

**Bogotá está mejorando**

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2021

**SECRETARIA GENERAL**



SECRETARÍA GENERAL



## 1. Introducción

## 2. Objetivo

## 3. Ficha Técnica y Metodología

## 4. Resultado de la encuesta

## 5. Conclusiones





**La Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, evalúa la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, a través de una medición objetiva para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales de atención ciudadana.**

**La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, aplicó el instrumento de medición aprobado durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2021 en el canal presencial de la RED CADE (Cade y SuperCADE) y en el canal de atención virtual Bogotá Te escucha.**

**1. Introducción**

**2. Objetivo**

**3. Ficha Técnica y Metodología**

**4. Resultado de la encuesta**

**5. Conclusiones**





**Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado en cada uno de los puntos de atención 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**

**1. Introducción**

**2. Objetivo**

**3. Ficha Técnica y Metodología**

**4. Resultado de la encuesta**

**5. Conclusiones**



# FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA



SECRETARÍA  
GENERAL



<b>Nombre del estudio</b>	<b>Encuesta de Satisfacción Ciudadana, sobre el servicio que presta la Administración Distrital en los puntos presenciales de la Red CADE y Bogotá Te Escucha, por el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</b>
<b>Técnica de recolección de datos</b>	<b>Encuesta presencial y virtual</b>
<b>Instrumento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Encuesta Presencial RED CADE: Cuestionario estructurado con 29 preguntas.</b></li><li>✓ <b>Encuesta virtual Bogotá Te Escucha: Cuestionario estructurado con 18 preguntas</b></li></ul>
<b>Universo o población</b>	<b>Las personas que utilizan los servicios de la Administración Distrital en la Red CADE y Bogotá te escucha en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2021.</b>
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>8.419 individuos encuestados</b>
<b>Tipo de muestreo</b>	<b>Diseño de Muestreo Aleatorio Simple Estratificado – ESTMAS</b>
<b>Fecha de trabajo de campo</b>	<b>Agosto, septiembre y octubre de 2021</b>



**Con el propósito de realizar la encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 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**



**Fase de Diseño:** En esta fase, la Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía definió el diseño de la muestra, la técnica de recolección de datos y la metodología de análisis. Así mismo, llevó a cabo la revisión de los cuestionarios a ser aplicados y la elaboración de la ficha técnica, documentos que fueron aprobados el 29 de julio de 2021 por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General.

Para la aplicación de la encuesta se designaron quince (15) colaboradores de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, quienes fueron debidamente capacitados para la realización de esta labor.

**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

**Fase de Recolección de Datos:** La aplicación de la encuesta se realizó entre el 13 de agosto al 31 de octubre de 2021, a la población objetivo al momento de terminar el trámite realizado en el punto de atención de la Red CADE, a través del método de muestreo aleatorio simple. Para el caso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, los ciudadanos tuvieron acceso a la encuesta una vez ingresaban al aplicativo a registrar una petición.

Cumpliendo con la normatividad vigente, durante la aplicación de la encuesta se solicitó autorización a los ciudadanos para la recolección y tratamiento de sus datos personales.

**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 relacionaron las variables y se revisaron las rutas del cuestionario, posteriormente se realizó el procesamiento de la información, el análisis de la misma, el cálculo de los indicadores definidos y la elaboración de los informes pertinentes.

