

# CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR 2021



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**BOGOTÁ**  
Secretaría General



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# **Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C.**  
Claudia Nayibe López Hernández

**Secretaria General**  
María Clemencia Pérez Uribe

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**  
Diana Marcela Velasco Rincón

## **Equipo Técnico**

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**  
Carolina Castro, profesional contratista  
Mayra Alejandra Mariño - Profesional Universitaria  
Giovanni Girón, profesional contratista

## **Diagramación y Diseño**

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**

## **Coordinación Editorial**

**Oficina Asesora de Comunicaciones**

Edición: junio de 2022.



## INTRODUCCIÓN

### 01 OBJETIVO

### 02 MUESTRA

### 03 FUENTES DE INFORMACIÓN

### 04 CANALES DE ATENCIÓN

### 05 COMPORTAMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR GRUPOS DE VALOR

- Mujeres
- Hombres
- Jóvenes
- Personas con Discapacidad
- Personas Mayores
- Personas Jurídicas

### 06 RECOMENDACIONES

# INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	9
1. OBJETIVO .....	10
2. MUESTRA .....	10
3. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	10
4. CANALES DE ATENCIÓN .....	3
4.1 CANAL PRESENCIAL.....	3
4.2 CANAL TELEFÓNICO .....	4
4.3 CANAL VIRTUAL .....	5
5. COMPORTAMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR GRUPOS DE VALOR .....	8
5.1 MUJERES.....	8
5.1.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS MUJERES.....	8
5.1.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	9
5.1.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LAS MUJERES .....	11
5.1.4 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	12
5.1.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN .....	13
5.2 HOMBRES .....	15
5.2.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LOS HOMBRES.....	15
5.2.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	16
5.2.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LOS HOMBRES .....	18
5.2.4 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	19
5.2.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	19
5.3 JÓVENES.....	22
5.3.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LOS JÓVENES .....	22
5.3.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	23
5.3.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LOS JOVENES.....	25
5.3.4 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	26
5.3.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	27
5.4 PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	29
5.4.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	29
5.4.2 TIPOS DE DISCAPACIDAD.....	29
5.4.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	31
5.4.4 ENTIDADES MÁS DEMANDADAS EN LOS SUPERCADÉ Y CADE.....	35
5.4.5 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	36
5.4.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	37
5.5 PERSONAS MAYORES.....	39
5.5.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS PERSONAS MAYORES	39
5.5.2 ENTIDADES MÁS DEMANDADAS POR LAS PERSONAS MAYORES .....	41
5.5.3 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	42
5.5.4 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	42
5.5.5 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO .....	43
5.6 PERSONAS EXTRANJERAS.....	46
5.6.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS PERSONAS EXTRANJERAS .....	46

5.6.2	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	47
5.6.3	ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LAS PERSONAS EXTRANJERAS.....	47
5.6.4	VARIABLES DE COMPORTAMIENTO .....	51
5.6.5	INTERESES DE LA CIUDADANÍA .....	52
	PRESENCIA DE OTRAS ENTIDADES EN LOS SUPERCARDE .....	52
5.7	PERSONAS JURÍDICAS .....	63
5.7.1	ENTIDADES Y SOLICITUDES MÁS REALIZADAS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	63
6.	RECOMENDACIONES .....	66

# INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Acuerdo Distrital 257 de 2006, modificado por el Acuerdo Distrital 638 de 2016 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

A su vez, el Decreto 847 de 2019 y sus modificatorios, establecen la necesidad de realizar como mínimo una vez al año, procesos de caracterización que les permitan conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés; para ello, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., desarrolló en el año 2021 la estrategia de Caracterización, en la cual se incorporaron recomendaciones que se tuvieron en cuenta en el presente documento, acogiéndose igualmente la orientación de la Guía de caracterización de usuarios y usuarias y grupos de interés de la Secretaría General, elaborada por la Oficina Asesora de Planeación.

La caracterización contenida en este documento está orientada al análisis de información de los grupos de valor priorizados y que para la vigencia 2021, contaban con variables en los sistemas de información o encuestas de satisfacción de los diferentes canales de atención de la Red CADE, lo cual permitió detallar sus particularidades, agrupándolos de acuerdo con características básicas, a partir del análisis de sus necesidades, intereses y expectativas; para facilitar la toma de decisiones y la implementación de estrategias para la mejora continua del servicio.

# 1 OBJETIVO

Realizar un análisis de la información de las necesidades, intereses y preferencias de los grupos de valor priorizados que interactuaron por los diferentes canales de atención de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# 2 MUESTRA

La Caracterización se realizará con los datos de las fuentes de información de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, analizando el conjunto de datos que evidencian cual ha sido el comportamiento de los canales de atención, los grupos de valor y la oferta de trámites y servicios durante el periodo 01/01/2021 al 30/12/2021.

Es importante aclarar que algunos de los datos utilizados para las variables de caracterización de los grupos de valor, se tomaron de la encuesta de satisfacción del canal presencial; por lo tanto, la muestra equivale al 0,4% de ciudadanos y ciudadanas que interactuaron con el canal presencial y al 0,1% de los que interactuaron con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha.

# 3 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información a usar son los datos almacenados y procesados en los siguientes sistemas de información:

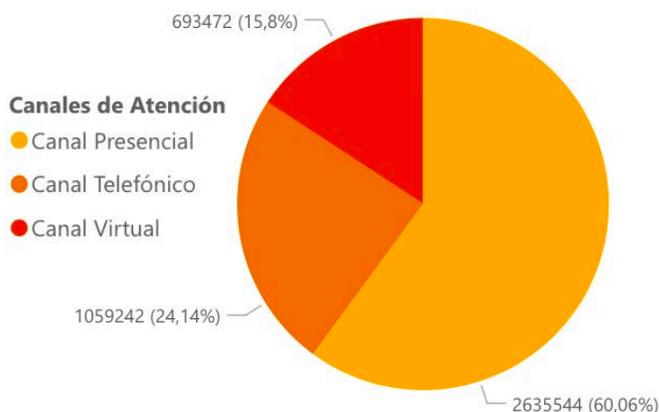
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha
- Sistema de Asignación de Turnos - SAT
- Tipificador Línea 195
- Guía de Trámites y Servicios
- Formulario de Caracterización en las Ferias de Servicio
- Encuestas de Satisfacción Canal Presencial RedCADE y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Es importante aclarar que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en 2021 adelantó las gestiones para la estandarización de variables en los diferentes sistemas de información; sin embargo, el periodo analizado aún no cuenta con estos desarrollos, por lo tanto el análisis de información se realizó por separado en cada sistema y con las variables disponibles.

# 4 CANALES DE ATENCIÓN

Durante la vigencia 2021, se efectuaron **4'388.258** de interacciones entre la ciudadanía y las entidades distritales por los diferentes canales de atención de la Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Gráfica 1. Participación por Canal de Atención

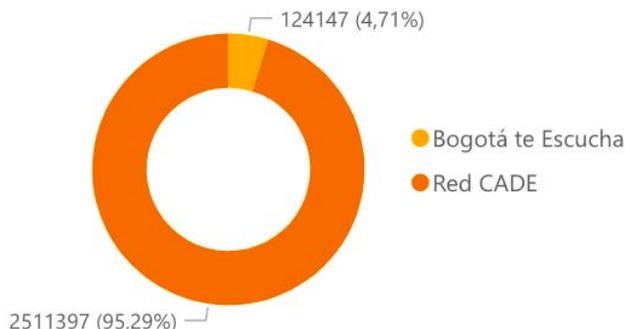


Fuente: Bogotá Te Escucha, Línea 195, Super Cade Virtual y Sistema de Asignación de Turnos

## 4.1 CANAL PRESENCIAL

Este canal tuvo una representación del 60,06% del total de las interacciones, **siendo el de mayor preferencia** por parte de la ciudadanía para interactuar con la Administración Distrital.

Gráfica 2. Participación por Canal de Atención Presencial



Fuente: Bogotá Te Escucha y Sistema de Asignación de Turnos (Red CADE)

La administración distrital cuenta con un modelo multicanal de servicio que integra distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos de los servicios que se prestan a través de ellos. Los datos obtenidos para este ejercicio de caracterización de ciudadanos y de análisis de oferta y demanda de trámites y servicios han sido recopilados de los siguientes canales de atención.

Para efectos de este documento los puntos de atención que se analizaron fueron CADE y SuperCADE:

#### CADE

Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

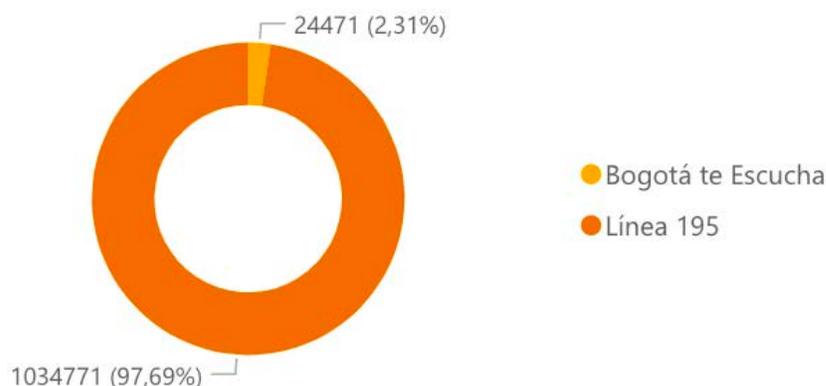
#### SuperCADE

Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, en un espacio con mayor capacidad para la atención de personas.

## 4.2 CANAL TELEFÓNICO

Este canal tuvo una representación del 24,14% del total de canales de atención, siendo el segundo canal más utilizado por la ciudadanía.

Gráfica 3. Participación por Canal de Atención Telefónico



Fuente: Bogotá Te Escucha y Línea 195

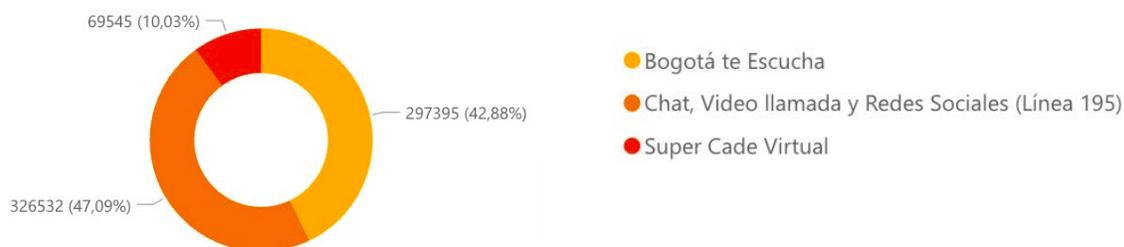
### Línea 195

Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.

### 4.3 CANAL VIRTUAL

El canal virtual tuvo una representación del 15,08% del total de interacciones realizadas a través de la Red CADE, siendo el **tercer canal más utilizado** por la ciudadanía.

Gráfica 4. Participación por Canal de Atención Virtual



Fuente: Bogotá Te Escucha, Super Cade Virtual y Línea 195

#### Bogotá Te Escucha

Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito”.

#### SuperCADE Virtual

Es un módulo virtual de interacción para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana ofrecidas por las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que hacen parte de la Red CADE.

#### Redes Sociales

Permiten la gestión de interacciones a través de las cuentas oficiales de la Red CADE, por “mensajes directos” (privados) o “mensajes públicos”; por este canal, se puede acceder a información e interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, en tiempo real.

#### Chat

Es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros

procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

### **Video llamada**

Es un servicio de atención bidireccional de audio y vídeo instantáneo, atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE. Este servicio también estará disponible para las personas con discapacidad auditiva en Lengua de Señas Colombianas.



# 5 COMPORTAMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR GRUPOS DE VALOR

A continuación se detalla el comportamiento de los grupos de valor priorizados:

## 5.1 MUJERES

El primer grupo de valor que se analiza es el de las mujeres, para esto, se utilizaron las fuentes de información que tienen la variable sexo.

### 5.1.1 VARIABLE INTRINSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS MUJERES

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, el 68,49% de las personas que realizaron la encuesta y el 67,20% de las personas que participaron en las ferias de servicio, son mujeres, es decir que el porcentaje de participación de las mujeres en el canal presencial es mucho más alto que el de los hombres.

Según la encuesta de satisfacción de Bogotá te escucha, el 46,54% son mujeres.

Por lo que se puede concluir que hay una preferencia de las mujeres para utilizar el canal presencial.

#### Gráfica 5. Porcentaje de participación mujeres

Total personas encuestadas	Total de Mujeres	Porcentaje de Mujeres
9752	6679	68,49 %

Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE

Total personas encuestadas	Total de Mujeres	Porcentaje de Mujeres
376	175	46,54 %

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

Total personas encuestadas	Total mujeres	Porcentaje mujeres
7713	5183	67,20 %

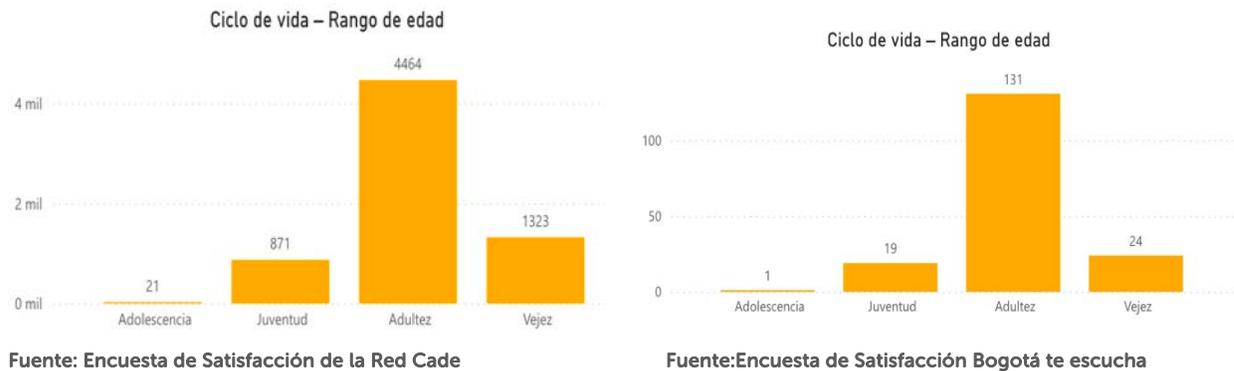
Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

## 5.1.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

### Ciclo de vida

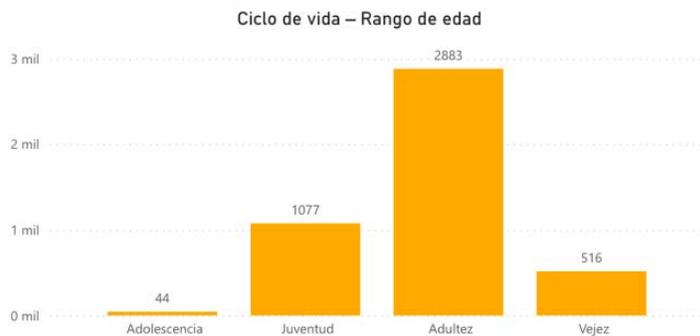
Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha y la participación en las ferias de servicio, se concluye, que las mujeres que se encuentran en la adultez, es decir de los 29 a los 59 años, son las que más interactúan por los diferentes canales de atención de la Red CADE.

Gráfica 6: Rangos de edad de las mujeres



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

### Estrato

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha, las mujeres del estrato socio económico 2 y 3 son las que más interactúan con los canales de atención presencial y virtual.

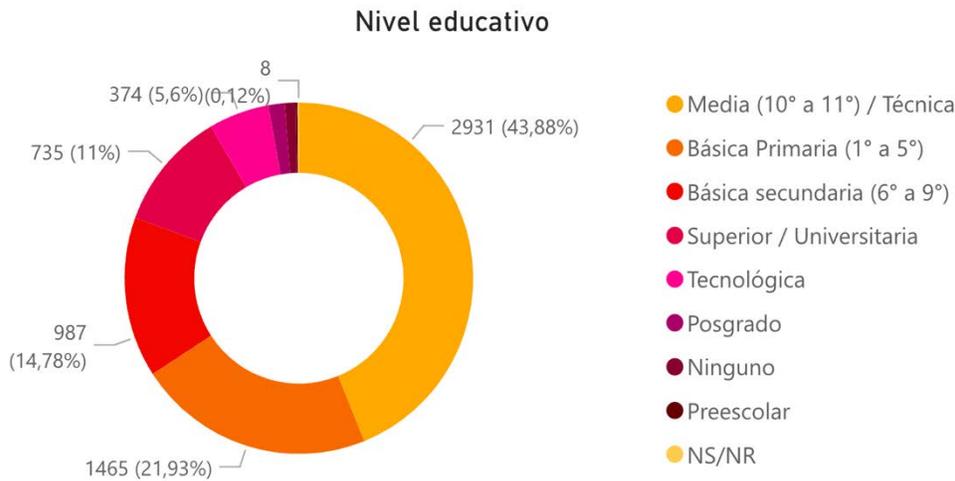
**Gráfica 7: Estrato socio económico de las mujeres**



**Nivel educativo**

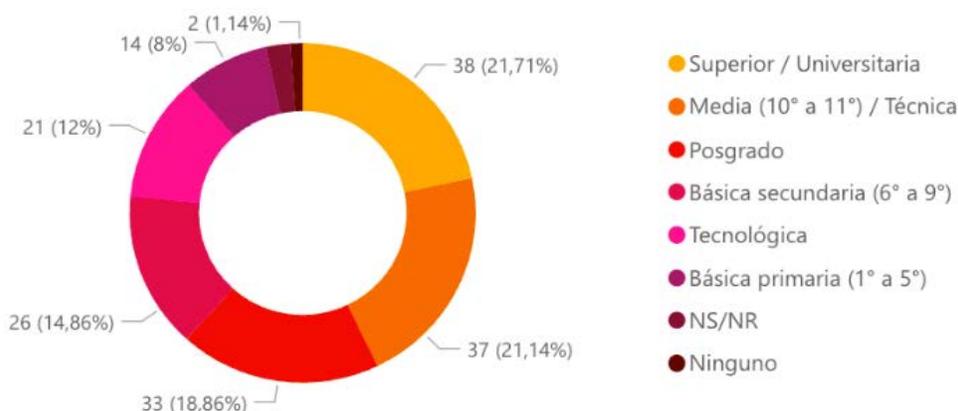
Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, el 43,88% de las mujeres que interactuaron con este canal, se encuentran en nivel educativo media técnica y el 21,93% en básica primaria, mientras que en el canal virtual el 21,71% se encuentra en nivel Superior/Universitario y el 18,86% en posgrado.

