

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2021

Bogotá, Diciembre 2021

INTRODUCCIÓN.....	7
1. OBJETIVOS.....	8
1.1 Objetivo General	8
2. METODOLOGÍA	8
2.1 Fase de Diseño	9
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 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	22
3.2.2 Resultados Generales de los SUPERCADÉ.....	183
3.2.2.1 Nivel de satisfacción Ciudadana de los SUPERCADÉ	183
3.2.2.2 Calificación Atributos del Servicio de los SUPERCADÉ	183
3.2.2.3 Resultados por SUPERCADÉ.....	184
3.2.3 Resultados Trámites RED CADE	266
3.2.4 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE	278
3.2.5 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE	281
3.2.6 Datos Demográficos RED CADE	283
3.2.7 Resultados Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	290
3.2.7.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.....	290
3.2.7.2 Sugerencias Encuesta Virtual de Satisfacción Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha	296
3.2.7.3 Resultados Demográficos Encuesta Virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	297
3.3 Nivel de Satisfacción Ciudadana ADMINISTRACIÓN DISTRITAL	301
3.3.1 Resultados ENTIDADES RED CADE	303
3.3.2 Resultados por ENTIDAD.....	304
3.4 Resultado Evaluación de Canales.....	427
4. CONCLUSIONES	436

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades	9
Tabla 2 Distribución de la muestra por punto de atención	11
Tabla 3 Fechas de las etapas de la encuesta	15
Tabla 4 Puntos Prueba Piloto	15
Tabla 5 Distribución Encuestas	16
Tabla 6 No. de encuestas por Punto	17
Tabla 7 Distribución Encuestas	18
Tabla 8 Calificación General Servicio RED CADE	19
Tabla 9 Entidades CADE Bosa.....	23
Tabla 10 Trámites CADE Bosa.....	23
Tabla 11 Entidades más Solicitadas CADE Bosa	24
Tabla 12 Sugerencias CADE Bosa	24
Tabla 13 Entidades CADE Candelaria	32
Tabla 14 Trámites CADE Candelaria	32
Tabla 15 Entidades Solicitadas CADE Candelaria.....	34
Tabla 16 Sugerencia CADE Candelaria.....	34
Tabla 17 Entidades CADE Chico	41
Tabla 18 Trámites CADE Chico.....	41
Tabla 19 Entidades Más Solicitadas CADE Chico	42
Tabla 20 Sugerencias CADE Chico.....	43
Tabla 21 Entidades CADE Fontibón	50
Tabla 22 Trámites CADE Fontibón	50
Tabla 23 Entidades Más Solicitadas CADE Fontibón.....	52
Tabla 24 Sugerencias CADE Fontibón	53
Tabla 25 Entidades CADE Kennedy.....	59
Tabla 26 Trámites CADE Kennedy	59
Tabla 27 Entidades Solicitadas CADE Kennedy.....	61
Tabla 28 Sugerencias CADE Kennedy	61
Tabla 29 Entidades CADE Gaitana	68
Tabla 30 Trámites CADE Gaitana.....	68
Tabla 31 Entidades Adicionales CADE Gaitana.....	70
Tabla 32 Sugerencias CADE Gaitana	71
Tabla 33 Entidades CADE Gaitana	77
Tabla 34 Trámites CADE Los Luceros.....	77
Tabla 35 Entidades Adicionales CADE Los Luceros	79
Tabla 36 Sugerencias CADE Los Luceros.....	80
Tabla 37 Entidades CADE La Victoria.....	86
Tabla 38 Trámites CADE La Victoria.....	86
Tabla 39 Entidades Adicionales CADE La Victoria.....	87
Tabla 40 Entidades CADE Muzú.....	95
Tabla 41 Trámites CADE Muzú	95
Tabla 42 Entidades Adicionales CADE Muzú	97
Tabla 43 Sugerencias CADE Muzú	98
Tabla 44 Entidades CADE Patio Bonito	105
Tabla 45 Trámites CADE Patio Bonito.....	105
Tabla 46 Entidades Adicionales CADE Patio Bonito.....	106

Tabla 47 Sugerencias CADE Patio Bonito.....	107
Tabla 48 Entidades CADE Plaza de las Américas	113
Tabla 49 Trámites CADE Plaza de las Américas	113
Tabla 50 Entidades Adicionales CADE Plaza de las Américas	115
Tabla 51 Sugerencias CADE Plaza Américas	115
Tabla 52 Entidades CADE Santa Helenita	121
Tabla 53 Trámites CADE Santa Helenita	121
Tabla 54 Entidades Adicionales CADE Santa Helenita	123
Tabla 55 Sugerencias CADE Santa Helenita	124
Tabla 56 Entidades CADE Santa Lucia.....	130
Tabla 57 Trámites CADE Santa Lucia	130
Tabla 58 Entidades Adicionales CADE Santa Lucia	131
Tabla 59 Sugerencias CADE Santa Lucia	132
Tabla 60 Otras Sugerencias CADE Santa Lucia.....	132
Tabla 61 Entidades CADE Servitá.....	139
Tabla 62 Trámites CADE Servitá	139
Tabla 63 Entidades Adicionales CADE Servitá	141
Tabla 64 Sugerencias CADE Servitá	142
Tabla 65 Otras Entidades CADE Servitá	143
Tabla 66 Entidades CADE Suba.....	149
Tabla 67 Trámites CADE Suba.....	149
Tabla 68 Entidades Adicionales CADE Suba.....	150
Tabla 69 Sugerencias CADE Suba	151
Tabla 70 Sugerencias CADE Suba	151
Tabla 71 Entidades CADE Toberín	158
Tabla 72 Trámites CADE Toberín	158
Tabla 73 Entidades Adicionales CADE Toberín	160
Tabla 74 Sugerencias CADE Toberín	161
Tabla 75 Entidades CADE Tunal.....	167
Tabla 76 Trámites CADE Tunal.....	167
Tabla 77 Entidades Adicionales CADE Tunal.....	168
Tabla 78 Sugerencias CADE Tunal	169
Tabla 79 Otras Sugerencias CADE Tunal.....	170
Tabla 80 Entidades CADE Yomasa	176
Tabla 81 Trámites CADE Yomasa	176
Tabla 82 Sugerencias CADE Yomasa	177
Tabla 83 Sugerencias CADE Yomasa	178
Tabla 84 Otras Sugerencias CADE Yomasa	178
Tabla 85 Entidades SuperCADE 20 de Julio	185
Tabla 86 Trámites SuperCADE 20 de Julio	185
Tabla 87 Entidades Adicionales SuperCADE 20 de Julio	188
Tabla 88 Sugerencia SuperCADE 20 de Julio	189
Tabla 89 Entidades SuperCADE Américas.....	195
Tabla 90 Trámites SuperCADE Américas	195
Tabla 91 Entidades Adicionales SuperCADE Américas	197
Tabla 92 Sugerencias SuperCADE Américas	198
Tabla 93 Entidades SuperCADE Bosa.....	204
Tabla 94 Trámites SuperCADE Bosa	204

Tabla 95 Entidades Adicionales SuperCADE Bosa	206
Tabla 96 Sugerencias SuperCADE Bosa	207
Tabla 97 Entidades SuperCADE CAD.....	213
Tabla 98 Trámites SuperCADE CAD	213
Tabla 99 Entidades Adicionales SuperCADE CAD	216
Tabla 100 Sugerencias SuperCADE CAD	216
Tabla 101 Entidades Calle 13.....	223
Tabla 102 Trámites Calle 13	223
Tabla 103 Entidades Adicionales SuperCADE Calle 13	224
Tabla 104 Sugerencias SuperCADE Calle 13	225
Tabla 105 Municipios de Procedencia SuperCADE Calle 13	226
Tabla 106 Entidades SuperCADE Engativá.....	232
Tabla 107 Trámites SuperCADE Engativá	232
Tabla 108 Entidades Adicionales SuperCADE Engativá	234
Tabla 109 Sugerencia SuperCADE Engativá	235
Tabla 110 Entidades SuperCADE Manitas	241
Tabla 111 Trámites SuperCADE Manitas	241
Tabla 112 Entidades Adicionales SuperCADE Manitas	243
Tabla 113 Sugerencias SuperCADE Manitas	244
Tabla 114 Entidades SuperCADE Social	249
Tabla 115 Trámites SuperCADE Social.....	249
Tabla 116 Sugerencias SuperCADE Social.....	250
Tabla 117 Entidades SuperCADE Suba	256
Tabla 118 Trámites SuperCADE Suba	257
Tabla 119 Entidades Adicionales SuperCADE Suba	260
Tabla 120 Sugerencias SuperCADE Suba	261
Tabla 121 Trámites RED CADE	266
Tabla 122 Motivo que impidió realizar el trámite	276
Tabla 123 Otros motivos	276
Tabla 124 Entidades Adicionales RED CADE	278
Tabla 125 Sugerencias RED CADE	281
Tabla 126 Localidad de Residencia RED CADE.....	283
Tabla 127 Otros Municipios de Residencia RED CADE	284
Tabla 128 Dificultad Acceso puntos Red CADE.....	287
Tabla 129 Otras dificultades de acceso	287
Tabla 130 Canal de Seguimiento a Peticiones Bogotá Te Escucha	293
Tabla 131 Sugerencias Bogotá Te escucha	296
Tabla 132 Localidad de Residencia Usuarios de Bogotá te Escucha.....	297
Tabla 133 Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital	301
Tabla 134 Entidades RED CADE	303
Tabla 135 Nivel de Satisfacción Ciudadana Banco Scotiabank Colpatria	307
Tabla 136 Nivel de Satisfacción Ciudadana Bogotá Limpia	310
Tabla 137 Nivel de Satisfacción Ciudadana Ciudad Limpia.....	313
Tabla 138 Nivel de Satisfacción Ciudadana Colpensiones.....	316
Tabla 139 Nivel de Satisfacción Ciudadana Cruz Roja	319
Tabla 140 Nivel de Satisfacción Ciudadana DPS.....	322
Tabla 141 Nivel de Satisfacción Ciudadana DIAN	326
Tabla 142 Nivel de Satisfacción Ciudadana Acueducto	329

Tabla 143 Nivel de Satisfacción Ciudadana ETB	332
Tabla 144 Trámites ETB	335
Tabla 145 Nivel de Satisfacción Ciudadana Enel Codensa	336
Tabla 146 Nivel de Satisfacción Ciudadana IDPYBA	340
Tabla 147 Nivel de Satisfacción Ciudadana IDRD	343
Tabla 148 Nivel de Satisfacción Ciudadana IDU	346
Tabla 149 Nivel de Satisfacción Ciudadana Lime.....	349
Tabla 150 Nivel de Satisfacción Ciudadana OIM	352
Tabla 151 Nivel de Satisfacción Ciudadana Personería	355
Tabla 152 Nivel de Satisfacción Ciudadana Positiva	358
Tabla 153 Nivel de Satisfacción Ciudadana Promoambiental	361
Tabla 154 Nivel de Satisfacción Ciudadana Proyectos Legales SAS.....	364
Tabla 155 Nivel de Satisfacción Ciudadana Registraduría.....	367
Tabla 156 Nivel de Satisfacción Ciudadana REVAL SAS	370
Tabla 157 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Educación.....	373
Tabla 158 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Ambiente	376
Tabla 159 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Gobierno	379
Tabla 160 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Hacienda	382
Tabla 161 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Integración Social.....	385
Tabla 162 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Movilidad	388
Tabla 163 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría de la Mujer.....	391
Tabla 164 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Planeación	394
Tabla 165 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Salud	398
Tabla 166 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Hábitat	402
Tabla 167 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Jurídica	405
Tabla 168 Nivel de Satisfacción Ciudadana Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	408
Tabla 169 Nivel de Satisfacción Ciudadana Transmilenio	411
Tabla 170 Nivel de Satisfacción Ciudadana Catastro.....	414
Tabla 171 Nivel de Satisfacción Ciudadana Bomberos.....	417
Tabla 172 Nivel de Satisfacción Ciudadana Migración Colombia.....	420
Tabla 173 Nivel de Satisfacción Ciudadana Vanti.....	423
Tabla 174 Canal Utilizado para buscar Información	427
Tabla 175 Otros Canales.....	427
Tabla 176 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Canal Presencial	428
Tabla 177 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Llamada Telefónica	428
Tabla 178 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Oficina Virtual Entidad	428
Tabla 179 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - GAB- SuperCADE Virtual	429
Tabla 180 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Aplicaciones entidades	429
Tabla 181 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Mensajería Instantánea	429
Tabla 182 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Bogotá Te Escucha	430
Tabla 183 Consulta y/o Utiliza GTS.....	430
Tabla 184 Consulta y/o Utiliza Línea 195	430
Tabla 185 Consulta y/o Utiliza Portal Bogotá	431
Tabla 186 Consulta y/o Utiliza GAB - SuperCADE Virtual	431
Tabla 187 Consulta y/o Utiliza Bogotá Te Escucha	431
Tabla 188 Cuadro de Calificación Guía de Acciones	438

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, mediante la ampliación y el mejoramiento de los servicios de orientación e información de las entidades distritales a través de la Red CADE, hacer la gestión pública más transparente, moderna, innovadora y efectiva, tomar decisiones basadas en datos, información y evidencia y 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 a la calidad de vida de los ciudadanos y generando 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 y 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 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, siendo realizados y aprobados por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 3-2021-20419 del 29 de julio de 2021 la ficha técnica y los formularios respectivos.

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.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 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 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 y octubre de 2021 se aplicaron los cuestionarios de la encuesta definidos 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 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 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

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: Las personas que utilizan los servicios de la Red CADE, y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha en los meses de febrero, marzo y abril de 2021

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 formula:

n_0 = tamaño de muestra inicial.

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

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 $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$ 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:

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.

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

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 2 Distribución de la muestra por punto de atención

SEDE	Tamaño de Muestra nh
CADE BOSA	110
CADE CANDELARIA	353
CADE CHICO	188
CADE FONTIBÓN	345
CADE GAITANA	327
CADE KENNEDY	304
CADE LUCEROS	326
CADE MUZU	331
CADE PATIO BONITO	90
CADE PLAZA AMÉRICAS	338
CADE SANTA HELENITA	349
CADE SANTA LUCIA	361
CADE SERVITA	347
CADE SUBA	197
CADE TOBERÍN	310
CADE TUNAL	334
CADE VICTORIA	323
CADE YOMASA	351
SUPERCADÉ 20 DE JULIO	376
SUPERCADÉ BOSA	376
SUPERCADÉ CAD	378
SUPERCADÉ CALLE 13	352
SUPERCADÉ ENGATIVÁ	346
SUPERCADÉ MANITAS	340
SUPERCADÉ SOCIAL	210
SUPERCADÉ SUBA	377
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha	380
TOTAL	8.419

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nota: El SuperCADE Américas no se programó inicialmente, puesto que se encontraba fuera de operación por tiempo indefinido en el momento de la presentación y aprobación de la ficha técnica de la Encuesta, por los daños ocasionados por vandalismo en las protestas del paro nacional del mes de mayo de 2021, sin embargo, durante la aplicación de la Encuesta fue puesto en funcionamiento y se realizó la medición respectiva.

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: 8.419 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 Correo Electrónico	5	4	3	2	1	9
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 aproximadamente quince (15) colaboradores para la aplicación de la misma 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:

- Lufenny Ariza Gómez
- Doris Cenaida Isaza Giraldo
- Adriana Ramírez Torres
- Nidia Fernanda Castellanos Mora
- Andres David García Bernal
- Marlo Fabián Ramírez García
- Jorge Enrique Rodríguez Arévalo

- Johan Nicolás Guerra Chaparro
- Diana Maritza Guzmán Gómez
- Claudia Roció Sánchez
- Cristian David Herrera Navarrete
- Luisa Fernanda López Hernández
- Sandra Liliana González Arias
- David Gustavo Vargas Ospina
- Daniel Eduardo Rodríguez Paramo

Tabla 3 Fechas de las etapas de la encuesta

ETAPA	FECHA
Fase de Diseño	Enero a Julio de 2021
Fase de Prueba Piloto	Semana del 9 al 12 de agosto 2021
Fase de Recolección de Datos	Agosto 13 al 31 de octubre de 2021
Fase de Procesamiento y Análisis	Octubre a Noviembre 2021
Entrega de Informe	Diciembre 2021

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 respuestas
- 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, así:

Tabla 4 Puntos Prueba Piloto

PUNTO DE ATENCIÓN	Número de encuestas (prueba piloto)
CADE Patio Bonito	22
SUPERCADE 20 De Julio	81
SUPERCADE Bosa	168

PUNTO DE ATENCIÓN	Número de encuestas (prueba piloto)
SUPERCADÉ CAD	105
SUPERCADÉ Calle 13	75
SUPERCADÉ Engativá	82
SUPERCADÉ Manitas	99
SUPERCADÉ Social	45
SUPERCADÉ Suba	85
CADE Suba	2
SUPERCADÉ Américas	1
No autorizaron recolección de datos	2
TOTAL	767

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 se realizó 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 entrar al aplicativo a colocar una petición.

En los cuestionarios, inicialmente se preguntaba 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, ante la negativa del ciudadano se daba por terminada la aplicación de la encuesta.

Trece (13) ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales, (2) Prueba piloto y (11) en la fase de recolección de datos.

Se llevaron a cabo 10.960 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 5 Distribución Encuestas

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS REALIZADAS
Prueba Piloto	767
Encuesta Presencial Red CADE	9.808
Encuesta Virtual Bogotá te escucha	376
No autorizaron recolección de datos	11

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS REALIZADAS
	10.962

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nota: El SuperCADE Américas no se programó inicialmente, sin embargo, durante la aplicación de la Encuesta fue puesto en funcionamiento y se realizó la medición respectiva, datos que se encuentran incluidos.

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 continúa 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 auditoría de los mismos, en la cual se detectaron errores de digitación que afectaban la validez de **56** encuestas, las cuales no fueron tenidas en cuenta en el procesamiento y análisis de los resultados, así:

Tabla 6 No. de encuestas por Punto

PUNTO DE ATENCIÓN	Encuestas Realizadas	No. Encuestas Invalidas	Encuestas Definitivas
CADE BOSA	139	0	139
CADE CANDELARIA	417	2	415
CADE CHICO	210	1	209
CADE FONTIBÓN	436	0	436
CADE GAITANA	411	2	409
CADE KENNEDY	397	1	396
CADE LUCEROS	355	7	348
CADE MUZU	403	1	402
CADE PATIO BONITO	112	1	111
CADE PLAZA AMÉRICAS	396	0	396
CADE SANTA HELENITA	389	1	388
CADE SANTA LUCIA	417	3	414
CADE SERVITA	390	2	388
CADE SUBA	243	2	241
CADE TOBERÍN	408	1	407
CADE TUNAL	444	1	443
CADE VICTORIA	354	2	352
CADE YOMASA	506	0	506
SUPERCADE 20 DE JULIO	411	2	409
SUPERCADE AMÉRICAS	449	5	444

PUNTO DE ATENCIÓN	Encuestas Realizadas	No. Encuestas Invalidas	Encuestas Definitivas
SUPERCADE BOSA	392	0	392
SUPERCADE CAD	400	1	399
SUPERCADE CALLE 13	362	2	360
SUPERCADE ENGATIVÁ	383	13	370
SUPERCADE MANITAS	361	3	358
SUPERCADE SOCIAL	225	0	225
SUPERCADE SUBA	398	3	395

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

De las 10.962 encuestas realizadas, para los resultados del estudio se tuvieron en cuenta **10.128**, distribuidas así:

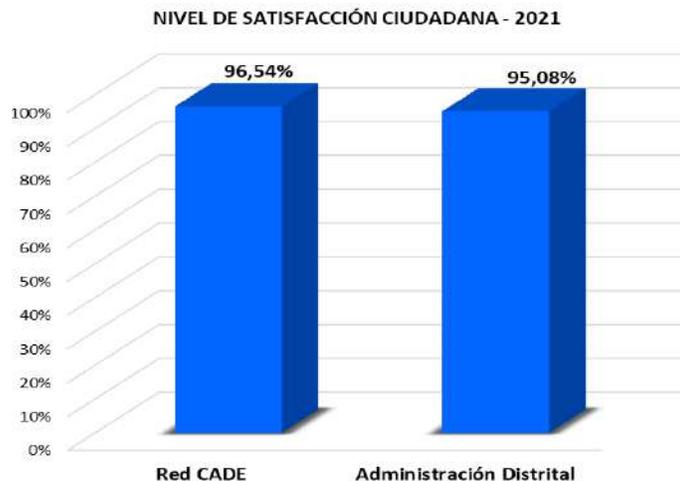
Tabla 7 Distribución Encuestas

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VALIDAS
Prueba Piloto		767	
Encuesta Presencial Red CADE	8.039	9.808	9.752
Encuesta Virtual Bogotá te escucha	380	376	376
No autorizaron recolección de datos		11	
TOTAL	8.419	10.962	10.128

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3. RESULTADOS OBTENIDOS

3.1 Resultado Índices Generales



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 correspondiente a la Administración Distrital, 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 2021, fue de **96,54%**, así:

Tabla 8 Calificación General Servicio RED CADE

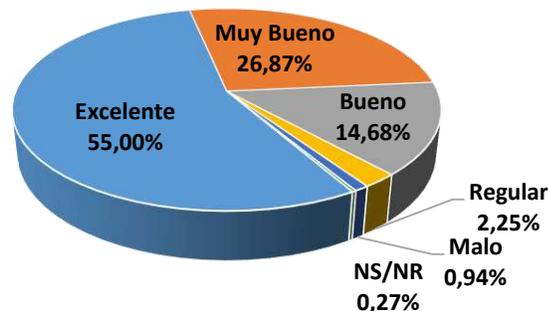
¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la RED CADE?		
Opción	No. Respuesta	Porcentaje
EXCELENTE	5.570	55%
MUY BUENO	2.721	26.87%
BUENO	1.487	14.68%
REGULAR	228	2.25%
MALO	95	0.94
NS/NR	27	0.27
TOTAL	10.128	100%

THREE BOXES

96,54%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

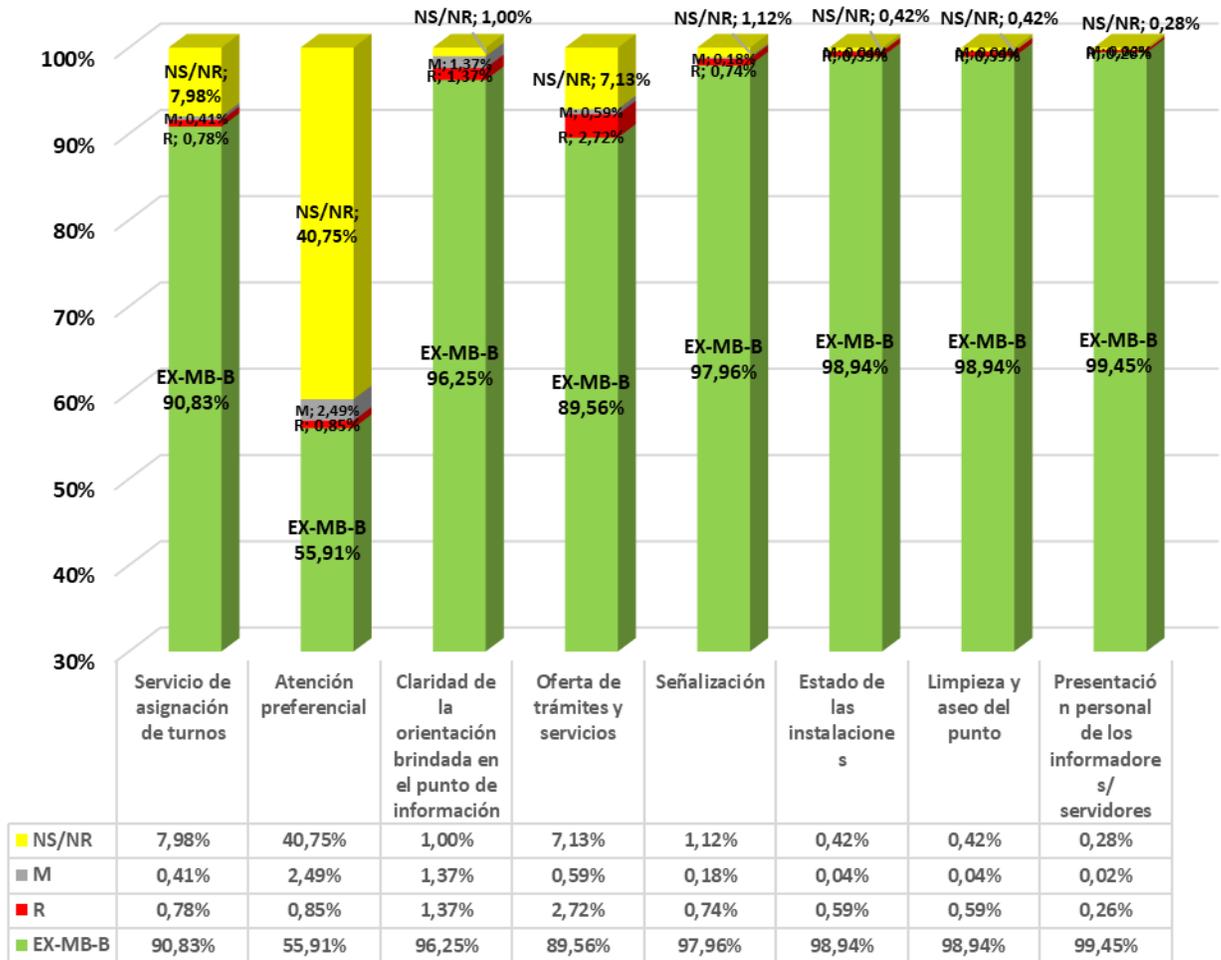
CALIDAD DEL SERVICIO RED CADE - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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:

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS RED CADE - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

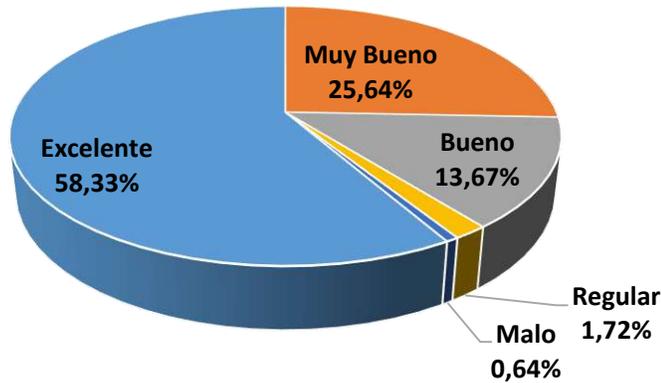
El 90,98% de los encuestados en la RED CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, un 40,75% manifestó no saber o no responder frente al criterio de atención preferencial, al igual que un 7,98% en relación con el servicio de asignación de turnos y un 7,13% respecto de la oferta de trámites y servicios.

3.2.1 Resultados Generales de los CADE

3.2.1.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana de los CADE

Se realizaron **6.400** encuestas de satisfacción en los CADE, obteniendo como resultado que el **97,64%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los CADE como bueno, muy bueno y excelente.

Calidad del Servicio CADES - 2021

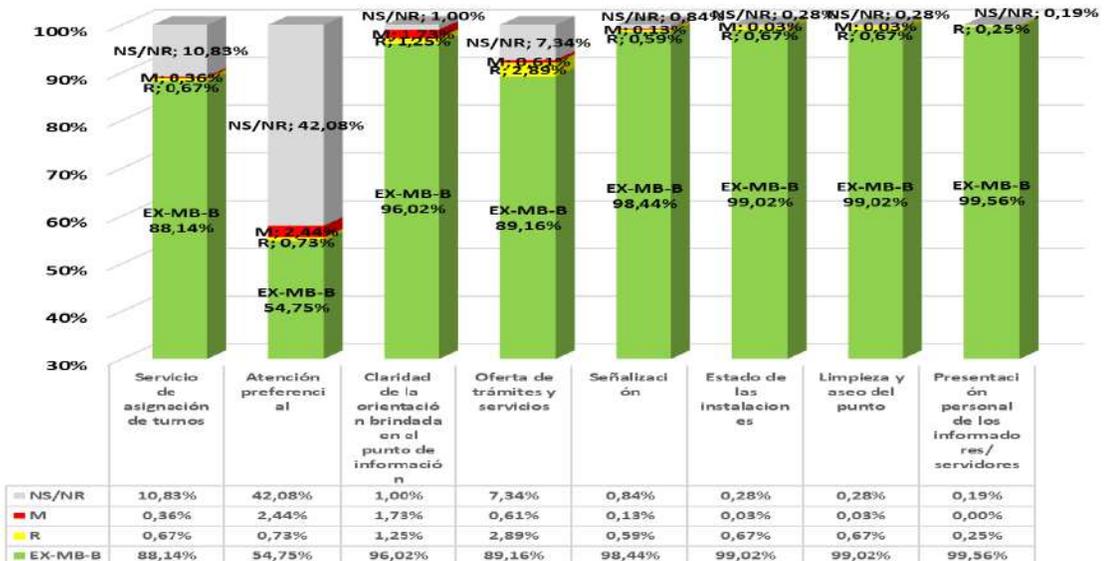


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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:

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO CADES - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 90,51% de los encuestados en los CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, un 42,08% manifestó no saber o no responder frente al criterio de atención preferencial, al igual que un 10,83% en relación con el servicio de asignación de turnos.

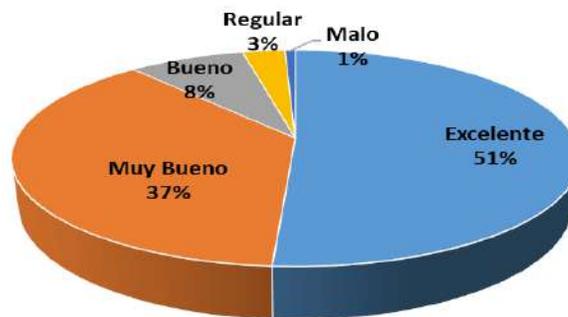
3.2.1.3 Resultados por CADE

CADE BOSA

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE BOSA

Se realizaron 139 encuestas en el CADE BOSA, dando como resultado que el 96% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

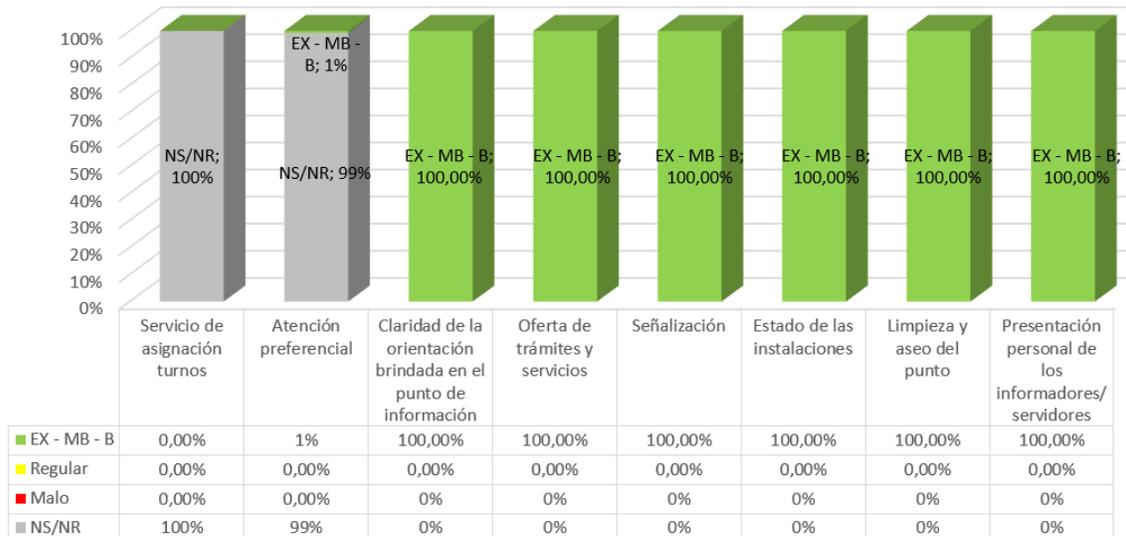
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE BOSA

Calificación atributos de servicio CADE BOSA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que el 100% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los criterios 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 presentación personal de los informadores/servidores.

Así mismo, la totalidad de los ciudadanos encuestados (100%) no saben o no responden sobre el criterio de servicio de asignación de turnos y el 99% no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE BOSA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE BOSA, evidenció que, de **139** respuestas, el **99,28%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en el Banco Scotiabank Colpatría, a continuación, se presenta la información al respecto:

Tabla 9 Entidades CADE Bosa

Entidad	Recuento	%
Banco Scotiabank Colpatría	138	99,28%
Secretaría General	1	0,72%
TOTAL	139	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE BOSA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE BOSA, se encontró que hubo un total de **139** respuestas, de las cuales el **96%** está representado en ciudadanos que fueron a hacer el pago de servicios públicos en el Banco Scotiabank Colpatría, la información relacionada se presenta a continuación.

Tabla 10 Trámites CADE Bosa

Resultados Trámites CADE Bosa	Recuento	%
Pago de servicios públicos	133	96%
Pago de facturas	4	3%
Pago comparendos	1	1%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	1	1%
TOTAL	139	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE BOSA

Del total de los encuestados en el punto, solo el **14,4%** correspondiente a 20 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 11 Entidades más Solicitadas CADE Bosa

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Enel - CODENSA	8	19%
Vanti - GAS NATURAL	8	19%
Acueducto - EAB	8	19%
ETB - Empresa de Teléfonos de Bogotá	7	16%
Secretaría Distrital de Salud	4	9%
Secretaría Distrital de Planeación	4	9%
Registraduría Nacional de Estado Civil	1	2%
Secretaría de Educación Distrital	1	2%
DIAN	1	2%
Fondo Nacional Del Ahorro	1	2%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del anterior cuadro se puede destacar que el 73% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE BOSA corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE BOSA

En la encuesta realizada en el CADE BOSA, 71 (51%) ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el 41% de ellos recomendaron incluir un mayor número de cajeros en el banco, el 27% consideraron la inclusión de más funcionarios de las diferentes entidades y el 32% restante está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 12 Sugerencias CADE Bosa

SUGERENCIAS CADE BOSA	Recuento	Porcentaje
Más cajeros en banco	34	41%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	22	27%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	4	5%
Prioridad de atención preferencial	4	5%
Servicio de café gratis	3	4%

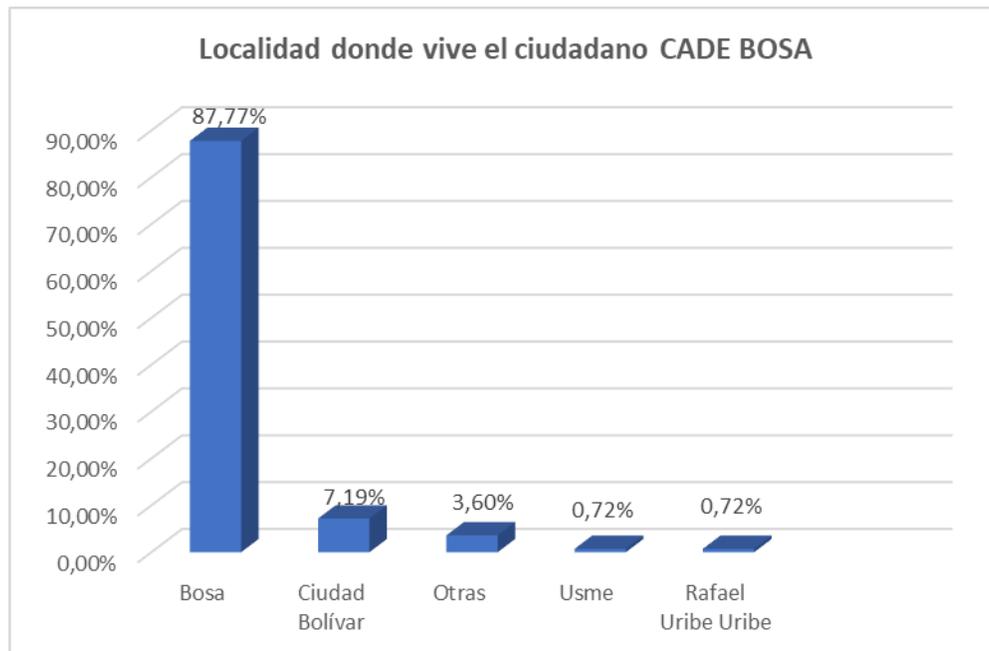
SUGERENCIAS CADE BOSA	Recuento	Porcentaje
Servicio de fotocopiadora	2	2%
Servicio de baño	2	2%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	2	2%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	2	2%
Mejorar la infraestructura del punto	2	2%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	1%
Servicio de parqueadero	1	1%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	1%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	1%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	1%
Incrementar limpieza y aseo a los exteriores de los puntos	1	1%
TOTAL	83	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE BOSA

Localidad Donde Vive

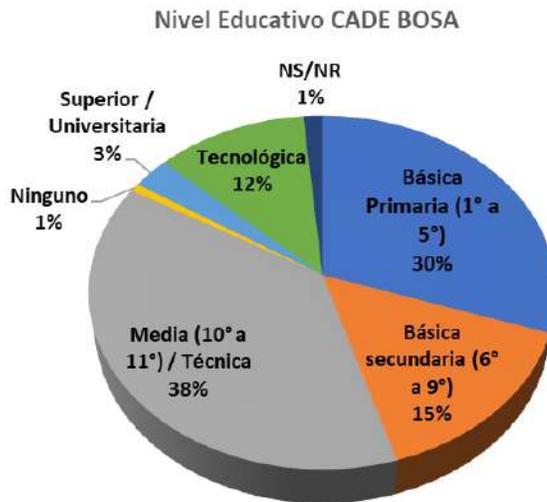
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE BOSA que el **87,77%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Bosa, el **7,1%** reside en la localidad de Ciudad Bolívar, el **3,6%** proviene del municipio de Soacha y el porcentaje restante se distribuye entre las localidades de Usme y Rafael Uribe Uribe.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 83% de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (38%), básica secundaria (15%) y básica primaria (30%), por su parte el 1% de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.

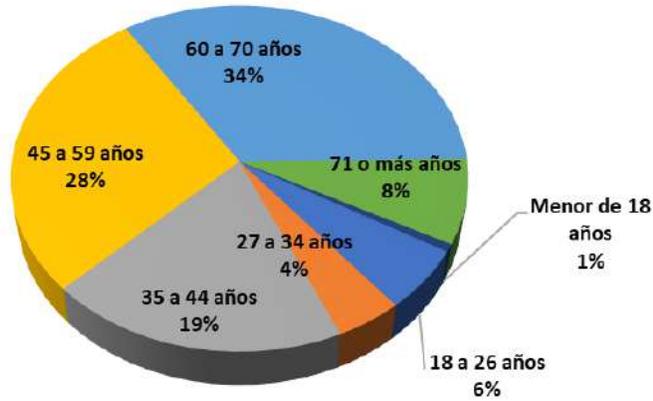


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE BOSA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 60-70 años (34%) y 45-59 años (28%), sumando así el **62%**.

Rango de Edad - CADE BOSA

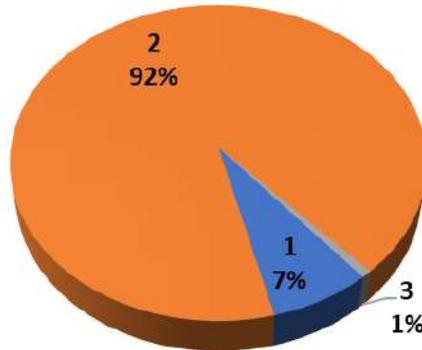


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 99% de la población que asiste al CADE BOSA se encuentran viviendo en estratos 1 y 2.

Estrato - CADE BOSA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **38%** de los ciudadanos encuestados en el CADE BOSA ocupan su tiempo trabajando, **27%** se desempeñan en los oficios del hogar, **19%** son jubilados, el **7%** se encuentran en búsqueda de empleo, **4%** son estudiantes y el 5% manifestaron no realizar actividades de trabajo, estudio y oficios del hogar.

OCUPACIÓN - CADE BOSA



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

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad al Punto

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

¿Ha sido fácil el acceso al punto? CADE Bosa

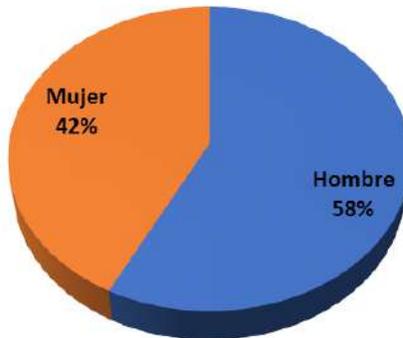


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 23% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 77% mujeres.

SEXO - CADE BOSA

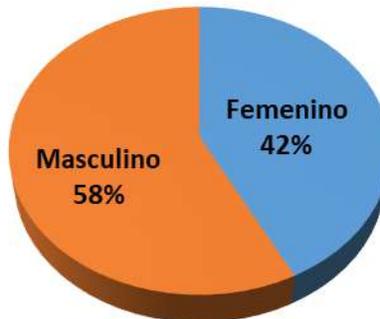


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **42%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Genero Femenino** y el **58%** con **Genero Masculino**.

Género - CADE BOSA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **96%** de la población que asiste al CADE BOSA no presenta discapacidad; sin embargo, el 4% restante si, de estos últimos todos refirieron tener discapacidad física o motora.

¿SE ENCUENTRA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD? CADE BOSA



¿Cuál condición de discapacidad? CADE BOSA



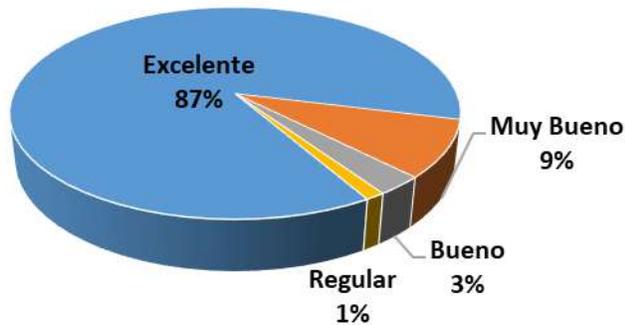
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE CANDELARIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CADE CANDELARIA

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

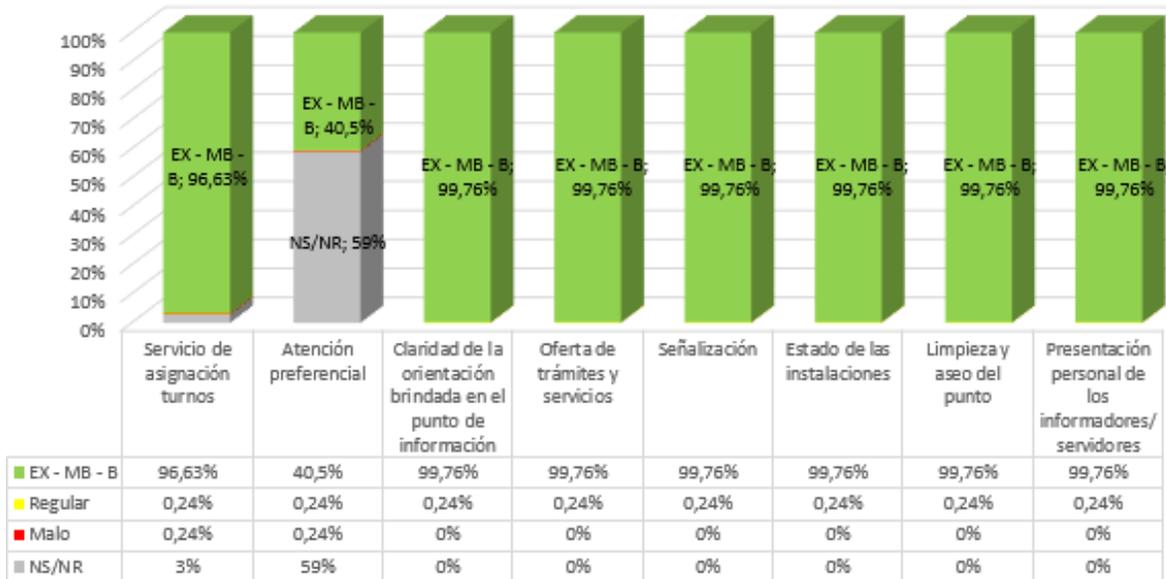
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE CANDELARIA

Calificación atributos de servicio CADE CANDELARIA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 99,3% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los criterios 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 presentación personal de los informadores/servidores.

Sobre el criterio de Atención Preferencial en el CADE CANDELARIA, el 59% de los encuestados manifestó que no sabe o no responde mientras que el 40,5% calificó el mismo criterio como excelente, muy bueno y bueno.

ENTIDADES - CADE CANDELARIA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE CANDELARIA evidenció que el **36,9%** de los ciudadanos encuestados se realizaron un trámite en la Secretaría Distrital de Planeación, el 20,96% en Transmilenio y el 13,49% en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS y el 28,67% restante está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 13 Entidades CADE Candelaria

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	153	36,87%
Transmilenio – Recaudo Bogotá	87	20,96%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	56	13,49%
Vanti – Gas Natural	45	10,84%
ETB – Empresa de Teléfonos de Bogotá	37	8,92%
Secretaría de Salud	24	5,78%
Banco Scotiabank Colpatría	13	3,13%
TOTAL	415	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE CANDELARIA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE CANDELARIA, se encontró que el **25,5 %** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación, el 11,8% Tarjeta Tu Llave en Transmilenio, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 14 Trámites CADE Candelaria

Resultados Trámites CADE Candelaria	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	106	25,5%
Tarjeta Tu llave básica	49	11,8%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	22	5,3%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	22	5,3%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	20	4,8%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	19	4,6%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	18	4,3%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	15	3,6%

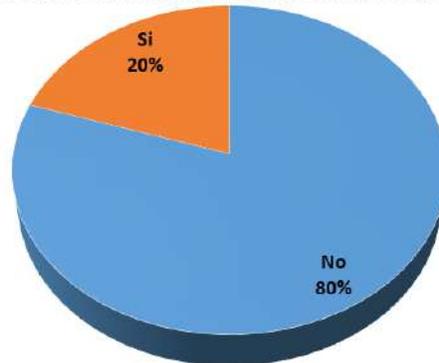
Resultados Trámites CADE Candelaria	Recuento	%
Información general sobre Ingreso Solidario	14	3,4%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	12	2,9%
Recarga tarjeta Tu llave	11	2,7%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	11	2,7%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	9	2,2%
Pago de servicios públicos	8	1,9%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	7	1,7%
Personalización tarjeta Tullave	7	1,7%
Información general de la factura	6	1,4%
Pago de facturas	5	1,2%
Familias en acción-FA. Información del programa	5	1,2%
Ajustes de facturación – ETB	5	1,2%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	1,0%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	4	1,0%
Solicitud de Información	4	1,0%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	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%
Cambio de titular- corrección	2	0,5%
Financiación deuda total	2	0,5%
Inconformidad tarifa liquidada	2	0,5%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2	0,5%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	1	0,2%
Información de estado novedades JEA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
Información y adquisición de Gasodomésticos a través de Vanti SA. ESP	1	0,2%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,2%
Radicación documentos Vanti SA. ESP	1	0,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%
Cambio de plan de productos ETB	1	0,2%
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	1	0,2%
Reposición de Sim / Móvil	1	0,2%
Solicitud de información servicio móvil	1	0,2%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,2%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	1	0,2%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	1	0,2%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	1	0,2%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	1	0,2%
Otros trámites	1	0,2%
TOTAL	415	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE CANDELARIA

Del total de los encuestados en el punto, 83 ciudadanos correspondiente al **20%** de la muestra consideran que el punto debe tener entidades adicionales.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Las entidades solicitadas son:

Tabla 15 Entidades Solicitadas CADE Candelaria

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Acueducto – EAB	61	51%
ENEL - Codensa	43	36%
Secretaría Distrital de Integración Social	3	3%
Catastro	3	3%
Colpensiones	3	3%
Lime	2	2%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	1%
Registraduría Nacional del Estado Civil	1	1%
Defensoría Del Pueblo	1	1%
Secretaría De Educación	1	1%
Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno	1	1%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del anterior cuadro se puede destacar que el 87% 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, 19 (5%) ciudadanos realizaron alguna sugerencia; de estos el 63% recomendó mejorar la atención de los funcionarios de las entidades, mejorar los procesos y trámites de las entidades y retirar agendamiento de citas en las entidades, en tanto; el 37% está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 16 Sugerencia CADE Candelaria

SUGERENCIAS CADE CANDELARIA	Recuento	Porcentaje
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	21%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	4	21%

SUGERENCIAS CADE CANDELARIA	Recuento	Porcentaje
Retirar agendamiento de citas en las entidades	4	21%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	3	16%
Servicio de Baño	2	11%
Divulgación del punto	1	5%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	5%
TOTAL	19	100,0%

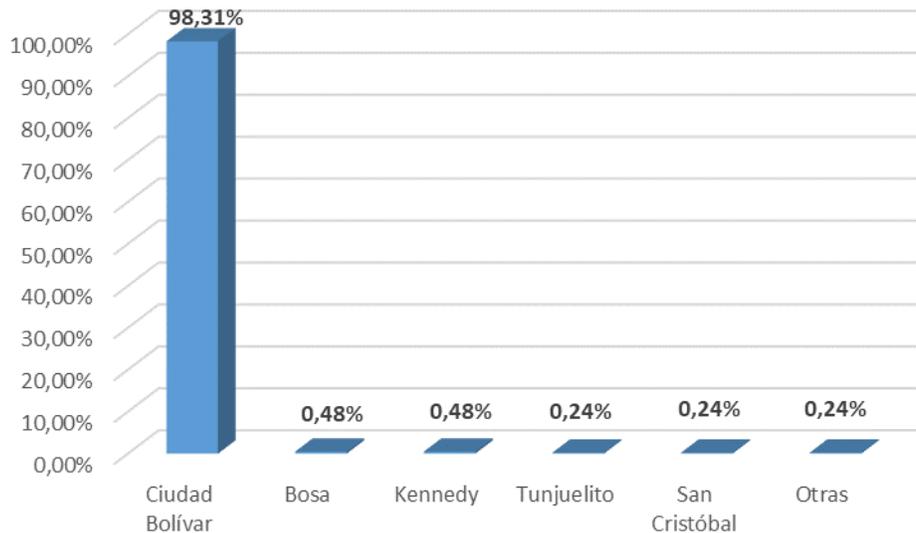
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE CANDELARIA

Localidad Donde Vive

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE CANDELARIA que el **98,3%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar, el porcentaje restante se distribuye entre las localidades de Bosa, Kennedy, Tunjuelito, San Cristóbal y el municipio de Soacha.

Localidad donde vive el ciudadano CADE Candelaria

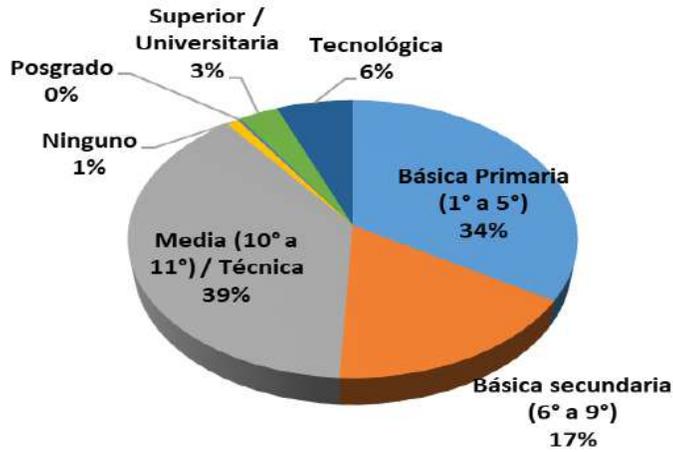


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 90% de las personas que responden cuentan con niveles de estudio de media técnica (39%), básica secundaria (17%) y básica primaria (34%), por su parte el 1% de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.

Nivel Educativo CADE Candelaria

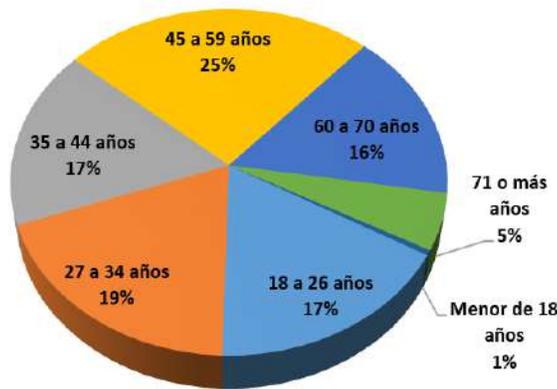


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE CANDELARIA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (25%) y 27-34 (19%), sumando así el **44%**.

Rango de edad - CADE Candelaria

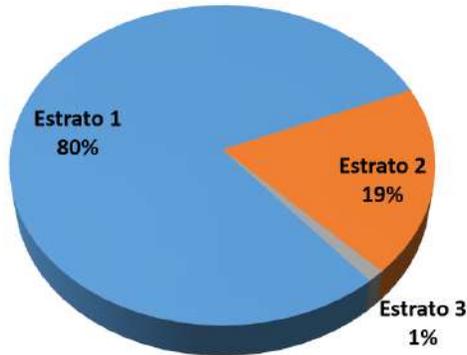


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 99% de la población que asiste al CADE CANDELARIA se encuentran viviendo en estratos 1 y 2.

Estrato - CADE Candelaria



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **48%** de los ciudadanos encuestados en el CADE CANDELARIA ocupan su tiempo en los oficios del hogar, 34% trabajando, 8% buscan trabajo, 5% jubilados, el 4% son estudiantes y el 1% manifestaron no realizar actividades de trabajo, estudio y oficios del hogar.

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 - 2021

Accesibilidad Al Punto

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

¿Ha sido fácil el acceso al punto? CADE Candelaria

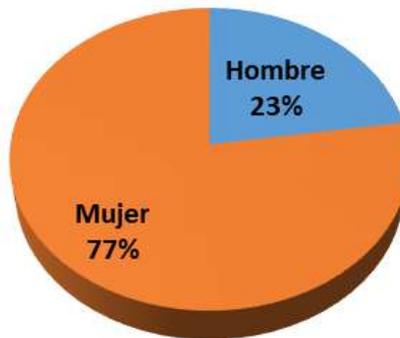


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 23% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 77% mujeres.

Sexo - CADE Candelaria

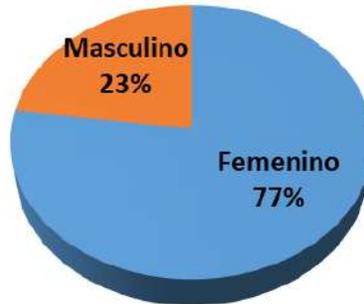


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 77% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 23% con género masculino.

Género - CADE CANDELARIA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el 97% de la población que asiste al CADE CANDELARIA no cuenta con discapacidad; sin embargo, el 3% restante manifiesta que si, de estos últimos el 77% corresponde a física o motora, 15% a discapacidad visual y 8% auditiva.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? CADE Candelaria



¿Cuál condición de discapacidad? CADE Candelaria



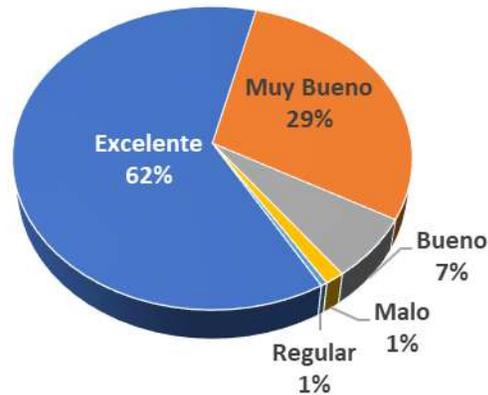
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE CHICO

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 209 encuestas en el CADE CHICÓ, dando como resultado que el **98%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

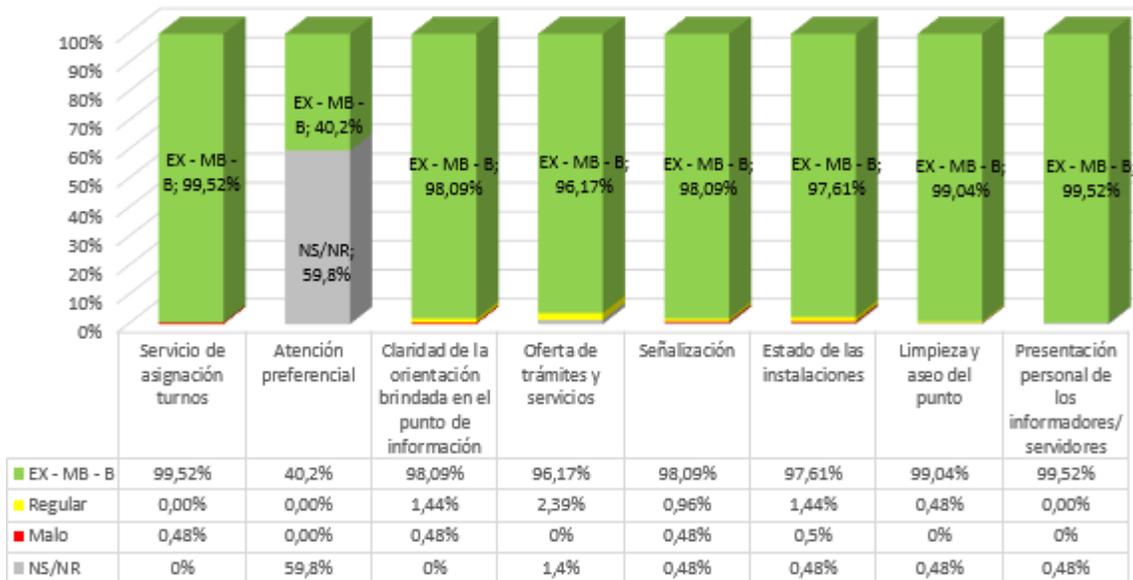
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE CHICO

Calificación atributos de servicio CADE CHICÓ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 98,3% 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.

Respecto al criterio de atención preferencial, el 59,8% de los encuestados no saben o no responden.

ENTIDADES - CADE CHICÓ

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE CHICÓ, evidenció que, el **75,59%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y Vanti Gas Natural, la información restante se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 17 Entidades CADE Chico

Entidad	Recuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	82	39,23%
Vanti - Gas Natural	76	36,36%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	29	13,88%
Promoambiental Distrito S.A.S ESP	22	10,53%
TOTAL	209	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE CHICÓ

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE CHICÓ, se encontró que el **36,9%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de Pre registro virtual asistido en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y el reclamo por el consumo facturado/lectura errada en Vanti, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 18 Trámites CADE Chico

Resultados Trámites CADE CHICÓ	Recuento	%
Pre registro virtual asistido	44	21,1%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	33	15,8%
Registro biométrico	32	15,3%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	19	9,1%
Ajuste a facturas	12	5,7%
Otros trámites	10	4,8%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	8	3,8%
Duplicado de recibos de pago	8	3,8%
Cambio de titular- corrección	6	2,9%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	6	2,9%
Solicitud para descuento por predio desocupado	6	2,9%
Programación de visita RPO-VTR	3	1,4%
Financiación conceptos facturados	3	1,4%

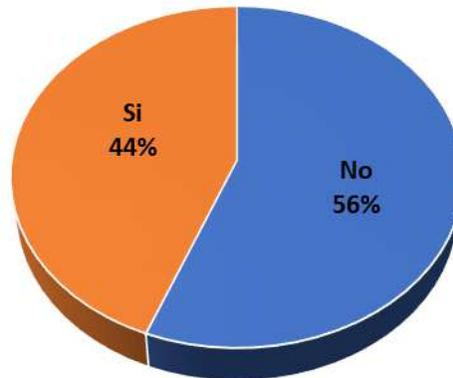
Resultados Trámites CADE CHICÓ	Recuento	%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	3	1,4%
Información general de RPO-VTR	3	1,4%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	2	1,0%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	2	1,0%
Inconformidad tarifa liquidada	2	1,0%
Financiación deuda total	1	0,5%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,5%
Liquidación o abono a créditos	1	0,5%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	1	0,5%
Consulta estado de cuenta de valorización	1	0,5%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,5%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,5%
TOTAL	209	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE CHICÓ

Del total de los encuestados en el punto, el **44%** de la muestra correspondiente a 92 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Las entidades solicitadas son:

Tabla 19 Entidades Más Solicitadas CADE Chico

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
ENEL - Codensa	66	34,4%
Acueducto – EAB	65	33,9%
Bancos	26	13,5%
Secretaría Distrital de Hacienda	11	5,7%

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Secretaría Distrital de Movilidad	6	3,1%
DIAN	6	3,1%
Secretaría Distrital de Planeación	4	2,1%
Catastro	2	1,0%
Superintendencia De Notariado Y Registro	2	1,0%
Secretaría Distrital de Salud	1	0,5%
Operadores Telefonía Celular	1	0,5%
FONCEP	1	0,5%
Fondo Nacional Del Ahorro	1	0,5%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del anterior cuadro se puede destacar que el 68,3% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE CHICÓ corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE CHICÓ

En la encuesta realizada en el CADE CHICÓ, 20 (10%) ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el 19% de ellos recomendaron más claridad y transparencia en la información de los trámites y servicios del punto, el 15% sugirieron la agilización del llamado de los turnos que permita tiempos de espera más cortos, otro 15% recomiendan servicio de café gratis, en tanto; el 51% está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 20 Sugerencias CADE Chico

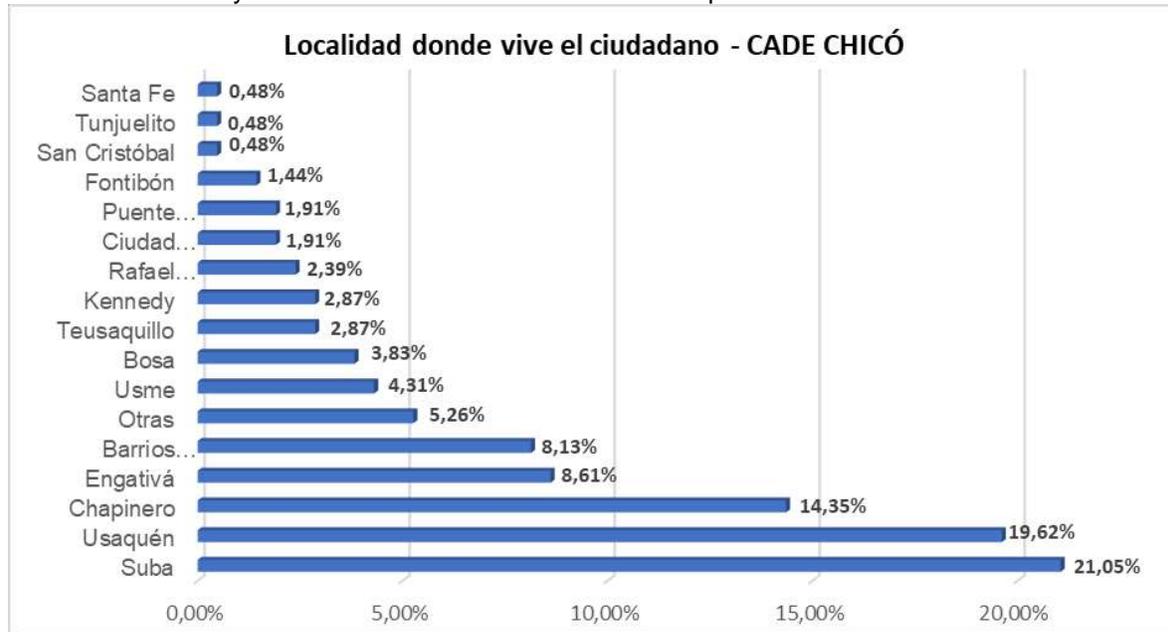
SUGERENCIAS CADE CHICÓ	Recuento	Porcentaje
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	5	19%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	4	15%
Servicio de café gratis	4	15%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	2	7%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	7%
Servicio de cafetería	2	7%
Servicio de baño	2	7%
Actividades de entretenimiento durante la espera en sala	1	4%
Divulgación del punto	1	4%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	4%
Mejorar la infraestructura del punto	1	4%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	4%
Prioridad de atención preferencial	1	4%
TOTAL	27	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE CHICÓ

Localidad Donde Vive

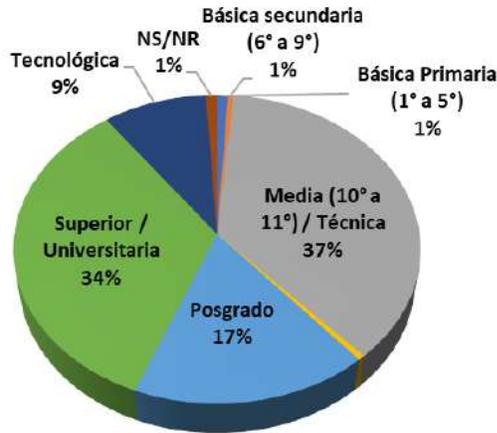
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE CHICÓ que el **21%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba, el **19,62%** reside en la localidad de Usaquén, el **5,26%** proviene de los municipios de Soacha, Subachoque y Madrid y el porcentaje restante se distribuye entre otras localidades del Distrito Capital.



Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 37% de los encuestados tiene un nivel de estudio de educación media 7 técnica y el 34% universitaria y ningún encuestado manifestó no tener nivel de estudio.

Nivel Educativo - CADE CHICÓ

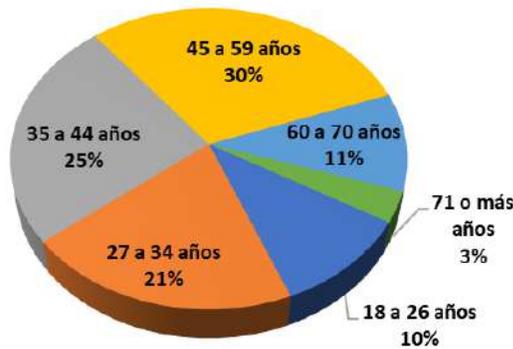


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE CHICÓ que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (30%), 35-44 años (25%) y 27 a 34 años (21%) sumando así el **76%**.

RANGO DE EDAD - CADE CHICÓ

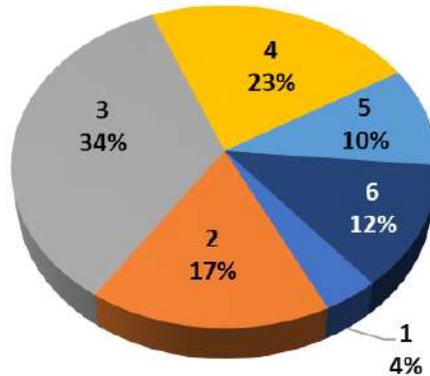


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 67% de la población que asiste al CADE CHICÓ se encuentran viviendo en estratos 3, 4 y 5.

Estrato - CADE CHICÓ



Ocupación

El **81%** de los ciudadanos encuestados en el CADE CHICÓ ocupan su tiempo trabajando, **8%** son jubilados, **5%** se desempeñan en los oficios del hogar, el **5%** se encuentran en búsqueda de empleo y el **1%** restante son estudiantes.

OCUPACIÓN - CADE CHICÓ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **43%** de los ciudadanos encuestados son hombres y el **57%** mujeres.

SEXO - CADE CHICÓ

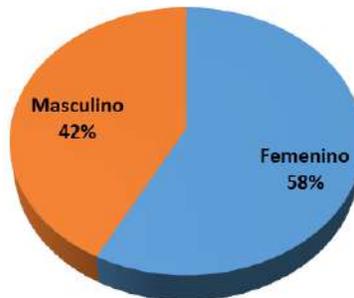


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **58%** de los ciudadanos encuestados se identifica **con género Femenino** y el **42%** con género masculino.

Género - CADE CHICÓ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

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

¿Se encuentra en condición de discapacidad? CADE CHICÓ



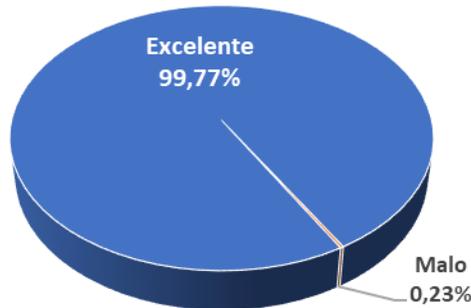
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE FONTIBÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 436 encuestas en el CADE FONTIBÓN, dando como resultado que el **99,77%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

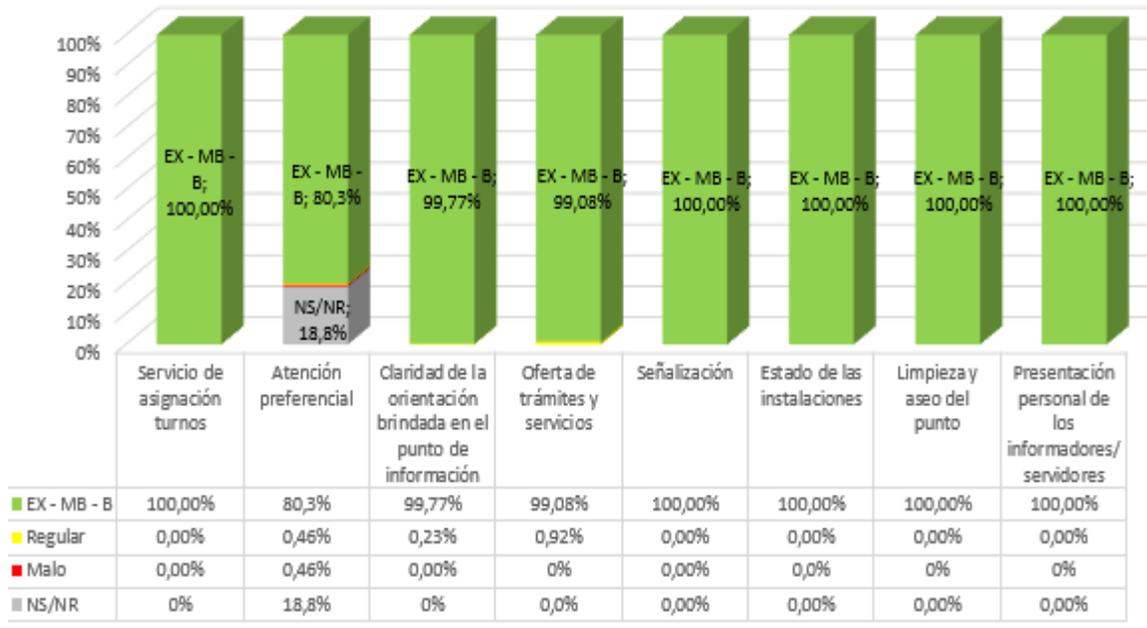
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE FONTIBÓN

Calificación atributos de servicio CADE FONTIBÓN



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 97,4% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los criterios de 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.

Así mismo, el 18,8% de los encuestados no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial en el CADE FONTIBÓN.

ENTIDADES - CADE FONTIBÓN

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE FONTIBÓN evidenció que, el **38,3%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Planeación, el 18,35% en Enel Codensa, el 18,12% en Vanti, la información restante se presenta a continuación:

Tabla 21 Entidades CADE Fontibón

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	167	38,30%
Enel - Codensa	80	18,35%
Vanti	79	18,12%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	67	15,37%
Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP	19	4,36%
Secretaría Distrital de Salud	16	3,67%
Secretaría Distrital de Movilidad	5	1,15%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	3	0,69%
TOTAL	436	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE FONTIBÓN

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE FONTIBÓN, se encontró que, el **34,2%** está representado en ciudadanos que realizaron 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 22 Trámites CADE Fontibón

Resultados Trámites CADE FONTIBÓN	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	149	34,2%
Pre registro virtual asistido	62	14,2%
Reclamos	29	6,7%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	23	5,3%
Duplicado de factura Enel Codensa	22	5,0%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	15	3,4%

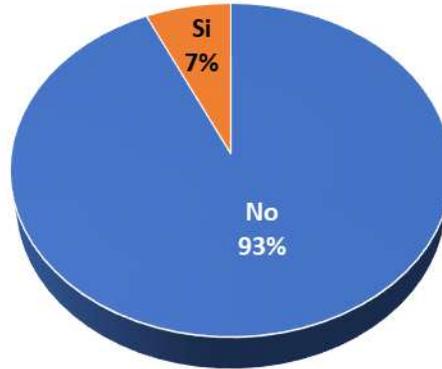
Resultados Trámites CADE FONTIBÓN	Recuento	%
Solicitudes Crédito Fácil	14	3,2%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	12	2,8%
Información estado de un reclamo anterior	11	2,5%
Duplicado de factura Vanti S.A. ESP	10	2,3%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	1,8%
Solicitud para descuento por predio desocupado	7	1,6%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	6	1,4%
Cambio de titular- corrección	6	1,4%
Financiación deuda total	6	1,4%
Registro biométrico	5	1,1%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	5	1,1%
Requerimientos seguros	4	0,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	4	0,9%
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	3	0,7%
Financiación conceptos facturados	3	0,7%
Otros trámites	3	0,7%
Convenio de pago	2	0,5%
Información sobre pago de comparendo-SDM	2	0,5%
Consulta estado de cuenta de valorización	2	0,5%
Plazo para pago	2	0,5%
Consultas factura	2	0,5%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%
refinanciamiento recibo consumo	1	0,2%
Ajustes de factura	1	0,2%
Financiaciones del servicio público de aseo	1	0,2%
Información general de RPO-VTR	1	0,2%
Liquidación o abono a créditos	1	0,2%
Consultas de energía	1	0,2%
Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito -SDM	1	0,2%
Actualización de información comparendos y acuerdos de Pago – SDM	1	0,2%
Pagos	1	0,2%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	1	0,2%
Paz y Salvo Vanti SA. ESP	1	0,2%
Solicitud de medidor	1	0,2%
Certificación de vacunación digital	1	0,2%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,2%
Chatarrización de un vehículo	1	0,2%
Quejas por el servicio de recolección, barrido y limpieza	1	0,2%
Certificado de estratificación socioeconómica	1	0,2%
Inconformidad tarifa liquidada	1	0,2%
TOTAL	436	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE FONTIBÓN

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

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Las entidades más solicitadas son:

Tabla 23 Entidades Más Solicitadas CADE Fontibón

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
Acueducto – EAB	28	76%
Secretaría Distrital de Hacienda	4	11%
ETB - Empresa de Teléfonos de Bogotá	2	5%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	3%
Personería de Bogotá	1	3%
IDRD	1	3%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del anterior cuadro se puede destacar que el 81% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE FONTIBÓN corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE FONTIBÓN

En la encuesta realizada en el CADE FONTIBÓN, 4 ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; de estos el 25% de ellos recomendaron mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en el punto, 25% sugirieron el retiro del agendamiento por citas en las entidades presentes y el 50% solicitaron servicios de cafetería y parqueadero.

Tabla 24 Sugerencias CADE Fontibón

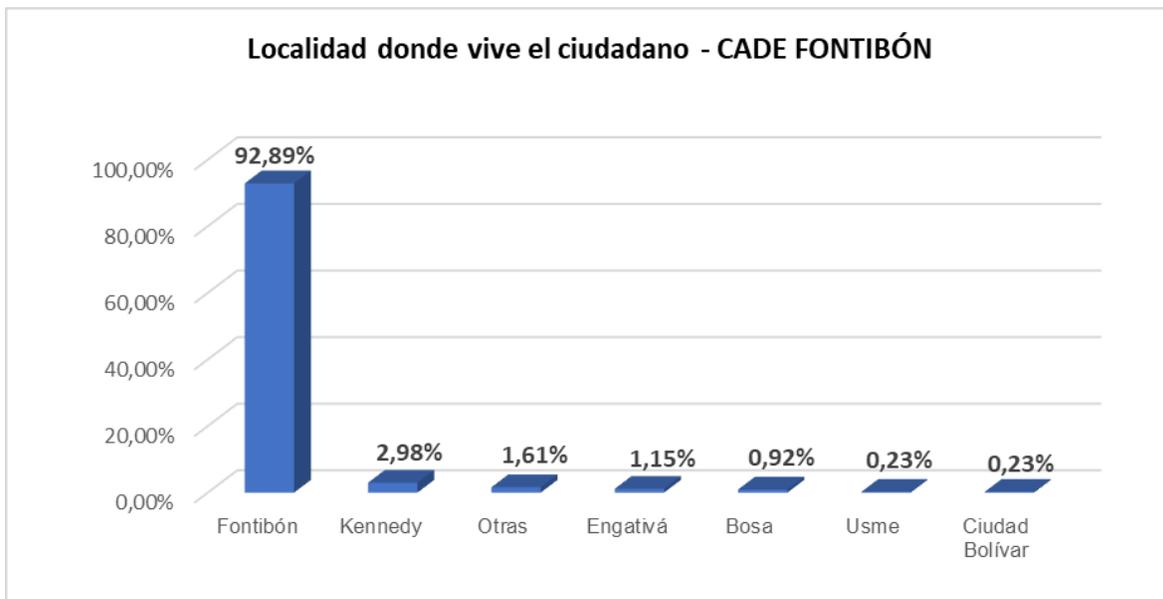
SUGERENCIAS CADE FONTIBÓN	Recuento	Porcentaje
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	1	25%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	25%
Servicio de cafetería	1	25%
Servicio de parqueadero	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE FONTIBÓN

Localidad Donde Vive

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE FONTIBÓN que el **92,89%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Fontibón, el **2,98%** reside en la localidad de Kennedy, el **1,61%** proviene del municipio de Madrid y el porcentaje restante se distribuye entre las localidades de Engativá (1,15%), Bosa (0,92%), Usme (0,23%) y Ciudad Bolívar (0,23%).

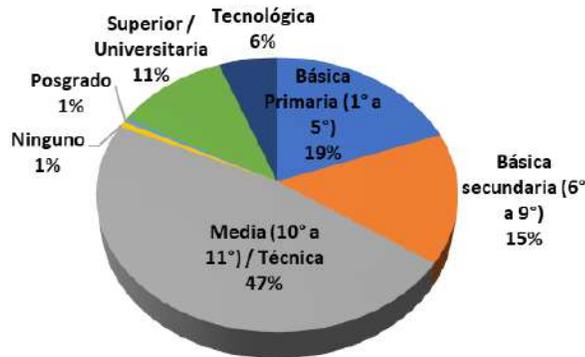


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 81% de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (47%), básica secundaria (15%) y básica primaria (19%), por su parte el 1% de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.

Nivel Educativo CADE FONTIBÓN



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE FONTIBÓN que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (32%), 60-70 años (25%) y 35 a 44 años (20%), sumando así el **77%**.

Rango de Edad - CADE FONTIBÓN

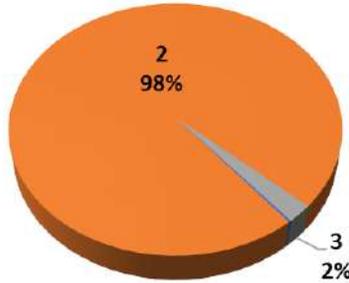


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

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

Estrato - CADE FONTIBÓN



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 48% de los ciudadanos encuestados en el CADE FONTIBÓN ocupan su tiempo trabajando, 33% se desempeñan en oficios del hogar, el 7% se encuentran en búsqueda de empleo, 6% son jubilados, 2% son estudiantes y el 4% manifestaron no realizar actividades de trabajo, estudio y oficios del hogar.

Ocupación - CADE FONTIBÓN



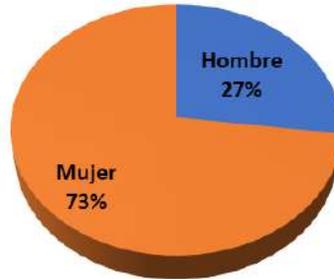
***(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar**

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 43% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 57% mujeres.

Sexo - CADE FONTIBÓN

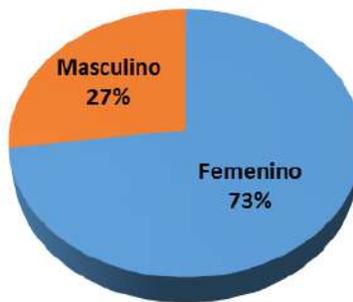


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **73%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el **27%** con género masculino.

Género - CADE FONTIBÓN



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

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

¿Se encuentra en condición de discapacidad? CADE FONTIBÓN



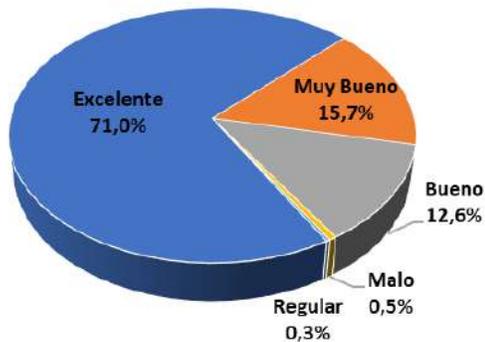
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE KENNEDY

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 396 encuestas en el CADE KENNEDY, dando como resultado que el **99,3%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

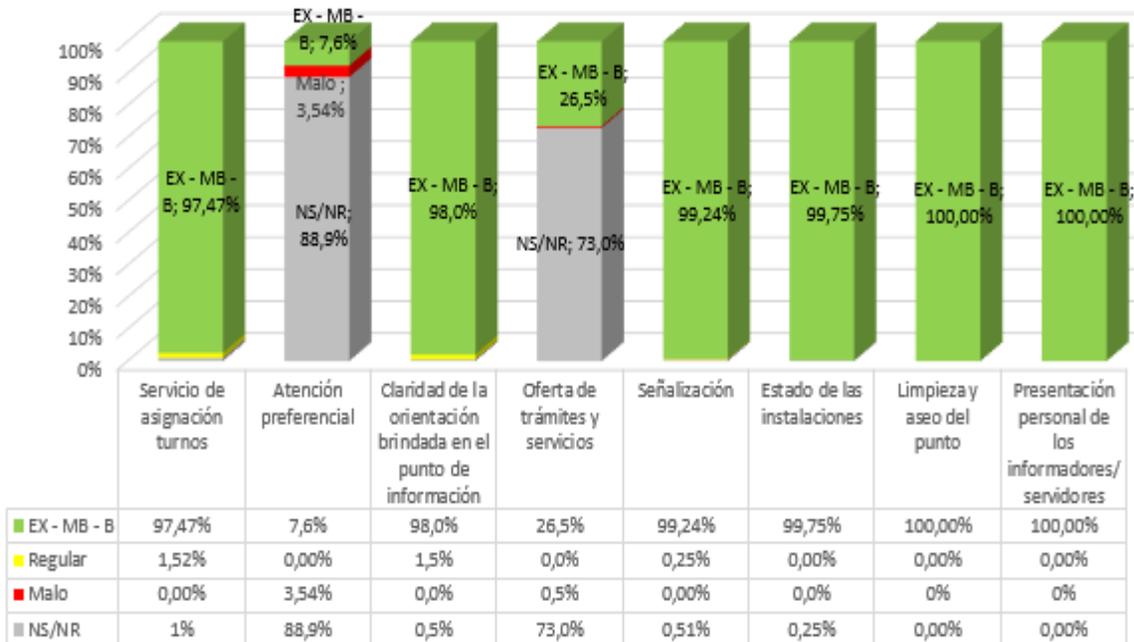
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE KENNEDY

Calificación atributos de servicio CADE KENNEDY



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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, señalización, estado de las instalaciones, limpieza y aseo del punto y presentación personal de los informadores/servidores.

Por su parte, el 88,9% de los encuestados no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial y el 73% no saben o no responden sobre el criterio de oferta de trámites y servicios en el CADE KENNEDY.

ENTIDADES - CADE KENNEDY

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE KENNEDY evidenció que, el **68.9%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Planeación y la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, la información relacionada se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 25 Entidades CADE Kennedy

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	170	42,93%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	103	26,01%
Vanti - Gas Natural	80	20,20%
Colpensiones	35	8,84%
Secretaría General	8	2,02%
Total	396	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE KENNEDY

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE KENNEDY, se encontró que el **53,3%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación y pre-registro virtual asistido de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el resto de información se presenta a continuación:

Tabla 26 Trámites CADE Kennedy

Resultados Trámites CADE KENNEDY	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	108	27,3%
Pre-registro virtual asistido	103	26,0%
Talleres de ahorro BEPS	34	8,6%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	24	6,1%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	23	5,8%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	21	5,3%

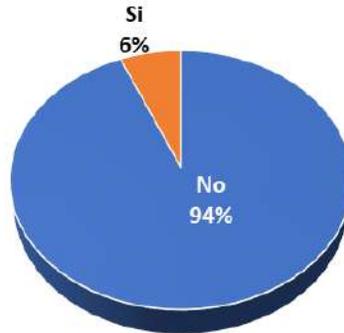
Resultados Trámites CADE KENNEDY	Recuento	%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	15	3,8%
Cambio de titular- corrección	8	2,0%
Información estado de un reclamo anterior	8	2,0%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	7	1,8%
Inconformidad tarifa liquidada	7	1,8%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	6	1,5%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	6	1,5%
Solicitud de reinstalación del servicio	3	0,8%
Financiación conceptos facturados	3	0,8%
Duplicado recibo público	2	0,5%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	2	0,5%
Radicación documentos Planeación	1	0,3%
Solicitud Revisión Técnica	1	0,3%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,3%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,3%
Información general de la factura	1	0,3%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,3%
Radicación documentos Vanti SA. ESP	1	0,3%
Financiación deuda total	1	0,3%
Histórico de pago	1	0,3%
Solicitud visita técnica	1	0,3%
Solicitud servicio suplantando identidad del titular	1	0,3%
Devolución pago por emergencia sanitaria	1	0,3%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	1	0,3%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,3%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	1	0,3%
Paz y Salvo Vanti SA. ESP	1	0,3%
Total	396	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE KENNEDY

Del total de los encuestados en el punto, el **6,31%** de la muestra correspondiente a 25 ciudadanos consideran que en el punto debe tener haber entidades adicionales.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Las entidades solicitadas son:

Tabla 27 Entidades Solicitadas CADE Kennedy

Entidad solicitada	No. De solicitudes	%
ENEL - Codensa	14	40%
Acueducto - EAB	10	29%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	6%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social – DPS	2	6%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	3%
Secretaría Distrital de Educación	1	3%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	3%
Cámara De Comercio De Bogotá	1	3%
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	1	3%
DIAN	1	3%
Personería De Bogotá	1	3%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del anterior cuadro se puede destacar que el 69% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE KENNEDY corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE KENNEDY

En la encuesta realizada en el CADE KENNEDY, 45 ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el 24% de ellos recomendaron mejorar los procesos y trámites de las entidades, 18,5% sugirieron la prestación del servicio de baño y el 16,7% solicitaron agilidad en el llamado de los turnos y tiempos de espera más cortos, entre otras sugerencias.

Tabla 28 Sugerencias CADE Kennedy

SUGERENCIAS CADE KENNEDY	Recuento	Porcentaje
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	13	24,1%
Servicio de baño	10	18,5%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	9	16,7%

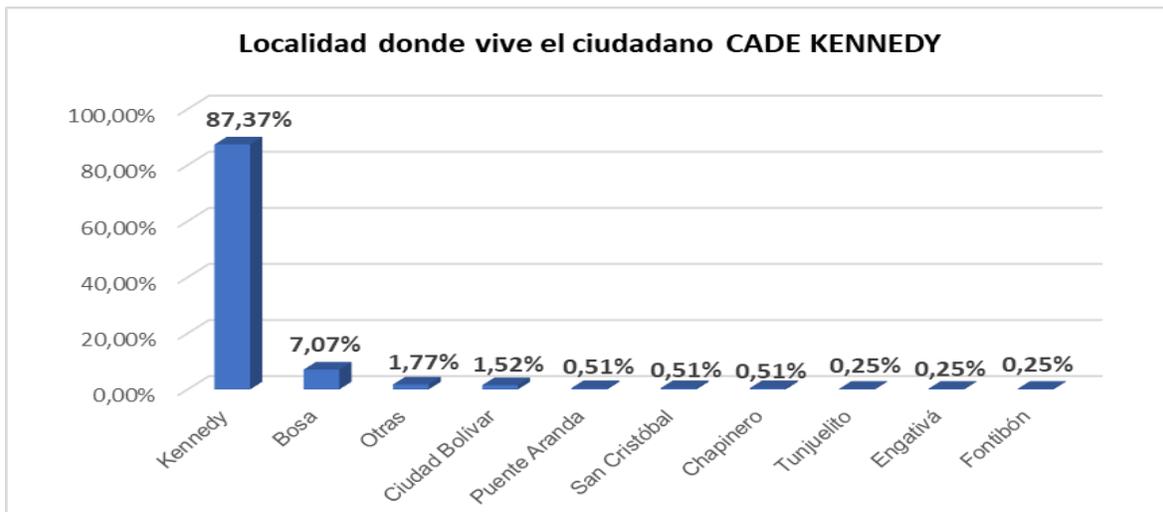
SUGERENCIAS CADE KENNEDY	Recuento	Porcentaje
Prioridad de atención preferencial	6	11,1%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	3	5,6%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	2	3,7%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	2	3,7%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	3,7%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	2	3,7%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	1,9%
Divulgación del punto	1	1,9%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	1,9%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	1,9%
Servicio de parqueadero	1	1,9%
Total	54	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE KENNEDY

Localidad Donde Vive

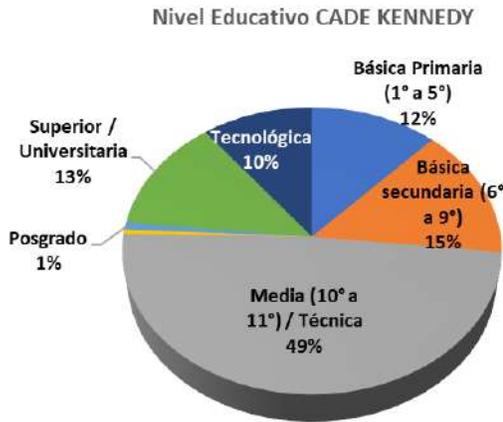
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE KENNEDY que el **87,37%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el **7,07%** reside en la localidad de Bosa, el **1,77%** proviene del municipio de Soacha y el porcentaje restante se distribuye entre otras localidades del Distrito Capital.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 77% de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (49%), básica secundaria (15%) y superior universitaria (13%), por su parte el 0% de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE KENNEDY que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (25%), 35-44 años (21%) y 27 a 34 años (20%), sumando así el **66%**.

Rango de Edad - CADE KENNEDY

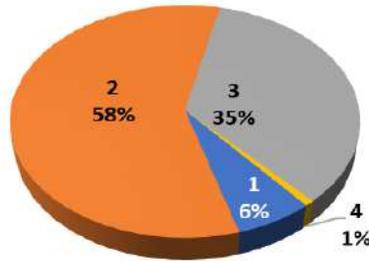


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 93% de la población que asiste al CADE KENNEDY se encuentran viviendo en estratos 2 y 3.

ESTRATO - CADE KENNEDY



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **39%** de los ciudadanos encuestados en el CADE KENNEDY ocupan su tiempo trabajando, **34%** se desempeñan en los oficios del hogar, el **19%** se encuentran en búsqueda de empleo, **4%** son jubilados, **1%** son estudiantes y el **3%** manifestaron no realizar actividades de trabajo, estudio y oficios del hogar.

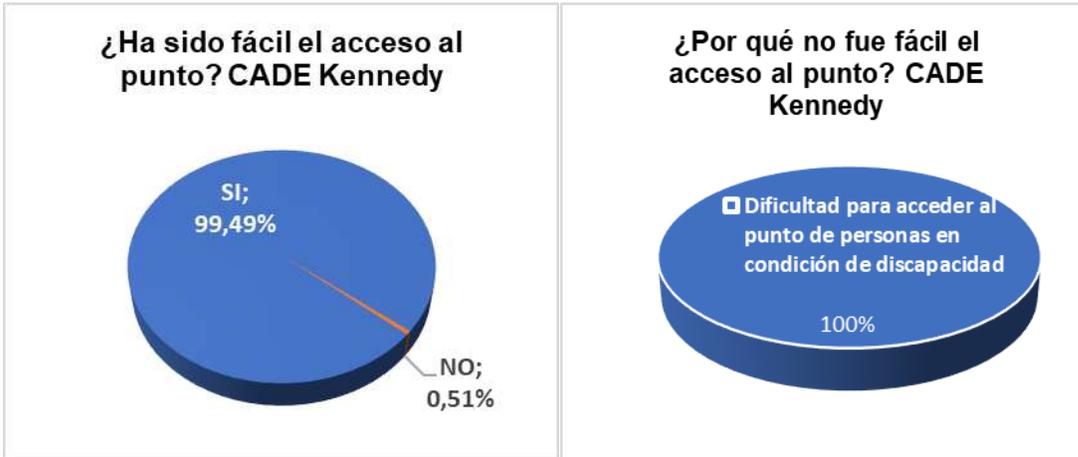


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ACCESIBILIDAD AL PUNTO - CADE KENNEDY

Del total de ciudadanos encuestados, el **0.51%** manifiesta que el acceso al punto no es fácil, los cuales expresan que los problemas que se presentan son por dificultades para acceder para personas en condición de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 27% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 73% mujeres.

Sexo - CADE KENNEDY

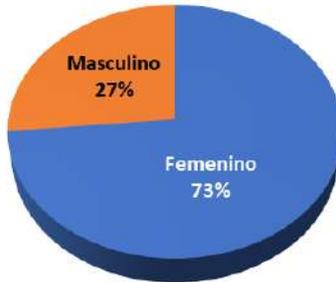


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Genero

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **73%** de los ciudadanos encuestados se identifica con genero femenino y el 27% con genero masculino.

Género - CADE KENNEDY



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **96%** de la población que asiste al CADE KENNEDY no presenta ninguna discapacidad; el **4%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 71% corresponde a discapacidad física o motora y 29% discapacidad visual.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? CADE KENNEDY



¿Cuál condición de discapacidad? CADE KENNEDY



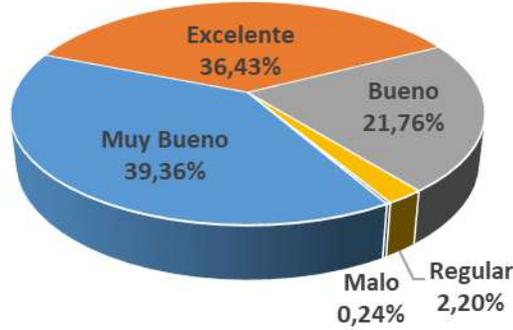
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE LA GAITANA

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **409** encuestas en el CADE GAITANA, dando como resultado que el **97,56%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

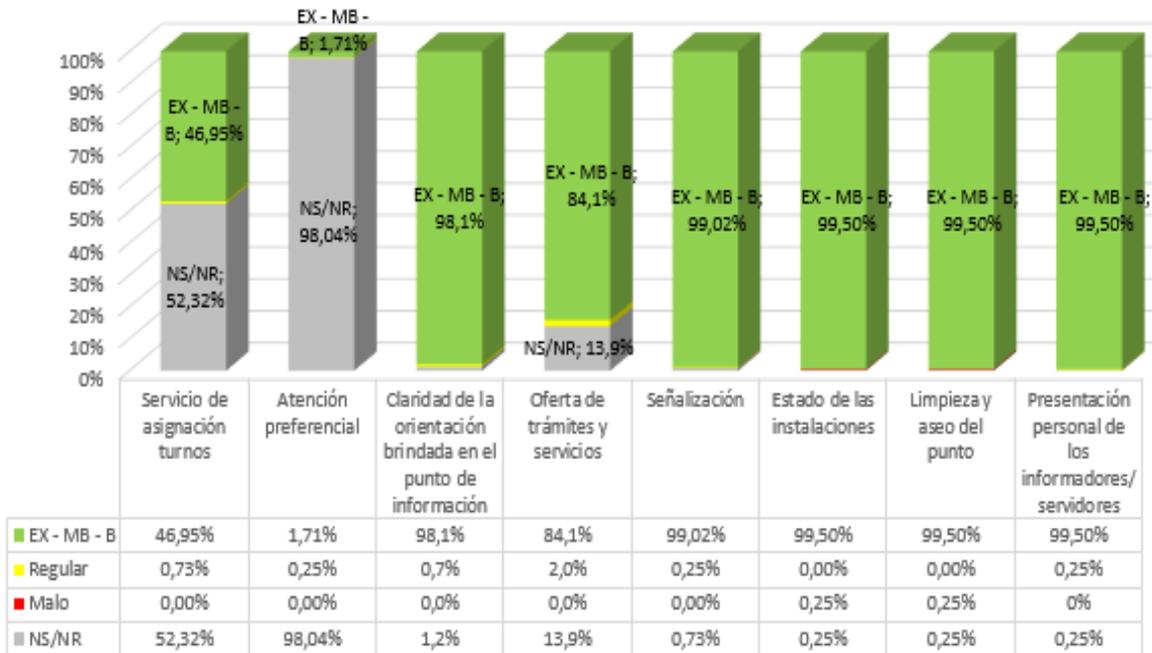
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE LA GAITANA

Calificación atributos de servicio CADE GAITANA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 96,6% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los criterios 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 presentación personal de los informadores/servidores.

Por su parte, el 98% de los encuestados no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial y el 52,3% no saben o no responden sobre el criterio de servicio de asignación de turnos en el CADE GAITANA.

ENTIDADES - CADE GAITANA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE GAITANA evidenció que, el **49.1%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en la Secretaría Distrital de Planeación y el banco Scotiabank Colpatría.

Tabla 29 Entidades CADE Gaitana

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	110	26,89%
Banco Scotiabank Colpatría	91	22,25%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	79	19,32%
TRANSMILENIO S.A.	49	11,98%
Vanti - Gas Natural	38	9,29%
Secretaría Distrital de Salud	20	4,89%
Colpensiones	18	4,40%
Área Limpia DC S.A.S ESP	4	0,98%
Total	409	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE GAITANA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE GAITANA, el **22,2%** está representado en ciudadanos que realizaron un pago de servicios públicos en el banco Scotiabank Colpatría, la información relacionada se presenta a continuación.

Tabla 30 Trámites CADE Gaitana

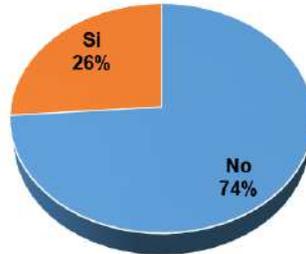
Resultados Trámites CADE GAITANA	Recuento	%
Pago de servicios públicos	91	22,2%
Pre registro virtual asistido	55	13,4%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	55	13,4%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	29	7,1%
Personalización tarjeta Tullave	28	6,8%
Registro biométrico	24	5,9%
Tarjeta Tullave básica	20	4,9%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	18	4,4%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	14	3,4%

Resultados Trámites CADE GAITANA	Recuento	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	14	3,4%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	10	2,4%
Talleres de ahorro BEPS	9	2,2%
Consultas	7	1,7%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	3	0,7%
Financiación conceptos facturados	3	0,7%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	3	0,7%
Información general de la factura	3	0,7%
Programación de visita RPO-VTR	2	0,5%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	2	0,5%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	2	0,5%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,5%
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador, tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada tramite)	2	0,5%
Reclamación por suspensión de servicio	1	0,2%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,2%
Retiro de seguro adquirido	1	0,2%
Actualización de datos del afiliado	1	0,2%
Otros trámites	1	0,2%
Inconformidad con la solicitud de la visita	1	0,2%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	1	0,2%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,2%
Cambio de titular- corrección	1	0,2%
Descuento predio desocupado – Con soportes	1	0,2%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,2%
Proceso de facturación con ENEL – CODENSA	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
TOTAL	409	100,0%

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE GAITANA

Del total de los encuestados en el punto, el **26%** de la muestra correspondiente a 107 ciudadanos consideran que el punto debe tener entidades adicionales.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Las entidades solicitadas son:

Tabla 31 Entidades Adicionales CADE Gaitana

Entidad solicitada	Recuento	%
Acueducto – EAB	43	25,1%
ENEL - Codensa	36	21,1%
Secretaría de Educación Distrital	21	12,3%
Personería De Bogotá	9	5,3%
Secretaría Distrital de Integración Social	8	4,7%
Secretaría Distrital de Hacienda	8	4,7%
Catastro	5	2,9%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social – DPS	5	2,9%
Cámara de Comercio de Bogotá	4	2,3%
ETB - Empresa De Teléfonos de Bogotá	4	2,3%
DIAN	4	2,3%
Secretaría Distrital de Movilidad	4	2,3%
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios	3	1,8%
Secretaría Distrital de La Mujer	2	1,2%
Ministerio del Trabajo	2	1,2%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	1,2%
Comisarías De Familia	2	1,2%
Superintendencia De Notariado Y Registro	2	1,2%
Registraduría Nacional del Estado Civil	1	0,6%
Defensoría Del Pueblo	1	0,6%
Fiscalía General De La Nación	1	0,6%
Superintendencia Nacional De Salud	1	0,6%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDYPIBA	1	0,6%
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF	1	0,6%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del anterior cuadro se puede destacar que el 48,5% de las entidades adicionales solicitadas por la ciudadanía en el CADE GAITANA corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE GAITANA

En la encuesta realizada en el CADE GAITANA, 66 ciudadanos realizaron una o varias sugerencias; el 19% de ellos recomendaron mejorar la información sobre los trámites, de tal forma que sea más clara y transparente, el 16% sugirieron la inclusión de más funcionarios de atención de las diferentes entidades y el 15% solicitaron agilidad en el llamado de los turnos y tiempos de espera más cortos, entre otras sugerencias.

Tabla 32 Sugerencias CADE Gaitana

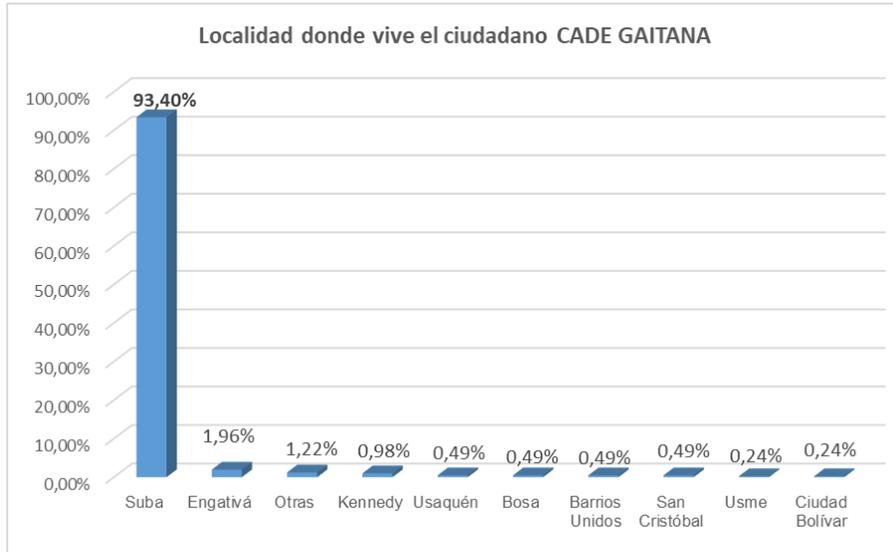
SUGERENCIAS CADE GAITANA	Recuento	Porcentaje
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	14	19%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	12	16%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	11	15%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	9	12%
Más cajeros en banco	8	11%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	7	9%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	5%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	3	4%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	3%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	1	1%
Divulgación del punto	1	1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	1%
Servicio de baño	1	1%
TOTAL	74	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE GAITANA

Localidad Donde Vive

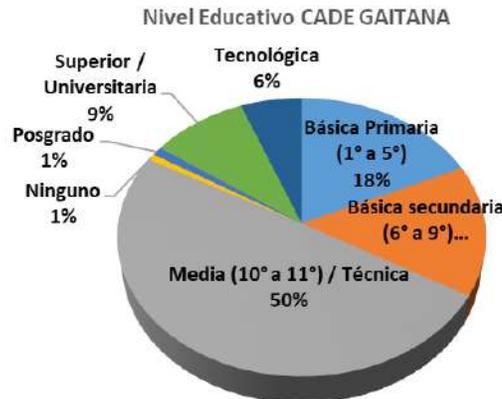
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE GAITANA que el **93,4%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba, el **1,96%** reside en la localidad de Engativá, el **1,22%** proviene del municipio de Soacha y el porcentaje restante se distribuye entre otras localidades del Distrito Capital.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 83% de las personas que responden cuentan con **niveles de estudio** de media técnica (50%), básica secundaria (15%) y básica primaria (18%), por su parte el 1% de los encuestados manifestó no tener nivel de estudio.

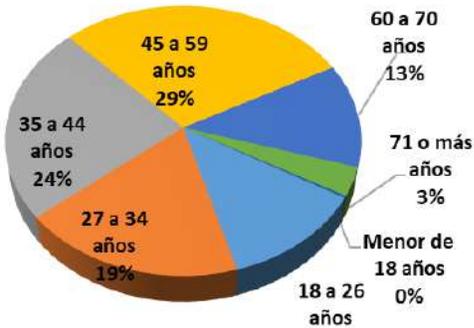


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE GAITANA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (29%), 35-44 años (24%) y 27 a 34 años (19%), sumando así el **72%**.

Rango de Edad - CADE GAITANA

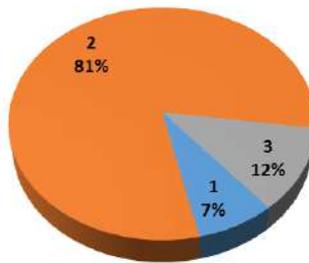


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el 81% de la población que asiste al CADE GAITANA se encuentran viviendo en estrato 2.

ESTRATO - CADE GAITANA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 46% de los ciudadanos encuestados en el CADE GAITANA ocupan su tiempo trabajando, 37% se desempeñan en los oficios del hogar, el 12% se encuentran en búsqueda de empleo, 2% son jubilados, 2% son estudiantes y el 1% no sabe, no responde sobre este aspecto.

Ocupación - CADE GAITANA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad al Punto

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

**¿Ha sido fácil el acceso al punto?
CADE GAITANA**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

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

Sexo - CADE GAITANA

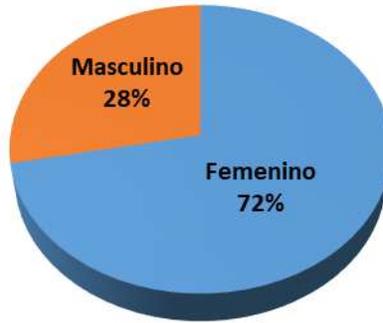


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

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

Género - CADE GAITANA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

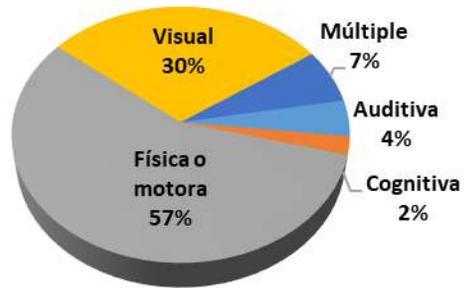
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el **89%** de la población que asiste al CADE GAITANA no presenta ninguna discapacidad; sin embargo, el **11%** manifestó tener alguna, de estos el **57%** corresponde a discapacidad física o motora, **30%** discapacidad visual, **7%** discapacidad múltiple, **4%** discapacidad auditiva y **2%** discapacidad cognitiva.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? CADE GAITANA



¿Cuál condición de discapacidad? CADE GAITANA

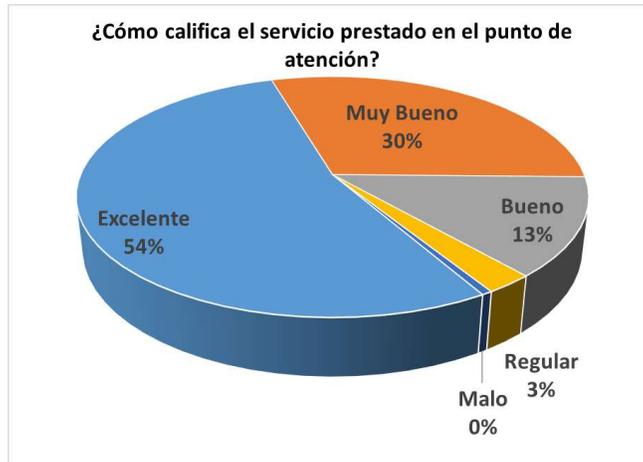


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE LOS LUCEROS

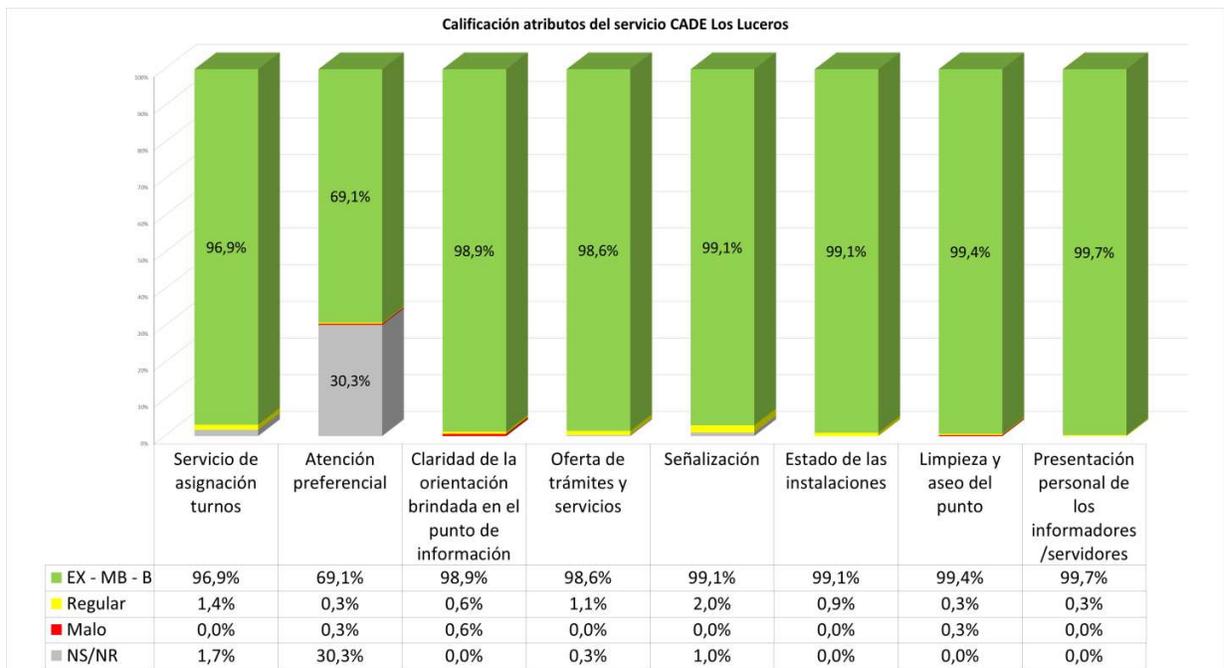
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **348** encuestas en el CADE LOS LUCEROS, dando como resultado que el **97%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE LOS LUCEROS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **95,1%** 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.

Adicionalmente, se evidencia que el **30,3%** de ciudadanos encuestados respondieron no sabe o no responde en referencia al atributo de atención preferencial.

RESULTADOS ENTIDADES - CADE LOS LUCEROS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE LOS LUCEROS, evidenció que hubo un total de **348** respuestas, de las cuales el **41,6%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en Transmilenio.

Tabla 33 Entidades CADE Gaitana

Entidad	Recuento	%
Transmilenio	145	41,6%
Secretaría de Planeación	113	32,4%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	82	23,5%
Secretaría General	8	2,3%
Total	348	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS TRÁMITES - CADE LOS LUCEROS

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE LOS LUCEROS, se encontró que hubo un total de **348** ciudadanos respondieron la pregunta de las cuales el **22,1 %** 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 Tarjeta Tú llave básica y de Personalización tarjeta Tú llave con un **31,3%**.

Tabla 34 Trámites CADE Los Luceros

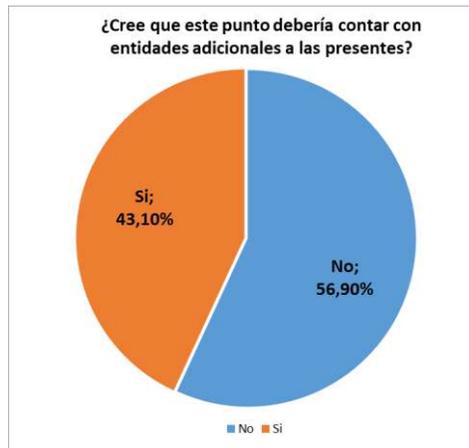
Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	77	22,1%
Tarjeta Tú llave básica	69	19,8%
Personalización tarjeta Tú llave	40	11,5%
Familias en acción-FA. Información del programa	34	9,8%
Recarga tarjeta Tú llave	26	7,5%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	16	4,6%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	11	3,2%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	2,3%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	8	2,3%

Trámites	Recuento	%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	7	2,0%
Otros trámites	5	1,4%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	5	1,4%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	4	1,1%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	4	1,1%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	4	1,1%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	4	1,1%
Familias en acción – FA. Información para actualización escolar	2	0,6%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	2	0,6%
Información general sobre Ingreso Solidario	2	0,6%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,6%
Canales de atención al ciudadano	2	0,6%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	2	0,6%
Prosperidad Social- Acompañamiento étnico y rural – Información sobre el programa de acompañamiento étnico y rural	1	0,3%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	1	0,3%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	1	0,3%
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la SDP	1	0,3%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblac y cambio titular	1	0,3%
Familias en acción-FA. Información de estado de novedades	1	0,3%
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	1	0,3%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	1	0,3%
Recarga Tarjeta	1	0,3%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	1	0,3%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	1	0,3%
Familias en acción – FA. Información de pagos	1	0,3%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	1	0,3%
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	1	0,3%
Total	348	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

OPINIÓN SOBRE ENTIDADES ADICIONALES EN EL PUNTO - CADE LOS LUCEROS

Referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE LOS LUCEROS, el **56,9%** de los encuestados respondió que no deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **43,1%** respondió que sí deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En relación a la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **41,5%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE LOS LUCEROS los bancos, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 35 Entidades Adicionales CADE Los Luceros

Entidad	Recuento	%
Bancos	74	41,57%
Secretaría de Salud	37	20,79%
Secretaría de Educación	13	7,30%
Codensa	7	3,93%
Gas Natural	7	3,93%
Secretaría del Hábitat	7	3,93%
Acueducto - EAB	6	3,37%
Secretaría de integración social	5	2,81%
Personería de Bogotá	4	2,25%
Secretaría de la mujer	4	2,25%
Registraduría	3	1,69%
Sena	2	1,12%
Catastro	1	0,56%
Colpensiones	1	0,56%
Defensoría del Pueblo	1	0,56%
Dian	1	0,56%
ETB - Empresa de Teléfonos	1	0,56%
IDRD	1	0,56%
Migración Colombia	1	0,56%
Secretaría de Planeación	1	0,56%
Superintendencia de Servicios Públicos	1	0,56%
TOTAL	178	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE LOS LUCEROS

En la encuesta realizada en el CADE LOS LUCEROS, **155 (45%)** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; de estos el **69%** recomendaron incluir más oferta de servicios bancarios, en tanto; el **31%** está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 36 Sugerencias CADE Los Luceros

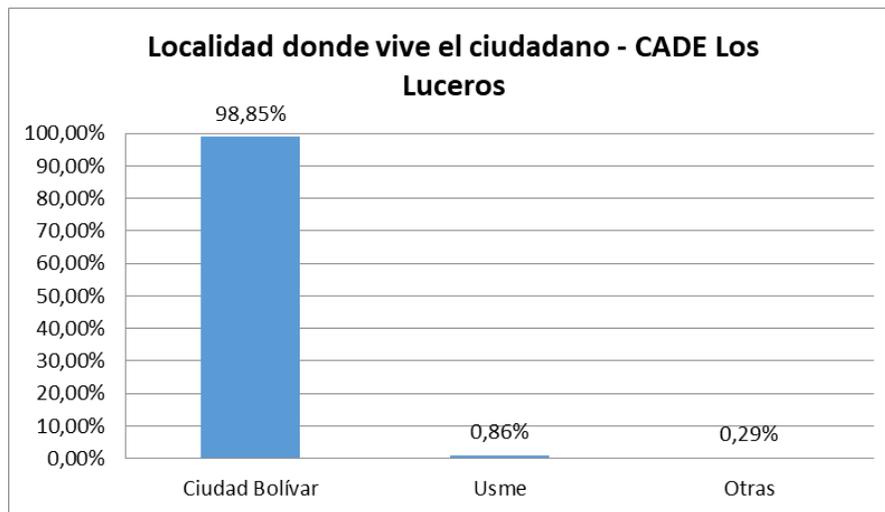
Sugerencias	Recuento	%
Servicios bancarios	107	69%
Servicio de baño	12	8%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	7	5%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	7	5%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	6	4%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	2%
Incrementar limpieza y aseo a los exteriores de los puntos	2	1%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	2	1%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	1%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	1%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	1	1%
Implementar módulos trámites virtuales	1	1%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	1	1%
Servicio de café gratis	1	1%
Servicio de fotocopidora	1	1%
TOTAL	155	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE LOS LUCEROS

Localidad Donde Vive

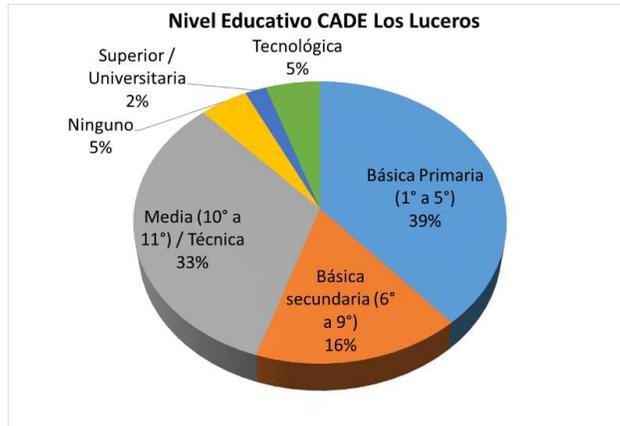
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LOS LUCEROS que el **98,8%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

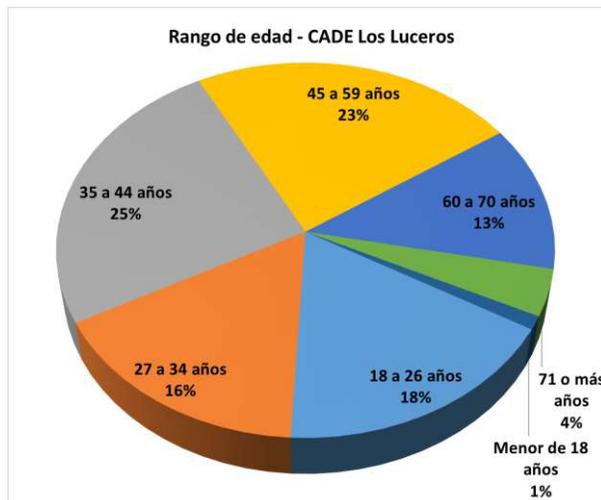
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el **5%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio: (39%)** Básica Primaria , **(33%)** Media Técnica, **(16%)** básica secundaria, **(5%)** Tecnológica y **(2%)** educación superior universitaria; sumando así, un **95%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

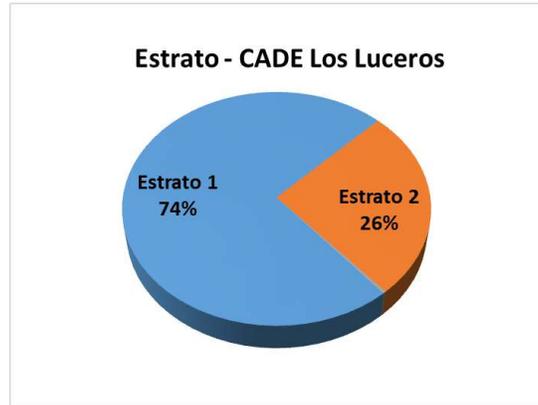
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LOS LUCEROS que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad de 35-44 (25%)** y **45-59 (23%)**, sumando así el **48%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **74%** de la población que asiste al CADE LOS LUCEROS se encuentran viviendo en estrato 1 y el **26%** restante viven en estrato 2.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **28%** de los ciudadanos encuestados en el CADE LOS LUCEROS ocupan su tiempo trabajando, **39%** oficios del hogar, **4%** a estudiando, **24%** buscando trabajo, el **4%** restante ni estudia, ni trabaja y/o no sabe, no responde.



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

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

Del total de ciudadanos encuestados, el **92%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **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 - 2021

Sexo

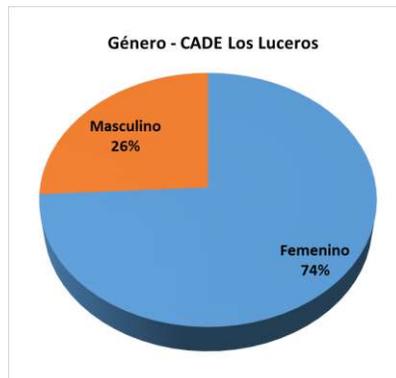
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **74%** son mujeres y **26%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **74%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y **26%** con **Género Masculino**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **93%** de la población que asiste al CADE LOS LUCEROS no presenta discapacidad; sin embargo, del **7%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 72% corresponde a alguna discapacidad física o motora.

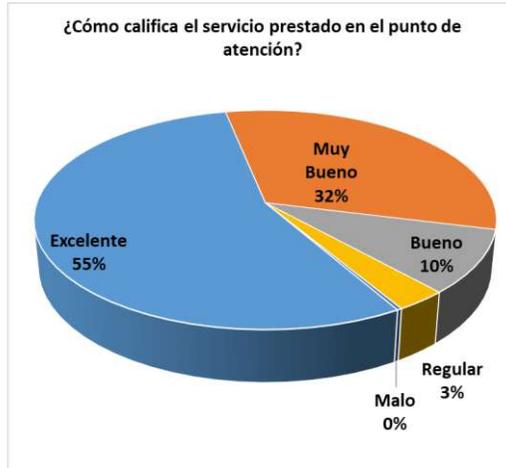


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE LA VICTORIA

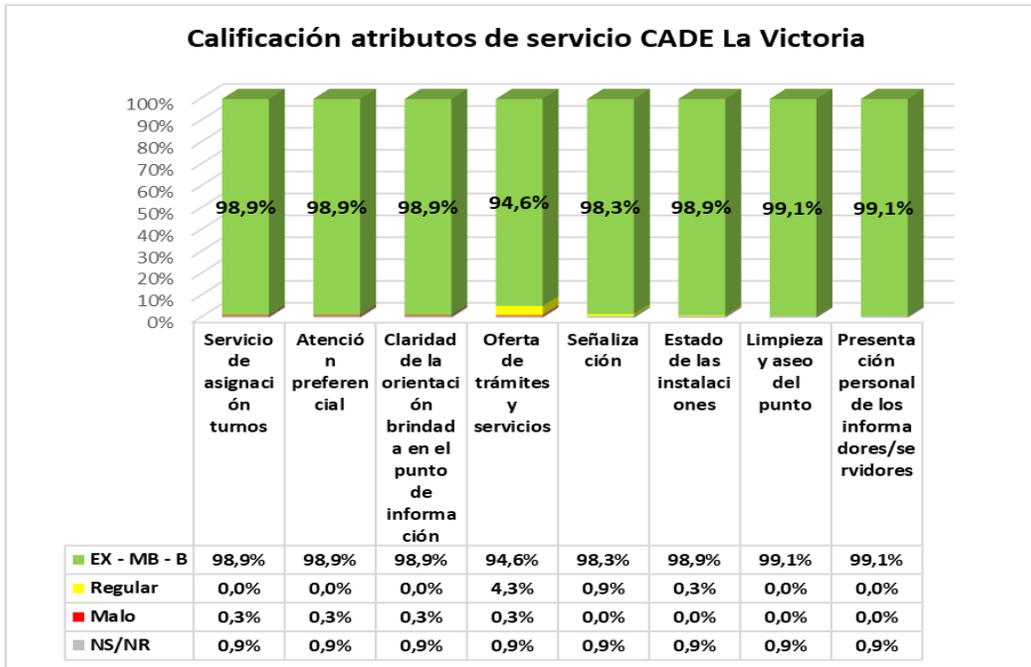
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **352** encuestas en el CADE LA VICTORIA, dando como resultado que el **97%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE LA VICTORIA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **98,3%** 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 - CADE LA VICTORIA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE LA VICTORIA, evidenció que, de **352** respuestas, el **53,6%** de los ciudadanos realizaron trámites en la Secretaría de Planeación, la información relacionada se presenta a continuación:

Tabla 37 Entidades CADE La Victoria

Entidad	Recuento	%
Secretaría de Planeación	189	53,69%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	108	30,68%
IDPYBA	45	12,78%
Promoambiental Distrito SAS ESP	10	2,84%
Total	352	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE LA VICTORIA

De los **352** ciudadanos encuestados el **34,7 %** realizaron el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, seguido del trámite de Familias en acción-FA Inscripción al programa con un **15,9%** y Esterilización Canina y Felina con un **12,5%**, además de otros trámites así:

Tabla 38 Trámites CADE La Victoria

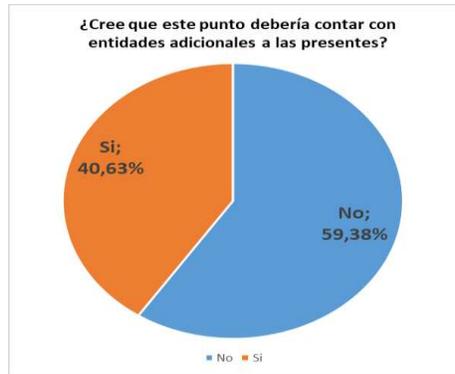
Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	122	34,7%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	56	15,9%
Esterilización Canina y Felina	44	12,5%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	26	7,4%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	19	5,4%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	19	5,4%
Familias en acción-FA. Información del programa	19	5,4%
Información general sobre Ingreso Solidario	15	4,3%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	5	1,4%
Reclamos	5	1,4%
Ajuste a facturas	4	1,1%
Familias en acción – FA. Información de pagos	3	0,9%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	3	0,9%
Otros trámites	2	0,6%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,3%
Información cuestionarios del programa – Jóvenes en Acción	1	0,3%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,3%

Trámites	Recuento	%
Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes.	1	0,3%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,3%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	1	0,3%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	1	0,3%
Familias en Acción-FA. Retiro de familia	1	0,3%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	1	0,3%
Familias en acción-FA. Información general de Prosperidad Social	1	0,3%
Total	352	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA EN EL PUNTO - CADE LA VICTORIA

En referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE LA VICTORIA, el **59,3%** de los encuestados respondió que no deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **40,6%** respondió que sí deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En relación a la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **18,2%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE LA VICTORIA los bancos, seguido de las empresas de servicios públicos que comprenden un **56,4%**, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 39 Entidades Adicionales CADE La Victoria

Entidad	Recuento	%
Bancos	59	18,21%
Codensa	49	15,12%
Acueducto - EAB	48	14,81%
Gas Natural	46	14,20%
ETB- Empresa De Teléfonos	40	12,35%
Secretaría de Salud	31	9,57%
Secretaría de Educación	17	5,25%
Transmilenio	9	2,78%
Colpensiones	8	2,47%

Entidad	Recuento	%
IDRD	3	0,93%
Unidad De Víctimas	3	0,93%
Secretaría de Desarrollo Económico	2	0,62%
Secretaría de Integración Social	2	0,62%
Todas Las Entidades Del Distrito	2	0,62%
Catastro	1	0,31%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo	1	0,31%
Grúas Patios	1	0,31%
Personería De Bogotá	1	0,31%
Secretaría Del Hábitat	1	0,31%
Total	324	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE LA VICTORIA

En la encuesta realizada en el CADE LA VICTORIA, **163** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el **37%** de ellos recomendaron incluir más oferta de servicios bancarios, en tanto; otro **37%** recomienda Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, el restante está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Servicios bancarios	61	37%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	60	37%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	10	6%
Servicio de café gratis	10	6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	5	3%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	5	3%
Servicio de fotocopiadora	3	2%
Actividades de entretenimiento durante la espera en sala	2	1%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	2	1%
Incrementar limpieza y aseo a los exteriores de los puntos	1	1%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	1%
Prioridad de atención preferencial	1	1%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	1%
Servicio de baño	1	1%
Total	163	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE LA VICTORIA

Localidad Donde Vive

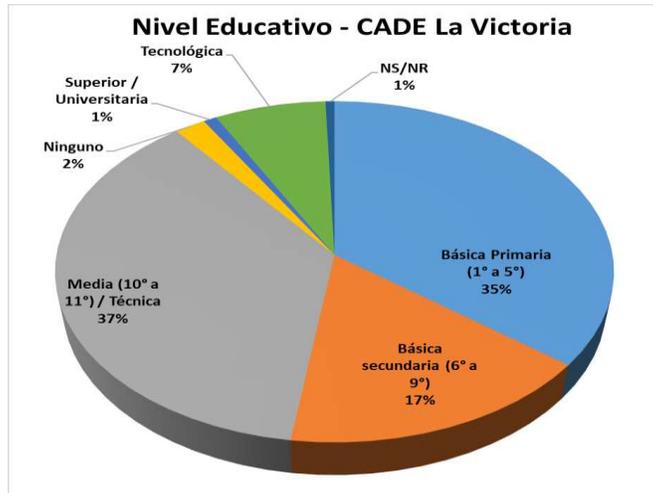
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE LA VICTORIA que el **97,4%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de San Cristóbal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

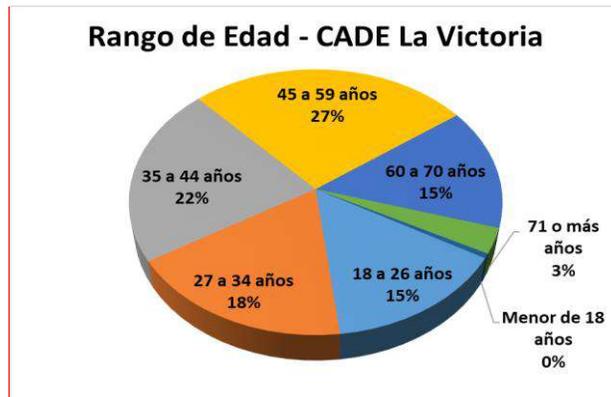
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el **2%** de los ciudadanos no tienen ningún nivel de estudio, por otro lado, frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio**: **37%** Media Técnica, **35%** Básica Primaria, **17%** básica secundaria, **7%** Tecnológica y **1%** educación superior universitaria; sumando así, un **97%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

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 35-44 (**22%**) y 45-59 (**27%**), sumando así el **49%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

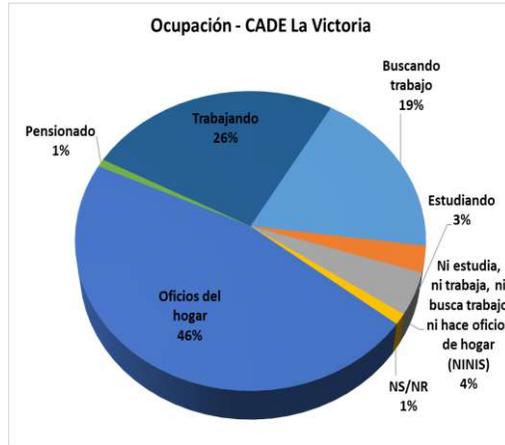
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **80%** de la población que asiste al CADE LA VICTORIA se encuentran viviendo en estrato 2 , el **19%** viven en estrato 1 y el **1%** restante viven en estrato 3 .



