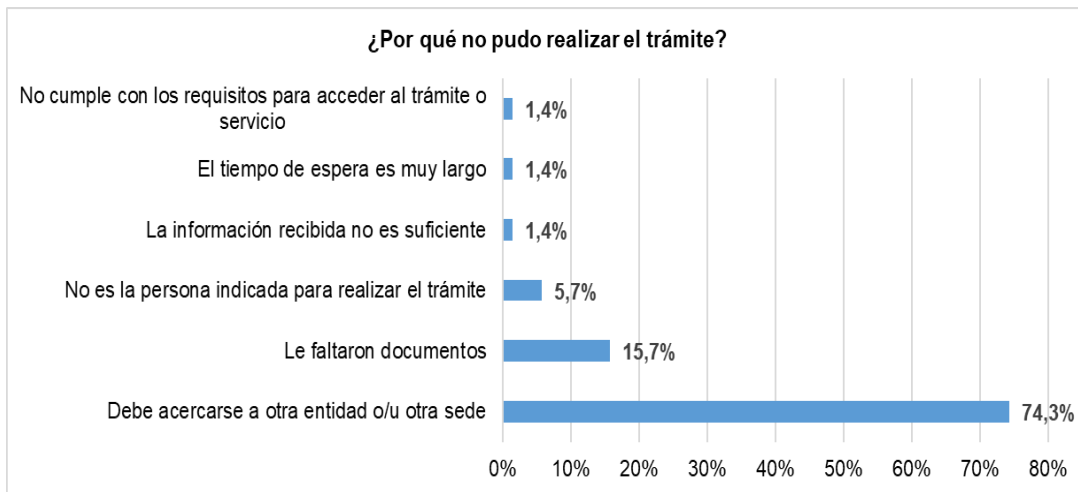
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA el **82,5%** realizó el trámite mientras que el **17,5%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan las razones:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

Los trámites realizados en la Secretaria Distrital De Hacienda - SDH, fueron los siguientes:

Tabla 178 Trámites Realizados SECRETARÍA DE HACIENDA

Trámite	%
Impuesto sobre vehículos automotores	45,61%
Impuesto predial unificado	36,84%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	3,07%
RIT	2,63%
Consulta y certificación de pagos	2,63%
Radicación de Correspondencia	2,63%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	2,19%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	0,88%
Delineación urbana	0,88%
Actualización de datos	0,44%
Corrección por Mayor Valor	0,44%
PAZ Y SALVO	0,44%
Solicitud de RIT	0,44%
Expedición del RIT	0,44%
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	0,44%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **23** ciudadanos realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Integración Social.

A continuación, se presentan los resultados:

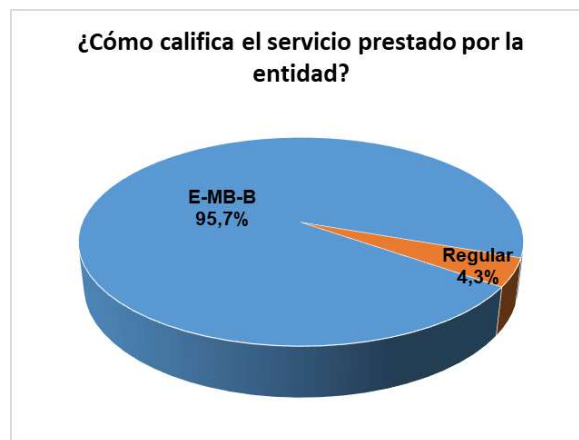
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **95,7%**, así:

Tabla 179 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Secretaría Distrital de Integración Social?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	11	47,8%	95,7%
MUY BUENO	4	17,4%	
BUENO	7	30,4%	
REGULAR	1	4,3%	
MALO	0	0%	
TOTAL	23	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

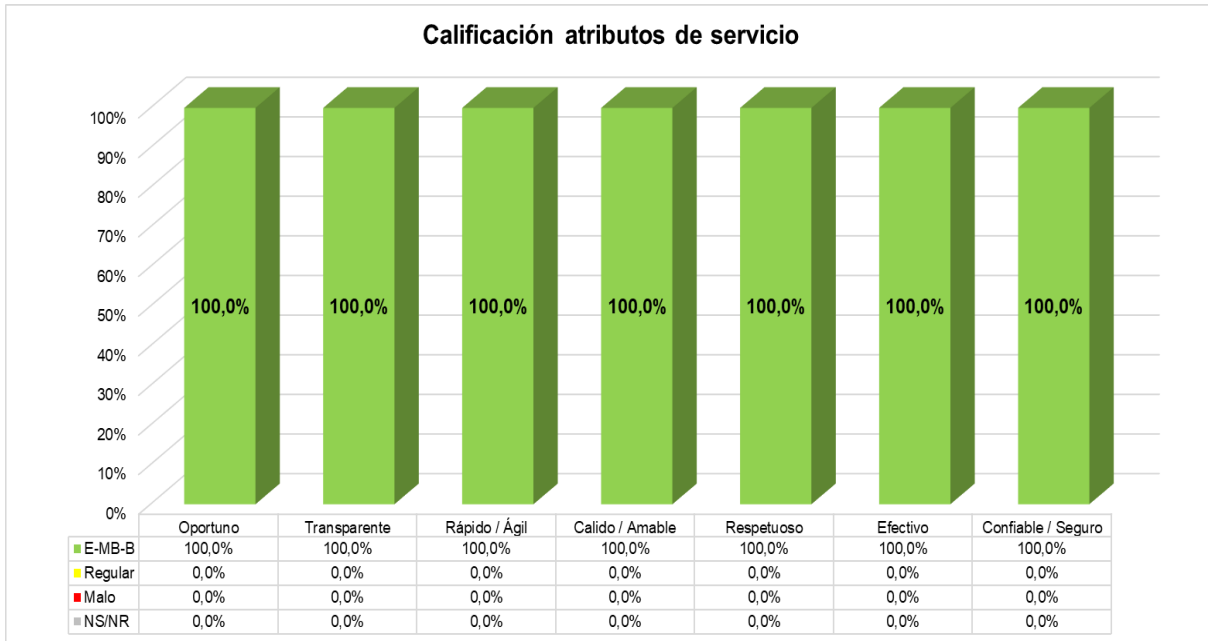


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

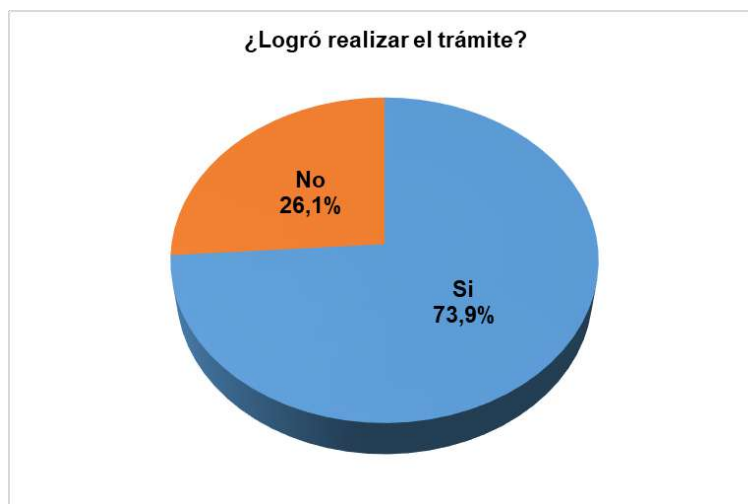
Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.



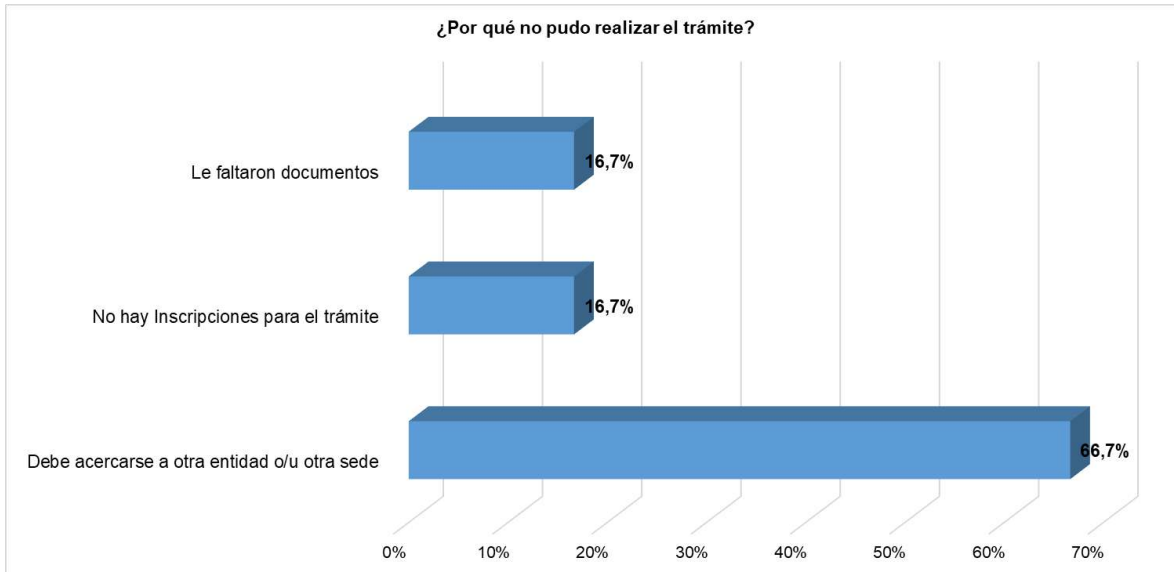
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITES - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad el **73,9%** realizó el trámite mientras que el **26,1%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan las razones:



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Los trámites realizados en la Secretaría Distrital de Integración Social, fueron los siguientes:

Tabla 180 Trámites Realizados SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Trámite	%
Apoyos económicos para persona mayor	34,8%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	30,4%
Respuesta social	8,7%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	8,7%
Atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual	4,3%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	4,3%
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	4,3%
Educación inicial en el marco de la atención integral	4,3%
Total general	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **10** ciudadanos que hicieron trámites en la Secretaría Distrital de la Mujer.

A continuación, se presentan los resultados:

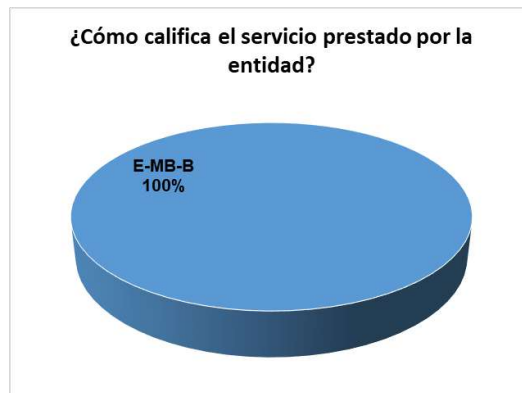
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 181 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE LA MUJER

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Secretaría Distrital de la Mujer?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	6	60%	100%
MUY BUENO	3	30%	
BUENO	1	10%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	10	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

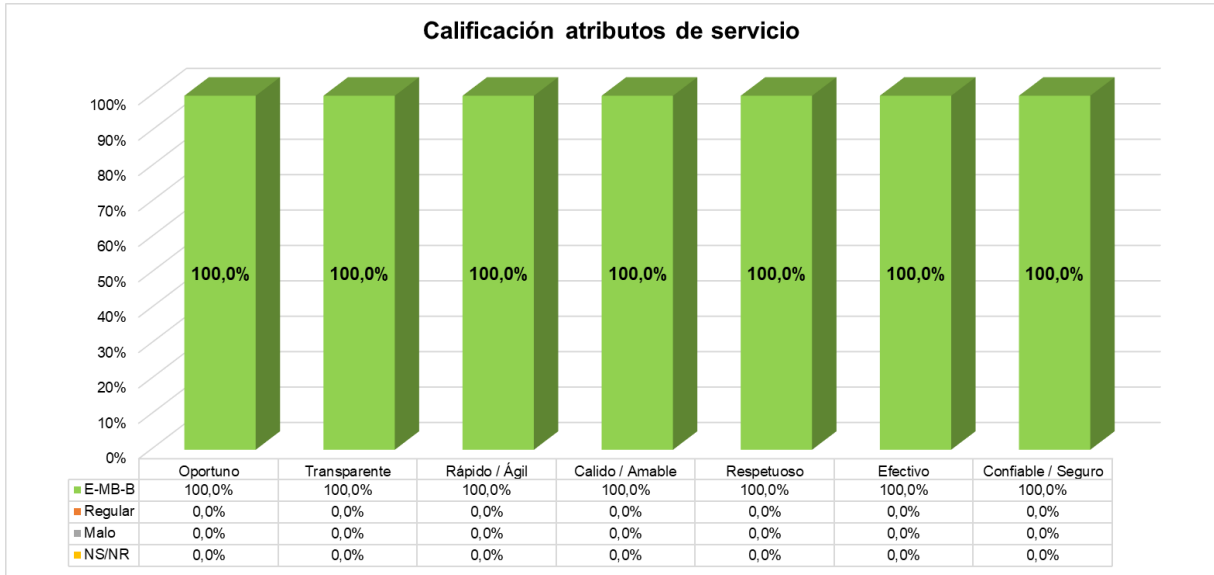


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena es del 100%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE a realizar un trámite en la Entidad el **100%** pudo realizar el trámite



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Los trámites realizados en la Entidad fueron los siguientes:

Tabla 182 Trámites Realizados SECRETARÍA DE LA MUJER

Trámite	%
Centros de inclusión digital para las mujeres	60%
Orientación psicosocial para mujeres	20%
Formación a Cuidadoras	20%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 3.167 encuestas fueron a ciudadanos que hicieron trámites en la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

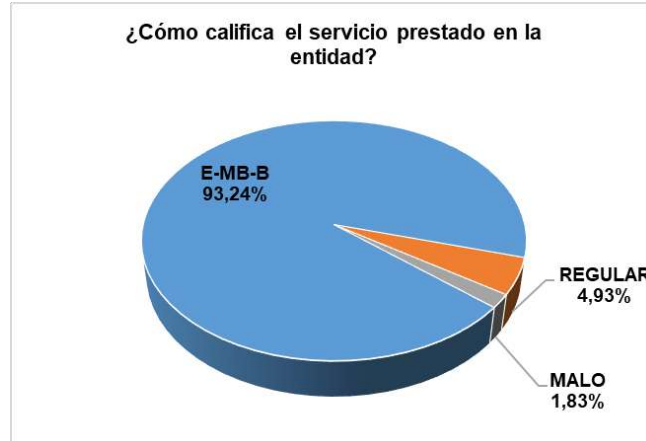
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

El **93,24%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 183 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	1.368	43,20%	93,24%
MUY BUENO	595	18,79%	
BUENO	990	31,26%	
REGULAR	156	4,93%	
MALO	58	1,83%	
TOTAL	3.167	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