**Gráfica 8: Nivel educativo de las mujeres**



Fuente: Encuesta de satisfacción Canal Presencial -Red Cade

### Nivel educativo



Fuente: Encuesta de satisfacción Bogotá te escucha.

### 5.1.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LAS MUJERES

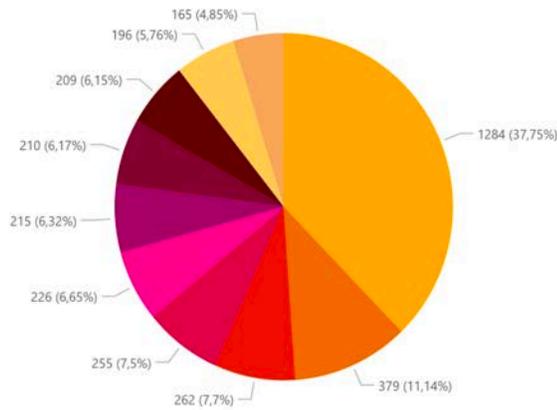
Según la encuesta de satisfacción de la Red CADE del Canal Presencial, las entidades más consultadas por las mujeres fueron, Secretaría Distrital de Planeación, Gas Natural y Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, mientras que los trámites o información más demandados fueron: Encuesta y Clasificación del Sisbén, Pre-registro virtual asistido (población venezolana), Actualización de datos para el Sisbén, Registro biométrico (población Venezolana) y pago de servicios públicos.

Gráfica 9: Entidades más demandas por las mujeres



Fuente: Encuesta de Satisfacción Red CADE Canal Presencial

**Gráfica 10: Trámites o información más demandas por las mujeres**



Trámite Realizado	Recuento de Nombre del Ciudadano
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1284
Pre registro virtual asistido	379
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	262
Registro biométrico	255
Pago de servicios públicos	226
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	215
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	210
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	209
Personalización tarjeta Tullave	196
Reclamos	165

Fuente: Encuesta de Satisfacción Red CADE Canal Presencial

### 5.1.4 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

La localidad más representativa en donde viven las mujeres que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención es Suba; adicional a esto, en Bogotá te escucha y las Ferias de Servicio la localidad más representativa es la de Kennedy.

**Gráficas 11: Localidades más representativas donde viven las mujeres**



Fuente: Encuesta de Satisfacción Red CADE Canal Presencial



Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



Fuente: Formulario Caracterización Ferias de Servicio

### 5.1.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN

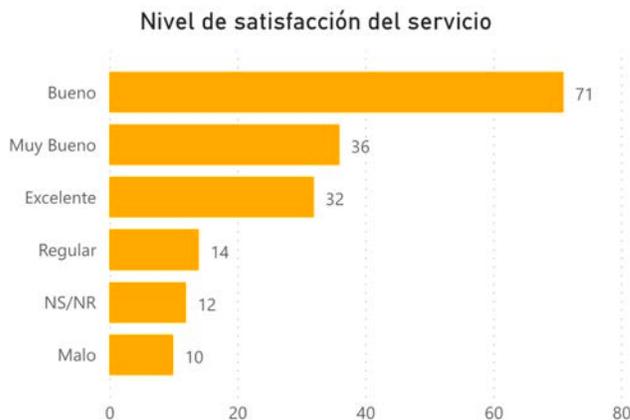
La mayoría de mujeres encuestadas calificaron el servicio brindado en los puntos de atención presencial de la Red CADE, como excelente, muy bueno y bueno.

Gráfica 12: Nivel de satisfacción del servicio para las Mujeres



Fuente: Encuesta de satisfacción canal presencial RedCADE

La mayoría de mujeres encuestadas que utilizaron Bogotá te escucha, calificaron el sistema como excelente, muy bueno y bueno.



Fuente: Encuesta de satisfacción Bogotá Te Escucha



## 5.2 HOMBRES

El segundo grupo de valor que se analiza es el de los hombres, para esto, se utilizaron las fuentes de información que tienen la variable sexo.

### 5.2.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LOS HOMBRES

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE el 31,49% de las personas que realizaron la encuesta y el 32,30% de los que participaron en las ferias de servicio, son hombres; es decir, que el porcentaje de participación de los hombres en el canal presencial es mucho más bajo que el de las mujeres. Sin embargo, según la encuesta de satisfacción de Bogotá te escucha, el 52,93% son hombres.

Por lo que se puede concluir que hay una preferencia de las mujeres para utilizar el canal presencial, mientras que los hombres utilizan mas el canal virtual.

**Gráfica 13. Porcentaje de participación hombres**

Total personas encuestadas	Total de Hombres	Porcentaje de Hombres
9752	3071	31,49 %

Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE

Total personas encuestadas	Total de Hombres	Porcentaje de Hombres
376	199	52,93 %

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

Total personas encuestadas	Total Hombres	Porcentaje Hombres
7713	2491	32,30 %

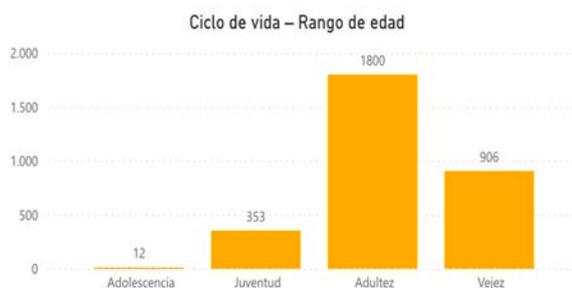
Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

## 5.2.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

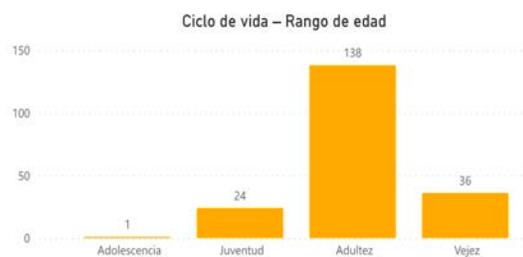
### Ciclo de vida

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha, así como la participación de los hombres en las ferias de servicio, se concluye, que la mayor participación, se encuentran en la adultez, es decir de los 29 a los 59 años.

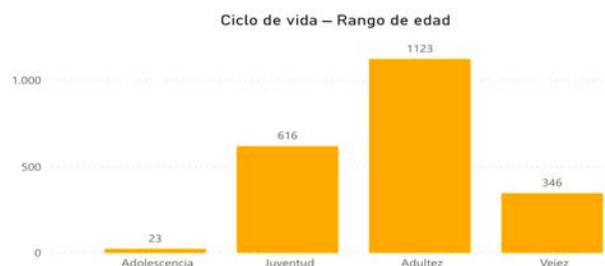
Gráfica 14: Rangos de edad de los hombres



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Bogotá te escucha

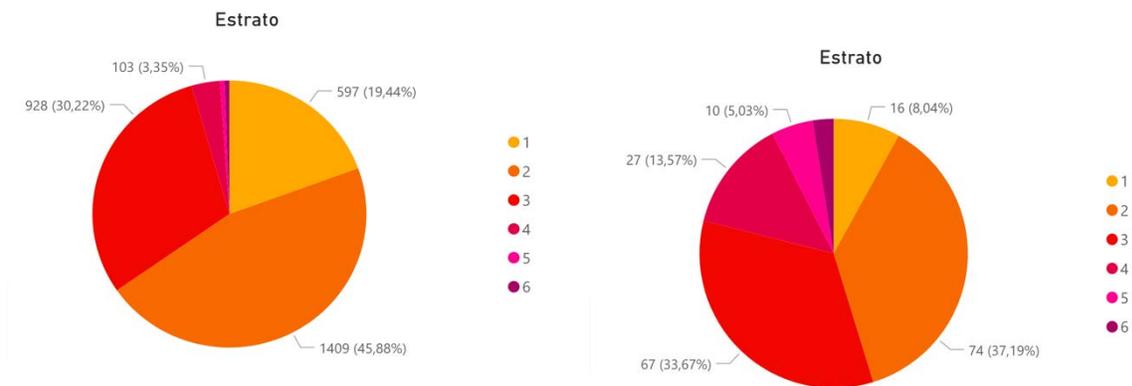


Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

## Estrato

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha, los hombres del estrato socio económico 2 y 3 son las que más interactúan con los canales de atención presencial y virtual.

Gráfica 15: Estrato socio económico hombres



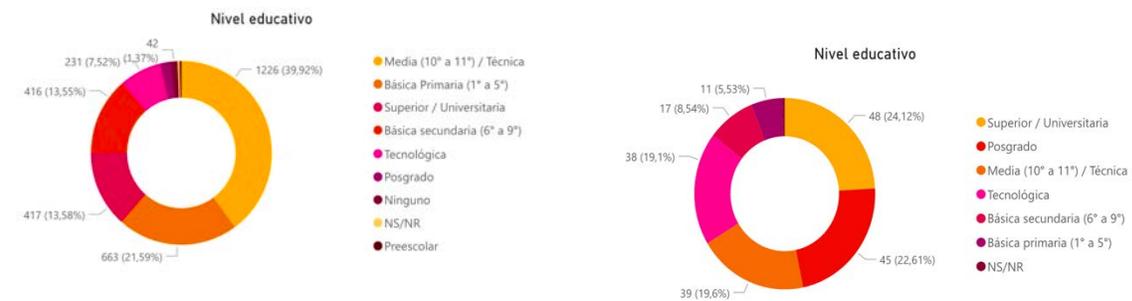
Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red CADE

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

## Nivel educativo

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, el 39,92% de los hombres que interactuaron con este canal, se encuentran en nivel educativo media técnica y el 21,59% en básica primaria, mientras que en el canal virtual el 24,12% se encuentra en nivel Superior/Universitario y el 22,61% en posgrado.

Gráfica 16: Nivel educativo de los hombres



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red CADE

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

### 5.2.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LOS HOMBRES

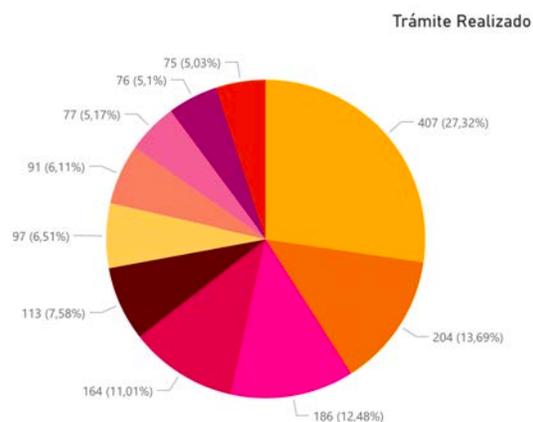
Según la encuesta de satisfacción de la Red CADE del Canal Presencial, las entidades más consultadas por los hombres fueron Secretaría Distrital de Planeación, Gas Natural y Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, Banco Scotiabank Colpatría y Transmilenio, mientras que los trámites o información más demandados fueron: Encuesta y Clasificación del Sisbén, Pre-registro virtual asistido (población venezolana), pago de servicios públicos e inconformidad consumo facturado/ lectura errada.

**Gráfica 17: Entidades más demandas por los hombres**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

**Gráfica 18: Trámites o información más demandas por los hombres**



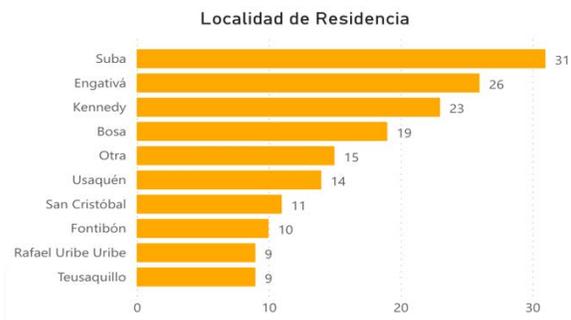
Tramite Realizado	Recuento de Nombre del Ciudadano
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	407
Pre registro virtual asistido	204
Pago de servicios públicos	186
Registro biométrico	164
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	113
Personalización tarjeta Tullave	97
Cédula de Ciudadanía	91
Alojamiento temporal	77
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	76
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	75

Fuente: Encuesta de Satisfacción Red CADE Canal Presencial

## 5.2.4 LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

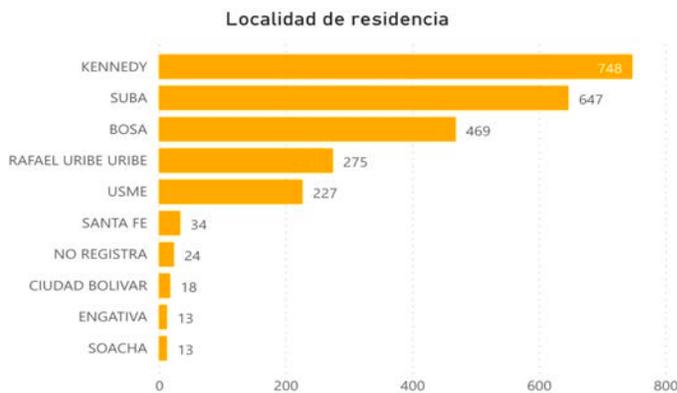
La localidad más representativa donde viven los hombres que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención son Suba, Kennedy, Usaquén y Engativá.

Gráfica 19: Localidades más representativas donde viven los hombres.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

## 5.2.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

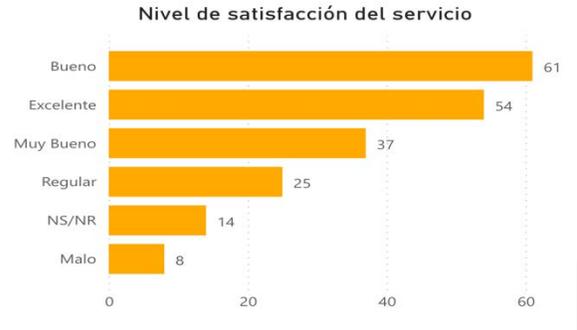
La mayoría de hombres encuestados calificaron el servicio brindado en los puntos de atención presencial de la RedCADE, como excelente, muy bueno y bueno.

La mayoría de hombres encuestados que utilizaron Bogotá te escucha, calificaron el sistema como excelente, muy bueno y bueno.

Gráfica 20: Nivel de satisfacción del servicio de los hombres



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



GIO  
PNT/  
GIB

BOGOTÁ

TRABAJO DIGNO PARA TODXS!

DE LA MEGAMINERÍA TRANSNACIONAL

## 5.3 JÓVENES

El tercer grupo de valor que se analiza es el de los jóvenes.

### 5.3.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LOS JÓVENES

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE el 12,55% de las personas que realizaron la encuesta y el 22,01% que participaron en las ferias de servicio, son jóvenes; mientras que el 11,44% de los jóvenes que realizaron la encuesta de Bogotá te escucha, interactuó por el canal virtual.

Se puede concluir que el porcentaje de participación de los jóvenes es bajo en comparación con los adultos.