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **26%** de los ciudadanos encuestados en el CADE LA VICTORIA ocupan su tiempo trabajando, **46%** oficios del hogar, **3%** a estudiando, **26%** buscando trabajo, el **4%** restante ni estudia, ni trabaja y el **1%** no sabe, no responde.

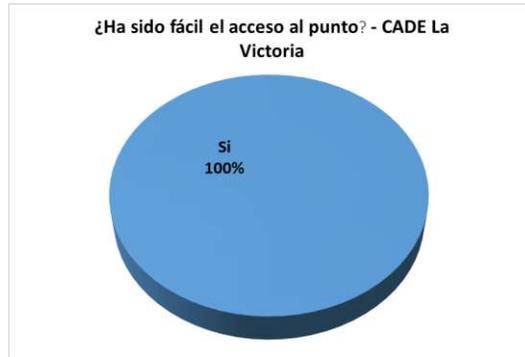


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

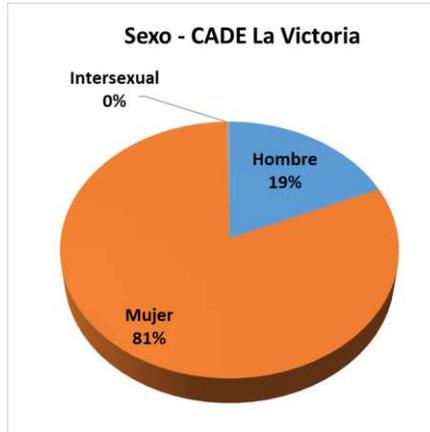
Del total de ciudadanos encuestados en CADE LA VICTORIA, el **100%** manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

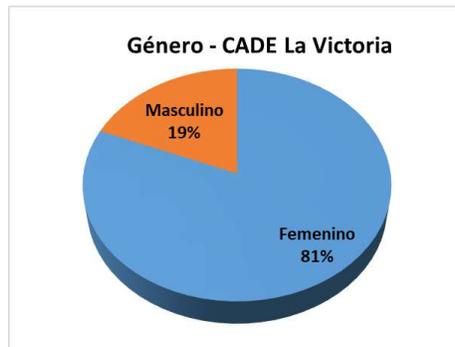
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **81%** son mujeres y **19%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

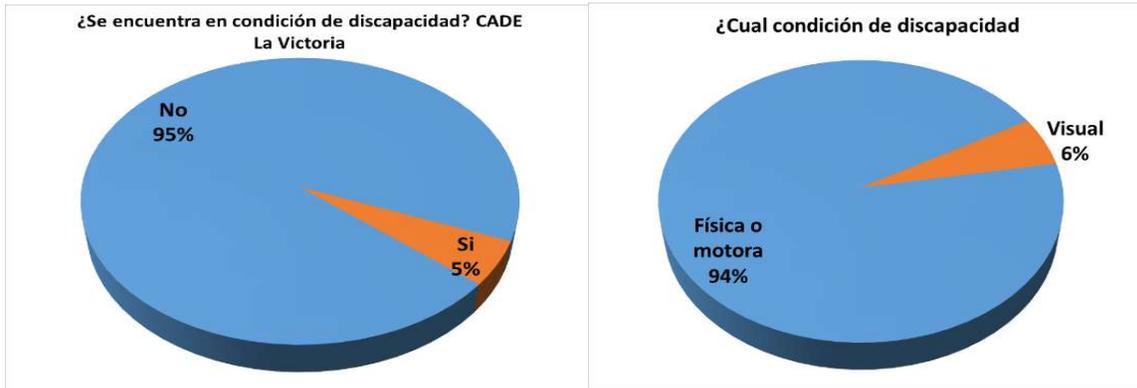
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **81%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y 19% con género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **95%** de la población que asiste al CADE LA VICTORIA no cuenta presenta discapacidad; sin embargo, del **5%** restante, manifiesta que tiene alguna, de estos el **94%** corresponde a discapacidad física o motora.

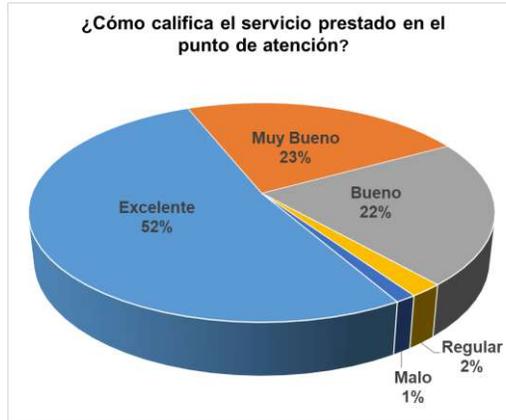


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE MUZÚ

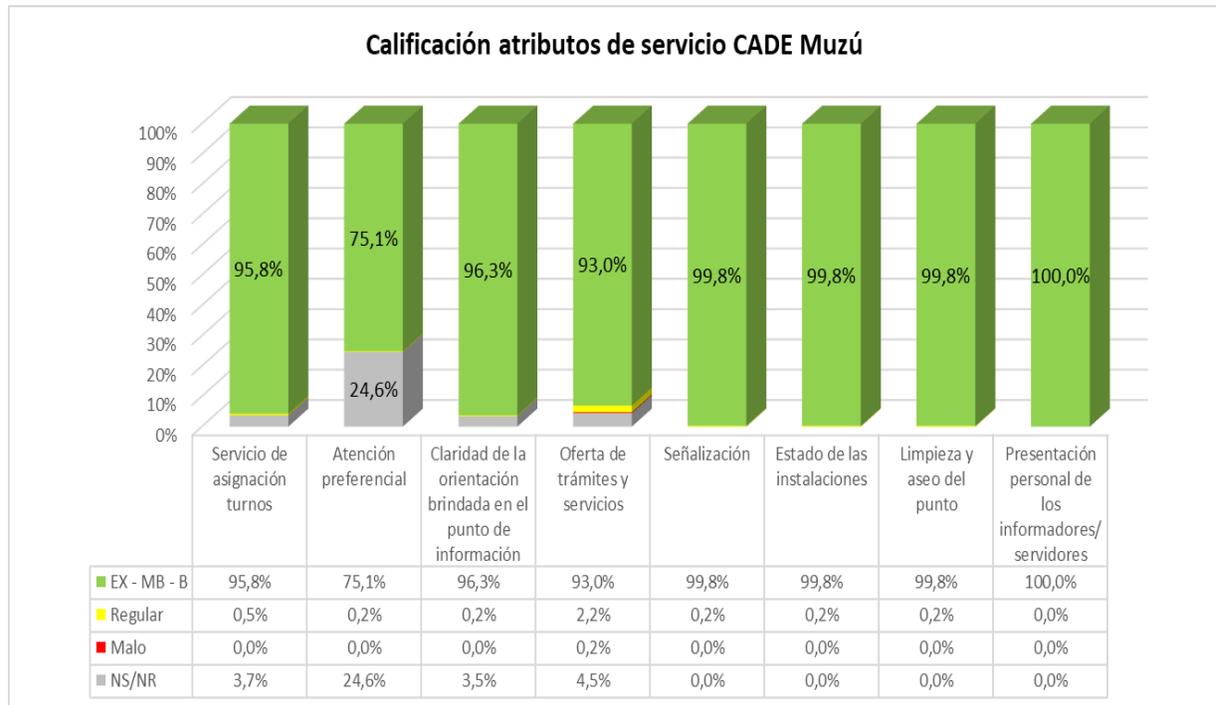
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **402** encuestas en el CADE MUZÚ, dando como resultado que el **97%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE MUZÚ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **94,9%** 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. Entre otras, se evidenció que el **24,6%** de ciudadanos encuestados respondieron no sabe o no responde en referencia al atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE MUZÚ

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE MUZÚ, evidenció que, el **48,5%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en empresas de servicios públicos como Gas Natural y Empresa de Teléfonos de Bogotá, la información relacionada se presenta a continuación:

Tabla 40 Entidades CADE Muzú

Entidad	Recuento	%
Gas Natural	107	26,62%
ETB - Empresa de Teléfonos de Bogotá	88	21,89%
Secretaría de Planeación	84	20,90%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	64	15,92%
Banco Scotiabank Colpatría	58	14,43%
Secretaría General	1	0,25%
Total	402	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE MUZÚ

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE MUZÚ, se encontró que el **15,2 %** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, seguido del trámite de Pre registro virtual asistido con un **15,2%** y Pago de facturas con un **14,4%**:

Tabla 41 Trámites CADE Muzú

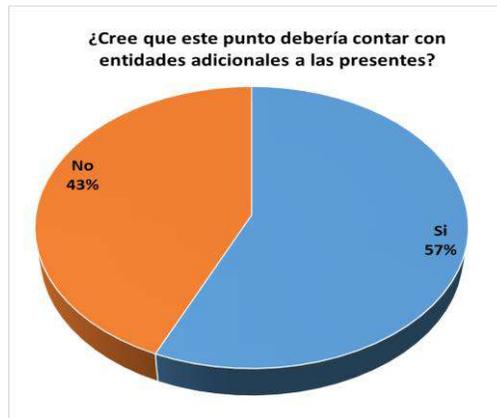
Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	61	15,2%
Pre registro virtual asistido	61	15,2%
Pago de facturas	58	14,4%
Inconformidad tarifa liquidada	41	10,2%
Ajustes de facturación – ETB	27	6,7%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	18	4,5%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	14	3,5%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	14	3,5%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	13	3,2%
Otros trámites	13	3,2%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	13	3,2%
Información general de la factura	10	2,5%
Cambio de titular- corrección	6	1,5%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	5	1,2%

Trámites	Recuento	%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	4	1,0%
Registro biométrico	3	0,7%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	3	0,7%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	3	0,7%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	3	0,7%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	2	0,5%
Solicitud de Información	2	0,5%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	2	0,5%
Solicitud Soporte Técnico Daños operativos	1	0,2%
Solicitar códigos de teléfonos	1	0,2%
Reportar falla técnica	1	0,2%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	1	0,2%
Devolución de equipo	1	0,2%
Liquidación o abono a créditos	1	0,2%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	1	0,2%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	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%
Financiación deuda total	1	0,2%
Modificación SVA Servicio Móvil	1	0,2%
Solicitud de información servicio móvil	1	0,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%
Solicitud de información servicios fijos	1	0,2%
Reconexión del Servicio por suspensión voluntaria	1	0,2%
Solicitud de servicio técnico	1	0,2%
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	1	0,2%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	1	0,2%
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	1	0,2%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,2%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	1	0,2%
Planes empresariales	1	0,2%
Venta de servicios y productos para hogares ETB	1	0,2%
Cambio de plan de productos ETB	1	0,2%
Recepción Recurso de Reposición	1	0,2%
Total	402	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE MUZÚ

En relación con la pregunta sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE MUZÚ, el **57%** de los encuestados respondió que, SI deberían hacer presencia más entidades en el punto, mientras que el **43%** respondió que NO.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

De los ciudadanos que respondieron que, si debería haber entidades adicionales en el punto, el **79%** opina que deberían hacer presencia en el CADE MUZÚ las empresas de servicios públicos como Acueducto - EAB y Codensa, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 42 Entidades Adicionales CADE Muzú

Entidad	Recuento	%
Acueducto - EAB	194	55,1%
Codensa	84	23,9%
Secretaría de Hacienda	13	3,7%
Secretaría Movilidad	9	2,6%
Catastro	6	1,7%
Colpensiones	6	1,7%
Secretaría del Hábitat	6	1,7%
Transmilenio	6	1,7%
Secretaría de Salud	5	1,4%
Consultorio Jurídico	3	0,9%
Ministerio de Trabajo	3	0,9%
Policía Nacional	3	0,9%
Dian	2	0,6%
Lime	2	0,6%
Secretaría de Desarrollo Económico	2	0,6%
Cámara de Comercio de Bogotá	1	0,3%
Defensoría del Pueblo	1	0,3%
Entidades especializadas en derechos humanos	1	0,3%
IDU	1	0,3%
Secretaría de Educación	1	0,3%
Secretaría de Integración Social	1	0,3%
Superintendencia de Notariado y Registro	1	0,3%
Superintendencia de Servicios Públicos	1	0,3%
Total	352	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE MUZÚ

En la encuesta realizada en el CADE MUZÚ, **85** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el **25,9%** de ellos recomendaron incluir más cajeros en el banco, en tanto; otro **20%** recomienda mejorar los procesos y trámites de las entidades, el restante está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 43 Sugerencias CADE Muzú

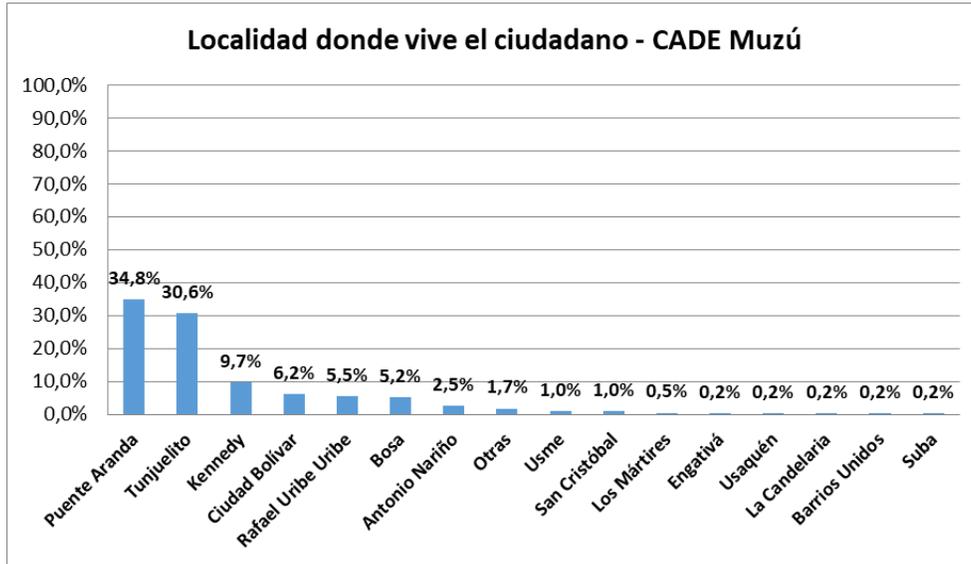
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Más cajeros en banco	22	25,9%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	17	20,0%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	12	14,1%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	8	9,4%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	6	7,1%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	4,7%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	3	3,5%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	2,4%
Mantenimiento de los equipos de las entidades	2	2,4%
Servicio de cafetería	2	2,4%
Actividades de entretenimiento durante la espera en sala	1	1,2%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	1	1,2%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	1	1,2%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	1	1,2%
Incluir funcionarios con lenguaje de señas en la RED CADE	1	1,2%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	1,2%
Servicio de café gratis	1	1,2%
Total	85	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE MUZÚ

Localidad Donde Vive

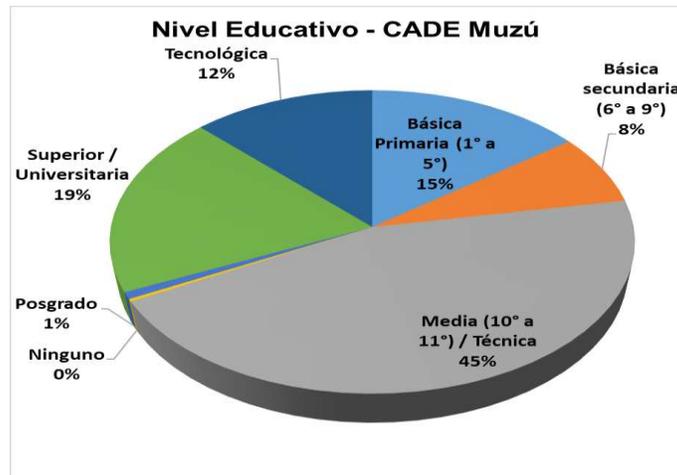
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE MUZÚ que el **34,8%** de las personas que asisten al punto residen en la Localidad de Puente Aranda y el **30,6%** en la Localidad de Tunjuelito.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

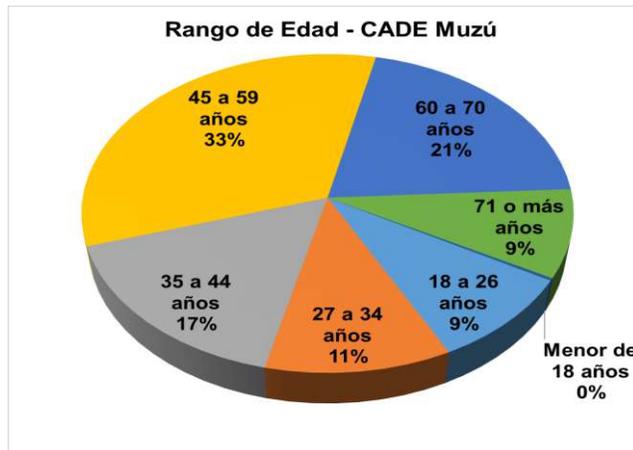
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio**: **45%** Media Técnica, **19%** educación superior universitaria, **15%** Básica Primaria , **12%** Tecnológica, **8%** básica secundaria, y **1%** con posgrado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

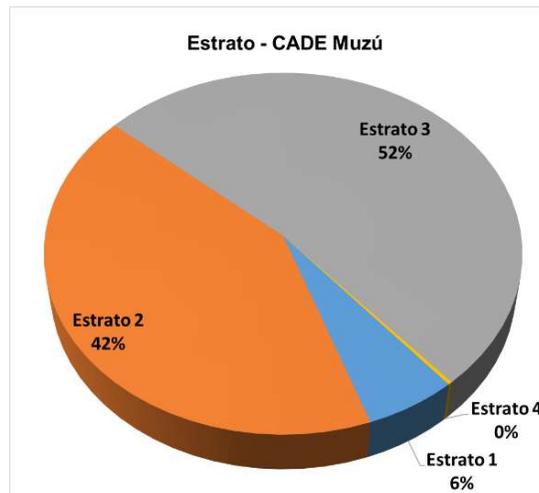
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE MUZÚ que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 (**33%**), 60-71 (**21%**) y 35-44 (**17%**), sumando así el **71%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

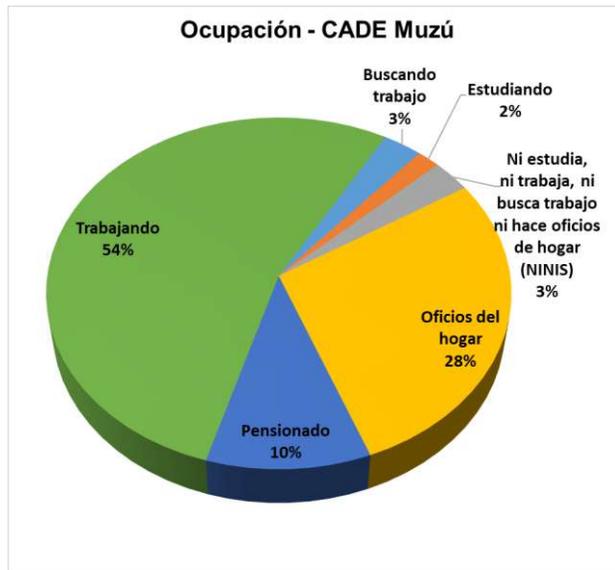
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **52%** de la población que asiste al CADE MUZÚ se encuentran viviendo en estrato 3, el **42%** viven en estrato 2 y el **6%** restante viven en estrato 1 .



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **54%** de los ciudadanos encuestados en el CADE MUZÚ ocupan su tiempo trabajando, **28%** oficios del hogar, **10%** pensionado, **3%** buscando trabajo, el **3%** ni estudia, ni trabaja y el **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 - 2021

Accesibilidad Al Punto

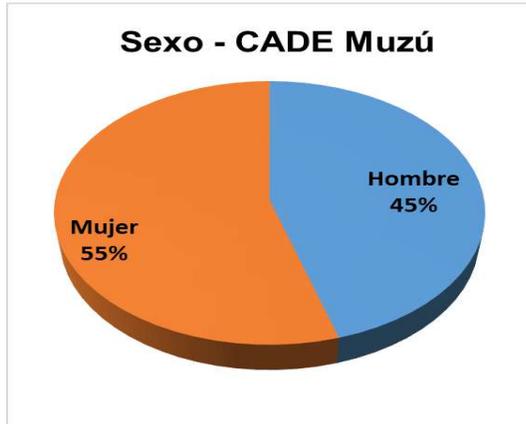
Del total de ciudadanos encuestados en CADE MUZÚ, el **100%** manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

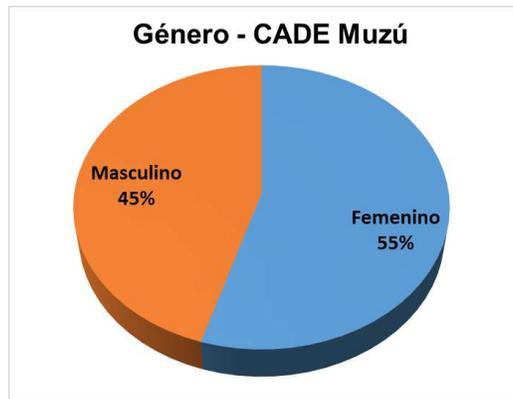
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **55%** son mujeres y **45%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

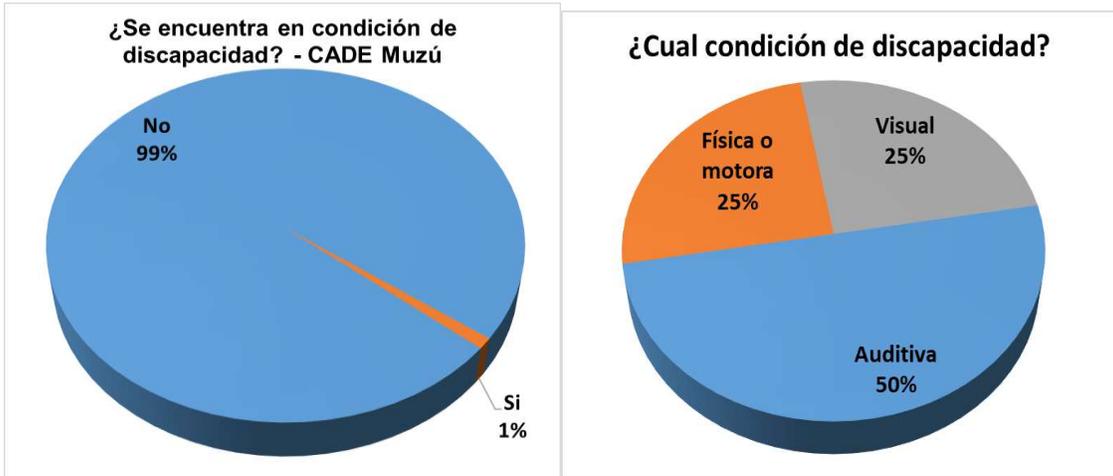
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **55%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y **45%** con **Género Masculino**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **99%** de la población que asiste al CADE MUZÚ no presenta discapacidad; el **1%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad de estos, el **50%** corresponde a alguna discapacidad auditiva, el **25%** a una discapacidad física o motora y el **25%** restante a discapacidad visual.

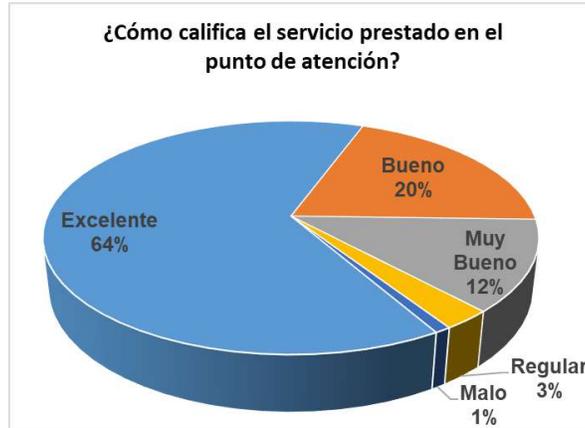


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE PATIO BONITO

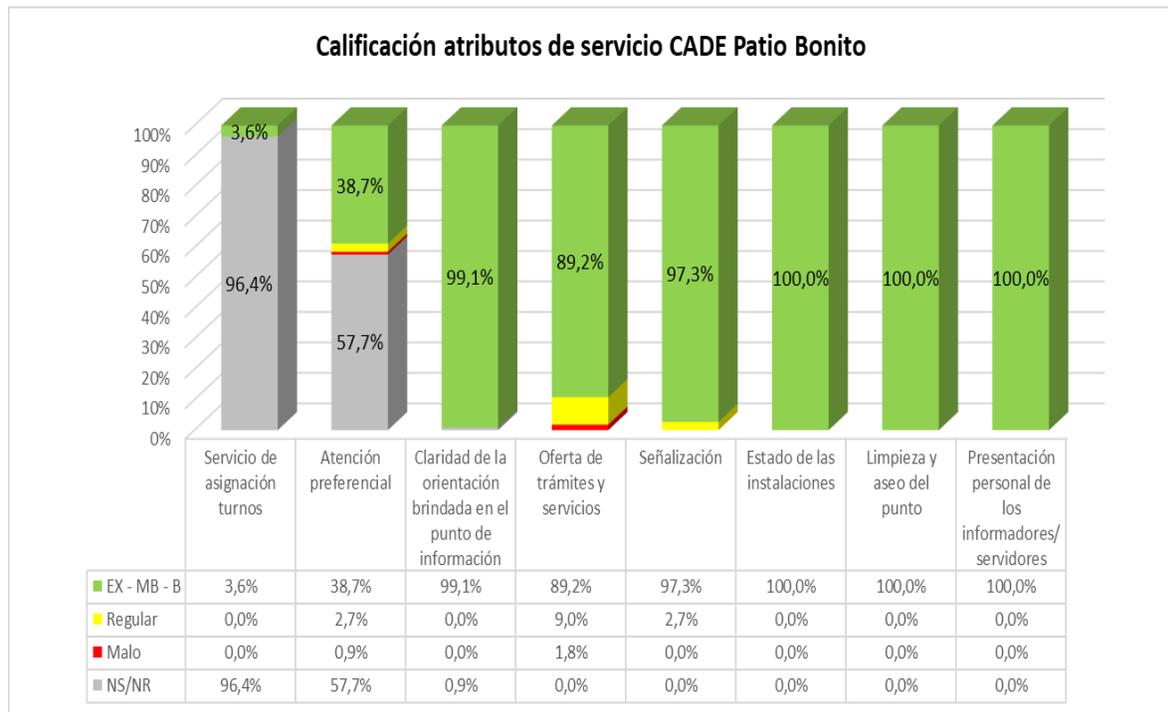
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **111** encuestas en el CADE PATIO BONITO, dando como resultado que el **96%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **78,5%** 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. También, se evidenció que el **96,4%** de ciudadanos encuestados no saben, no responden frente al atributo de servicio de asignación de turnos y el **57,7%** de ciudadanos encuestados respondieron no sabe o no responde en referencia al atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE PATIO BONITO

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE PATIO BONITO, evidenció que, el **82,8%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el resto de entidades donde se concentraron los trámites se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 44 Entidades CADE Patio Bonito

Entidad	Recuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	92	82,88%
Banco Scotiabank Colpatría	19	17,12%
Total	111	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS TRÁMITES - CADE PATIO BONITO

El **60,4 %** de los ciudadanos realizaron el trámite de registro biométrico y el restante de los resultados de trámites se relacionan en la siguiente tabla:

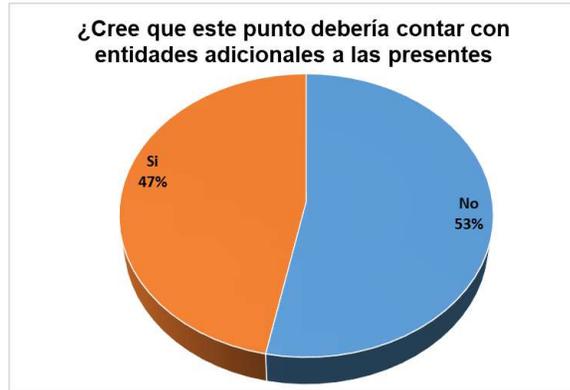
Tabla 45 Trámites CADE Patio Bonito

Trámites	Recuento	%
Registro biométrico	67	60,4%
Pre registro virtual asistido	22	19,8%
Pago de facturas	16	14,4%
Otros trámites	3	2,7%
Pago de servicios públicos	3	2,7%
Total	111	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE PATIO BONITO

Referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE PATIO BONITO, el **53%** respondió de los encuestados respondió que, NO deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **47%** respondió que SI deberían hacer presencia otras entidades en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES QUE SOLICITA LA CIUDADANÍA – CADE PATIO BONITO

En relación a la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que de los ciudadanos que respondieron SI, el **28,8%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE PATIO BONITO la Secretaría de Salud, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 46 Entidades Adicionales CADE Patio Bonito

Entidad	Recuento	%
Secretaría de Salud	30	28,8%
Secretaría de Planeación	20	19,2%
Secretaría de Educación	15	14,4%
Codensa	5	4,8%
Acueducto - EAB	4	3,8%
ETB - Empresa de Teléfonos de Bogotá	4	3,8%
Gas Natural	4	3,8%
Transmilenio	4	3,8%
IDU	2	1,9%
Bancos	1	1,0%
Catastro	1	1,0%
Colpensiones	1	1,0%
Dian	1	1,0%
IDPYBA	1	1,0%
IDRD	1	1,0%
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF	1	1,0%
Personería de Bogotá	1	1,0%
Registraduría	1	1,0%
Secretaría de Gobierno	1	1,0%
Secretaría de Hacienda	1	1,0%
Secretaría de Integración Social	1	1,0%
Secretaría de la Mujer	1	1,0%
Secretaría del Hábitat	1	1,0%
Secretaría Movilidad	1	1,0%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial	1	1,0%
Total	104	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE PATIO BONITO

En la encuesta realizada en el CADE PATIO BONITO, **31** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el **25,8%** de ellos recomendaron incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades en tanto; otro **16,1%** recomienda mejorar la infraestructura del punto, el restante está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 47 Sugerencias CADE Patio Bonito

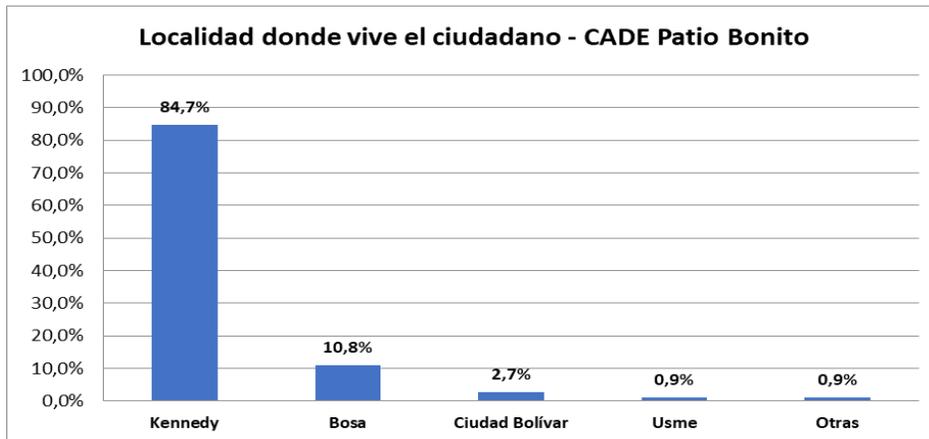
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	8	25,8%
Mejorar la infraestructura del punto	5	16,1%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	9,7%
Prioridad de atención preferencial	3	9,7%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	2	6,5%
Servicio de café gratis	2	6,5%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	1	3,2%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	3,2%
Más cajeros en banco	1	3,2%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	1	3,2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	3,2%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	1	3,2%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	3,2%
Servicio de baño	1	3,2%
Total	31	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE PATIO BONITO

Localidad Donde Vive

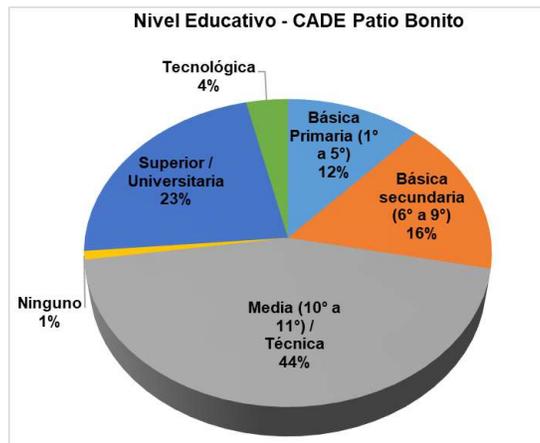
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PATIO BONITO que el **84,7%** de las personas que asisten al punto residen en la Localidad de Kennedy.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

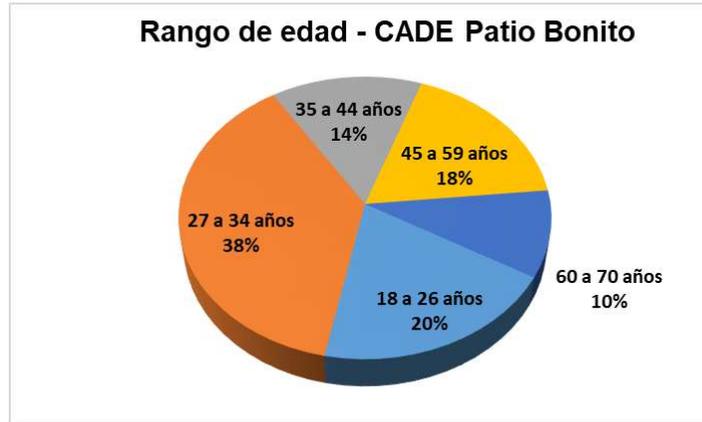
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio**: **44%** Media Técnica, **23%** educación superior universitaria, , **16%** Básica Secundaria, **12%** Basica Primaria, **4%** Tecnológica y el **1%** no cuenta con algun nivel de estudio.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

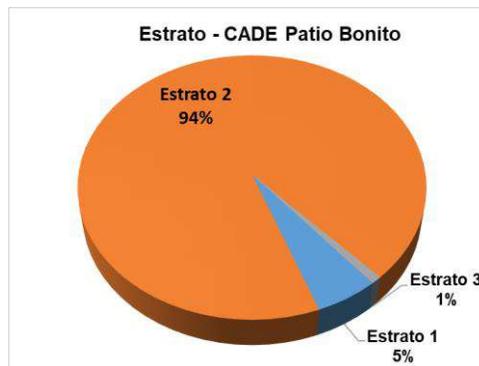
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PATIO BONITO que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 27-34 (**38%**), 18-26 (**20%**) y 45-59 (**18%**) y sumando así el **76%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

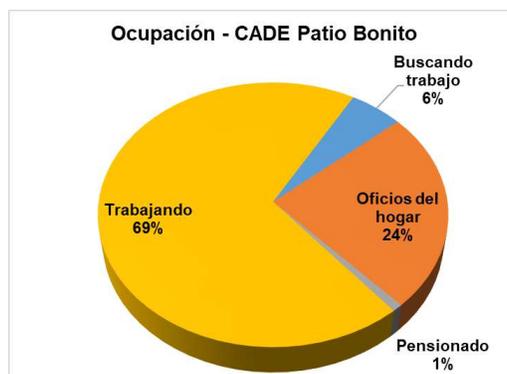
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **94%** de la población que asiste al CADE PATIO BONITO se encuentran viviendo en estrato 2, el **5%** en estrato 1 y el **1%** restante viven en estrato 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **69%** de los ciudadanos encuestados en el CADE PATIO BONITO ocupan su tiempo trabajando, el **24%** oficios del hogar, el **6%** buscando trabajo y el **1%** pensionado,

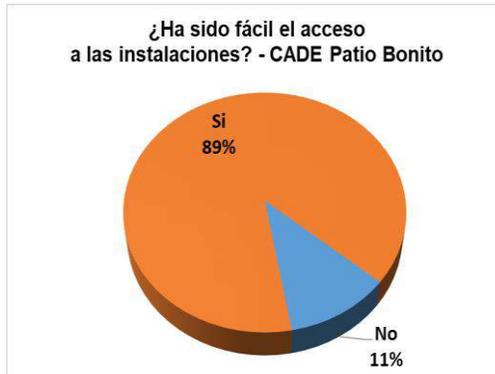


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

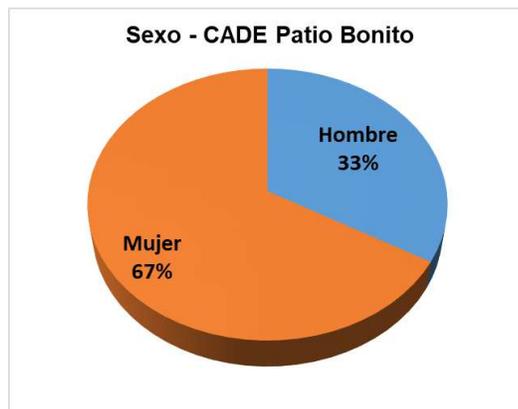
Del total de ciudadanos encuestados, el **89%** manifiestan que el acceso al punto es fácil, mientras que el **11%** de los ciudadanos, expresan que los problemas que se presentan son por que la dirección del punto no es fácil de ubicar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

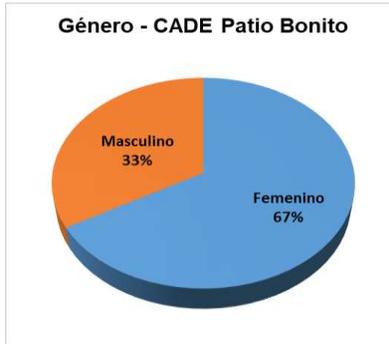
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **67%** son mujeres y **33%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

GÉNERO

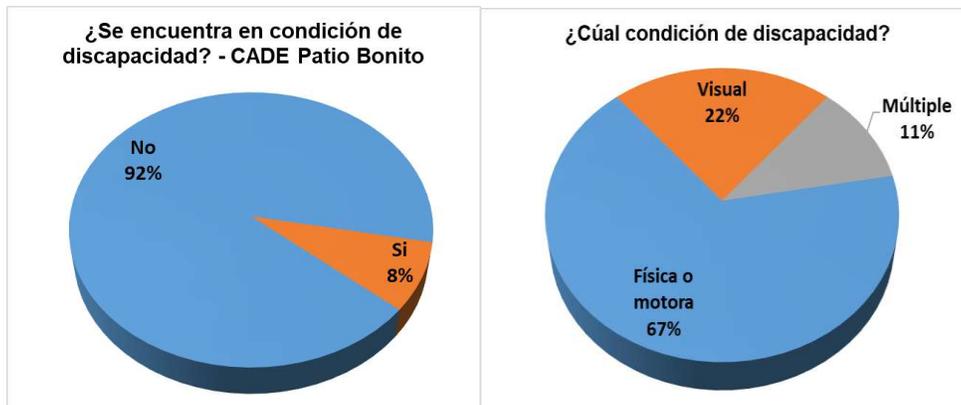
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **67%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y **33%** con **Género Masculino**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **92%** de la población que asiste al CADE PATIO BONITO no presenta discapacidad; el **8%** restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **67%** menciona una discapacidad física o motora, el **22%** discapacidad visual y el **11%** discapacidad múltiple.

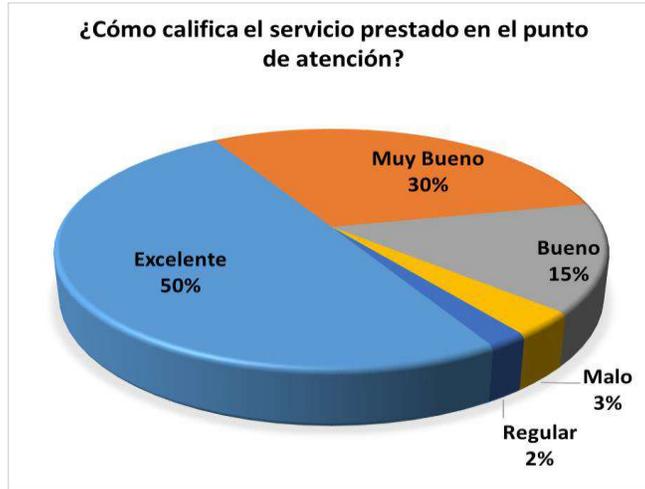


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

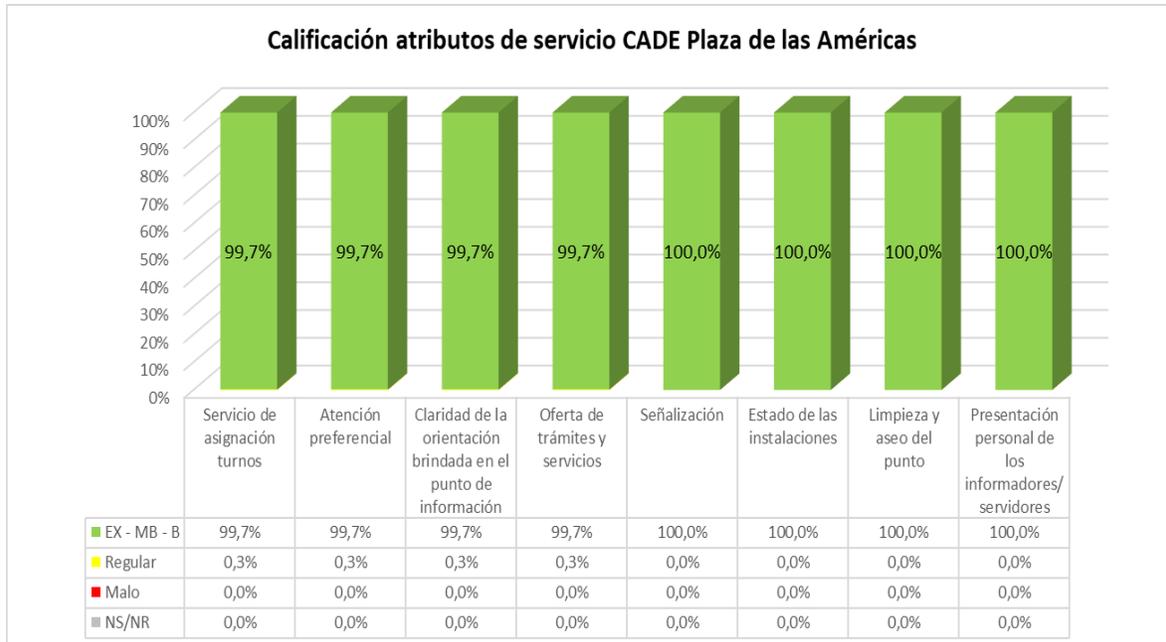
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **396** encuestas en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, dando como resultado que el **95%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **99,9%** 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 - CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, evidenció que, el **87,8%** realizaron trámites en empresas de servicios públicos:

Tabla 48 Entidades CADE Plaza de las Américas

Entidad	Recuento	%
Enel - Codensa	143	36,11%
Gas Natural	107	27,02%
ETB - Empresa de Teléfonos de Bogotá	64	16,16%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	48	12,12%
Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP.	34	8,59%
Total	396	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS TRÁMITES - CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, se encontró que el **18,7 %** de los ciudadanos realizaron el trámite Reclamos, seguido del trámite de Inconformidad consumo facturado/lectura errada con un **18,4%**, Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB con un **7,1%** y el porcentaje restante se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 49 Trámites CADE Plaza de las Américas

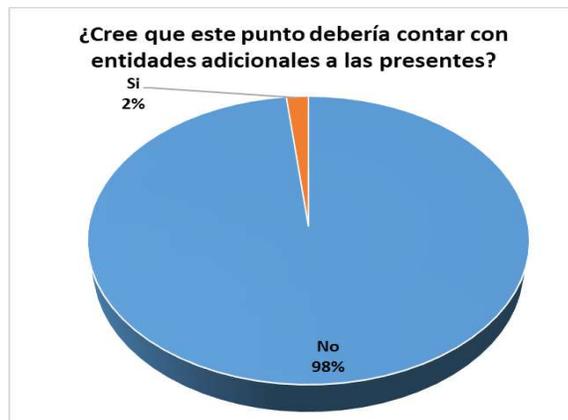
Trámites	Recuento	%
Reclamos	74	18,7%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	73	18,4%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	28	7,1%
Pre registro virtual asistido	27	6,8%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	26	6,6%
Registro biométrico	21	5,3%
Consultas factura	20	5,1%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	11	2,8%
Ajustes de factura	10	2,5%
Financiación conceptos facturados	10	2,5%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	9	2,3%
Comprobante de pago	7	1,8%
Otros trámites	6	1,5%
Cambio de titular- corrección	6	1,5%
Cancelación de Cuenta Enel Codensa	6	1,5%
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	6	1,5%

Trámites	Recuento	%
Quejas por el servicio de recolección, barrido y limpieza	5	1,3%
Consultas de energía	5	1,3%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	5	1,3%
Certificaciones	4	1,0%
Financiación	4	1,0%
Duplicado de factura Enel Codensa	3	0,8%
Convenio de pago	3	0,8%
Financiación deuda total	3	0,8%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2	0,5%
Solicitudes Crédito Fácil	2	0,5%
Requerimientos seguros	2	0,5%
Pagos	2	0,5%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	2	0,5%
Plazo para pago	2	0,5%
Cambio de uso	2	0,5%
Radicación documentos Vanti SA. ESP	1	0,3%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,3%
Cambio de dirección	1	0,3%
Cambio de modalidad de servicio	1	0,3%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,3%
Requerimientos Energía	1	0,3%
Ajustes de facturación – ETB	1	0,3%
Cambio de titular	1	0,3%
Liquidación o abono a créditos	1	0,3%
Financiaciones del servicio público de aseo	1	0,3%
Total	396	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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

Referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, el **98%** de los encuestados respondió que **NO** deberían hacer presencia más entidades, mientras que el **2%** respondió que **SI**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En relación a la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que los ciudadanos que respondieron SI, el **37,5%** opinan que deberían hacer presencia en el punto CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS la empresa de servicios públicos Acueducto - EAB, seguido de Colpensiones con un **25%**, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 50 Entidades Adicionales CADE Plaza de las Américas

Entidad	Recuento	%
Acueducto – EAB	3	37,5%
Colpensiones	2	25,0%
Dian	1	12,5%
Secretaría de Planeación	1	12,5%
Superintendencia de Servicios Públicos	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

En la encuesta realizada en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS, **3** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el **66,7%** de ellos recomendaron Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos, en tanto; el porcentaje restante recomienda Cumplir los horarios establecidos por las entidades.

Tabla 51 Sugerencias CADE Plaza Américas

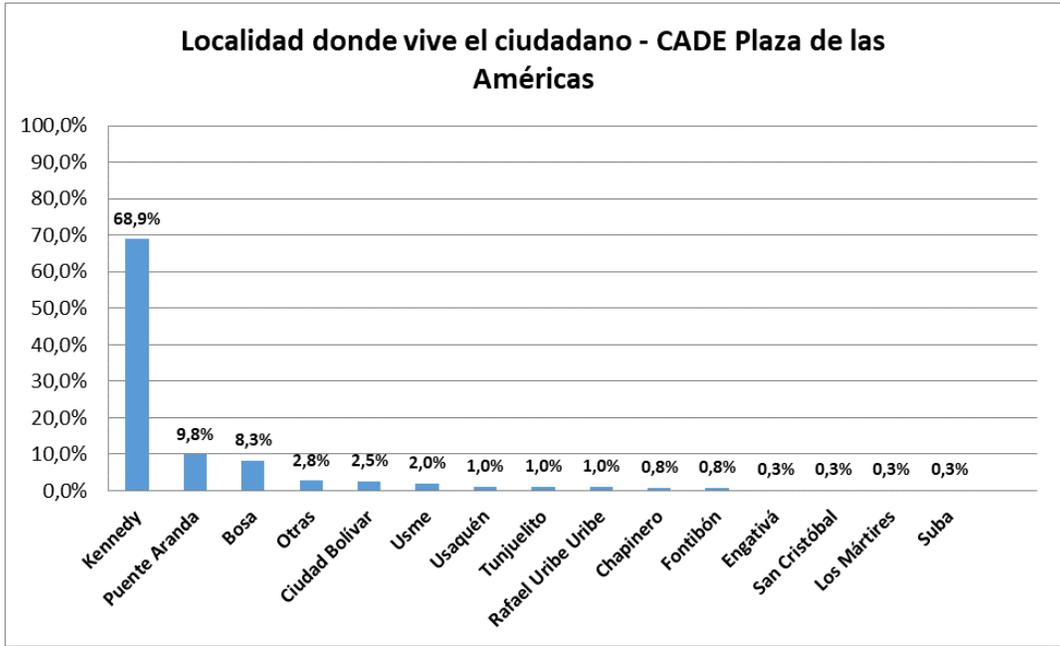
Sugerencias	Recuento	%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	66,7%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	1	33,3%
Total	3	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Localidad Donde Vive

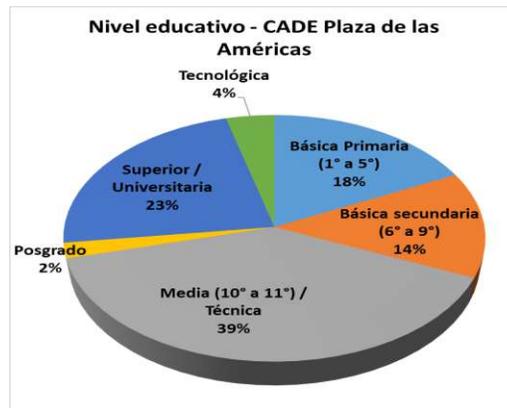
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS que el **68,9%** de las personas que asisten al punto residen en la Localidad de Kennedy, el porcentaje restante como se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

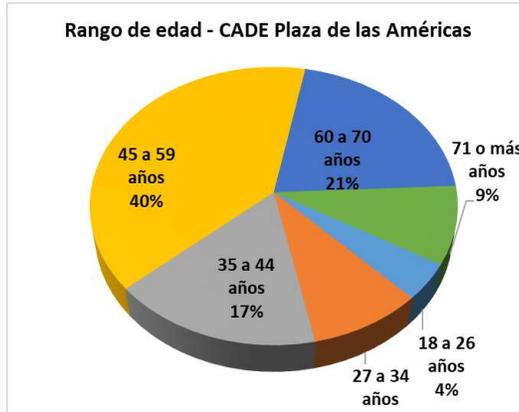
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio**: **39%** Media Técnica, **23%** educación superior universitaria, **18%** Básica Primaria, **14%** básico secundaria, **4%** Tecnológica y **2%** con posgrado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

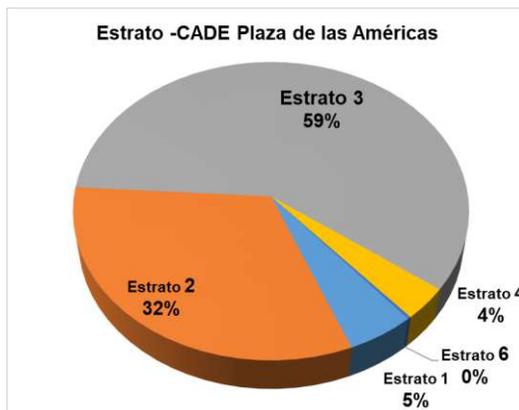
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 (**40%**), 60-71 (**21%**) y 35-44 (**17%**), sumando así el **78%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

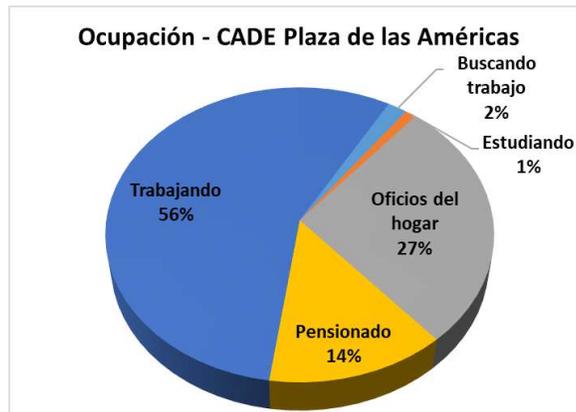
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **59%** de la población que asiste al CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS se encuentran viviendo en estrato 3, el **32%** viven en estrato 2, el **5%** viven en estrato 1 y el **4%** viven en estrato 4.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **56%** de los ciudadanos encuestados en el CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS ocupan su tiempo trabajando, **27%** oficios del hogar, **14%** pensionado, **2%** buscando trabajo y el **1%** 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 - 2021

Sexo

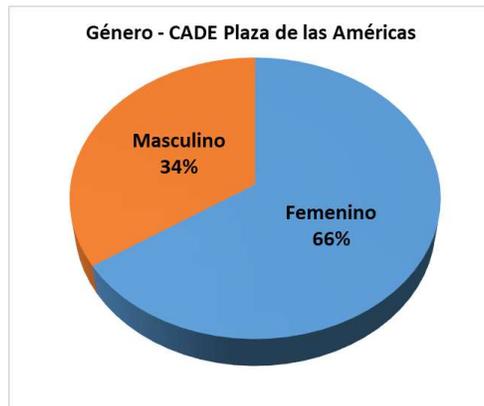
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **66%** son mujeres y **34%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

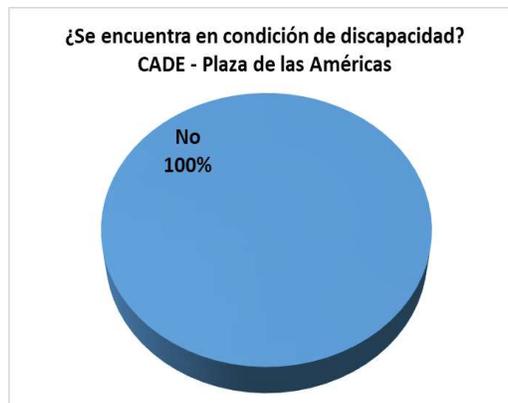
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **66%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y **34%** con **Género Masculino**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **100%** de la población que asiste al CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS no presenta alguna discapacidad.

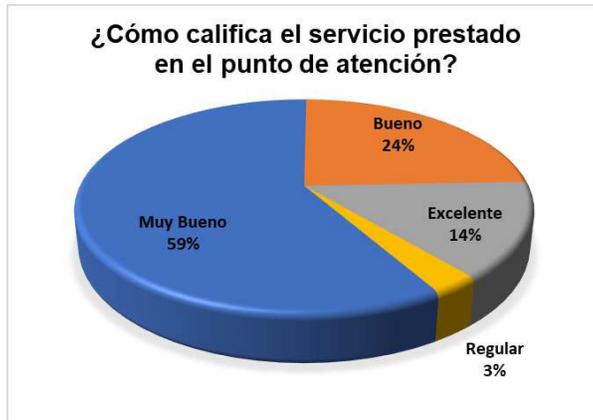


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE SANTA HELENITA

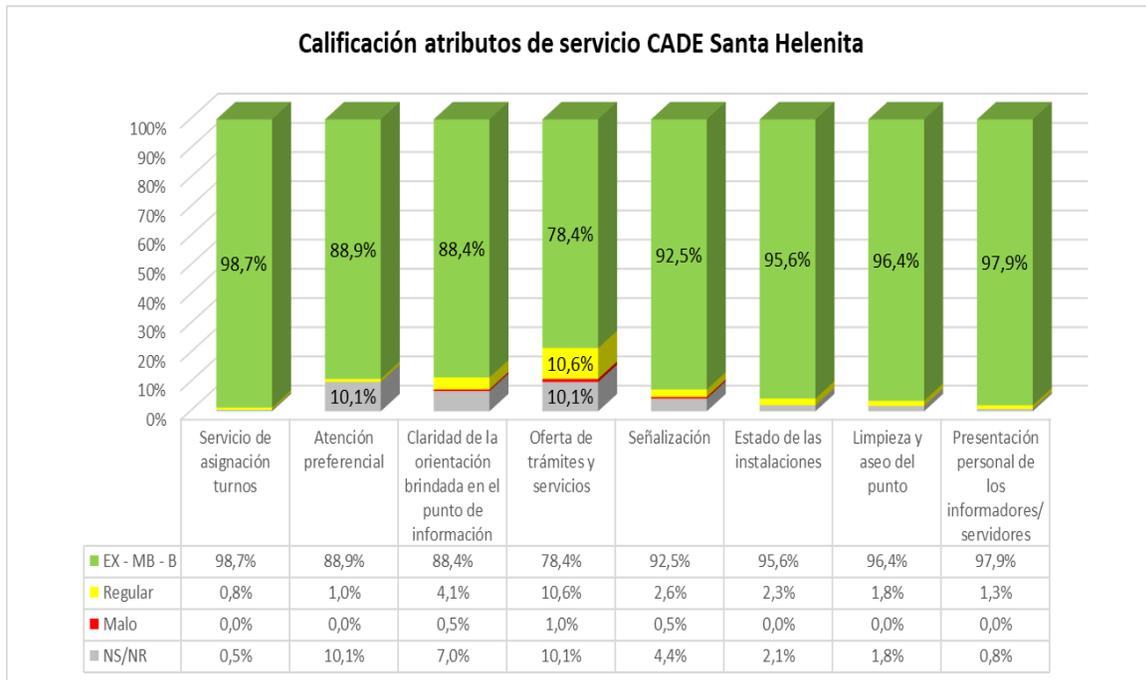
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **388** encuestas en el CADE SANTA HELENITA, dando como resultado que el **97%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE SANTA HELENITA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **92,1%** 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. Entre otras, se evidenció que el **10,6%** de ciudadanos encuestados consideran regular el atributo de oferta de trámites y servicios y el **10,1%** de ciudadanos encuestados respondieron no sabe o no responde en referencia al atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE SANTA HELENITA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SANTA HELENITA, evidenció que, el **35,5%** de los ciudadanos encuestados asistieron a la Secretaría de Planeación y el **29,3%** en Gas Natural, el restante de entidades donde se concentraron los trámites se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 52 Entidades CADE Santa Helenita

Entidad	Recuento	%
Secretaría de Planeación	138	35,57%
Gas Natural	114	29,38%
Bogotá Limpia SAS ESP	53	13,66%
ETB - Empresa de Teléfonos de Bogotá	50	12,89%
Secretaría de Salud	21	5,41%
IDPYBA	7	1,80%
Secretaría General	3	0,77%
IDU	2	0,52%
Total	388	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE SANTA HELENITA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SANTA HELENITA, se encontró que el **13,7 %** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, seguido del trámite de inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN con un **12,4%** y la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN **9,3%** y el restante de los resultados de trámites se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 53 Trámites CADE Santa Helenita

Trámites	Recuento	%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	53	13,7%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	48	12,4%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	36	9,3%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	34	8,8%
Inspección técnica a predios	33	8,5%
Ajustes de facturación – ETB	32	8,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	27	7,0%
Inconformidad por qué no recibió factura	11	2,8%
Otros trámites	9	2,3%

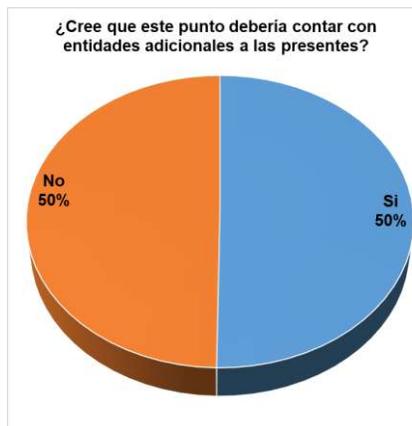
Trámites	Recuento	%
Inconformidad tarifa liquidada	9	2,3%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	7	1,8%
Cambio de uso	7	1,8%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	6	1,5%
Quejas por el servicio de recolección, barrido y limpieza	6	1,5%
Financiación deuda total	5	1,3%
Descuento por predio desocupado	5	1,3%
Cambio de titular- corrección	5	1,3%
Esterilización Canina y Felina	3	0,8%
Financiación conceptos facturados	3	0,8%
Cambio de plan de productos ETB	3	0,8%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	2	0,5%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	2	0,5%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,5%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	2	0,5%
Información general de la factura	2	0,5%
Información del estado de las peticiones.	2	0,5%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	2	0,5%
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	2	0,5%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,5%
Notificaciones frente a PQR del servicio público de aseo	1	0,3%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	1	0,3%
Cambio de estrato servicios fijos	1	0,3%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	1	0,3%
Otros trámites, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,3%
Descuento temporal por referencia en trámite	1	0,3%
Otros no aplicado	1	0,3%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	1	0,3%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,3%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	1	0,3%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,3%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	1	0,3%
Inspección técnica a predios, Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,3%
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	1	0,3%
Cambio de dirección	1	0,3%
Cobros y adecuaciones.	1	0,3%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	1	0,3%
Contribución por valorización	1	0,3%
Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha	1	0,3%
Información sobre gratuidad en salud	1	0,3%
Reconexión del Servicio por suspensión voluntaria	1	0,3%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,3%
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	1	0,3%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	1	0,3%
Otros trámites, Retracto y anulación de afiliación a pensión en el régimen de prima media	1	0,3%

Trámites	Recuento	%
Información y adquisición de Gasodomésticos a través de Vanti SA. ESP	1	0,3%
Cambio de la Dirección de Entrega de la Factura ETB Servicio Fijo	1	0,3%
Cambio de número servicio fijo	1	0,3%
Total	388	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE SANTA HELENITA

Referente a la pregunta de opinión sobre entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto CADE SANTA HELENITA, el **50%** respondió de los encuestados respondió que, SI deberían hacer presencia más entidades.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En relación a la pregunta de opinión de entidades adicionales que deberían hacer presencia en el punto, se evidenció que de los ciudadanos que respondieron SI, el **43,3%** opinan que deberían hacer presencia las empresas de servicios públicos que como Acueducto - EAB y Codensa, entre tanto las demás entidades que deberían hacer presencia se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 54 Entidades Adicionales CADE Santa Helenita

Entidad	Recuento	%
Acueducto – EAB	93	24,0%
Codensa	75	19,3%
Dian	16	4,1%
Secretaría de Integración Social	12	3,1%
Personería de Bogotá	7	1,8%
Superintendencia de Servicios Públicos	7	1,8%
Transmilenio	6	1,5%
Colpensiones	5	1,3%
Secretaría de Hacienda	3	0,8%
Superintendencia de Notariado y Registro	2	0,5%
Capital Salud EPS	1	0,3%
Total	227	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE SANTA HELENITA

En la encuesta realizada en el CADE SANTA HELENITA, **73** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el **34,2%** de ellos recomendaron retirar agendamiento de citas en las entidades, en tanto; otro **12,3%** recomienda mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES, el restante está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 55 Sugerencias CADE Santa Helenita

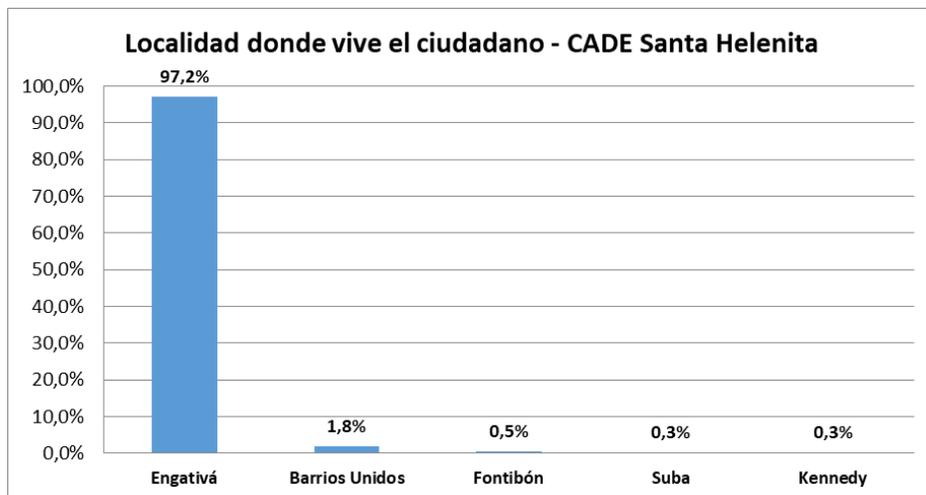
Sugerencias	Recuento	Porcentaje
Retirar agendamiento de citas en las entidades	25	34,2%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	9	12,3%
Aumentar cobertura de la RED CADE	8	11,0%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	7	9,6%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	6	8,2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	5,5%
Presencia de la DIAN en la RED CADE	3	4,1%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	2,7%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	2	2,7%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	2	2,7%
Atención al migrante	1	1,4%
Divulgación del punto	1	1,4%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	1	1,4%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	1,4%
Ofertas de empleo	1	1,4%
Total	73	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE SANTA HELENITA

Localidad Donde Vive

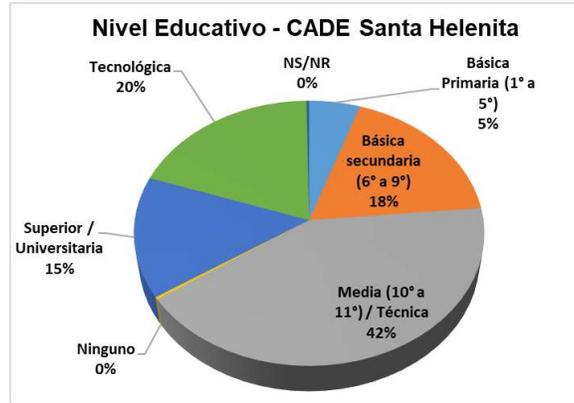
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA HELENITA que el **97,2%** de las personas que asisten al punto residen en la Localidad de Engativá.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

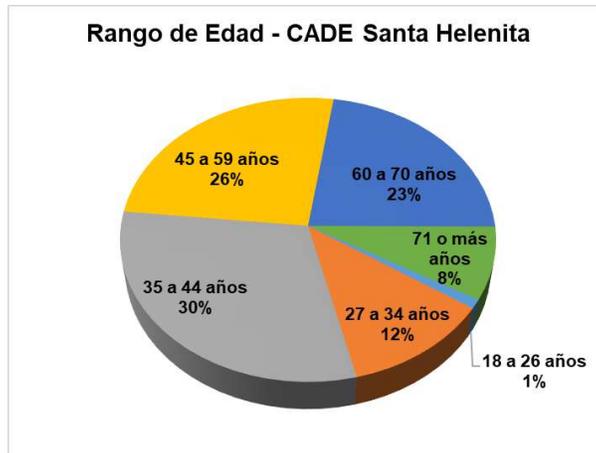
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen; las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio**: **42%** Media Técnica, **20%** Tecnológica, **18%** Básica Secundaria, **15%** educación superior universitaria y **15%** Basica Primaria.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

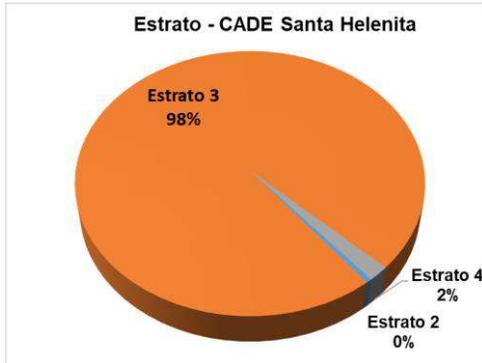
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA HELENITA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 35-44 (**30%**), 45-59 (**26%**) y 60-71 (**23%**) y sumando así el **79%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

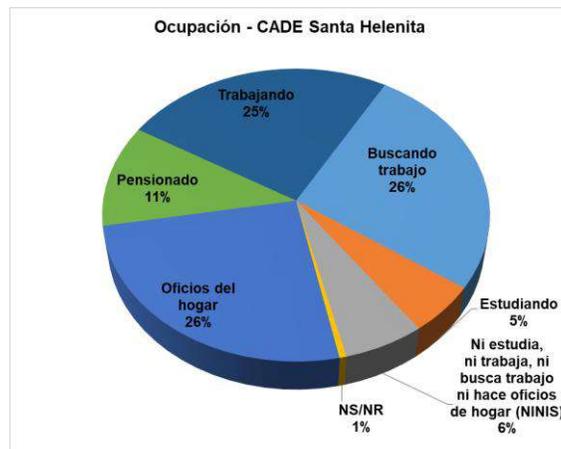
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98%** de la población que asiste al CADE SANTA HELENITA se encuentran viviendo en estrato 3, y el **2%** restante viven en estrato 4.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **26%** de los ciudadanos encuestados en el CADE SANTA HELENITA ocupan su tiempo buscando trabajo, el **26%** oficios del hogar, el **25%** trabajando, el **11%** pensionado, el **6%** ni estudia, ni trabaja, ni estudia, el **5%** estudiando y el **1%** no sabe, no responde.