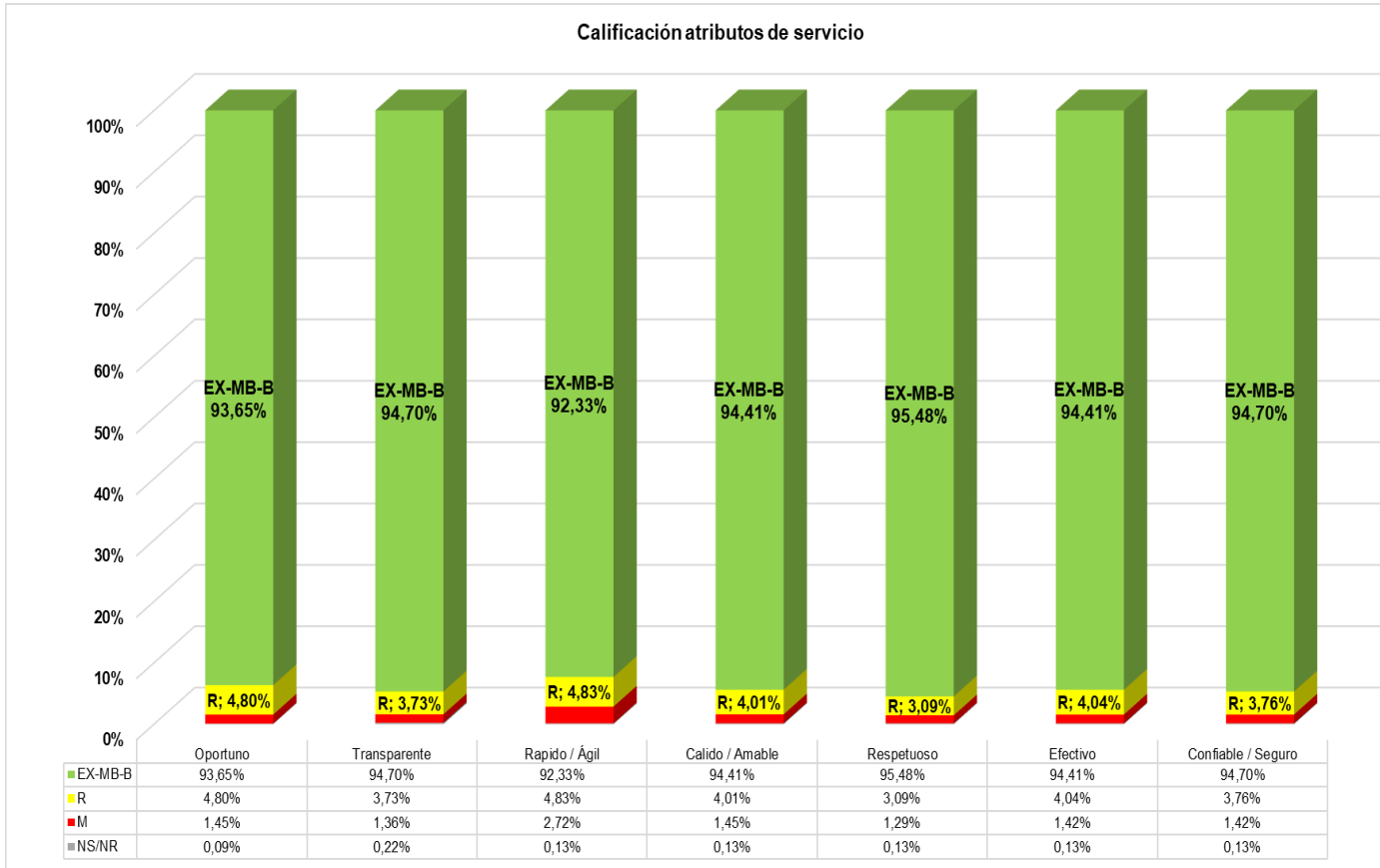


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

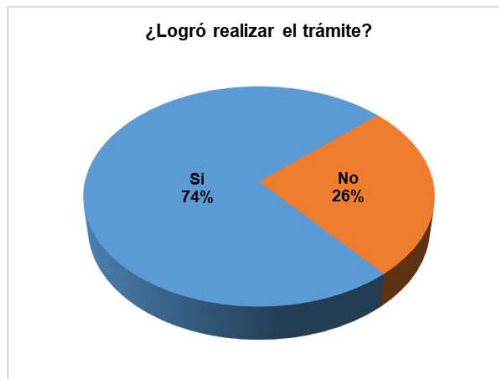
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **92%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.



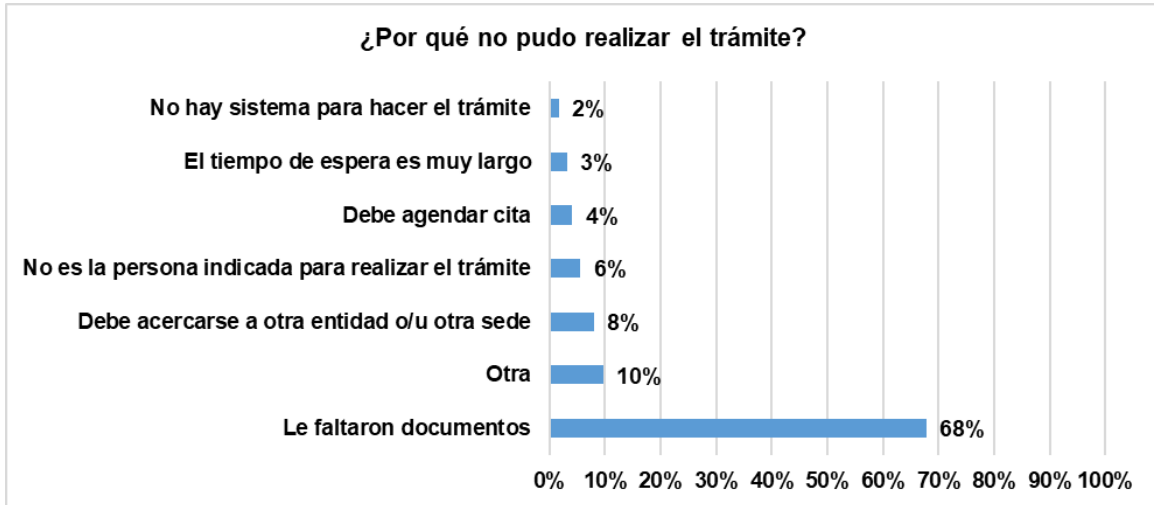
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN el 74% realizó el trámite mientras que el 26% manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se presentan las razones:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITE REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 184 Trámites Realizados SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Trámite	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	56,52%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	17,81%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBEN	11,56%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	7,20%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	2,24%
Certificado de estratificación socioeconómica	1,48%
Concepto de uso del suelo	0,57%
IMG	0,35%
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones – TICS	0,28%
PUNTAJE	0,19%
PUNTAJE SISBEN	0,19%
Concepto de norma urbanística (edificabilidad)	0,16%
RENTA BÁSICA	0,13%
Planoteca	0,06%
PUNTAJE	0,06%
Actualización	0,06%
Información	0,06%
Radicación SISBEN	0,03%
Bajar puntaje de SISBEN	0,03%
Salud subsidiado	0,03%
Certificado de Puntaje del SISBEN	0,03%

Trámite	%
Corrección de nombre	0,03%
Certificado del puntaje del SISBEN	0,03%
Certificado de nivel de SISBEN	0,03%
Solicitud criticado del puntaje del SISBEN	0,03%
Solicitud cambio de puntaje	0,03%
Solicitud certificado de puntaje del SISBEN	0,03%
Consulta puntaje	0,03%
Solicitud certificado del puntaje del SISBEN	0,03%
RADICACIÓN	0,03%
Actualizar dirección	0,03%
Rectificación de puntaje	0,03%
Verificación del tiempo de realización de la encuesta	0,03%
Actualización de documentos	0,03%
Certificado nivel de SISBEN	0,03%
Solicitud certificado de puntaje del SISBEN	0,03%
PLANOS MANZANA CATASTRAL	0,03%
Puntaje SISBEN	0,03%
Cambio de puntaje	0,03%
Solicitud Certificado del nivel de SISBEN	0,03%
Subsidios para venezolanos	0,03%
Solicitud corrección de puntaje	0,03%
Tarjeta sito	0,03%
Traslado de ciudad	0,03%
Tarjeta subsidiada	0,03%
Información General	0,03%
Verificación del puntaje	0,03%
INGRESO MÍNIMO	0,03%
Verificación puntaje	0,03%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	0,03%
Plano catastral	0,03%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **288** ciudadanos hicieron trámites en la Secretaría Distrital de Salud

A continuación, se presentan los resultados:

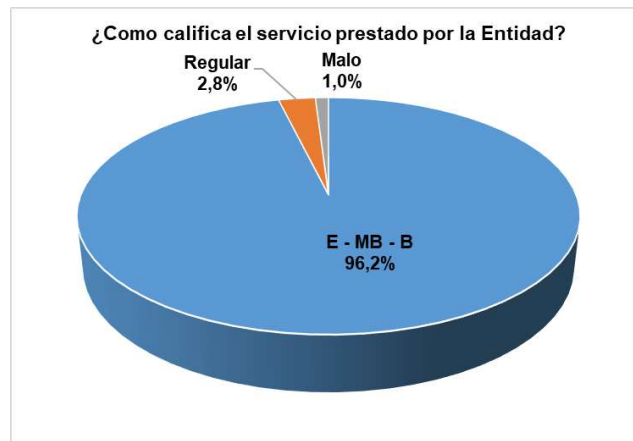
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

El **96,2%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 185 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE SALUD

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	161	55,9%	96,2%
MUY BUENO	51	17,7%	
BUENO	65	22,6%	
REGULAR	8	2,8%	
MALO	3	1,0%	
TOTAL	288	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

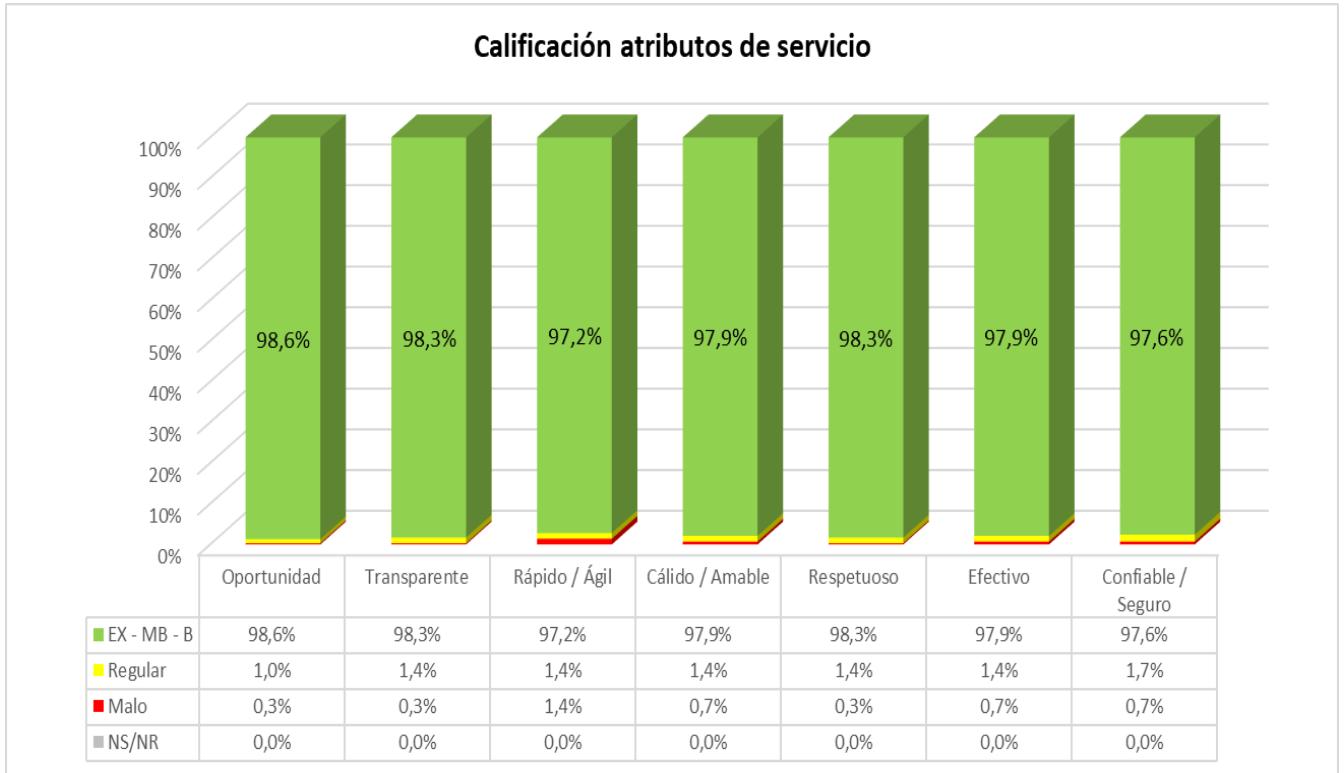


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **97%**.



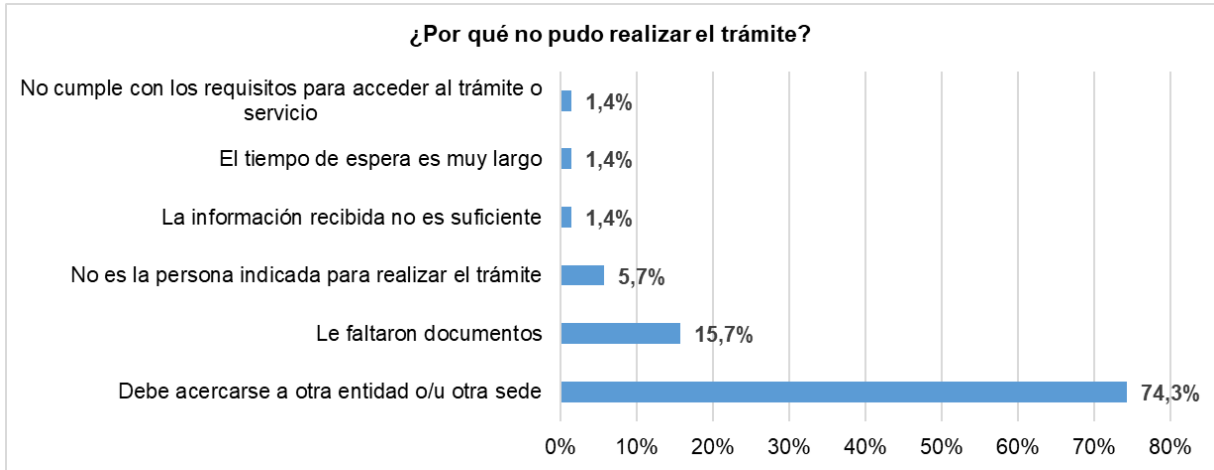
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Secretaría Distrital de Salud el **75,7%** logro realizar con éxito su trámite mientras que el **24,3%** manifestó que no logro realizar el tramites. Los motivos se muestran a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

Los trámites realizados en la Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 186 Trámites Realizados SECRETARÍA DE SALUD

Trámites	%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	42,4%
Información sobre gratuidad en salud	14,9%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	10,1%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	9,7%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	7,6%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	7,3%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	3,1%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	3,1%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	1,0%
Radicación	0,3%
Copagos en salud	0,3%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **32** ciudadanos hicieron trámites en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **100%**, así:

Tabla 187 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE SEGURIDAD

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	26	81,3%	100%
MUY BUENO	3	9,4%	
BUENO	3	9,4%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	32	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

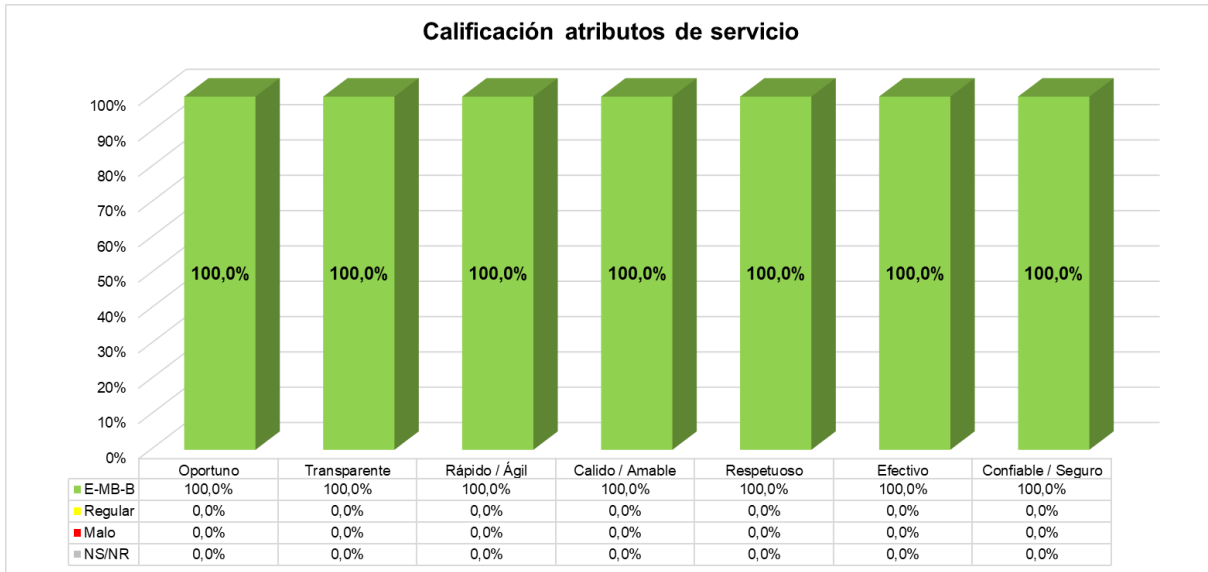


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**.