Gráfica 21. Porcentaje de participación jóvenes

Total personas encuestadas	Jóvenes	Porcentaje de Jóvenes
9752	1224	12,55 %

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Total personas encuestadas	Total Jóvenes	Porcentaje Jóvenes
376	43	11,44 %

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

Total personas encuestadas	Total Jóvenes	Porcentaje Jóvenes
7713	1698	22,01 %

Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

### 5.3.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

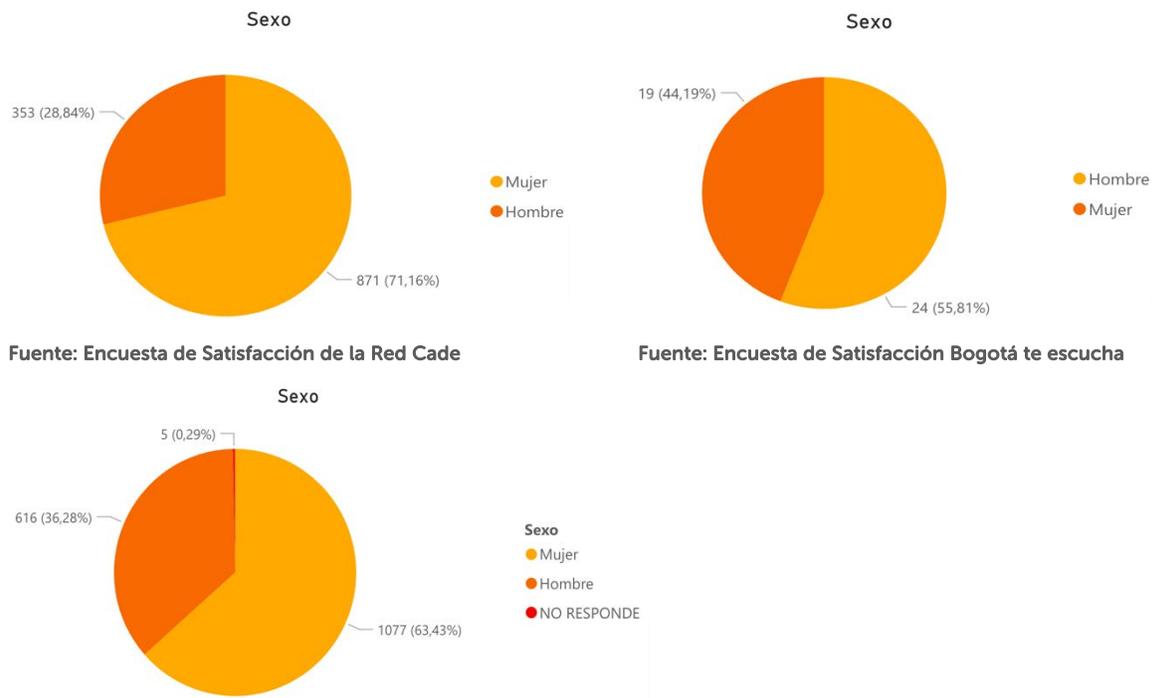
#### Sexo

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE las mujeres jóvenes utilizan en un 71,16% el canal presencial, mientras que los hombres jóvenes utilizan en un 55,81% el canal virtual.

Adicional a esto, las mujeres jóvenes interactuaron con las ferias de servicio en un 63,43%.

Por lo que se puede concluir, que las mujeres jóvenes prefieren utilizar los canales presenciales para realizar su trámites o consultas de información por el canal presencial.

Gráfica 22. Sexo jóvenes



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

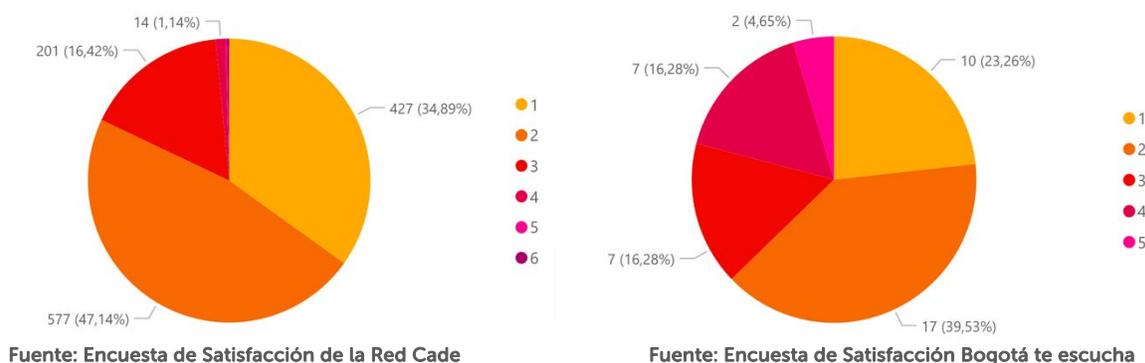
Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

## Estrato

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha, los jóvenes del estrato socio económico 1 y 2 son las que más interactúan con los canales de atención presencial y virtual.

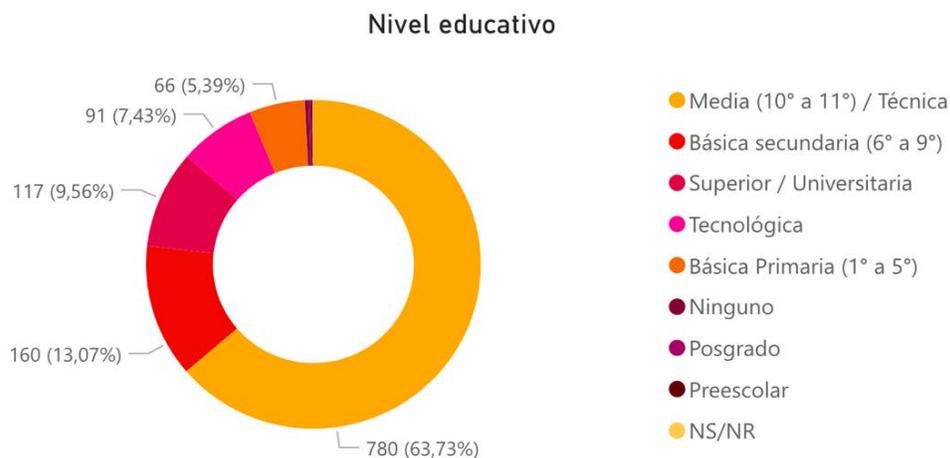
**Gráfica 23: Estrato socio económico jóvenes**



## Nivel educativo

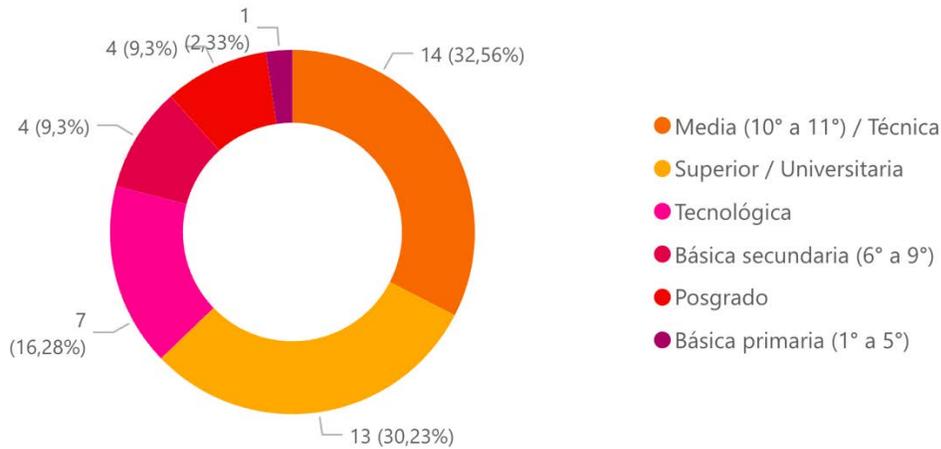
Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, el 63,73% de los jóvenes que interactuaron con este canal, se encuentran en nivel educativo media técnica y el 13,07% en básica primaria, mientras que en el canal virtual el 32,56% se encuentra en nivel media/técnica y el 30,23% en Superior/Universitaria.

**Gráfica 24: Nivel educativo de los jóvenes**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

### Nivel educativo

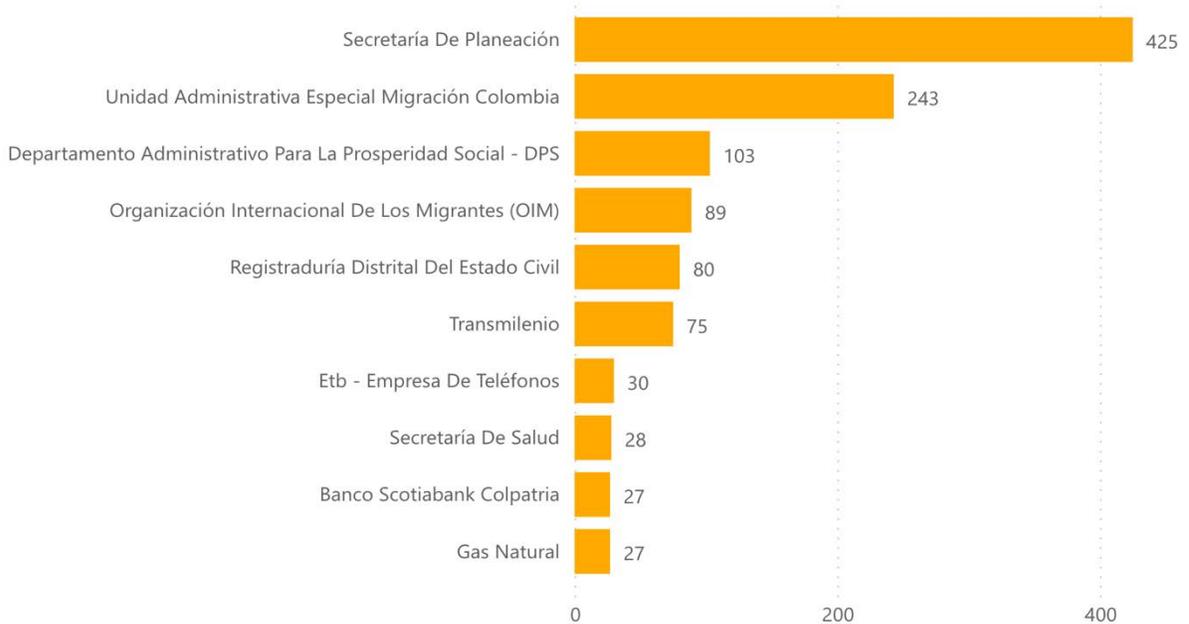


Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

### 5.3.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LOS JOVENES

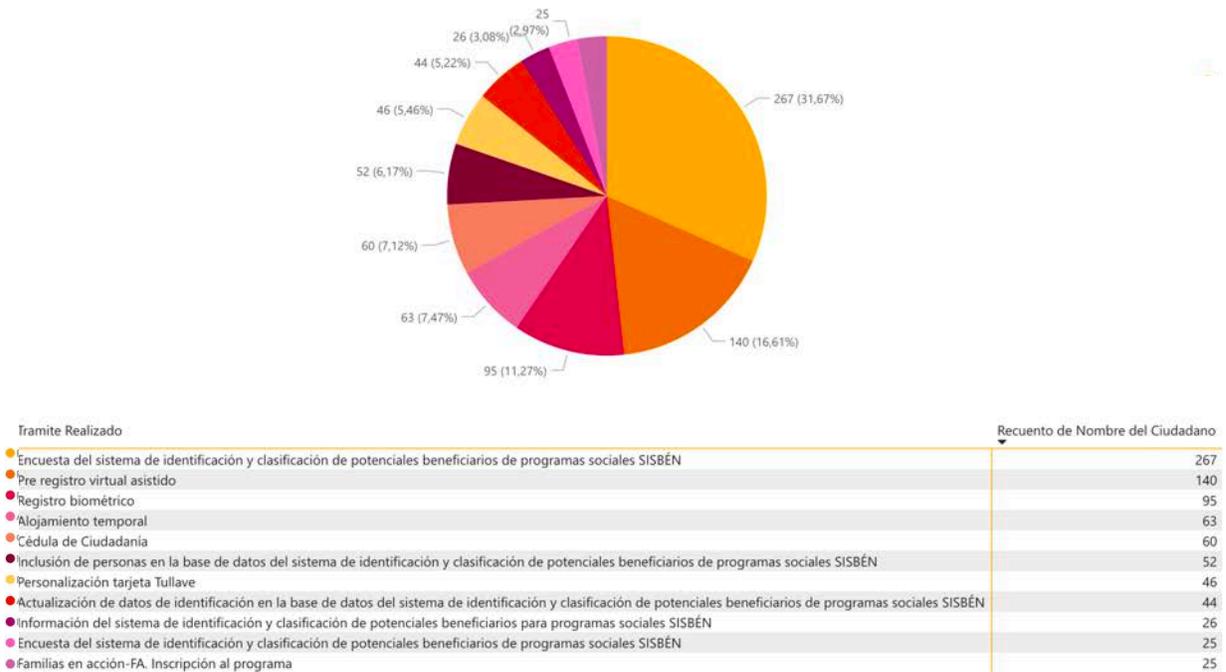
Según la encuesta de satisfacción de la Red CADE del Canal Presencial, las entidades más consultadas por los jóvenes fueron Secretaría Distrital de Planeación, Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Organización Internacional de los Migrantes (OIM) y Registraduría Distrital del Estado Civil, mientras que los trámites o información más demandados fueron: Encuesta y Clasificación del Sisbén, Pre-registro virtual asistido y registro Biométrico (población venezolana), Alojamiento temporal y Cédula de Ciudadanía.

Gráfica 25: Entidades más demandas por los jóvenes



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

**Gráfica 26: Trámites o información más demandas por los jóvenes**

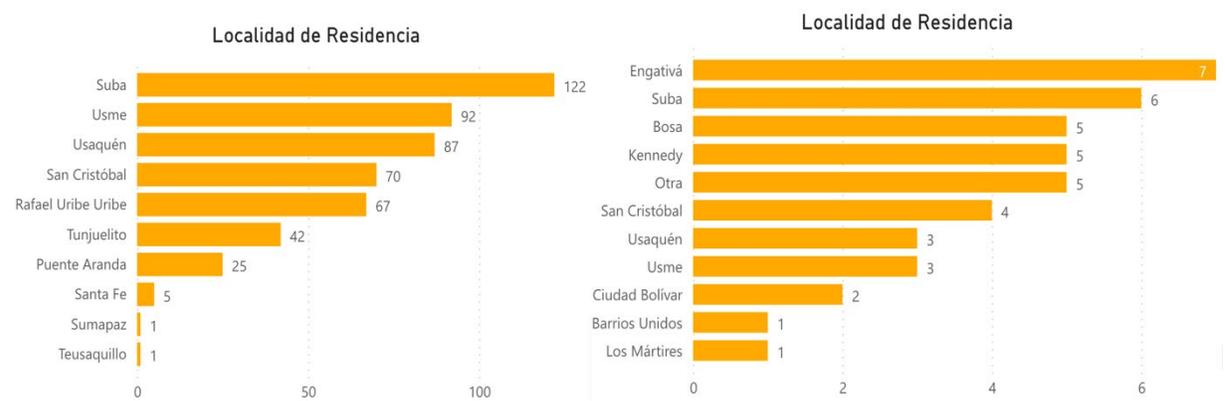


Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

### 5.3.4 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

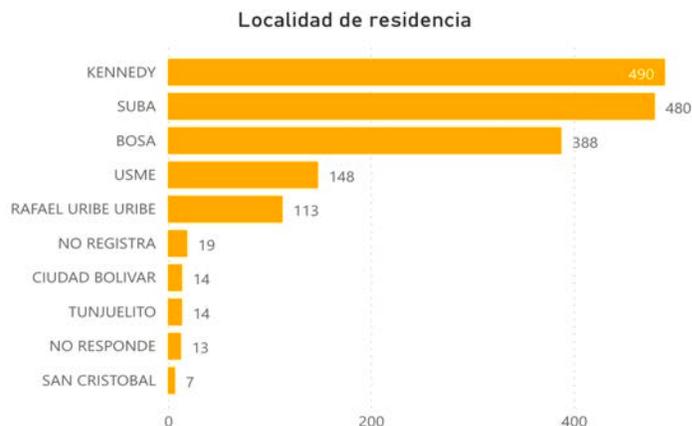
La localidad más representativa donde viven los jóvenes que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención son Suba, Usme, Bosa y Kennedy.

**Gráfica 27: Localidades más representativas donde viven los jóvenes**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Bogotá te escucha



Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicios

### 5.3.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La mayoría de jóvenes encuestadas calificaron el servicio brindado en los puntos de atención presencial de la Red CADE, como excelente, muy bueno y bueno. La mayoría de jóvenes encuestados que utilizaron Bogotá te escucha, calificaron el sistema como bueno, excelente y muy bueno.

**Gráfica 28: Nivel de satisfacción del servicio de los jóvenes**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Bogotá te escucha



## 5.4 PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El cuarto grupo de valor que se analiza son las personas con discapacidad.

### 5.4.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Según el Sistema de Asignación de turnos – SAT el porcentaje de persona con discapacidad que interactuaron con el canal presencial corresponde a un **0,51%** y el **2,45%** participaron en las ferias de servicio, mientras que el **10,64%** interactuó por el canal virtual, según los datos de la encuesta de Satisfacción de Bogotá te escucha.

**Gráfica 29. Porcentaje de participación personas con discapacidad**

Total personas encuestadas	Total Personas con Discapacidad	Porcentaje personas con discapacidad
<b>376</b>	<b>40</b>	<b>10,64 %</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

Total personas encuestadas	Total personas con discapacidad	Porcentaje personas con discapacidad
<b>7713</b>	<b>189</b>	<b>2,45 %</b>

Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Serio

Total de personas atendidas en el canal presencial de la Red Cade	Total de personas con discapacidad atendidas en el canal presencial de la Red Cade	Porcentaje personas con discapacidad
<b>2511397</b>	<b>12802</b>	<b>0,51 %</b>

Fuente: Sistema de Asignación de Turnos SAT

### 5.4.2 TIPOS DE DISCAPACIDAD

El tipo de discapacidad más común de las personas que interactuaron con el canal presencial de la Red CADE es la discapacidad física seguida de la visual.