**1. Introducción**

**2. Objetivo**

**3. Ficha Técnica y Metodología**

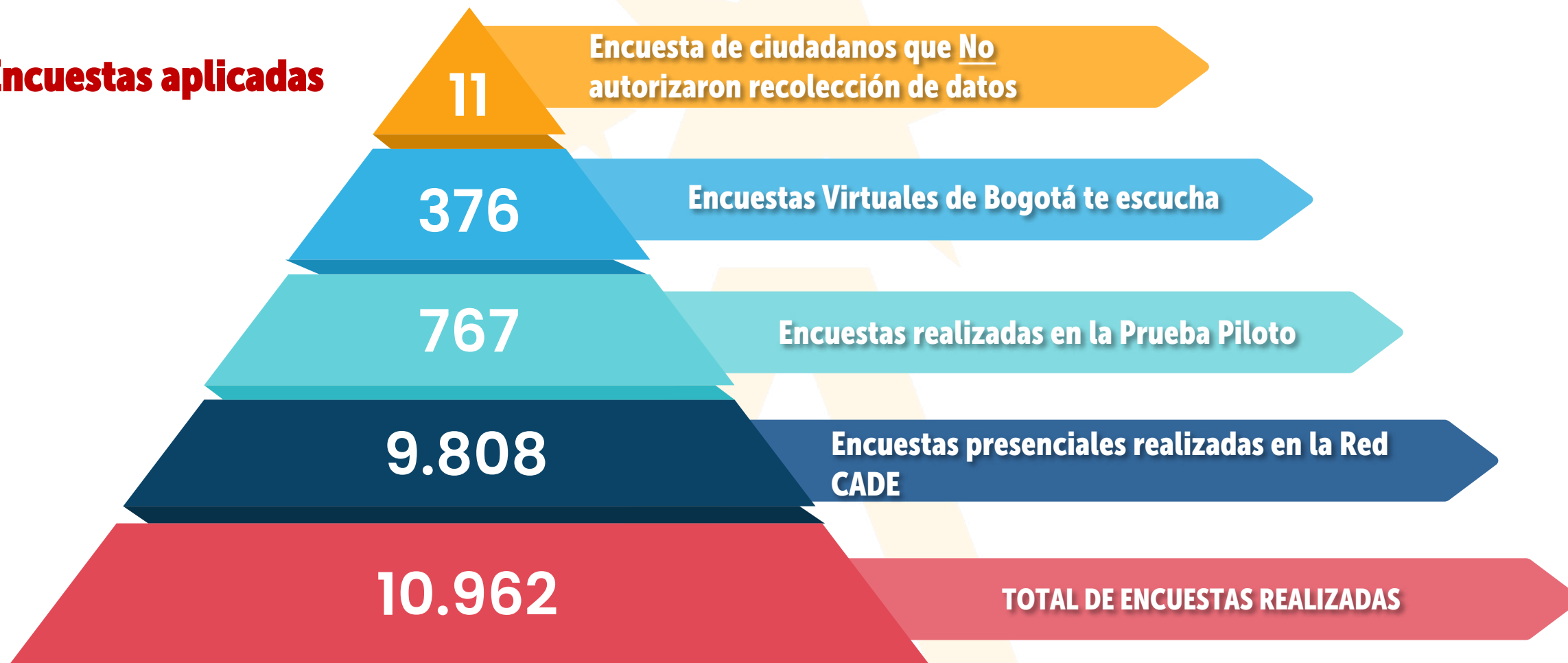
**4. Resultado de la encuesta**

**5. Conclusiones**



# RESULTADO DE LA ENCUESTA

## Encuestas aplicadas





## NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Encuesta Presencial RED CADE

**97,64%**

Encuesta virtual Bogotá Te Escucha

**77,39%**

**BOGOTA TE ESCUCHA**



**RED CADE**



EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

NS/NR

# ENCUESTA DE SATISFACION CIUDADANA RED CADE PRESENCIAL

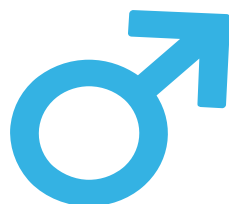


## Datos demográficos de los participantes

### GENERO

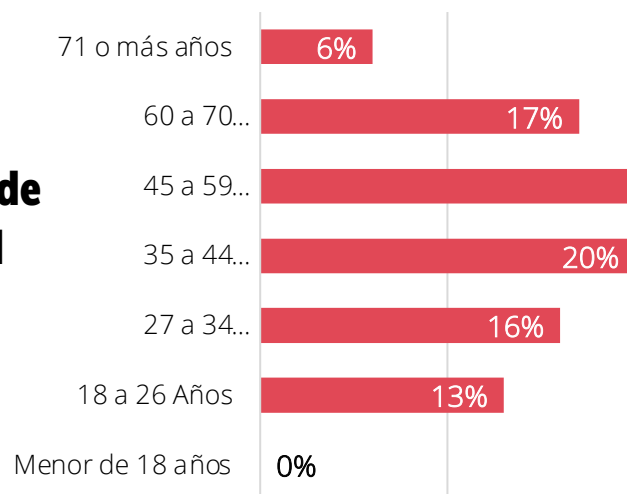


**Femenino**  
**69%**

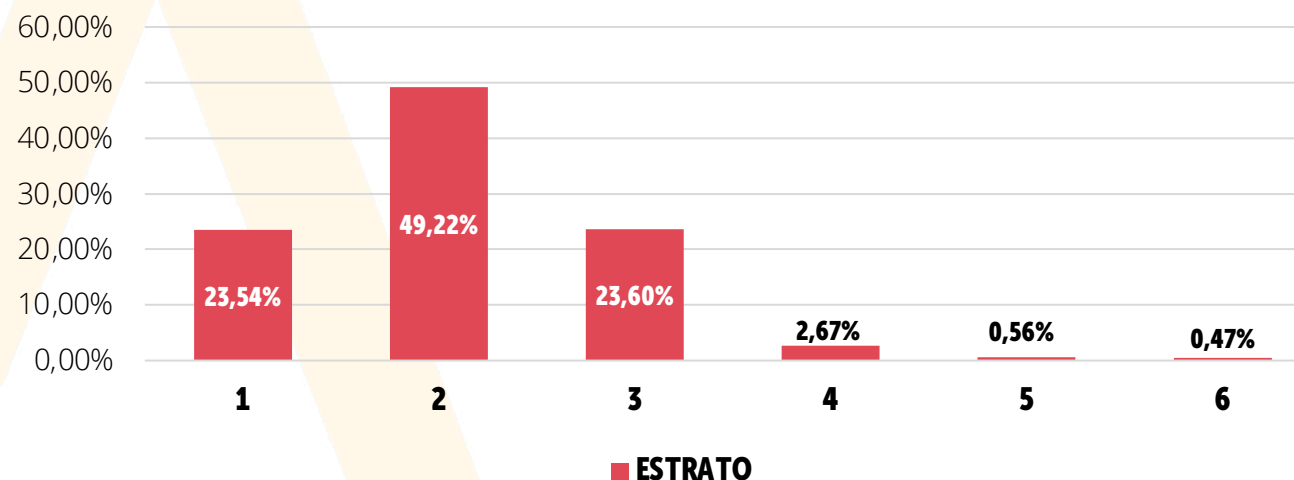
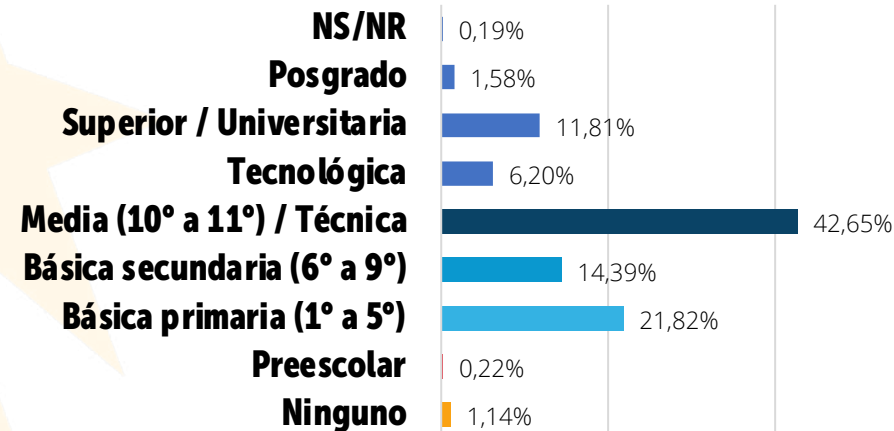


**Masculino**  
**31%**

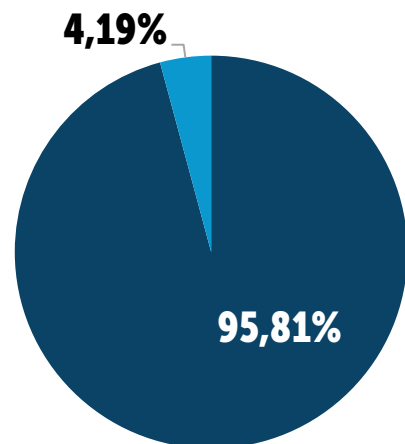
### Rango de Edad



### Nivel Educativo



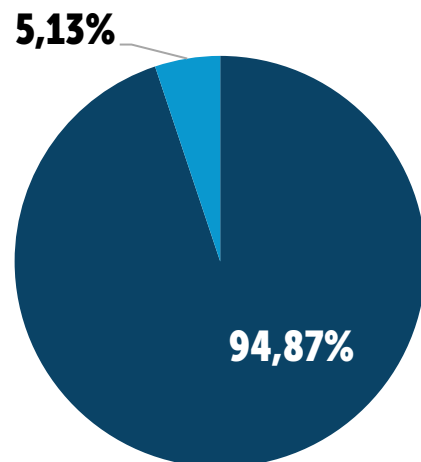
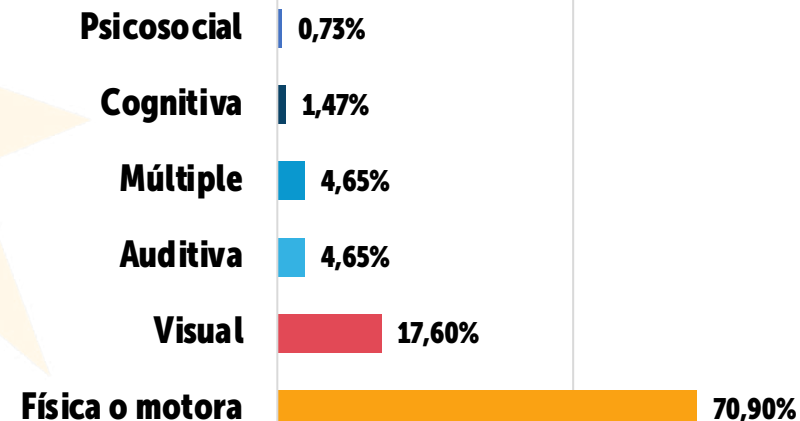
## Datos demográficos de los participantes