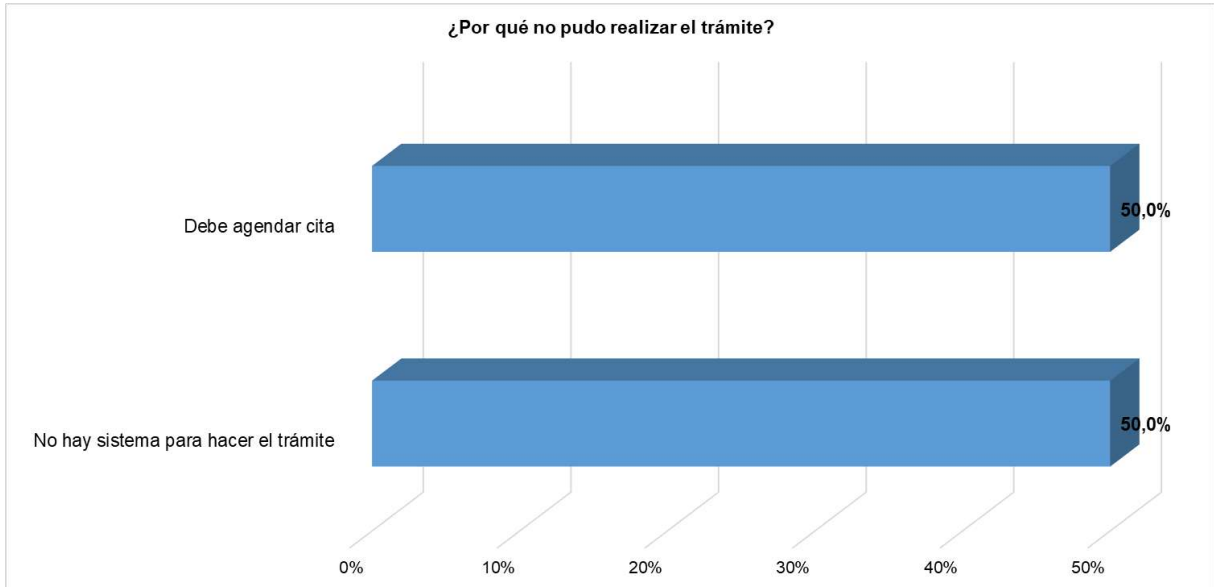
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITES - SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad el **93,8%** logró realizar con éxito su trámite mientras que el **6,3%** manifestó que no logro realizar el trámites. Los motivos se muestran a continuación:



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Los trámites realizados en Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 188 Trámites Realizados SECRETARÍA DE SEGURIDAD

Trámite	%
Comparendo Pedagógico	62,5%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	34,4%
Comparendo	3,1%
Total general	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **37** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trmites en la SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT.

A continuación, se presentan los resultados:

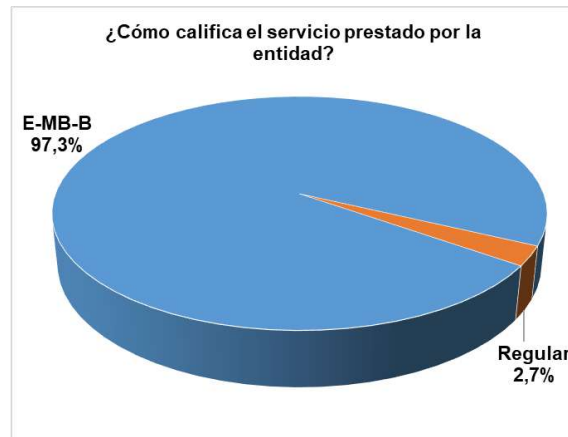
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

El **97,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 189 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DEL HÁBITAT

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	14	37,8%	97,3%
MUY BUENO	12	32,4%	
BUENO	10	27,0%	
REGULAR	1	2,7%	
MALO	0	0,0%	
TOTAL	37	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

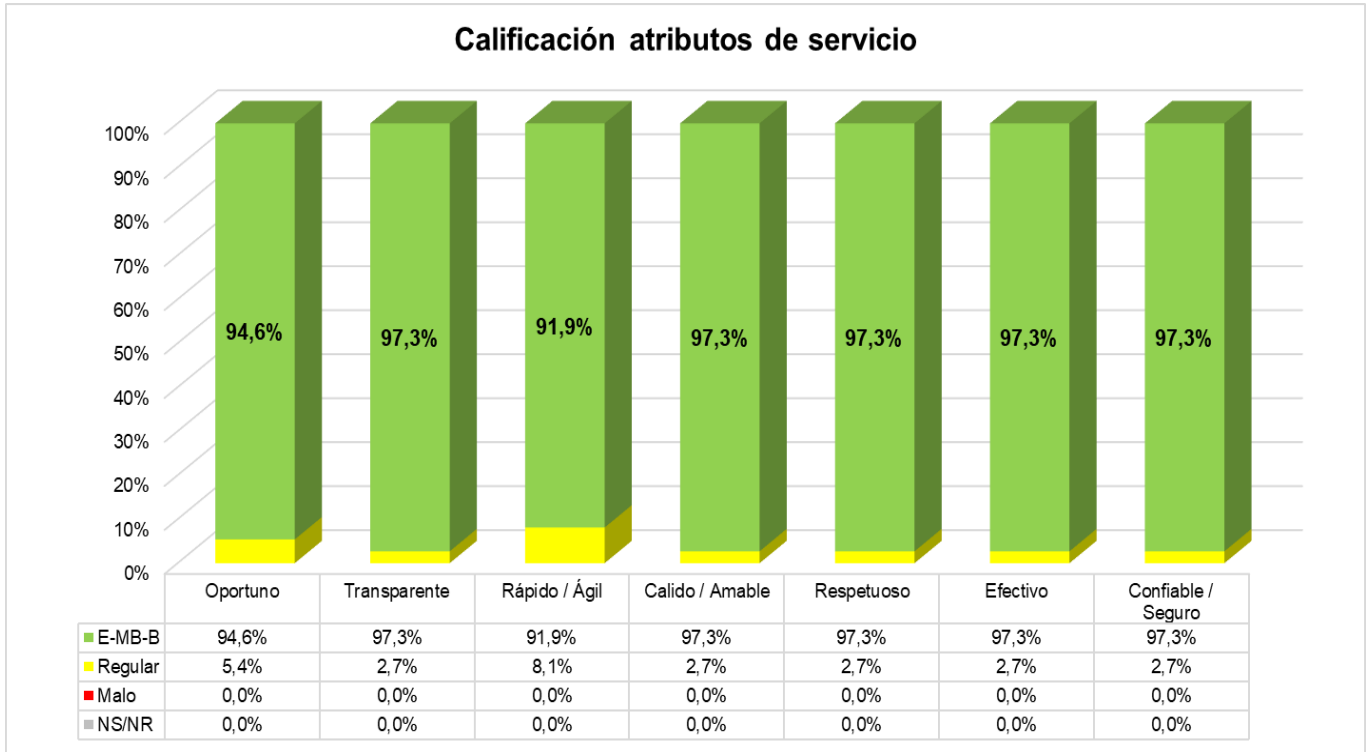


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

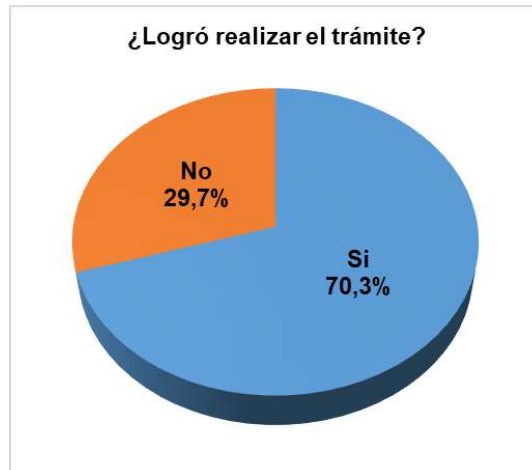
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación promedio del **96,1%**, entre excelente, muy bueno y bueno, sin embargo, en el criterio de oportunidad el **5,4%** lo califico como regular al igual que el de Rápido/Ágil con el **8,1%**.



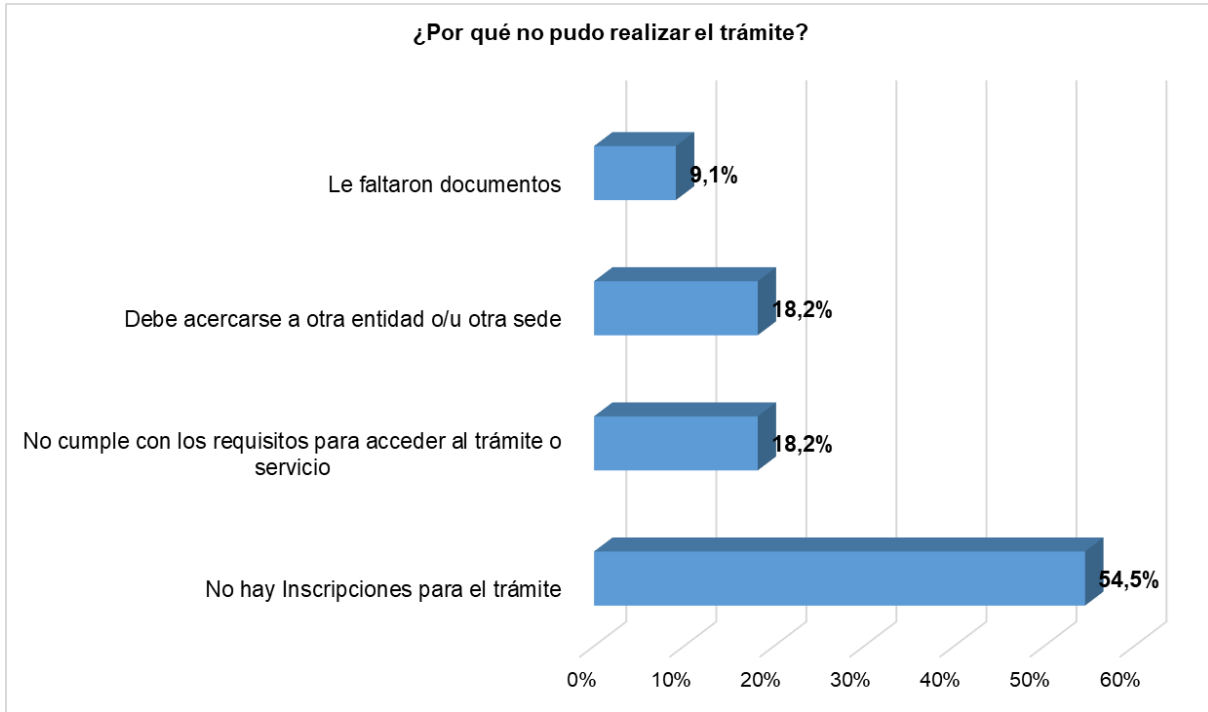
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT el **70,3%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **29,7%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se muestran los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Los trámites realizados en la Entidad fueron los siguientes:

Tabla 190 Trámites Realizados SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Trámites	%
Mi Casa Ya Bogotá	43,2%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	35,1%
Mi ahorro mi hogar	5,4%
PLAN TERRAZAS	2,7%
Solicitud de subsidio de vivienda	2,7%
Subsidio	2,7%
Mi Ahorro mi casa	2,7%
MEJORA DE VIVIENDA	2,7%
Permiso de escrituración	2,7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SECRETARÍA GENERAL

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **147** ciudadanos realizaron trámites en la Secretaría General.

A continuación, se presentan los resultados:

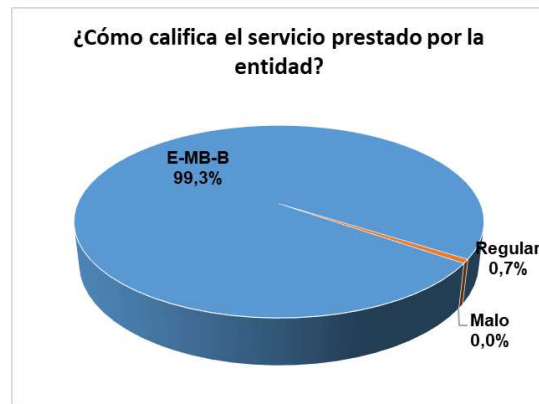
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA GENERAL

El 99,3% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 191 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA GENERAL

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Secretaría General?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	75	51,0%	99,3%
MUY BUENO	30	20,4%	
BUENO	41	27,9%	
REGULAR	1	0,7%	
MALO	0	0%	
TOTAL	147	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

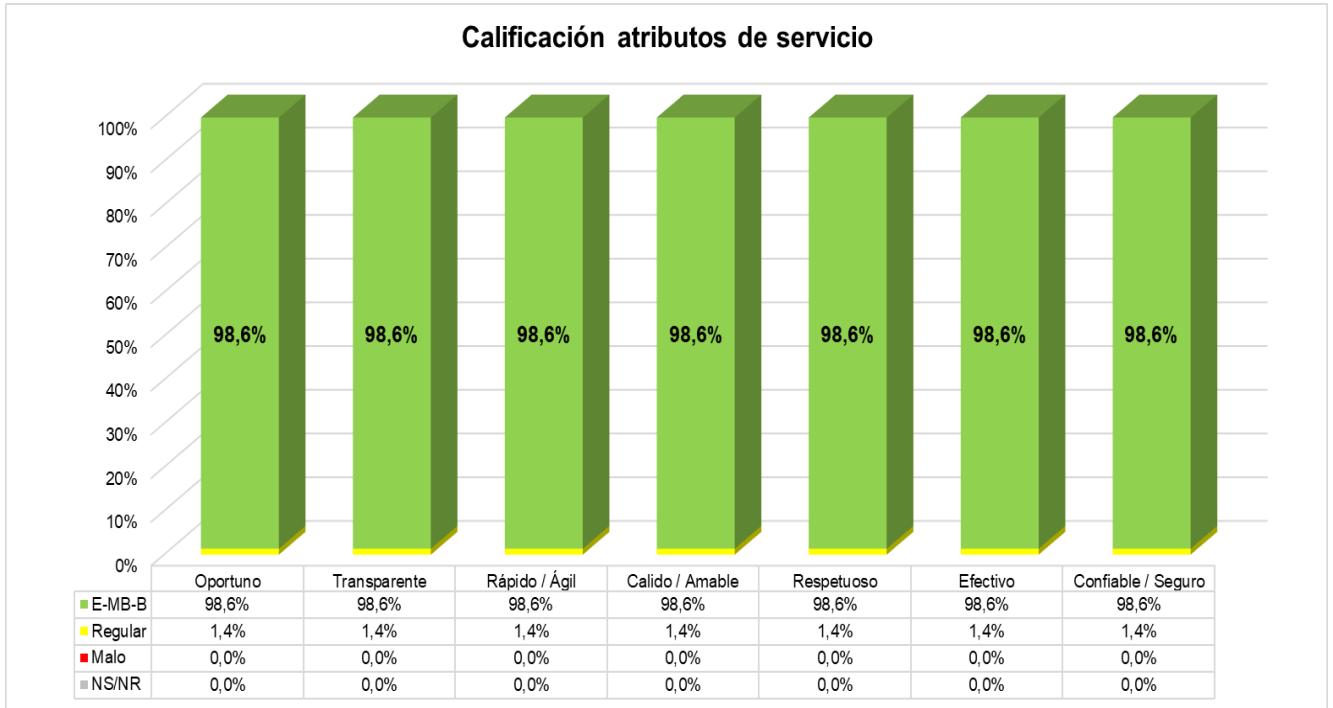


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA GENERAL

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

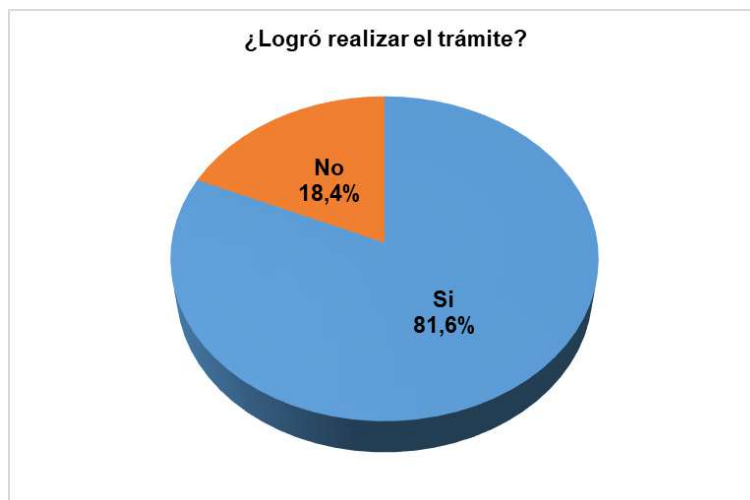
Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación promedio de excelente, muy buena y buena del **98,6%**.