El tipo de discapacidad más común de las personas que interactuaron con Bogotá te escucha es la discapacidad física seguida de la auditiva.

### Gráfica 30. Tipos de discapacidad

Tipos de Discapacidad



Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE

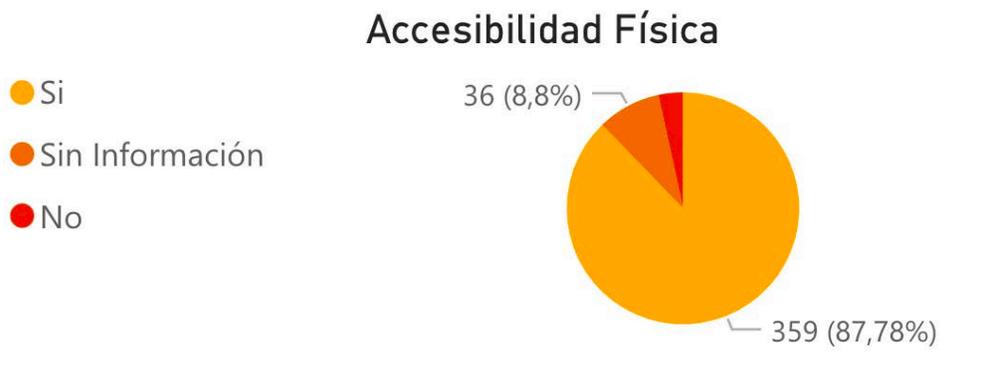
Recuento de 1. Nombre Ciudadano: por ¿Se encuentra en condición de discapacidad?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

El 87,78% de las personas que tienen discapacidad manifestaron que el acceso a las instalaciones físicas no fue fácil.

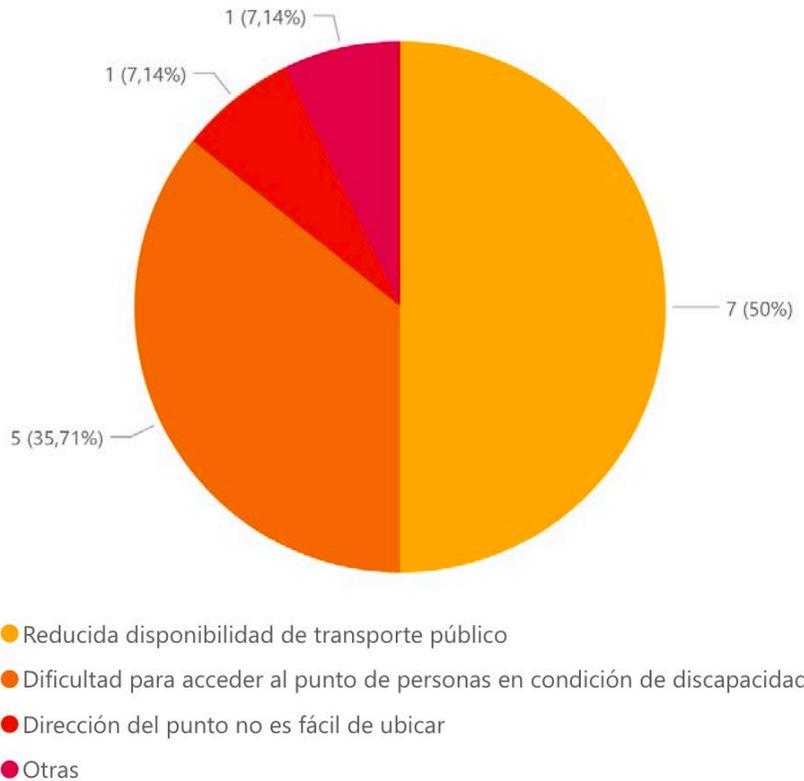
### Gráfica 31. Accesibilidad física



Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE

El 50% de las personas con discapacidad manifestaron que no fue fácil acceder a las instalaciones debido a la reducida disponibilidad del transporte público para llegar a las instalaciones y el 35% manifestó encontrar dificultades de acceso en el punto de atención.

**Gráfica 32. Dificultades para acceder a las instalaciones - Accesibilidad física**



Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE

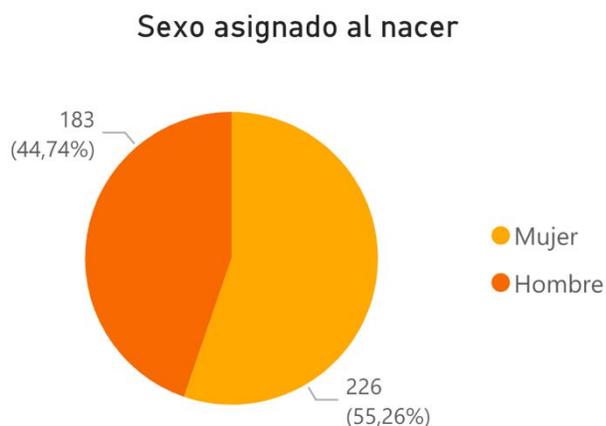
### 5.4.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

#### Sexo

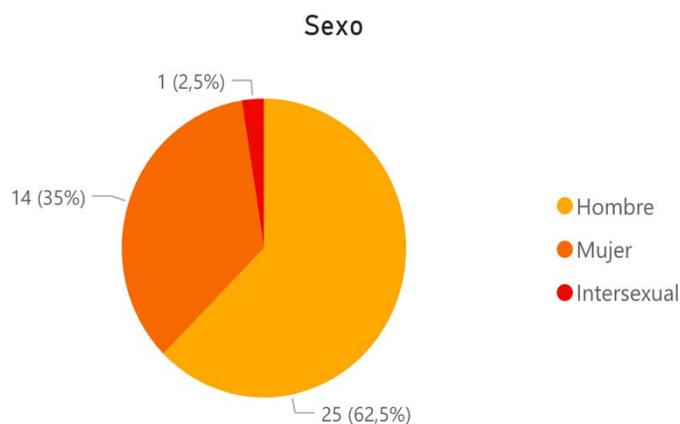
Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE las mujeres con discapacidad utilizan en un 55,26% el canal presencial, mientras que los hombres con discapacidad utilizan en un 62,5% el canal virtual.

Adicional a esto, las mujeres con discapacidad interactúan con las ferias de servicio en un 62,96%. Mientras que los hombres con discapacidad un 36,51%.

**Gráfica 33. Sexo personas con discapacidad**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

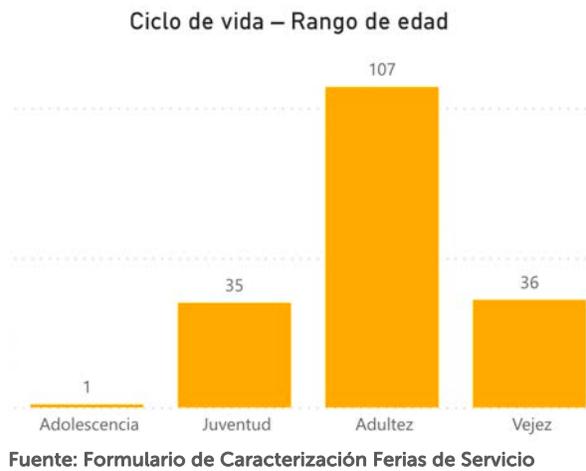
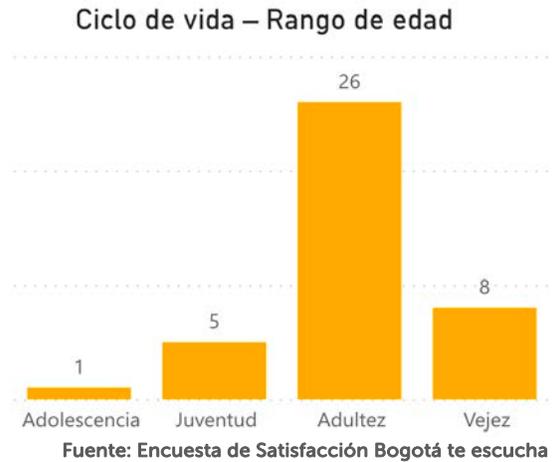
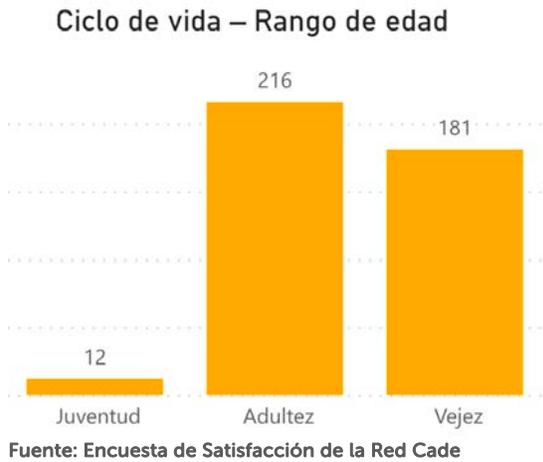


Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicio

## Ciclo de vida

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha, así como la participación de las personas con discapacidad en las ferias de servicio, se concluye que, la mayor participación se encuentra en la adultez, es decir entre los 29 y los 59 años.

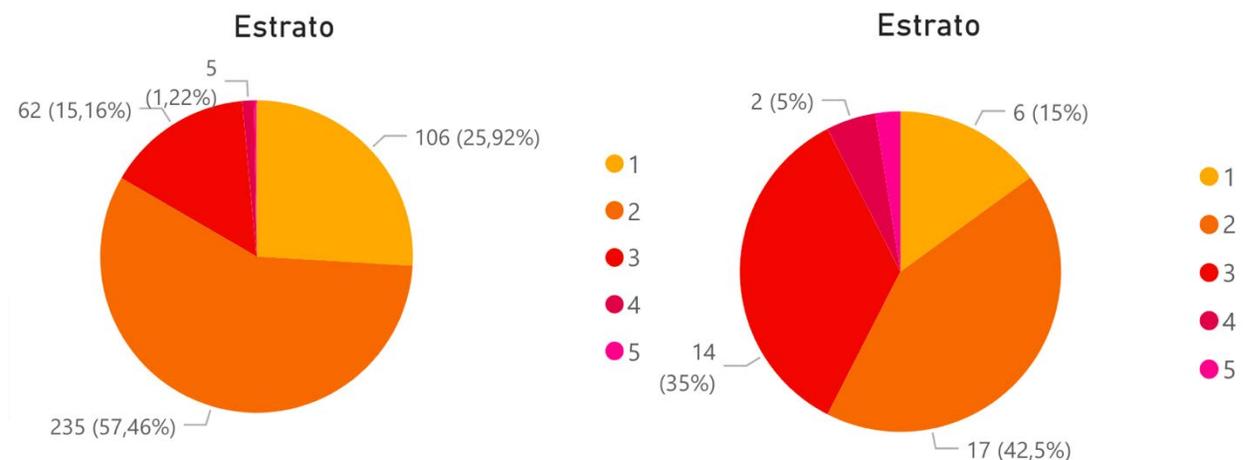
**Gráfica 34: Rangos de edad personas con discapacidad**



## Estrato

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE y de Bogotá te escucha, las personas con discapacidad del estrato socio económico 1 y 2 son las que más interactúan con los canales de atención presencial y virtual.

**Gráfica 35: Estrato socio económico personas con discapacidad**



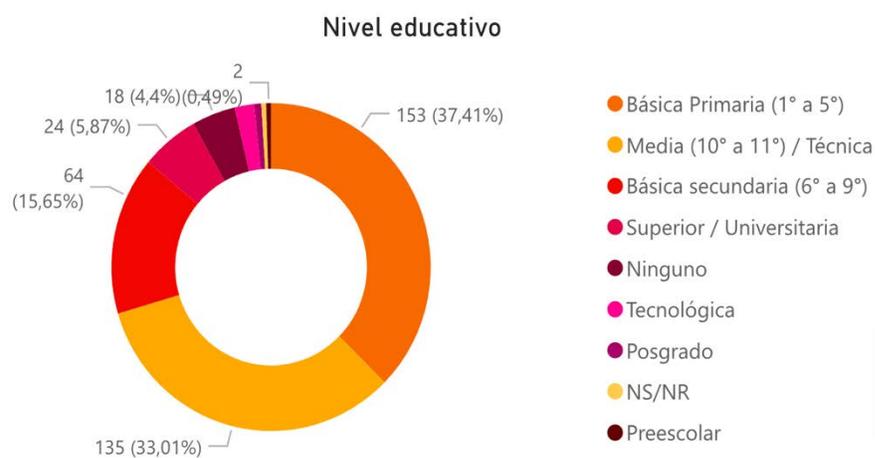
Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

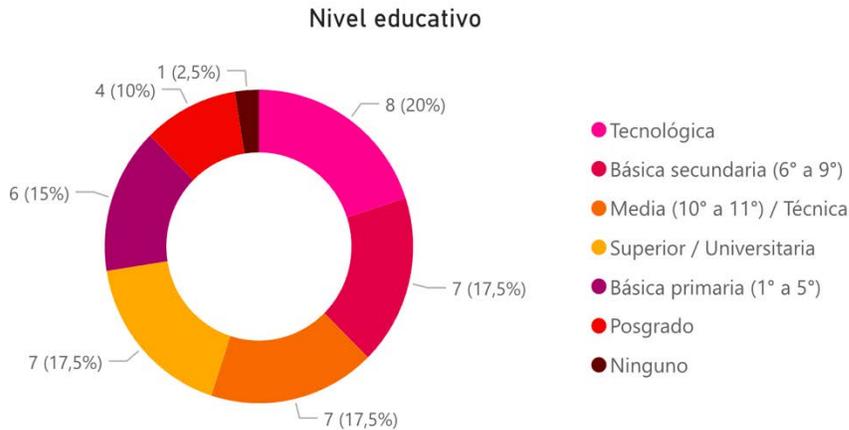
### Nivel educativo

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, el 37,41% de las personas con discapacidad que interactuaron con este canal, se encuentran en nivel educativo básica primaria, mientras que en el canal virtual el 20% se encuentra en nivel tecnológica y el 17,5% básica secundaria.

**Gráfica 36: Nivel educativo de las personas con discapacidad**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

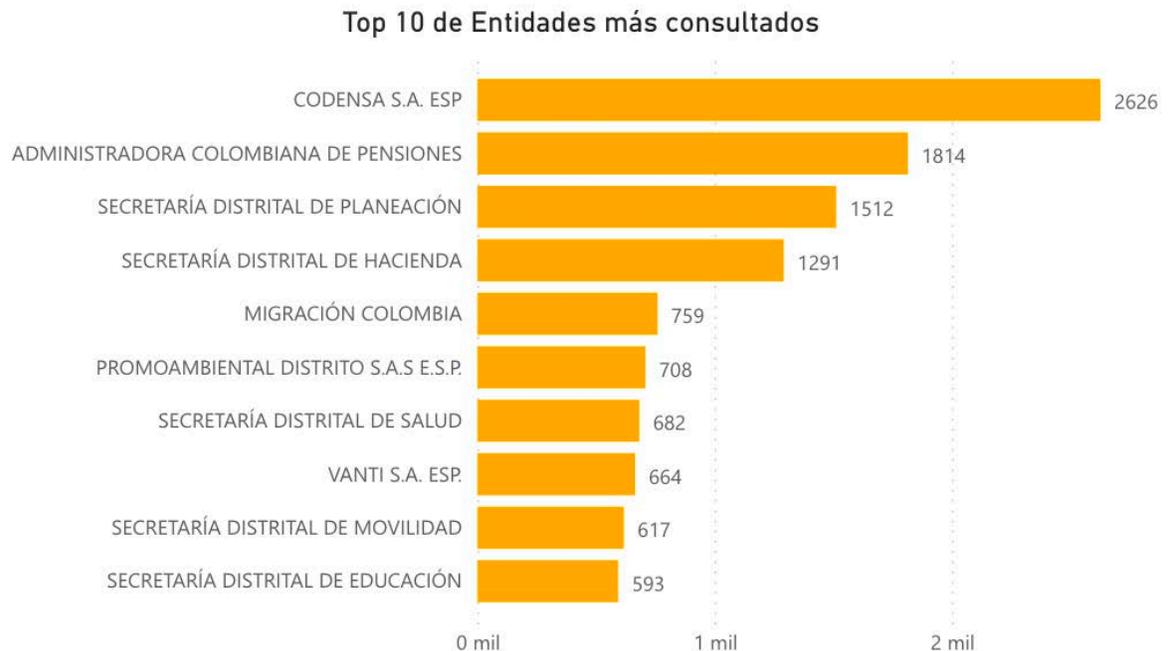


Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

#### 5.4.4 ENTIDADES MÁS DEMANDADAS EN LOS SUPERCADÉ Y CADE

Según el Sistema de Asignación de turnos – SAT, las entidades más consultadas por las personas con discapacidad en el Canal presencial fueron Codensa S.A, Administradora Colombiana de Pensiones, Secretaría Distrital de Planeación y Secretaría Distrital de Hacienda.