Personas con discapacidad

■ NO ■ SI

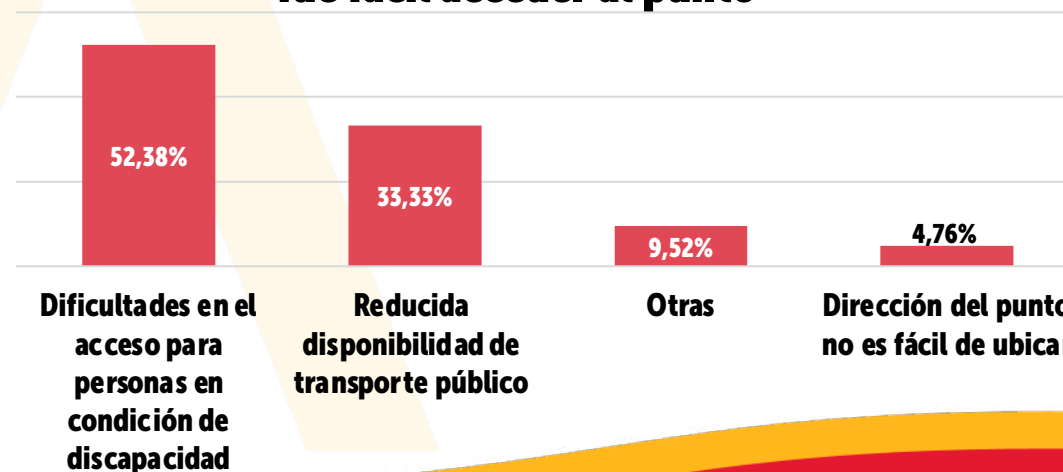
### Tipo de discapacidad



Accesibilidad al punto

■ Si ■ No

### Razones por las que el 5,13% manifiestan que no fue fácil acceder al punto





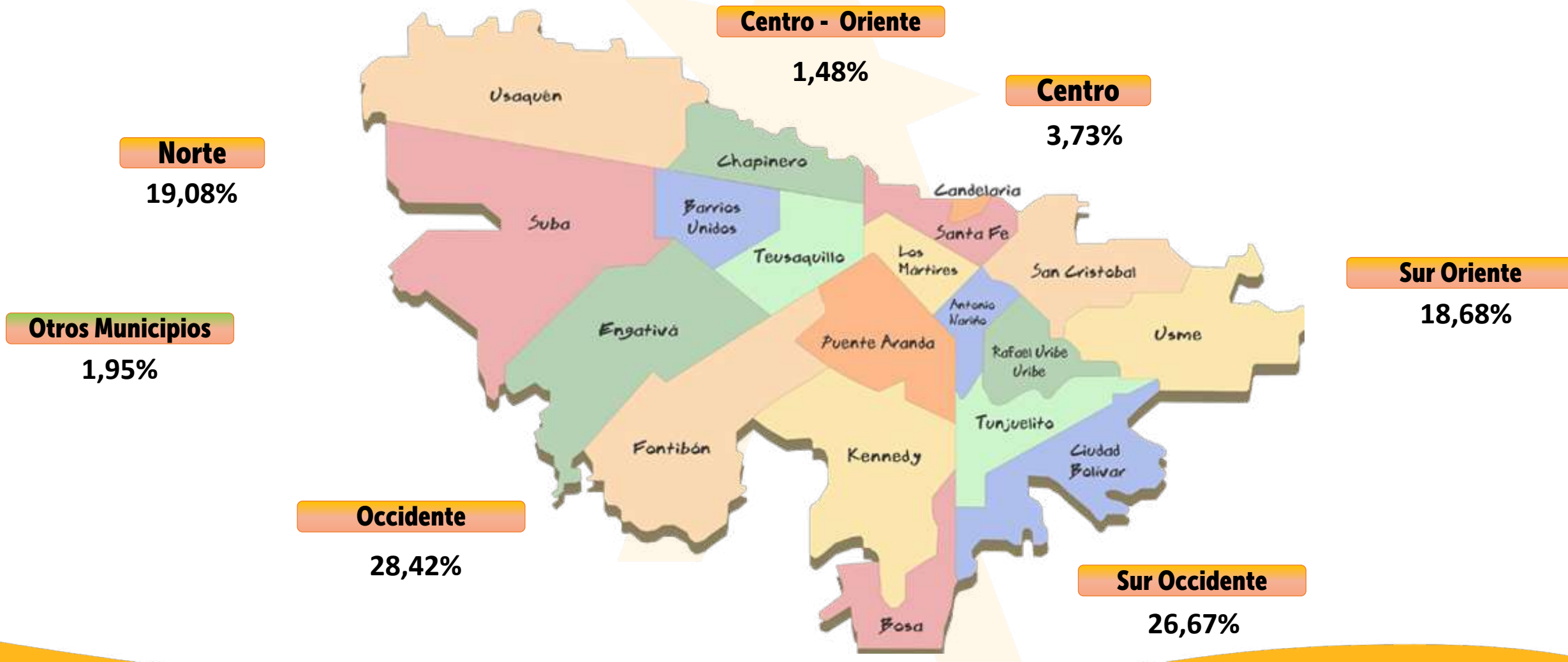
# RESULTADO DE LA ENCUESTA



SECRETARÍA  
GENERAL

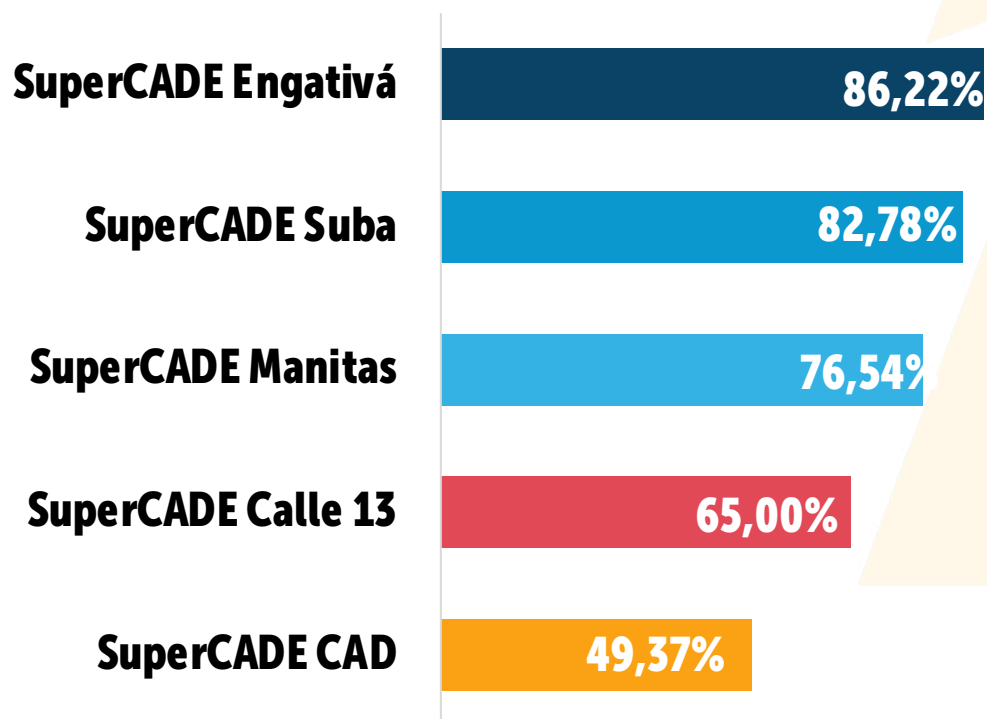


## Participación de ciudadanos por localidades

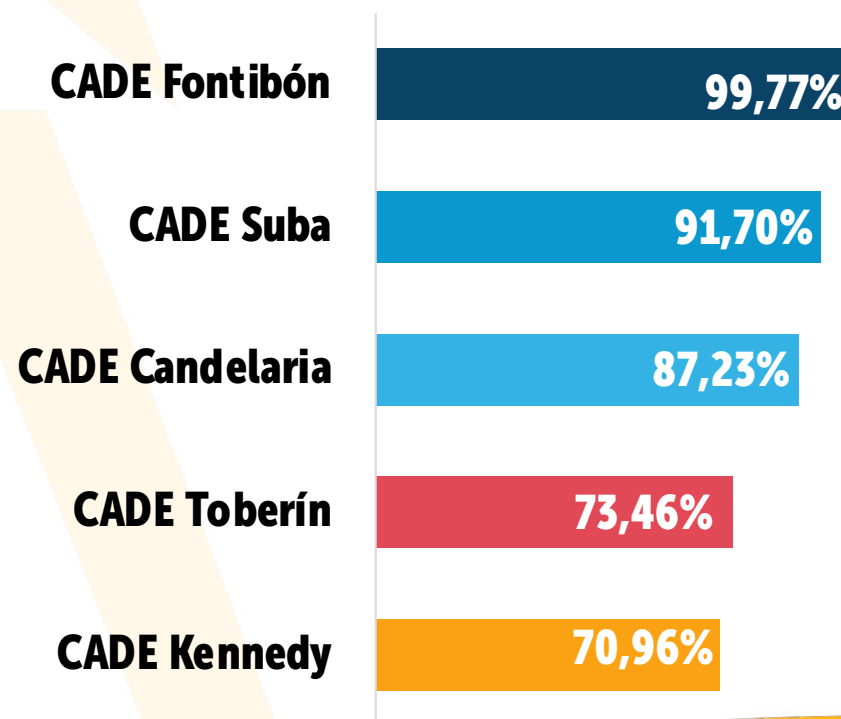