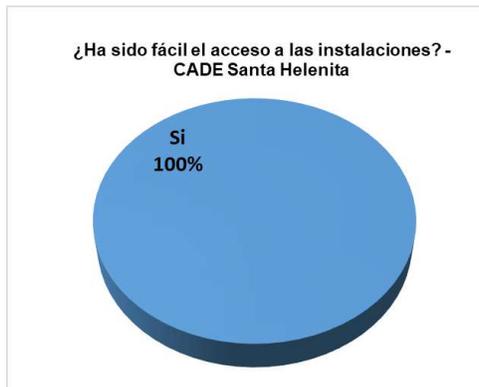


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

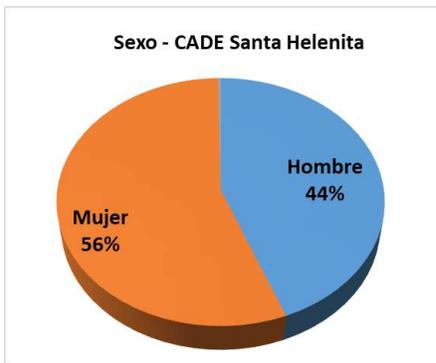
Del total de ciudadanos encuestados en CADE SANTA HELENITA, el **100%** manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

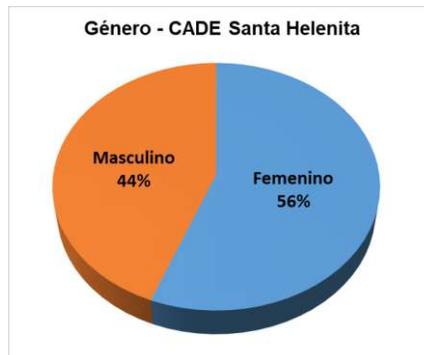
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **56%** son mujeres y **44%** de los ciudadanos encuestados son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

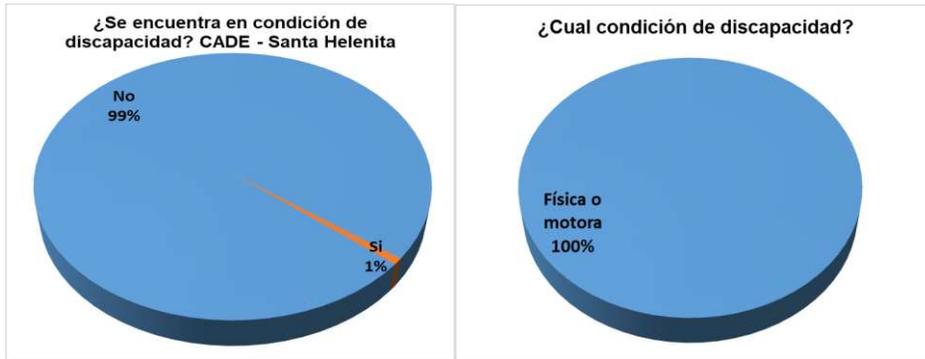
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **56%** de los ciudadanos encuestados se identifica con **Género Femenino** y **44%** con **Género Masculino**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **99%** de la población que asiste al CADE SANTA HELENITA no presenta discapacidad; el **1%** restante si, de estos todos manifiestan tener una discapacidad física o motora.



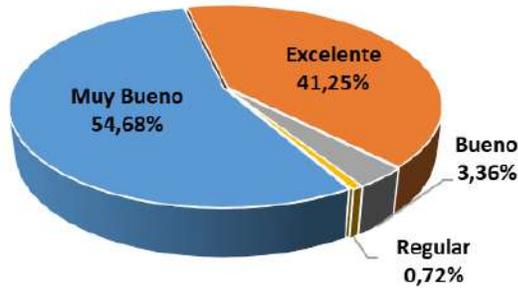
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE SANTA LUCÍA

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

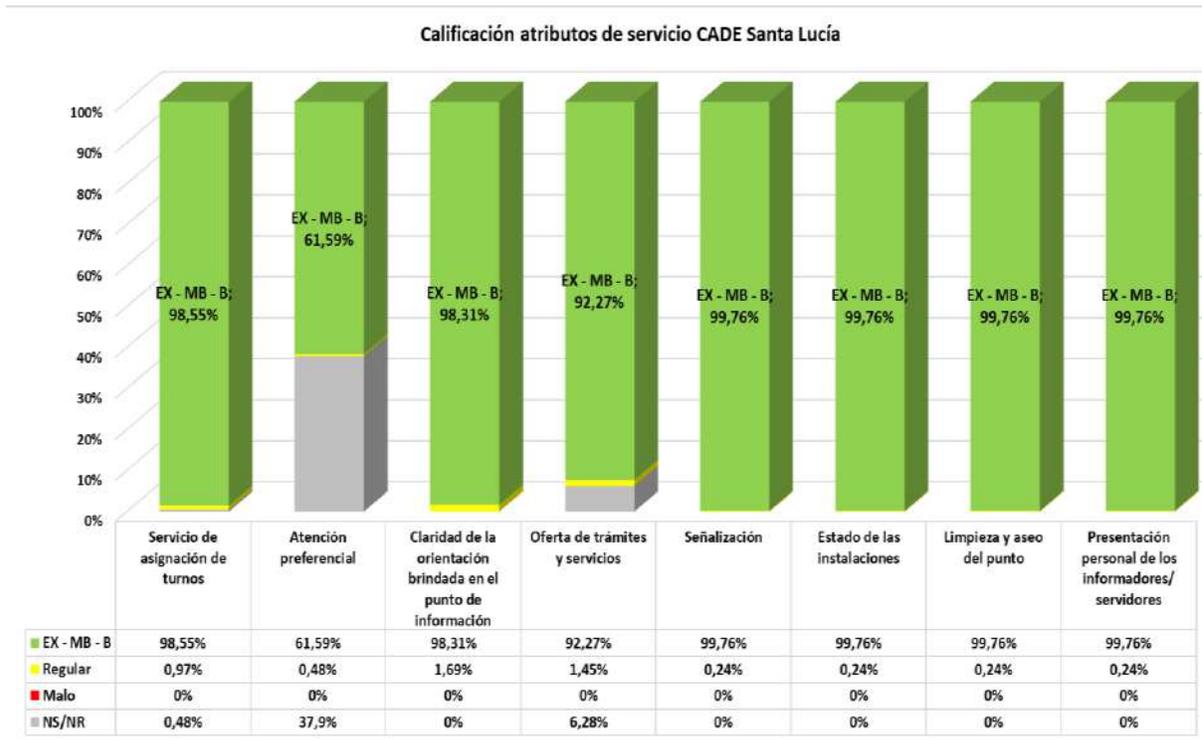
Se realizaron 414 encuestas en el CADE SANTA LUCIA, dando como resultado que el **99,28%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE SANTA LUCIA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 93,72% de los ciudadanos califican los criterios como bueno, muy bueno y excelente. Sin embargo, se evidenció que el 37,9% de los encuestados indicaron la opción de no sabe no responde en el atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE SANTA LUCIA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SANTA LUCIA evidenció que el **48,79%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en Secretaría Distrital de Planeación, a continuación, se presenta la información al respecto:

Tabla 56 Entidades CADE Santa Lucia

ENTIDADES	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	202	48,79%
Transmilenio	100	24,15%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	63	15,22%
COLPENSIONES	30	7,25%
Secretaría Distrital de Salud	13	3,14%
REVAL S.A.S	2	0,48%
Acueducto – EAAB	2	0,48%
ENEL – CODENSA	2	0,48%
TOTAL	414	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE SANTA LUCIA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SANTA LUCIA, se encontró que el **44,4 %** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, a continuación, se presenta la información relacionada:

Tabla 57 Trámites CADE Santa Lucia

TRÁMITES	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	184	44,4%
Personalización tarjeta Tu llave	97	23,4%
Familias en acción-FA. Información del programa	38	9,2%
Talleres de ahorro BEPS	29	7,0%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	13	3,1%
Otros trámites	12	2,9%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	9	2,2%
Información general sobre Ingreso Solidario	8	1,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	5	1,2%

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	5	1,2%
Consultas factura	2	0,5%
Pago de servicios públicos y otros	2	0,5%
Información general sobre el programa JEA – Jóvenes en Acción	2	0,5%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	2	0,5%
Personalización tarjeta Tu llave	1	0,2%
Certificado de estratificación socioeconómica	1	0,2%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	1	0,2%
Reclamo por facturación	1	0,2%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	1	0,2%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	1	0,2%
TOTAL	414	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE SANTA LUCIA

Al consultar con los ciudadanos sobre la necesidad de contar con entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 20% de los encuestados manifestaron que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el punto.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En el siguiente cuadro se relacionan las entidades sugeridas por los ciudadanos encuestados:

Tabla 58 Entidades Adicionales CADE Santa Lucia

ENTIDADES SUGERIDAS	Recuento	%
ACUEDUCTO – EAAB	56	25,7%
CODENSA – ENEL	55	25,2%
GAS NATURAL – VANTI	52	23,9%

ENTIDADES SUGERIDAS	Recuento	%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	10	4,6%
ETB – EMPRESA DE TELÉFONOS	10	4,6
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	6	2,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	5	2,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4	1,8%
CATASTRO	4	1,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN	3	1,4%
DIAN	3	1,4%
LIME	2	0,9%
OFICINA DE RADICACIÓN ENTIDADES DISTRITALES	2	0,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2	0,9%
COMISARIAS DE FAMILIA	1	0,5%
POLICÍA NACIONAL	1	0,5%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,5%
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	0,5%
TOTAL	218	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de encuestados que sugirieron la presencia de entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 25,7% recomendó que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB haga presencia en el punto. Adicionalmente, el 25,2% sugirió que CODENSA- ENEL y el 23,9% recomendó la presencia Gas Natural – VANTI. De lo anterior, se concluye que la mayoría de entidades recomendadas pertenecen a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CADE SANTA LUCIA

En la encuesta realizada en el CADE SANTA LUCIA, se evidenció el registro de 57 sugerencias; el 29,8% de las sugerencias corresponden a que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, en tanto; el 70,2% está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 59 Sugerencias CADE Santa Lucia

SUGERENCIAS CADE SANTA LUCIA	Recuento	Porcentaje
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	17	29,8%
Agilizar el llamado de los turnos	10	17,5%
Tiempos de esperas más cortos	10	17,5%
Otra	9	15,8%
Servicio de baño	8	14,0%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	3	5,3%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

A continuación, se presenta el listado de otras sugerencias recomendadas por los encuestados en el CADE Santa Lucía.

Tabla 60 Otras Sugerencias CADE Santa Lucia

Otras Sugerencias	Recuento	%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	11,1%

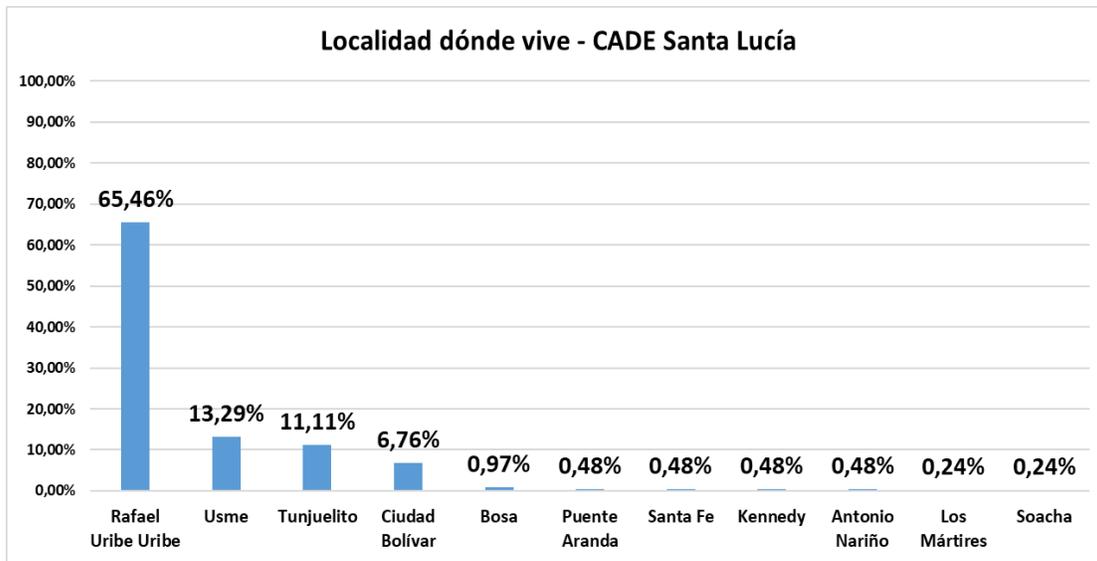
Otras Sugerencias	Recuento	%
Implementar módulos trámites virtuales	1	11,1%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	11,1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	11,1%
Mejorar la infraestructura del punto	1	11,1%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	11,1%
Prioridad de atención preferencial	1	11,1%
Servicios bancarios	1	11,1%
Wi-Fi Gratis	1	11,1%
TOTAL	9	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE SANTA LUCIA

Localidad Donde Vive

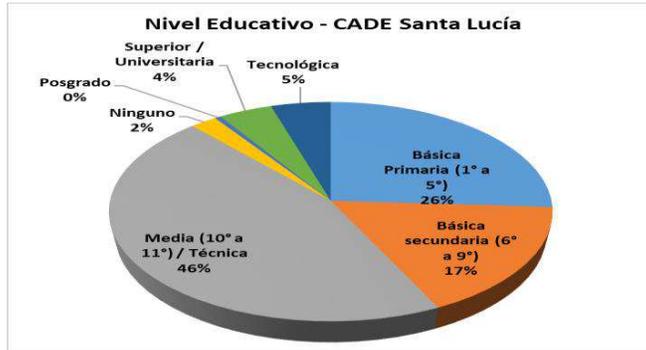
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA LUCIA que el **65%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Rafael Uribe Uribe.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

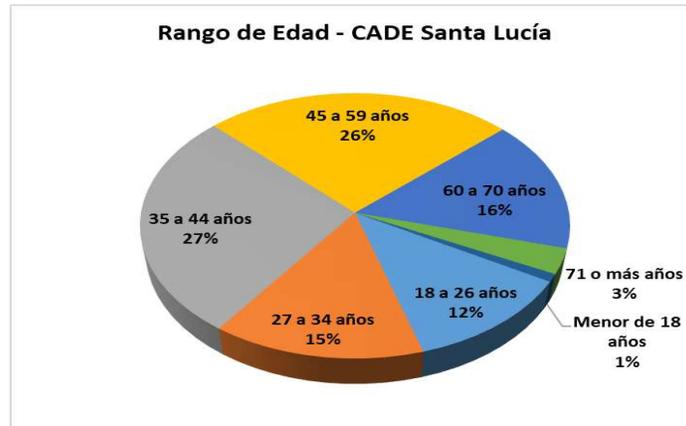
Las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio** Media Técnica (46%), (26%) básico primaria, (17%) básico secundaria, Tecnológica (5%), (4%) superior universitaria y (2%) Ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

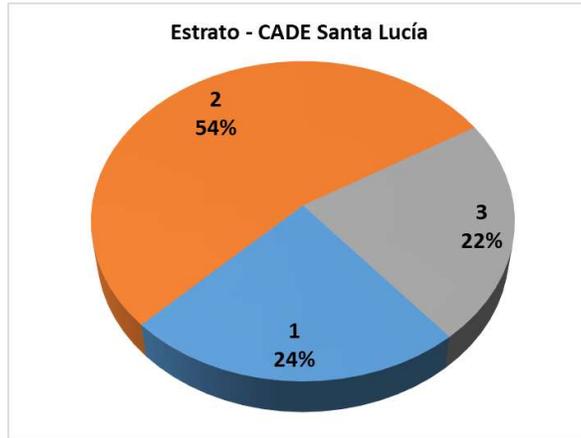
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SANTA LUCIA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 35-44 (27%) y 45-59 (26%), sumando así el 53%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 54% de la población que asiste al CADE SANTA LUCIA se encuentran viviendo en estrato 2 y el 46% restante viven en estrato 1 y 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **39%** de los ciudadanos encuestados en el CADE SANTA LUCIA ocupan su tiempo trabajando, 31% oficios del hogar, 24% buscar trabajo, el 3% estudiando, el 2% ni trabaja ni estudia y 1% 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 - 2021

ACCESIBILIDAD AL PUNTO - CADE SANTA LUCIA

Del total de ciudadanos encuestados, el 100% manifiestan que el acceso al punto es fácil.

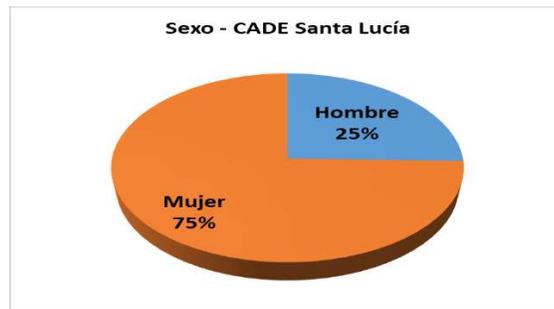
¿Ha sido fácil el acceso a las instalaciones? - CADE Santa Lucía



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

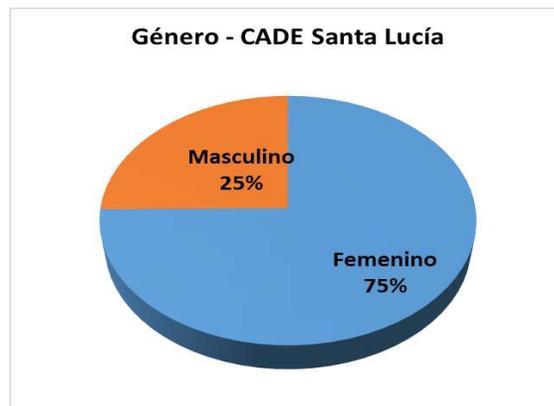
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 25% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 75% mujeres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 75% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 25% a género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

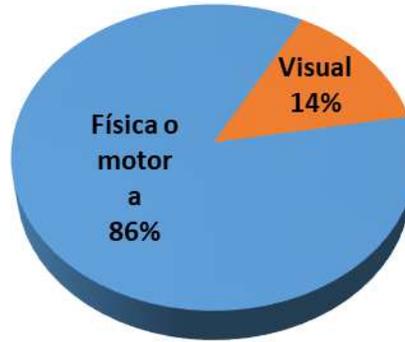
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98%** de la población que asiste al CADE SANTA LUCIA no cuenta con alguna discapacidad; el 2% restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de esto el 86% que refirió discapacidad, corresponde a discapacidad física y el 14% corresponde a discapacidad cognitiva.

¿Condición de discapacidad?



¿Cuál?

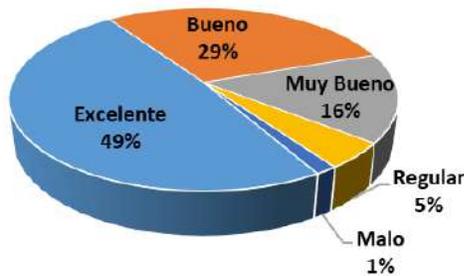


CADE SERVITÁ

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

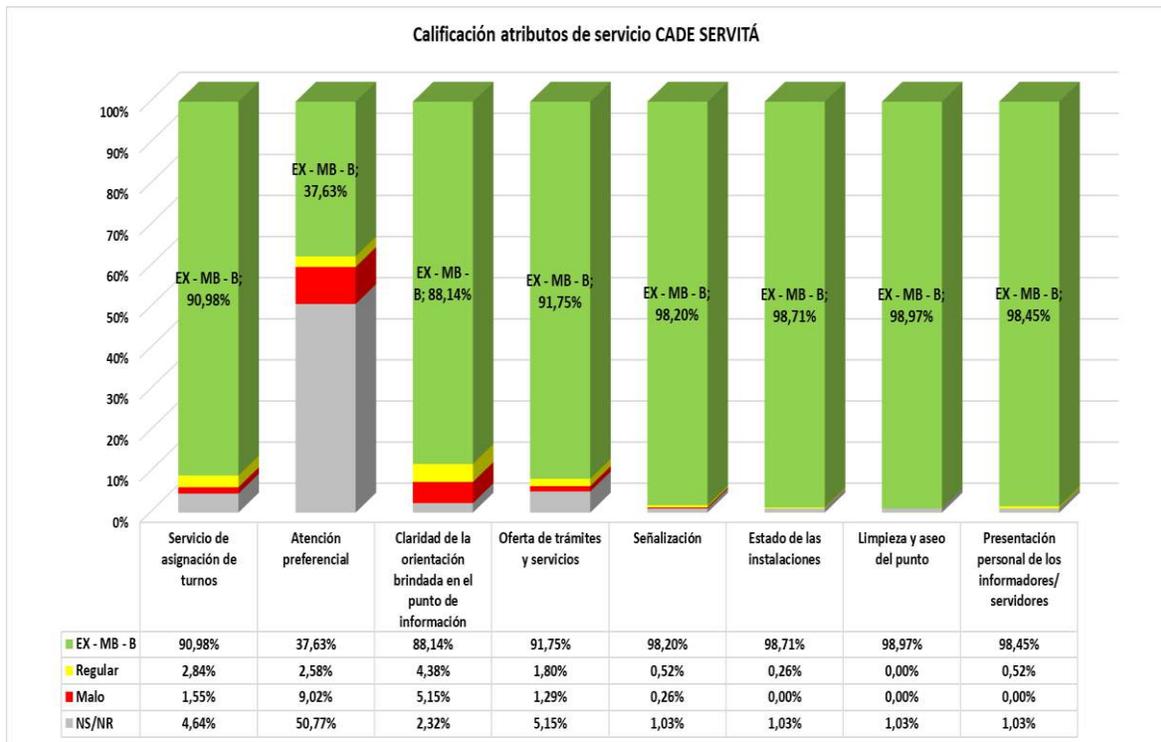
Se realizaron 388 encuestas en el CADE SERVITÁ, dando como resultado que el **94%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE SERVITÁ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 87,85% de los ciudadanos califican los criterios como bueno, muy bueno y excelente. Adicionalmente, en el atributo de atención preferencial se evidenció que el 50,77% de los encuestados en el punto indicaron no saber y no responder frente a esta opción.

ENTIDADES - CADE SERVITÁ

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SERVITÁ evidenció que, el **45,62%** de los ciudadanos encuestados realizaron tramites en Secretaría Distrital de Planeación, la información relacionada se presenta a continuación:

Tabla 61 Entidades CADE Servitá

Entidades	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	177	45,6%
ENEL – CODENSA	86	22,1%
GAS NATURAL	39	10,0%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	24	6,1%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	20	5,1%
Banco Scotiabank Colpatría	17	4,3%
Secretaría Distrital de Salud	15	3,8%
Promoambiental Distrito SAS ESP	9	2,3%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,26%
TOTAL	388	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE SERVITÁ

El **38,4 %** de los ciudadanos encuestados realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, la información sobre los trámites se presenta a continuación:

Tabla 62 Trámites CADE Servitá

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	149	38,4%
Reclamos	80	20,6%
Pago de servicios públicos	17	4,4%
Duplicado de factura Enel-Codensa	13	3,4%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	11	2,8%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	11	2,8%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	11	2,8%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	9	2,3%
Información sobre gratuidad en salud	7	1,8%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	5	1,3%

Trámites	Recuento	%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	5	1,3%
Convenio de pago	4	1,0%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	4	1,0%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	4	1,0%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	4	1,0%
Plazo para pago	4	1,0%
Familias en acción – FA. Información de pagos	3	0,8%
Pagos	3	0,8%
Información general sobre Ingreso Solidario	3	0,8%
Ajuste a facturas	3	0,8%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	3	0,8%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	3	0,8%
Requerimientos seguros	2	0,5%
Cobros y adecuaciones	2	0,5%
Solicitud de Información	2	0,5%
Información de estado novedades JEA – Jóvenes en Acción	2	0,5%
Consultas factura	2	0,5%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,3%
Financiación conceptos facturados	1	0,3%
Solicitudes Crédito Fácil	1	0,3%
Información general de la factura	1	0,3%
Reclamos Activar o desactivar servicios de voz larga distancia	1	0,3%
Información general Promoambiental Distrito SAS ESP	1	0,3%
Impuesto predial unificado	1	0,3%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,3%
Consultas de energía	1	0,3%
Cambio de titular- corrección	1	0,3%
Financiación deuda total	1	0,3%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,3%
Inconformidad tarifa liquidada	1	0,3%
Comprobante de pago	1	0,3%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,3%
Traslado de crédito	1	0,3%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,3%
Otros trámites	1	0,3%

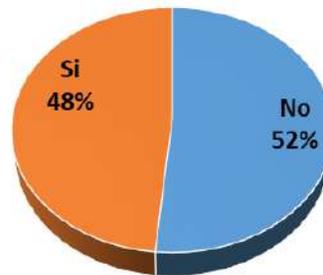
Trámites	Recuento	%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	1	0,3%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	1	0,3%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	1	0,3%
Inconformidad por qué no recibió factura	1	0,3%
TOTAL	388	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE SERVITÁ

Al consultar con los ciudadanos sobre la necesidad de contar con entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 48,4% de los encuestados manifestaron que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el punto.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En el siguiente cuadro se relacionan las entidades sugeridas por los ciudadanos encuestados:

Tabla 63 Entidades Adicionales CADE Servitá

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
ACUEDUCTO - EAB	161	68,2%
SECRETARÍA DE HACIENDA	24	10,2%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	9	3,8%
CATASTRO	6	2,5%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	2,1%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	2	0,8%
CAPITAL SALUD EPS	2	0,8%
COLPENSIONES	2	0,8%
IDRD	2	0,8%
MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,8%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	2	0,8%
SECRETARÍA MOVILIDAD	2	0,8%

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	2	0,8%
TRANSMILENIO	2	0,8%
CONSULTORIO JURÍDICO	1	0,4%
DIAN	1	0,4%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,4%
IDU	1	0,4%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,4%
IPES	1	0,4%
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	0,4%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,4%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,4%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,4%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	0,4%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,4%
TOTAL	236	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de sugerencias sobre la presencia de entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 68,2% correspondió a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB. Adicionalmente, el 10,2% sugirió la presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE SERVITÁ

En la encuesta realizada en el CADE SERVITÁ, se evidenció el registro de 273 sugerencias; el 52,4% de las sugerencias corresponden al servicio de baño, en tanto; el 47,6% está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 64 Sugerencias CADE Servitá

SUGERENCIAS CADE SERVITÁ	Recuento	%
Servicio de baño	143	52,4%
Servicio de café gratis	30	11,0%
Otra	29	10,6%
Servicio de fotocopidora	23	8,4%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	12	4,4%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	12	4,4%
Prioridad de atención preferencial	12	4,4%
Agilizar el llamado de los turnos	6	2,2%
Tiempos de espera más cortos	6	2,2%
TOTAL	273	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

A continuación, se presenta el listado de otras sugerencias recomendadas por los encuestados en el CADE SERVITÁ:

Tabla 65 Otras Entidades CADE Servitá

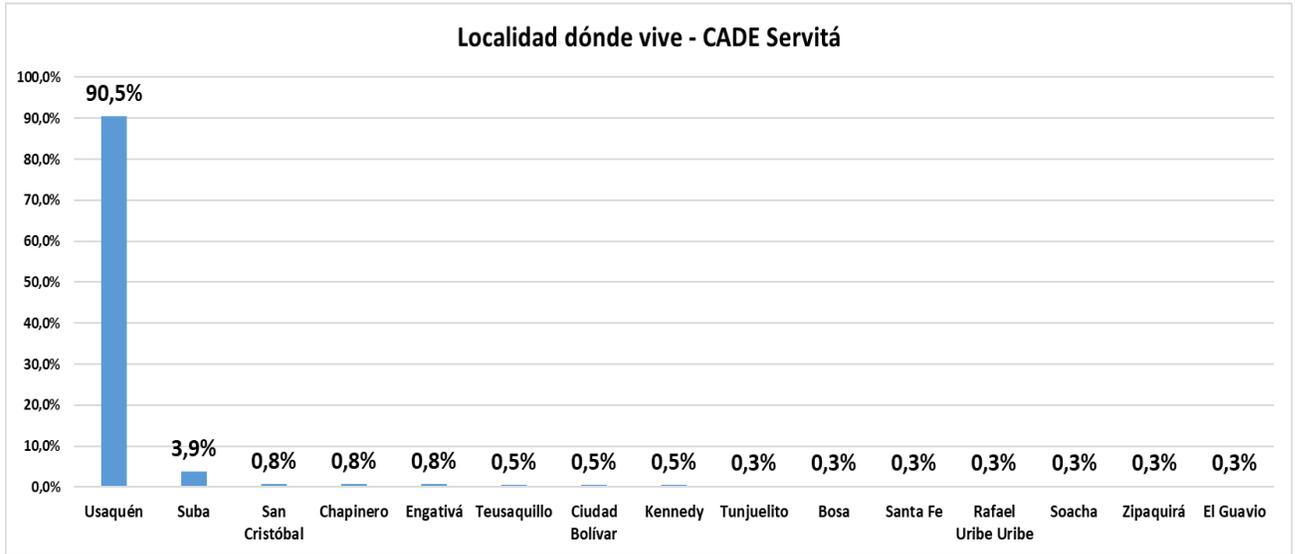
OTRAS SUGERENCIAS	Recuento	%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	12	24,5%
Implementar módulos para realizar trámites virtuales	9	18,4%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	6	12,2%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	5	10,2%
Mejorar la infraestructura del punto	3	6,1%
Más cajeros en banco	2	4,1%
Servicio de cafetería	2	4,1%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	2,0%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	1	2,0%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	1	2,0%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	2,0%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	2,0%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	2,0%
Permitir el ingreso a las salas de espera	1	2,0%
Prioridad de atención preferencial	1	2,0%
Servicio de papelería	1	2,0%
Servicio de parqueadero	1	2,0%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE SERVITÁ

Localidad Donde Vive

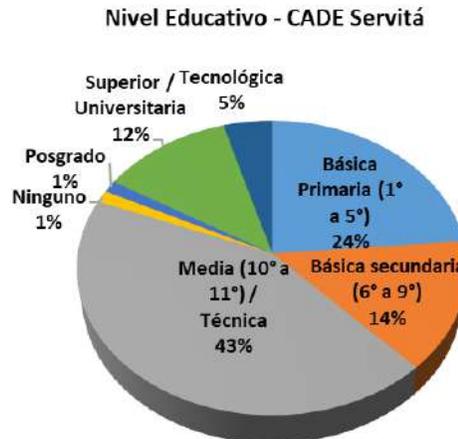
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE SERVITÁ que el **90,4%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usaquén.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

Las personas que responden se concentra en los siguientes **niveles de estudio** Media Técnica (43%), (24%) básica primaria, (14%) básica secundaria, (12%) superior universitaria, Tecnológica (5%), y (1%) Ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

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%) y 35-44 (20%), sumando así el **49%**.

Rangos de Edad - CADE SERVITÁ

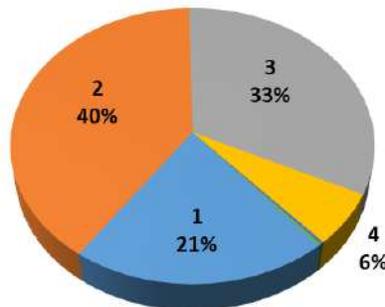


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 40% de la población que asiste al CADE SERVITÁ se encuentran viviendo en estrato 2, el 33% en estrato 3 y el 27% restante viven en estrato 1, 4, 5 y 6.

Estrato - CADE Servitá



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 32% de los ciudadanos encuestados en el CADE SERVITÁ ocupan su tiempo trabajando, 29% oficios del hogar, 26% a buscar trabajo, el 7% pensionado, el 3% estudiando, el 2% ni trabaja ni estudia y 1% no sabe no responde.

Ocupación - CADE Servitá

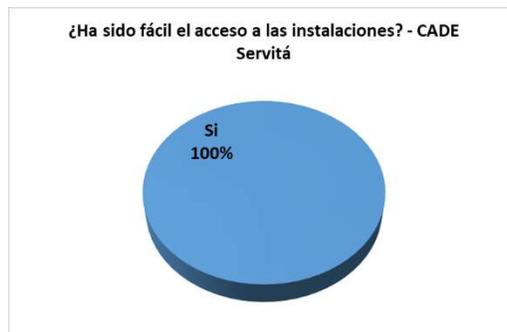


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto - Cade Servitá

Del total de ciudadanos encuestados, el 100% manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 25% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 75% mujeres.

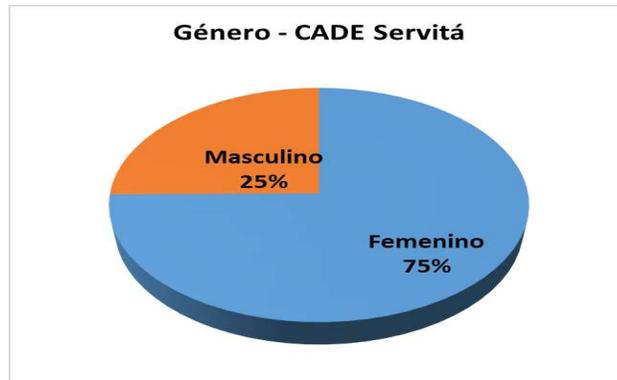
Sexo - CADE Servitá



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **75%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 25% a género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

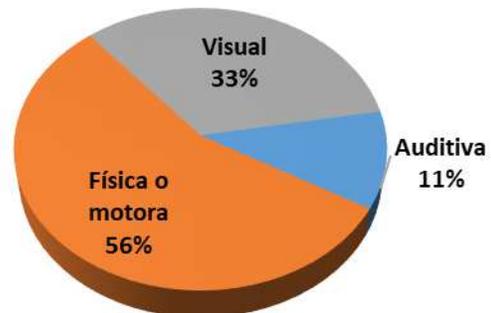
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98%** de la población que asiste al CADE SERVITÁ no cuenta con discapacidad; el 2% restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 56% que refirió discapacidad, corresponde a física o motora, el 33% a discapacidad visual y el 11% corresponde a discapacidad auditiva.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? - CADE Servitá



¿Condición de discapacidad?



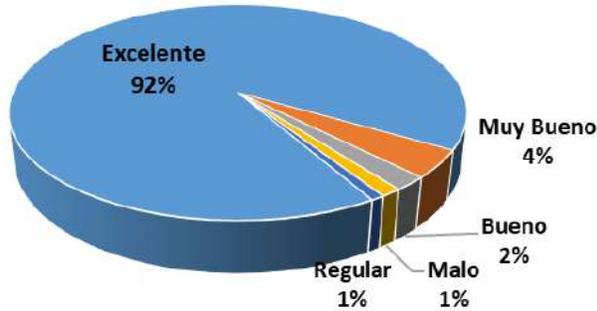
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE SUBA

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 241 encuestas en el CADE SUBA, dando como resultado que el **98%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

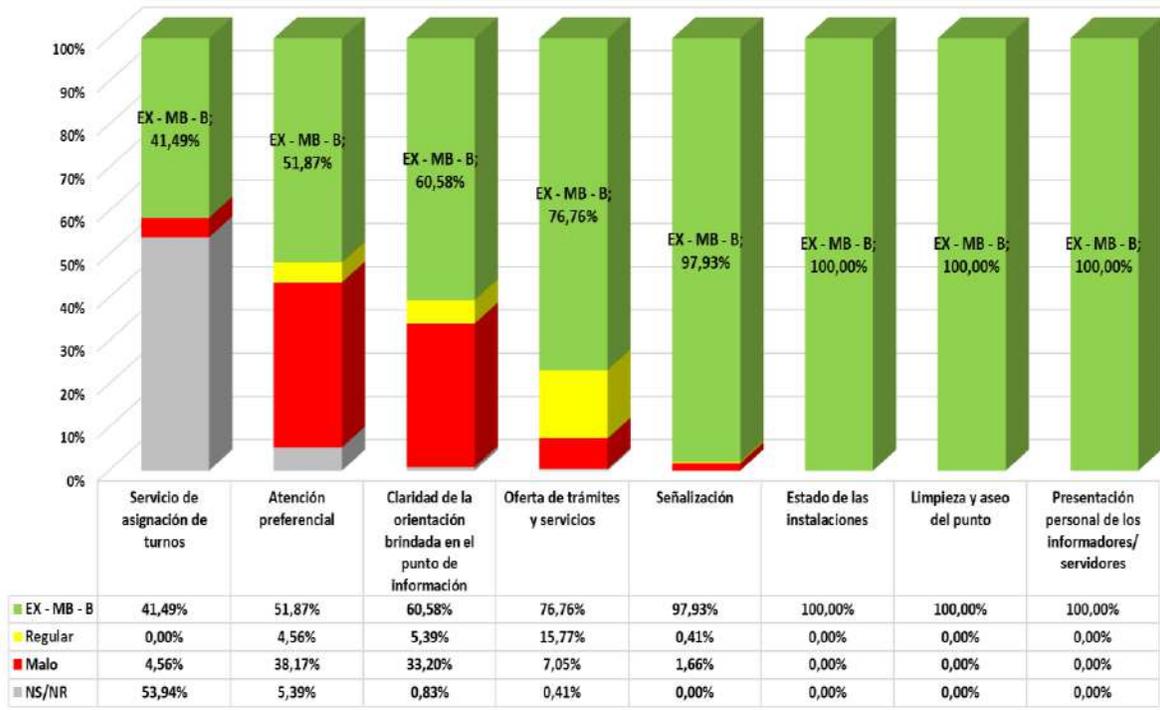
¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE SUBA

Calificación atributos de servicio CADE SUBA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 78,58% de los ciudadanos califican los criterios como bueno, muy bueno y excelente. Pero el 38,17% de los encuestados calificó la atención preferencial como mala al igual que el 33,20% que calificó la claridad de la orientación brindada en el punto de información también como mala, lo que, pueden ser consideradas como oportunidades de mejora en este punto.

ENTIDADES - CADE SUBA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SUBA evidenció que el **60,17%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en Banco Scotiabank Colpatría y el 39,83% en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS, así:

Tabla 66 Entidades CADE Suba

Entidades	Recuento	%
Banco Scotiabank Colpatría	145	60,17%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	96	39,83%
TOTAL	241	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE SUBA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE SUBA, se encontró que hubo un total de **241** respuestas, de las cuales el **60,2 %** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de pago de servicios públicos:

Tabla 67 Trámites CADE Suba

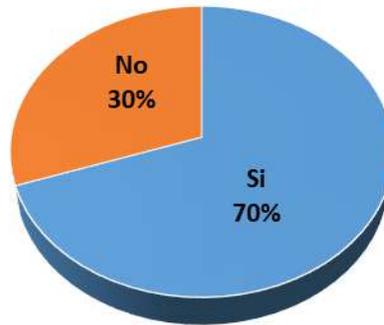
Trámites	Recuento	%
Pago de servicios públicos	145	60,2%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	67	27,8%
Información general sobre Ingreso Solidario	17	7,1%
Otros trámites	3	1,2%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	2	0,8%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	2	0,8%
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	1	0,4%
Familias en acción – FA. Información de compromisos de salud	1	0,4%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,4%
Prosperidad Social-Información ofertas otras entidades	1	0,4%
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	1	0,4%
TOTAL	241	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE SUBA

Al consultar con los ciudadanos sobre la necesidad de contar con entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 70% de los encuestados manifestaron que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el punto.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En el siguiente cuadro se relacionan las entidades sugeridas por los ciudadanos encuestados:

Tabla 68 Entidades Adicionales CADE Suba

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUENTO	%
ACUEDUCTO - EAB	102	21,2%
GAS NATURAL	100	20,7%
CODENSA	97	20,1%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	39	8,1%
SECRETARÍA DE SALUD	38	7,9%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	26	5,4%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	14	2,9%
TRANSMILENIO	12	2,5%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	8	1,7%
SECRETARÍA DE HACIENDA	7	1,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	5	1,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	5	1,0%
CATASTRO	4	0,8%
ÁREA LIMPIA	3	0,6%
COLPENSIONES	3	0,6%
MINISTERIO DEL TRABAJO	3	0,6%
DIAN	2	0,4%
IDU	2	0,4%
IDRD	2	0,4%

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,4%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	2	0,4%
BANCOS	1	0,2%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0,2%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	0,2%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	0,2%
MOVII	1	0,2%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	1	0,2%
TOTAL	482	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de sugerencias sobre la presencia de entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 21,2% correspondió a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB, adicionalmente, el 20,7% sugirió la presencia de Gas Natural – Vanti y el 20,1% Enel- CODENSA, de lo anterior, es posible concluir que las entidades más sugeridas por los encuestados para hacer presencia en el CADE SUBA corresponden a empresas de servicios públicos domiciliarios.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE SUBA

En la encuesta realizada en el CADE SUBA, se evidenció que el 52,4% de las sugerencias corresponden al servicio de baño, en tanto; el 47,6% está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 69 Sugerencias CADE Suba

SUGERENCIAS CADE SUBA	Recuento	Porcentaje
Servicio de baño	143	52,4%
Servicio de café gratis	30	11,0%
Otra	29	10,6%
Servicio de fotocopidora	23	8,4%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	12	4,4%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	12	4,4%
Prioridad de atención preferencial	12	4,4%
Agilizar el llamado de los turnos	6	2,2%
Tiempos de espera más cortos	6	2,2%
TOTAL	273	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

A continuación, se presenta el listado de otras sugerencias recomendadas por los encuestados en el CADE Suba:

Tabla 70 Sugerencias CADE Suba

Otras sugerencias	Recuento	Porcentaje
Mejorar la infraestructura del punto	29	29%

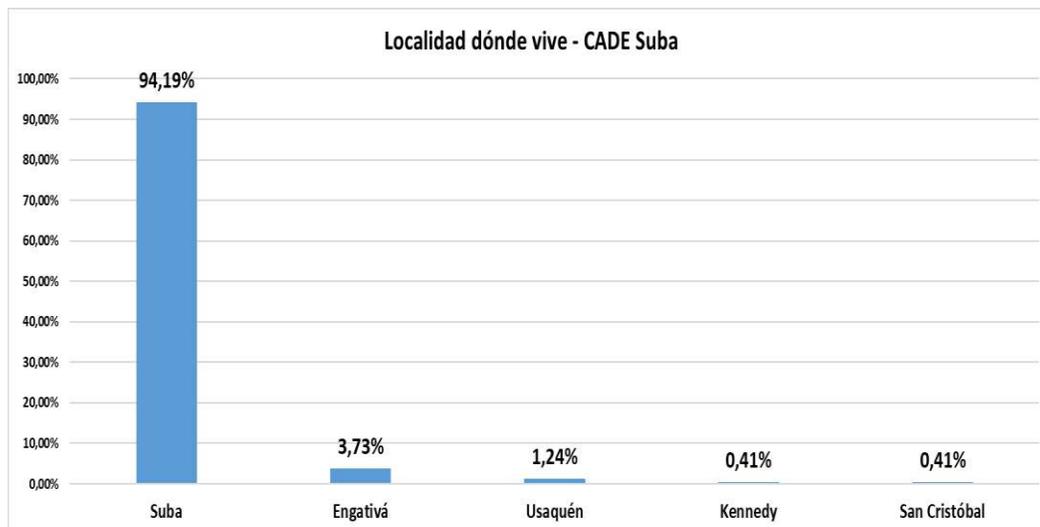
Otras sugerencias	Recuento	Porcentaje
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	18	18%
Incluir más informadores en los puntos	13	13%
Servicios bancarios	12	12%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	5	5%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	4%
Servicio de cafetería	3	3%
Implementar módulos para realizar trámites virtuales	3	3%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	3	3%
Servicio de papelería	2	2%
Incluir más informadores en los puntos	2	2%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	1%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	1	1%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	1%
Mantenimiento de los equipos de las entidades	1	1%
Prioridad de atención preferencial	1	1%
Presencia del Ministerio del trabajo en la RED CADE	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE SUBA

Localidad Donde Vive

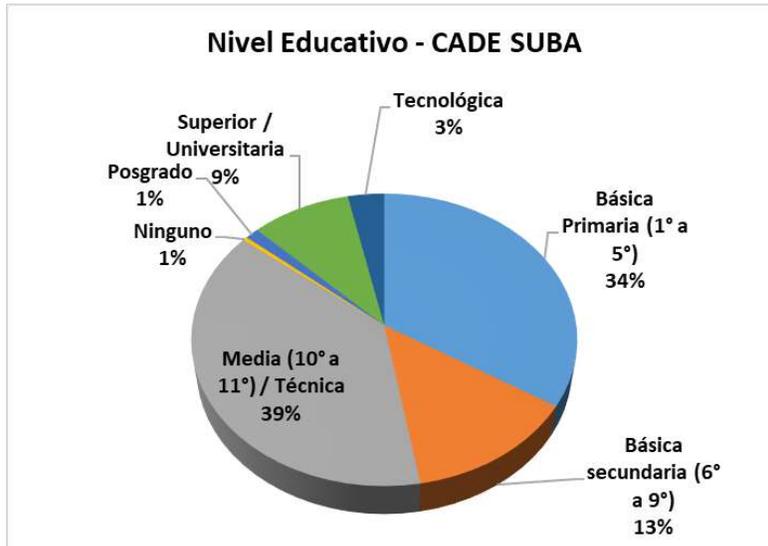
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE Suba que el **94,1%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

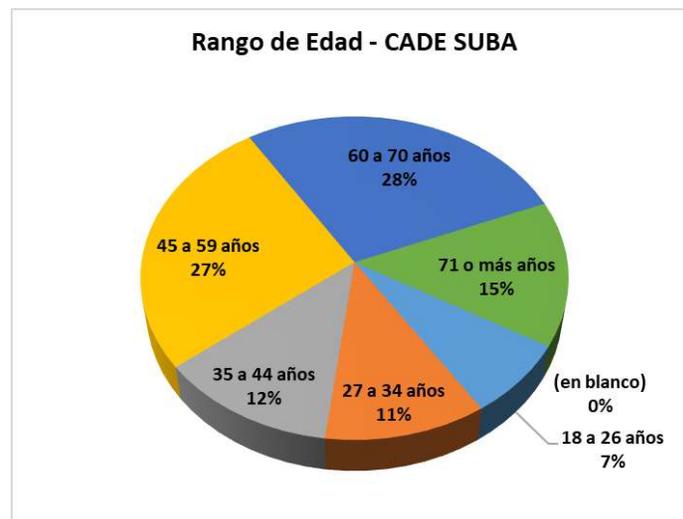
Los encuestados se concentra en los siguientes **niveles de estudio**, Media Técnica (39%), (34%) básico primaria, (13%) básica secundaria, (9%) superior universitaria, Tecnológica (3%), y (1%) Ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

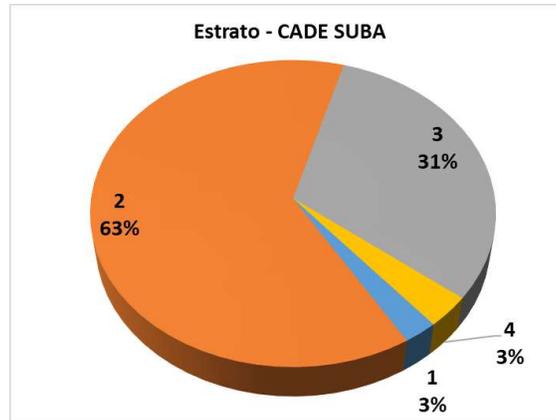
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE Suba que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 60-70 (28%) y 45-59 (27%), sumando así el **55%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 63% de la población que asiste al CADE Suba se encuentran viviendo en estrato 2, el 31% en estrato 3 y el 6% restante viven en estrato 1 y 4.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 38% de los ciudadanos encuestados en el CADE Suba ocupan su tiempo buscando trabajo, 25% trabajando, el 18% oficios del hogar, el 14% es pensionado, el 4% ni trabaja ni estudia y el 1% estudiando.

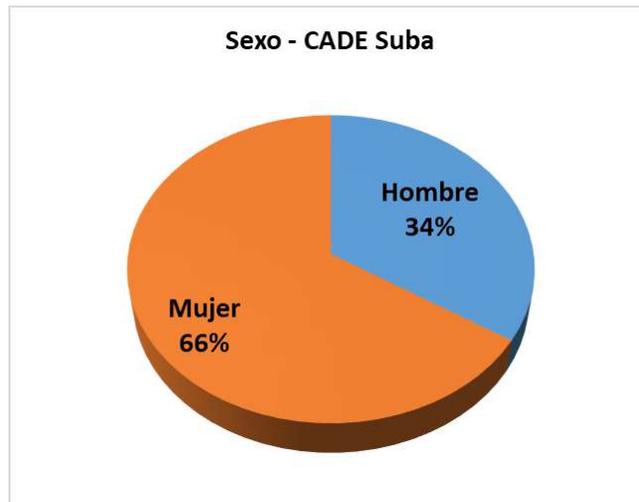


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

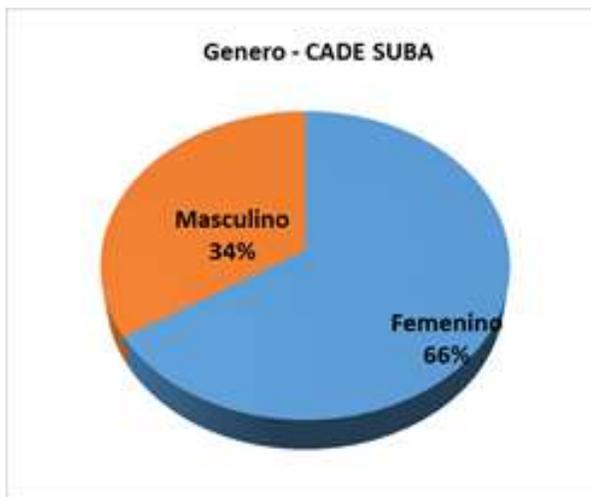
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 34% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 66% mujeres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **66%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 34% a género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

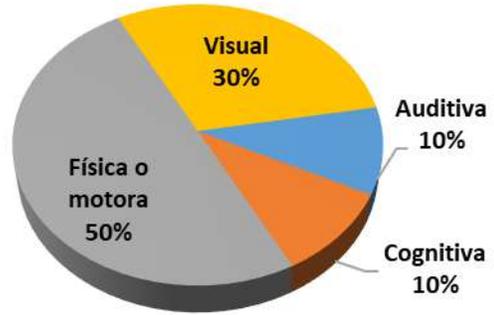
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 96% de la población que asiste al CADE Suba no presenta discapacidad; el 4% restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **50%** manifestó discapacidad física o motora, el 30% discapacidad visual, el 10% discapacidad auditiva y el 10% discapacidad cognitiva.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? - CADE SUBA



¿Cuál condición de discapacidad?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE TOBERÍN

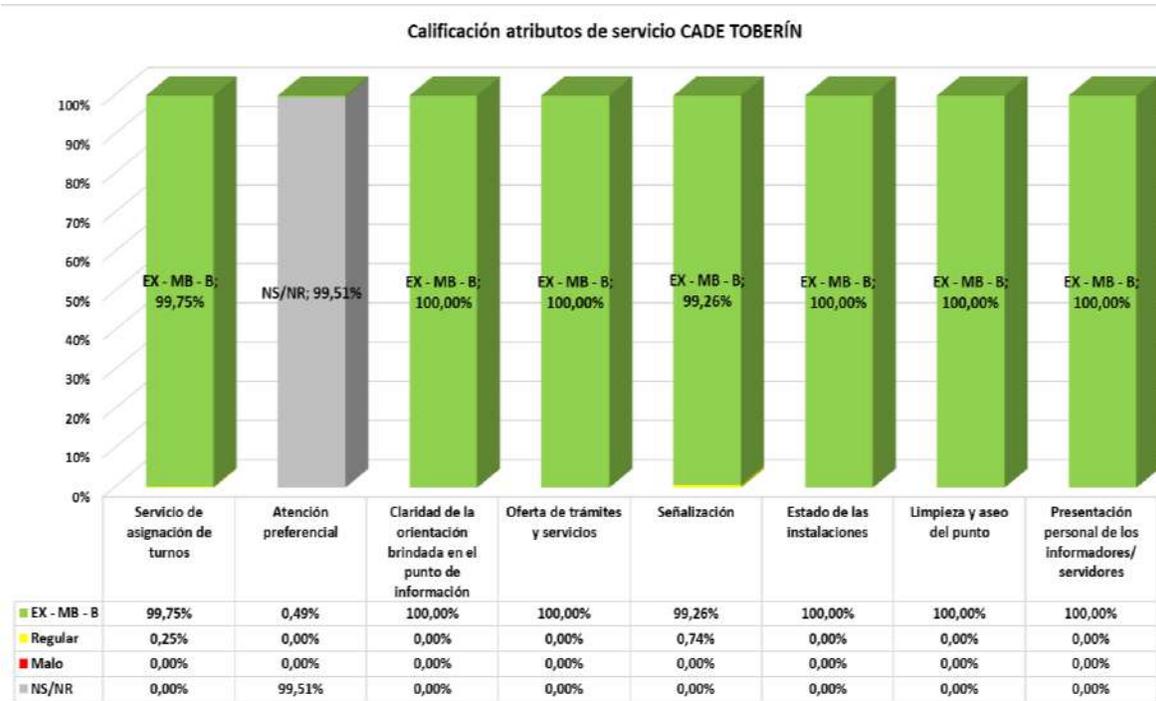
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 407 encuestas en el CADE TOBERÍN, dando como resultado que el 99,51% 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE TOBERÍN



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 87,44% de los ciudadanos califican los criterios como bueno, muy bueno y excelente. Adicionalmente, se evidenció que el 99,51% de los encuestados indicaron la opción de no sabe no responde en el atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE TOBERÍN

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE TOBERÍN evidenció que, el **53,1%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, la información relacionada con las otras entidades se presenta a continuación:

Tabla 71 Entidades CADE Toberín

ENTIDADES	RECUESTO	%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA	216	53,1%
GAS NATURAL	60	14,7%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	49	12,0%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	47	11,5%
IDU	31	7,6%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	1,0%
TOTAL	407	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE TOBERÍN

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE TOBERÍN, se encontró que el **52,6 %** está representado en ciudadanos que fueron a hacer el trámite de registro biométrico.

Tabla 72 Trámites CADE Toberín

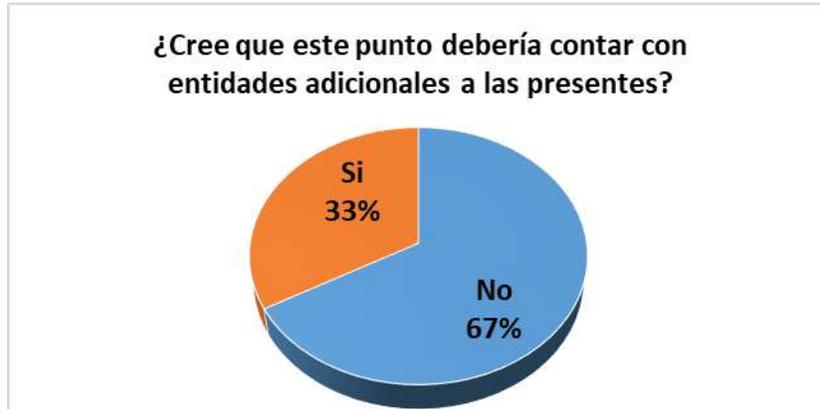
TRÁMITES	RECUESTO	%
Registro biométrico	214	52,6%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	32	7,9%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	29	7,1%
Solicitud para descuento por predio desocupado	20	4,9%
Ajuste a facturas	20	4,9%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	17	4,2%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	15	3,7%
Consulta estado de cuenta de valorización	9	2,2%
Contribución por valorización	5	1,2%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	5	1,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	4	1,0%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	4	1,0%

TRÁMITES	RECUESTO	%
Financiación deuda total	3	0,7%
Programación de visita RPO-VTR	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%
Duplicado Factura	2	0,5%
Liquidación o abono a créditos	2	0,5%
Servicios especiales	1	0,2%
Registro de plantaciones forestales protectoras	1	0,2%
Radicación - Secretaría de Ambiente	1	0,2%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Respuesta reclamación	1	0,2%
Información general proceso cierre y reconexión	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 Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,2%
Información de reparaciones por RPO	1	0,2%
Inspección a inmuebles	1	0,2%
Respuesta Radicado	1	0,2%
Licencia ambiental	1	0,2%
Cambio de titular- corrección	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Financiamientos	1	0,2%
Pre registro virtual asistido	1	0,2%
Solicitud prórroga de concesión aguas subterráneas vigente	1	0,2%
Inconformidad tarifa liquidada	1	0,2%
Información general de la factura	1	0,2%
Información general del Pre registro virtual asistido	1	0,2%
TOTAL	407	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE TOBERÍN

Al consultar con los ciudadanos sobre la necesidad de contar con entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 33% de los encuestados manifestaron que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el punto.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En el siguiente cuadro se relacionan las entidades sugeridas por los ciudadanos encuestados:

Tabla 73 Entidades Adicionales CADE Toberín

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
CODENSA	86	23,4%
ACUEDUCTO - EAB	84	22,9%
SECRETARÍA DE HACIENDA	64	17,4%
BANCOS	49	13,4%
SECRETARÍA DE SALUD	27	7,4%
CATASTRO	10	2,7%
PROYECTOS LEGALES S.A.S.	8	2,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	1,4%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	3	0,8%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	3	0,8%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3	0,8%
ÁREA LIMPIA	2	0,5%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	2	0,5%
COLPENSIONES	2	0,5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,5%
DIAN	2	0,5%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	2	0,5%
MINISTERIO DEL TRABAJO	2	0,5%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,5%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,3%
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL	1	0,3%
MINISTERIOS DE COLOMBIA	1	0,3%
POLICÍA NACIONAL	1	0,3%
REGISTRADURÍA	1	0,3%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,3%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,3%
TRANSMILENIO	1	0,3%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,3%
TOTAL	367	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de encuestados que sugirieron la presencia de entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 23,4% solicitó a ENEL-CODENSA y el 22,9% a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado (EAAB).