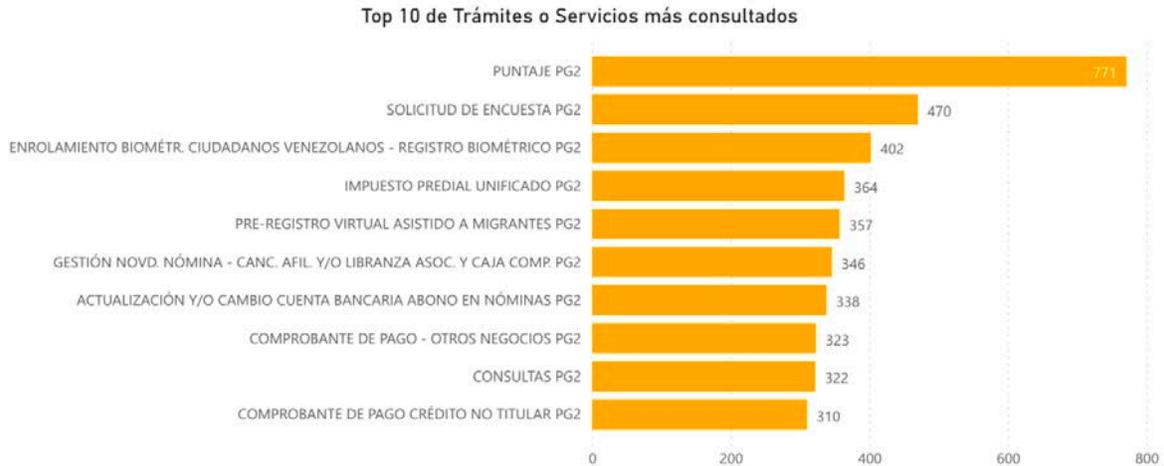
**Gráfica 37: Entidades más demandas por las personas con discapacidad**



Fuente: Sistema de asignación de turnos - SAT

Los Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más realizados por las personas con discapacidad en el Canal presencial fueron Puntaje Sisbén, Solicitud de encuesta Sisbén, Enrolamiento biométrico ciudadanos venezolanos, Impuesto predial unificado y Pre-registro virtual asistido a migrantes.

**Gráfica 38: Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más demandados en los SuperCADE y CADE**



Fuente: Sistema de asignación de turnos - SAT

#### 5.4.5 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

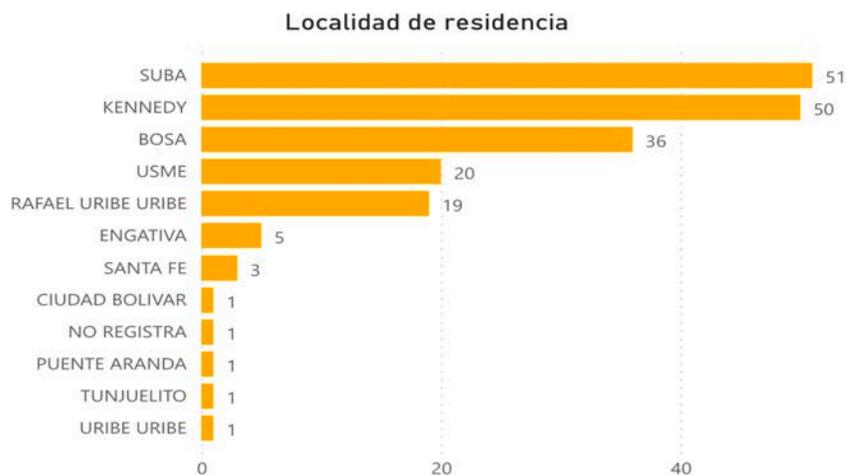
La localidad más representativa donde viven las personas con discapacidad que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención son Suba, Tunjuelito, Kennedy y Engativá.

**Gráfica 39: Localidades más representativas donde viven las personas con discapacidad**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



Fuente: Formulario caracterización ferias de servicio

### 5.4.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La mayoría de las personas con discapacidad encuestadas calificaron el servicio brindado en los puntos de atención presencial de la RedCADE, como excelente, muy bueno y bueno.

La mayoría de las personas con discapacidad encuestados que utilizaron Bogotá te escucha, calificaron el sistema como bueno, excelente y muy bueno.

**Gráfica 40: Nivel de satisfacción del servicio de las personas con discapacidad**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



## 5.5 PERSONAS MAYORES

El quinto grupo de valor que se analiza son las personas mayores.

### 5.5.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS PERSONAS MAYORES

Según el Sistema de Asignación de Turnos - SAT del canal presencial de la Red CADE el 3,04% de las personas que interactuaron por este canal son personas mayores.

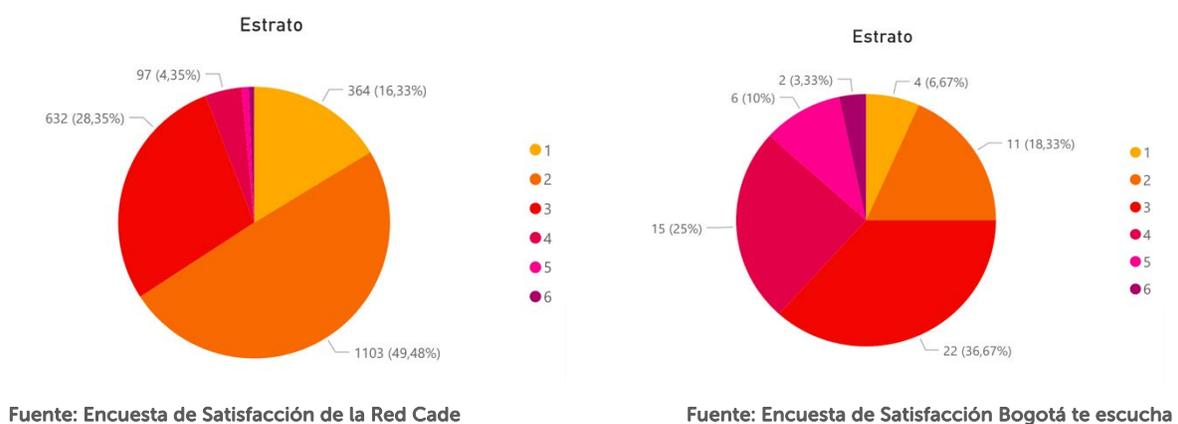
Gráfica 41. Porcentaje de participación personas mayores.



### Estrato

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, las personas mayores del estrato socio económico 2 y 3 son las que más interactúan con el canal de atención presencial. Mientras que en la encuesta de satisfacción de Bogotá te escucha, las personas mayores del estrato socio económico 3 y 4 son las que más interactúan con el canal de atención virtual.

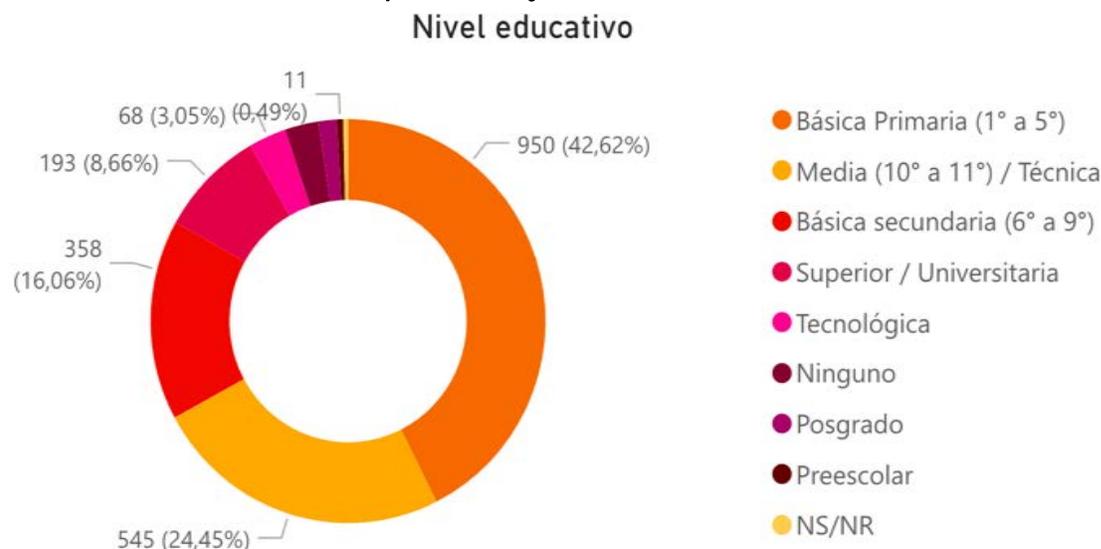
Gráfica 42: Estrato socio económico personas mayores



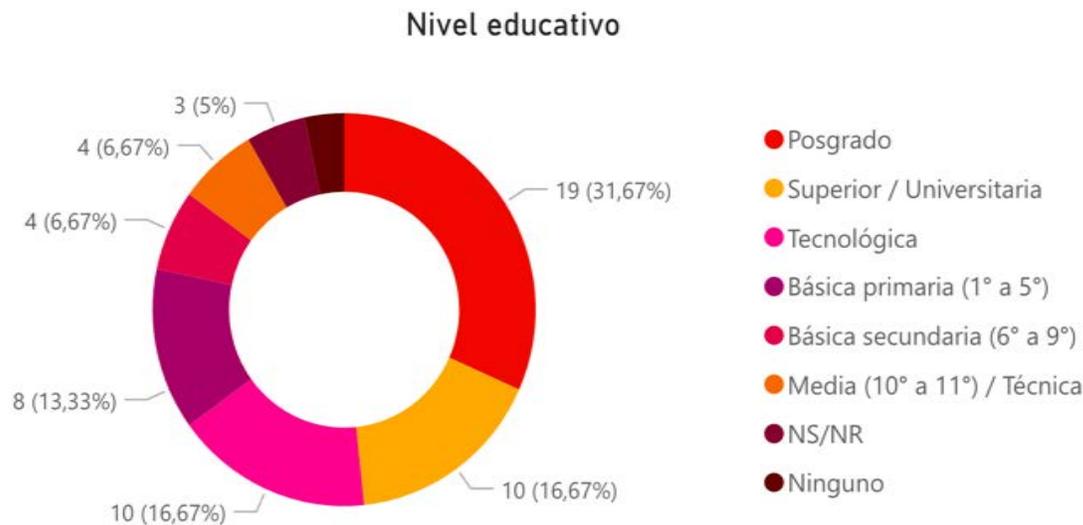
## Nivel educativo

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, las personas mayores que interactúan con este canal en un 42,62% tienen un nivel educativo básica primaria y un 24,45% media técnica, mientras que los que utilizan el canal virtual y realizaron la encuesta de satisfacción de Bogotá te escucha tienen un nivel educativo del 31,67% en posgrado y un 16,67% en superior universitario.

Gráfica 43: Nivel educativo de las personas mayores



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

## 5.5.2 ENTIDADES MÁS DEMANDADAS POR LAS PERSONAS MAYORES

Según el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, las entidades más consultadas por las personas mayores en el canal presencial fueron Secretaría de Salud, Administradora Colombiana de Pensiones, Secretaría Distrital de Planeación y Secretaría Distrital de Hacienda.

**Gráfica 44:** Trámites o información más demandas por las personas mayores



Fuente: Sistema de asignación de turnos - SAT

Según el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, los Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más realizados por las personas mayores en el canal presencial fueron: Puntaje Sisbén, Solicitud de encuesta Sisbén, Novedades para los usuarios afiliados al régimen e Impuesto predial unificado.

**Gráfica 45:** Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más demandados en los SuperCADE y CADE

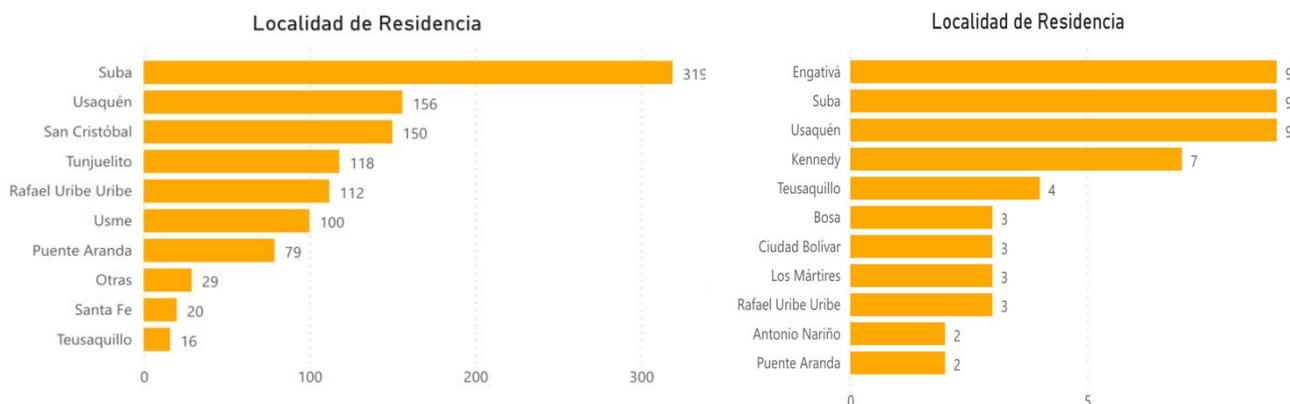


Fuente: Sistema de asignación de turnos - SAT

### 5.5.3 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

La localidad más representativa en donde viven los jóvenes que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención son Suba, Usaquén, Kennedy, Engativá y Rafael Uribe Uribe.

**Gráfica 46: Localidades más representativas donde viven las personas mayores**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha



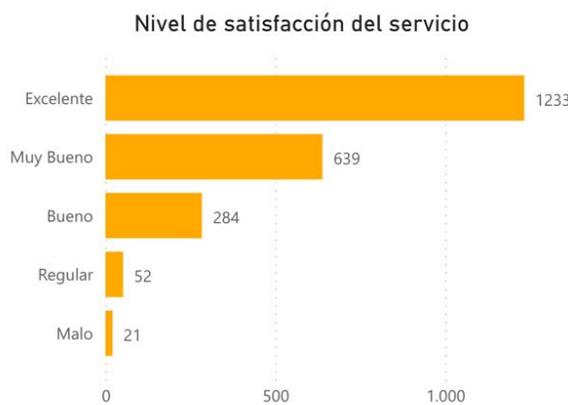
Fuente: Formulario de Caracterización Ferias de Servicios

### 5.5.4 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El mayor número de personas mayores encuestadas calificaron el servicio brindado en los puntos de atención presencial de la Red CADE, como excelente, muy bueno y bueno.

El mayor número de personas mayores encuestadas que utilizaron Bogotá te escucha, calificaron el sistema como bueno, regular y excelente.

**Gráfica 47: Nivel de satisfacción del servicio de las personas mayores**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Bogotá te escucha

### 5.5.5 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Los meses en que las personas mayores utilizaron más el canal presencial fueron septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

**Gráfica 48: Comportamiento por mes canal presencial**



Fuente: Sistema de asignación de turnos - SAT

Los puntos de atención presencial a los que más asistieron las personas mayores fueron SuperCADE Bosa, SuperCADE Engativá, SuperCADE Calle 13 y SuperCade CAD.

**Gráfica 49:** Top 10 de SuperCADE y CADE con mayor atención a personas adultas.



Fuente: Sistema de asignación de turnos - SAT



## 5.6 PERSONAS EXTRANJERAS

El séptimo grupo de valor que se analiza son las personas extranjeras.

### 5.6.1 VARIABLE INTRÍNSECA: CANALES DE ATENCIÓN MAS USADOS POR LAS PERSONAS EXTRANJERAS

El porcentaje de representación de las personas extranjeras por canal es el siguiente:

- Canal Virtual - Bogotá te escucha 1,59%
- Canal Telefónico – Línea 195 0,76%
- Canal Presencial – SuperCADE y CADES 5,78%

Por lo anterior, se concluye que el canal de preferencia para las personas extranjeras es el Presencial. Es importante resaltar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en 2021 firmó un convenio con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. El cual tiene como objetivo la prestación de Servicios de Migración Colombia a través de la RED CADE/SUPER CADE en la ciudad de Bogotá. Lo anterior en el marco de la implementación del Decreto presidencial No. 216 de 2021 por el cual se crea el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos y se faculta a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (UAEMC) a desarrollar, implementar y expedir el Permiso por protección temporal, previa inscripción en el Registro Único de Migrantes Venezolanos. Para lo cual, se hace necesario establecer espacios en la ciudad de Bogotá para el enrolamiento biométrico de los ciudadanos venezolanos que se beneficiarán de dicho permiso.