## PUNTOS DE LA RED CADE MEJOR CALIFICADOS POR LA CIUDADANIA

### SUPERCADES

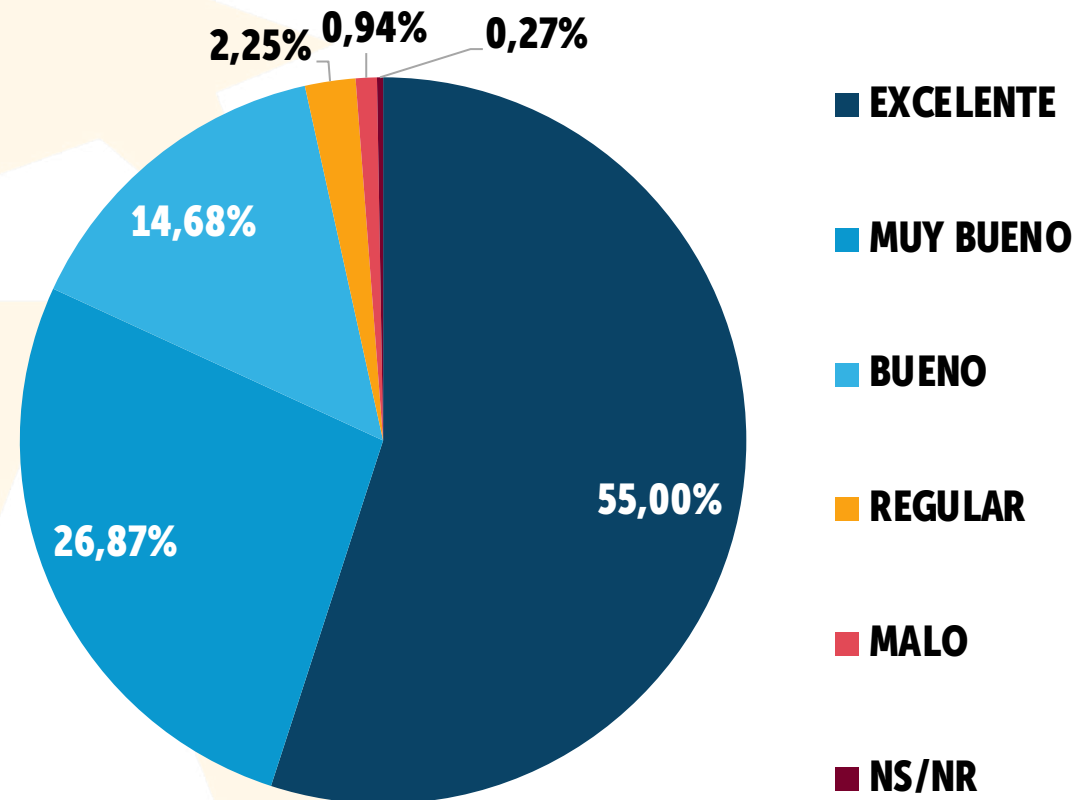


### CADES

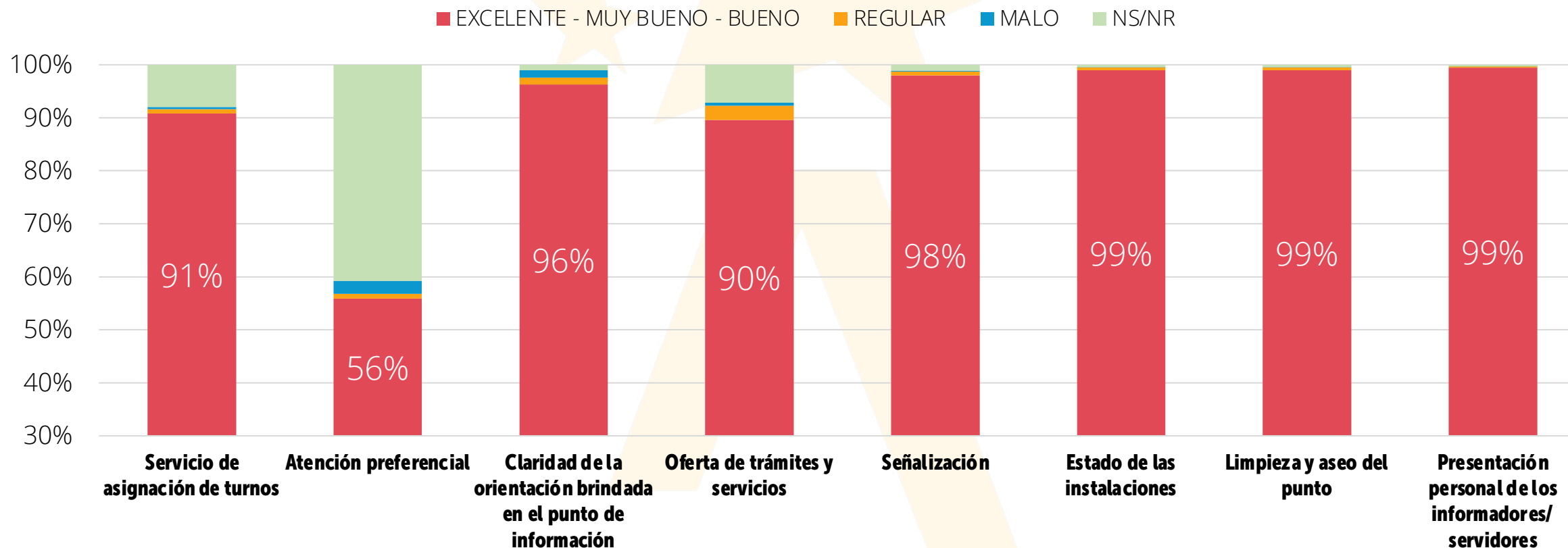


## Nivel de Satisfacción Ciudadana RED CADE

**96,54%**



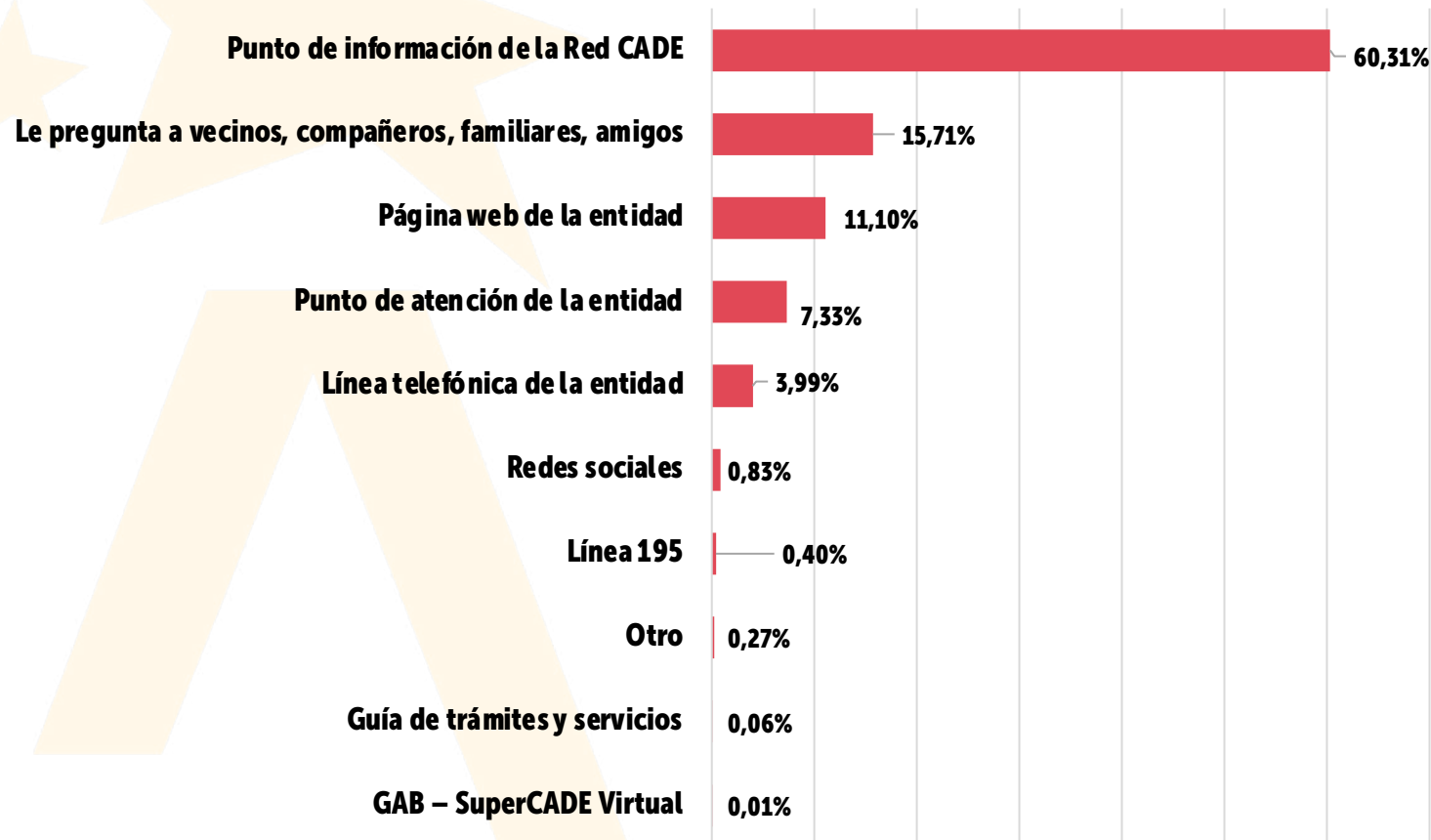
## Nivel de satisfacción de los atributos de servicio RED CADE



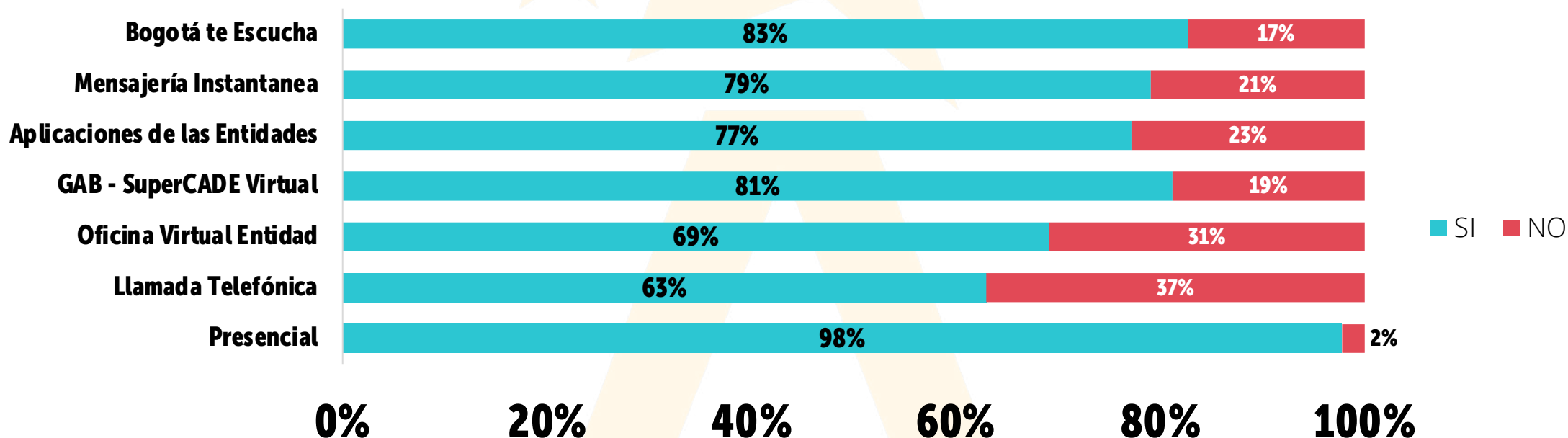


## Evaluación de canales

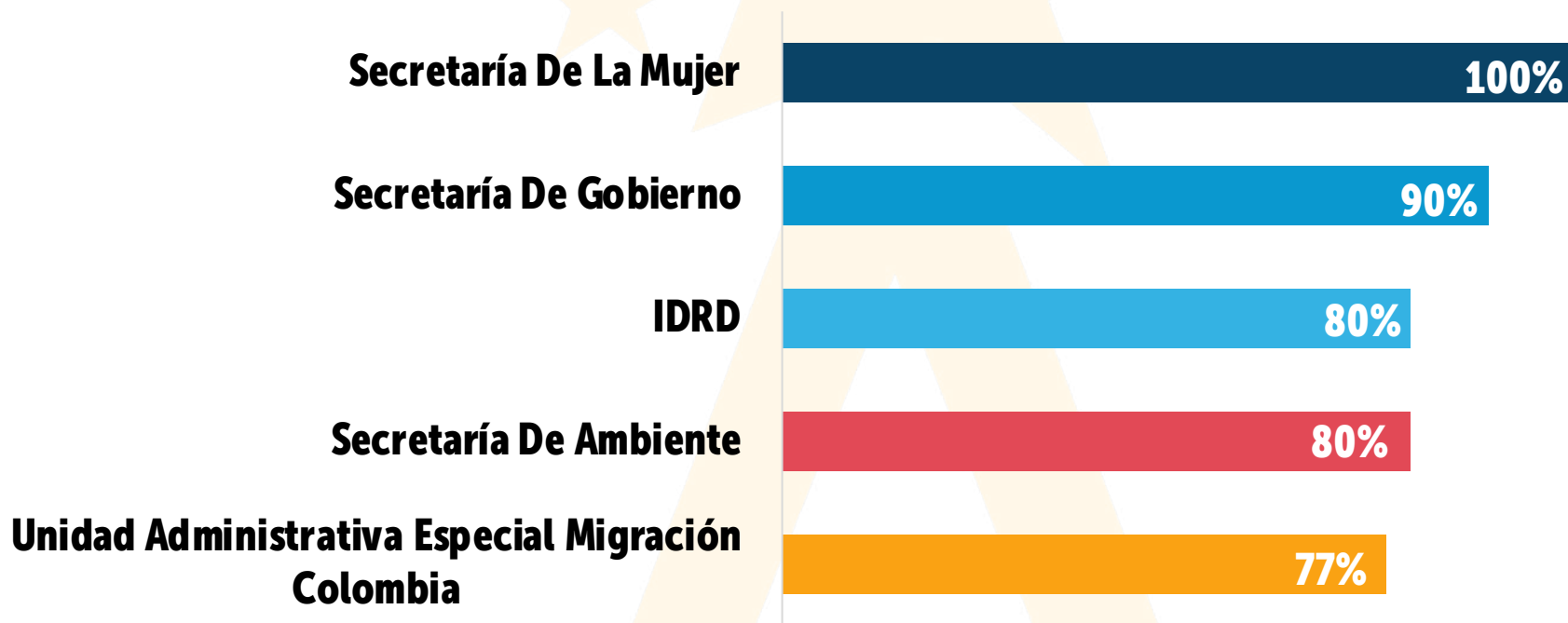
**Canales que usan los  
ciudadanos para buscar  
información de los  
trámites que van a realizar**