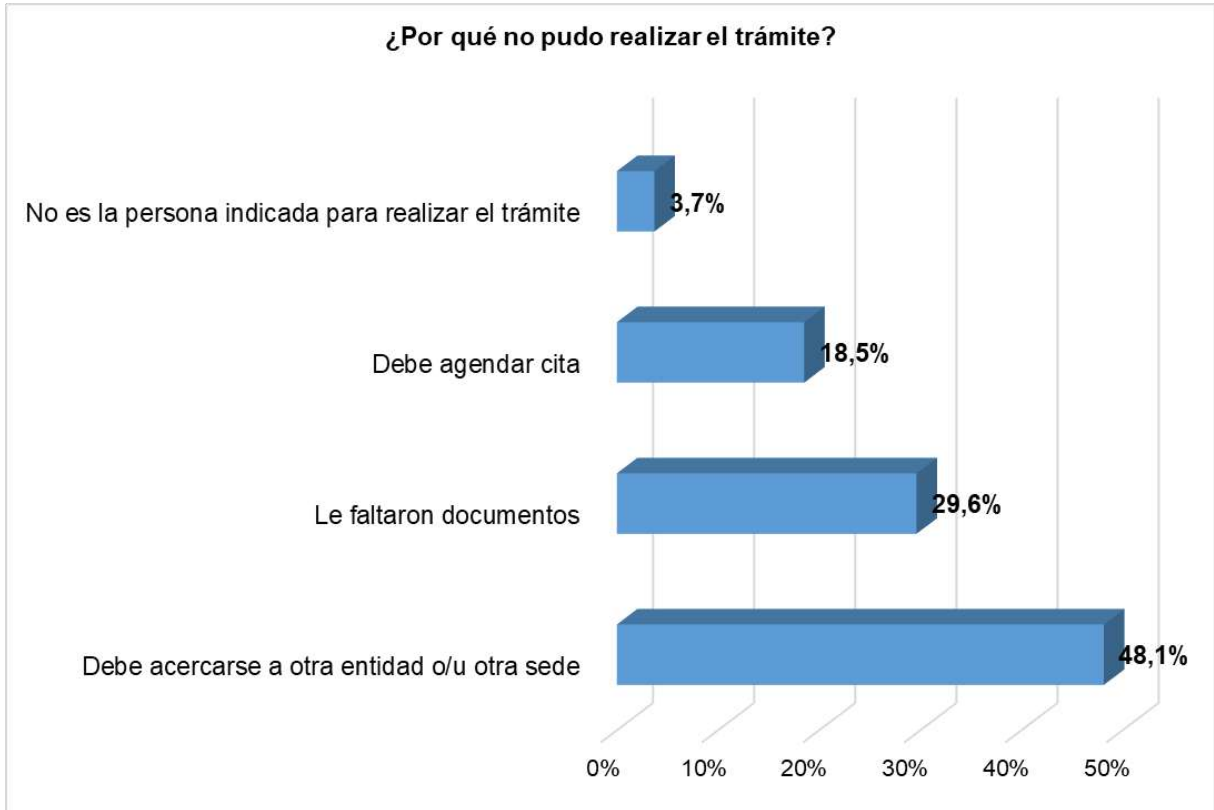
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA GENERAL

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la SECRETARÍA GENERAL el **81,6%** logró realizar con éxito su trámite mientras que el **18,4%** manifestó que no logró realizar el trámite. A continuación, se muestran los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA GENERAL

Los trámites realizados en la Secretaría General fueron los siguientes:

Tabla 192 Trámites Realizados SECRETARÍA GENERAL

Trámite	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	91,2%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	6,1%
Otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata	2,7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **1** ciudadano adelantó un trámite en la Secretaria Jurídica Distrital.

A continuación, se presentan los resultados:

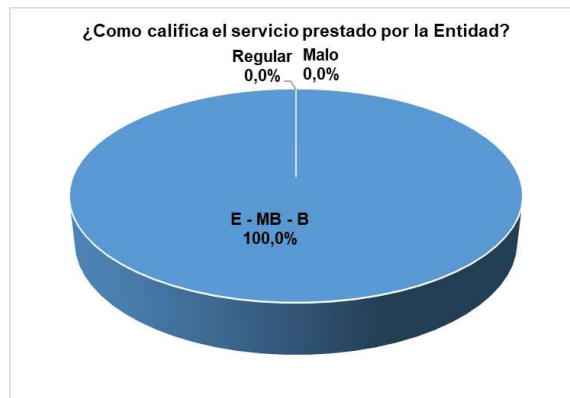
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como excelente.

Tabla 193 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	1	100%	100%
MUY BUENO	0	0%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	1	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

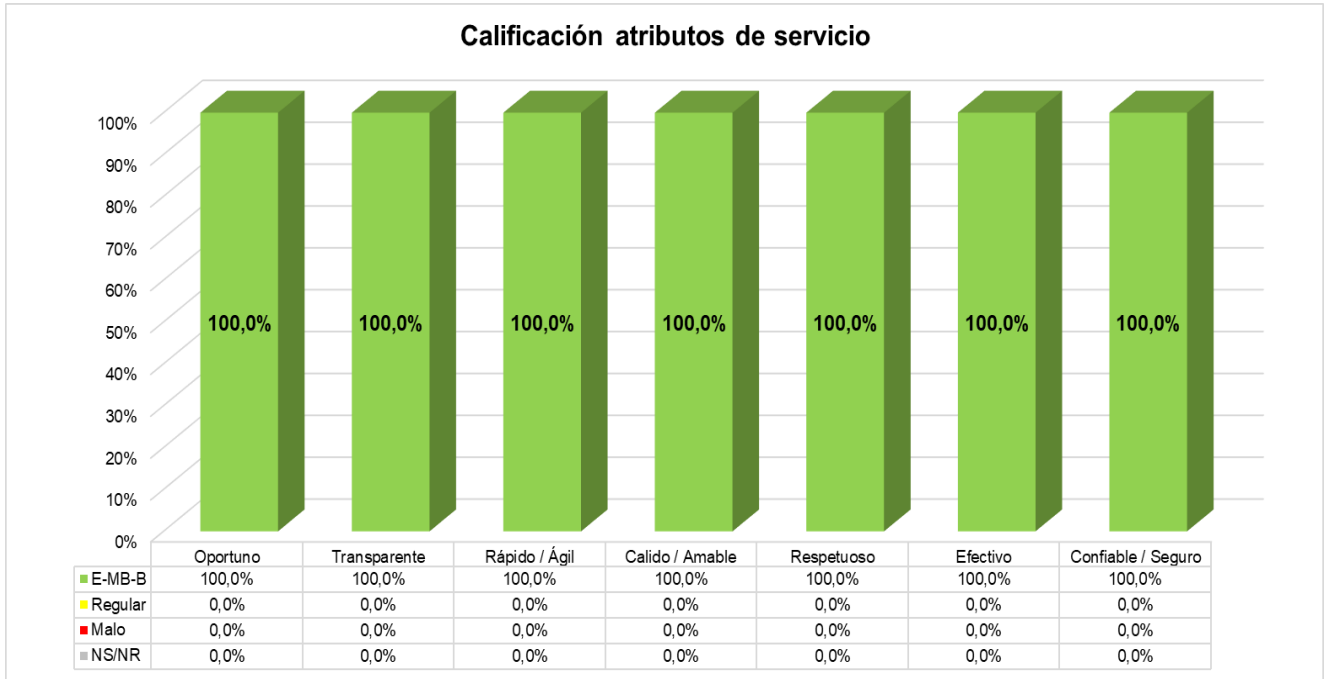


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En Todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE – SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad, el **100%** logró realizarlo con éxito.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL

Los trámites realizados en la Secretaria Jurídica Distrital, fueron los siguientes:

Tabla 194 Trámites Realizados SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Trámites	%
Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios	100,0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **4** ciudadanos realizaron trámites en la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **75%**, así:

Tabla 195 Nivel de Satisfacción Ciudadana SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	1	25%	75%
MUY BUENO	1	25%	
BUENO	1	25%	
REGULAR	1	25%	
MALO	0	0%	
TOTAL	32	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

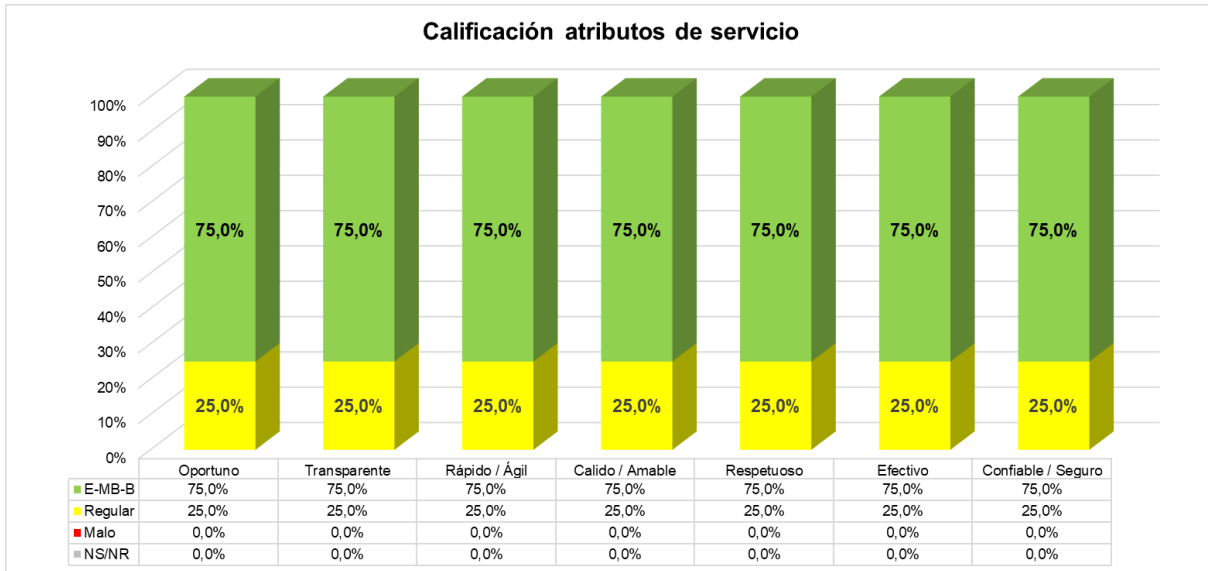


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

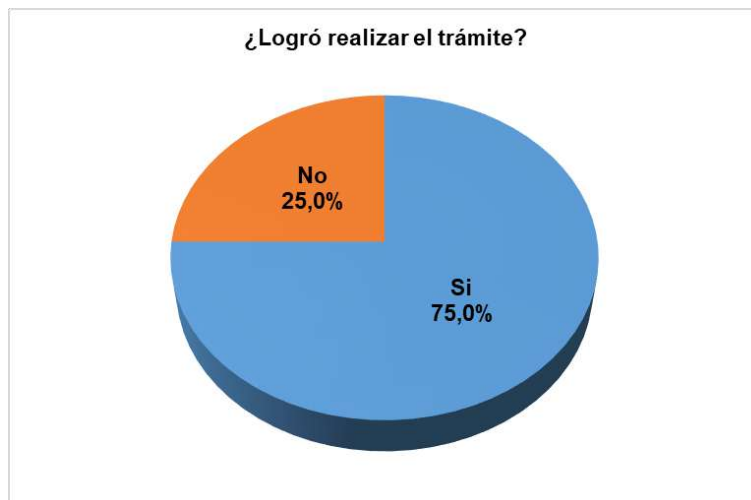
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **75%**, sin embargo, también en todos los atributos obtuvo una calificación de regular del **25%**.



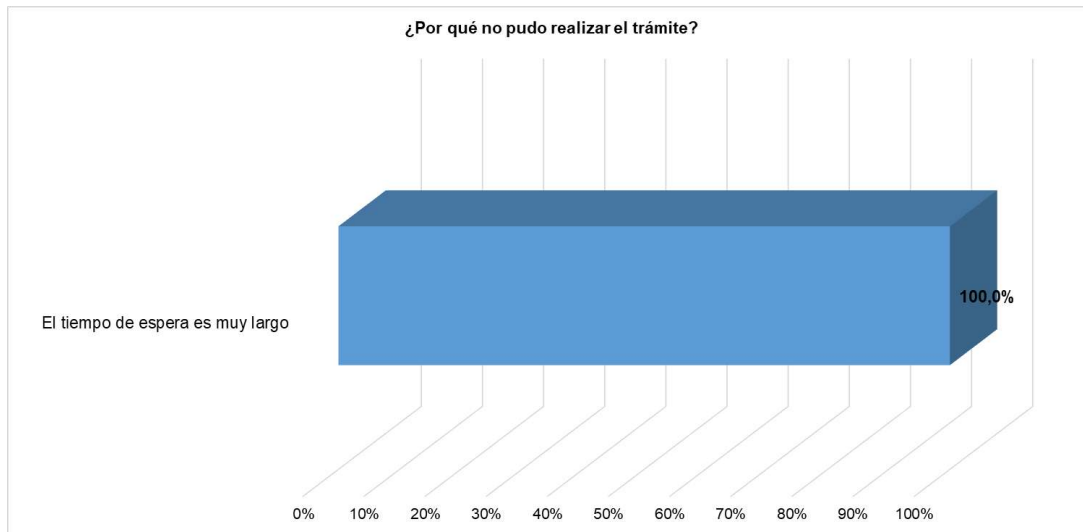
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITES - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad el **75%** logró realizar con éxito el trámite mientras que el **25%** manifestó que no logró realizarlo. A continuación, se muestran los motivos:



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Los trámites realizados en la Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 196 Trámites Realizada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Trámite	%
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	100%
Total general	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la RED CADE, se obtuvo como resultado que, 4 ciudadanos hicieron trámites en la entidad.