**Gráfica 50:** Porcentaje de participación personas extranjeras

Total peticionarios Bogotá te escucha	Total peticionarios extranjeros	Porcentaje extranjeros
446013	7092	1,59 %

Fuente: Encuesta de satisfacción Bogotá te escucha

Total personas que se comunicaron con la Línea 195	Total extranjeras que se comunicaron con la Línea 195	Porcentaje de extranjeros
1361303	10369,00	0,76 %

Fuente: Tipificador Línea 195

Total de personas atendidas en el canal presencial de la Red Cade

2511397

Total de personas extranjeras atendidas en el canal presencial de la Red Cade

145270

Porcentaje de Extranjeros

5,78 %

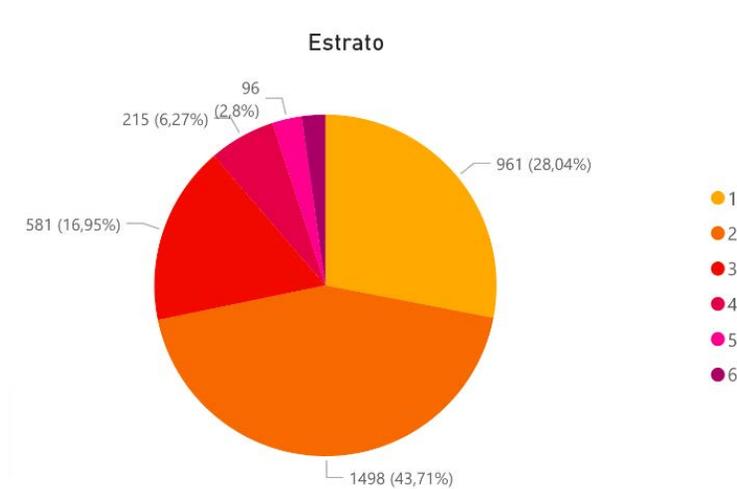
Fuente: Sistema de asignación de turnos – SAT

## 5.6.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Estrato

Según la encuesta de satisfacción de Bogotá te escucha, las personas extranjeras del estrato socio económico 1 y 2 son las que más interactúan con el canal de atención virtual.

Gráfica 51: Estrato socio económico personas extranjeras



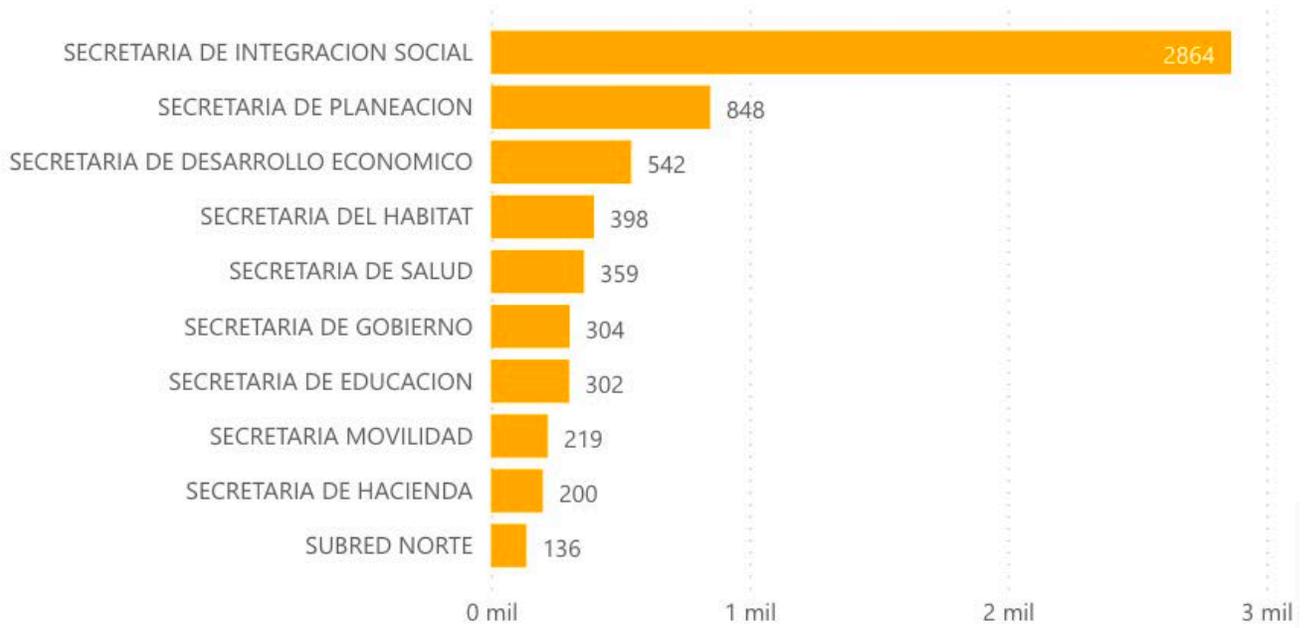
Fuente: Encuesta de Satisfacción Bogotá te escucha

## 5.6.3 ENTIDADES Y TRÁMITES MÁS DEMANDADOS POR LAS PERSONAS EXTRANJERAS

Según Bogotá te escucha, las entidades más demandadas en el canal virtual por las personas extranjeras fueron Secretaría de Integración Social, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Desarrollo Económico y Secretaría de Hábitat.

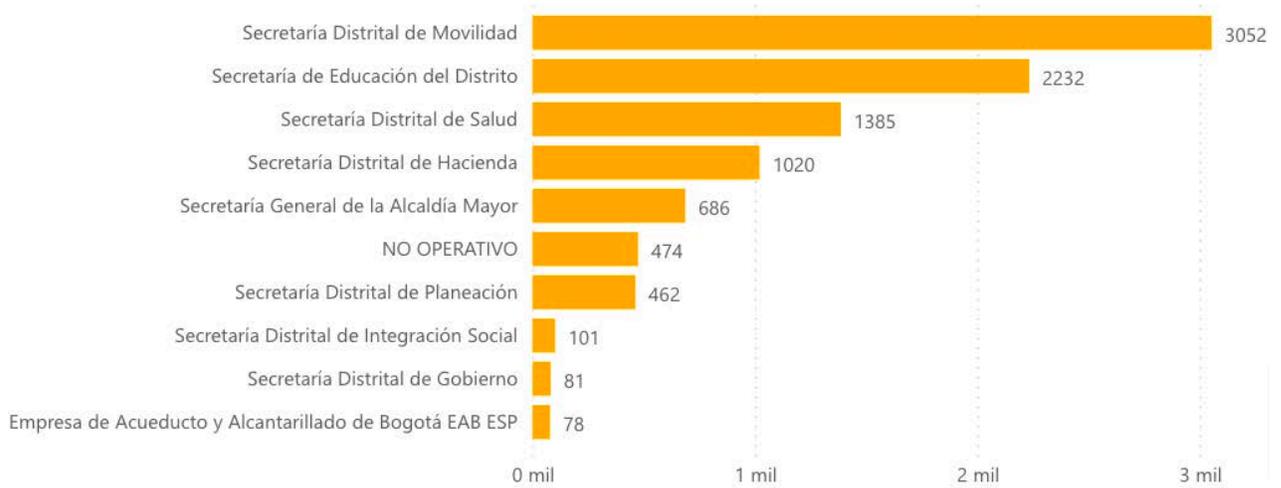
En el canal telefónico - Línea 195, fueron Secretaría de Movilidad, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud y Secretaría Distrital de Hacienda. Mientras que las entidades más demandas en el canal presencial fueron Migración Colombia, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de Educación.

**Gráfica 52: Entidades más demandas por las personas extranjeras**  
**Top 10 de solicitudes por Entidad**



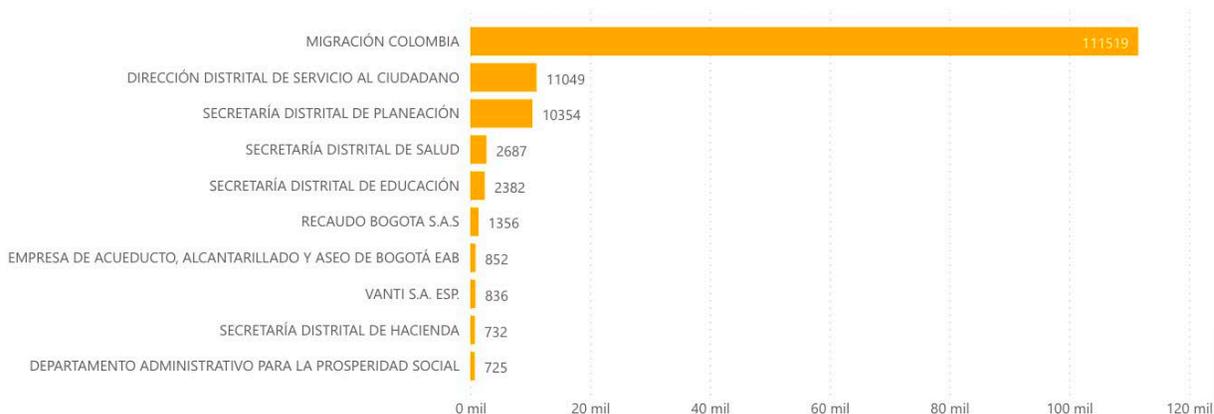
Fuente: Bogotá te escucha

**Top 10 de entidades más consultadas**



Fuente: Tipificador Línea 195

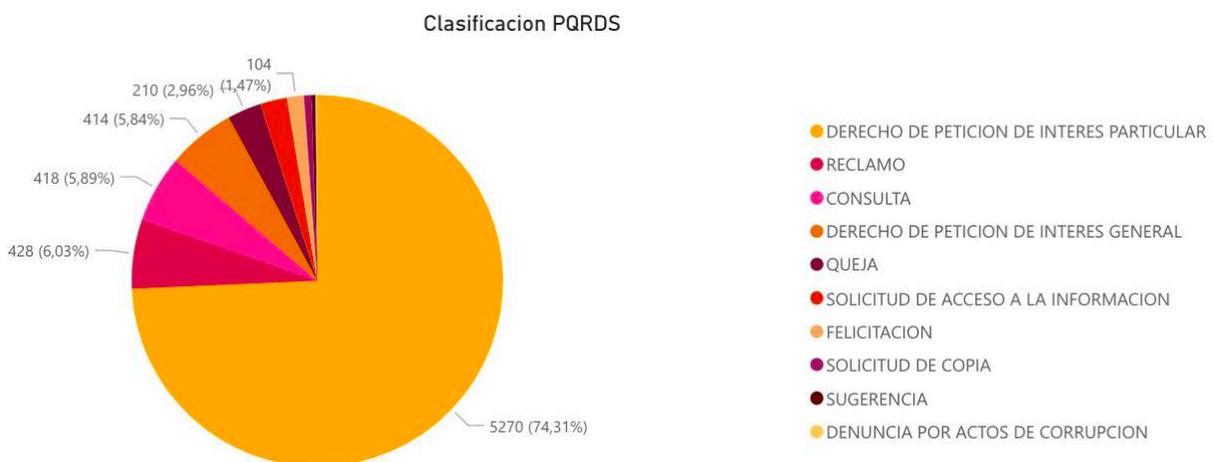
Top 10 de las entidades más consultados



Fuente: Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los tipos de derecho de petición más realizados por las personas extranjeras es el de Interés Particular, Reclamos y Consultas.

Grafica 53: Tipos Derechos de Petición – Personas extranjeras



Fuente: Bogotá te escucha

Los temas de los tipos de derecho de petición más realizados por las personas extranjeras son Asistencia Social, Salud, Trabajo y Movilidad – Transporte -Malla Vial.

**Gráfica 54:** Temas más consultas en los Derechos de Petición



Fuente: Bogotá te escucha

Los trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más consultados por las personas extranjeras en la Línea 195 son, Asistencia Social, Salud, Trabajo y Movilidad – Transporte -Malla Vial.

**Gráfica 55:** Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información en la Línea 195 más consultados



Fuente: Tipificador Línea 195

Los trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más realizados por las personas extranjeras en el Canal presencial son, Enrolamiento biométrico, Pre-registro virtual asistido a migrantes, Puntaje Sisbén y Solicitud de encuesta Sisbén.

**Gráfica 56:** Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información más demandados en los SuperCADE y CADE

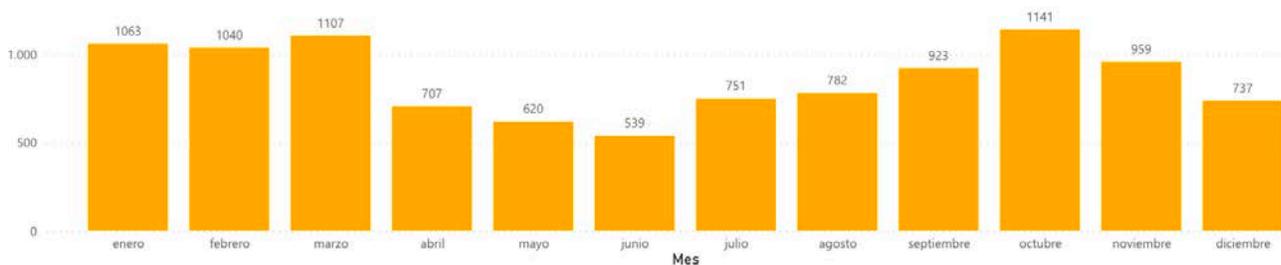


Fuente: Sistema de Asignación de turnos

### 5.6.4 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Los meses en que las personas extranjeras utilizaron más la Línea 195 fueron enero, febrero, marzo, octubre y noviembre de 2021.

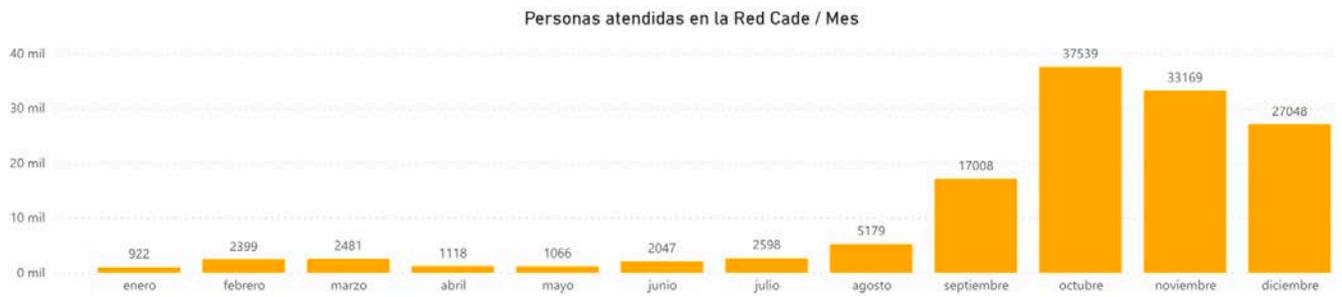
**Gráfica 57:** Comportamiento Línea 195 atención a personas extranjeras



Fuente: Tipificador Línea 195

Los meses en que las personas extranjeras utilizaron más el canal presencial fue en los últimos cuatro meses del 2021, lo anterior debido a que empezó a operar el convenio con Migración Colombia.

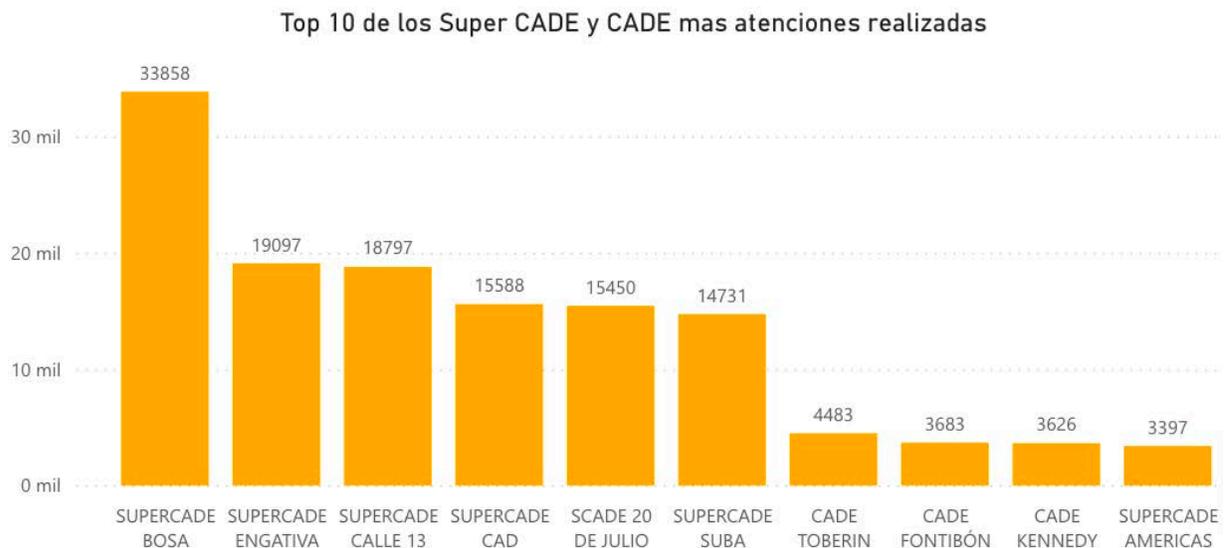
**Gráfica 58:** Comportamiento Canal presencial atención a personas extranjeras



Fuente: Sistema de Asignación de turnos

Los puntos de atención presencial que más personas extranjeras atendieron fueron, SuperCADE Bosa, SuperCADE Engativá, SuperCADE Calle 13 y SuperCade CAD.