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE TOBERÍN

En la encuesta realizada en el CADE TOBERÍN, se evidenció el registro de 76 sugerencias; el 23,3% solicitada mejorar la atención de los funcionarios de las entidades, el 21,1% servicio de café gratis, el 20,9% mejorar servicios virtuales de las entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 74 Sugerencias CADE Toberín

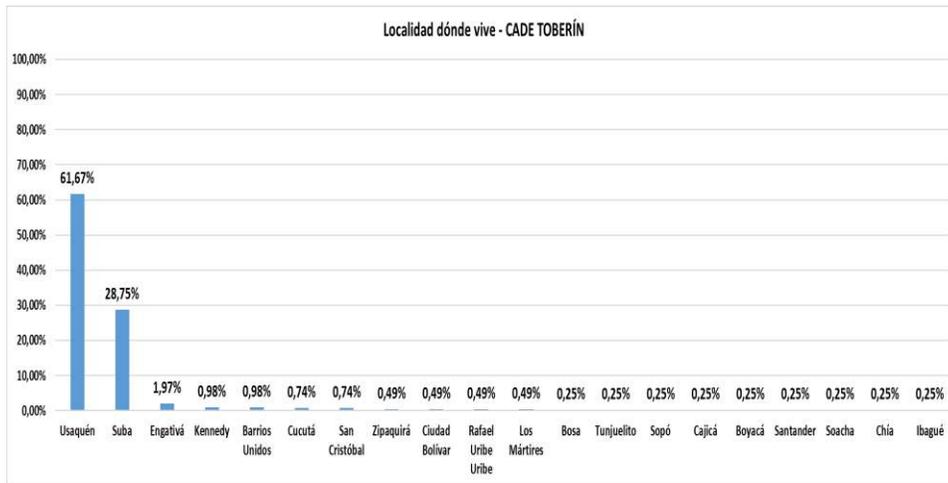
SUGERENCIAS CADE TOBERÍN	RECUESTO	%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	10	23,3%
Servicio de café gratis	16	21,1%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	9	20,9%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	8	18,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	12	15,8%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	3	3,9%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	1,3%
Servicio de fotocopiadora	1	1,3%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	3	7,0%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	3	7,0%
Wi-Fi Gratis	3	7,0%
Excelente servicio	1	2,3%
Implementar módulos trámites virtuales	1	2,3%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	2,3%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	1	2,3%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	1	2,3%
Que no se le dé tanta prioridad a Migración	1	2,3%
Servicio de cafetería	1	2,3%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE TOBERÍN

Localidad Donde Vive

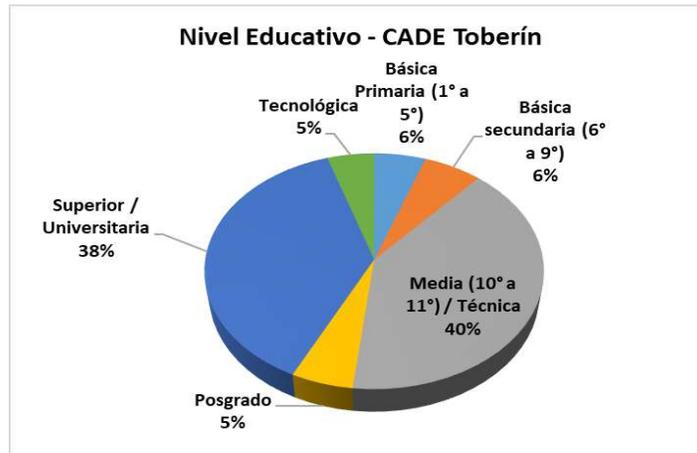
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TOBERÍN que el **61%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usaquén.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

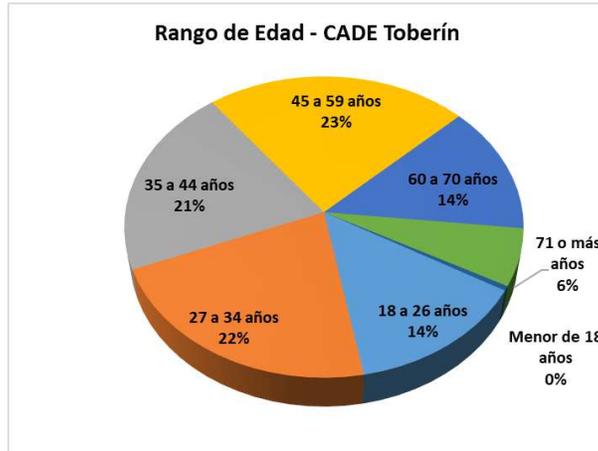
Las personas encuestadas se concentra en los siguientes **niveles de estudio**, Media Técnica (40%), (38%) superior universitaria, (6%) básico primaria, (6%) básico secundaria, Tecnológica (5%), (5%) posgrado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

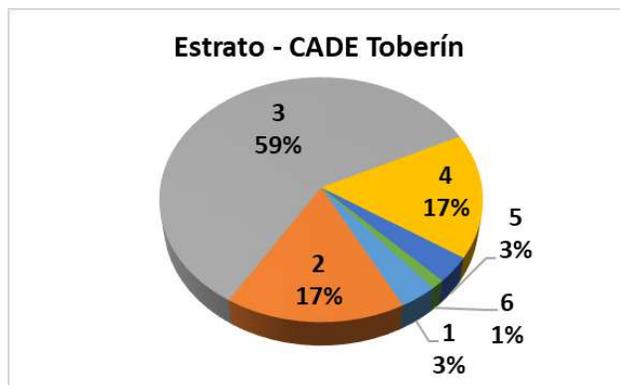
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TOBERÍN que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 (23%) y 27-34 (22%), sumando así el **55%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

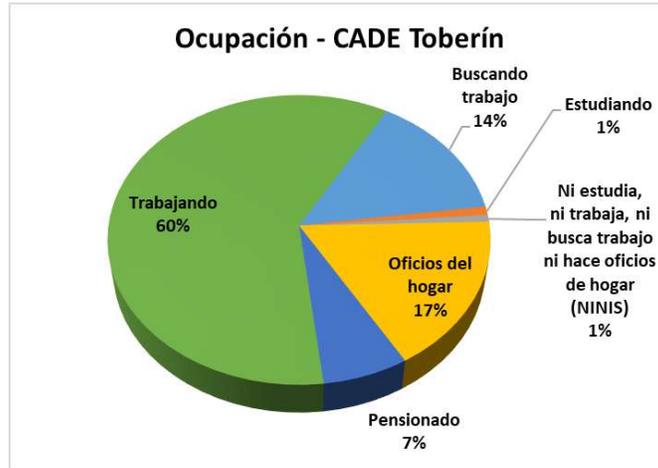
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 59% de la población que asiste al CADE TOBERÍN se encuentran viviendo en estrato 3 y el 41% restante viven en estrato 1, 2, 4, 5 y 6.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 60% de los ciudadanos encuestados en el CADE TOBERÍN ocupan su tiempo trabajando, 17% oficios del hogar, 14% buscar trabajo, el 7% pensionado, el 1% ni trabaja ni estudia y 1% 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 - 2021

Accesibilidad al Punto

Del total de ciudadanos encuestados, el 100% manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 42% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 58% mujeres.

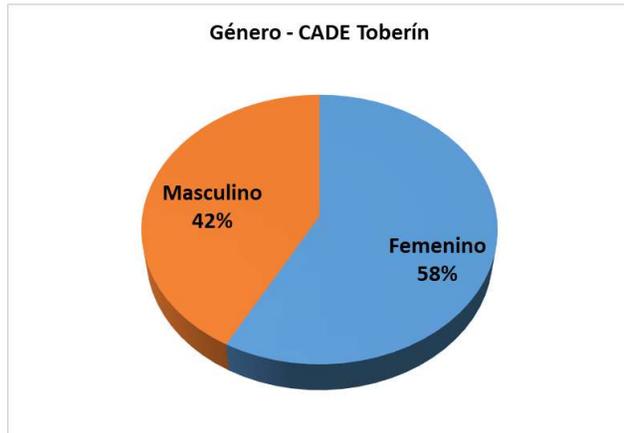
Sexo - CADE Toberin



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **58%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 42% a género masculino.

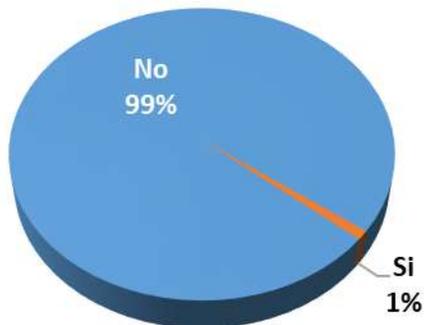


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

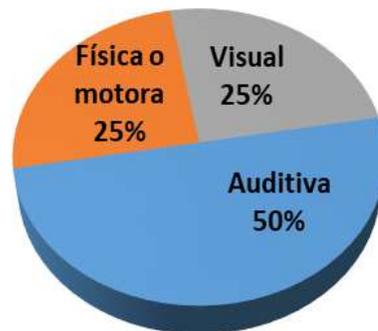
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 99% de la población que asiste al CADE TOBERÍN no presenta discapacidad; sin embargo, el 1% restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **50%** corresponde a discapacidad auditiva, el 25% corresponde a discapacidad visual y el restante 25% a discapacidad física o motora.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? - CADE Toberín



¿Cuál condición de discapacidad?



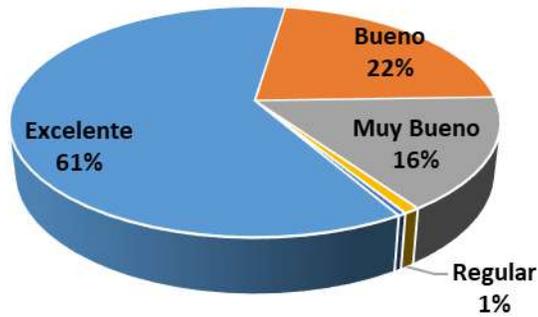
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE TUNAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

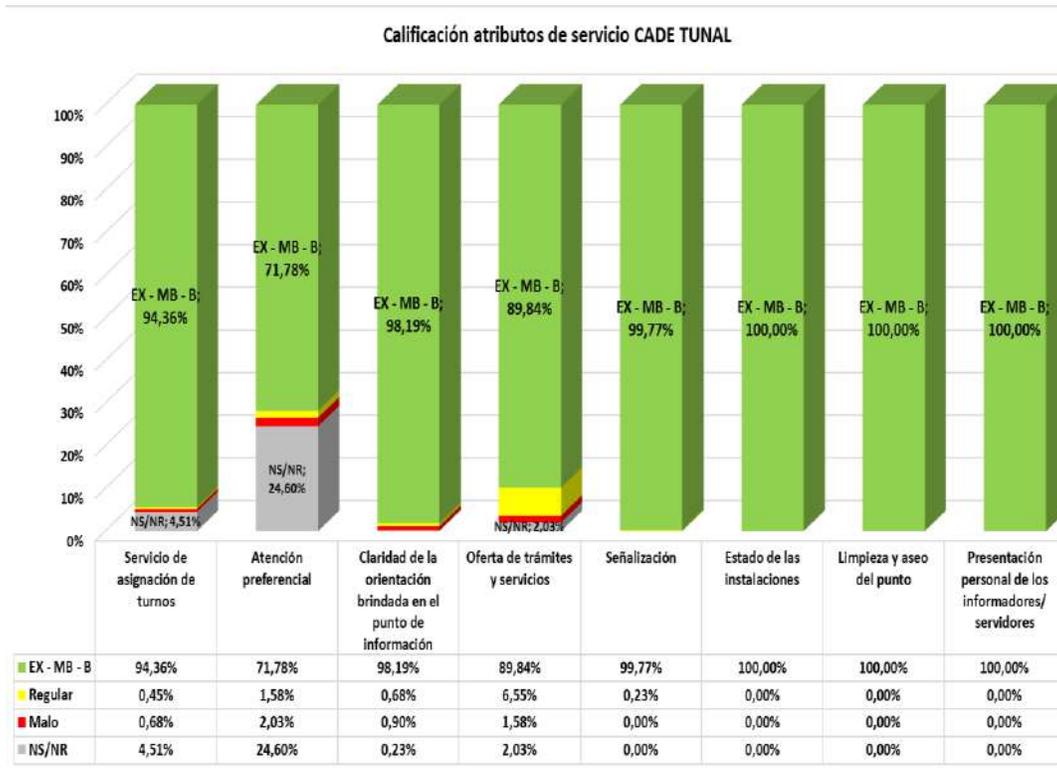
Se realizaron 443 encuestas en el CADE TUNAL, dando como resultado que el 99% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - CADE TUNAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 94,24% de los ciudadanos califican los criterios como bueno, muy bueno y excelente. Adicionalmente, se evidenció que el 24,60% de los encuestados indicaron la opción de no sabe no responde en el atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE TUNAL

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE TUNAL evidenció que, el **72,46%** de los ciudadanos realizaron un trámite en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 75 Entidades CADE Tunal

ENTIDADES	RECUESTO	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	321	72,46%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	82	18,51%
Banco Scotiabank Colpatría	22	4,97%
GAS NATURAL	18	4,06%
TOTAL	443	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE TUNAL

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE TUNAL, se encontró que el **47,4%** 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, a continuación, se relaciona la información concerniente a los trámites:

Tabla 76 Trámites CADE Tunal

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	210	47,4%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	38	8,6%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	36	8,1%
Familias en acción-FA. Información del programa	33	7,4%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	24	5,4%
Pago de servicios públicos	14	3,2%
Información general sobre Ingreso Solidario	12	2,7%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	9	2,0%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	9	2,0%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	9	2,0%
Pago de facturas	8	1,8%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	6	1,4%
Otros trámites	5	1,1%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	4	0,9%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	3	0,7%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	3	0,7%
Inconformidad tarifa liquidada	2	0,5%

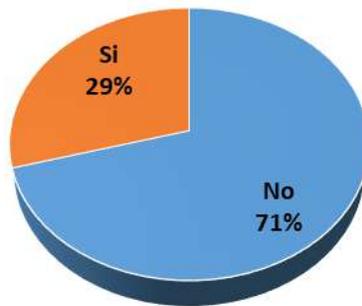
Trámites	Recuento	%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2	0,5%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	2	0,5%
Información y adquisición de Gasodomésticos a través de Vanti SA. ESP	1	0,2%
Familias en acción – FA. Información de pagos	1	0,2%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	1	0,2%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	1	0,2%
Cambio de titular- corrección	1	0,2%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	1	0,2%
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	1	0,2%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	1	0,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%
Cambio de uso	1	0,2%
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	1	0,2%
Familias en Acción-FA. Traslado de municipio	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
TOTAL	443	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - CADE TUNAL

Al consultar con los ciudadanos sobre la necesidad de contar con entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 29% de los encuestados manifestaron que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el punto.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En el siguiente cuadro se relacionan las entidades sugeridas por los ciudadanos encuestados:

Tabla 77 Entidades Adicionales CADE Tunal

ENTIDADES SUGERIDAS	RECuento	%
ACUEDUCTO-EAB	64	20,7%
CODENSA	55	17,8%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	28	9,1%
TRANSMILENIO	27	8,7%
SECRETARÍA DE SALUD	24	7,8%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	15	4,9%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	15	4,9%

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	3,6%
CATASTRO	7	2,3%
SECRETARÍA MOVILIDAD	7	2,3%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	6	1,9%
BANCOS	5	1,6%
COLPENSIONES	5	1,6%
GAS NATURAL	4	1,3%
LIME	4	1,3%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	4	1,3%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	3	1,0%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	1,0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	1,0%
IDPYBA	2	0,6%
IDU	2	0,6%
NOTARIADO Y REGISTRO	2	0,6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,6%
SECRETARÍA DE LA MUJER	2	0,6%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0,3%
DIAN	1	0,3%
ENTIDAD ESPECIALIZADA EN POBLACIÓN LGBTI	1	0,3%
IDRD	1	0,3%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,3%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	1	0,3%
REGISTRADURÍA	1	0,3%
SECRETARÍA DE CULTURA	1	0,3%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,3%
TOTAL	309	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de encuestados que sugirieron la presencia de entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 20,7% recomendó que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado (EAAB) haga presencia en el CADE. Adicionalmente, el 17,8% sugirió que ENEL-CODENSA haga presencia en el CADE.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE TUNAL

En la encuesta realizada en el CADE TUNAL, se evidenció el registro de 80 sugerencias; el 43,8% de las sugerencias corresponden a otras sugerencias, en tanto; el 56,2% está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 78 Sugerencias CADE Tunal

SUGERENCIAS CADE TUNAL	RECUESTO	%
Otra	35	43,8%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	9	11,3%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	9	11,3%
Prioridad de atención preferencial	9	11,3%
Servicio de baño	9	11,3%
Servicio de café gratis	8	10,0%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	1,3%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

A continuación, se presenta el listado de otras sugerencias recomendadas por los encuestados en el CADE TUNAL:

Tabla 79 Otras Sugerencias CADE Tunal

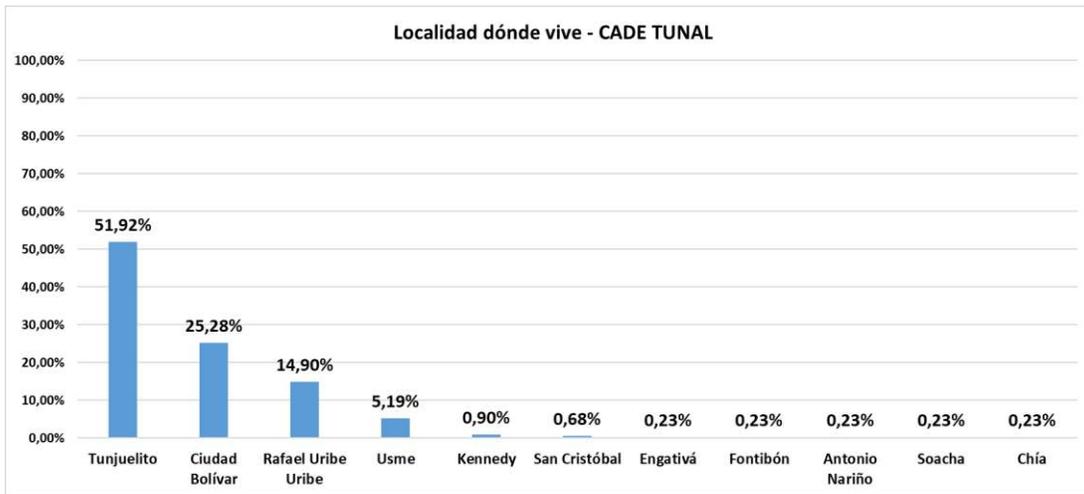
OTRAS SUGERENCIAS	RECUESTO	%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	5	14%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	5	14%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	4	11%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	3	9%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	9%
Servicio de cafetería	3	9%
Más cajeros en banco	2	6%
Actividades de entretenimiento durante la espera en sala	1	3%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	1	3%
Incluir en CADE Tunal punto de primeros auxilios	1	3%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	1	3%
Mejorar el servicio de la línea 195	1	3%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	1	3%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	3%
Permitir el ingreso a las salas de espera	1	3%
Prioridad de atención preferencial	1	3%
Wi-Fi Gratis	1	3%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE TUNAL

Localidad Donde Vive

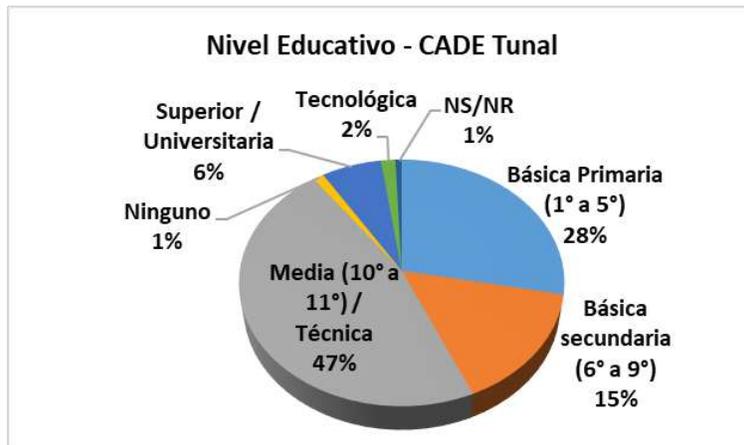
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TUNAL que el **51%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Tunjuelito.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

Las personas encuestadas se concentran en los siguientes **niveles de estudio** Media Técnica (47%), (28%) básica primaria, (15%) básico secundaria, (6%) Superior Universitaria, Tecnológica (2%), (1%) ninguno.

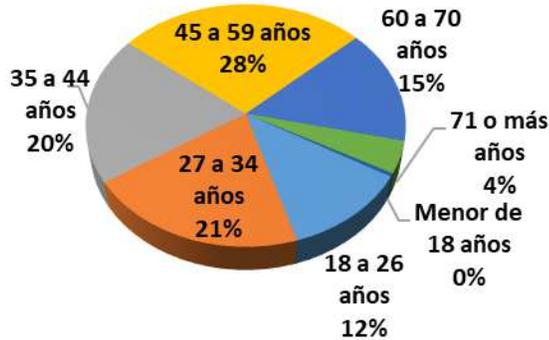


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE TUNAL que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 (28%) y 27-34 (21%), sumando así el **49%**.

Rango de Edad - CADE TUNAL

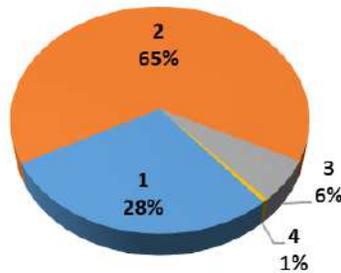


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 65% de la población que asiste al CADE TUNAL se encuentran viviendo en estrato 2 y el 35% restante viven en estrato 1, 3 y 4.

Estrato - CADE TUNAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 40% de los ciudadanos encuestados en el CADE TUNAL ocupan su tiempo en oficios del hogar, 36% trabajando, 21% buscar trabajo y el 3% estudiando.

Ocupación - CADE TUNAL



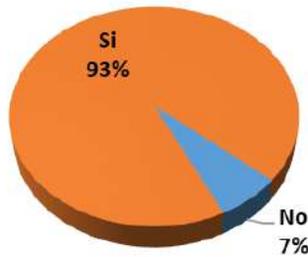
*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad al Punto

Del total de ciudadanos encuestados, el 93% manifiestan que el acceso al punto es fácil. De los ciudadanos que manifestaron que el acceso al punto no es fácil, el 100% indicó que hay una reducida disponibilidad de transporte público.

¿Ha sido fácil el acceso a las instalaciones?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

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

Sexo - CADE TUNAL

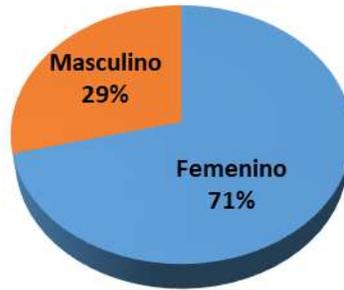


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 71% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 29% a género masculino.

Género - CADE TUNAL

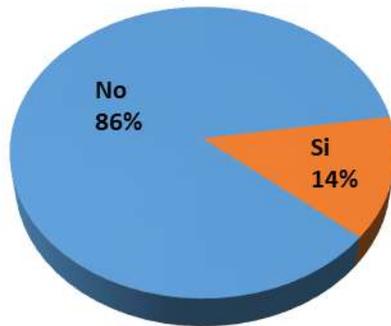


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

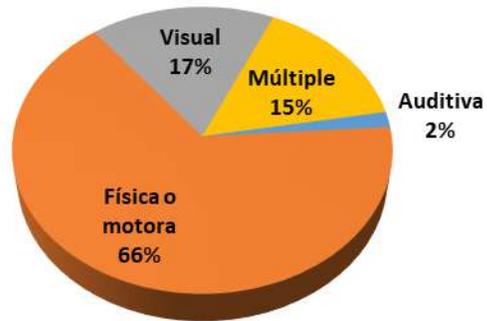
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 86% de la población que asiste al CADE TUNAL no presenta ninguna discapacidad; el 14% restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **66%** que refirió discapacidad, corresponde a discapacidad física o motora, el 17% corresponde a discapacidad visual, el 15% a discapacidad múltiple y el restante 2% a discapacidad auditiva.

¿Se encuentra en condición de discapacidad?



¿Cuál condición de discapacidad? - CADE TUNAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CADE YOMASA

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

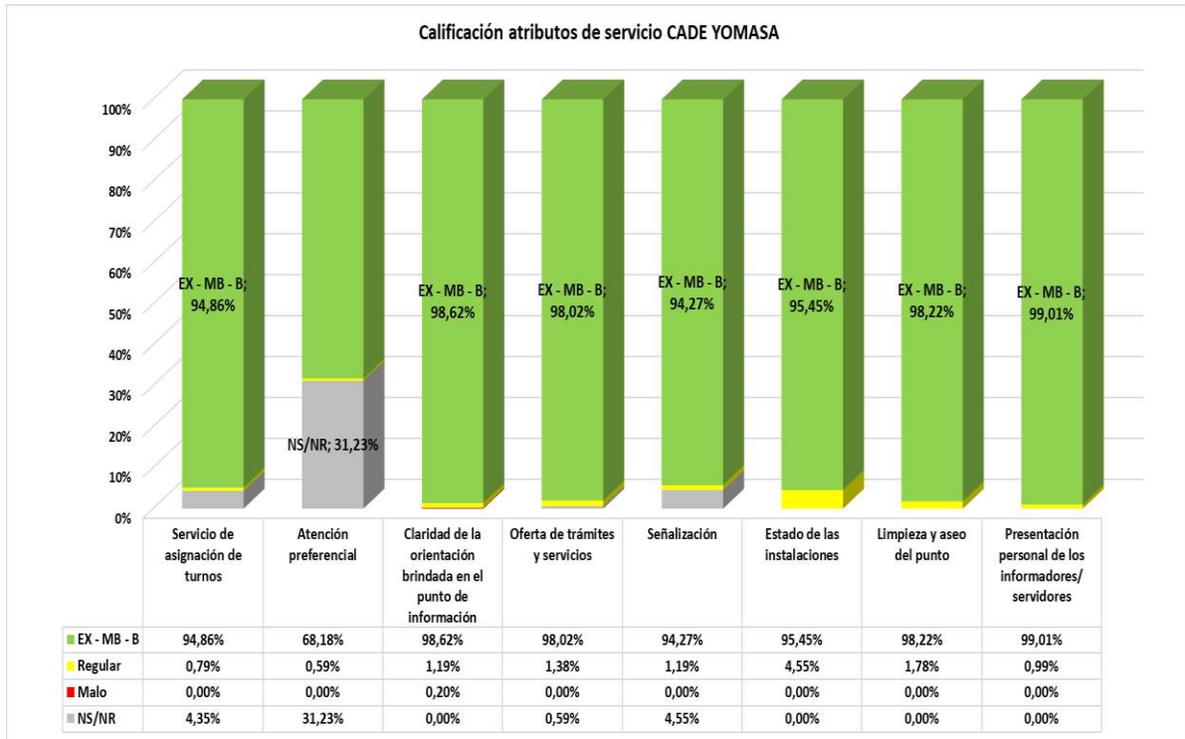
Se realizaron 506 encuestas en el CADE YOMASA, dando como resultado que el **98%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO – CADE YOMASA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 93,3% de los ciudadanos califican los criterios como bueno, muy bueno y excelente. Adicionalmente, se evidenció que el 31,23% de los encuestados indicaron la opción de no sabe no responde en el atributo de atención preferencial.

ENTIDADES - CADE YOMASA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el CADE YOMASA evidenció que, el **64,23%** de los ciudadanos asistieron a la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 80 Entidades CADE Yomasa

ENTIDADES	RECUESTO	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	325	64,23%
GAS NATURAL	84	16,60%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	59	11,66%
Promoambiental Distrito SAS ESP	30	5,93%
Banco Scotiabank Colpatría	8	1,58%
TOTAL	506	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - CADE YOMASA

El **40,9%** de los ciudadanos encuestados realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, a continuación, presentamos la información relacionada con los trámites realizados:

Tabla 81 Trámites CADE Yomasa

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	207	40,9%
Inconformidad por que no recibió factura	52	10,3%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	45	8,9%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	42	8,3%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	28	5,5%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	26	5,1%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	22	4,3%
Ajuste a facturas	21	4,2%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	10	2,0%
Pago de facturas	8	1,6%
Ajustes de facturación – ETB	6	1,2%
Información general de la factura	5	1,0%
Notificaciones	5	1,0%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	5	1,0%
Financiaciones	3	0,6%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	3	0,6%
Inconformidad tarifa liquidada	3	0,6%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2	0,4%

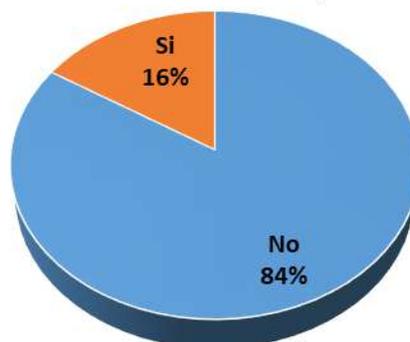
Trámites	Recuento	%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,4%
Otros trámites	2	0,4%
Cambio de plan de productos ETB	1	0,2%
Reclamos	1	0,2%
Financiación conceptos facturados	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,2%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,2%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,2%
Cobros y adecuaciones.	1	0,2%
Radicación documentos Vanti SA. ESP	1	0,2%
TOTAL	506	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – CADE YOMASA

Al consultar con los ciudadanos sobre la necesidad de contar con entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 16% de los encuestados manifestaron que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el punto.

¿Cree que este punto debería contar con entidades adicionales a las presentes?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En el siguiente cuadro se relacionan las entidades sugeridas por los ciudadanos encuestados:

Tabla 82 Sugerencias CADE Yomasa

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
CODENSA	47	38,2%
ACUEDUCTO - EAB	36	29,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	9	7,3%
CATASTRO	6	4,9%
TRANSMILENIO	6	4,9%
SECRETARÍA DE SALUD	5	4,1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	4,1%

ENTIDADES SUGERIDAS	RECUESTO	%
SECRETARÍA MOVILIDAD	3	2,4%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0,8%
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	0,8%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	1	0,8%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,8%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,8%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,8%
TOTAL	123	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de encuestados que sugirieron la presencia de entidades adicionales en el punto, se evidenció que el 38,2% recomendó que ENEL-CODENSA haga presencia en el CADE. Adicionalmente, el 29,3% sugirió que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) haga presencia en el CADE.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CADE YOMASA

En la encuesta realizada en el CADE YOMASA se evidenció el registro de 44 sugerencias; el 65,1% está distribuido en las sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro y el 34,1% de las sugerencias corresponden a otras sugerencias:

Tabla 83 Sugerencias CADE Yomasa

SUGERENCIAS CADE YOMASA	RECUESTO	%
Otra	15	34,1%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	8	18,2%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	8	18,2%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	7	15,9%
Servicio de baño	3	6,8%
Prioridad de atención preferencial	3	6,8%
TOTAL	44	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

A continuación, se presenta el listado de otras sugerencias recomendadas por los encuestados en el CADE YOMASA:

Tabla 84 Otras Sugerencias CADE Yomasa

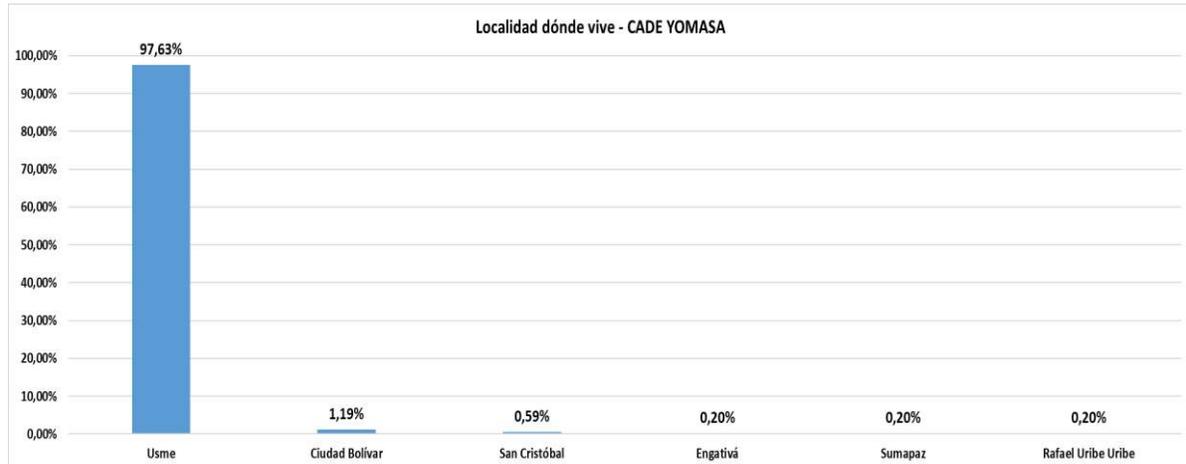
OTRAS SUGERENCIAS	RECUESTO	%
Mejorar la infraestructura del punto	9	56,3%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	2	12,5%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	2	12,5%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	6,3%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	6,3%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	6,3%
TOTAL	16	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - CADE YOMASA

Localidad Donde Vive

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE YOMASA que el **97,63%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usme.

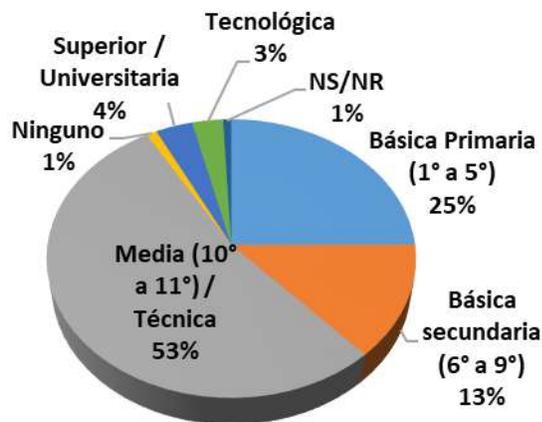


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

Las personas encuestadas se concentran en los siguientes **niveles de estudio** Media Técnica (53%), (25%) básica primaria, (13%) básico secundaria, (4%) Superior Universitaria, Tecnológica (3%), (1%) ninguno.

Nivel Educativo - CADE Yomasa

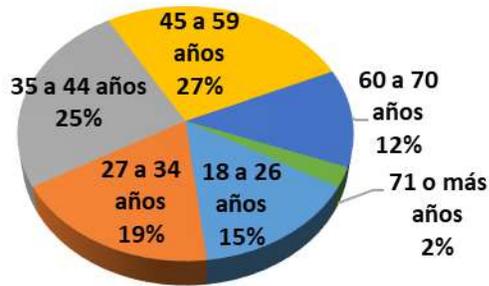


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el CADE YOMASA que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 (27%) y 35-44 (25%), sumando así el **52%**.

Rango de Edad - CADE Yomasa

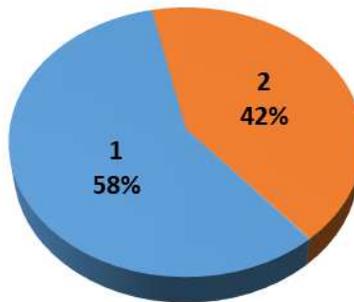


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 58% de la población que asiste al CADE YOMASA se encuentran viviendo en estrato 1 y el 42% restante corresponde a estrato 2.

Estrato - CADE Yomasa



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **67%** de los ciudadanos encuestados en el CADE YOMASA ocupan su tiempo en oficios del hogar, 29% trabajando, 2% estudiando, el 1% a buscar trabajo y el 1% pensionado.

Ocupación - CADE YOMASA



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

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

Del total de ciudadanos encuestados, el 100% manifiestan que el acceso al punto es fácil.

¿Ha sido fácil el acceso a las instalaciones? - CADE TOBERÍN



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 5% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 95% mujeres.

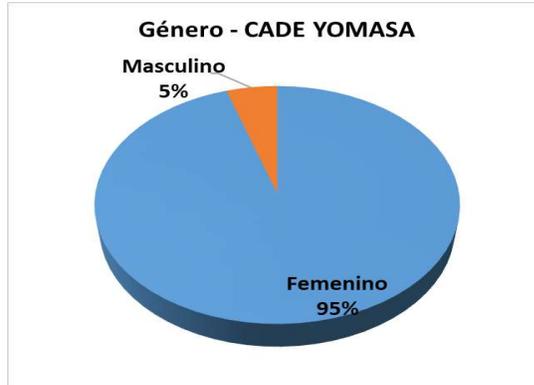
SEXO - CADE YOMASA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

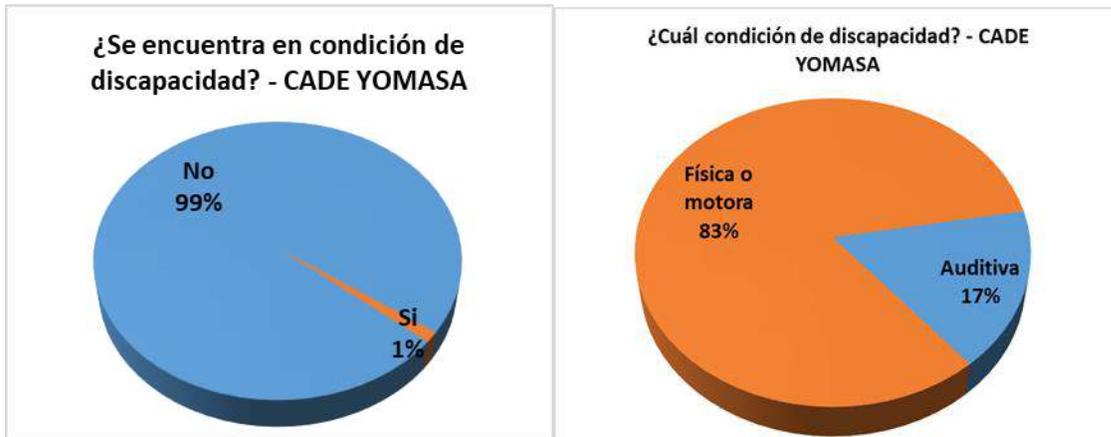
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **95%** de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 5% a género masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **99%** de la población que asiste al CADE YOMASA no cuenta con alguna discapacidad; el 1% restante, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 83% que refirió discapacidad física o motora, el 17% restante discapacidad auditiva.



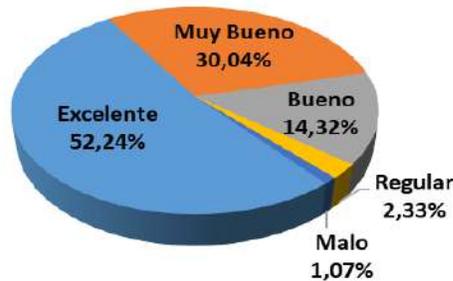
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.2.2 Resultados Generales de los SUPERCADE

3.2.2.1 Nivel de satisfacción Ciudadana de los SUPERCADE

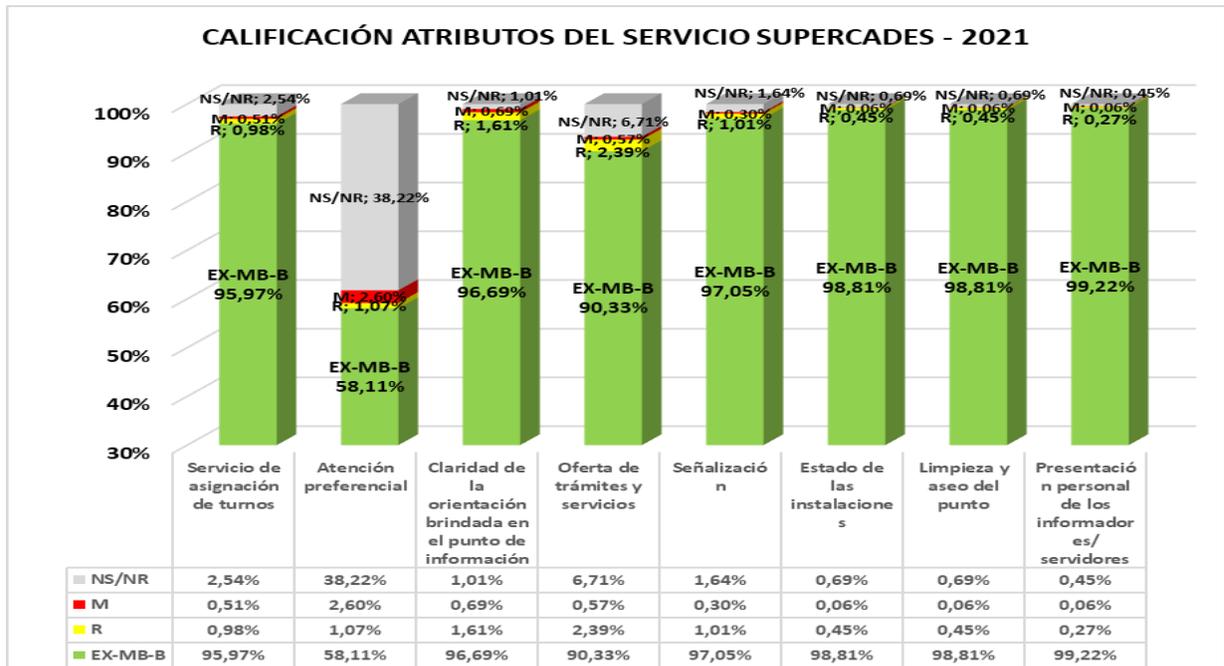
Se realizaron **3.352** encuestas de satisfacción en los SuperCADE, obteniendo como resultado que el **96.6%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los SuperCADE como bueno, muy bueno y excelente.

Calidad del Servicio SUPERCADE - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.2.2.2 Calificación Atributos del Servicio de los SUPERCADE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

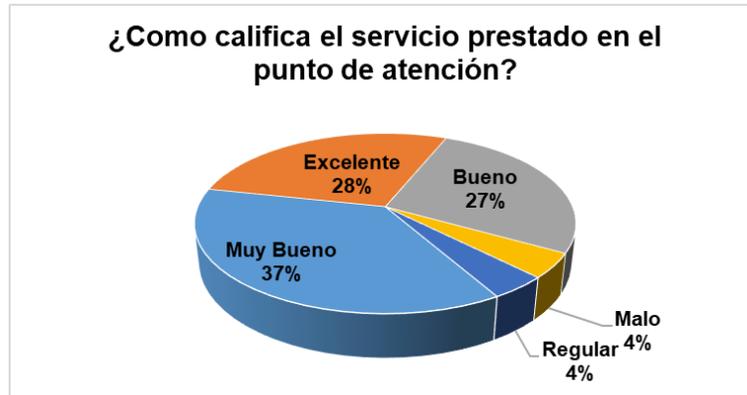
El 90,93% de los encuestados en los SuperCADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, un 38,22% manifestó no saber o no responder frente al criterio de atención preferencial.

3.2.2.3 Resultados por SUPERCADE

SUPERCADE 20 DE JULIO

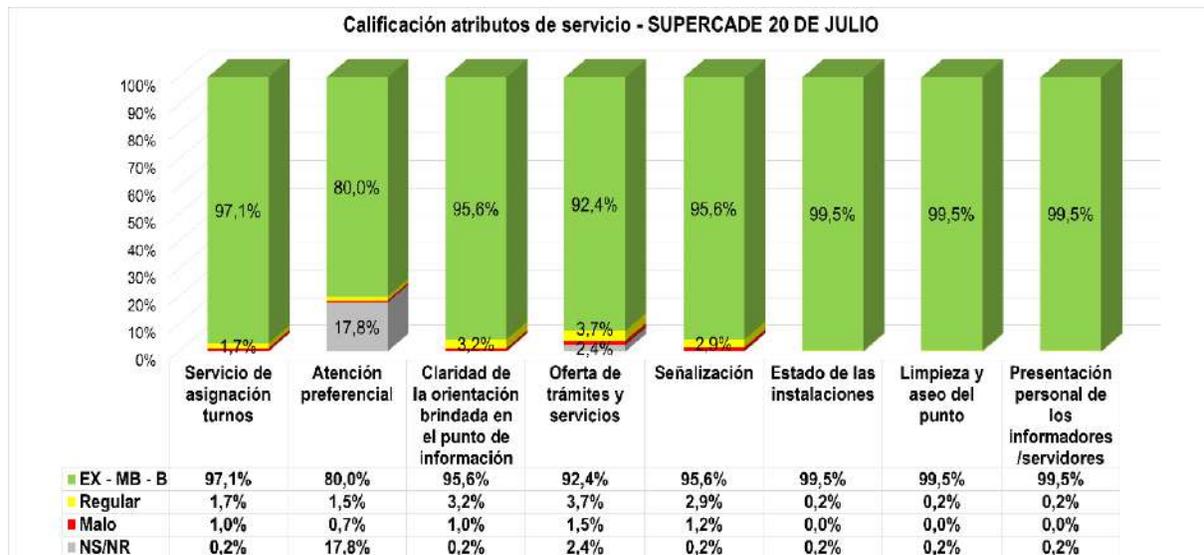
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 409 encuestas en el SUPERCADE 20 DE JULIO, dando como resultado que el **91,4%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **98,9%** de los ciudadanos encuestados en los SuperCADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, el **17,8%** no saben o no responden sobre los criterios de servicio de atención preferencial, en promedio, el **3,3%** de los ciudadanos encuestados considera que la

oferta de trámites y servicios, la claridad de la orientación brindada en el punto de información y la señalización es regular en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO.

ENTIDADES - SUPERCADÉ 20 DE JULIO

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO evidenció que, el **18,6%** de los ciudadanos encuestados asistieron a la Secretaría Distrital de Planeación, la información relacionada con las entidades en el punto se relaciona a continuación.

Tabla 85 Entidades SuperCADE 20 de Julio

ENTIDAD	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	76	18,6%
ACUEDUCTO - EAB	54	13,2%
ENEL - CODENSA	43	10,5%
COLPENSIONES	38	9,3%
TRANSMILENIO	32	7,8%
GAS NATURAL	30	7,3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	28	6,8%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	24	5,9%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	16	3,9%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	13	3,2%
DIAN	13	3,2%
Promoambiental Distrito SAS ESP	11	2,7%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	9	2,2%
SECRETARÍA DE SALUD	7	1,7%
SECRETARÍA MOVILIDAD	5	1,2%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	4	1,0%
REVAL S.A.S	2	0,5%
CATASTRO	2	0,5%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,2%
Proyectos Legales SAS	1	0,2%
TOTAL	409	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - SUPERCADÉ 20 DE JULIO

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO, se encontró que el **9,3%** está representado en ciudadanos que realizaron la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN.

Tabla 86 Trámites SuperCADE 20 de Julio

TRÁMITE	RECUESTO	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	38	9,3%
Reclamo por facturación	36	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	34	8,3%
Tarjeta Tullave básica	25	6,1%

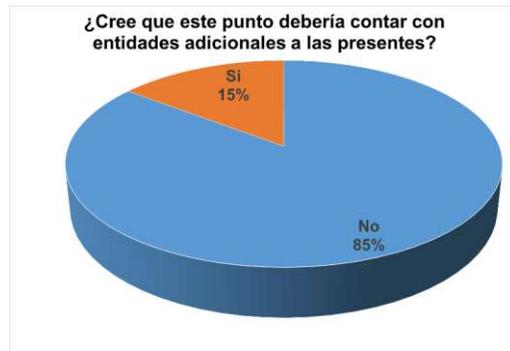
TRÁMITE	RECUENTO	%
Reclamos	24	5,9%
Pre-registro virtual asistido	24	5,9%
Consultas	17	4,2%
Impuesto predial unificado	16	3,9%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	11	2,7%
Corrección de historia laboral	10	2,4%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	10	2,4%
Orientación Jurídica	9	2,2%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	7	1,7%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	7	1,7%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	7	1,7%
Consultas factura	6	1,5%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	6	1,5%
Personalización tarjeta Tullave	6	1,5%
Pago de facturas acueducto	6	1,5%
Consulta de obligaciones tributarias	5	1,2%
Ajuste a facturas	5	1,2%
Otros trámites	5	1,2%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	5	1,2%
Actualización de información comparendos y acuerdos de Pago – SDM	5	1,2%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	4	1,0%
Financiación conceptos facturados	4	1,0%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	4	1,0%
Radicación Colpensiones	4	1,0%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	3	0,7%
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	3	0,7%
Ajustes de facturación – ETB	3	0,7%
Financiación	2	0,5%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	2	0,5%
Cancelación de Cuenta Enel Codensa	2	0,5%
Comprobante de pago	2	0,5%
Familias en acción – FA. Información de pagos	2	0,5%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	2	0,5%
Requerimientos Energía	2	0,5%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	2	0,5%
Impuesto sobre vehículos automotores	2	0,5%
Plazo para pago	2	0,5%
Prosperidad Social-Información ofertas otras entidades	2	0,5%
Familias Acción-FA. Cambio de grupo poblacional	2	0,5%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	2	0,5%
Gestión de novedades de nómina – cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	1	0,2%
Consulta y certificación de pagos	1	0,2%
Financiamientos	1	0,2%
Cambio de titular	1	0,2%
Copia RUT	1	0,2%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,2%

TRÁMITE	RECUENTO	%
Certificaciones	1	0,2%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	1	0,2%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	1	0,2%
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,2%
Solicitud de información entrega de incentivos JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,2%
Información general sobre Ingreso Solidario	1	0,2%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	1	0,2%
Certificado catastral	1	0,2%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,2%
Pago de servicios públicos y otros	1	0,2%
Financiación deuda total	1	0,2%
Pagos	1	0,2%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	0,2%
Solicitud de medidor	1	0,2%
Devolución a terceros de aportes realizados al régimen de prima media con prestación definida	1	0,2%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	1	0,2%
Cambio de titular- corrección	1	0,2%
MODIFICACIONES COMERCIALES	1	0,2%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,2%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,2%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	1	0,2%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,2%
Consulta de índice de propietarios	1	0,2%
Radicaciones	1	0,2%
Información general - Secretaría Jurídica	1	0,2%
Consultas de energía	1	0,2%
Talleres de ahorro BEPS	1	0,2%
TOTAL	409	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ 20 DE JULIO

Del total de ciudadanos encuestados, el **15%** cree que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **34,2%** de los ciudadanos encuestados consideran que hace falta la entidad la Registraduría en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO y el **23,3%** que hace falta la Policía Nacional, a continuación, se presentan las entidades solicitadas:

Tabla 87 Entidades Adicionales SuperCADE 20 de Julio

ENTIDAD	RECUESTO	%
REGISTRADURÍA	25	34,2%
POLICÍA NACIONAL	17	23,3%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	9	12,3%
ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD	3	4,1%
EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA	2	2,7%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	2	2,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	2,7%
BANCOS	1	1,4%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	1,4%
CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	1	1,4%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	1,4%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	1,4%
LIME	1	1,4%
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	1,4%
MINISTERIOS DE COLOMBIA	1	1,4%
NOTARÍAS	1	1,4%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	1	1,4%
PROCURADURÍA	1	1,4%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1,4%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD - SIM	1	1,4%
TOTAL	73	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIA PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - SUPERCADÉ 20 DE JULIO

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO, **60** ciudadanos realizaron algún tipo de sugerencia para mejorar la prestación del servicio en el punto, de las cuales, el **50,8%** de ellos recomendaron incluir servicio de baño, en tanto, el **49,2%** está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

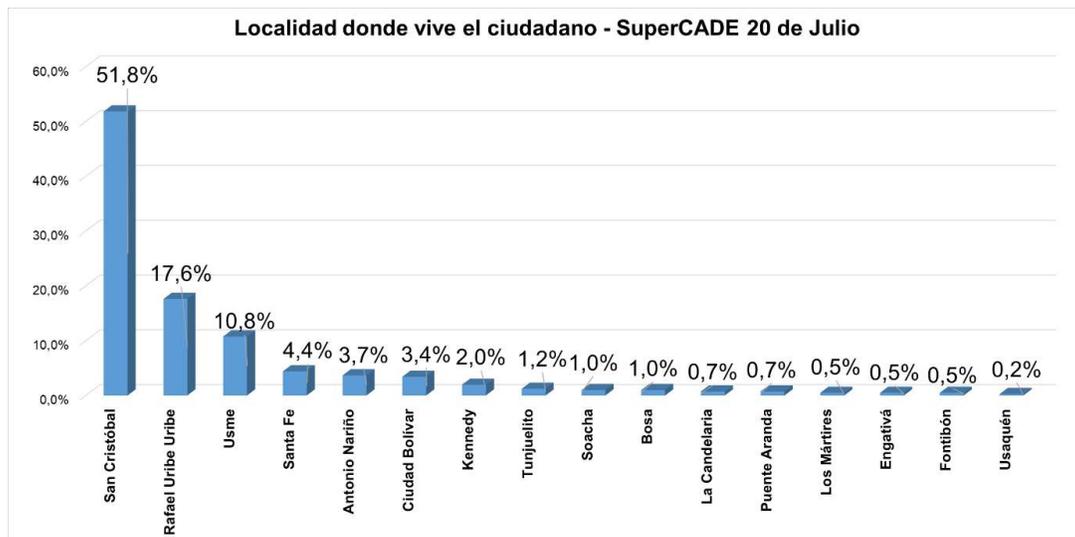
Tabla 88 Sugerencia SuperCADE 20 de Julio

SUGERENCIAS SUPERCAD E 20 DE JULIO	RECUESTO	%
Servicio de baño	60	50,8%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	16	13,6%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	3	2,5%
Prioridad de atención preferencial	4	3,4%
Servicio de café gratis	4	3,4%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	7	5,9%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	0,8%
Incluir más informadores en los puntos	1	0,8%
Más cajeros en banco	1	0,8%
Mejorar el servicio de la línea 195	2	1,7%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	3	2,5%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	2	1,7%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	1,7%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	5	4,2%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	6	5,1%
Wi-Fi Gratis	1	0,8%
TOTAL	118	100%

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCAD E 20 DE JULIO

Localidad Donde Vive

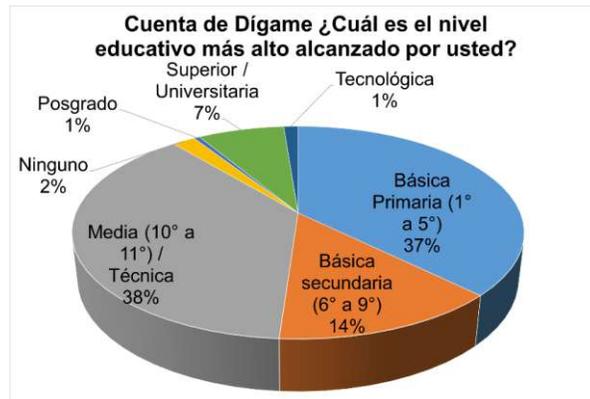
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD E 20 DE JULIO que el **51,8%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de San Cristóbal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

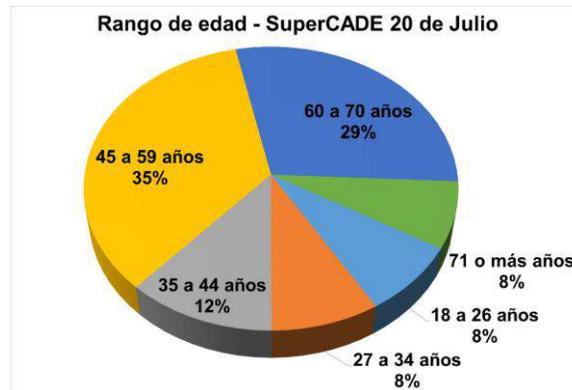
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana, muestra que el **38%** de los ciudadanos alcanzó el nivel de estudio media/técnica, el **37%** básica primaria y el **14%** básica secundaria, sumando así, el **89%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

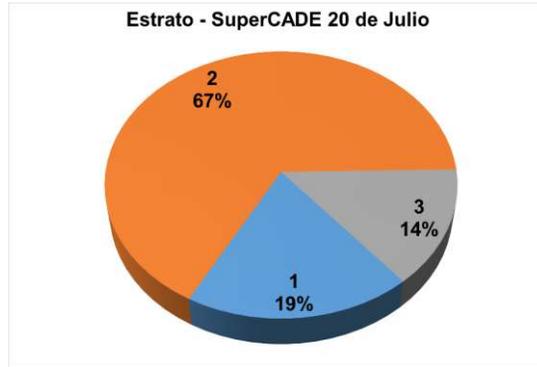
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **45-59 (35%)**, **60-70 (29%)** y **35-44 (12%)**, sumando así el **76%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **67%** de la población que asiste al SUPERCADÉ 20 DE JULIO se encuentran viviendo en estrato 2 y el **33%** restante viven en estrato 1 y 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **40%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ 20 DE JULIO ocupan su tiempo en oficios del hogar, **38%** trabajando, **13%** buscando trabajo, el **2%** estudiando y el **1%** ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

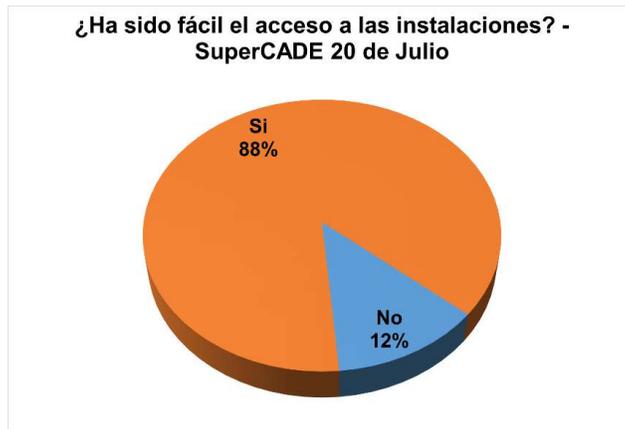


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

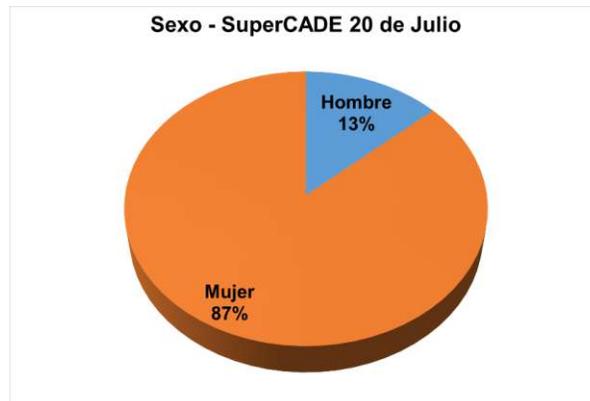
Del total de ciudadanos encuestados en SUPERCADÉ 20 DE JULIO, el **88%** manifiestan que, si es fácil el acceso al punto, mientras el **12%** asegura que no es fácil acceder por tema agendamiento de cita para realizar los trámites de personas en condición de discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

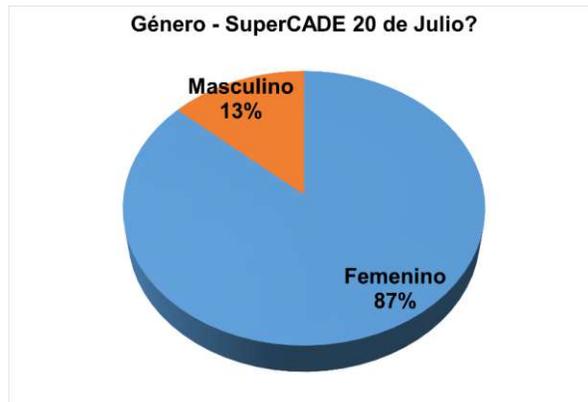
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **87%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **13%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

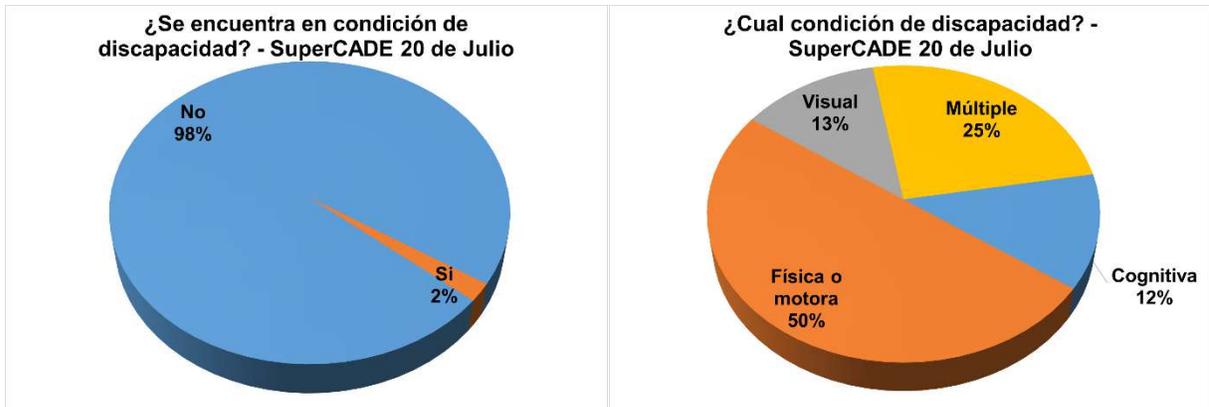
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **13%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género masculino mientras que el **87%** con el femenino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98%** de la población que asiste al SUPERCARDE 20 DE JULIO no presenta ningún tipo de discapacidad, el restante **2%**, manifiesta tenerla, de estos el **50%** manifiesta discapacidad física o motora y el otro **50%** se distribuye en visual, cognitiva y múltiple.

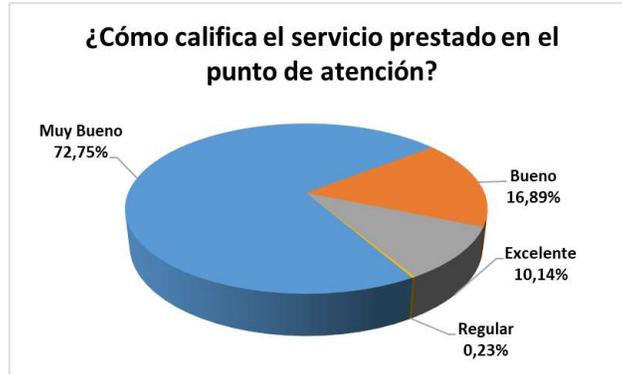


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADÉ AMÉRICAS

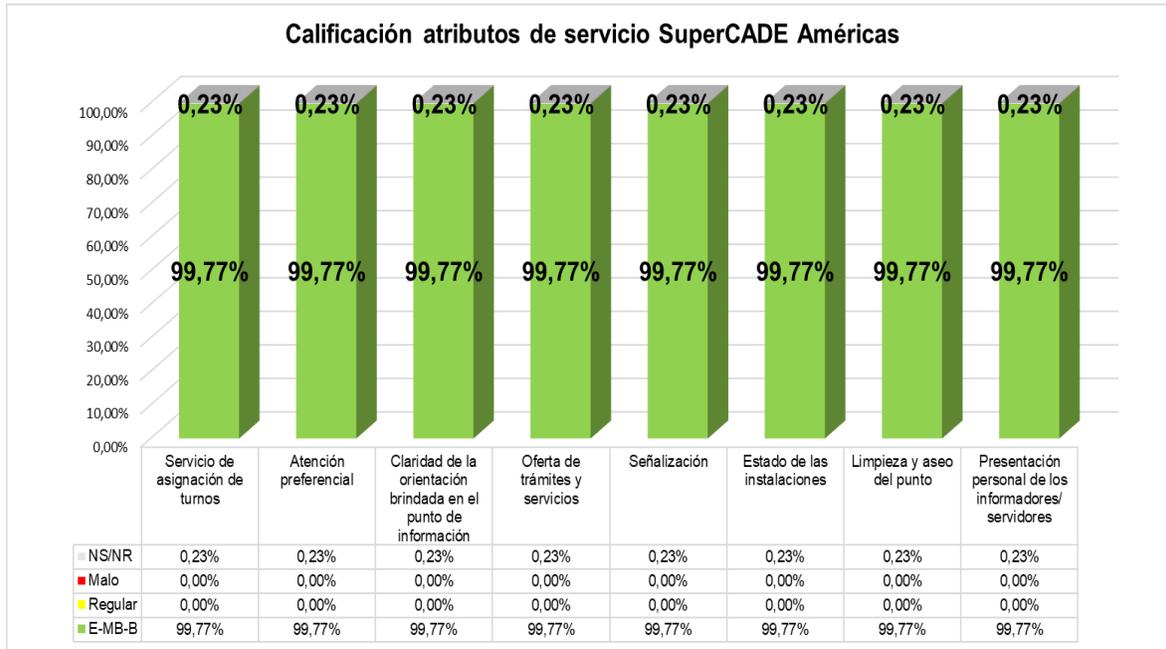
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 444 encuestas en el SUPERCADÉ AMÉRICAS, dando como resultado que el **99,78%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO SUPERCADÉ AMÉRICAS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el 99,77% de los ciudadanos calificaron con bueno, muy bueno y excelente los criterios de 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 de los informadores y/o servidores.