## Disposición de realizar trámites o servicios en los siguientes canales



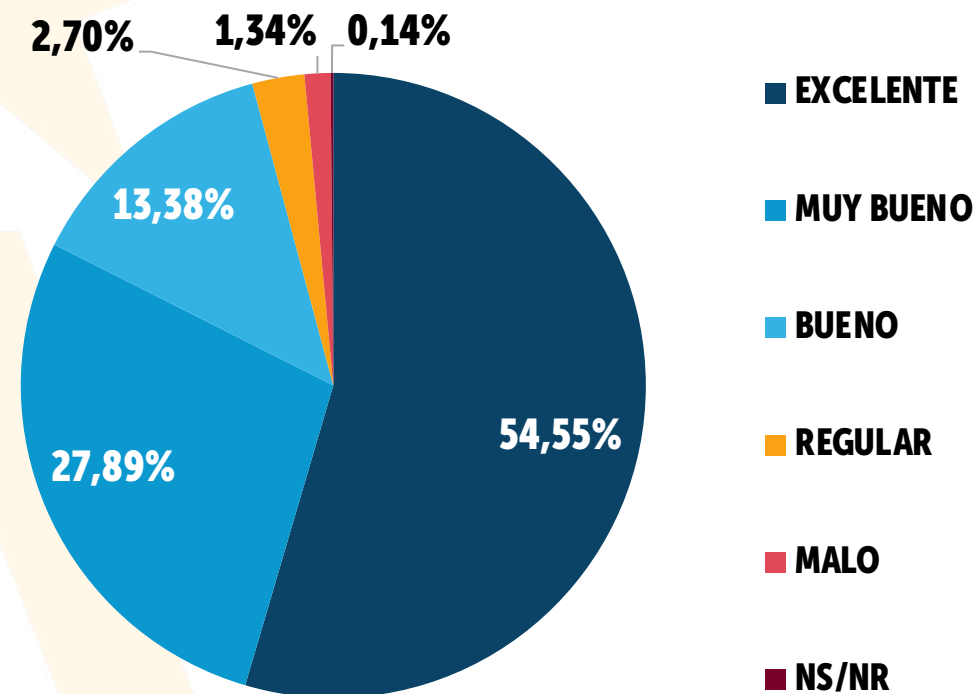
## ENTIDADES DISTRITALES MEJOR CALIFICADOS POR LA CIUDADANIA



**Nota:** Este ranking considera las calificaciones individuales obtenidas por cada entidad a partir de la cantidad de usuarios encuestados que asignaron una calificación de 'Excelente' a la atención recibida sobre el total de usuarios encuestados que realizaron algún trámite en la entidad específica.

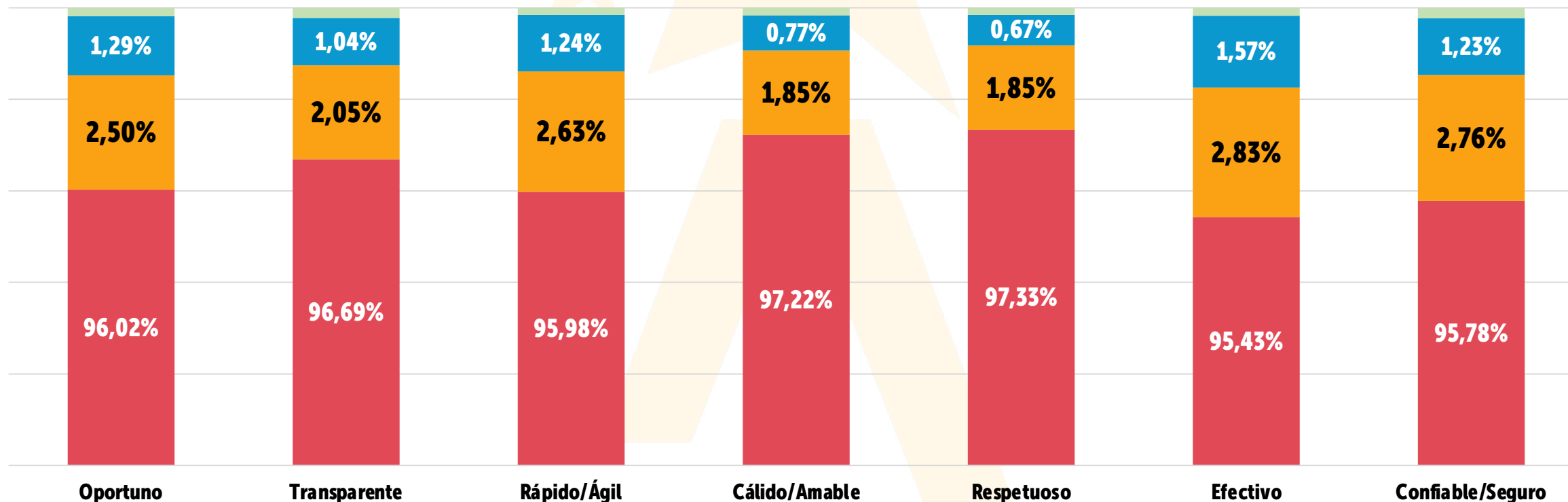
## Nivel de Satisfacción Ciudadana ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

**95,08%**

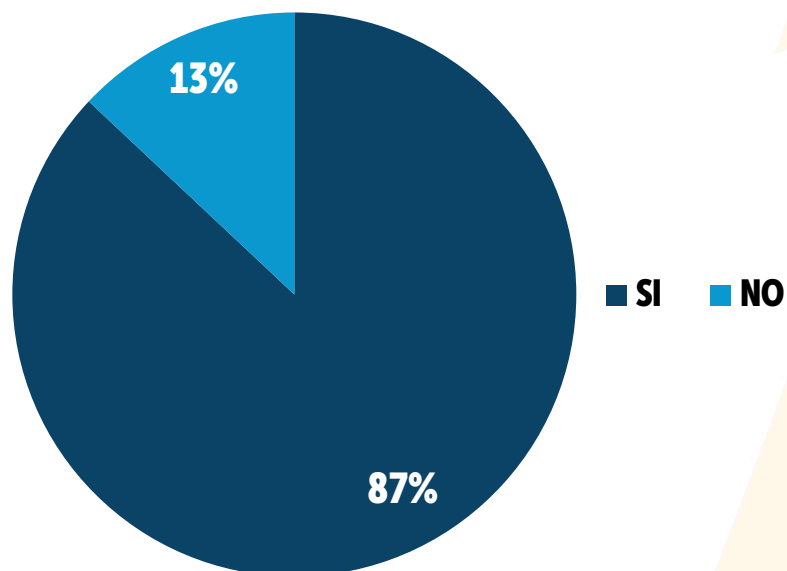


## Nivel de satisfacción de los atributos de servicio ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

EXCELENTE - MUY BUENO - BUENO    REGULAR    MALO    NS/NR



## Realización satisfactoria del trámite en el punto de atención de la RED CADE



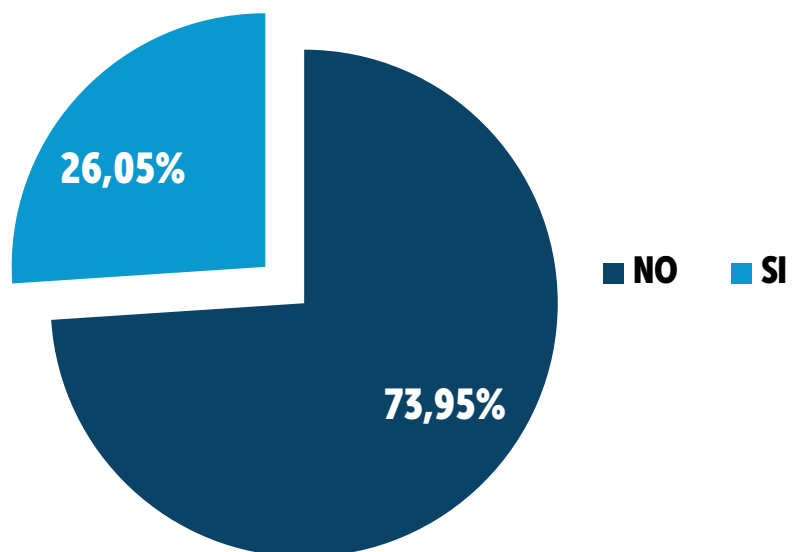
**Razones por las que el 13% manifiestan que no realizaron el trámite**