A continuación, se presentan los resultados:

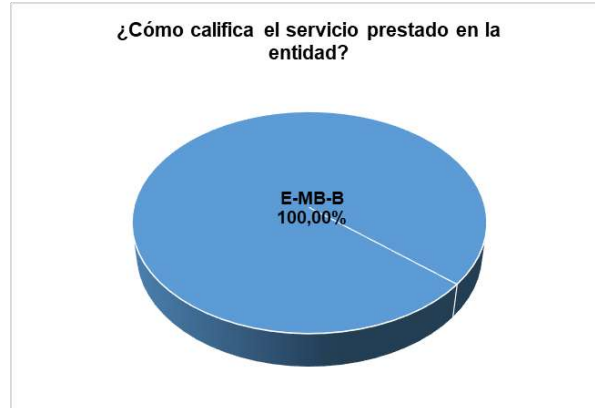
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 197 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOMBEROS

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	1	25,00%	100,00%
MUY BUENO	1	25,00%	
BUENO	2	50,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
TOTAL	4	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

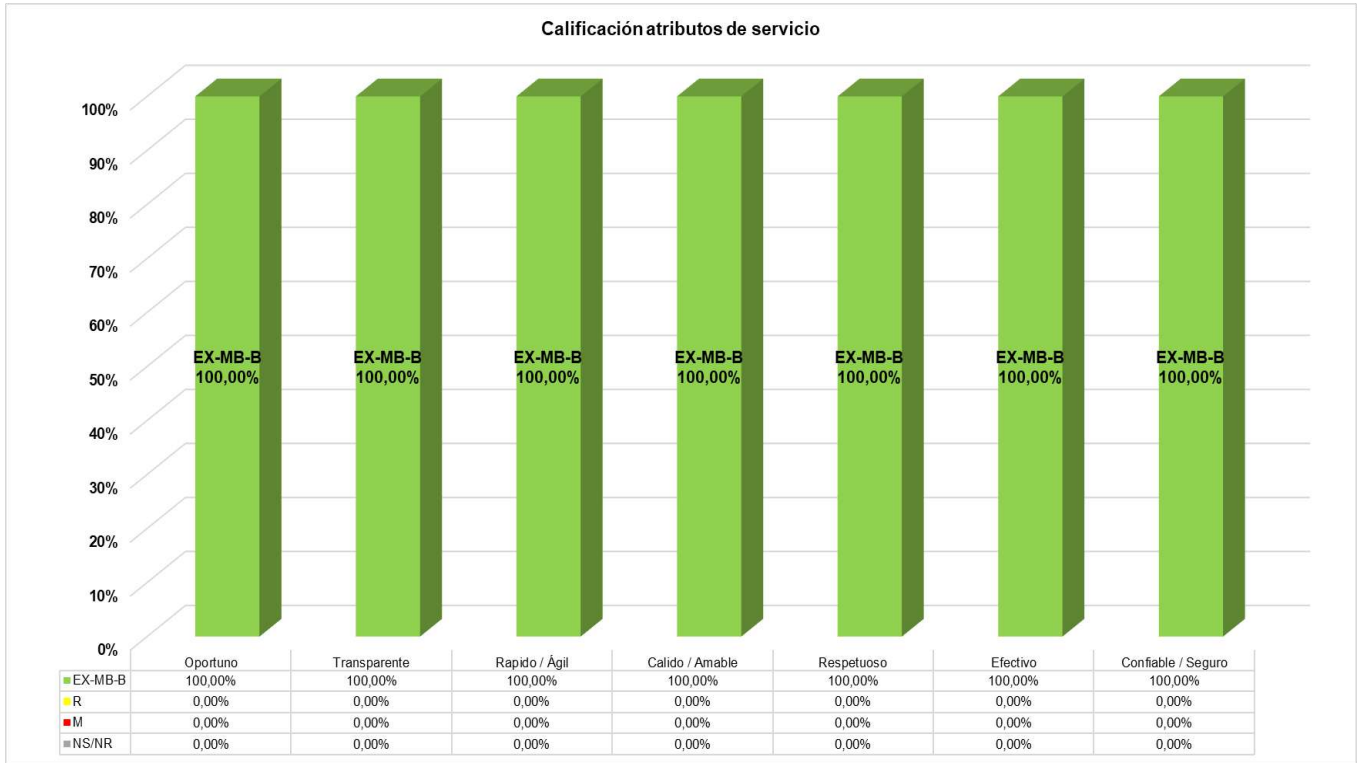


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

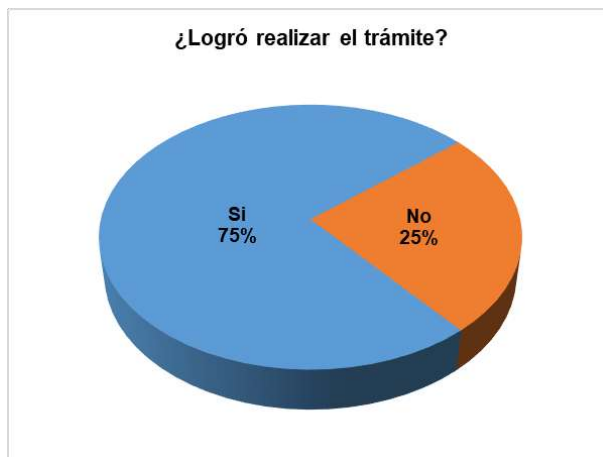
En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en el **100%**.



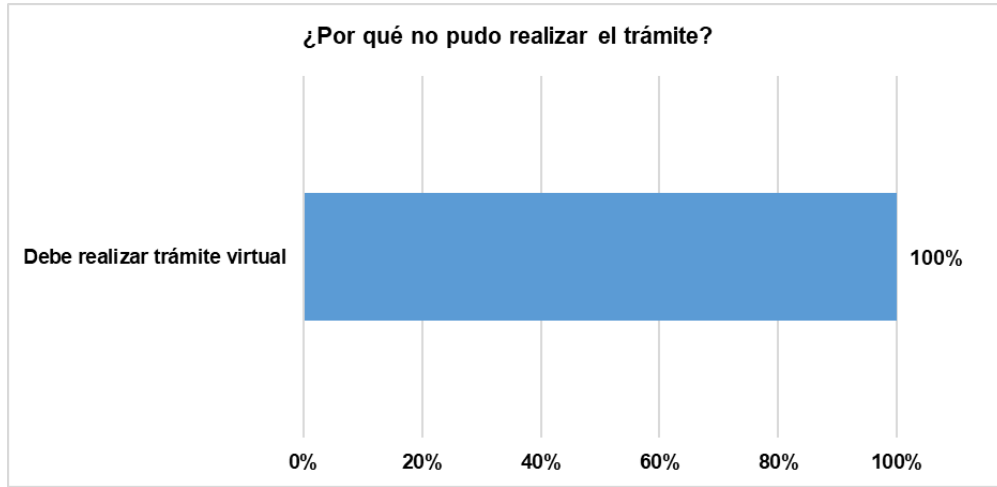
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad el **75%** logró realizar con éxito el trámite mientras que el **25%** manifestó que no logró realizarlo puesto que debía ser adelantado de forma virtual y no presencial.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

El 100% que refirieron otras señalan como otro motivo por el cual no se puede realizar el trámite, que el trámite debe ser realizado de forma virtual.

TRÁMITE REALIZADOS - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 198 Trámites Realizados BOMBEROS

Trámite	%
Revisión de proyectos	25,00%
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	25,00%
Certificado de bomberos	25,00%
Certificado de conceptos de bomberos de local comercial	25,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se adelantó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **60** ciudadanos hicieron trámites en la Unidad Administrativa de Catastro Distrital - UAECD.

A continuación, se presentan los resultados:

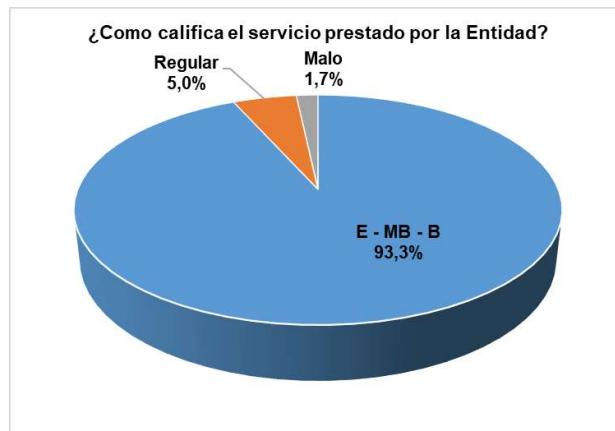
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD

El **93,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 199 Nivel de Satisfacción Ciudadana Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Catastro

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	23	38,3%	93,3%
MUY BUENO	11	18,3%	
BUENO	22	36,7%	
REGULAR	3	5,0%	
MALO	1	1,7%	
TOTAL	60	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



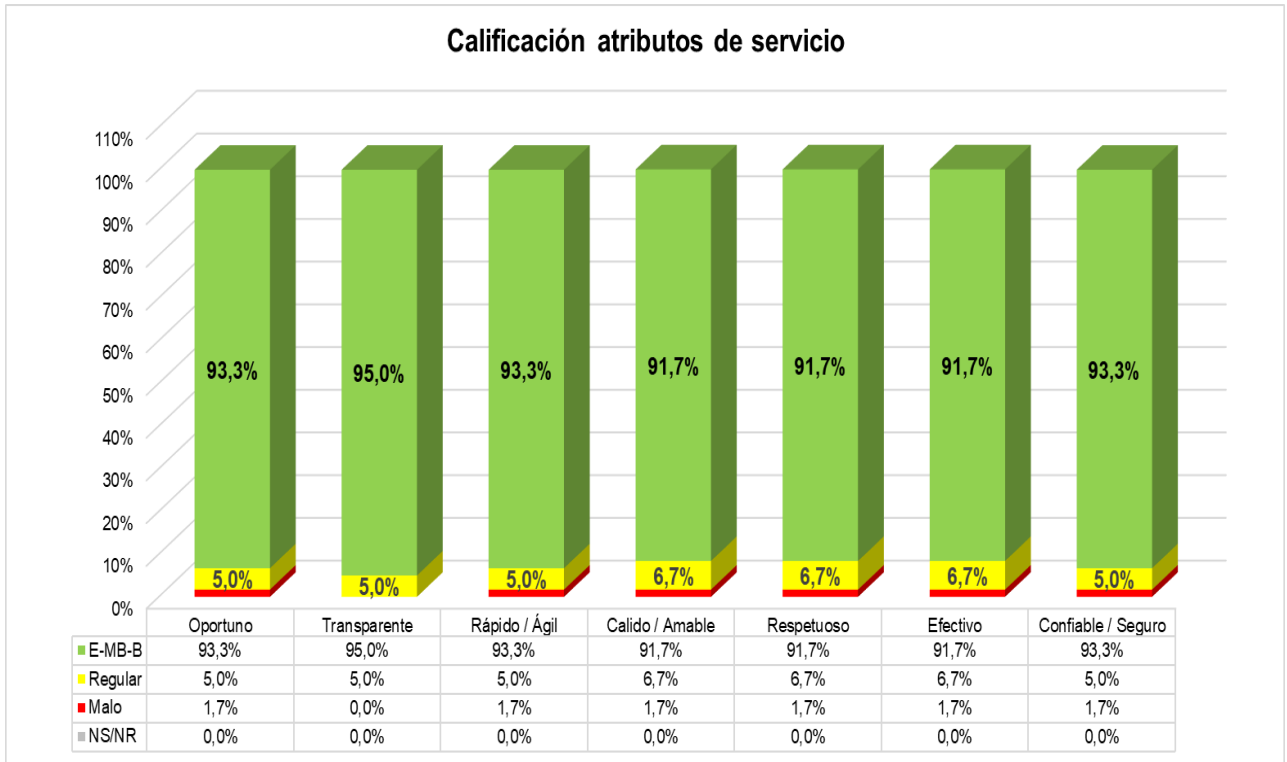
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD.

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En Todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **90%**, sin embargo, los atributos de Cálido/Amable, Respetuoso y

Efectivo el **6,7%** los calificó como Regular y a los atributos de Oportuno, Transparente, Rápido/Ágil y Confiable/Seguro el **5%** los calificó como regular



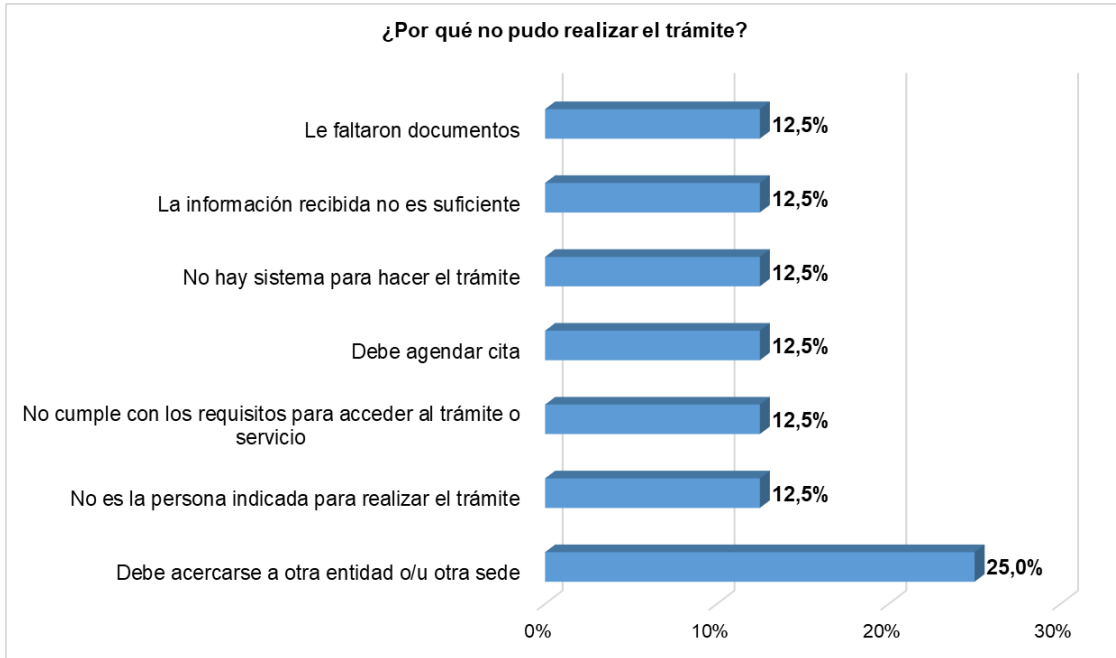
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC.

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad el **86,7%** logró realizar con éxito el trámite mientras que el **13,3%** manifestó que no logró realizarlo. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC.D.

Los trámites realizados en la Entidad, fueron los siguientes:

Tabla 200 Trámites Realizados Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Catastro

Trámite	%
Certificado Catastral	41,7%
Autoestimación del avalúo catastral	8,3%
Asignación de nomenclatura	8,3%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	6,7%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	6,7%
Rectificaciones de la información catastral	5,0%
Orientación	3,3%
Rectificación de áreas y linderos	3,3%
Certificado de no propietario	1,7%
Plusvalía	1,7%
Planoteca	1,7%
Manzana Catastral	1,7%
Radicación	1,7%
Notificación	1,7%
Radicación inconformidad	1,7%
Información de radicado	1,7%
Actualización Datos	1,7%
Información general	1,7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se llevó a cabo en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **11** ciudadanos realizaron trámites en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP.