ENTIDADES SUPERCADÉ AMÉRICAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADÉ AMÉRICAS, evidenció que, el **29,28%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en el Secretaría Distrital de Planeación, la información relacionada con las entidades en el punto se relaciona a continuación:

Tabla 89 Entidades SuperCADE Américas

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	130	29,28%
COLPENSIONES	79	17,79%
ACUEDUCTO - EAB	77	17,34%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	46	10,36%
GAS NATURAL	28	6,31%
TRANSMILENIO	27	6,08%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	12	2,70%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL	11	2,48%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	8	1,80%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	8	1,80%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	6	1,35%
CATASTRO	5	1,13%
IDPYBA	2	0,45%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	2	0,45%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	2	0,45%
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,23%
TOTAL	444	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES SUPERCADÉ AMÉRICAS

Del total de respuestas, el **25,90%** está representado en ciudadanos que realizaron 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, la información relacionada con los trámites en el punto se relaciona a continuación:

Tabla 90 Trámites SuperCADE Américas

TRÁMITE	Recuento	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	115	25,90%
Consultas	52	11,71%
Reclamo por facturación	45	10,14%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	36	8,11%
Personalización tarjeta Tú llave	25	5,63%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	17	3,83%
Atención Padres Familia	11	2,48%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	10	2,25%
Pago de facturas acueducto	9	2,03%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	9	2,03%
Información general sobre Ingreso Solidario	7	1,58%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	6	1,35%
Traslados de régimen pensional	6	1,35%

TRÁMITE	Recuento	%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	6	1,35%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	6	1,35%
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	5	1,13%
Certificado catastral	5	1,13%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	5	1,13%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	4	0,90%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	4	0,90%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	4	0,90%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	4	0,90%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	4	0,90%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	3	0,68%
Acometidas de acueducto	3	0,68%
Orientación Jurídica	3	0,68%
Mi Casa Ya Bogotá	2	0,45%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	2	0,45%
Esterilización Canina y Felina	2	0,45%
Información Seguros, Servi hogar, GPT, Otros	2	0,45%
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	2	0,45%
Consulta estado de cuenta de valorización	2	0,45%
Cambio de titular- corrección	2	0,45%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	2	0,45%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	2	0,45%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	1	0,23%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	1	0,23%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	1	0,23%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,23%
FA. Información novedad de traslado de beneficiario a otro núcleo familiar	1	0,23%
Suspensión del servicio público	1	0,23%
Recarga tarjeta Tú llave	1	0,23%
Otros trámites	1	0,23%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,23%
Información general Acueducto - EAB	1	0,23%
Ajustes de factura	1	0,23%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	1	0,23%
Radicación Colpensiones	1	0,23%
Corrección de historia laboral	1	0,23%
Información sobre gratuidad en salud	1	0,23%
Determinación del subsidio por incapacidad	1	0,23%
Certificado de estratificación socioeconómica	1	0,23%
Ajustes de facturación – ETB	1	0,23%
Pago de facturas acueducto FINANCIACIÓN	1	0,23%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,23%
Talleres de ahorro BEPS	1	0,23%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	1	0,23%
TOTAL	444	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ AMÉRICAS

	Recuento	%
No	387	87,16%
Si	57	12,84%
TOTAL	444	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 12,84% manifiestan que el punto debería contar con entidades adicionales a las presentes, las entidades solicitadas se relacionan a continuación:

Tabla 91 Entidades Adicionales SuperCADE Américas

Entidad	Recuento	%
BANCOS	24	38,71%
CODENSA	13	20,97%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	6,45%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	2	3,23%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	3,23%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	3,23%
SECRETARÍA JURÍDICA	2	3,23%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	2	3,23%
CANCELLERÍA	1	1,61%
CATASTRO	1	1,61%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	1,61%
MINISTERIO DEL TRABAJO	1	1,61%
NOTARÍAS	1	1,61%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	1	1,61%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	1,61%
REGISTRADURÍA	1	1,61%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1,61%
SERVICIOS FUNERARIOS	1	1,61%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	1,61%
TOTAL	62	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 38,71% de los encuestados consideran necesario contar con entidades bancarias en el punto. Adicionalmente, con un 20,97% contar con la presencia de la empresa Enel CODENSA. Luego, con 6,45% de la Secretaría Distrital de Movilidad.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ AMÉRICAS

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ AMÉRICAS, **83 (17,85%)** ciudadanos realizaron alguna sugerencia, de estos el 5,38% de ellos recomendaron que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, en tanto; las sugerencias de agilizar el llamado de los turnos o tiempos de espera más cortos e implementar más seguridad al exterior de los puntos, tuvo porcentajes del 4,52% y 2,58%, respectivamente. El 5,38% están distribuidos las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 92 Sugerencias SuperCADE Américas

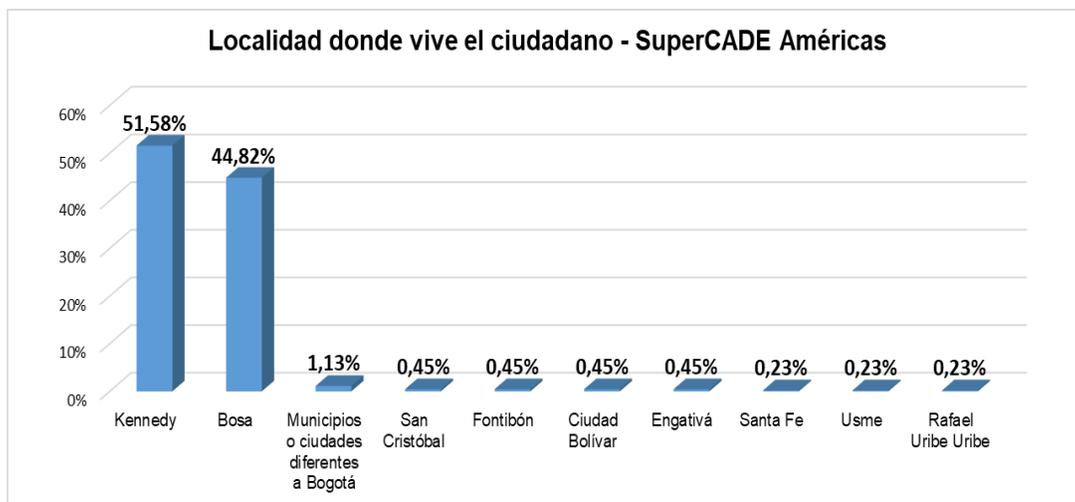
SUGERENCIAS SUPERCADÉ AMÉRICAS	Recuento	%
Ninguna recomendación	382	82,15%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	25	5,38%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	21	4,52%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	12	2,58%
Servicio de café gratis	4	0,86%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	4	0,86%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	0,86%
Mejorar la infraestructura del punto	3	0,64%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,64%
Prioridad de atención preferencial	1	0,22%
Servicio de fotocopidora	1	0,22%
Mejorar el servicio de la línea 195	1	0,22%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	1	0,22%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,22%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	0,22%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	0,22%
TOTAL	465	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCADÉ AMÉRICAS

Localidad Donde Vive

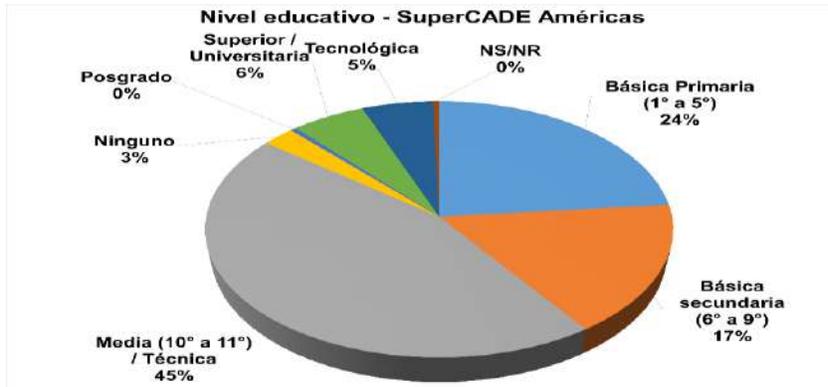
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ AMÉRICAS que el **52%** de las personas encuestadas residen en la localidad de Kennedy.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

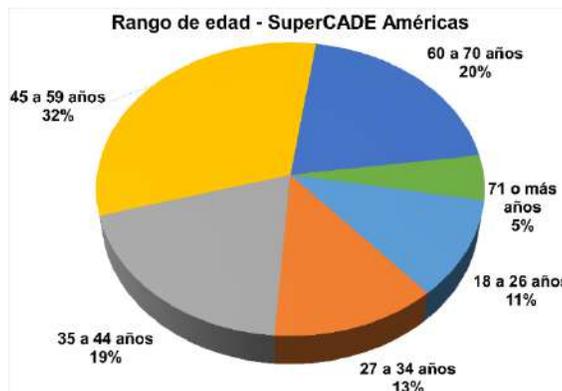
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 45% de los ciudadanos cuentan con educación media/técnica, 24% básica primaria, 17% básica secundaria, 6% superior universitaria, 5% Tecnológica, 0% posgrado y 3% Ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

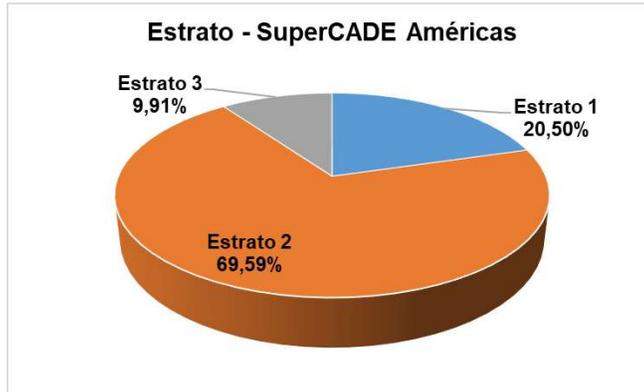
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCALDE AMÉRICAS que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (32%) y 60-70 (20%), sumando así el 53%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

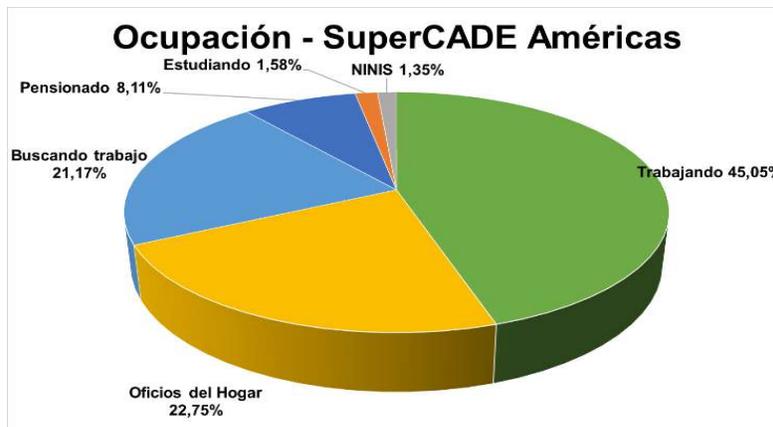
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 69,59% de los ciudadanos encuestados se encuentran viviendo en estrato 2 y el 30,41% restante viven en estrato 1 y 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **45,05%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ AMÉRICAS ocupan su tiempo trabajando, 22,75% oficios del hogar, 21,17% buscando trabajo, 8,11% pensionado, el 1,58% estudiando y el 1,35% restante ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

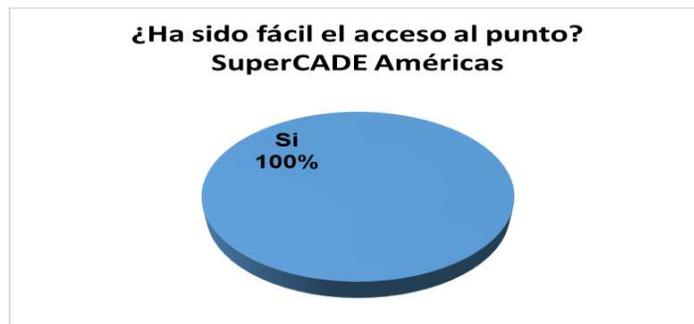


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad del Punto

Del total de ciudadanos encuestados, el 100% manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

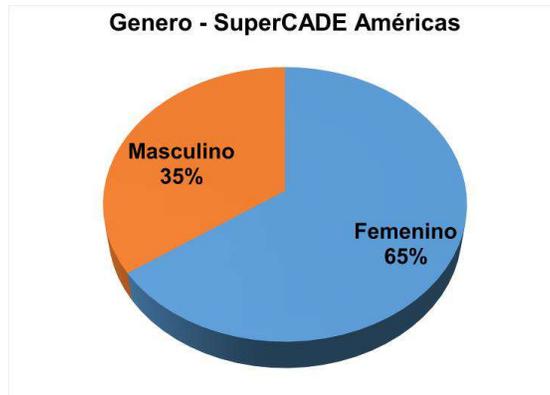
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 35% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 65% mujeres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Genero

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 65% de la población que asiste al SUPERCARDE AMÉRICAS es de genero femenino y el 35% es de genero masculino.

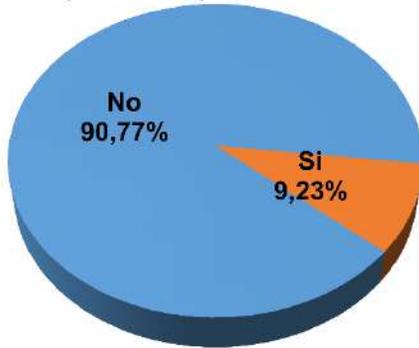


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

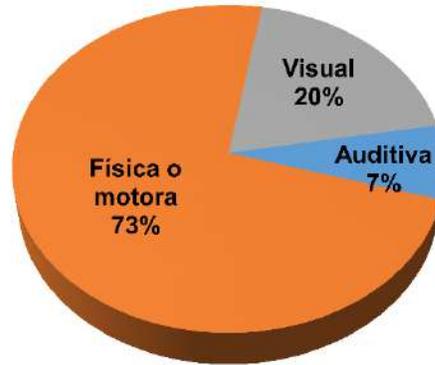
Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **90,77%** de la población que asiste al SUPERCARDE AMÉRICAS no cuenta con alguna discapacidad; el 9,23%, manifiesta que tiene algun tipo de discapacidad de estos el 73% corresponde a discapacidad física, 20% discapacidad visual y 7% discapacidad auditiva.

¿Se encuentra en condición de discapacidad? SuperCADE - Américas



¿Cuál condición de discapacidad? SuperCADE Américas

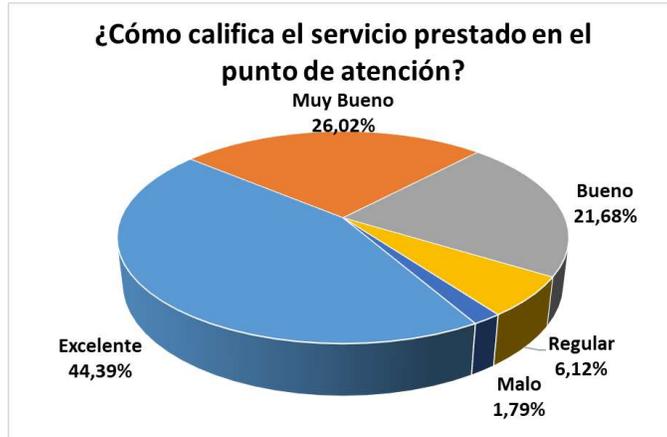


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADDE BOSA

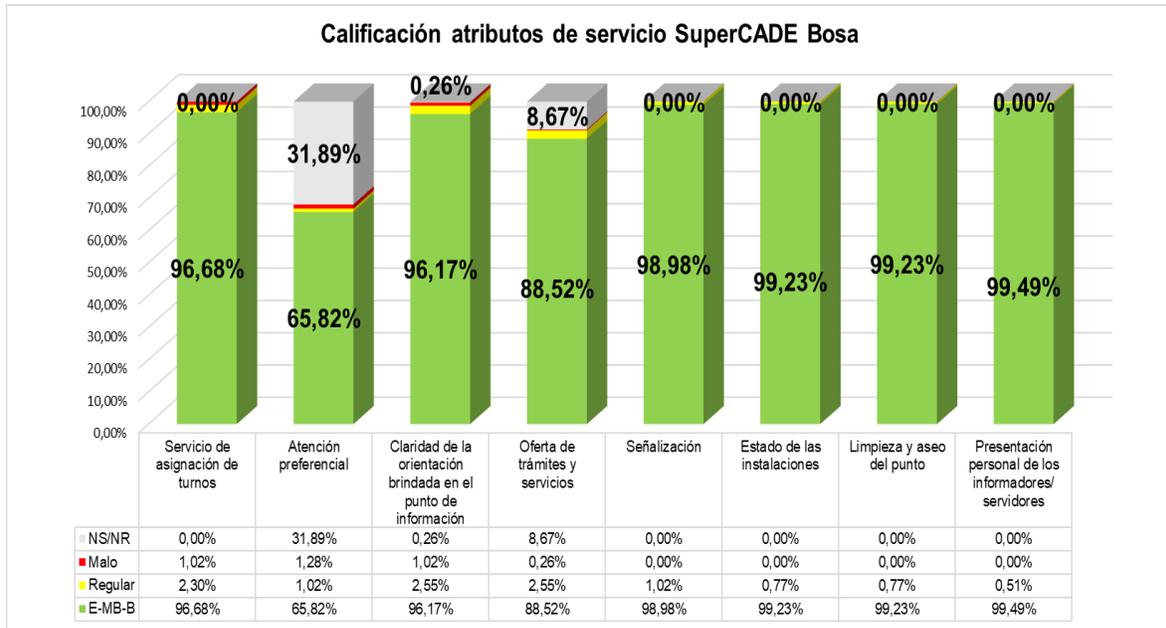
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 392 encuestas en el SUPERCADDE BOSA, dando como resultado que el 92,09% 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCADDE BOSA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que el 31,89% de los ciudadanos no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial, es de resaltar que para los demás criterios el promedio de calificación buena, muy buena y excelente es del 97%.

ENTIDADES - SUPERCADE BOSA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADE BOSA, evidenció que, el **25,77%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en el Secretaría Distrital de Planeación, la información respecto a las entidades consultadas se presenta a continuación:

Tabla 93 Entidades SuperCADE Bosa

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	101	25,77%
ACUEDUCTO - EAB	67	17,09%
COLPENSIONES	37	9,44%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	33	8,42%
GAS NATURAL	26	6,63%
TRANSMILENIO	23	5,87%
ENEL - CODENSA	23	5,87%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	18	4,59%
EMPRESA DE TELÉFONOS - ETB	18	4,59%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	8	2,04%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	7	1,79%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL	6	1,53%
Limpieza Metropolitana SA ESP	6	1,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5	1,28%
CATASTRO	4	1,02%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4	1,02%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	0,26%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1	0,26%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	0,26%
Positiva Compañía de Seguros	1	0,26%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1	0,26%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,26%
TOTAL	392	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS TRÁMITES - SUPERCADE BOSA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADE BOSA, se encontró que, el **21,43%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de Secretaría Distrital de Planeación, la información respecto a los trámites se presenta a continuación:

Tabla 94 Trámites SuperCADE Bosa

Trámite	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	84	21,43%
Pre registro virtual asistido	32	8,16%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	28	7,14%
Otros trámites	24	6,12%
Reclamo por facturación	21	5,36%
Tarjeta Tú llave básica	14	3,57%
Información general de la factura	8	2,04%
Corrección de historia laboral	8	2,04%

Trámite	Recuento	%
Ajustes de facturación – ETB	8	2,04%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	2,04%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	7	1,79%
Consultas factura	7	1,79%
Consultas	6	1,53%
Orientación Jurídica	6	1,53%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	5	1,28%
Personalización tarjeta Tú llave	5	1,28%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	5	1,28%
Acometidas de acueducto	5	1,28%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	4	1,02%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	1,02%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	4	1,02%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	4	1,02%
Opción tarifaria a multiusuarios	4	1,02%
Reclamos	4	1,02%
Información sobre pago de comparendo-SDM	3	0,77%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	3	0,77%
Certificado catastral	3	0,77%
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	3	0,77%
Atención Padres Familia	3	0,77%
Traslados de régimen pensional	3	0,77%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	3	0,77%
Pago de facturas acueducto	3	0,77%
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	3	0,77%
Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media	3	0,77%
Financiación conceptos facturados	2	0,51%
Solicitud de Información	2	0,51%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	2	0,51%
Cambio de titular- corrección	2	0,51%
Familias en acción-FA. Información del programa	2	0,51%
Traslado de colegio	2	0,51%
Otros trámites Orientación Jurídica	1	0,26%
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	1	0,26%
Cupo escolar	1	0,26%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,26%
Consulta estado de cuenta de valorización	1	0,26%
Duplicado de factura Enel Codensa	1	0,26%
Orientación Jurídica Consultas	1	0,26%
Financiación deuda total	1	0,26%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	1	0,26%
Registro biométrico	1	0,26%
PETICION	1	0,26%
Solicitudes Crédito Fácil	1	0,26%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1	0,26%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	1	0,26%
Orientación Jurídica Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Codensa	1	0,26%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	1	0,26%
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	1	0,26%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	1	0,26%

Trámite	Recuento	%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	1	0,26%
Requerimientos Energía	1	0,26%
Información Seguros, Servi hogar, GPT, Otros	1	0,26%
Conexión a los servicios públicos	1	0,26%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,26%
Actualización de datos del afiliado	1	0,26%
Daños operativos	1	0,26%
Información de estado novedades JEA – Jóvenes en Acción	1	0,26%
Información general de RPO-VTR	1	0,26%
Actualización de información comparendos y acuerdos de Pago – SDM	1	0,26%
Cobros y adecuaciones.	1	0,26%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,26%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,26%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	1	0,26%
Acometidas de alcantarillado	1	0,26%
Radicación de documentos	1	0,26%
Solicitud de financiación Orientación Jurídica	1	0,26%
Certificado de residencia	1	0,26%
Información sobre gratuidad en salud Orientación Jurídica	1	0,26%
Inconformidad tarifa liquidada	1	0,26%
Certificado catastral Orientación Jurídica	1	0,26%
Beneficios tarifarios	1	0,26%
Orientación Jurídica Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	1	0,26%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	1	0,26%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1	0,26%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,26%
Radicaciones	1	0,26%
TOTAL	392	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ BOSA

	Recuento	%
No	341	86,99%
Si	51	13,01%
TOTAL	392	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 13,01% manifiestan que el punto debería contar con entidades adicionales a las presentes, a continuación, se presentan las entidades solicitadas:

Tabla 95 Entidades Adicionales SuperCADE Bosa

Entidad	Recuento	%
BANCOS	19	32,20%
SECRETARÍA DE HACIENDA	14	23,73%
DIAN	9	15,25%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	2	3,39%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	2	3,39%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	3,39%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	3,39%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	2	3,39%

Entidad	Recuento	%
CAPITAL SALUD EPS	1	1,69%
FONCEP	1	1,69%
FONDOS DE PENSIONES PRIVADOS	1	1,69%
POLICÍA NACIONAL	1	1,69%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	1	1,69%
TRANSMILENIO	1	1,69%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	1,69%
TOTAL	59	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 32,20% de los encuestados consideran necesario contar con entidades bancarias en el punto. Adicionalmente, con un 23,73% contar con la presencia de Secretaría Distrital de Hacienda y con 15,25% a la DIAN.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ BOSA

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ BOSA, **83 (21%)** ciudadanos realizaron alguna sugerencia; el 4,69% de estos recomendaron que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, en tanto; las sugerencias de agilizar el llamado de los turnos o tiempos de espera más cortos y permitir el ingreso a las salas de espera, tuvo porcentajes del 4,44% y 1,73%, respectivamente. El 12,84% están distribuidas las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 96 Sugerencias SuperCADE Bosa

SUGERENCIAS SUPERCADÉ BOSA	Recuento	%
Ninguna recomendación	309	76,30%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	19	4,69%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	18	4,44%
Permitir el ingreso a las salas de espera	7	1,73%
Servicio de café gratis	7	1,73%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	5	1,23%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	3	0,74%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	3	0,74%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	0,74%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,74%
Servicio de baño	3	0,74%
Cumplir con los horarios establecidos por las entidades	2	0,49%
Excelente servicio	2	0,49%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	2	0,49%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	2	0,49%
Implementar módulos trámites virtuales	2	0,49%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	2	0,49%
Servicio de fotocopidora	2	0,49%
Prioridad de atención preferencial	2	0,49%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,25%
Mantenimiento de los equipos de las entidades	1	0,25%
Mayor amabilidad de los funcionarios de las entidades	1	0,25%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	1	0,25%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,25%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,25%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	0,25%

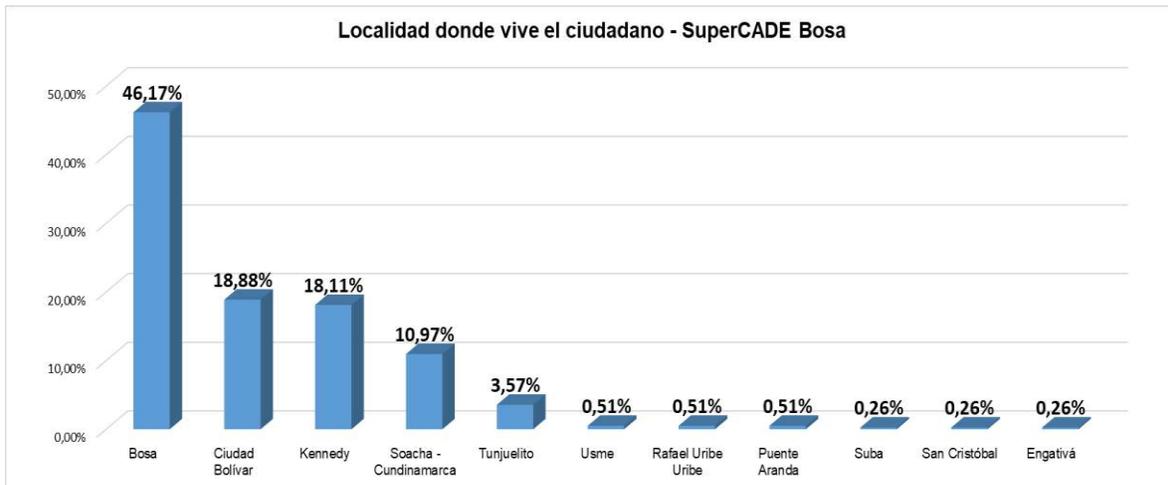
SUGERENCIAS SUPERCAD E BOSA	Recuento	%
Prioridad de atención preferencial	1	0,25%
Servicios bancarios	1	0,25%
TOTAL	405	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCAD E BOSA

Localidad Donde Vive

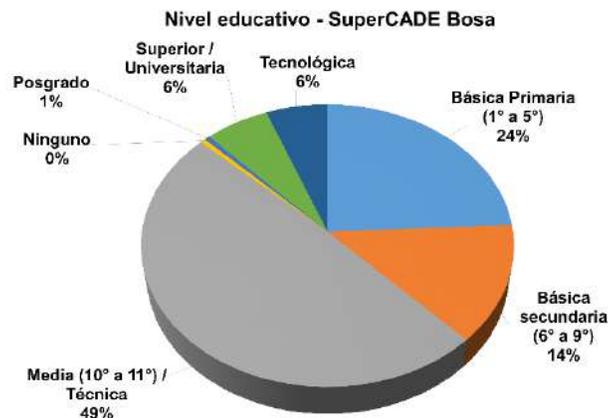
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD E BOSA que el **46,17%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Bosa.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

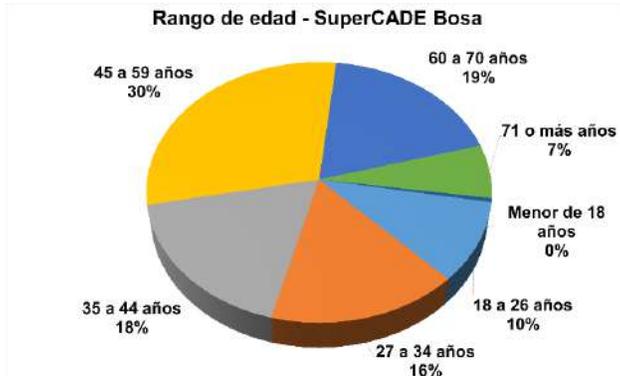
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana muestra que el 49% de los ciudadanos cuentan con educación media/técnica, 24% básica primaria, 14% básica secundaria, 6% superior universitaria, 6% Tecnológica, 1% posgrado y 0% Ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

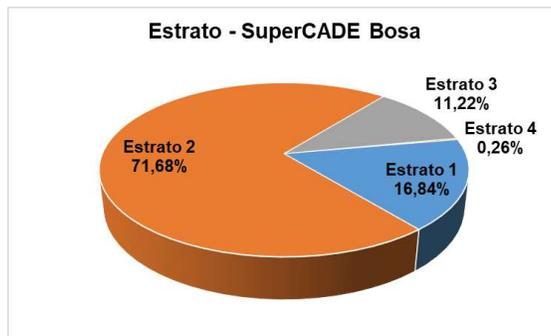
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ BOSA que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 (30%) y 60-70 (19%), sumando así el **49%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 71,68% de la población que asiste al SUPERCADÉ BOSA se encuentran en el estrato 2, en el estrato 1 con el 16,84% y en los estratos 3 y 4 con un 11,48%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **43,62%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ BOSA ocupan su tiempo trabajando, 35,20% oficios del hogar, 10,71% buscando trabajo, 5,10% pensionado, el 3,32% estudiando y el 2,04% restante ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

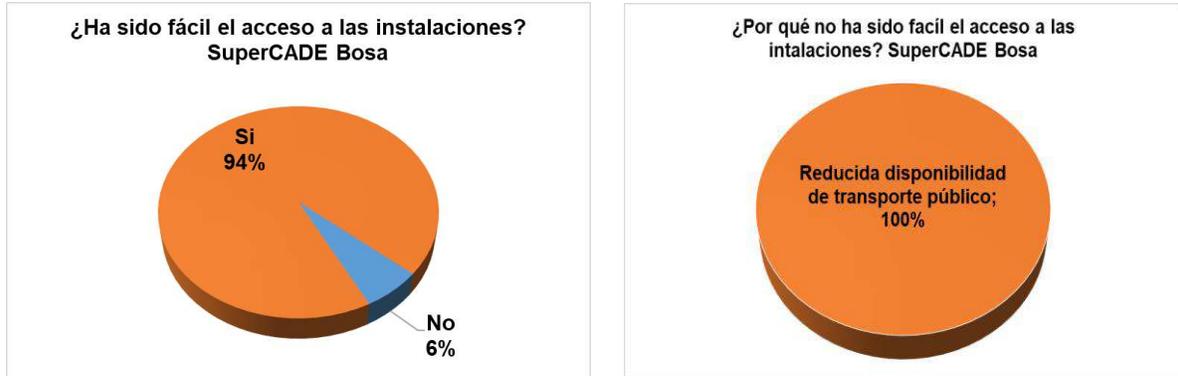


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad al Punto

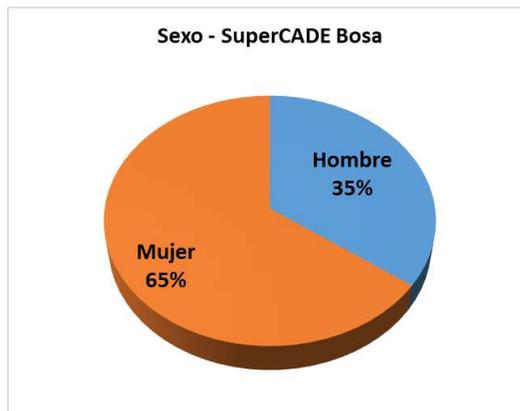
Del total de ciudadanos encuestados, el 94% manifiestan que el acceso al punto es de fácil acceso, y el 6%, manifestó que el problema que presenta es reducida disponibilidad de transporte público con 100%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

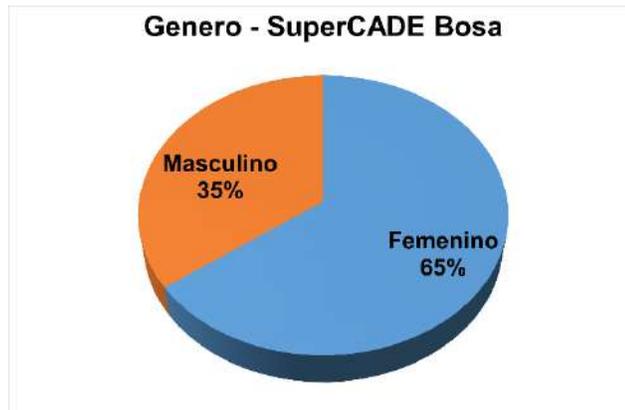
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 65% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 35% hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Genero

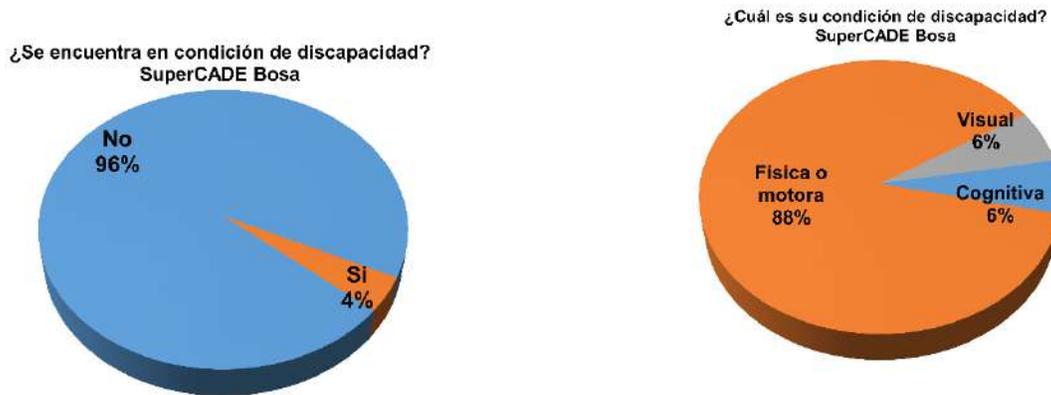
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 65% de la población que asiste al SUPERCARDE BOSA es de genero femenino y el 35% es de genero masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **96%** de la población que asiste al SUPERCARDE BOSA no presenta discapacidad y el 4% declaran que tienen algún tipo de discapacidad, de estos el 88% corresponde a discapacidad física, 6% discapacidad visual y 6% discapacidad cognitiva.

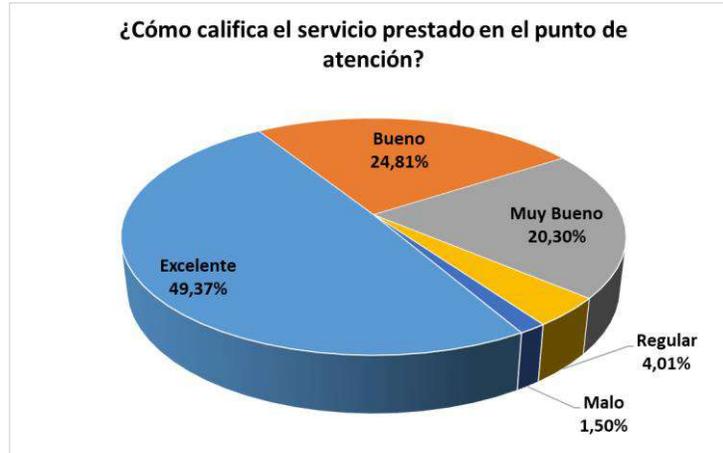


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADE CAD

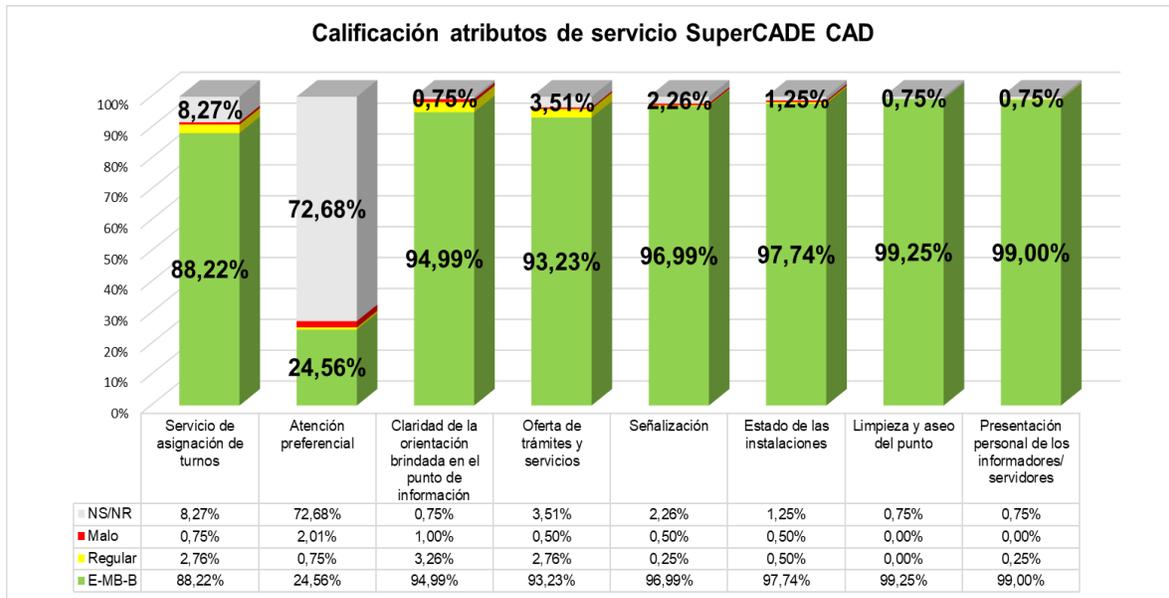
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 399 encuestas en el SUPERCADE CAD, dando como resultado que el **94,49%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCADE CAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que el 72,68% de los ciudadanos no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial, es de resaltar que para los demás criterios el promedio de calificación buena, muy buena y excelente es del 95,63%.

ENTIDADES - SUPERCADDE CAD

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADDE CAD, evidenció que, el **33,33%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en la Secretaría Distrital de Hacienda, las entidades en las cuales se realizaron trámites son las siguientes:

Tabla 97 Entidades SuperCADE CAD

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	133	33,33%
ACUEDUCTO - EAB	57	14,29%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	49	12,28%
COLPENSIONES	20	5,01%
CATASTRO	17	4,26%
Limpieza Metropolitana SA ESP	14	3,51%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	14	3,51%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	14	3,51%
TRANSMILENIO	12	3,01%
ENEL - CODENSA	9	2,26%
IDU	9	2,26%
GAS NATURAL	8	2,01%
Proyectos Legales SAS	7	1,75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	6	1,50%
SECRETARÍA DE SALUD	5	1,25%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	5	1,25%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	4	1,00%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	1,00%
SECRETARÍA JURÍDICA	3	0,75%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	3	0,75%
Positiva Compañía de Seguros	2	0,50%
Banco Scotiabank Colpatría	1	0,25%
DIAN	1	0,25%
REVAL S.A.S	1	0,25%
IDRD	1	0,25%
TOTAL	399	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - SUPERCADDE CAD

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADDE CAD, el **14,54%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de consulta de obligaciones tributarias pendientes, la información sobre los trámites realizados se presenta a continuación:

Tabla 98 Trámites SuperCADE CAD

Trámite	Recuento	%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	58	14,54%
Reclamo por facturación	39	9,77%
Impuesto predial unificado	24	6,02%
Consultas	13	3,26%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	13	3,26%
Consulta de obligaciones tributarias	13	3,26%
Registro biométrico	10	2,51%
Radicación de Correspondencia	9	2,26%

Trámite	Recuento	%
Consulta y certificación de pagos	9	2,26%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	8	2,01%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	8	2,01%
Reclamos	8	2,01%
Certificados de tradición y libertad	7	1,75%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	7	1,75%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	7	1,75%
Personalización tarjeta Tú llave	7	1,75%
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la SDP	6	1,50%
Certificado catastral	6	1,50%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	6	1,50%
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	6	1,50%
Impuesto sobre vehículos automotores	5	1,25%
Radicación documentos Planeación	5	1,25%
Concepto de norma urbanística (edificabilidad)	5	1,25%
Información general sobre Ingreso Solidario	5	1,25%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	5	1,25%
Autoestimación del avalúo catastral	4	1,00%
Concepto de uso del suelo	4	1,00%
Descuento por predio desocupado	4	1,00%
Orientación Jurídica	4	1,00%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0,75%
Otros trámites	3	0,75%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	3	0,75%
Pago no aplicado	3	0,75%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	3	0,75%
Solicitud de financiación	3	0,75%
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	3	0,75%
Radicaciones	3	0,75%
Consulta estado de cuenta de valorización	2	0,50%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	2	0,50%
Consulta Superintendencia de Servicios Públicos	2	0,50%
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	2	0,50%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2	0,50%
Independización del servicio público	2	0,50%
Radicación documentos Vanti SA. ESP	2	0,50%
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro – ESAL	2	0,50%
Financiación de la factura	2	0,50%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	2	0,50%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	2	0,50%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	2	0,50%
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones – TICS	2	0,50%
Tarjeta Tú llave básica	2	0,50%
Consulta Información Declaración de Renta	1	0,25%
Canales de atención al ciudadano	1	0,25%
Solicitud de información servicio móvil	1	0,25%
Pago de servicios públicos y otros	1	0,25%
Atención a notificación	1	0,25%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,25%

Trámite	Recuento	%
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	1	0,25%
Pago de servicios públicos	1	0,25%
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	1	0,25%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	1	0,25%
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	0,25%
Consultas de información	1	0,25%
Acreditación de las asociaciones sin ánimo de lucro y/o sociedades protectoras de animales	1	0,25%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	1	0,25%
reclamación del servicio	1	0,25%
Actualización de datos del afiliado	1	0,25%
Supervisión técnica de urbanizadores	1	0,25%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,25%
Consulta sobre realización de trámites	1	0,25%
Plazo para pago	1	0,25%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,25%
Solicitud de Información	1	0,25%
Rectificaciones de la información catastral	1	0,25%
Rectificación de áreas y linderos	1	0,25%
Conexión a los servicios públicos	1	0,25%
Requerimientos Energía	1	0,25%
Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	1	0,25%
Pre registro virtual asistido	1	0,25%
Duplicado de factura Enel Codensa	1	0,25%
Información general de la factura	1	0,25%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	1	0,25%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	1	0,25%
solicitud de licencia de construcción	1	0,25%
Financiación conceptos facturados	1	0,25%
Notificación	1	0,25%
Radicación	1	0,25%
Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media	1	0,25%
Restablecimiento del servicio público	1	0,25%
Solicitud estado de cuenta	1	0,25%
Solicitud de mapa manzana catastral	1	0,25%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	1	0,25%
Recepción y trámite de quejas y soluciones	1	0,25%
TOTAL	399	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA – SUPERCADÉ CAD

	Recuento	%
No	370	92,73%
Si	29	7,27%
TOTAL	399	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 7,27% manifiestan que el punto debería contar con entidades adicionales a las presentes, así:

Tabla 99 Entidades Adicionales SuperCADE CAD

Entidad	Recuento	%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	6	18,75%
NOTARÍAS	2	6,25%
MINISTERIOS DE COLOMBIA	2	6,25%
SECRETARÍA MOVILIDAD	2	6,25%
CANCELLERÍA	2	6,25%
ARCHIVO NACIONAL	2	6,25%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	2	6,25%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	3,13%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	3,13%
CONSULTORIO JURÍDICO	1	3,13%
DANE	1	3,13%
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	1	3,13%
DATACRÉDITO	1	3,13%
FONDOS DE PENSIONES PRIVADOS	1	3,13%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	3,13%
VENTANILLA ESPECIALIZADA PARA ORIENTAR AL CIUDADANO	1	3,13%
BANCOS	2	6,25%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD - SIM	1	3,13%
DIAN	1	3,13%
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI	1	3,13%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 18,75% de los encuestados consideran necesario contar con la Cámara de Comercio de Bogotá en el punto. Adicionalmente, con un 6,25% contar con la presencia de Notarías, ministerios del sector central, Secretaría Distrital de Movilidad, Cancillería, Archivo Nacional y contar con operadores de telefonía Celular.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ CAD

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ CAD, EL 31% de los encuestados realizaron una o más sugerencias; el 7,39% de estos recomendaron agilizar el llamado de los turnos o tiempos de espera más cortos, en tanto; las sugerencias de que la información sobre los trámites sea más clara y transparente e incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, tuvo porcentajes del 4,85% y 4,62%, respectivamente. El 19,40% están distribuidas las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 100 Sugerencias SuperCADE CAD

SUGERENCIAS SUPERCADÉ CAD	Recuento	Porcentaje
Ninguna recomendación	276	63,74%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	32	7,39%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	21	4,85%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	20	4,62%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	12	2,77%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	9	2,08%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	8	1,85%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	7	1,62%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	7	1,62%
Prioridad de atención preferencial	5	1,15%

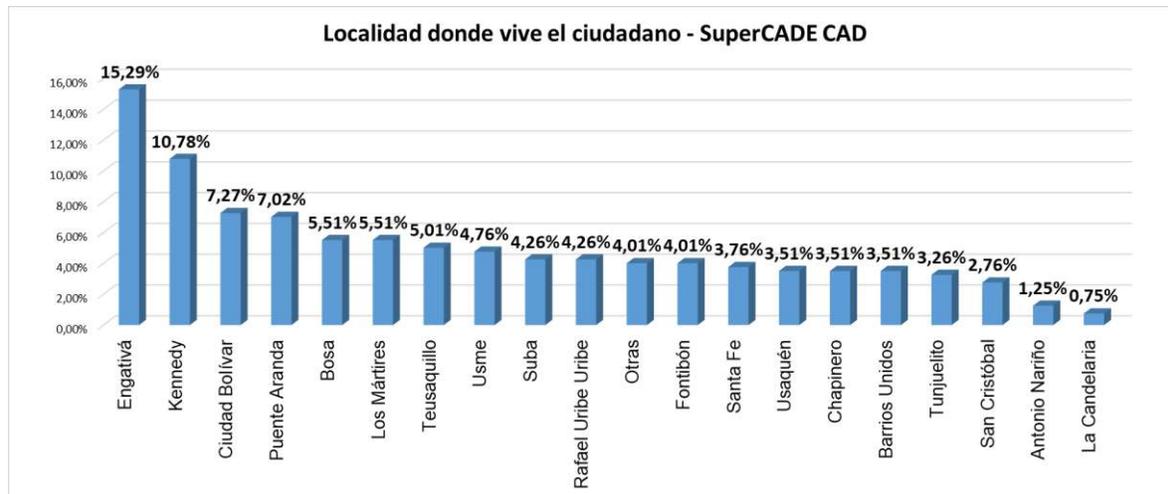
SUGERENCIAS SUPERCAD CAD	Recuento	Porcentaje
Mejorar el servicio de la línea 195	4	0,92%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	0,92%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	4	0,92%
Servicios bancarios	4	0,92%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	3	0,69%
Servicio de baño	2	0,46%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	2	0,46%
Mejorar la infraestructura del punto	2	0,46%
Presencia de la DIAN en la RED CADE	2	0,46%
Prioridad de atención preferencial	2	0,46%
Servicio de café gratis	1	0,23%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,23%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	1	0,23%
Implementar módulos trámites virtuales	1	0,23%
Mantenimiento de los equipos de las entidades	1	0,23%
Mejorar el ingreso al punto	1	0,23%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	1	0,23%
TOTAL	433	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCAD CAD

Localidad Donde Vive

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD CAD que el **15,29%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Engativá.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Adicionalmente, el 33,33% de ciudadanos encuestados provenían de otros municipios con Soacha, seguido de Tocancipá y Villavicencio con 16,67%, para ambos casos, como se relaciona en la siguiente tabla:

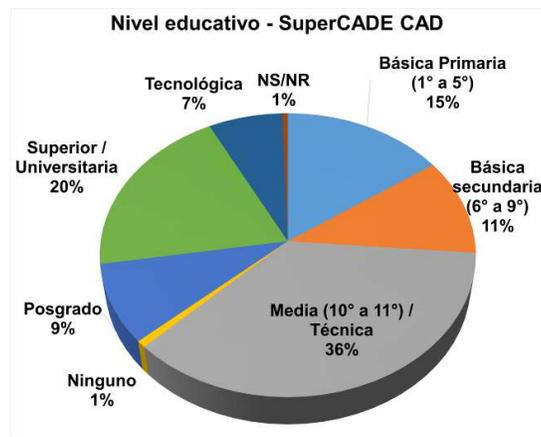
Municipio o Ciudad	Recuento	%
Soacha	4	33,33%
Tocancipá	2	16,67%

Municipio o Ciudad	Recuento	%
Villavicencio	2	16,67%
Subachoque	1	8,33%
Fosca	1	8,33%
Madrid	1	8,33%
Tabio	1	8,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

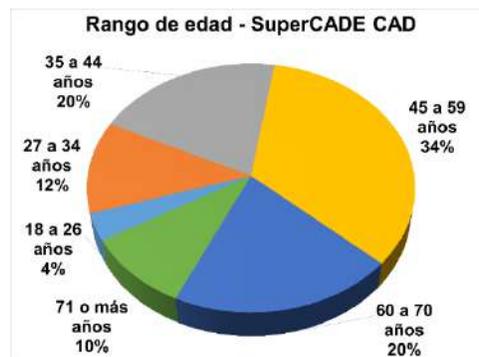
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 36% de los ciudadanos cuentan con educación media/técnica, 15% básica primaria, 11% básica secundaria, 20% superior universitaria, 7% Tecnológica, 9% posgrado, 1% ninguno y 1% no sabe o no responde.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

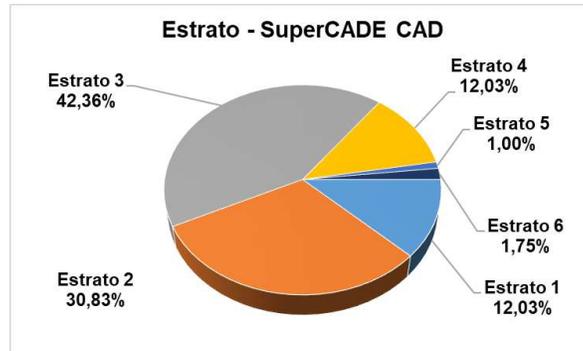
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD CAD que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (34%), 35 a 44 (20%) y entre 60-70 (20%), sumando así el 74%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

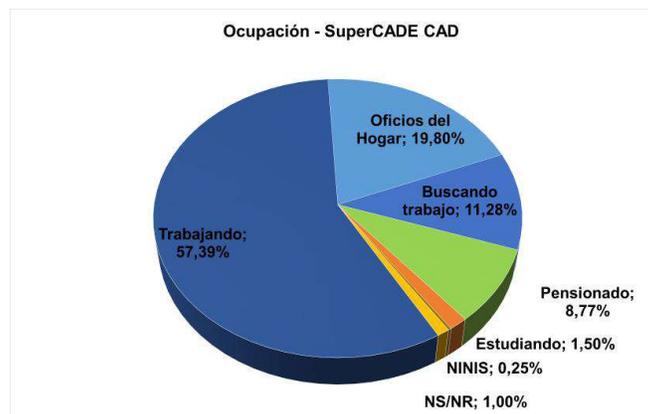
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 42,36% de la población que asiste al SUPERCADÉ CAD se encuentran viviendo en estrato 3, 30,83% en estrato 2 y el 26,81% restante viven en estrato 1, 4, 5 y 6.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El 57,39% de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ CAD ocupan su tiempo trabajando, 19,80% oficios del hogar, 11,28% buscando trabajo, 8,77% pensionado, el 1,50% estudiando y el 0,25% restante ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

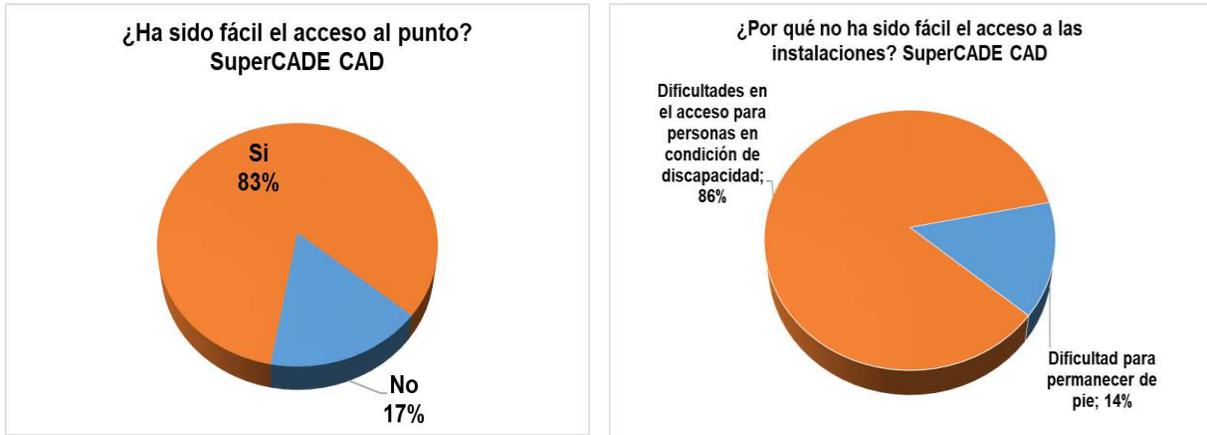


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

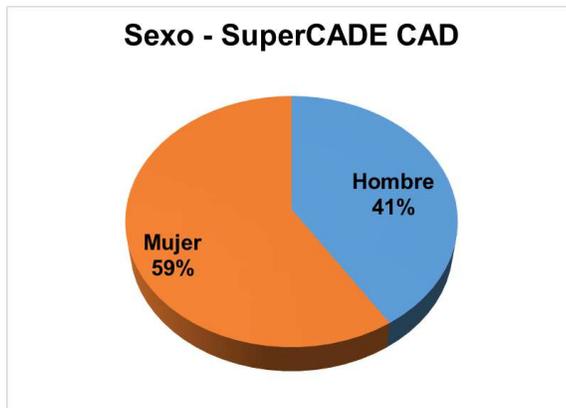
Del total de ciudadanos encuestados, el 83% manifiestan que el acceso al punto es fácil, respecto al 17% que considera que no es así, los ciudadanos expresan problemas relacionados con dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad (86%) y dificultad para permanecer de pie (14%).



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

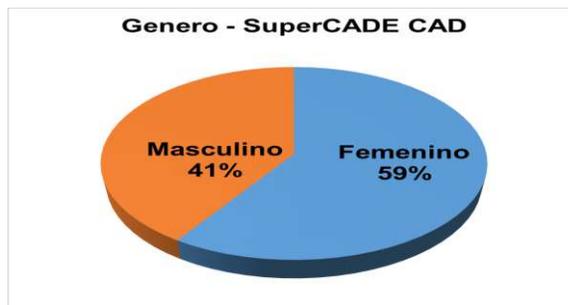
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 59% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 41% hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Genero

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 59% de la población que asiste al SUPERCADÉ CAD es de genero femenino y el 41% es de genero masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **89%** de la población que asiste al SUPERCADÉ CAD no cuenta con alguna discapacidad y el 11% declaran que tienen algún tipo de discapacidad, de estos el 74% corresponde a discapacidad física, 19% discapacidad visual, 5% discapacidad múltiple y 2% discapacidad auditiva..

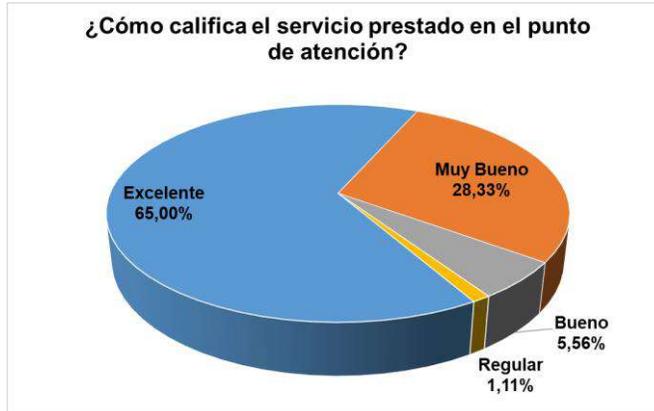


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADDE CALLE 13

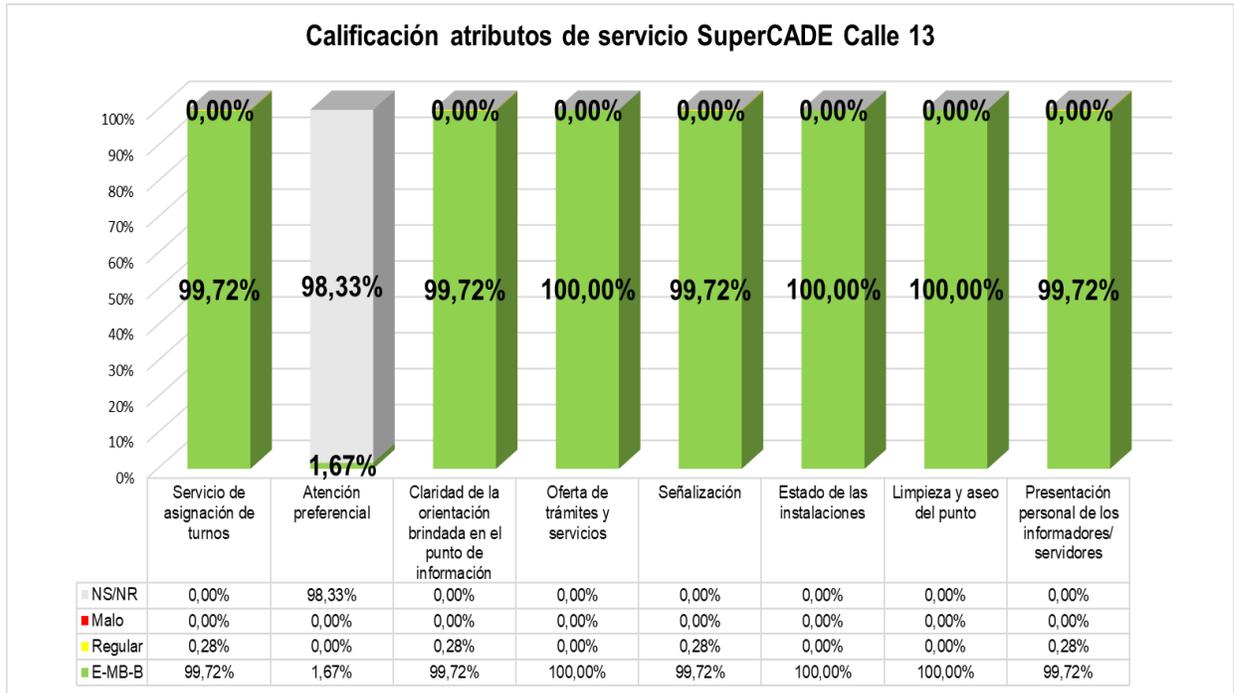
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 360 encuestas en el SUPERCADDE CALLE 13, dando como resultado que el **98,89%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCADDE CALLE 13



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que el 98,33% de los ciudadanos no saben o no responden sobre el criterio de atención preferencial, es de resaltar que para los demás criterios el promedio de calificación buena, muy buena y excelente es del 87,57%.

ENTIDADES - SUPERCADÉ CALLE 13

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADÉ CALLE 13, evidenció que, el **57,22%** de los ciudadanos encuestados realizaron trámites en la Registraduría Distrital del Estado Civil, así:

Tabla 101 Entidades Calle 13

Entidad	Recuento	%
Registraduría Distrital del Estado Civil	206	57,22%
COLPENSIONES	52	14,44%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	47	13,06%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	29	8,06%
SECRETARÍA MOVILIDAD	25	6,94%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,28%
TOTAL	360	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - SUPERCADÉ CALLE 13

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADÉ CALLE 13, se encontró que el **36,39%** de los encuestados realizaron el trámite de Cédula de Ciudadanía, a continuación, se presenta la información sobre los trámites realizados en el punto:

Tabla 102 Trámites Calle 13

Trámite	Recuento	%
Cédula de Ciudadanía	131	36,39%
Tarjeta de identidad	69	19,17%
Registro biométrico	37	10,28%
Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito -SDM	25	6,94%
Corrección de historia laboral	24	6,67%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	15	4,17%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	10	2,78%
Consultas	10	2,78%
Información general del Pre registro virtual asistido	8	2,22%
Registro civil	6	1,67%
Otros trámites	4	1,11%
Traslados de régimen pensional	3	0,83%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	3	0,83%
Devolución a terceros de aportes realizados al régimen de prima media con prestación definida	2	0,56%
Pre registro virtual asistido	2	0,56%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	2	0,56%
Talleres de ahorro BEPS	2	0,56%

Trámite	Recuento	%
Actualización de datos del afiliado	1	0,28%
Radicación Colpensiones	1	0,28%
Actualización de Datos del Empleador	1	0,28%
Aprobación de planes de contingencia para los casos de evaluación y seguimiento ambiental para sistemas de control de fuentes fijas	1	0,28%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	1	0,28%
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la SDP	1	0,28%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	1	0,28%
TOTAL	360	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS - SUPERCADDE CALLE 13

	Recuento	%
No	285	79,17%
Si	75	20,83%
TOTAL	360	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 20,83% manifiestan que el punto debería contar con entidades adicionales a las presentes, así:

Tabla 103 Entidades Adicionales SuperCADE Calle 13

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	16	12,31%
ACUEDUCTO - EAB	14	10,77%
GAS NATURAL	14	10,77%
CODENSA	12	9,23%
BANCOS	11	8,46%
SECRETARÍA DE SALUD	10	7,69%
DIAN	9	6,92%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	5,38%
TRANSMILENIO	7	5,38%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	4	3,08%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	3,08%
CATASTRO	3	2,31%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	2	1,54%
MINISTERIOS DE COLOMBIA	2	1,54%
POLICÍA NACIONAL	2	1,54%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	1,54%
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE ASEO	1	0,77%
ENTIDADES CON ATENCIÓN A POBLACIÓN AFRODESCENDIENTE	1	0,77%
FONDOS DE PENSIONES PRIVADOS	1	0,77%
NOTARIAS	1	0,77%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0,77%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,77%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,77%
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	0,77%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,77%

Entidad	Recuento	%
UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ	1	0,77%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	1	0,77%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 12,31% de los encuestados consideran necesario contar con Secretaría Distrital de Hacienda en el punto, el 10,77% con la presencia de Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP y con Vanti SA ESP.

SUGERENCIAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SUPERCADÉ CALLE 13

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ CALLE 13, **59 (3,6%)** ciudadanos realizaron una o más sugerencias; el 3,32% de ellos recomendaron mejorar los servicios virtuales de las entidades, en tanto; las sugerencias de agilizar el llamado de los turnos o tiempos de espera más cortos e incluir servicio de café gratis, tuvo porcentajes del 2,77% y 2,49%, respectivamente. El 8,03% están distribuidas las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 104 Sugerencias SuperCADÉ Calle 13

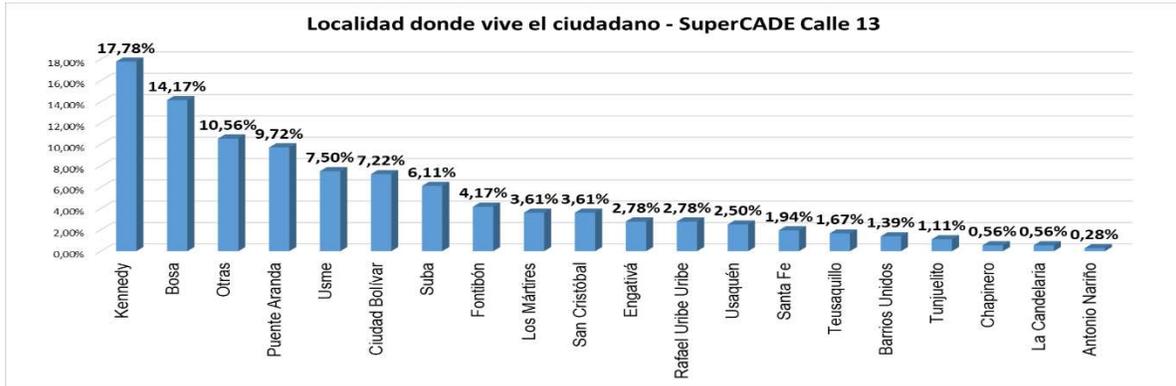
SUGERENCIAS SUPERCADÉ CALLE 13	Recuento	Porcentaje
Ninguna recomendación	301	83,38%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	12	3,32%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	10	2,77%
Servicio de café gratis	9	2,49%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	9	2,49%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	1,11%
Servicio de baño	4	1,11%
Regular la presencia de tramitadores en los puntos	4	1,11%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	0,83%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,28%
Servicio de parqueadero	1	0,28%
Prioridad de atención preferencial	1	0,28%
Mejorar la infraestructura del punto	1	0,28%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	0,28%
TOTAL	361	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ CALLE 13

Localidad Donde Vive

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ CALLE 13 que el **17,78%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Con relación a Otras, hace mención sobre municipios o ciudades donde vive el ciudadano, el cual da como resultado que el 60,53% son personas que se acercan al punto desde Soacha, seguido de Cajicá y Madrid con 7,89% para ambos casos, como se relaciona en la siguiente tabla:

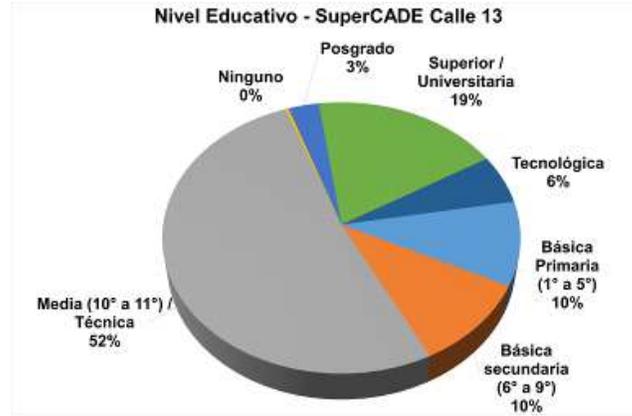
Tabla 105 Municipios de Procedencia SuperCADE Calle 13

Municipio o Ciudad	Recuento	%
Soacha	23	60,53%
Cajicá	3	7,89%
Madrid	3	7,89%
Funza	2	5,26%
Chía	1	2,63%
Fómeque	1	2,63%
Fusagasugá	1	2,63%
Girardot	1	2,63%
La Calera	1	2,63%
Mesitas del Colegio	1	2,63%
Tenjo	1	2,63%
TOTAL	38	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

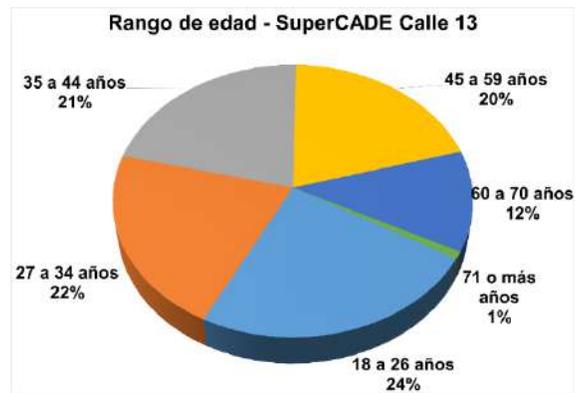
El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 52% de los ciudadanos cuentan con educación media/técnica, 19% superior universitaria, 10% básica primaria y básica secundaria, 6% Tecnológica, 3% posgrado y 0% ninguno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

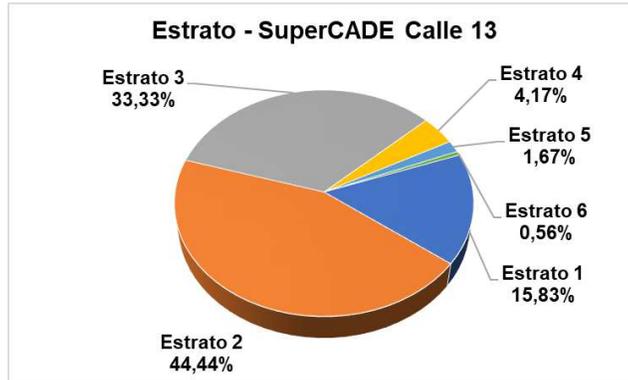
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCALDE CALLE 13 que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 18 a 26 (24%), 27-34 (22%), 35-44 (21%) y entre 45-59 (20%), sumando así el **87%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

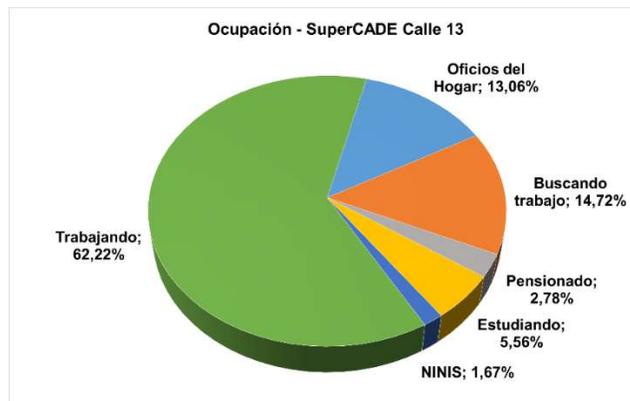
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 44,44% de la población que asiste al SUPERCALDE CALLE 13 se encuentran viviendo en estrato 2, 33,33% en estrato 3 y el 22,23% restante viven en estrato 1, 4, 5 y 6.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

De los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ CALLE 13, ocupan su tiempo trabajando el 62,22%, oficios del hogar 13,06%, buscando trabajo 14,72%, pensionado el 2,78%, estudiando el 5,56% y el 1,67% restante ni estudian ni trabajan.



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

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

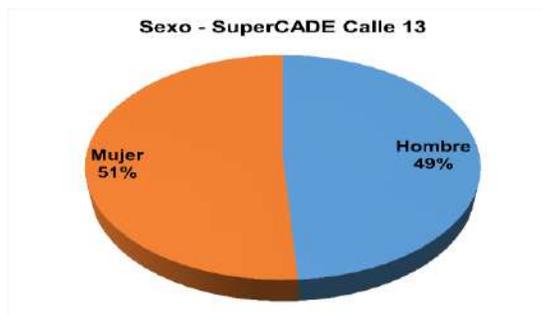
Del total de ciudadanos encuestados, el 86% manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 14%, expresan que los problemas que se presentan son por dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad con 100%.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

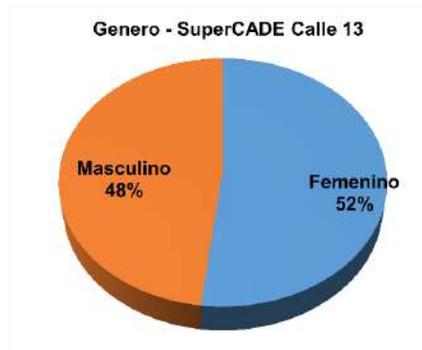
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 51% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 49% son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Genero

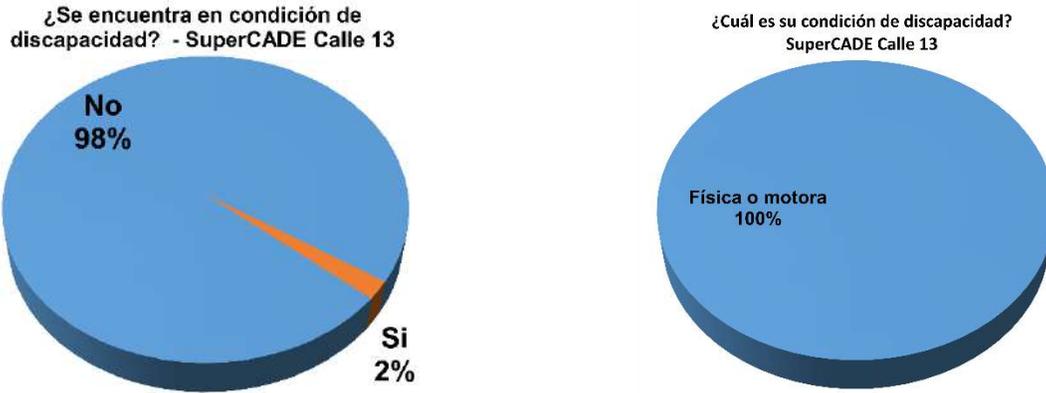
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 52% de la población que asiste al SUPERCADÉ CALLE 13 es de genero femenino y el 48% es de genero masculino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 98% de la población que asiste al SUPERCARDE CALLE 13 no presenta discapacidad, el 2% restante de los encuestados que respondieron estar en condición de discapacidad, el 100% corresponde a discapacidad física o motora.

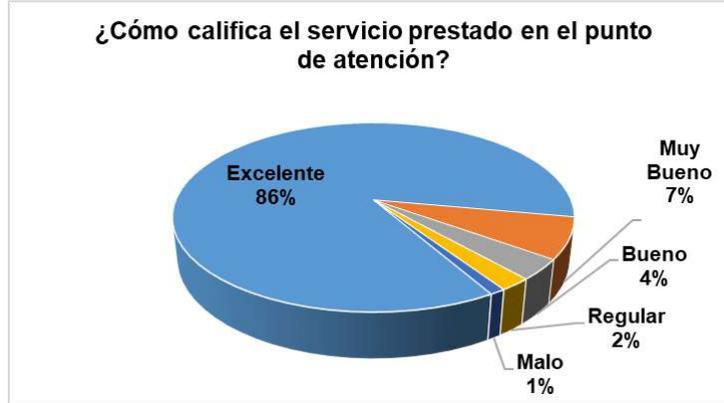


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCAD E NGATIVÁ

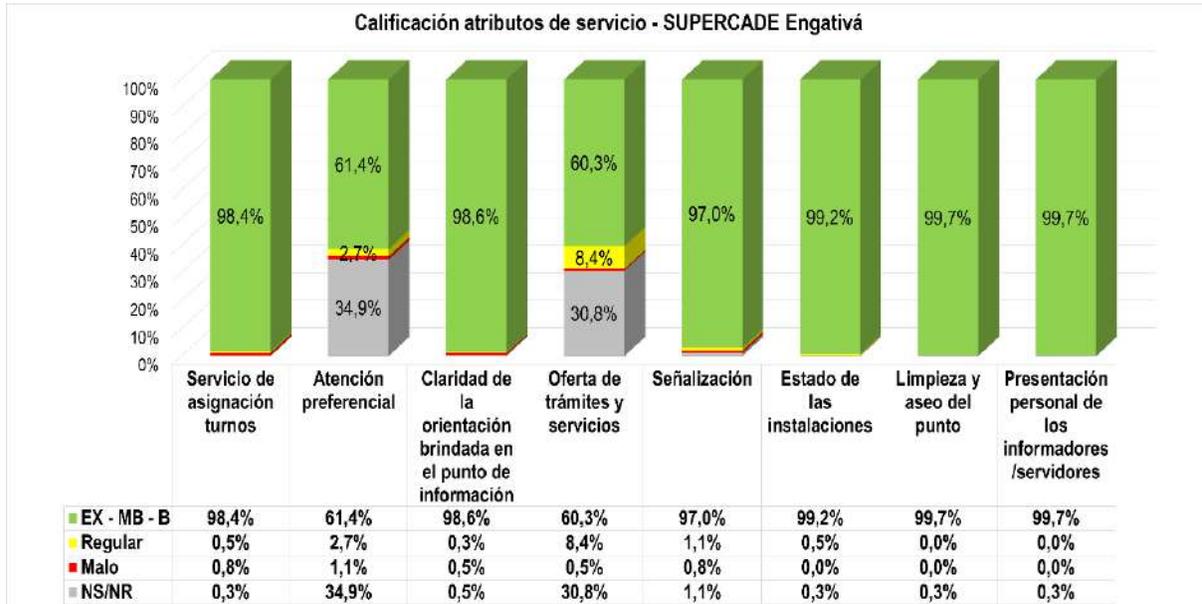
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 370 encuestas en el SUPERCAD E NGATIVÁ, dando como resultado que el **97%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCAD E NGATIVÁ



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **32,9%** de los ciudadanos encuestados no saben o no responden sobre los criterios de servicio de atención preferencial y oferta de trámites y servicios, el **8,4%** considera que la oferta de trámites y servicios es regular en el SUPERCAD E NGATIVÁ. Para los demás atributos de servicio en promedio el **98,8%** de los ciudadanos encuestados los calificaron como excelente, muy bueno y bueno.

ENTIDADES - SUPERCADE ENGATIVÁ

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADE ENGATIVÁ evidenció que, de **370** respuestas, el **34,6%** de los ciudadanos se concentraron en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, la información de las entidades del punto se presenta a continuación:

Tabla 106 Entidades SuperCADE Engativá

ENTIDAD	RECuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	128	34,6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	67	18,1%
TRANSMILENIO	67	18,1%
GAS NATURAL	45	12,2%
Bogotá Limpia SAS ESP	25	6,8%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	16	4,3%
SECRETARÍA DE SALUD	14	3,8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	1,1%
CATASTRO	3	0,8%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,3%
TOTAL	370	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS TRÁMITES - SUPERCADE ENGATIVÁ

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADE ENGATIVÁ, se encontró que, el **31,6%** está representado en ciudadanos que realizaron un trámite de Pre-registro virtual asistido, la información de los trámites en el punto se presenta a continuación:

Tabla 107 Trámites SuperCADE Engativá

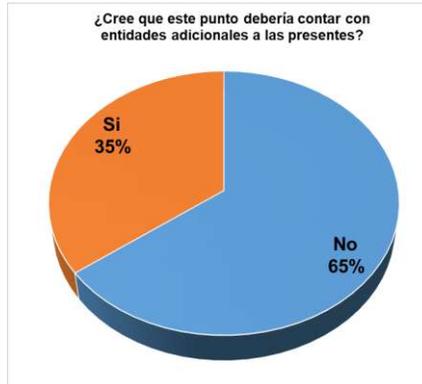
TRÁMITE	RECuento	%
Pre-registro virtual asistido	117	31,6%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	49	13,2%
Personalización tarjeta Tullave	47	12,7%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	13	3,5%
Descuento por predio desocupado	11	3,0%
Recarga tarjeta Tullave	11	3,0%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	9	2,4%
Otros trámites	9	2,4%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	8	2,2%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	6	1,6%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	6	1,6%
Información estado de un reclamo anterior	6	1,6%
Registro biométrico	5	1,4%
Inspección técnica a predios	5	1,4%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	5	1,4%

TRÁMITE	RECuento	%
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	4	1,1%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	4	1,1%
Tarjeta Tullave básica	4	1,1%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	4	1,1%
Certificado catastral	3	0,8%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	3	0,8%
Ajustes de facturación – ETB	3	0,8%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	3	0,8%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	3	0,8%
Financiación conceptos facturados	3	0,8%
Solicitud de reinstalación del servicio	3	0,8%
Información sobre gratuidad en salud	2	0,5%
Radicación documentos Planeación	2	0,5%
Inconformidad tarifa liquidada	2	0,5%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	2	0,5%
Denuncia vecino conflictivo con amenazas	1	0,3%
Cambio de dirección	1	0,3%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	1	0,3%
Pre-registro virtual asistido Información sobre traslados de EPS subsidiada	1	0,3%
Cesión de Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Móvil.	1	0,3%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	1	0,3%
Recepción y trámite de quejas y soluciones	1	0,3%
Certificado de residencia	1	0,3%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,3%
financiamiento aseo	1	0,3%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	1	0,3%
Alto consumo	1	0,3%
RECIBO DE PAGO Registro civil	1	0,3%
Información general de la factura	1	0,3%
Sello recibo acueducto aseo	1	0,3%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,3%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,3%
Queja a un vecino	1	0,3%
TOTAL	370	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ ENGATIVÁ

Del total de ciudadanos encuestados, el **35%** cree que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el SUPERCADÉ ENGATIVÁ.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **38,4%** de los ciudadanos encuestados consideran que hace Codensa en el SUPERCADÉ ENGATIVÁ y el **37,1%** que hace falta el Acueducto – EAB.:

Tabla 108 Entidades Adicionales SuperCADE Engativá

ENTIDADES	RECUESTO	%
CODENSA	91	38,4%
ACUEDUCTO – EAB	88	37,1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	4,6%
COLPENSIONES	8	3,4%
REGISTRADURÍA	7	3,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	6	2,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	6	2,5%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	1,3%
CASA DE LA JUSTICIA	2	0,8%
DIAN	2	0,8%
IDRD	2	0,8%
COMISARÍA DE FAMILIA	1	0,4%
CONSULADOS	1	0,4%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,4%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,4%
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	0,4%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,4%
TOTAL	237	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIA PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - SUPERCADÉ ENGATIVÁ

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ ENGATIVÁ, **39 (10.5%)** ciudadanos realizaron algún tipo de sugerencia para mejorar la prestación del servicio en el punto, de las cuales, el **20,8%** de

ellos recomendaron incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, en tanto, el **79,2%** está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 109 Sugerencia SuperCADE Engativá

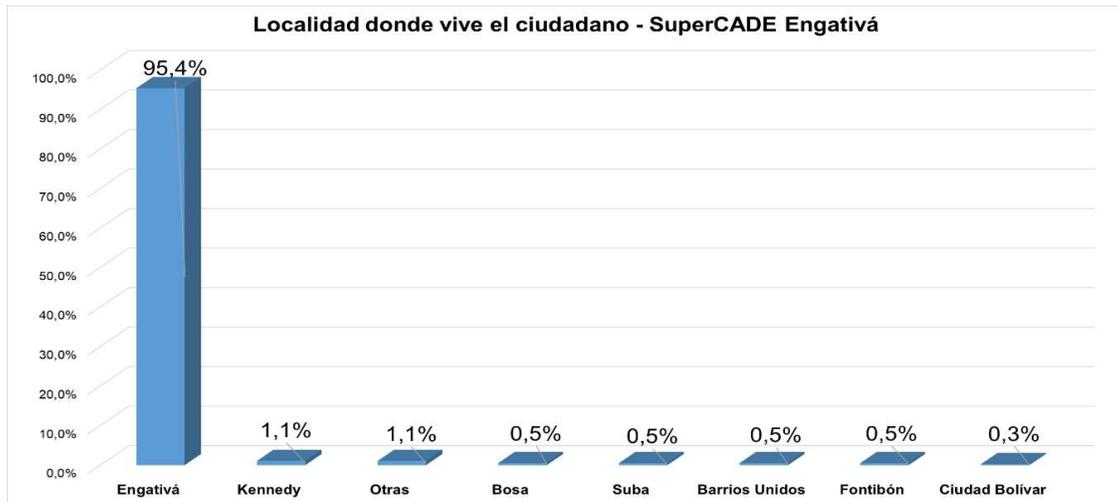
SUGERENCIAS SUPERCADÉ ENGATIVÁ	RECUESTO	%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	10	20,8%
Servicio de fotocopidora	7	14,6%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	8,3%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	4	8,3%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	3	6,3%
Servicio de café gratis	3	6,3%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2	4,2%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	2	4,2%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	2	4,2%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	4,2%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	1	2,1%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	2,1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	2,1%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	2,1%
presencia de Comisarías en la RED CADE	1	2,1%
Presencia de consulados en la RED CADE	1	2,1%
presencia de la DIAN en la RED CADE	1	2,1%
Servicio de baño	1	2,1%
Servicio de papelería	1	2,1%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ ENGATIVÁ

Localidad Donde Vive

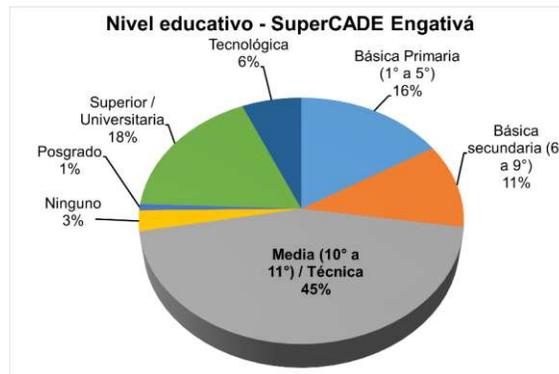
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ ENGATIVÁ que el **91,9%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Bosa.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana, muestra que el **45%** de los ciudadanos alcanzó el nivel de estudio media/técnica, el **18%** superior universitaria y el **16%** básica primaria, sumando así, el **79%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCARTE ENGATIVÁ que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **45-59 (26%)**, **18-26 (19%)** y **27-34 (19%)**, sumando así el **64%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

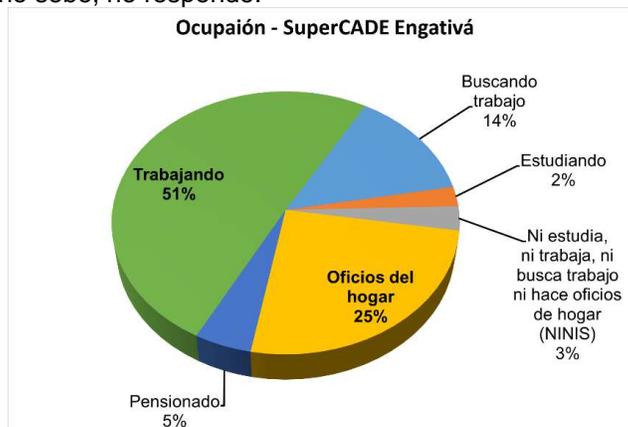
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **83%** de la población que asiste al SUPERCARDE ENGATIVÁ se encuentran viviendo en estrato 2 y el **17%** restante viven en estrato 1, 3 y 4.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **51%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCARDE ENGATIVÁ ocupan su tiempo trabajando, **25%** en oficios del hogar, **14%** buscando trabajo, el **2%** estudiando y el **3%** restante ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

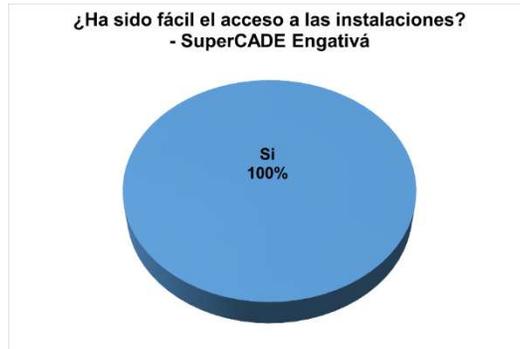


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

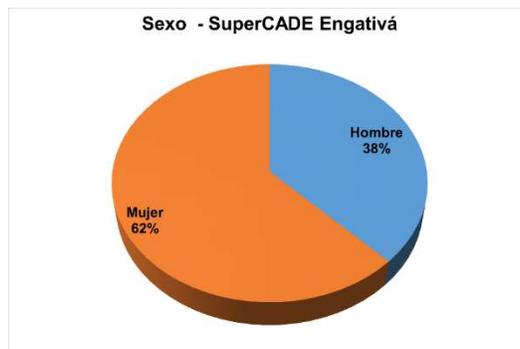
El total de ciudadanos encuestados en SUPERCADÉ ENGATIVÁ, manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

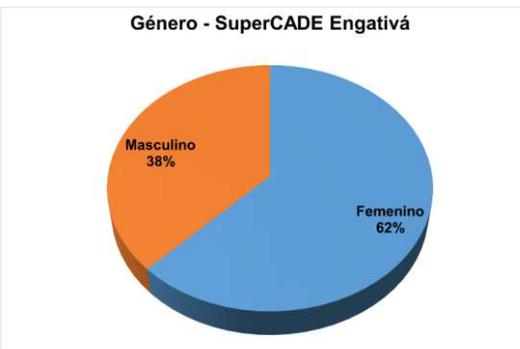
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **62%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **38%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

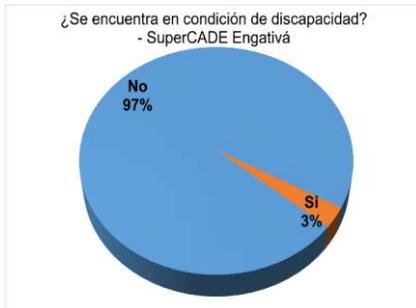
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **38%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género masculino mientras que el **62%** con el femenino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **97%** de la población que asiste al SUPERCADE ENGATIVÁ no presenta ningún tipo de discapacidad, el restante **3%**, manifiesta tenerla, de estos el **64%** es física o motora, el **36%** restante son visual y cognitiva.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADDE MANITAS

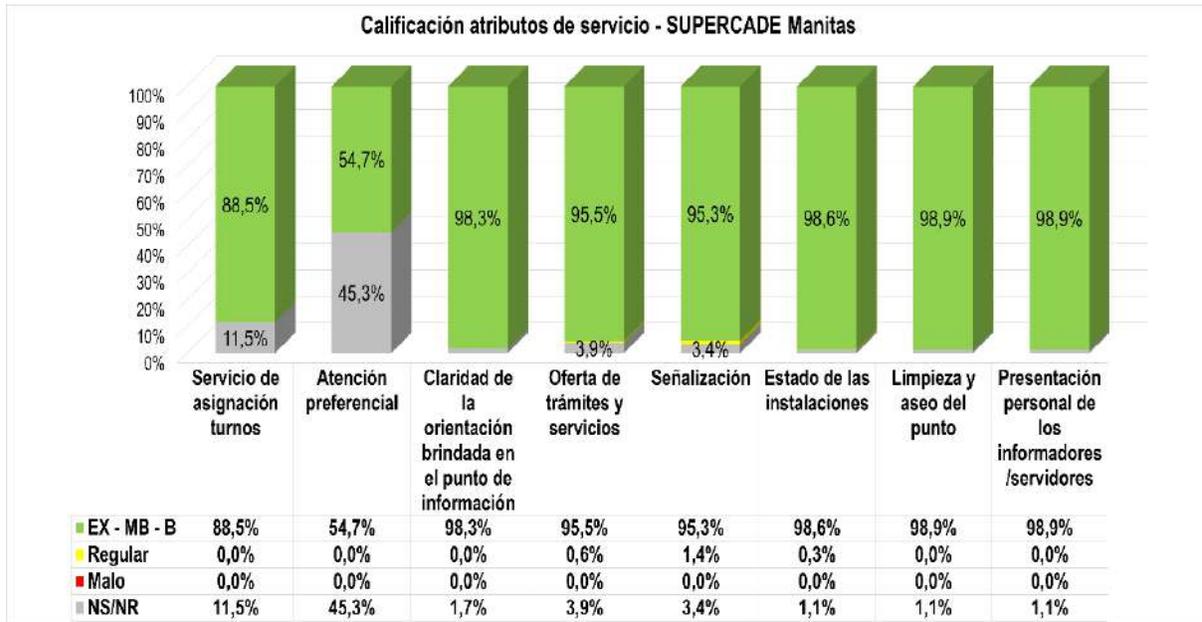
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron 358 encuestas en el SUPERCADDE MANITAS, dando como resultado que el **99,7%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCADDE MANITAS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que el **45,3%** de los ciudadanos encuestados no saben o no responden sobre la atención preferencial y **11,5%** sobre el servicio de asignación de turnos. En promedio el **97,6%** de los ciudadanos encuestados considera como bueno, muy bueno y excelente los demás atributos de servicios prestados en el SUPERCADDE MANITAS.

ENTIDADES - SUPERCADDE MANITAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADDE MANITAS evidenció que, El **27,1%** de los ciudadanos encuestados asistieron a la Secretaría Distrital de Planeación, a continuación, se presenta la información de las entidades del punto:

Tabla 110 Entidades SuperCADE Manitas

ENTIDAD	RECUESTO	%
Secretaría De Planeación	98	27,1%
Registraduría Distrital Del Estado Civil	75	20,9%
Reval S.A.S	60	16,8%
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social - Dps	26	7,3%
Vanti	22	6,1%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	17	4,7%
Secretaría De Educación	9	2,5%
IDPYBA	9	2,5%
Secretaría Del Hábitat	8	2,2%
Catastro	8	2,2%
Limpieza Metropolitana S.A. E.s.p.	5	1,4%
Secretaría De Integración Social	5	1,4%
Secretaría De La Mujer	4	1,1%
Secretaría De Salud	4	1,1%
IDRD	3	0,8%
Secretaría Movilidad	2	0,6%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	2	0,6%
Secretaría De Gobierno	1	0,3%
TOTAL	358	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - SUPERCADDE MANITAS

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADDE MANITAS, se encontró que, el **18,2%** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, a continuación, se presenta la información de los trámites en el punto:

Tabla 111 Trámites SuperCADE Manitas

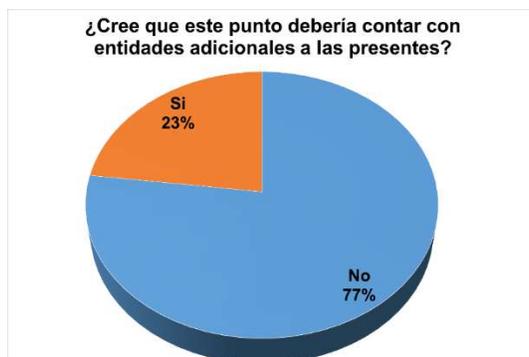
TRÁMITES SUPERCADDE MANITAS	RECUESTO	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	65	18,2%
Pago de servicios públicos y otros	56	15,6%
Cédula de Ciudadanía	47	13,1%
Tarjeta de identidad	28	7,8%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	20	5,6%
Pre registro virtual asistido	17	4,7%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	15	4,2%
Atención Padres Familia	9	2,5%

TRÁMITES SUPERCADÉ MANITAS	RECUESTO	%
Esterilización Canina y Felina	8	2,2%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	2,2%
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	8	2,2%
Inconformidad por qué no recibió factura	6	1,7%
Apoyos económicos para persona mayor	5	1,4%
Certificado catastral	5	1,4%
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, credi viaje, nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	4	1,1%
Cambio de titular- corrección	4	1,1%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	4	1,1%
Otros trámites	4	1,1%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	3	0,8%
Información estado de un reclamo anterior	3	0,8%
Información general sobre Ingreso Solidario	3	0,8%
Actualización de información comparendos y acuerdos de Pago – SDM	2	0,6%
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	2	0,6%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	2	0,6%
Familias en acción-FA. Información del programa	2	0,6%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	2	0,6%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	2	0,6%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	2	0,6%
Orientación psicosocial para mujeres	2	0,6%
Orientación, asesoría e intervención jurídica para mujeres	2	0,6%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	2	0,6%
Reclamos	2	0,6%
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	1	0,3%
Certificado de inscripción en el censo catastral	1	0,3%
Certificado de residencia	1	0,3%
Descuento por no recolección puerta a puerta	1	0,3%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,3%
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	1	0,3%
Financiación conceptos facturados	1	0,3%
Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos	1	0,3%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,3%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,3%
Pago no aplicado	1	0,3%
Recepción y trámite de quejas y soluciones	1	0,3%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,3%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	1	0,3%
TOTAL	358	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ MANITAS

Del total de ciudadanos encuestados, el **23%** cree que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el SUPERCADÉ MANITAS.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **32,7%** de los ciudadanos encuestados consideran que hace falta la entidad Acueducto – EAC en el SUPERCADÉ MANITAS y el **30,1%** que hace falta Codensa, a continuación, se presenta la información detallada:

Tabla 112 Entidades Adicionales SuperCADE Manitas

ENTIDAD	RECUESTO	%
ACUEDUCTO - EAB	37	32,7%
CODENSA	34	30,1%
CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS -CLAV	7	6,2%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	6	5,3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	5,3%
TRANSMILENIO	6	5,3%
BANCOS	5	4,4%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	3,5%
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	2	1,8%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	0,9%
COLPENSIONES	1	0,9%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,9%
REGISTRADURÍA	1	0,9%
SIM	1	0,9%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	1	0,9%
TOTAL	113	100%

SUGERENCIA PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - SUPERCADÉ MANITAS

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ MANITAS, **8 (2,2%)** ciudadanos realizaron algún tipo de sugerencia para mejorar la prestación del servicio en el punto, de las cuales, el **18,2%** de ellos recomendaron que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, en tanto, el **81,8%** está distribuido en las demás sugerencias relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 113 Sugerencias SuperCADE Manitas

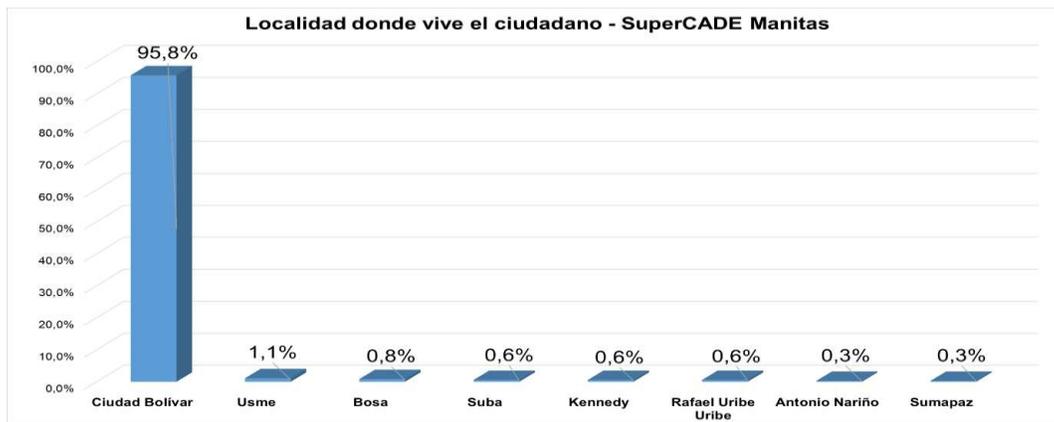
SUGERENCIAS SUPERCADÉ MANITAS	RECUESTO	%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	2	18,2%
Servicio de café gratis	1	9,1%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	9,1%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	9,1%
Prioridad de atención preferencial	1	9,1%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	9,1%
Divulgación del punto	1	9,1%
Más cajeros en banco	1	9,1%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	9,1%
Servicio de cafetería	1	9,1%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS SUPERCADÉ MANITAS

Localidad Donde Vive

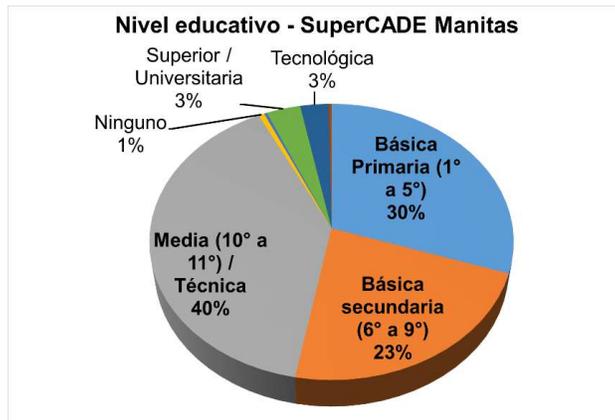
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ MANITAS que el **95,8%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

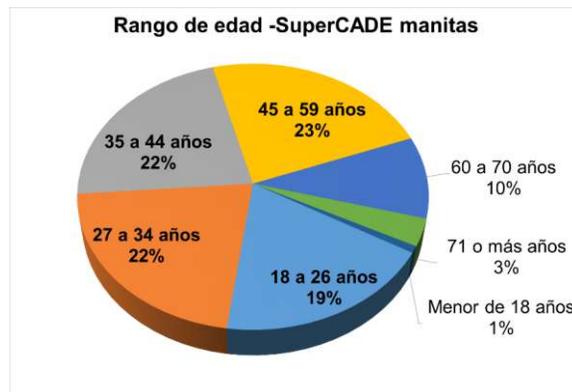
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana, muestra que el **40%** de los ciudadanos alcanzó el nivel de estudio media/técnica, el **30%** básico primaria, y el **23%** Básica secundaria, sumando así, el **93%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

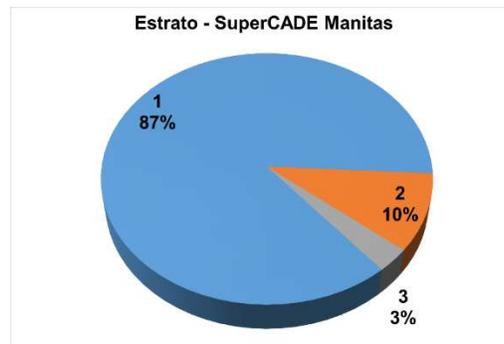
Se evidencia en los resultados de la encuesta que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **45-59 (23%)**, **27-34 (22%)** y **35-44 (22%)**, sumando el **67%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **87%** de la se encuentran viviendo en estrato 1 y el **13%** restante viven en estrato 2 y 3.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **49%** de los ciudadanos encuestados, ocupan su tiempo en oficios del hogar y **37%** trabajando.

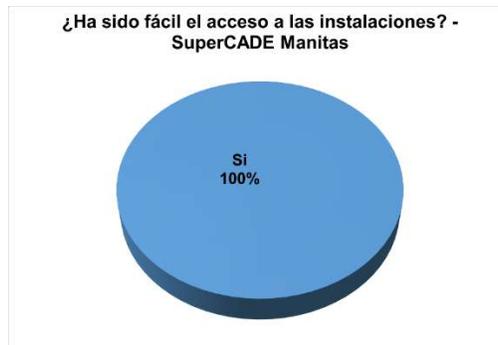


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

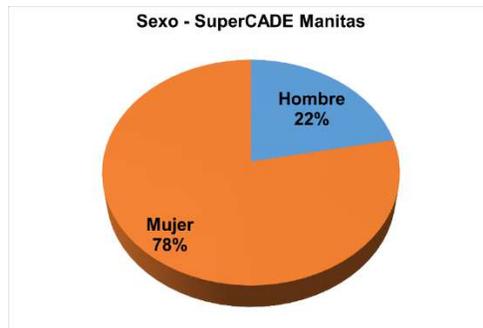
El total de ciudadanos encuestados en SUPERCADE MANITAS, manifiestan que el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

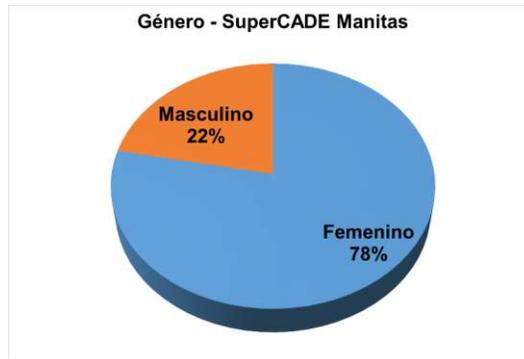
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **78%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **22%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

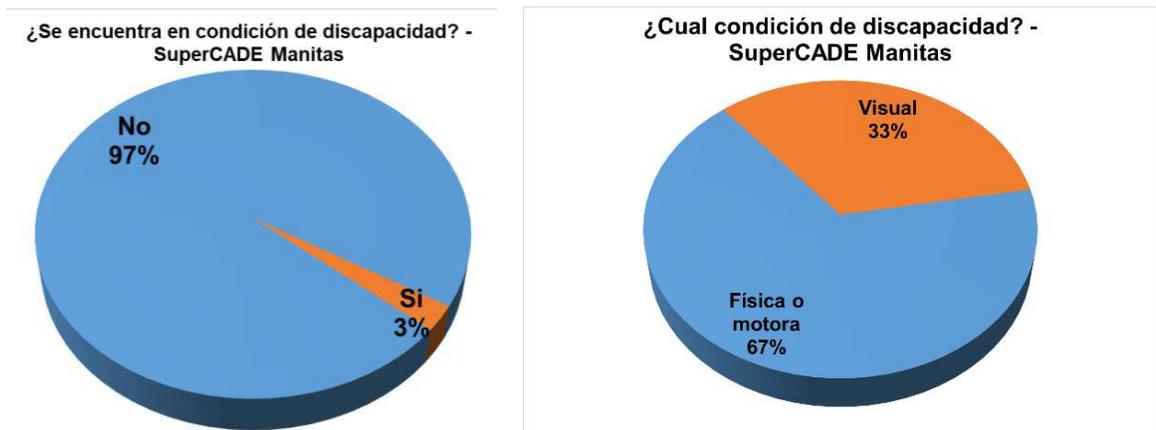
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **22%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género masculino mientras que el **78%** con el femenino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **97%** de la población que asiste al SUPERCADÉ MANITAS no presenta ningún tipo de discapacidad, el restante 3%, manifiesta tenerla. De las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad el **67%** es física o motora, el **33%** restante es visual.

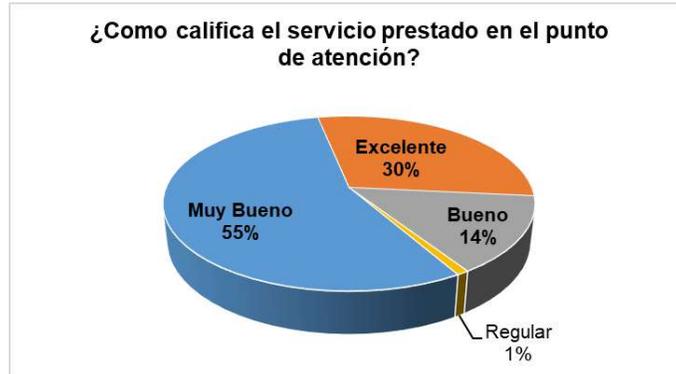


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADE SOCIAL

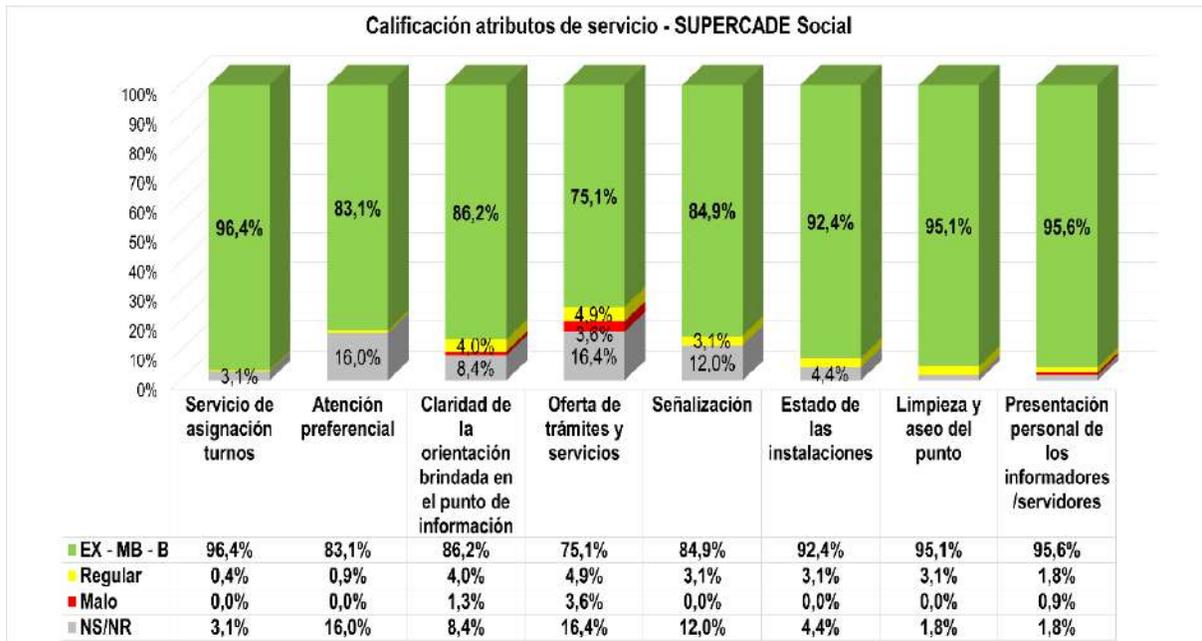
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **225** encuestas en el SUPERCADE SOCIAL, dando como resultado que el **99%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCADE SOCIAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En promedio el **88,6%** de los ciudadanos encuestados califica los atributos de servicio del punto como excelente, muy bueno y bueno. En promedio el **13,2%** de los ciudadanos encuestados no saben o no responden sobre los criterios de atención preferencial, claridad de la orientación brindada en el punto de información, oferta de trámites y servicios y señalización, en promedio el **8,9%**

considera que la claridad de la orientación brindada en el punto de información y la oferta de trámites y servicios es regular en el SUPERCADE SOCIAL.

ENTIDADES - SUPERCADE SOCIAL

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCADE SOCIAL evidenció que, de **225** respuestas el **87,6%** de los ciudadanos encuestados se concentraron en la Organización Internacional de los Migrantes (OIM), a continuación, se presenta la información de las entidades del punto:

Tabla 114 Entidades SuperCADE Social

ENTIDAD	RECuento	%
Organización Internacional de los Migrantes (OIM)	197	87,6%
Cruz Roja	14	6,2%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	8	3,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	1,3%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,9%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,4%
TOTAL	225	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - SUPERCADE SOCIAL

El **67,6%** de los encuestados solicitaron alojamiento temporal, a continuación, se relacionan los trámites realizados:

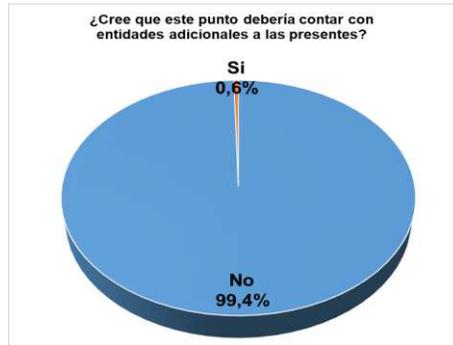
Tabla 115 Trámites SuperCADE Social

TRAMITE	RECuento	%
Alojamiento temporal	152	67,6%
Servicio Sanitario	19	8,4%
Otros trámites	16	7,1%
Restablecimiento de contactos familiares, mediante llamadas telefónicas internacionales, redes sociales.	12	5,3%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	5	2,2%
Información y orientación a la oferta institucional existente	5	2,2%
Orientación Jurídica	3	1,3%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	3	1,3%
Compromiso por una alimentación incluyente	2	0,9%
Atención psicosocial a niños, niñas y adolescentes	2	0,9%
Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha	1	0,4%
Atención psicosocial a personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo	1	0,4%
Gestión del riesgo	1	0,4%
Ducha Elementos de cuidado personal	1	0,4%
Servicio social para la seguridad económica de la juventud	1	0,4%
Alojamiento temporal, retracts y anulación de afiliación a pensión en el régimen de prima media	1	0,4%
TOTAL	225	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ SOCIAL

Del total de ciudadanos encuestados, el **99,4%** cree que no es necesario contar con entidades adicionales a las presentes en el SUPERCADÉ SOCIAL.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **0.6%** correspondiente a un (1) ciudadano, indica que al SUPERCADÉ SOCIAL le hace falta la entidad IDIPRON.

SUGERENCIA PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - SUPERCADÉ SOCIAL

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ SOCIAL, **2** ciudadanos es decir el **0,8%** de los encuestados, solicitaron servicio de baño y servicio de café gratis, para mejorar la prestación del servicio en el punto.

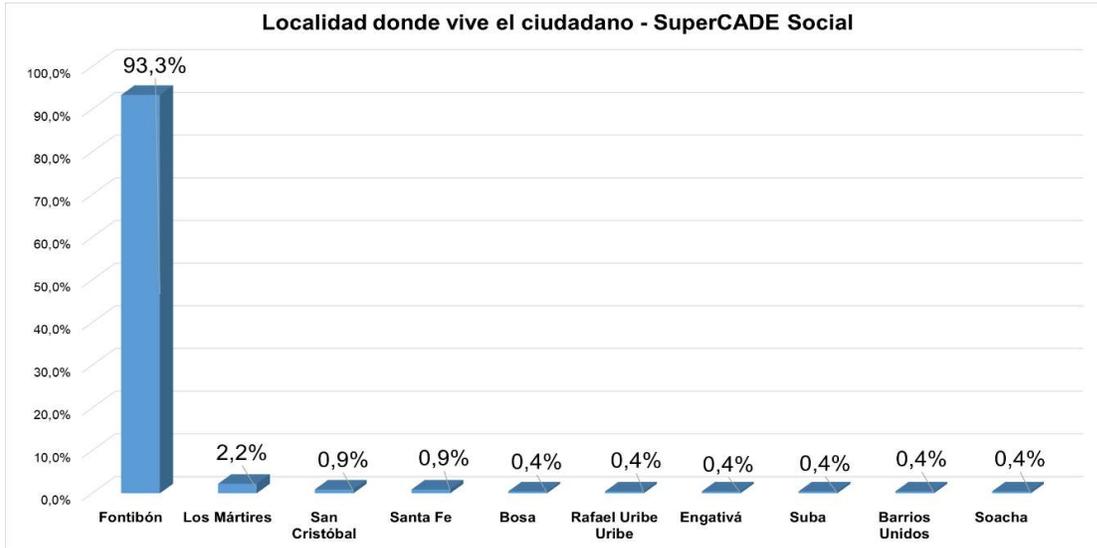
Tabla 116 Sugerencias SuperCADE Social

SUGERENCIAS SUPERCADÉ SOCIAL	RECUESTO	%
Servicio de baño	2	66,7%
Servicio de café gratis	1	33,3%

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS - SUPERCADÉ SOCIAL

Localidad Donde Vive

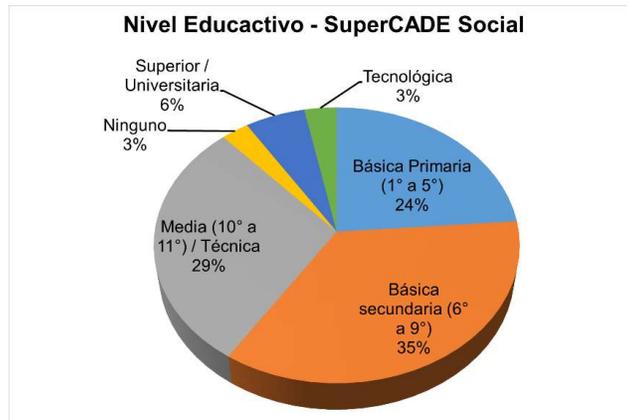
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ SOCIAL que el **93,3%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Fontibón.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

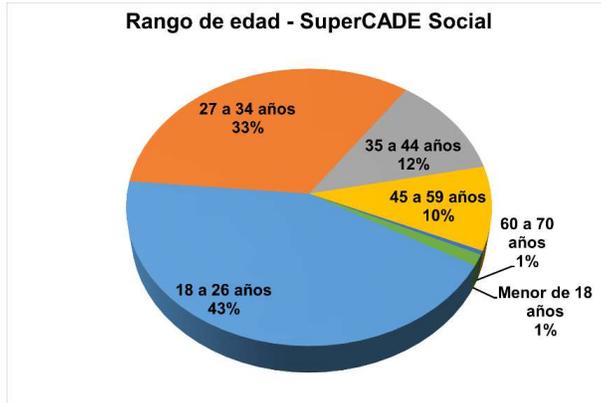
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana, muestra que el **35%** de los ciudadanos alcanzo el nivel de estudio básica secundaria, el **29%** media/técnica y el **24%** básica primaria, sumando así, el **88%** de los ciudadanos encuestados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

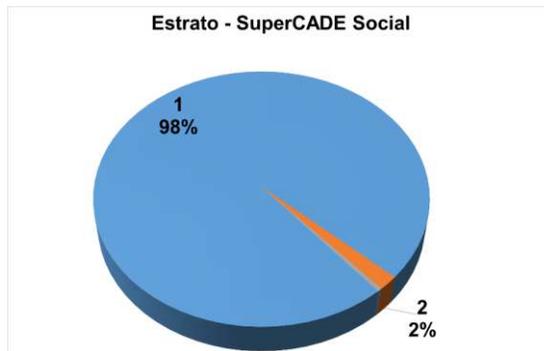
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCARTE SOCIAL que las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **18-26 (43%)** y **27-34 (33%)**, sumando así el **76%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

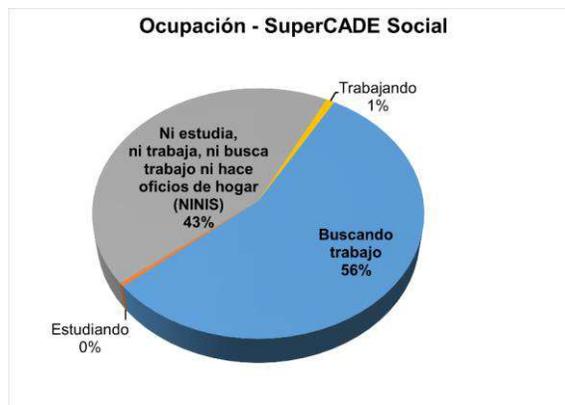
El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **98%** de la población que asiste al SUPERCARDE SOCIAL se encuentran viviendo en estrato 1, el **2%** restante viven en estrato 2.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **56%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCARDE SOCIAL ocupan su tiempo buscando trabajando, **1%** trabajando y el **43%** restante ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

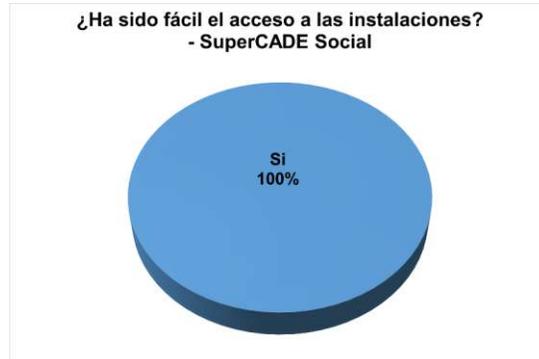


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

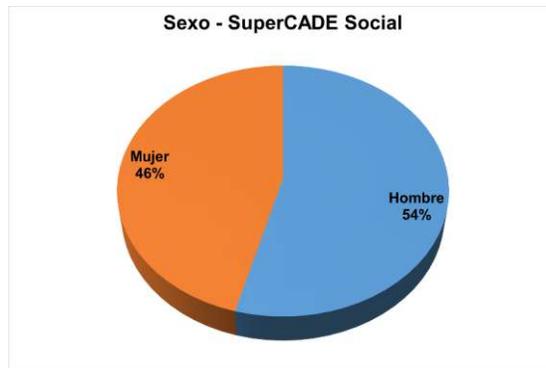
El total de ciudadanos encuestados en SUPERCADÉ SOCIAL, manifiestan que si es fácil el acceso al punto es fácil.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

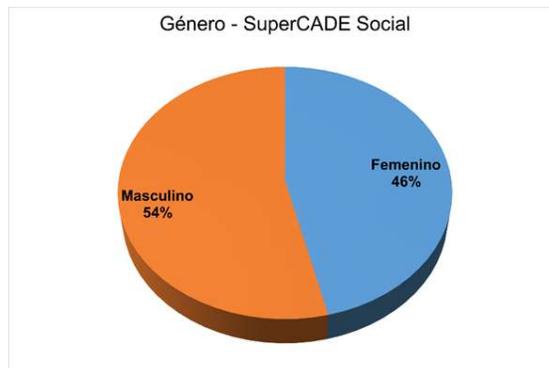
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **54%** de los ciudadanos encuestados son hombres y el **46%** son mujeres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

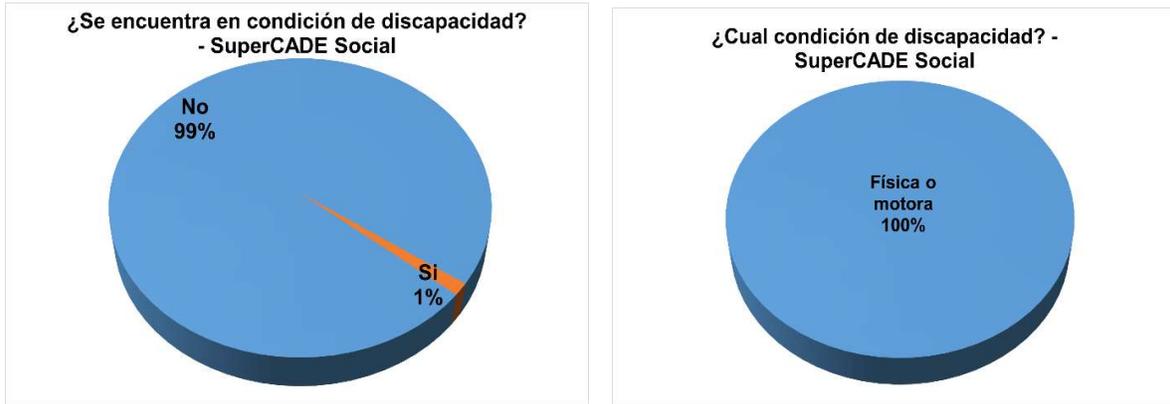
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **54%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género masculino mientras que el **46%** con el femenino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DISCAPACIDAD

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **99%** de la población que asiste al SUPERCARDE SOCIAL no presenta ningún tipo de discapacidad, el restante **1%** manifiesta tener discapacidad física o motora.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERCADE SUBA

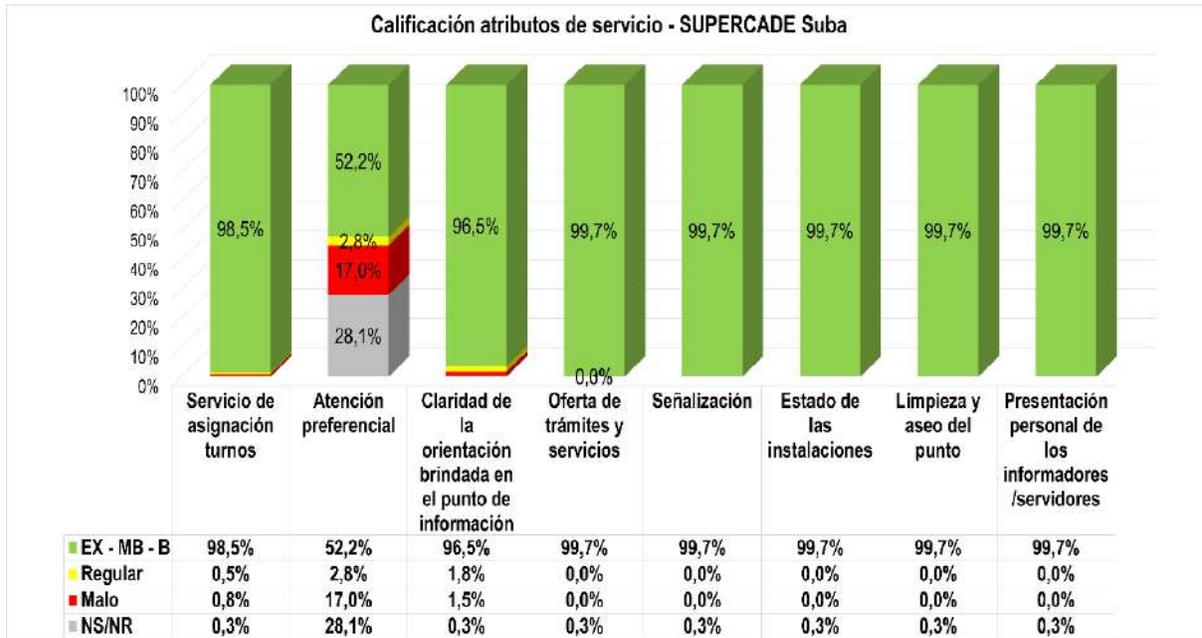
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **395** encuestas en el SUPERCADE SUBA, dando como resultado que el **98,5%** 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 - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO - SUPERCADE SUBA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Se evidenció que en promedio el **99,7%** 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 **17%** de los ciudadanos encuestados en el

SUPERCAD E SUBA manifiesta que es malo, el **2,8%** dice que es regular y el **28,1%** no sabe o no responde frente a este atributo.