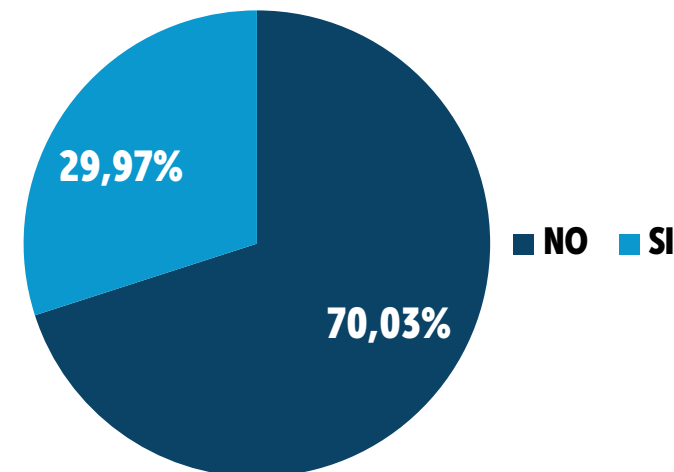
# RESULTADO DE LA ENCUESTA

En el punto que visitó debería haber entidades adicionales

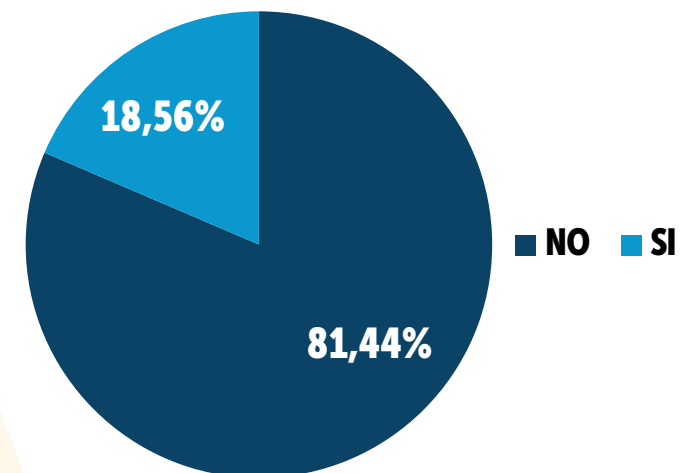
Total CADE y SUPERCADÉ



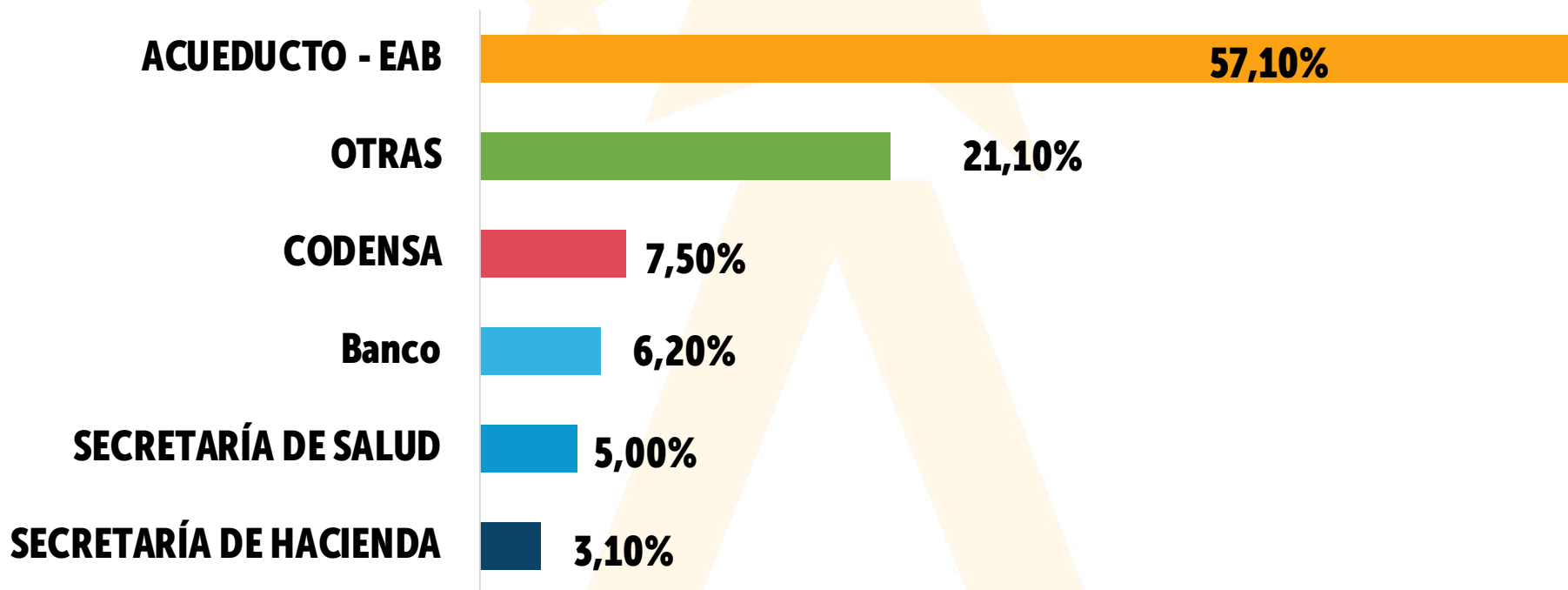
CADE



SUPERCADÉ



## Entidades adicionales que solicitan en los puntos de atención presencial RED CADE



# ENCUESTA DE SATISFACION CIUDADANA BOGOTA TE ESCUCHA VIRTUAL



# RESULTADO DE LA ENCUESTA



SECRETARÍA  
GENERAL

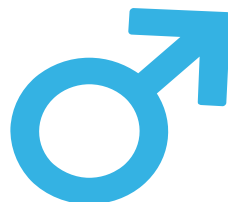


## Datos demográficos de los participantes

### SEXO

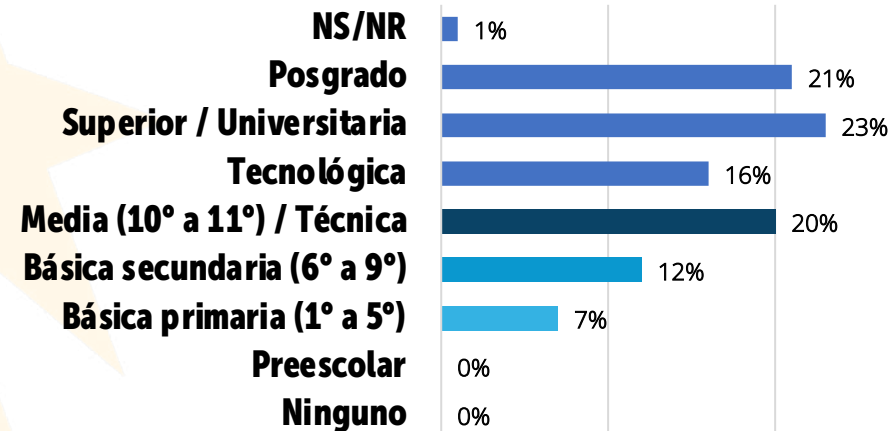


**Mujer**  
**47%**

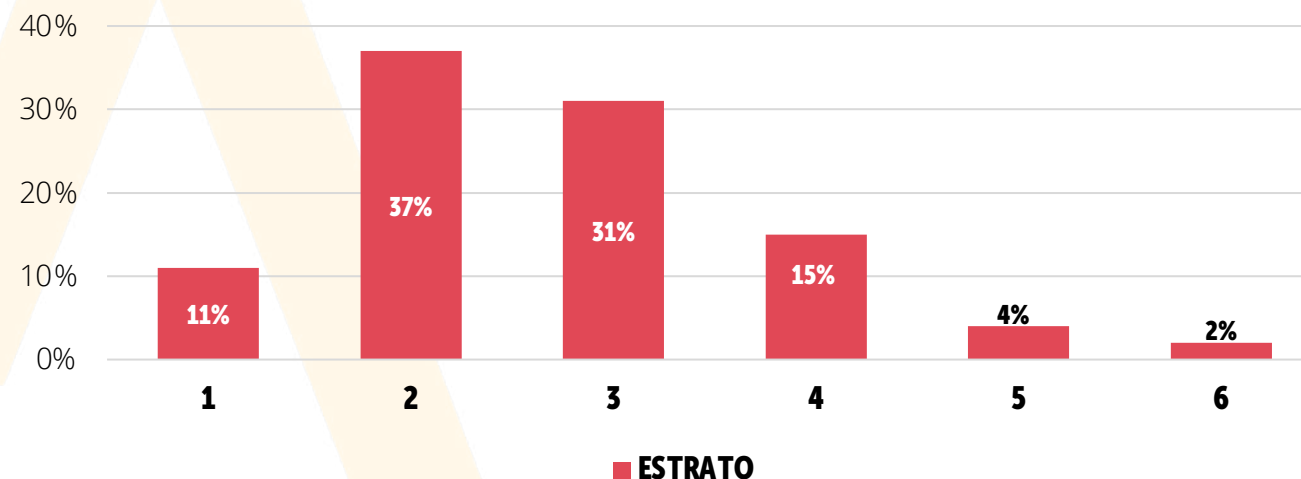
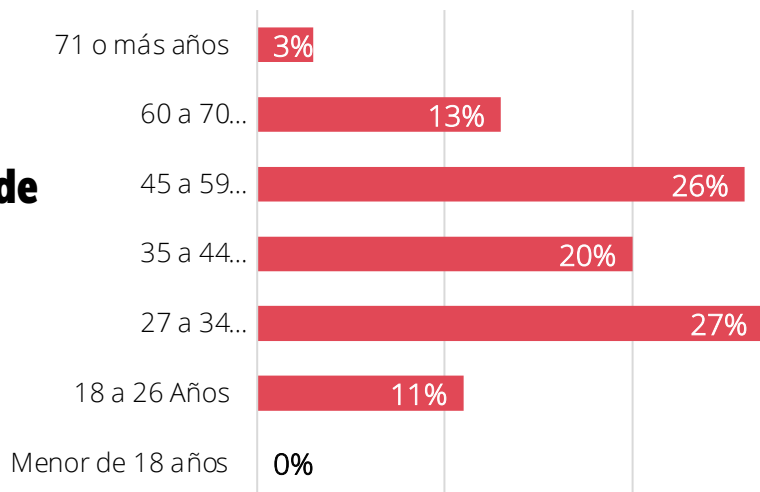