A continuación, se presentan los resultados:

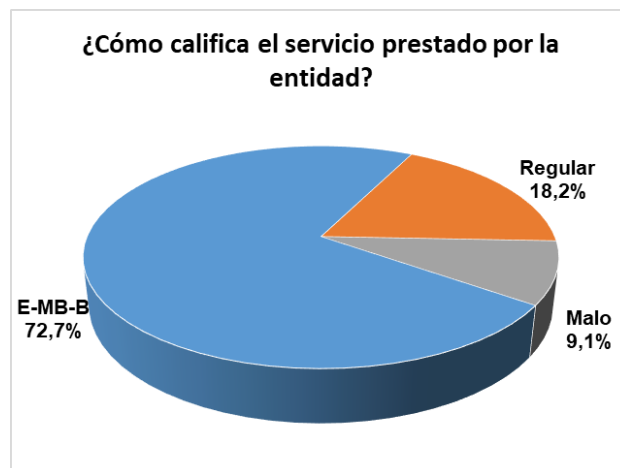
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP

El 72,7% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 201 Nivel de Satisfacción Ciudadana Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la UGPP?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	7	63,6%	72,7%
MUY BUENO	1	9,1%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	2	18,2%	
MALO	1	9,1%	
TOTAL	11	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

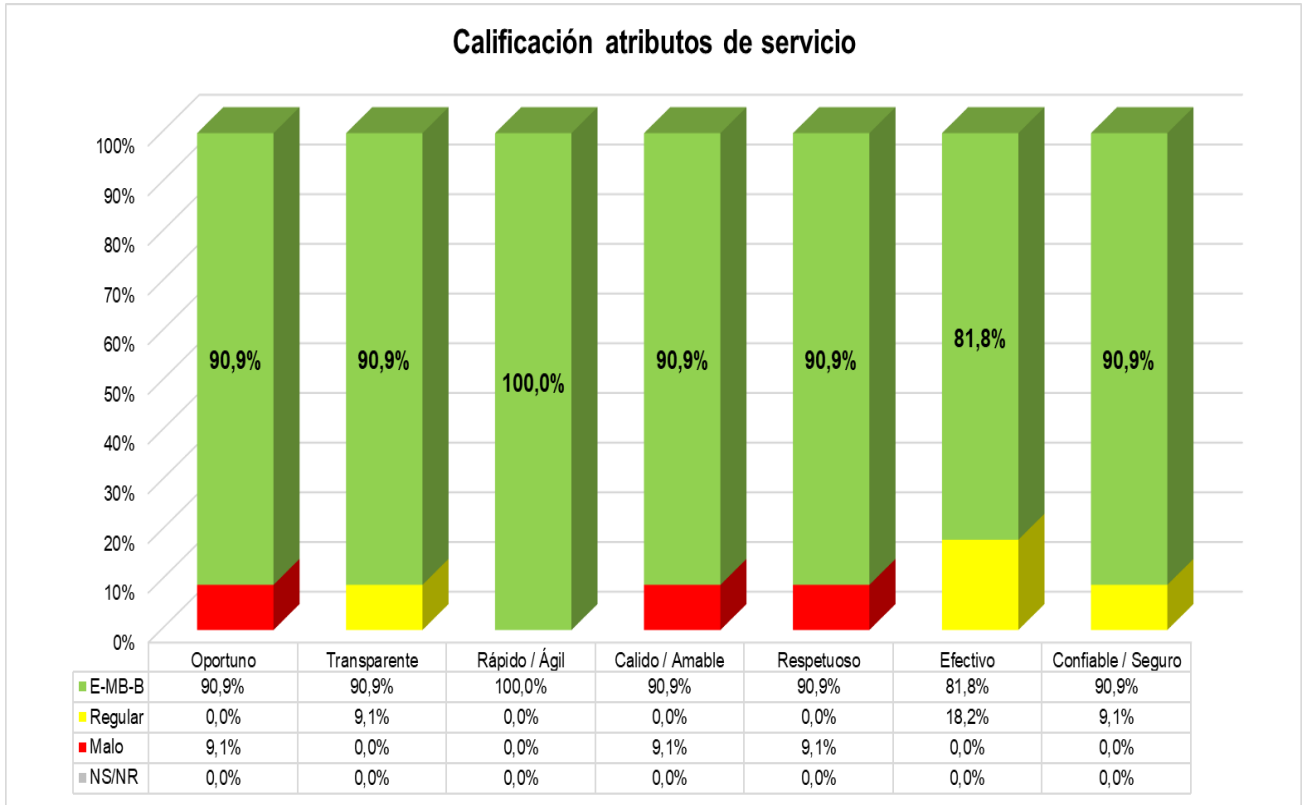


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en promedio del **90,9%**, sin embargo, en los atributos de Oportuno, Cálido/Amable y Respetuoso fueron calificados en un **9,1%** como malo, el atributo de Efectivo fue calificado con un **18,2%** como regular y el atributo de Transparente con **9,1%** regular.



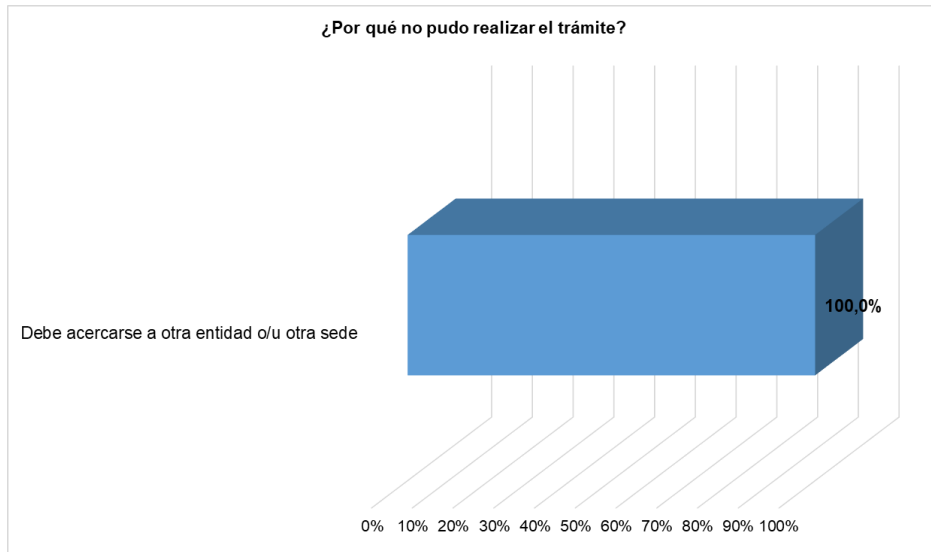
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP

Los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad el **90,9%** logró realizar con éxito el trámite mientras que el **9,1%** manifestó que no logró realizarlo. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP

Los trámites realizados en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP fueron los siguientes:

Tabla 202 Trámites Realizados Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales

Trámite	%
Pensión de vejez y/o Jubilación por Aportes	27,3%
Pensión de Sobrevivientes	27,3%
Certificado pensional	9,1%
Facilidades de pago cobro contribuciones parafiscales	9,1%
Radicación	9,1%
Indemnización Sustitutiva por Vejez	9,1%
Información aspectos pensionales generales	9,1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **741** ciudadanos hicieron trámites en UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA.

A continuación, se presentan los resultados:

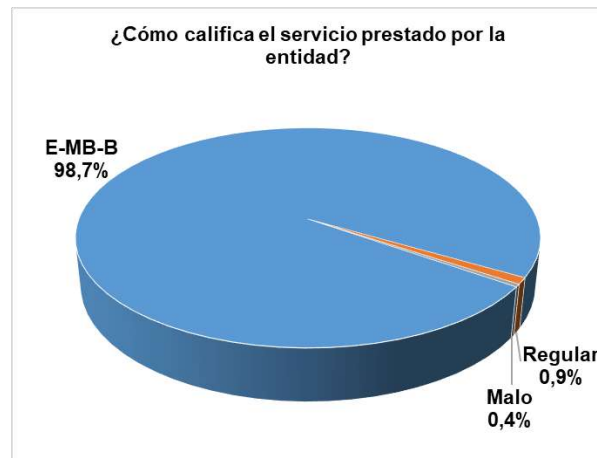
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

El **98,7%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 203 Nivel de Satisfacción Ciudadana Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	385	52,0%	98,7%
MUY BUENO	193	26,0%	
BUENO	153	20,6%	
REGULAR	7	0,9%	
MALO	3	0,4%	
TOTAL	741	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

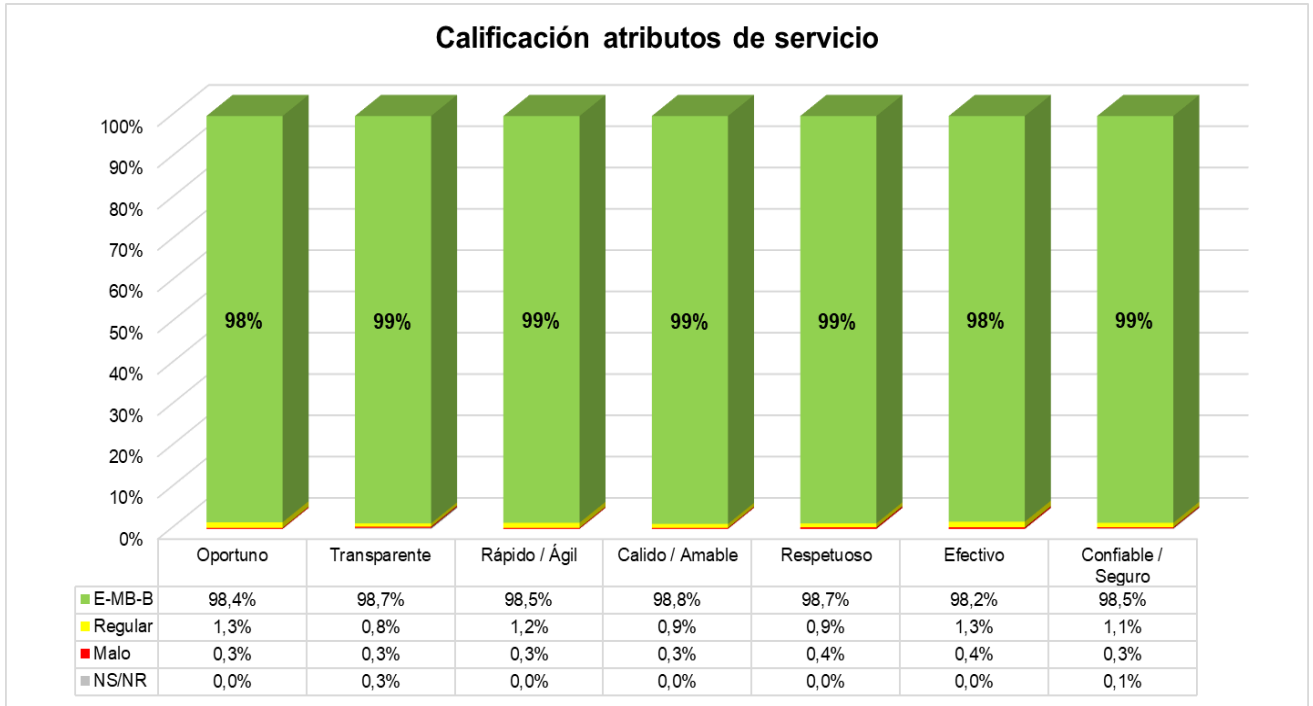


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad obtuvo una calificación entre excelente, muy bueno y bueno, superior al **98%**.



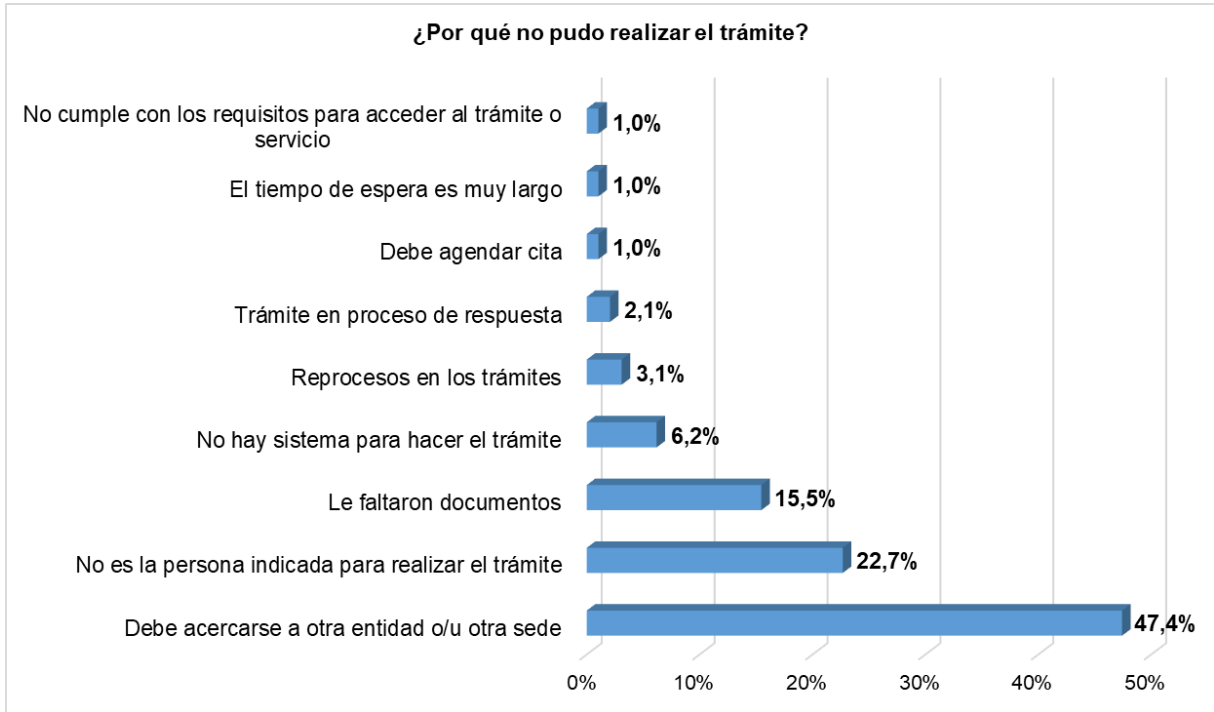
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA el **86,9%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **13,1%** manifestó que no logró. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Los trámites realizados en UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, fueron los siguientes:

Tabla 204 Trámites Realizados Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Trámites	%
Entrega de documento	64,0%
Registro biométrico	30,6%
Pre registro virtual asistido	4,3%
Información	0,7%
Desistir del permiso	0,1%
Solicitud corrección de No. de identidad (PPT)	0,1%
Información en la puerta	0,1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

En la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **2** ciudadanos hicieron trámites en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

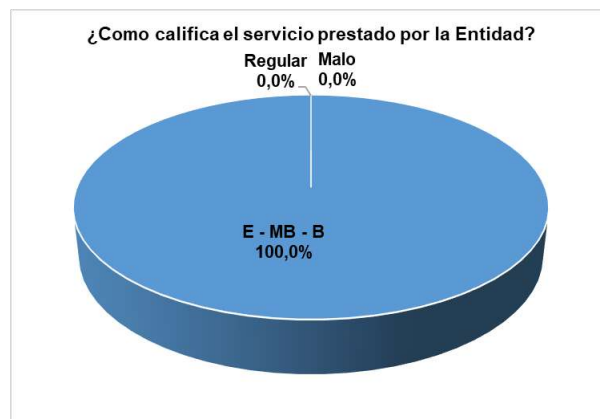
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla Nivel de Satisfacción Ciudadana Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca.

Tabla 205 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	2	100%	100%
MUY BUENO	0	0%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	2	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

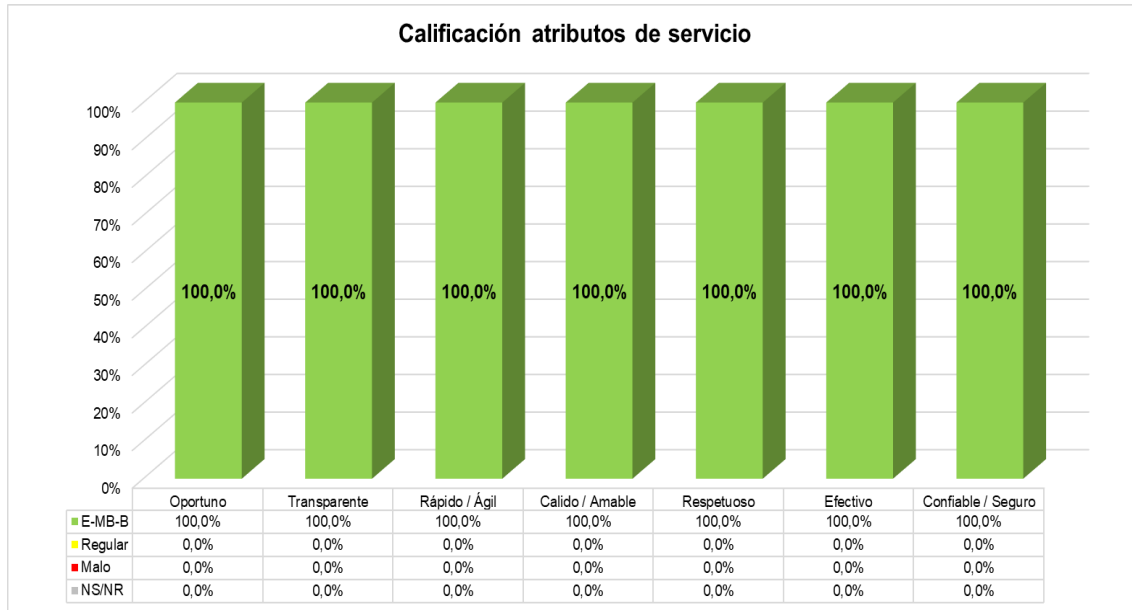


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA.

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**.