**Gráfica 59:** Top 10 de SuperCADE y CADE con mayor atención a personas extranjeras



Fuente: Sistema de Asignación de turnos

## 5.6.5 INTERESES DE LA CIUDADANÍA

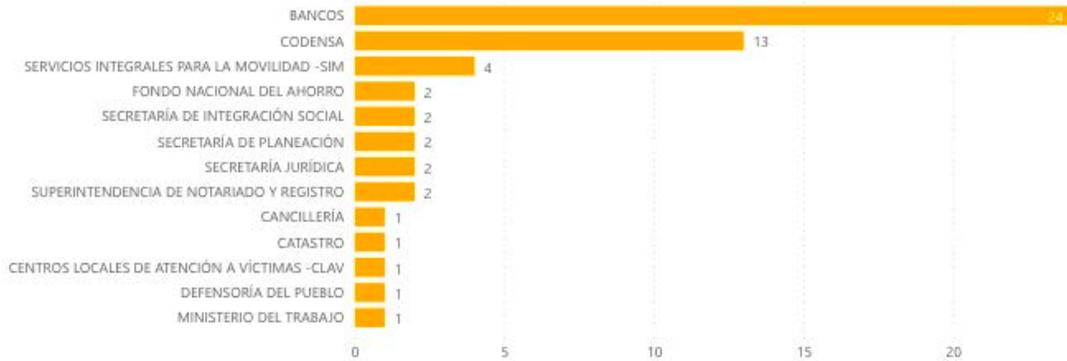
### PRESENCIA DE OTRAS ENTIDADES EN LOS SUPERCAD E

A continuación, se mencionan las entidades que considera la ciudadanía deben tener presencia en los SuperCADE, según la encuesta de satisfacción del Canal Presencial: Bancos, Codensa, Secretaría Distrital de Hacienda, Cámara de Comercio Bogotá, Servicios Integrales para la Movilidad -SIM, Acueducto y Registraduría.

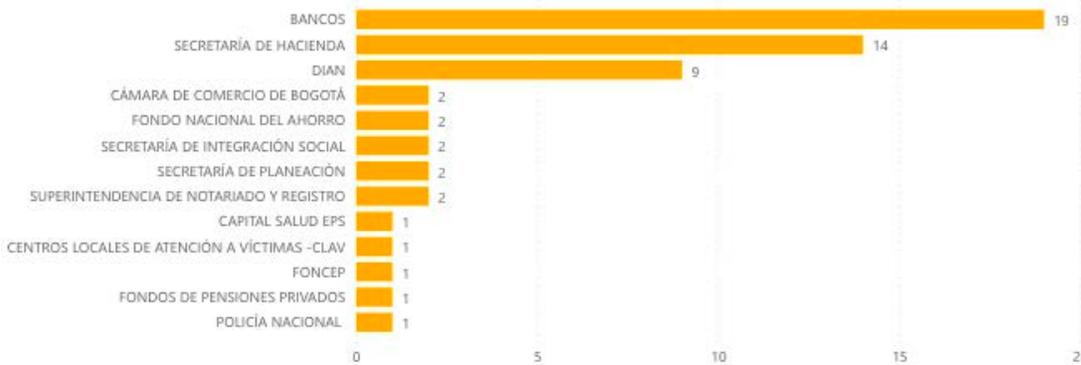
**Gráficas 60: Top 10 de entidades que más solicitadas por punto de atención SuperCADES.**

Fuente: Encuesta de satisfacción del Canal Presencial

## SuperCADE Américas



## SuperCADE Bosa



## SuperCADE CAD



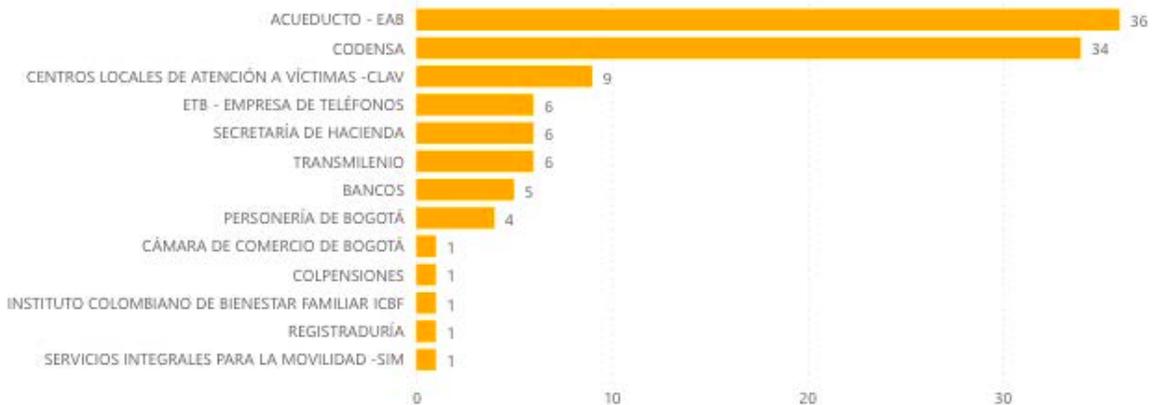
## SuperCADE Calle 13



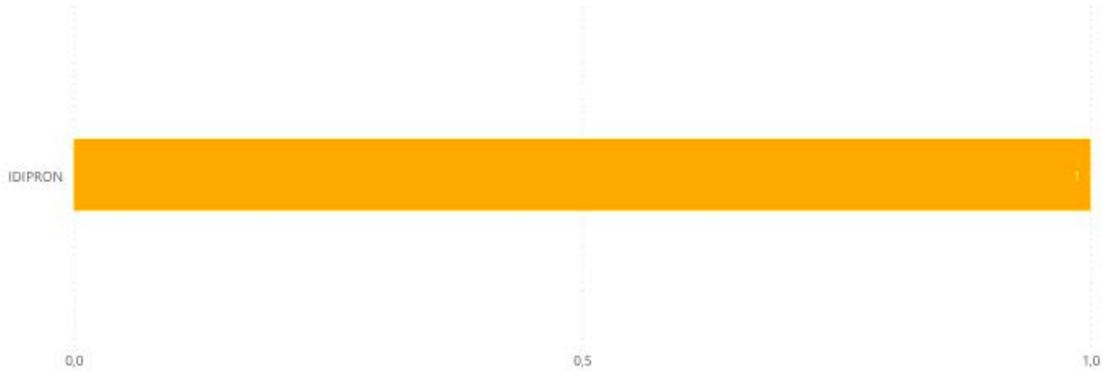
## SuperCADE Engativá



## SuperCADE Manitas



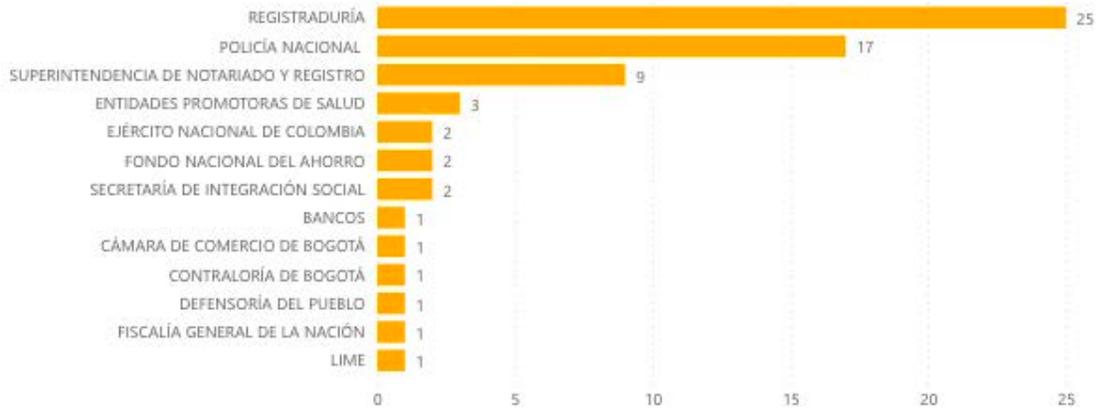
# SuperCADE Social



# SuperCADE Suba



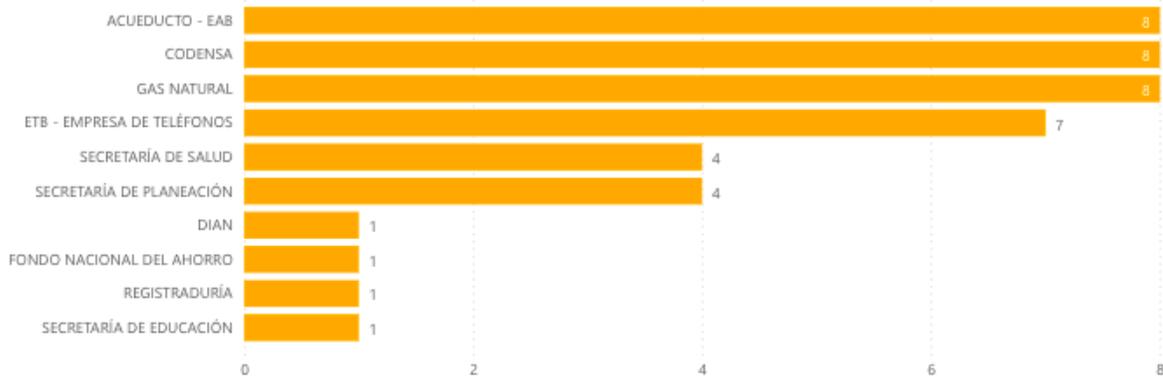
# SuperCADE 20 de Julio



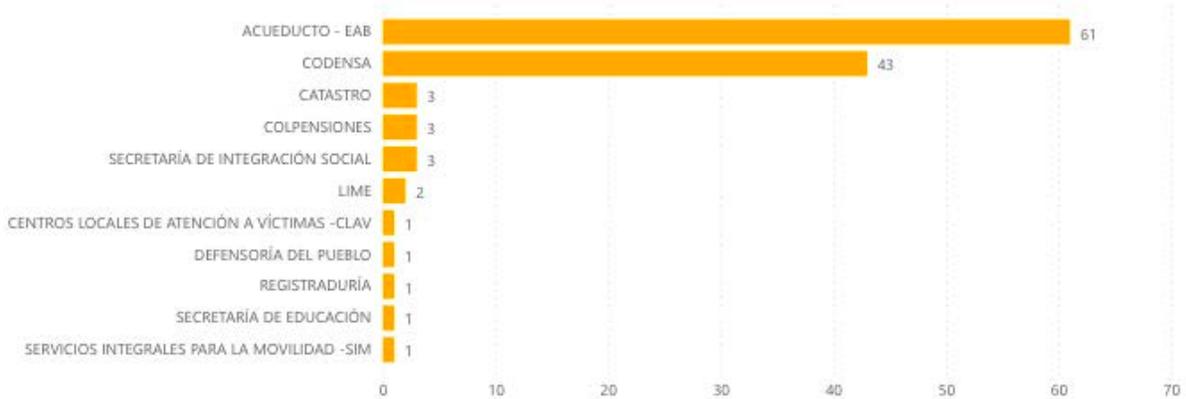
**Gráficas 61: Top 10 de entidades más solicitadas por punto de atención CADES.**