**Hombre**  
**53%**

### Nivel Educativo

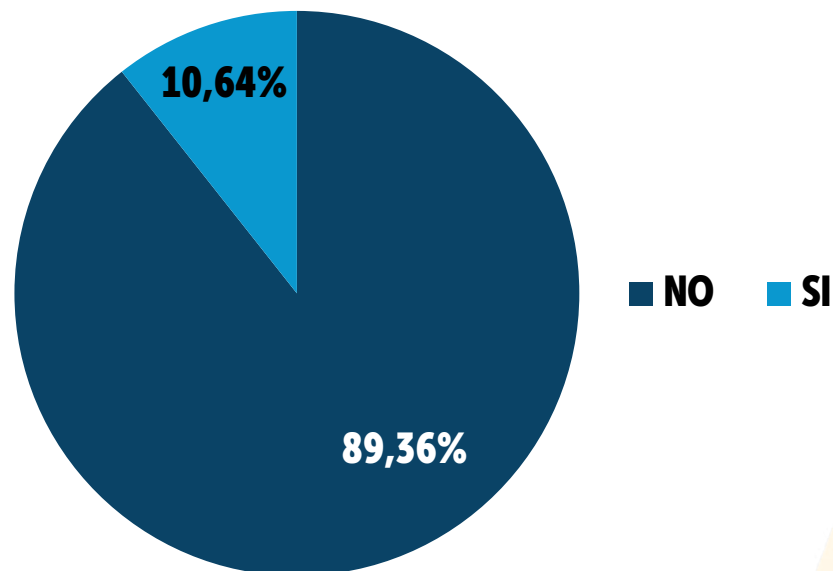


### Rango de Edad

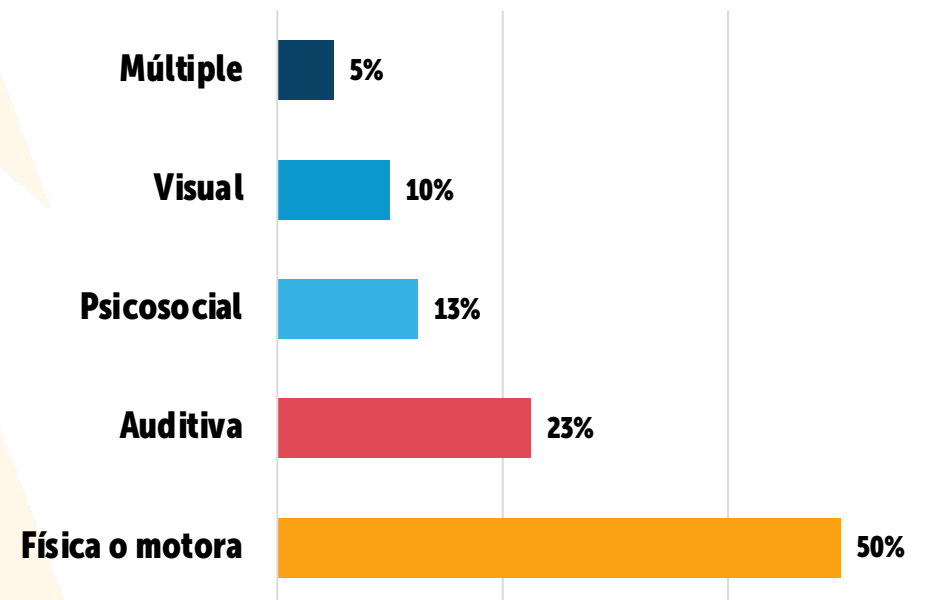


## Datos demográficos de los participantes

### Ciudadanos con discapacidad



### Tipo de discapacidad



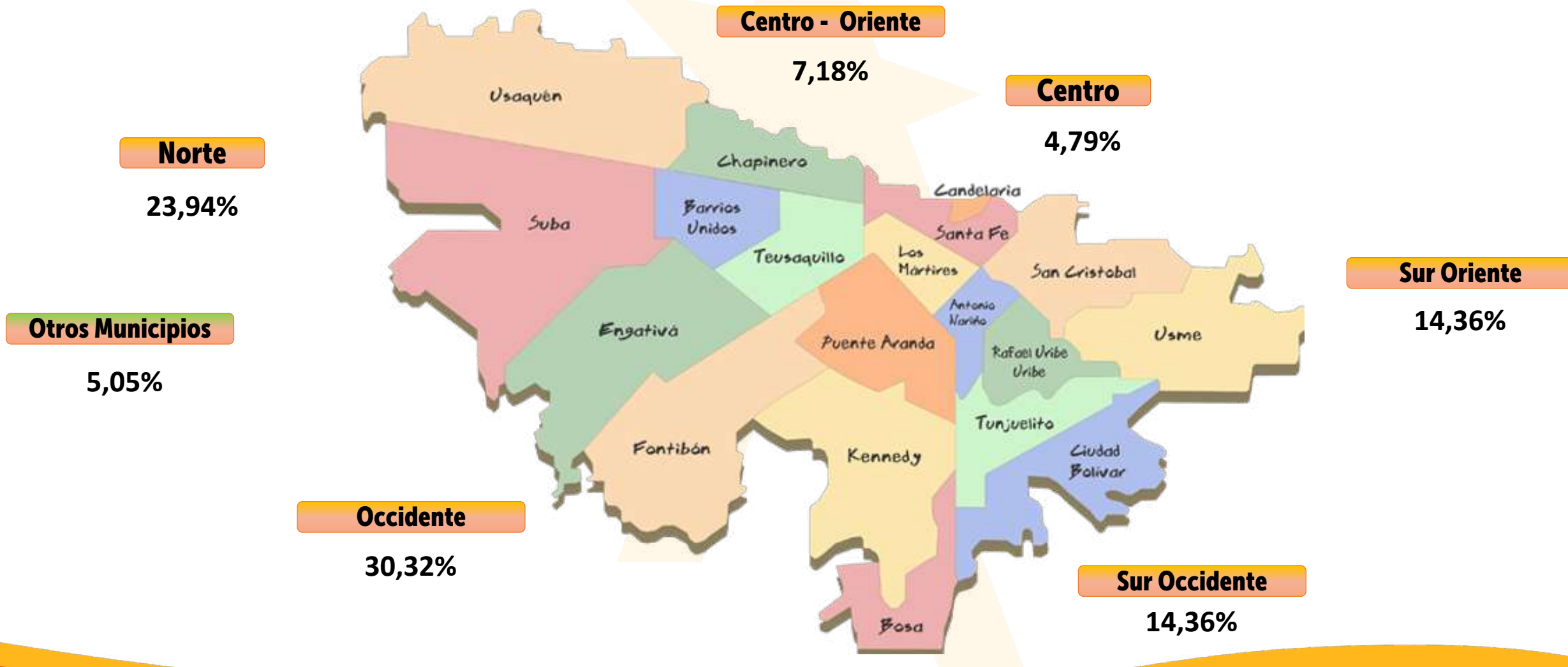
# RESULTADO DE LA ENCUESTA



SECRETARÍA  
GENERAL

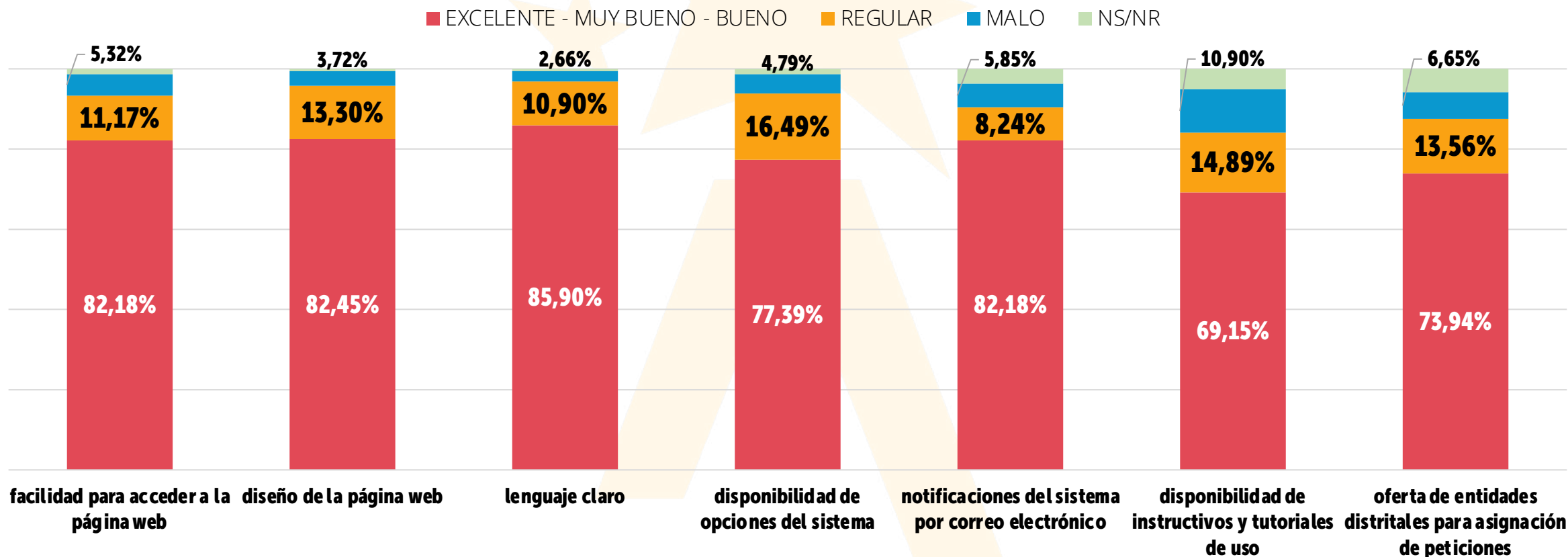


## Participación de ciudadanos por localidades

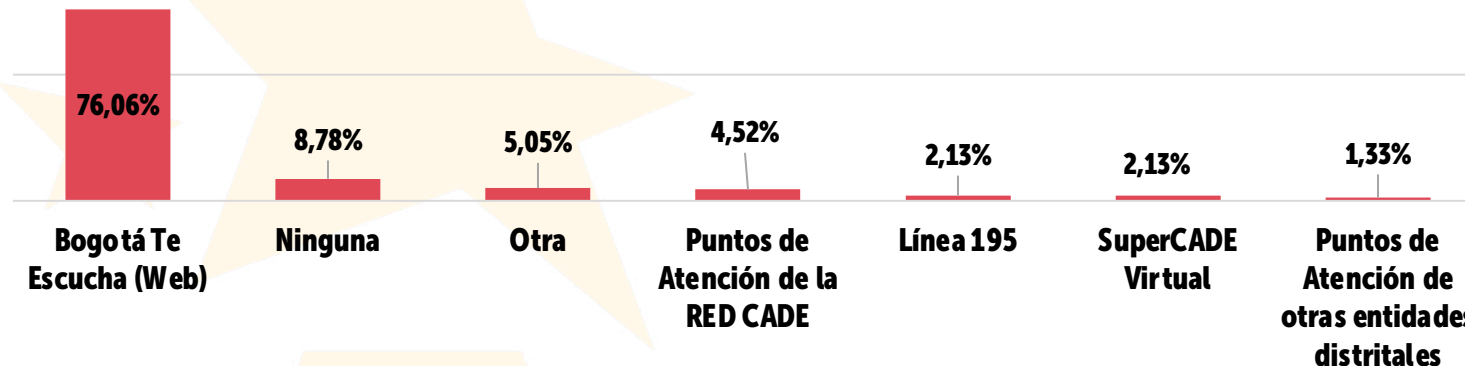




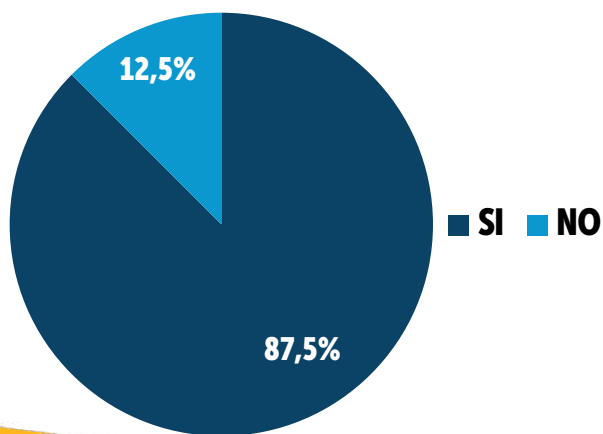
## Nivel de satisfacción de los atributos de servicio de "Bogotá te Escucha"



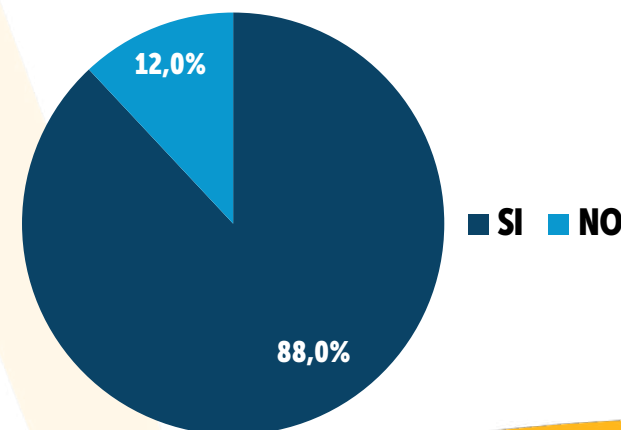
## Canales usados para hacer seguimiento a las peticiones



## Bogotá te escucha es una herramienta efectiva para acercarse a la Administración Distrital?



## ¿Recomendaría el uso de Bogotá te escucha a otra persona?



**1. Introducción**

**2. Objetivo**

**3. Ficha Técnica y Metodología**

**4. Resultado de la encuesta**

**5. Conclusiones**



**El resultado final de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mostró el siguiente nivel de satisfacción:**

- **96.54%** en relación con el servicio prestado en el canal de atención presencial de la Red CADE (SuperCADE y CADE).
- **95.08%** respecto al servicio prestado por la Administración Distrital.
- **77.39%** en relación con el canal virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

## Canal Presencial

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 **17,64%**, seguido de “Pre registro virtual asistido” (Unidad Administrativa Especial Migración Colombia) con un **6,23%** y “Registro biométrico” (Unidad Administrativa Especial Migración Colombia) con un **4,37%**.

Las entidades más consultadas por los ciudadanos encuestados fueron: Secretaría Distrital de Planeación (**28,84%**), seguida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (**10,59%**) y en tercer lugar Vanti – Gas Natural con un **10,46%**.

Frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación de los servicios, el 79% (7.732) de los ciudadanos encuestados contestó "ninguna". De los ciudadanos que manifestaron sugerencias el 15,35% mostró interés por que en los puntos se preste el servicio de baño, el 10,45% solicitó un mayor número de funcionarios de atención en las entidades, el 8,21% solicita agilizar el llamado de los turnos y el 8,17 pide que la información sobre los trámites sea más clara.

**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 Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá y el 1,95% de los encuestados manifestó tener su lugar de residencia en otros municipios, de estos el 59,26% proviene de Soacha**
- **42,65% de los encuestados manifiestan tener un nivel de estudio de educación media / técnica.**
- **28% tienen entre 45 y 59 años, seguidos por un 20% entre 35 y 44 años**
- **96,36% se encuentran viviendo en estratos 1,2 y 3.**
- **41,70% de los ciudadanos encuestados en la RED CADE ocupan su tiempo trabajando.**
- **68,49% son mujeres y el 69% se identifica con el género femenino.**
- **Y el 96% de la población que asiste a la RED CADE no presenta ninguna discapacidad.**

## Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