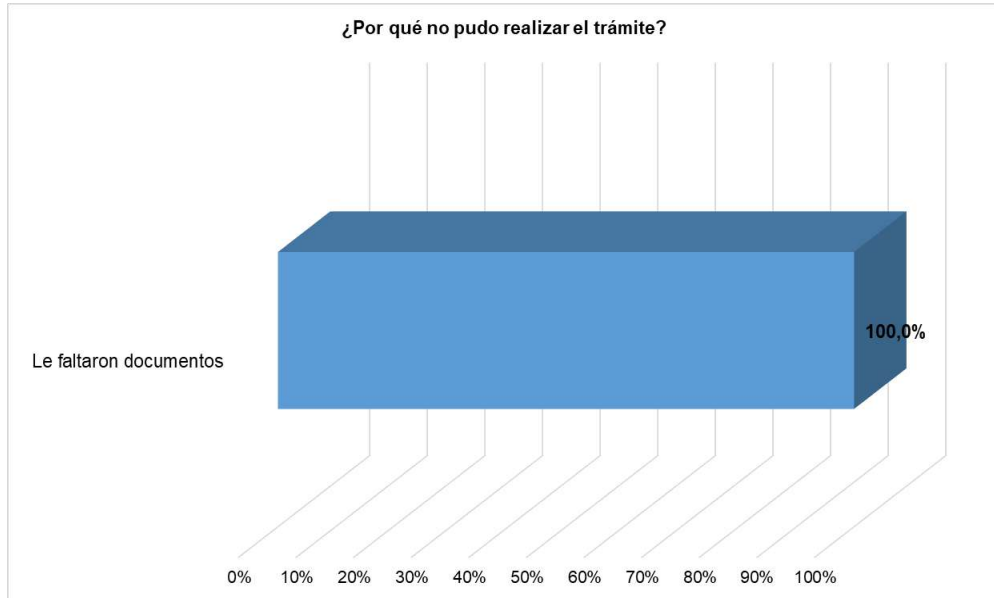
Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE - UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Respecto a los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca el **50%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **50%** manifestó que no logró realizar puesto que le faltaron documentos.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

TRÁMITES REALIZADOS - UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Los trámites realizados en la Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca, fueron los siguientes:

Tabla 206 Trámites Realizados UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Etiquetas de fila	%
Tramite Orientación	50,0%
Consulta	50,0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

VANTI S.A. ESP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2022 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **996** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en VANTI S.A. ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

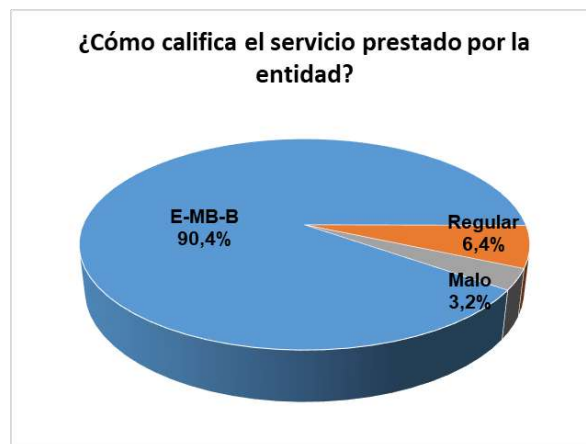
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - VANTI S.A. ESP

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **90,4%**, así:

Tabla 207 Nivel de Satisfacción Ciudadana VANTI

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en VANTI S.A. ESP?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	304	30,5%	90,4%
MUY BUENO	294	29,5%	
BUENO	302	30,3%	
REGULAR	64	6,4%	
MALO	32	3,2%	
TOTAL	59	100%	

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

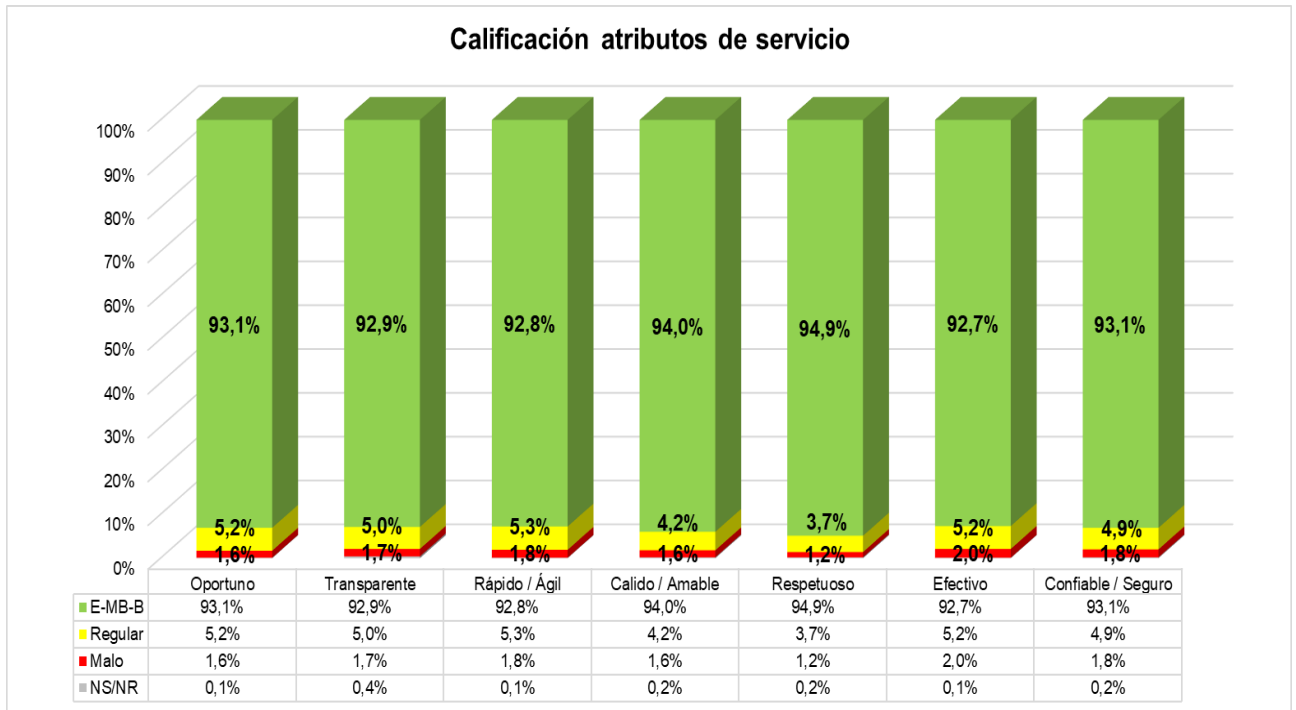


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO VANTI S.A. ESP

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad. La calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:

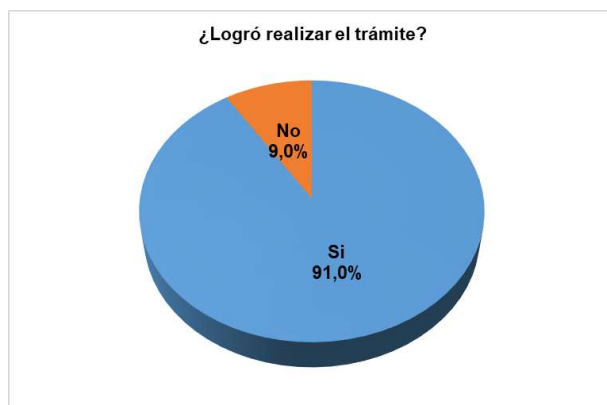
En promedio en todos los atributos de servicio evaluados la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena de **93,3%**, el atributo de Oportunidad recibió una calificación de regular del 5,2%, el de Transparencia de 5%, Rápido/ágil de 5,3% Cálido/Amable de 4,2%, Respetuoso de 3,7%, Efectivo 5,25 y Confiable/Seguro del 4,9%.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

REALIZACIÓN TRÁMITE VANTI S.A. ESP

Los ciudadanos encuestados que acudieron a la RED CADE en busca de realizar un trámite en la Entidad, el **91%** logró realizar con éxito su trámite mientras el **9%** manifestó que no logró. A continuación, se presentan los motivos:



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

TRÁMITES REALIZADOS VANTI S.A. ESP

Los trámites realizados en la Entidad., fueron los siguientes:

Tabla 208 Trámites Realizados VANTI

Trámite	%
Inconformidad tarifa liquidada	27,1%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	12,6%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	12,0%
Información general de la factura	8,1%
Financiación deuda total	5,9%
Cambio de titular- corrección	5,0%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	4,2%
Financiación conceptos facturados	3,8%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2,8%
Inconformidad por que no recibió factura	2,7%
Información estado de un reclamo anterior	2,6%
Solicitud de reinstalación del servicio	1,8%
Programación de visita RPO-VTR	1,8%
Liquidación o abono a créditos	1,2%
Cambio de dirección	0,8%
Puntos de atención	0,7%
Información general de RPO-VTR	0,6%
Actualización de datos	0,5%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	0,5%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	0,4%

Información general proceso cierre y reconexión	0,4%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	0,3%
Información general del proceso de revisión por anomalías	0,3%
Información de reparaciones por RPO	0,2%
Cancelación de seguros	0,2%
Reporte de fugas ante Vanti SA. ESP.	0,1%
Radicación proceso de reclamo	0,1%
Cancelando producto	0,1%
Cambio de estrato	0,1%
Información de cuentas Vanti SA. ESP.	0,1%
Cambio de uso	0,1%
Actualización datos propietario	0,1%
Radicación de derecho de petición	0,1%
Información general por hurto y daño del CM	0,1%
Radicación derecho de reposición	0,1%
Radicación	0,1%
Cruce de cuentas	0,1%
Radicación derecho de petición	0,1%
Recibo de contador	0,1%
Radicación Documentos	0,1%
Reclamación	0,1%
Radicado de documento	0,1%
Reclamación por cobros indebidos	0,1%
Reclamo por pagos rechazados	0,1%
Reclamación pago anticipado	0,1%
Instalación medidor	0,1%
Reclamo de subsidio a bien rural	0,1%
Respuesta y continuación de trámite	0,1%
Recurso de reposición	0,1%
Revisión Periódica	0,1%
Reposición de medidor	0,1%
Crédito	0,1%
Nuevos puntos	0,1%
Solicitud de acometida primera vez	0,1%
Notificación	0,1%
Notificación en punto	0,1%
Actualización	0,1%
Información y adquisición de Gasodomésticos a través de Vanti SA. ESP	0,1%
Total general	100%

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

3.4 Resultado Evaluación de Canales

PRINCIPAL CANAL UTILIZADO PARA BUSCAR INFORMACIÓN

El **75,65%** de los ciudadanos encuestados utiliza un punto de información de la Red CADE, como principal canal para buscar información acerca del trámite o servicio que requiere, seguido por un **9,30%** de ciudadanos que prefiere consultar la página web de la entidad.

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, los canales menos utilizados son consulta a tramitador solamente con un 0,02% y GAB – SuperCADE Virtual con 0,03%

Tabla 209 Canal Utilizado para Buscar Información

CANAL	Recuento	%
Punto de información de la Red CADE	7.951	75,65%
Página web de la entidad	977	9,30%
Punto de atención de la entidad	854	8,13%
Le pregunta a vecinos, compañeros, familiares, amigos	468	4,45%
Línea telefónica de la entidad	133	1,27%
Guía de trámites y servicios	35	0,33%
Línea 195	35	0,33%
Redes sociales	28	0,27%
Otro	24	0,23%
GAB – SuperCADE Virtual	3	0,03%
Le pregunta a un tramitador	2	0,02%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

El 0,23% de encuestados manifestó utilizar OTRO canal diferente a los expuestos, de estos el más utilizado es consultar otra entidad con un 45,83%.

Tabla 210 Otros Canales Utilizados para Buscar Información

Registro	Recuento	%
Otra entidad	11	45,83%
Iniciativa propia	5	20,83%
Medios de comunicación	2	8,33%
Líneas telefónicas de las entidades	2	8,33%
Policía Nacional	1	4,17%
Alcaldía local	1	4,17%
Alcaldía Mayor de Bogotá	1	4,17%
Notificación personal	1	4,17%
Total general	24	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2022

DISPOSICIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS

El 97,50% de los encuestados manifestó estar dispuesto a realizar trámites a través del canal presencial:

Tabla 211 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Canal Presencial

Presencial		
Registro	Recuento	%
Si	10.247	97,50%
No	263	2,50%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 79,33% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de llamadas telefónicas:

Tabla 212 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Llamada Telefónica

Llamada Telefónica		
Registro	Recuento	%
No	8.338	79,33%
Si	2.172	20,67%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 80,82% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de oficinas virtuales de las entidades:

Tabla 213 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Oficina Virtual Entidad

Oficina Virtual Entidad		
Registro	Recuento	%
No	8.494	80,82%
Si	2.016	19,18%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 89,53% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de GAB – SuperCADE Virtual:

Tabla 214 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - GAB- SuperCADE Virtual

GAB - SuperCADE Virtual		
Registro	Recuento	%
No	9.410	89,53%
Si	1.100	10,47%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 85,92% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de aplicaciones de las entidades:

Tabla 215 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Aplicaciones entidades

Aplicaciones de las Entidades		
Registro	Recuento	%
No	9.030	85,92%
Si	1.480	14,08%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 85,70% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de mensajería instantánea:

Tabla 216 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Mensajería Instantánea

Mensajería Instantanea		
Registro	Recuento	%
No	9.007	85,70%
Si	1.503	14,30%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 90,21% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha:

Tabla 217 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Bogotá Te Escucha

Bogotá Te Escucha		
Resgistro	Recuento	%
No	9.481	90,21%
Si	1.029	9,79%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CONSULTA Y/O UTILIZADA LOS SIGUIENTES CANALES

El 94,72% de los ciudadanos encuestados contesto que no ha consultado y/o utilizado la Guía de Trámites y Servicios:

Tabla 218 Consulta y/o Utiliza GTS

Guía de Trámites y Servicios		
Registro	Recuento	%
No	9.955	94,72%
Si	555	5,28%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 89,47% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado la Línea 195:

Tabla 219 Consulta y/o Utiliza Línea 195

Línea 195		
Registro	Recuento	%
No	9.403	89,47%
Si	1.107	10,53%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 95,03% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado el Portal Bogotá:

Tabla 220 Consulta y/o Utiliza Portal Bogotá

Portal Bogotá		
Registro	Recuento	%
No	9.988	95,03%
Si	522	4,97%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 94,64% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado GAB – SuperCADE Virtual:

Tabla 221 Consulta y/o Utiliza GAB - SuperCADE Virtual

GAB - SuperCADE Virtual		
Registro	Recuento	%
No	9.947	94,64%
Si	563	5,36%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

El 94,77% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha:

Tabla 222 Consulta y/o Utiliza Bogotá Te Escucha

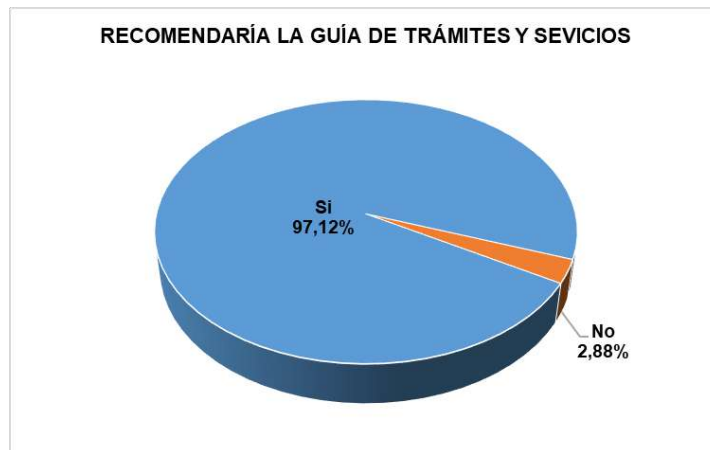
Bogotá Te Escucha		
Registro	Recuento	%
No	9.960	94,77%
Si	550	5,23%
Total general	10.510	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

RECOMENDARÍA LOS SIGUIENTES MEDIOS DE INFORMACIÓN

Guía de Trámites y Servicios

De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la Guía de Trámites y Servicios, el 97,12% manifestó que si la recomendaría a otra persona.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Línea 195

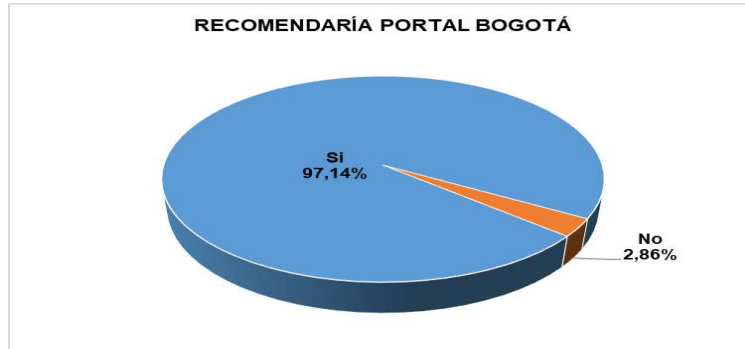
De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la Línea 195, el 74,68% manifestó que si la recomendaría a otra persona.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Portal Bogotá

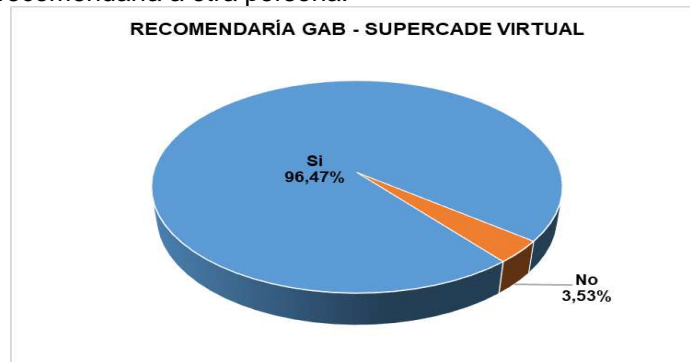
De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la Portal Bogotá, el 97,14% manifestó que si lo recomendaría a otra persona.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

GAB – SuperCADE Virtual

De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la GAB – SuperCADE Virtual, el 96,47% manifestó que si lo recomendaría a otra persona.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

De los ciudadanos que contestaron haber utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el 93,50% manifestó que si lo recomendaría a otra persona.