Fuente: Encuesta de satisfacción del Canal Presencial

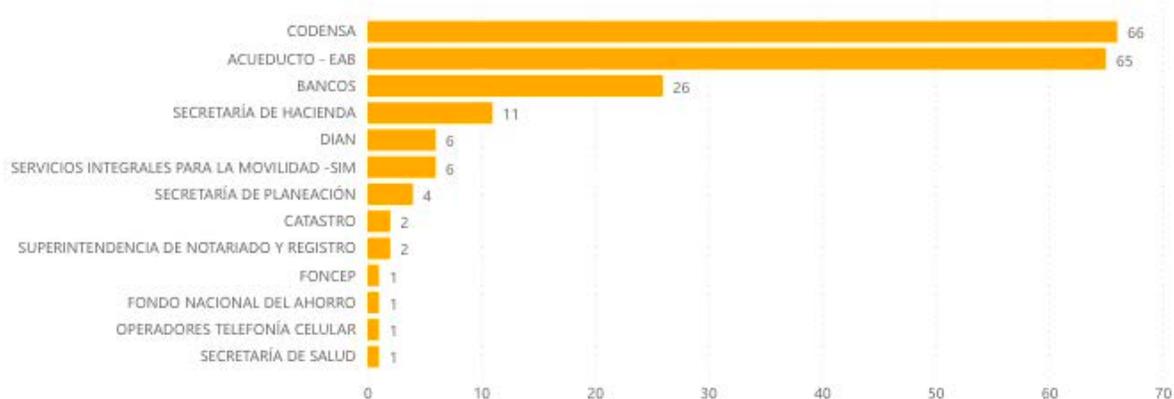
## CADE Bosa



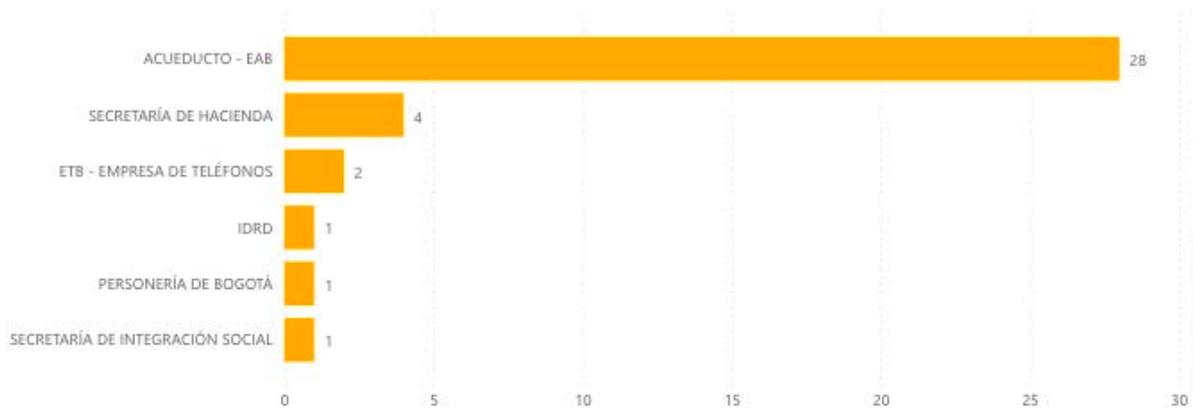
## CADE Candelaria



## CADE Chicó



## CADE Fontibón



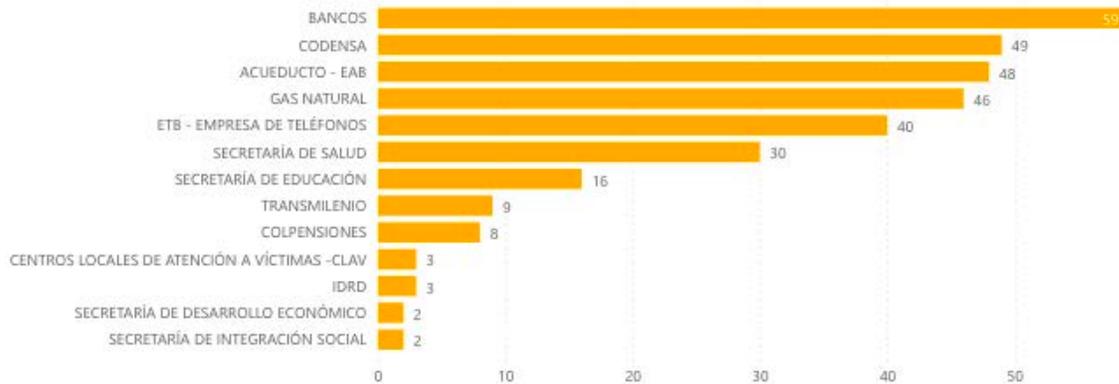
## CADE Kennedy



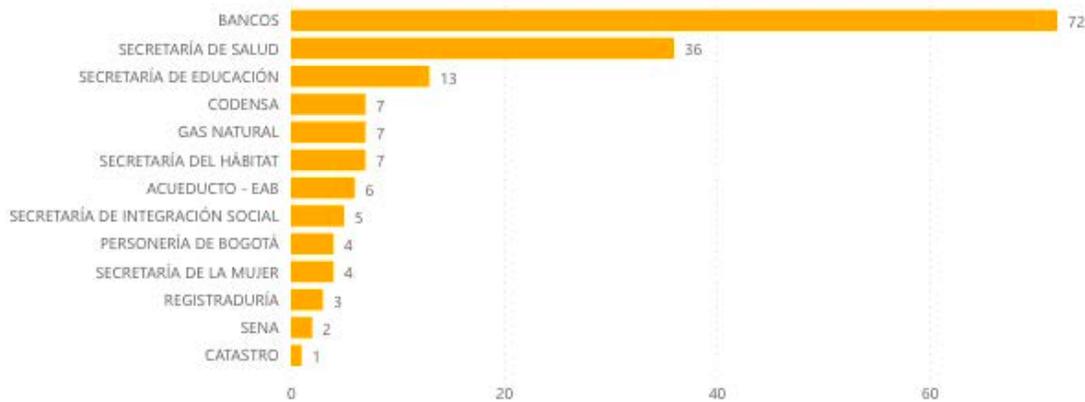
## CADE La Gaitana



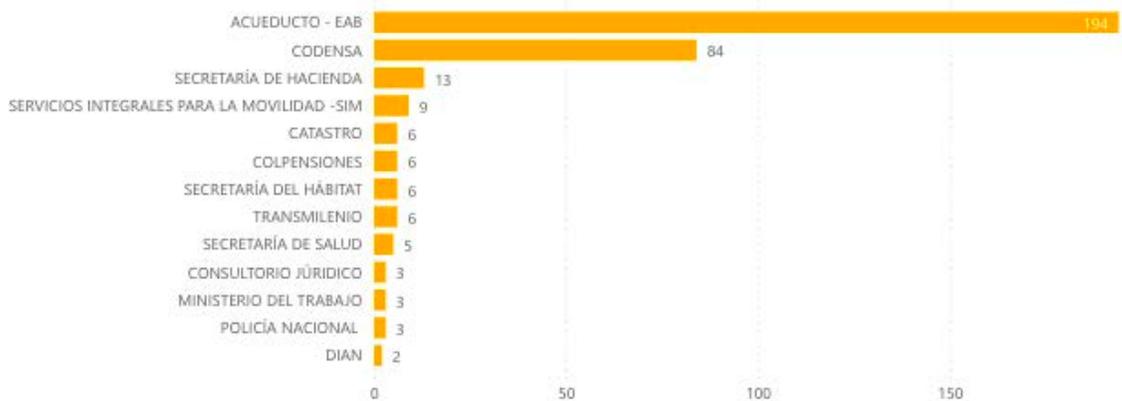
## CADE La Victoria



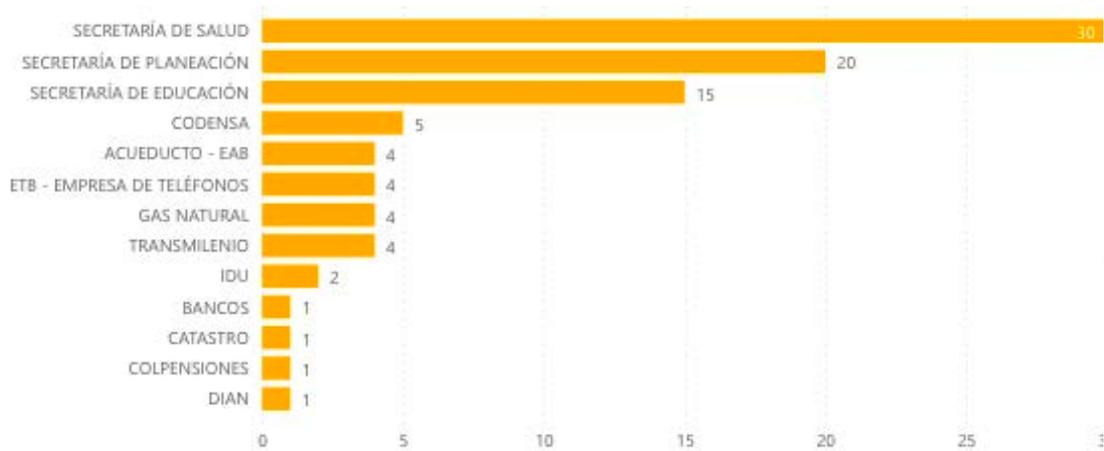
## CADE Los Luceros



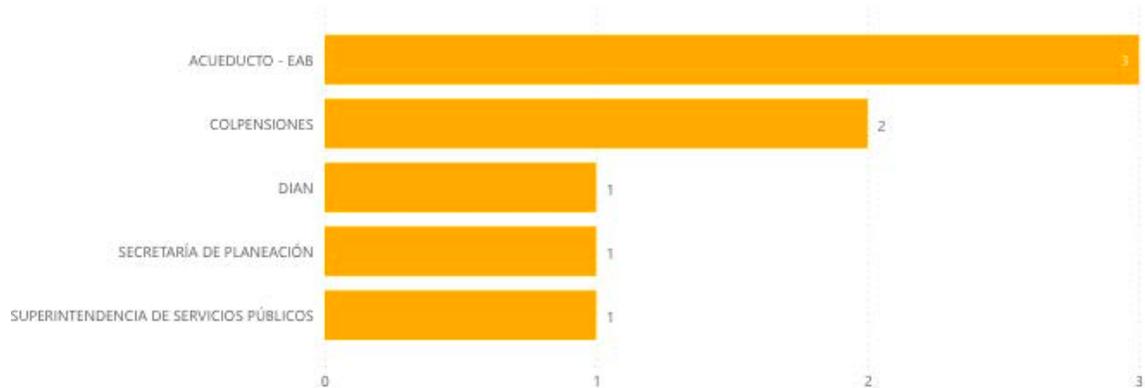
## CADE Muzú



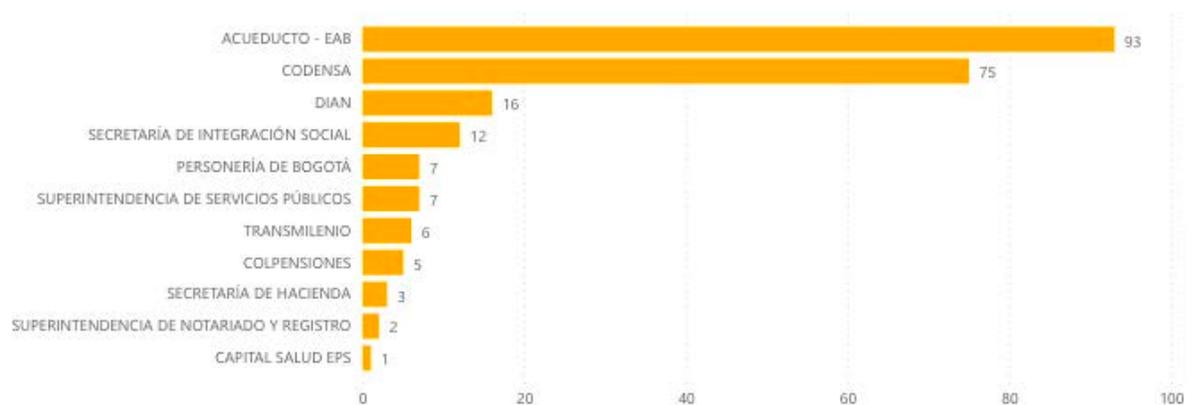
## CADE Patio Bonito



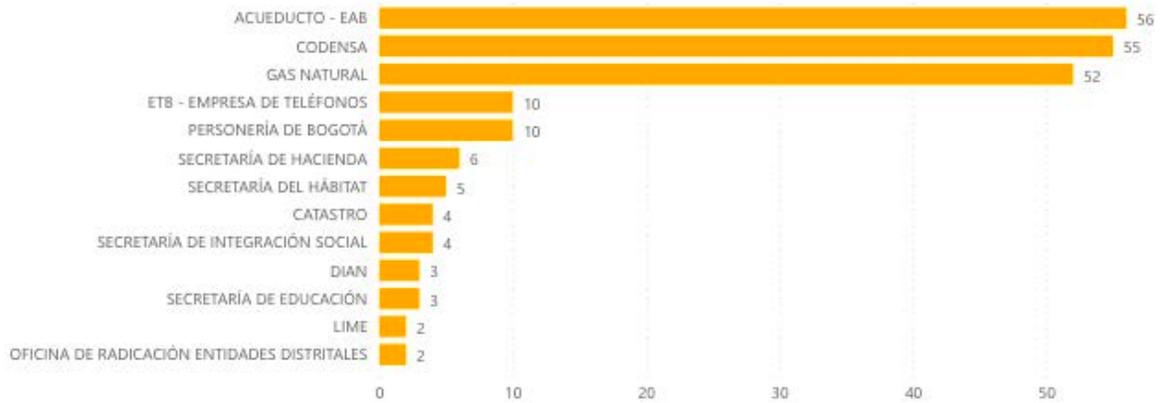
## CADE Plaza de Las Américas



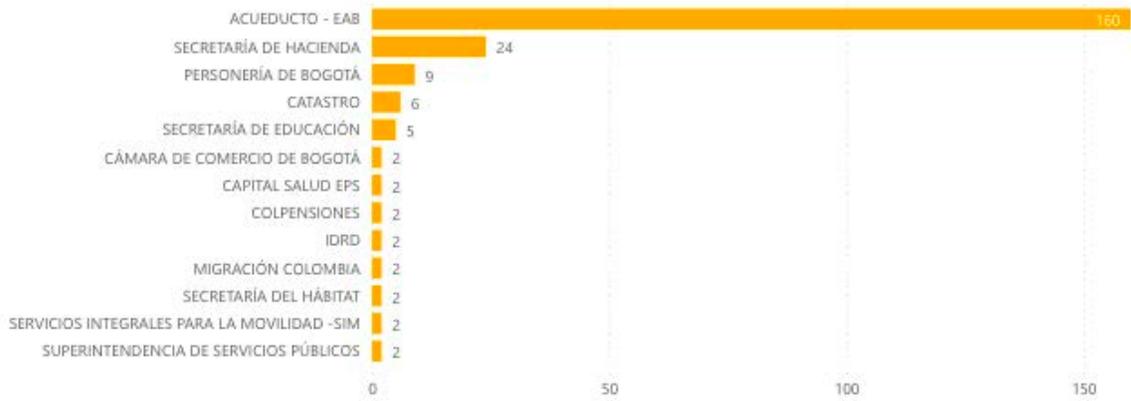
## CADE Santa Helenita



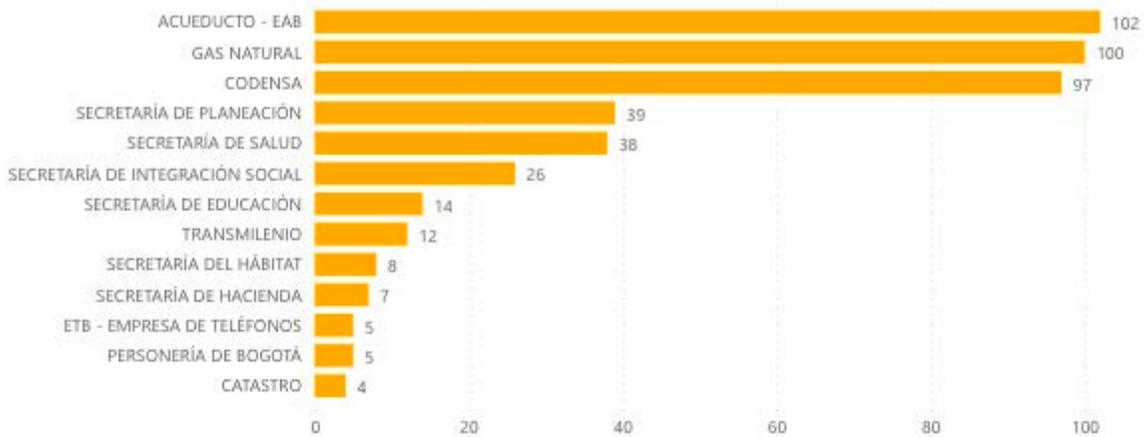
## CADE Santa Lucía



## CADE Servitá



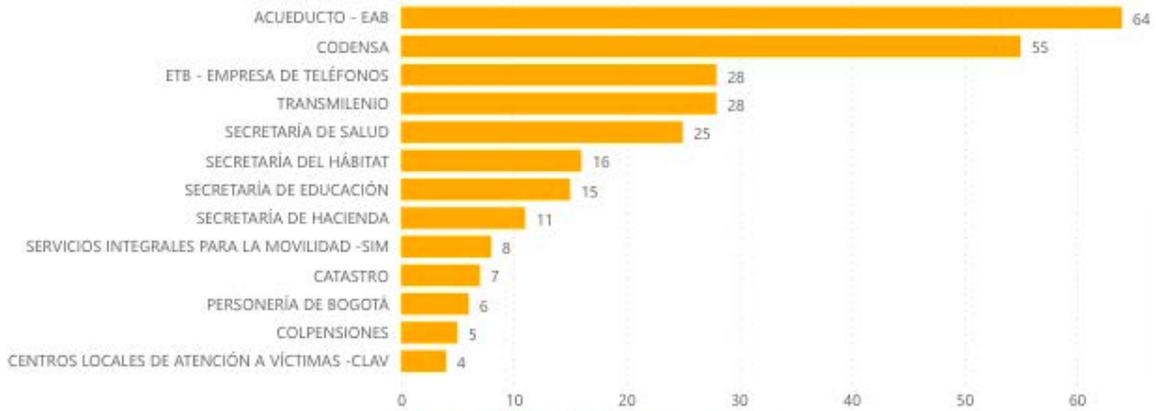
## CADE Suba



# CADE Toberín



# CADE Tunal



# CADE Yomasa





## 5.7 PERSONAS JURÍDICAS

El sexto grupo de valor que se analiza son las personas jurídicas, este grupo de valor se analiza únicamente con los datos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha y equivale a un 5%.

Gráfica 62. Porcentaje de participación personas jurídicas



Fuente: Bogotá te escucha

### 5.7.1 ENTIDADES Y SOLICITUDES MÁS REALIZADAS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS

Las entidades más demandadas por las personas jurídicas al realizar derechos de petición a la administración distrital son Secretaría de Gobierno, Ambiente, Hacienda, Hábitat y Movilidad.

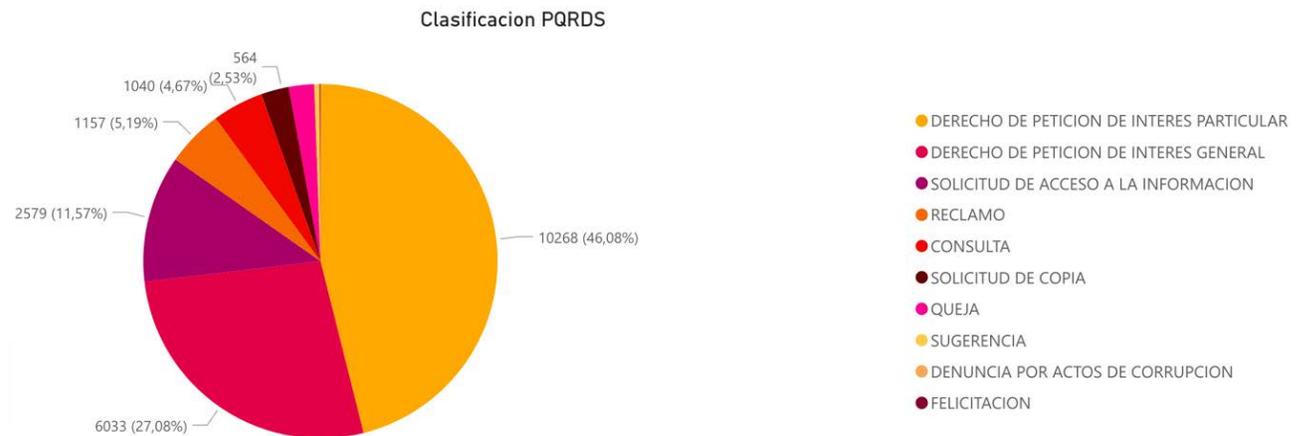
Gráfica 63: Entidades más demandas por las personas jurídicas



Fuente: Bogotá te escucha

Los tipos de derecho de petición más realizados por las personas jurídicas son: Interés Particular, General, Solicitud de acceso a la información y Reclamos.

**Gráfica 64: Tipos de derecho de petición**



Fuente: Bogotá te escucha

Los temas de los tipos de derecho de petición más realizados por las personas jurídicas son: Gobierno Local, Ambiente, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo –Vivienda y Movilidad-Transporte y Malla Vial.

**Gráfica 65: Temas de los tipos de derecho de petición**



Fuente: Bogotá te escucha



CAMILO

# 6 RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones generadas a partir del proceso realizado para la obtención de las fuentes de información, la articulación con las entidades distritales y direcciones de la Subsecretaría del Servicio a la Ciudadanía, así como resultado del procesamiento y análisis de la información.

- Ampliar el grupo de Caracterización liderado actualmente por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía con el fin que, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Subdirección de seguimiento a la gestión de Inspección, Vigilancia y Control, se establezcan líderes que acompañen el proceso de Caracterización para definir los objetivos, el alcance, la priorización de variables, los métodos de recolección de datos y el análisis de información de manera integral y articulada con los diferentes equipos de la Subsecretaría.
- Identificar los trámites y servicios más demandados en los diferentes meses de otras vigencias, con el fin de generar estrategias anticipadas, que permitan mejorar la satisfacción y percepción ciudadana en términos de eficiencia, eficacia y calidez del servicio.
- Realizar ejercicios de participación ciudadana en el año 2022, que involucre mayor participación de nuestra población objetivo, con el fin de buscar soluciones efectivas a sus demandas, y diagnosticar si los canales que utilizamos para promover la participación ciudadana, fueron idóneos.
- A través de la caracterización, se recomienda brindar propuestas para ajustar los servicios, rediseñarlos o diseñar nuevos servicios en la Red CADE con el fin de mejorar la satisfacción y percepción ciudadana.

- Fortalecer la actualización y unificación de la información de los trámites y los servicios de las entidades distritales en las diferentes fuentes de información de la Red CADE; el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha; la Guía de Trámites y Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de facilitar el procesamiento, análisis y estandarización de información.
- Continuar fortaleciendo los sistemas de información y diferentes fuentes de recolección de datos, con el fin de estandarizar sus variables y mejorar el diligenciamiento y tipificación de los datos.
- Solicitar las fuentes de información de forma trimestral, con el fin de verificar su estructura, las relaciones y las herramientas estadísticas que se utilizarán para la generación de datos, tablas y gráficos para los informes de caracterización de la ciudadanía.