El **73,86%** de los ciudadanos sugieren una mayor agilidad en el sistema al igual que una mayor agilidad en las respuestas a las peticiones, el **6,82%** solicitan respuestas coherentes y de fondo a las peticiones, lo que no está directamente relacionado con el Sistema sino con la gestión de las entidades, y el **4,55%** recomienda mayor publicidad para Bogotá te escucha.

### Respecto a los datos demográficos de los ciudadanos que contestaron la encuesta virtual de satisfacción ciudadana, se evidencia que:

- El **50,27%** de los ciudadanos encuestados residen en las localidades de: Suba, Engativá, Kennedy y Bosa.
- El **23%** de los encuestados cuentan con educación superior/Universitaria, seguido del **21%** de ciudadanos que cuentan con un nivel educativo de posgrado.
- **56%** se encuentran laborando, los ciudadanos que se encuentran buscando trabajo o desempeñan oficios del hogar representan un **28%**.
- El **27%** de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 27 a 34 años, seguido del **26%** (45 a 59 años) y **20%** (35 a 44 años).
- **37%** reside en estrato 2, el **31%** reside en estrato 3 y el **15 %** reside en estrato 4. La proporción más baja se encuentra entre los ciudadanos que residen en estrato 5 y 6, con un **11%** de representación frente a la muestra.
- El **89%** de los ciudadanos encuestados manifiestan no tener ninguna discapacidad.
- **53%** son hombres y el **52%** se identifica con el género masculino



## OTROS CANALES DE ATENCIÓN

**El 60,31% 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 GAB – SuperCADE Virtual con un 0,01%.**

**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 88% 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 88% recomienda su uso.**

**El 97,80% de los encuestados manifestó estar dispuesto utilizar el canal presencial como medio para realizar sus trámites y el canal con menos disposición a ser utilizado por la ciudadanía con el 62,98% es llamada telefónica.**

**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 85,6% califica el servicio prestado en estos canales como bueno, muy bueno y excelente**

## ENTIDADES DISTRITALES

**El 96,35% 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 87% 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 38,17%, seguido por la necesidad de que el ciudadano se acercara a otra entidad o sede, este con un 23,42% de ocurrencia.**

# RESPONSABLES DE LA ENCUESTA

**MARGARITA BARRAQUER SOURDIS**  
Secretaria General

**LINA MARIA SANCHEZ ROMERO**  
Sub Secretaria de Servicio a la ciudadanía (E)

**YANNETH MORENO ROMERO**  
Directora Distrital de Calidad del Servicio

## EQUIPO DE SEGUIMIENTO

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
Profesional Especializado

**JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO**  
Profesional Universitario

**JOSE LUIS VEGA RUEDAS**  
Profesional Universitario

**CARLOS ANDRES SUAREZ MELO**  
Profesional Universitario

**ANDRES VILLAMIL URIBE**  
Profesional Universitario

**JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR**  
Técnico Operativo

**JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ**  
Técnico Operativo



SECRETARÍA  
GENERAL



# Bogotá está mejorando



SECRETARÍA  
GENERAL



**RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN CIUDADANA  
2021**



Foto tomada de la pagina <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/administración-distrital/entes-de-control-de-Bogotá>