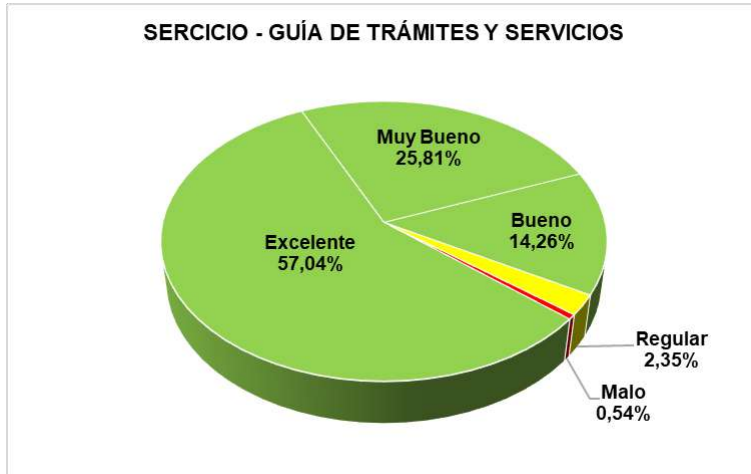


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CANAL

Servicio - Guía de Trámites y Servicios

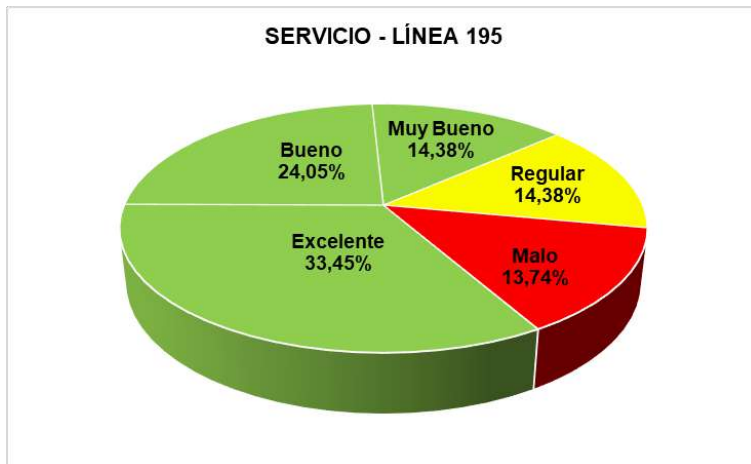
De los ciudadanos que han utilizado la Guía de Trámites y Servicios, el 97,11% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Servicio - Línea 195

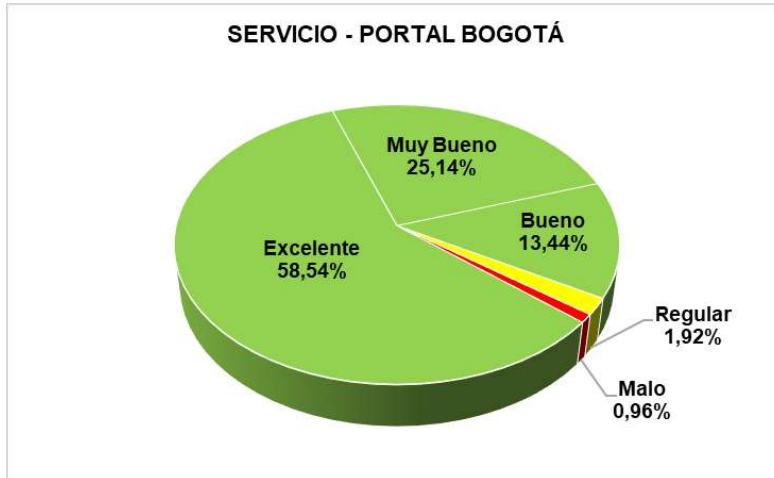
De los ciudadanos que han utilizado la Línea 195, el 71,88% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Servicio - Portal Bogotá

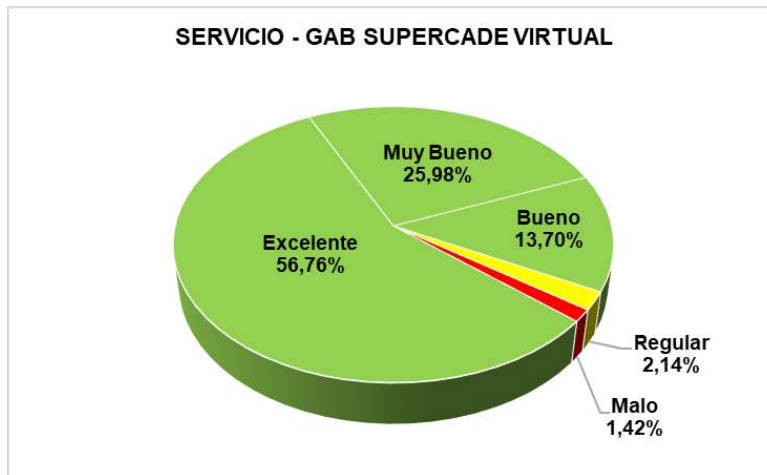
De los ciudadanos que han utilizado la Portal Bogotá, el 97,12% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Servicio - GAB SuperCADE Virtual

De los ciudadanos que han utilizado GAB SuperCADE Virtual, el 96,44% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

Servicio - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

De los ciudadanos que han utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el 93,62% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2022

4. CONCLUSIONES

El resultado final de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mostró un nivel de satisfacción del 96,27% frente al servicio prestado en el canal de atención presencial de la Red CADE (SuperCADE y CADE) y el canal virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y del 93,81% respecto del servicio prestado por la Administración Distrital.

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CADE: Se realizaron 6.326 encuestas de satisfacción en los CADE, obteniendo como resultado que el 98,42% de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el 93,5% calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados. Frente al criterio de atención preferencial un 33,5% manifestó no saber o no responder, respecto al criterio de la oferta de trámites y servicios el 8,6% y en lo que tiene que ver con el criterio de asignación de turnos el 3,4% indicaron no saber o no conocer los mismos.

SUPERCADÉ: De los 4.184 ciudadanos encuestados el 94,6% calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el 91,94% calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos del servicio evaluados, y el 31,5% manifestó no saber o no responder frente al criterio de atención preferencial, el 9,5% manifestó no saber o no responder sobre la oferta de trámites y servicios y el 4,6% no sabe o no responde sobre el servicio de asignación de turnos.

A continuación, se presentan resultados generales obtenidos en la RED CADE:

- ✓ Los trámites con mayor demanda por parte de los ciudadanos encuestados fueron: “Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN” (Secretaría Distrital de Planeación) con un **17,03%**, seguido de “Pago de servicios públicos y otros” (Reval S.A.) con un **7,75%** y “Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN” (Secretaría Distrital de Planeación) con un **5,37%**.
- ✓ Las entidades más consultadas por los ciudadanos encuestados fueron: Secretaría Distrital de Planeación (30,13%), seguida Vanti (9,48%) y en tercer lugar Reval S.A. con un 8,24%.
- ✓ Frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación de los servicios, el 42,2% (5.606) de los ciudadanos encuestados contestó “ninguna”. De los ciudadanos que manifestaron sugerencias el 16,2% mostró interés por que en los puntos se preste el servicio de fotocopidora, el 11,3% solicitó servicio de baño y el 8% solicita que se entregara café gratis.
- ✓ Respecto a los datos demográficos de los ciudadanos que asisten a los puntos de la RED CADE, se evidencia que:
 - **48,55%** de las personas que asisten a los puntos reside en las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar y Suba y el 1,47% de los encuestados manifestó tener su lugar de residencia en otros municipios, de estos el 49,03% proviene de Soacha.
 - **38,43%** de los encuestados manifiestan tener un **nivel de estudio** de educación media / técnica y seguido por un **23,55%** con educación básica primaria.

- **27,25%** tienen entre 45 y 59 años, seguido por un 19,69% entre 35 y 44 años
- **53,42%** vive en estrato 2, el 24,04% en estrato 1 y el 19,96 en estrato 3.
- **43,03%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE ocupan su tiempo trabajando y el 32,21% en oficios del hogar .
- **68,86%** son mujeres y el **69,12%** se identifica con el género femenino.
- El **97,34%** de la población que asiste a la RED CADE no presenta ninguna discapacidad, de los ciudadanos que reportan alguna discapacidad el **77,14%** es física o motora.
- **97,81%** manifiesta que el acceso a los puntos de la RED CADE es fácil.

CANAL VIRTUAL RED CADE

SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA: De las 311 encuestas realizadas el **74,9%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente; el **74,87%** de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos del sistema (facilidad para acceder a la página web, diseño de la página web, lenguaje claro, disponibilidad de opciones del Sistema, notificaciones del sistema por correo electrónico y disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso).

- ✓ Frente a posibles acciones para mejorar el servicio el **42%** de los ciudadanos sugiere mayor agilidad en el sistema, el 15,2% solicitan mejorar la interfaz con las entidades distritales, y el 10,9% recomienda aumentar las funcionalidades del Sistema.
- ✓ Respecto a los datos demográficos de los ciudadanos que contestaron la encuesta virtual de satisfacción ciudadana, se evidencia que:
 - El **57,2%** de los ciudadanos encuestados residen en las localidades de: Suba, Kennedy y Engativá, Bosa y Usaquén.
 - El **48,6%** de los encuestados cuentan con educación superior/Universitaria, seguido del **31,2%** de ciudadanos que cuentan con un nivel educativo de Media Técnica.
 - **54,7%** se encuentran laborando y el 15,1% realiza oficios del hogar.
 - El **28,3%** de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 26 a 34 años, seguido del **25,4%** (35 a 44 años) y **18,3%** (45 a 60 años).
 - **41,2%** reside en estrato 2, el 35% reside en estrato 3 y el 10,9% reside en estrato 1. La proporción más baja se encuentra entre los ciudadanos que residen en estrato 5 y 6, con un **4,2%** de representación frente a la muestra.
 - El **91%** de los ciudadanos encuestados manifiestan no tener ninguna discapacidad, de los ciudadanos que reportan alguna el 5,5% presentan física o motora.
 - **51,8%** son mujeres y el **52%** se identifica con el género femenino.

OTROS CANALES DE ATENCIÓN

Respecto de los demás canales de atención, en la encuesta de satisfacción ciudadana, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En la pregunta sobre cuál es el principal canal o medio utilizado actualmente para buscar información del trámite (*punto de información Red CADE, punto de atención de la entidad, línea 195, línea telefónica de la entidad, Guía de trámites y servicios, página web de la entidad, redes sociales, pregunta a conocidos, pregunta a tramitador, GAB - SuperCADE Virtual, otro*) el **75,65%** de los ciudadanos encuestados manifestó que utiliza como principal canal para buscar información un Punto de información de la Red CADE, y el menos utilizados es Pregunta a Tramitador solamente con un **0,02%**.

- En la pregunta si estaría dispuesto a realizar trámites o servicios en otros canales (Presencial, llamada telefónica, oficina virtual de la entidad, GAB – SuperCADE Virtual, aplicaciones de las entidades, mensajería instantánea, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), el 97,50% de los encuestados manifestó estar dispuesto utilizar el canal presencial y el canal con menos disposición a ser utilizado por la ciudadanía con el 9,79% es Bogotá Te Escucha.
- Respecto a la pregunta si ha consultado o utilizado algún medio de información (Guía de trámites y servicios, Línea 195, Portal Bogotá, GAB – SuperCADE Virtual, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), el canal más consultado y/o utilizado es la Línea 195 con el 10,53%.
- De los usuarios que han utilizado la Guía de Trámites y Servicios, Línea 195, Portal Bogotá, GAB-SuperCADE Virtual y Bogotá Te escucha, en promedio el 91,78% recomienda su uso.
- De los usuarios que han utilizado la Guía de Trámites y Servicios, Línea 195, Portal Bogotá, GAB-SuperCADE Virtual y Bogotá Te escucha, en promedio el 91.23% califica el servicio prestado en estos canales como bueno, muy bueno y excelente

ENTIDADES DISTRITALES

El **95%** de los encuestados calificaron los atributos del servicio de las entidades (*oportuno, transparente, rápido/ágil, cálido/amable, respetuoso, efectivo y confiable/seguro*), como excelente, muy bueno y bueno.

El **84,2%** de los ciudadanos encuestados logró realizar el trámite solicitado de manera exitosa, no obstante, en algunos casos manifestaron que el trámite o servicio que se iba a realizar, no pudo llevarse a cabo por falta de documentos con un **45,3%**, seguido por la necesidad de que el ciudadano se acercara a otra entidad o sede, este con un **19,8%** de ocurrencia.

CUADRO DE CALIFICACIÓN GUÍA DE ACCIONES

Tabla 223 Cuadro de Calificación Guía de Acciones

Nivel de Satisfacción Obtenido en la encuesta	Rangos de Puntuación	Situación de Mejora	Tipo de Acción a Implementar
Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE (96,27%)	Mayor a 90%	N.A.	N.A.
Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital (93,81%)	Mayor a 90%	N.A.	N.A.

Fuente: Elaboración propia con base en el procedimiento de Elaboración y análisis de encuestas.

PROPUESTA DE ACCIONES (PREVENTIVAS / CORRECTIVAS / DE MEJORA)

El nivel de satisfacción ciudadana alcanzado tanto en la Red CADE como en la Administración Distrital y entidades que hacen presencia en la Red CADE en la vigencia 2022, es superior al 90%, por lo tanto, no se requiere el planteamiento de acciones de mejora.

Sin embargo, dado que el resultado de la encuesta virtual de Bogotá Te Escucha, que hace parte del Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE, fue del 74,9%, se solicitara a la Dirección del Sistema Distrital de servicio a la Ciudadanía establecer e implementar un plan de mejora.

COMPARACIÓN DE LAS ACCIONES PROPUESTAS EN EL INFORME ANTERIOR

Puesto que en la encuesta de satisfacción ciudadana que se llevó a cabo en la vigencia 2021, el Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE fue del 96,54% y el de la Administración Distrital 95,08%, no se presentó una situación de mejora y no fue necesario implementar ninguna acción.

Elaboró: Jairo Andrés Rico Escobar – Técnico Operativo Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Juan Camilo Garavito Ortiz – Técnico Operativo Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Carlos Andrés Suarez Melo – Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio
José Luis Vega Ruedas - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Andrés Villamil Uribe - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Claudia Ruiz Marín - Profesional Especializado Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Claudia Ruiz Marín – Profesional Especializado Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Aprobó: Yanneth Moreno Romero – Directora Distrital de Calidad del Servicio