ENTIDADES - SUPERCAD E SUBA

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCAD E SUBA evidenció que, de **395** respuestas, el **16,2%** de los ciudadanos encuestados asistieron a la Secretaría Distrital de Planeación, a continuación, se presenta la información relacionada con las entidades en el punto:

Tabla 117 Entidades SuperCADE Suba

ENTIDAD	RECUESTO	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	64	16,2%
TRANSMILENIO	49	12,4%
COLPENSIONES	48	12,2%
SECRETARÍA DE HACIENDA	45	11,4%
ACUEDUCTO - EAB	41	10,4%
ENEL - CODENSA	26	6,6%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	19	4,8%
SECRETARÍA MOVILIDAD	16	4,1%
GAS NATURAL	14	3,5%
SECRETARÍA DE SALUD	12	3,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9	2,3%
Proyectos Legales SAS	9	2,3%
Área Limpia DC SAS ESP	8	2,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	8	2,0%
CATASTRO	6	1,5%
IDU	6	1,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	1,0%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	3	0,8%
Positiva Compañía de Seguros	3	0,8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	2	0,5%
IDPYBA	1	0,3%
TOTAL	395	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES - SUPERCAD E SUBA

En la información concerniente a las entidades que se recolectó en el SUPERCAD E SUBA, se encontró que, de **395** respuestas, el **11,9 %** está representado en ciudadanos que realizaron el trámite Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, a continuación, se presenta la información relacionada con los trámites que se realizan en el punto:

Tabla 118 Trámites SuperCADE Suba

TRÁMITE	RECUESTO	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	47	11,9%
Personalización tarjeta Tu llave	31	7,8%
Consultas	21	5,3%
Reclamo por facturación	19	4,8%
Pre registro virtual asistido	19	4,8%
Impuesto predial unificado	19	4,8%
Tarjeta Tu llave básica	17	4,3%
Información sobre pago de comparendo-SDM	13	3,3%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	10	2,5%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	9	2,3%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	9	2,3%
Consulta y certificación de pagos	8	2,0%
Atención Padres Familia	8	2,0%
Certificados de tradición y libertad	7	1,8%
RIT - Registro de Información Tributaria	7	1,8%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	7	1,8%
Requerimientos seguros	6	1,5%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	5	1,3%
Duplicado de factura Enel Codensa	5	1,3%
Impuesto sobre vehículos automotores	5	1,3%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	4	1,0%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	4	1,0%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	4	1,0%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	4	1,0%
Plazo para pago	3	0,8%
Otros trámites	3	0,8%
Solicitudes Crédito Fácil	3	0,8%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	3	0,8%
Consultas factura	3	0,8%
Recuperación de semanas	3	0,8%
Reclamos	3	0,8%
Mi Casa Ya Bogotá	3	0,8%
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	3	0,8%
Orientación Jurídica	3	0,8%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	3	0,8%
Devolución de dineros	2	0,5%

TRÁMITE	RECUESTO	%
Financiación	2	0,5%
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador, tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada trámite)	2	0,5%
Certificado catastral Certificado catastral	2	0,5%
Radicación Colpensiones	2	0,5%
Devolución a terceros de aportes realizados al régimen de prima media con prestación definida	2	0,5%
Ajustes de facturación – ETB	2	0,5%
Pago de facturas acueducto	2	0,5%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	2	0,5%
Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito -SDM	2	0,5%
Gestión de novedades de nómina – pago pensión por ventanilla	2	0,5%
Certificado de residencia	2	0,5%
Talleres de ahorro BEPS	2	0,5%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	2	0,5%
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	2	0,5%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,5%
Descuento predio desocupado – Con soportes	1	0,3%
Proceso de facturación con ENEL – CODENSA	1	0,3%
Contribución por valorización	1	0,3%
RADICAR Otros trámites	1	0,3%
Consulta estado de cuenta	1	0,3%
Independización del servicio público	1	0,3%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1	0,3%
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,3%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	1	0,3%
Información general Acueducto - EAB	1	0,3%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,3%
Gestión de novedades nómina – Reintegros	1	0,3%
Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial	1	0,3%
Esterilización Canina y Felina	1	0,3%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	1	0,3%
Certificado de tradición y libertad	1	0,3%
Gestión de novedades de nómina – cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	1	0,3%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	1	0,3%
Cambio de uso	1	0,3%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,3%

TRÁMITE	RECUESTO	%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0,3%
Facturación aseo	1	0,3%
Cambio de titular- corrección	1	0,3%
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	1	0,3%
Certificado de Retenciones de Impuestos	1	0,3%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	1	0,3%
Rectificación de áreas y linderos	1	0,3%
Duplicado de recibos de pago	1	0,3%
Financiación deuda total	1	0,3%
Certificado de tradición y libertad	1	0,3%
Inscripción en el escalafón nacional docente	1	0,3%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,3%
Certificado catastral	1	0,3%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	1	0,3%
Liquidación o abono a créditos	1	0,3%
Determinación del subsidio por incapacidad	1	0,3%
Consultas de energía	1	0,3%
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	1	0,3%
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,3%
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	1	0,3%
Cobros y adecuaciones.	1	0,3%
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	1	0,3%
TOTAL	395	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENTIDADES ADICIONALES SOLICITADAS POR LA CIUDADANÍA - SUPERCADÉ SUBA

Del total de ciudadanos encuestados, el **35%** cree que si se debería contar con entidades adicionales a las presentes en el SUPERCADÉ SUBA.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos que considera que debería haber entidades adicionales en el punto, el **42%** consideran que hace falta bancos y el **10,7%** que hace falta la Superintendencia de Servicios Públicos, a continuación, se relacionan las entidades solicitadas:

Tabla 119 Entidades Adicionales SuperCADE Suba

ENTIDADES	RECUESTO	%
BANCOS	71	42,0%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	18	10,7%
DIAN	15	8,9%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	14	8,3%
NOTARIAS	9	5,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	7	4,1%
REGISTRADURÍA	4	2,4%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	3	1,8%
MINISTERIO DEL TRABAJO - MINTRABAJO	3	1,8%
CAPITAL SALUD EPS	2	1,2%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	1,2%
TODAS LAS ENTIDADES DEL DISTRITO	2	1,2%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	2	1,2%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,6%
CANCILLERÍA	1	0,6%
COMISARÍAS DE FAMILIA	1	0,6%
FONCEP	1	0,6%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,6%
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	1	0,6%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	1	0,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,6%
POLICÍA NACIONAL	1	0,6%
SAYCO SOCIEDAD DE AUTORES Y COMPOSITORES	1	0,6%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,6%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1	0,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	1	0,6%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,6%
SEGUROS MAPFRE	1	0,6%
SERVICIOS FUNERARIOS	1	0,6%
TOTAL	169	100,0%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUGERENCIA PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - SUPERCADÉ SUBA

En la encuesta realizada en el SUPERCADÉ SUBA, **260** ciudadanos realizaron sugerencia para mejorar la prestación del servicio entre los que se identificó que el **46%** de ellos recomendaron incluir servicio de baños y/o de fotocopiadora, el **54%** de las demás sugerencias distribuido según la distribución del siguiente cuadro:

Tabla 120 Sugerencias SuperCADE Suba

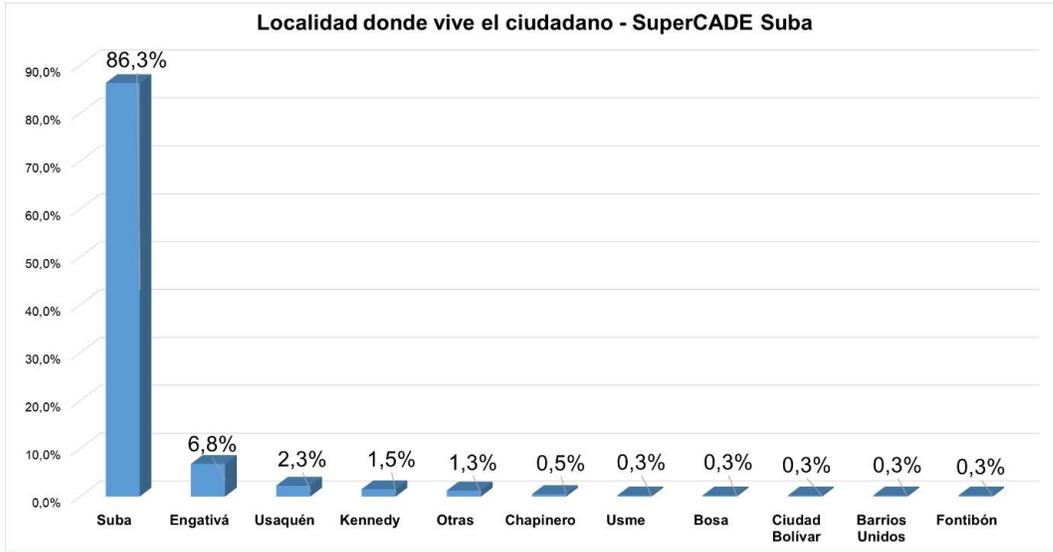
SUGERENCIAS SUPERCAD E SUBA	RECUESTO	%
Servicio de baño	96	26,3%
Servicio de fotocopiadora	72	19,7%
Servicio de cafetería	41	11,2%
Servicio de papelería	25	6,8%
Servicios bancarios	23	6,3%
Implementar módulos para realizar trámites virtuales	17	4,7%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	12	3,3%
Prioridad de atención preferencial	11	3,0%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	8	2,2%
Prioridad de atención preferencial	7	1,9%
Servicio de café gratis	7	1,9%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	6	1,6%
Servicio de parqueadero	6	1,6%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	5	1,4%
Permitir el ingreso a las salas de espera	5	1,4%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	4	1,1%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	4	1,1%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	3	0,8%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	3	0,8%
Mejorar el servicio de la línea 195	2	0,5%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	2	0,5%
Actividades de entretenimiento durante la espera en sala	1	0,3%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,3%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	1	0,3%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,3%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	1	0,3%
Wi-Fi Gratis	1	0,3%
TOTAL	365	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS – SUPERCAD E SUBA

Localidad Donde Vive

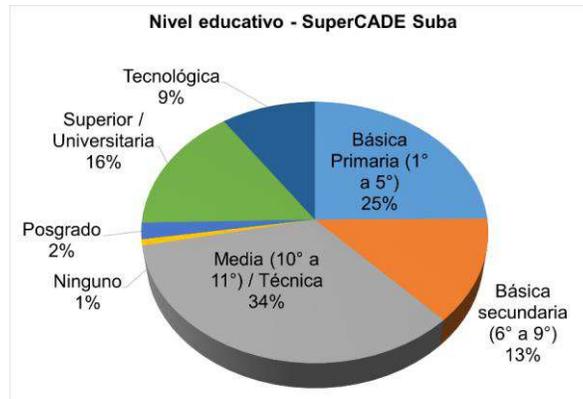
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCAD E SUBA, que el **86,3%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

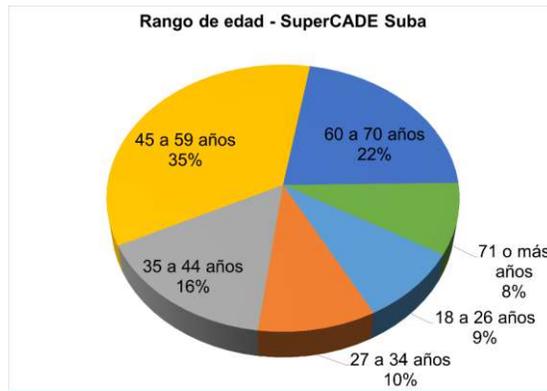
Frente a la pregunta del nivel de estudio que tienen los ciudadanos encuestados, el resultado obtenido muestra que el **34%** de los ciudadanos alcanzo un grado educactivo de Media Técnica, seguido por basica primaria (**25%**), superior universitaria (**16%**) básica secundaria (**13%**) otros (**12%**).



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango De Edad

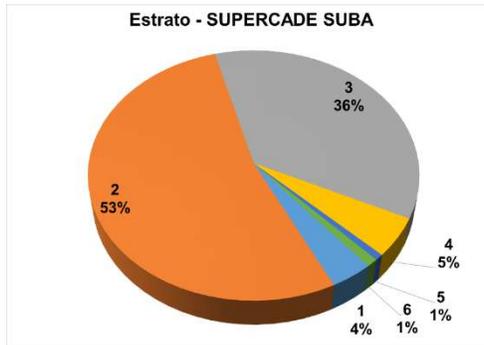
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el SUPERCADÉ SUBA que las personas que asisten al punto se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 (**35%**) y 60-70 (**22%**), sumando así el **57%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **53%** de la población que asiste al SUPERCADÉ SUBA se encuentran viviendo en estrato 2, el **36%** en estrato 3 y el restante **11%** viven en estrato 1, 4, 5 y 6.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

El **39%** de los ciudadanos encuestados en el SUPERCADÉ SUBA ocupan su tiempo trabajando, **22%** oficios del hogar, **20%** buscando trabajo, **3%** estudia, el **2%** restante ni estudia, ni trabaja y/o no sebe, no responde.

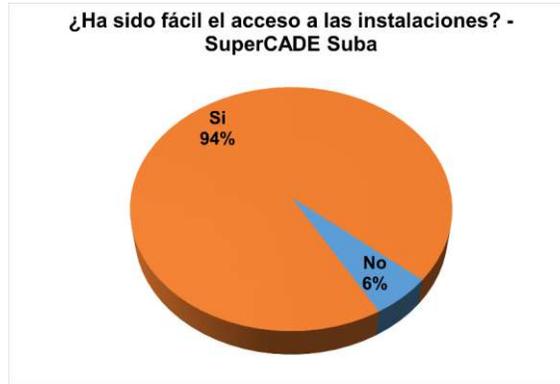


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad Al Punto

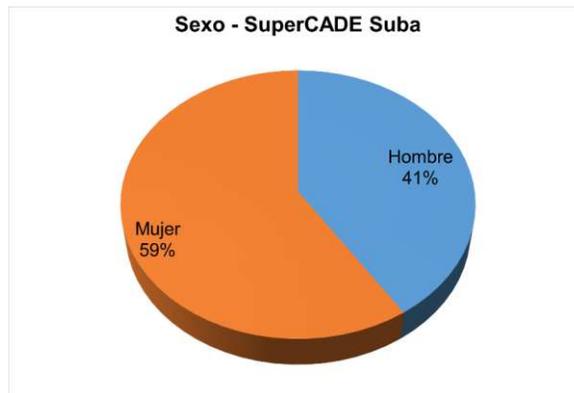
El **94%** de los ciudadanos encuestados en SUPERCADE SUBA, manifiestan que si es fácil el acceso al punto es fácil, el restante **6%** manifiesta que no por la reducida disponibilidad de transporte público.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

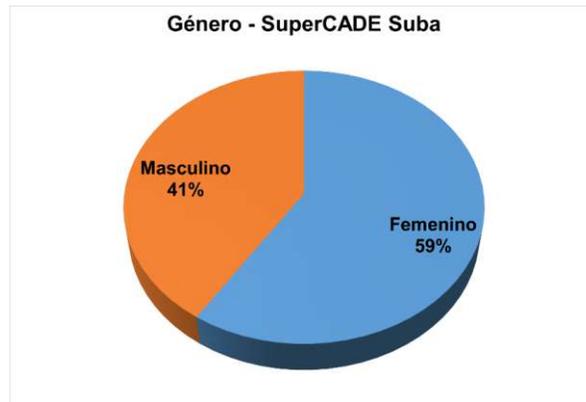
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **59%** de los ciudadanos encuestados son mujeres y el **41%** son hombres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género

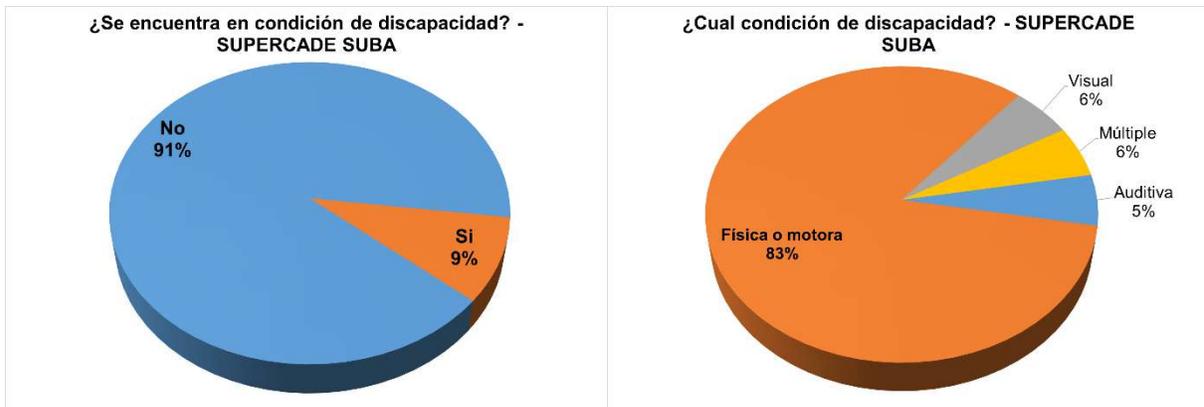
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el **41%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género masculino mientras que el **59%** con el femenino.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el **91%** de la población que asiste al SUPERCADE SUBA no cuenta con alguna discapacidad, el restante **9%**, manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de los cuales el **83%** es física o motora, **6%** es múltiple, **6%** visual y **5%** auditiva.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 “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%**, a continuación, se listan los trámites realizados por los ciudadanos encuestados:

Tabla 121 Trámites RED CADE

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1693	17,64%	Secretaría de Planeación
Pre registro virtual asistido	598	6,23%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Registro biométrico	419	4,37%	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Pago de servicios públicos	412	4,29%	Banco Scotiabank Colpatria
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	337	3,51%	Secretaría de Planeación
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	322	3,35%	Vanti
Personalización tarjeta Tu llave	294	3,06%	Transmilenio
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	292	3,04%	Secretaría de Planeación
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	250	2,60%	Secretaría de Planeación
Reclamos	230	2,40%	Limpieza Metropolitana
Tarjeta Tu llave básica	200	2,08%	Transmilenio
Cédula de Ciudadanía	178	1,86%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Reclamo por facturación	161	1,68%	Acueducto
Alojamiento temporal	153	1,59%	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	144	1,49%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Otros trámites	141	1,47%	Colpensiones
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	135	1,41%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción-FA. Información del programa	134	1,39%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Consultas	125	1,30%	Colpensiones
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	104	1,20%	ETB
Pago de facturas	99	1,03%	Banco Scotiabank Colpatria
Tarjeta de identidad	97	1,01%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	97	1,01%	Vanti
Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	91	0,95%	ETB
Ajustes de facturación – ETB	88	0,92%	ETB

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Información general sobre Ingreso Solidario	87	0,90%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Talleres de ahorro BEPS	78	0,92%	Colpensiones
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	73	0,76%	Secretaría De Salud
Inconformidad tarifa liquidada	72	0,75%	Vanti
Inconformidad por que no recibió factura	70	0,73%	Vanti
Ajuste a facturas	65	0,68%	Promoambiental Distrito
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	63	0,66%	Secretaría de Hacienda
Pago de servicios públicos y otros	60	0,63%	Reval S.A.S
Impuesto predial unificado	60	0,63%	Secretaría de Hacienda
Esterilización Canina y Felina	58	0,60%	IDPYBA
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	54	0,56%	Vanti
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	53	0,55%	IDU
Cambio de titular- corrección	53	0,55%	Vanti
Recarga tarjeta Tullave	50	0,52%	Transmilenio
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	50	0,52%	Vanti
Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	45	0,47%	Acueducto
Duplicado de factura Enel Codensa	45	0,47%	Enel - Codensa
Corrección de historia laboral	43	0,45%	Colpensiones
Consultas factura	42	0,44%	Enel - Codensa
Financiación conceptos facturados	40	0,41%	Vanti
Información general de la factura	39	0,40%	Vanti
Inspección técnica a predios	38	0,40%	Bogotá Limpia
Solicitud para descuento por predio desocupado	38	0,40%	Promoambiental Distrito
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	38	0,40%	Secretaría de Salud
Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN	35	0,36%	Transmilenio
Información estado de un reclamo anterior	33	0,34%	Vanti
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	31	0,32%	Acueducto
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	31	0,32%	ETB
Atención Padres Familia	31	0,32%	Secretaría de Educación
Orientación Jurídica	28	0,29%	Personería de Bogotá
Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito - SDM	28	0,29%	Secretaría de Movilidad
Financiación deuda total	28	0,29%	Vanti
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	27	0,28%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	26	0,27%	Secretaría de Planeación
Vivienda de interés prioritario en el marco del programa integral de vivienda efectiva	26	0,27%	Secretaría del Hábitat
Pensión de vejez en el régimen de prima media	21	0,22%	Colpensiones

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Solicitudes Crédito Fácil	21	0,22%	Enel - Codensa
Suspensión temporal o definitiva del servicio	21	0,22%	Vanti
Descuento por predio desocupado	20	0,21%	Bogotá Limpia
Pago de facturas acueducto	20	0,21%	Acueducto
Servicio Sanitario	19	0,20%	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Solicitud de reinstalación del servicio	19	0,20%	Vanti
Consulta de obligaciones tributarias	18	0,19%	Secretaría de Hacienda
Consulta y certificación de pagos	18	0,19%	Secretaría de Hacienda
Información sobre pago de comparendo-SDM	18	0,19%	Secretaría de Movilidad
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público domiciliario de aseo	17	0,18%	Ciudad Limpia Bogotá
Consulta estado de cuenta de valorización	17	0,18%	IDU
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	17	0,18%	Secretaría de Salud
Traslado de deuda Factura Enel Codensa	16	0,17%	Enel - Codensa
Certificados de tradición y libertad	16	0,17%	Proyectos Legales SAS
Radicación Documentos	14	0,15%	Colpensiones
Plazo para pago	14	0,15%	Enel - Codensa
Requerimientos seguros	14	0,15%	Enel - Codensa
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	13	0,14%	Bogotá Limpia
Información sobre traslados de EPS subsidiada	13	0,14%	Secretaría de Salud
Ajustes de factura	12	0,13%	Ciudad Limpia Bogotá
Traslados de régimen pensional	12	0,13%	Colpensiones
Restablecimiento de contactos familiares, mediante llamadas telefónicas internacionales, redes sociales.	12	0,13%	Cruz Roja
Información sobre gratuidad en salud	12	0,12%	Secretaría de Salud
Concepto Técnico – Visitas de Inspección	12	0,13%	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	11	0,11%	Acueducto
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	11	0,11%	DIAN
Impuesto sobre vehículos automotores	11	0,11%	Secretaría de Hacienda
Cambio de uso	11	0,11%	Vanti
Programación de visita RPO-VTR	11	0,11%	Vanti
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	10	0,10%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	10	0,10%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Comprobante de pago	10	0,10%	Enel - Codensa
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	10	0,10%	Secretaría General
Familias en acción – FA. Información de pagos	9	0,09%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Consultas de energía	9	0,09%	Enel - Codensa
Convenio de pago	9	0,09%	Enel - Codensa
Duplicado de recibos de pago	9	0,09%	IDU

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Radicación de Correspondencia	9	0,09%	Secretaría de Hacienda
Actualización de información comparendos y acuerdos de Pago – SDM	9	0,09%	Secretaría de Movilidad
Acometidas de acueducto	8	0,08%	Acueducto
Financiación	8	0,08%	Área Limpia
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	8	0,08%	Colpensiones
Cancelación de Cuenta Enel Codensa	8	0,08%	Enel - Codensa
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	8	0,08%	Secretaría de Hacienda
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la SDP	8	0,08%	Secretaría de Planeación
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	7	0,07%	Colpensiones
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	7	0,07%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	7	0,07%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Pagos	7	0,07%	Enel - Codensa
Contribución por valorización	7	0,07%	IDU
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	7	0,07%	Secretaría de Salud
RIT - Registro de Información Tributaria	7	0,07%	Secretaría de Hacienda
Radicación documentos Planeación	7	0,07%	Secretaría de Planeación
Liquidación o abono a créditos	7	0,07%	Vanti
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	6	0,06%	Bogotá Limpia
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	6	0,06%	Colpensiones
Información de estado novedades JEA – Jóvenes en Acción	6	0,06%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Cobros y adecuaciones.	6	0,06%	ETB
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	6	0,06%	ETB
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	6	0,06%	Personería de Bogotá
Registro civil	6	0,06%	Registraduría Distrital del Estado Civil
Información general proceso cierre y reconexión	6	0,06%	Vanti
Radicación documentos Vanti SA. ESP	6	0,06%	Vanti
Devolución a terceros de aportes realizados al régimen de prima media con prestación definida	5	0,05%	Colpensiones
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	5	0,05%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	5	0,05%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Certificaciones	5	0,05%	Enel - Codensa
Requerimientos Energía	5	0,05%	Enel - Codensa
Cambio de plan de productos ETB	5	0,05%	ETB
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	5	0,05%	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Información y orientación a la oferta institucional existente	5	0,05%	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Financiaciones	5	0,05%	Promoambiental Distrito
Notificaciones	5	0,05%	Promoambiental Distrito
Certificado de residencia	5	0,05%	Secretaría de Gobierno
Apoyos económicos para persona mayor	5	0,05%	Secretaría de Integración Social
Concepto de norma urbanística (edificabilidad)	5	0,05%	Secretaría de Planeación
Mi Casa Ya Bogotá	5	0,05%	Secretaría del Hábitat
Información general de RPO-VTR	5	0,05%	Vanti
Información (aclaraciones necesarias, ya sean cobros realizados por el prestador, tarifas, normativo, tiempos de respuesta, gestión y procesos de cada tramite)	4	0,04%	Área Limpia
Autoestimación del avalúo catastral	4	0,04%	UAE Catastro
Actualización de datos del afiliado	4	0,04%	Colpensiones
Afiliación al régimen de prima media con prestación	4	0,04%	Colpensiones
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	4	0,04%	Colpensiones
Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media	4	0,04%	Colpensiones
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	4	0,04%	ETB
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	4	0,04%	ETB
Asesorías a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios del Instituto	4	0,04%	IDPYBA
Opción tarifaria a multiusuarios	4	0,04%	Limpieza Metropolitana
Pago no aplicado	4	0,04%	Limpieza Metropolitana
Solicitud de financiación	4	0,04%	Limpieza Metropolitana
Bancolombia: Retiros, consignaciones, pagos de tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, credi viaje, nequi, recargas, giros nacionales, retiro de ingreso solidario.	4	0,04%	Reval S.A.S
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	4	0,04%	Secretaría General
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	4	0,04%	Secretaría de Hacienda
Concepto de uso del suelo	4	0,04%	Secretaría de Planeación
Otros trámites	4	0,04%	Secretaría de Planeación
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	4	0,04%	Vanti
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	4	0,04%	Vanti
Independización del servicio público	3	0,03%	Acueducto
Recuperación de semanas	3	0,03%	Colpensiones
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	3	0,03%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Prosperidad Social-Información ofertas otras entidades	3	0,03%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	3	0,03%	ETB
Solicitud de información servicio móvil	3	0,03%	ETB
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	3	0,03%	ETB
Recepción y trámite de quejas y soluciones	3	0,03%	Limpieza Metropolitana
Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCP)	3	0,03%	Secretaría de Salud

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0,03%	Secretaría de Hacienda
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	3	0,03%	Secretaría de Integración Social
Certificado de estratificación socioeconómica	3	0,03%	Secretaría de Planeación
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	3	0,03%	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Canales de atención al ciudadano	3	0,03%	Transmilenio
Cambio de dirección	3	0,03%	Vanti
Información general del proceso de revisión por anomalías	3	0,03%	Vanti
Información y adquisición de Gasodomésticos a través de Vanti SA. ESP	3	0,03%	Vanti
Conexión a los servicios públicos	2	0,02%	Acueducto
Financiación de la factura	2	0,02%	Acueducto
Información general Acueducto - EAB	2	0,02%	Acueducto
Descuento predio desocupado – Con soportes	2	0,02%	Área Limpia
Devolución de dineros	2	0,02%	Área Limpia
Proceso de facturación con ENEL – CODENSA	2	0,02%	Área Limpia
Certificado catastral	2	0,02%	UAE Catastro
Radicación	2	0,02%	UAE Catastro
Rectificación de áreas y linderos	2	0,02%	UAE Catastro
Financiamientos del servicio público de aseo	2	0,02%	Ciudad Limpia Bogotá
Determinación del subsidio por incapacidad	2	0,02%	Colpensiones
Gestión de novedades de nómina – cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	2	0,02%	Colpensiones
Gestión de novedades de nómina – pago pensión por ventanilla	2	0,02%	Colpensiones
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	2	0,02%	Colpensiones
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias Acción-FA. Cambio de grupo poblacional	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción – FA. Información para actualización escolar	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	2	0,02%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Cambio de titular	2	0,02%	Enel - Codensa
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	2	0,02%	ETB
Reconexión del Servicio por suspensión voluntaria	2	0,02%	ETB
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	2	0,02%	ETB
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	2	0,02%	ETB
Información del estado de las peticiones.	2	0,02%	IDPYBA

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	2	0,02%	IDRD
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	2	0,02%	Positiva Compañía de Seguros
Duplicado Factura	2	0,02%	Promoambiental Distrito
Respuesta Radicado	2	0,02%	Promoambiental Distrito
Duplicado recibo público	2	0,02%	Secretaría General
Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha	2	0,02%	Secretaría General
Traslado de colegio	2	0,02%	Secretaría de Educación
Atención psicosocial a niños, niñas y adolescentes	2	0,02%	Secretaría de Gobierno
Compromiso por una alimentación incluyente	2	0,02%	Secretaría de Integración Social
Orientación psicosocial para mujeres	2	0,02%	Secretaría de la Mujer
Orientación, asesoría e intervención jurídica para mujeres	2	0,02%	Secretaría de la Mujer
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones – TICS	2	0,02%	Secretaría de Planeación
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro – ESAL	2	0,02%	Secretaría Jurídica
Consulta Superintendencia de Servicios Públicos	2	0,02%	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	2	0,02%	Vanti
Paz y Salvo Vanti SA. ESP	2	0,02%	Vanti
Solicitud de medidor	2	0,02%	Vanti
Alto consumo	1	0,01%	Bogotá Limpia
financiamiento aseo	1	0,01%	Bogotá Limpia
Notificaciones frente a PQR del servicio público de aseo	1	0,01%	Bogotá Limpia
Recibo de Pago	1	0,01%	Bogotá Limpia
Sello recibo acueducto aseo	1	0,01%	Bogotá Limpia
Acometidas de alcantarillado	1	0,01%	Acueducto
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	1	0,01%	Acueducto
Consulta estado de cuenta	1	0,01%	Acueducto
Daños operativos	1	0,01%	Acueducto
Orientación Jurídica Cambios en la factura de servicio público EAB ESP	1	0,01%	Acueducto
Pago de facturas acueducto FINANCIACION	1	0,01%	Acueducto
Restablecimiento del servicio público	1	0,01%	Acueducto
Solicitud estado de cuenta	1	0,01%	Acueducto
Supervisión técnica de urbanizadores	1	0,01%	Acueducto
Suspensión del servicio público	1	0,01%	Acueducto
Pago comparendos	1	0,01%	Banco Scotiabank Colpatria
Inspección técnica a predios Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,01%	Bogotá Limpia
Otros trámites Pago no aplicado	1	0,01%	Bogotá Limpia

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0,01%	UAE Catastro
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	1	0,01%	UAE Catastro
Certificado de inscripción en el censo catastral	1	0,01%	UAE Catastro
Consulta sobre realización de trámites	1	0,01%	UAE Catastro
Englobe o desenglobe de dos o más predios	1	0,01%	UAE Catastro
Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos	1	0,01%	UAE Catastro
Rectificaciones de la información catastral	1	0,01%	UAE Catastro
Solicitud de mapa manzana catastral	1	0,01%	UAE Catastro
Actualización de Datos del Empleador	1	0,01%	Colpensiones
Gestión de novedades nómina – Reintegros	1	0,01%	Colpensiones
Orientación Jurídica Consultas	1	0,01%	Colpensiones
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	1	0,01%	Colpensiones
Familias en Acción-FA. Retiro de familia	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblac y cambio titular	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
FA. Información novedad de traslado de beneficiario a otro núcleo familiar	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción – FA. Información de compromisos de salud	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción-FA. Información de estado de novedades	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en Acción-FA. Traslado de municipio	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Información Colombia Mayor	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Información cuestionarios del programa – Jóvenes en Acción	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Información sobre el programa de acompañamiento étnico y rural	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Solicitud de información entrega de incentivos JeA – Jóvenes en Acción	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Familias en acción – FA. Información de pagos	1	0,01%	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	1	0,01%	DIAN
Consulta Información Declaración de Renta	1	0,01%	DIAN
Copia RUT	1	0,01%	DIAN
Beneficios tarifarios	1	0,01%	Enel - Codensa
Cambio de modalidad de servicio	1	0,01%	Enel - Codensa
Facturación aseo	1	0,01%	Enel - Codensa
Modificaciones Comerciales	1	0,01%	Enel - Codensa
Notificación	1	0,01%	Enel - Codensa

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Orientación Jurídica Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Codensa	1	0,01%	Enel - Codensa
Reclamos Activar o desactivar servicios de voz larga distancia	1	0,01%	Enel - Codensa
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	1	0,01%	ETB
Cambio de estrato servicios fijos	1	0,01%	ETB
Cambio de la Dirección de Entrega de la Factura ETB Servicio Fijo	1	0,01%	ETB
Cambio de número servicio fijo	1	0,01%	ETB
Cambio de plan de productos ETB	1	0,01%	ETB
Cesión de Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Móvil.	1	0,01%	ETB
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,01%	ETB
Devolución de equipo	1	0,01%	ETB
Modificación SVA Servicio Móvil	1	0,01%	ETB
Otros trámites Retracto y anulación de afiliación a pensión en el régimen de prima media	1	0,01%	ETB
Planes empresariales	1	0,01%	ETB
Reclamación del servicio	1	0,01%	ETB
Reportar falla técnica	1	0,01%	ETB
Reposición de Sim / Móvil	1	0,01%	ETB
Solicitar códigos de teléfonos	1	0,01%	ETB
Solicitud de información servicios fijos	1	0,01%	ETB
Solicitud de servicio técnico	1	0,01%	ETB
Solicitud Soporte Técnico Daños operativos	1	0,01%	ETB
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	1	0,01%	ETB
Venta de servicios y productos para hogares ETB	1	0,01%	ETB
Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes.	1	0,01%	IDPYBA
Descuento por no recolección puerta a puerta	1	0,01%	Limpieza Metropolitana
Ducha Elementos de cuidado personal	1	0,01%	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Certificado de Retenciones de Impuestos	1	0,01%	Positiva Compañía De Seguros
Consultas de información	1	0,01%	Positiva Compañía de Seguros
Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial	1	0,01%	Positiva Compañía de Seguros
PETICION	1	0,01%	Positiva Compañía de Seguros
Información general Promoambiental Distrito SAS ESP	1	0,01%	Promoambiental Distrito
Inspección a inmuebles	1	0,01%	Promoambiental Distrito
Servicios especiales	1	0,01%	Promoambiental Distrito
Consulta de índice de propietarios	1	0,01%	Proyectos Legales SAS
Aprobación de planes de contingencia para los casos de evaluación y seguimiento ambiental para sistemas de control de fuentes fijas	1	0,01%	Secretaría de Ambiente
Licencia ambiental	1	0,01%	Secretaría de Ambiente
Radicación - Secretaría de Ambiente	1	0,01%	Secretaría de Ambiente
Registro de plantaciones forestales protectoras	1	0,01%	Secretaría de Ambiente

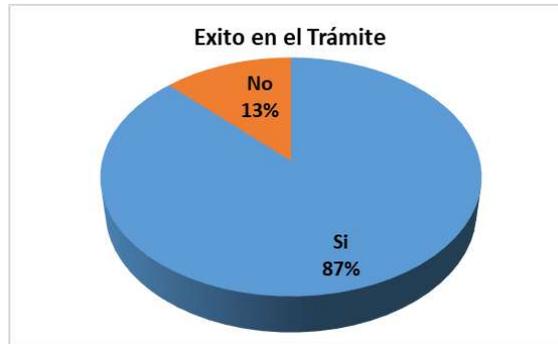
TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Solicitud prórroga de concesión aguas subterráneas vigente	1	0,01%	Secretaría de Ambiente
Certificación de vacunación digital	1	0,01%	Secretaría de Salud
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,01%	Secretaría de Salud
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,01%	Secretaría de Salud
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	1	0,01%	Secretaría de Salud
Cupo escolar	1	0,01%	Secretaría de Educación
Inscripción en el escalafón nacional docente	1	0,01%	Secretaría de Educación
Denuncia vecino conflictivo con amenazas	1	0,01%	Secretaría de Gobierno
Queja a un vecino	1	0,01%	Secretaría de Gobierno
Impuesto sobre vehículos automotores	1	0,01%	Secretaría de Hacienda
Atención a notificación	1	0,01%	Secretaría de Hacienda
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,01%	Secretaría de Hacienda
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	0,01%	Secretaría de Hacienda
Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	1	0,01%	Secretaría de Hacienda
Atención psicosocial a personas de los sectores sociales Igbti, sus familias y redes de apoyo	1	0,01%	Secretaría de Integración Social
Gestión del riesgo	1	0,01%	Secretaría de Integración Social
Servicio social para la seguridad económica de la juventud	1	0,01%	Secretaría de Integración Social
Inconformidad con la solicitud de la visita	1	0,01%	Secretaría de Planeación
Solicitud de licencia de construcción	1	0,01%	Secretaría de Planeación
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	1	0,01%	Secretaría del Hábitat
Acreditación de las asociaciones sin ánimo de lucro y/o sociedades protectoras de animales	1	0,01%	Secretaría Jurídica
Información general	1	0,01%	Secretaría Jurídica
Chatarrización de un vehículo	1	0,01%	Secretaría de Movilidad
Descuento temporal por referencia en trámite	1	0,01%	Vanti
Devolución pago por emergencia sanitaria	1	0,01%	Vanti
Histórico de pago	1	0,01%	Vanti
Información de reparaciones por RPO	1	0,01%	Vanti
Otros trámites Orientación Jurídica	1	0,01%	Vanti
Otros trámites Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,01%	Vanti
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	1	0,01%	Vanti
Recepción Recurso de Reposición	1	0,01%	Vanti
Reclamación por suspensión de servicio	1	0,01%	Vanti
Refinanciamiento recibo consumo	1	0,01%	Vanti
Retiro de seguro adquirido	1	0,01%	Vanti
Solicitud Revisión Técnica	1	0,01%	Vanti
Solicitud servicio suplantando identidad del titular	1	0,01%	Vanti

TRÁMITE	Recuento	%	Entidad
Solicitud visita técnica	1	0,01%	Vanti
Traslado de crédito	1	0,01%	Vanti

Fuente: Elaboración propia con base en el procedimiento de Elaboración y análisis de encuestas.

EFFECTIVIDAD DEL TRÁMITE RED CADE

El **87%** de los ciudadanos encuestados logró realizar el trámite solicitado de manera exitosa.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

MOTIVO DE NO ÉXITO EN EL TRÁMITE

El motivo de no éxito en el trámite con mayor ocurrencia fue la falta de documentos con un **38,17%**, seguido del motivo el cual hace referencia a que el ciudadano debe acercarse a otra entidad u otra sede, este con un **23,42%** de ocurrencia.

Tabla 122 Motivo que impidió realizar el trámite

Registro	Recuento	%
Le faltaron documentos	466	38,17%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	286	23,42%
Otro	223	18,26%
No hay sistema para hacer el trámite	88	7,21%
No es la persona indicada para realizar el trámite	74	6,06%
Debe agendar cita	66	5,41%
El tiempo de espera es muy largo	18	1,47%
TOTAL	1221	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Dentro de la opción "Otro", se evidenció que el mayor porcentaje lo tiene el criterio de "Trámite en proceso de respuesta" con un **27,52%** de ocurrencia.

Tabla 123 Otros motivos

Registro	Recuento	%
Trámite en proceso de respuesta	60	26,90%
No cumple con los requisitos para el beneficio	38	17,04%
Mejorar los procesos y trámites de la entidad	28	12,55%

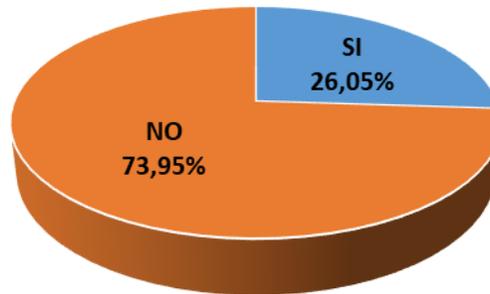
Registro	Recuento	%
Realizar trámite virtual	27	12,10%
No hay Inscripciones para el trámite	21	9,41%
Inscripciones cerradas para realizar el trámite	12	5,38%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	11	4,93%
Realizar trámite telefónicamente	8	3,58%
No especificado	5	2,24%
No hay sistema para hacer el trámite	4	1,79%
Debe acercarse otra persona para realizar el trámite	3	1,34%
Trámite fuera de fecha	3	1,34%
Fallas técnicas de los equipos	2	0,89%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	0,44%
TOTAL	223	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.2.4 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE

Frete a la pregunta si los puntos de la RED CADE deben contar con entidades adicionales a las presentes, el 73,95% de los encuestados respondió negativamente.

SOLICITUD DE ENTIDADES ADICIONALES



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

De los ciudadanos que solicitaron entidades adicionales, el 57,10% solicito la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, el 7,54% solicito Codensa y el 6,23% solicito la presencia de una entidad bancaria:

Tabla 124 Entidades Adicionales RED CADE

Entidades Solicitadas	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAB	2513	57,10%
CODENSA	332	7,54%
Banco	274	6,23%
SECRETARÍA DE SALUD	219	4,98%
SECRETARÍA DE HACIENDA	138	3,14%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	117	2,66%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	103	2,34%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	72	1,64%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	51	1,16%
DIAN	50	1,14%
REGISTRADURÍA	50	1,14%
TRANSMILENIO	44	1,00%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	43	0,98%
CATASTRO	42	0,95%
COLPENSIONES	30	0,68%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	30	0,68%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS	22	0,50%
POLICÍA NACIONAL	21	0,48%

Entidades Solicitadas	Recuento	%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	20	0,45%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	18	0,41%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	15	0,34%
UNIDAD DE VÍCTIMAS	15	0,34%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	13	0,30%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	11	0,25%
GAS NATURAL	10	0,23%
CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS -CLAV	8	0,18%
IDRD	8	0,18%
MINISTERIO DEL TRABAJO	8	0,18%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	8	0,18%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	7	0,16%
CAPITAL SALUD EPS	6	0,14%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	6	0,14%
MINISTERIOS DE COLOMBIA	6	0,14%
NOTARÍAS	6	0,14%
IDU	5	0,11%
OPERADORES TELEFONÍA CELULAR	5	0,11%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	0,11%
SECRETARÍA GENERAL	5	0,11%
CANCILLERÍA	4	0,09%
COMISARÍA DE FAMILIA	4	0,09%
CONSULTORIO JURÍDICO	3	0,07%
FONCEP	3	0,07%
FONDOS DE PENSIONES PRIVADOS	3	0,07%
TODAS LAS ENTIDADES DEL DISTRITO	3	0,07%
ARCHIVO NACIONAL	2	0,05%
CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2	0,05%
DANE	2	0,05%
ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD	2	0,05%
MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,05%
OFICINA DE RADICACIÓN ENTIDADES DISTRITALES	2	0,05%
PLANEACIÓN NORMA URBANA	2	0,05%
PROYECTOS LEGALES S.A.S.	2	0,05%
SECRETARÍA JURÍDICA	2	0,05%
SEGUROS MAPFRE	2	0,05%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD - SIM	2	0,05%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	2	0,05%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,02%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,02%
CONSULADOS	1	0,02%
DATACRÉDITO	1	0,02%
EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA	1	0,02%

Entidades Solicitadas	Recuento	%
ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN DERECHOS HUMANOS	1	0,02%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	0,02%
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	1	0,02%
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	1	0,02%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,02%
IDIPRON	1	0,02%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,02%
IPES	1	0,02%
LGBTI - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,02%
LIME	1	0,02%
NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,02%
SAYCO SOCIEDAD DE AUTORES Y COMPOSITORES	1	0,02%
SENA	1	0,02%
SERVICIOS FUNERARIOS	1	0,02%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	1	0,02%
VENTANILLA ESPECIALIZADA PARA ORIENTAR AL CIUDADANO	1	0,02%

3.2.5 Sugerencias Encuesta de Satisfacción Ciudadanas RED CADE

En la encuesta realizada en los puntos de la Red CADE, 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 que ninguna.

Respecto a las sugerencias recibidas, la más reiterada con el 15,35% es la solicitud de servicio de baño, seguida con un 10,45% por la solicitud de incluir más funcionarios de atención en las entidades y el 8,21% solicita agilizar el llamado de los turnos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 125 Sugerencias RED CADE

Sugerencia	Recuento	%
Servicio de baño	417	15,35%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	284	10,45%
Agilizar el llamado de los turnos	223	8,21%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	222	8,17%
Servicios bancarios	207	7,62%
Prioridad de atención preferencial	147	5,41%
Tiempos de espera más cortos	121	4,45%
Servicio de fotocopiadora	121	4,45%
Servicio de café gratis	120	4,42%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	103	3,79%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	88	3,24%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	87	3,20%
Más cajeros en banco	68	2,50%
Mejorar la infraestructura del punto	56	2,06%
Servicio de cafetería	56	2,06%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	47	1,73%
Mayor presencialidad de las entidades de servicios públicos en los CADES	42	1,55%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	38	1,40%
Implementar módulos para realizar trámites virtuales	35	1,29%
Implementar más seguridad al exterior de los puntos	28	1,03%
Servicio de papelería	28	1,03%
Mejorar los protocolos de bioseguridad en los puntos	24	0,88%
Ampliar los horarios de atención en la RED CADE	18	0,66%
Incluir más informadores en los puntos	16	0,59%
Permitir el ingreso a las salas de espera	14	0,52%
Cumplir los horarios establecidos por las entidades	12	0,44%
Aumentar cobertura de la RED CADE	11	0,40%
Mejorar el servicio de las líneas de atención a la Ciudadanía	11	0,40%

Sugerencia	Recuento	%
Servicio de parqueadero	11	0,40%
Mejorar el servicio de la línea 195	10	0,37%
Mejorar visibilidad en las pantallas de turnos	8	0,29%
Wi-Fi Gratis	7	0,26%
Divulgación del punto	6	0,22%
Actividades de entretenimiento durante la espera en sala	6	0,22%
Mantenimiento de los equipos de las entidades	5	0,18%
Implementar el agendamiento a todas las entidades	5	0,18%
Regular la presencia de tramitadores en los puntos	4	0,15%
Incrementar limpieza y aseo a los exteriores de los puntos	4	0,15%
Permitir acceso de mascotas al punto	2	0,07%
Mejorar el ingreso al punto	2	0,07%
Incluir en CADE Tunal punto de primeros auxilios	1	0,04%
Incluir funcionarios con lenguaje de señas en la RED CADE	1	0,04%
Ofertas de empleo	1	0,04%
TOTAL	2717	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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, que, de los 9.752 ciudadanos encuestados, el **48,55%** de las personas que asisten a los puntos reside en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, a continuación, se presenta la información del lugar de residencia:

Tabla 126 Localidad de Residencia RED CADE

Localidad	Recuento	%
Ciudad Bolívar	1453	14,90%
Kennedy	1218	12,49%
Suba	1174	12,04%
Engativá	890	9,13%
Bosa	702	7,20%
Usme	698	7,16%
Usaquén	686	7,03%
Fontibón	663	6,80%
San Cristóbal	608	6,23%
Rafael Uribe Uribe	480	4,92%
Tunjuelito	445	4,56%
Puente Aranda	255	2,61%
Otras	190	1,95%
Chapinero	56	0,57%
Barrios Unidos	54	0,55%
Santa Fe	52	0,53%
Los Mártires	48	0,49%
Antonio Nariño	35	0,36%
Teusaquillo	34	0,35%
La Candelaria	9	0,09%
Sumapaz	2	0,02%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del 1,95% de los encuestados que manifestó tener su lugar de residencia en otros municipios, el 59,26% proviene de Soacha, a continuación, se presenta la información de otros municipios de residencia:

Tabla 127 Otros Municipios de Residencia RED CADE

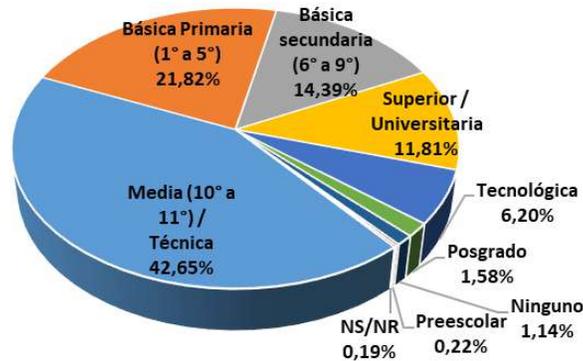
Municipio	Recuento	%
Soacha	112	59,26%
Madrid	7	3,70%
Mosquera	7	3,70%
La Calera	6	3,17%
Cajicá	6	3,17%
Chía	4	2,12%
Zipaquirá	4	2,12%
Funza	4	2,12%
Cota	3	1,59%
Cúcuta	3	1,59%
Fusagasugá	3	1,59%
Soacha	2	1,06%
Subachoque	2	1,06%
Tocancipá	2	1,06%
Cali	2	1,06%
Villavicencio	2	1,06%
Tabio	1	0,53%
Cotá	1	0,53%
Santander	1	0,53%
El Guavio	1	0,53%
Sopó	1	0,53%
Facatativá	1	0,53%
Cundinamarca Bella Vista	1	0,53%
Fómeque	1	0,53%
Sibaté	1	0,53%
Medellín	1	0,53%
Cáqueza-Cundinamarca	1	0,53%
Mesitas del Colegio	1	0,53%
Girardot	1	0,53%
Fosca	1	0,53%
Tenjo	1	0,53%
Paima Cundinamarca	1	0,53%
San Francisco - Cundinamarca	1	0,53%
Guayatá	1	0,53%
Boyacá	1	0,53%
Ibagué	1	0,53%
Total general	189	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo – RED CADE

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción ciudadana en la RED CADE, muestra que el 42,65% de los encuestados manifiestan tener un **nivel de estudio** de educación media / técnica, seguidos por un 21,82% con básica primaria.

NIVEL EDUCATIVO RED CADE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad – RED CADE

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el RED CADE que, las personas que asisten a los puntos se agrupan en su mayoría en los **rangos de edad** de 45-59 años (28%) y 35-44 años (20%), sumando así el **48%**.

RANGO DE EDAD RED CADE

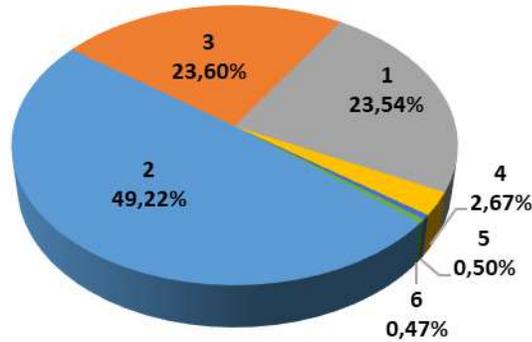


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato – RED CADE

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que, el 96,36% de la población que asiste a la RED CADE se encuentran viviendo en estratos 2, 3 y 1

ESTRATO RED CADE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación – RED CADE

El **41,70%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE ocupan su tiempo trabajando, **31,50%** se desempeñan en oficios del hogar, **15,35%** se encuentran en búsqueda de empleo.

OCUPACIÓN RED CADE



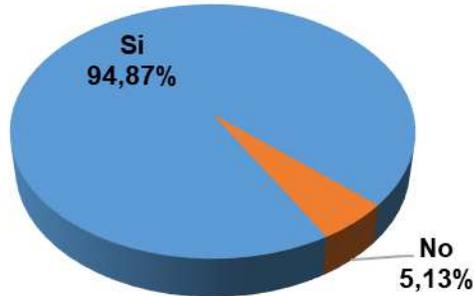
*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Accesibilidad al Punto – RED CADE

El **94,87%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso a los puntos de la Red CADE es fácil.

ACCESIBILIDAD A LOS PUNTOS DE LAS RED CADE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Respecto al 5,13% contestó que el ingreso a los puntos no era fácil, a continuación se relacionan los motivos:

Tabla 128 Dificultad Acceso puntos Red CADE

MOTIVO DIFICULTAD EN EL ACCESO	
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	52,38%
Reducida disponibilidad de transporte público	33,33%
Otras	9,52%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	4,76%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Respecto al 9,52% que manifestó otras causas, a continuación se listan las mismas:

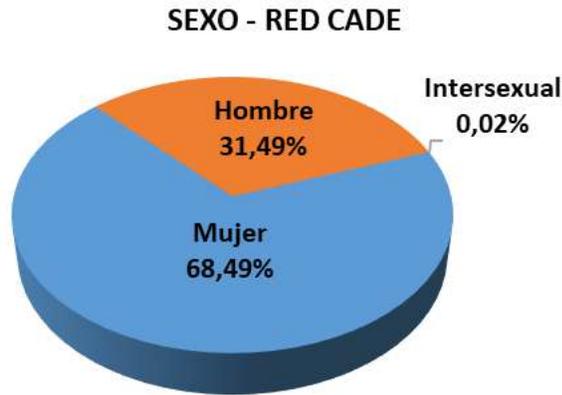
Tabla 129 Otras dificultades de acceso

OTRO MOTIVO DE DIFICULTAD EN EL ACCESO	
Retirar agendamiento de citas para personas en condición de discapacidad	50,00%
Dificultad para permanecer de pie	50,00%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo – RED CADE

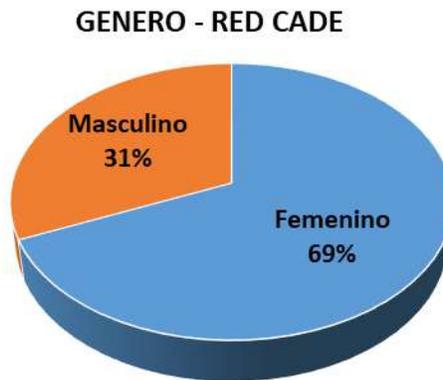
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 68,49% de los ciudadanos que asisten a la RED CADE son mujeres.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Género – RED CADE

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana muestra que el 69% de los ciudadanos encuestados se identifica con Género Femenino y el 31% con Género Masculino.

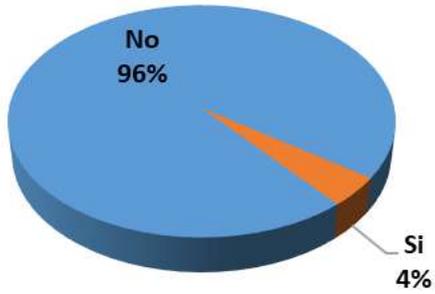


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

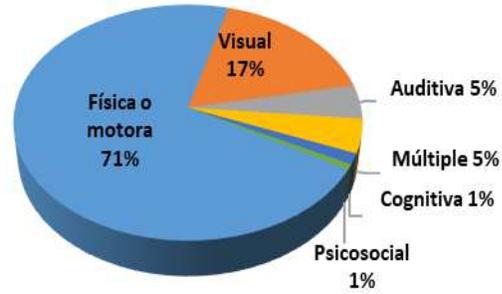
Discapacidad – RED CADE

El resultado obtenido en la encuesta realizada reflejó que el 96% de la población que asiste a la RED CADE no presenta ninguna discapacidad; sin embargo, el 4% restante si manifiesta alguna, de estos el 71% refirió presentar una discapacidad física o motora y el 17% visual.

DISCAPACIDAD - RED CADE



TIPO DE DISCAPACIDAD - RED CADE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 376 encuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales el **77,39%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica la calidad general de Bogotá Te Escucha?

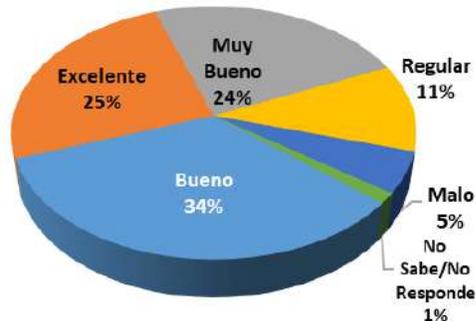


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

FACILIDAD PARA ACCEDER A LA PÁGINA WEB – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 82,18% de los ciudadanos, calificaron la facilidad para acceder a la página web, como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica la facilidad para acceder a la página web?

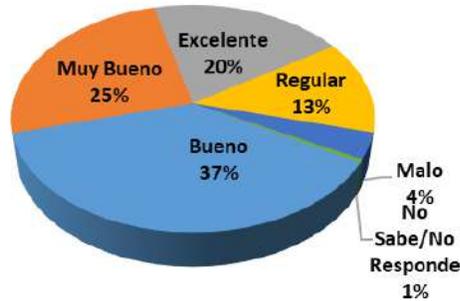


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DISEÑO DE LA PÁGINA WEB – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 82,45% de los encuestados, calificaron el diseño de la página web, como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica el diseño de la página web?

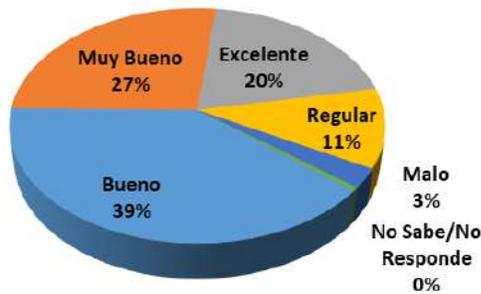


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

LENGUAJE CLARO – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 85,90% calificaron el lenguaje claro utilizado en la página web, como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica el lenguaje claro?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DISPONIBILIDAD OPCIONES DEL SISTEMA – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 77,39% calificaron la disponibilidad de opciones del sistema, como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica la disponibilidad de opciones del sistema?

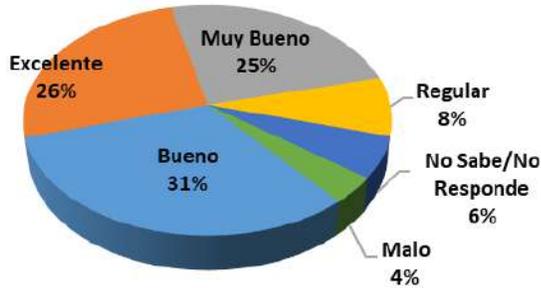


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

NOTIFICACIONES DEL SISTEMA – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 82,18% calificaron las notificaciones del sistema por correo electrónico, como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica las notificaciones del sistema por correo electrónico?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DISPONIBILIDAD DE INSTRUCTIVOS Y TUTORIALES – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 69,15% calificaron la disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso, como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica la disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

PRINCIPAL CANAL PARA SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES – BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 76,06% 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 1,33% realizan este seguimiento en los puntos de atención de las entidades distritales.

Tabla 130 Canal de Seguimiento a Peticiones Bogotá Te Escucha

CANAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES		
Registro	Recuento	%
Bogotá Te Escucha (Web)	286	76,06%
Ninguna	33	8,78%
Otra	19	5,05%
Puntos de Atención de la RED CADE	17	4,52%
Línea 195	8	2,13%
SuperCADE Virtual	8	2,13%
Puntos de Atención de otras entidades distritales	5	1,33%
Total general	376	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CONSIDERA A BOGOTÁ TE ESCUCHA HERRAMIENTA EFECTIVA PARA ACERCARSE A LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

El 87% de los ciudadanos encuestados consideran que Bogotá te escucha es una herramienta efectiva para acercarse a la Administración Distrital, mientras que el 13% considera lo contrario.

¿Considera que Bogotá te escucha es una herramienta efectiva para acercarse a la Administración Distrital?

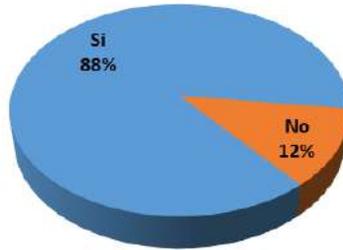


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

RECOMIENDA USO DE BOGOTÁ TE ESCUCHA

El 88% de los ciudadanos encuestados recomendarían Bogotá te escucha a otras personas, mientras que el 12% no recomendarían el sistema.

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



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

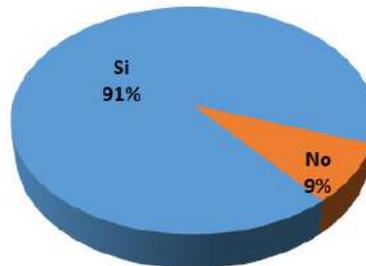
DISPOSICIÓN DE REALIZAR TRÁMITES O SERVICIOS POR CANALES - BOGOTÁ TE ESCUCHA

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 la Oficina Virtual de las Entidades con un **92%** y el menor porcentaje de intención es para el canal presencial con un **53%**.

Oficina virtual de la entidad



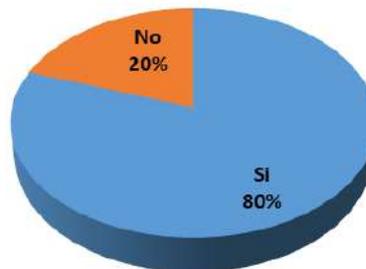
Bogotá te escucha



Mensajería instantánea (whatsapp, Messenger, chat de la entidad)



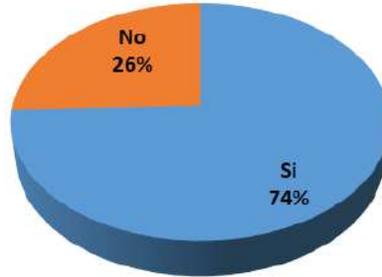
Aplicaciones de las entidades



GAB – SuperCADE Virtual



Llamada telefónica



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Presencial



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.2.7.2 Sugerencias Encuesta Virtual de Satisfacción Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

De las 376 encuestas realizadas, el 73,86% sugieren una mayor agilidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas al igual que una mayor agilidad en las respuestas a las peticiones. Dentro de otras sugerencias se encuentran temas como: respuestas coherentes y de fondo a las peticiones, mayor publicidad para Bogotá te escucha, implementación de un chat de atención al interior del sistema y mejorar las notificaciones de los avances en la gestión de peticiones, entre otros.

Tabla 131 Sugerencias Bogotá Te escucha

SUGERENCIAS		
Registro	Recuento	%
Agilizar el sistema y las respuestas	65	73,86%
Respuestas coherentes y de fondo a las peticiones	6	6,82%
Fortalecer la publicidad del sistema	4	4,55%
Chat de atención	2	2,27%
Mejorar las notificaciones de gestión de las peticiones y que sean por email	2	2,27%
Aumentar las funcionalidades del sistema	1	1,14%
Corregir errores del sistema	1	1,14%
Mejorar la apariencia y aspecto visual del sistema para población especial	1	1,14%
Mejorar la efectividad del direccionamiento de peticiones	1	1,14%
Priorizar la atención de respuestas por complejidad o urgencia de la petición	1	1,14%
Atención personalizada	1	1,14%
Aumentar la participación ciudadana por este canal	1	1,14%
Generar ayudas para mejorar la interacción con la plataforma	1	1,14%
Habilitar más canales virtuales para realizar trámites	1	1,14%
Total general	88	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.2.7.3 Resultados Demográficos Encuesta Virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

Localidad Donde Vive

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha que, el **50,27%** de los ciudadanos encuestados residen en las localidades de: Suba, Engativá, Kennedy y Bosa. La proporción más baja de ciudadanos encuestados reside en las localidades de La Candelaria y Santa Fe con un **1,33%**.

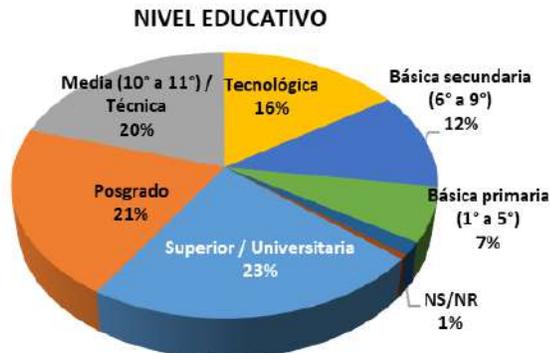
Tabla 132 Localidad de Residencia Usuarios de Bogotá te Escucha

LOCALIDAD		
Registro	Recuento	%
Suba	64	17,02%
Engativá	51	13,56%
Kennedy	46	12,23%
Bosa	28	7,45%
Usaquén	26	6,91%
San Cristóbal	20	5,32%
Ciudad Bolívar	19	5,05%
Otra	19	5,05%
Fontibón	17	4,52%
Rafael Uribe Uribe	16	4,26%
Teusaquillo	13	3,46%
Usme	12	3,19%
Puente Aranda	8	2,13%
Chapinero	8	2,13%
Tunjuelito	7	1,86%
Barrios Unidos	6	1,60%
Antonio Nariño	6	1,60%
Los Mártires	5	1,33%
La Candelaria	3	0,80%
Santa Fe	2	0,53%
Total general	376	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Nivel Educativo

El **23%** de los encuestados, cuentan con educación superior/Universitaria, seguido del **21%** de ciudadanos, los cuales cuentan con un nivel educativo de posgrado.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ocupación

De los **376** ciudadanos encuestados, la mayor proporción (**56%**) se encuentran laborando, los ciudadanos que se encuentran buscando trabajo o desempeñan oficios del hogar representan un 28%, las proporciones más bajas se encuentran entre los ciudadanos que se encuentran pensionados, estudiando y con incapacidad permanente.

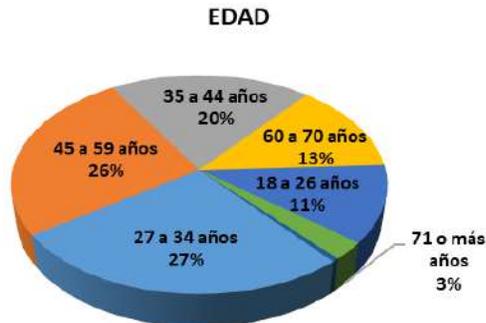


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Rango de Edad

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).

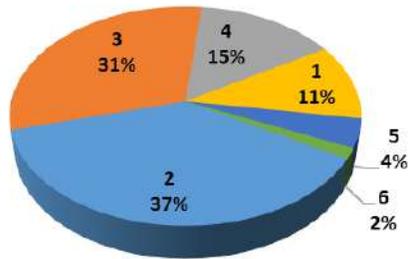


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Estrato

De los **376** ciudadanos encuestados, la mayor proporción, **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.

ESTRATO

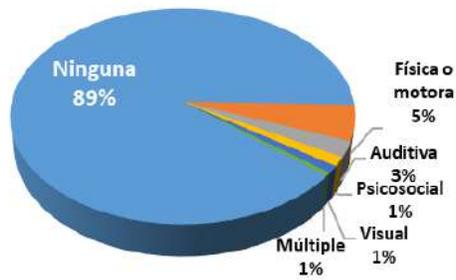


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Discapacidad

El **89%** de los ciudadanos encuestados manifiestan no tener ninguna discapacidad, seguida del **5%** que presenta discapacidad física o motora y **3%** que presenta discapacidad auditiva.

TIPO DISCAPACIDAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Sexo

De los **376** ciudadanos encuestados, el **53%** de la muestra son hombres y el **47%** son mujeres.

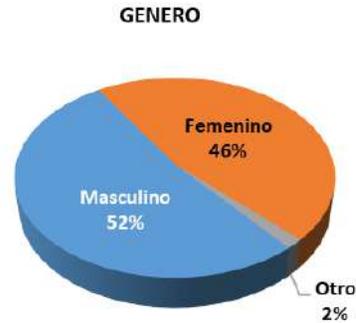
SEXO



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Genero

De los **376** ciudadanos encuestados, la mayor proporción de ciudadanos representan el género masculino con un **52%**.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.3 Nivel de Satisfacción Ciudadana ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

El nivel de satisfacción ciudadana de la Administración Distrital, entidades que hacen presencia en la Red CADE, en el año 2021 fue del **95,08%**:

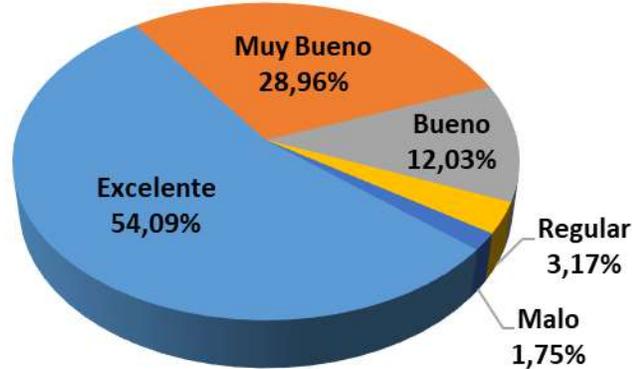
Tabla 133 Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la ADMINISTRACIÓN DISTRITAL?		
Opción	No. Respuesta	Porcentaje
EXCELENTE	5.275	54,09%
MUY BUENO	2.824	28,96%
BUENO	1.173	12,03%
REGULAR	309	3,17%
MALO	171	1,75%
TOTAL	9752	100%

THREE BOXES
95,08%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRACIÓN DISTRITAL - 2021



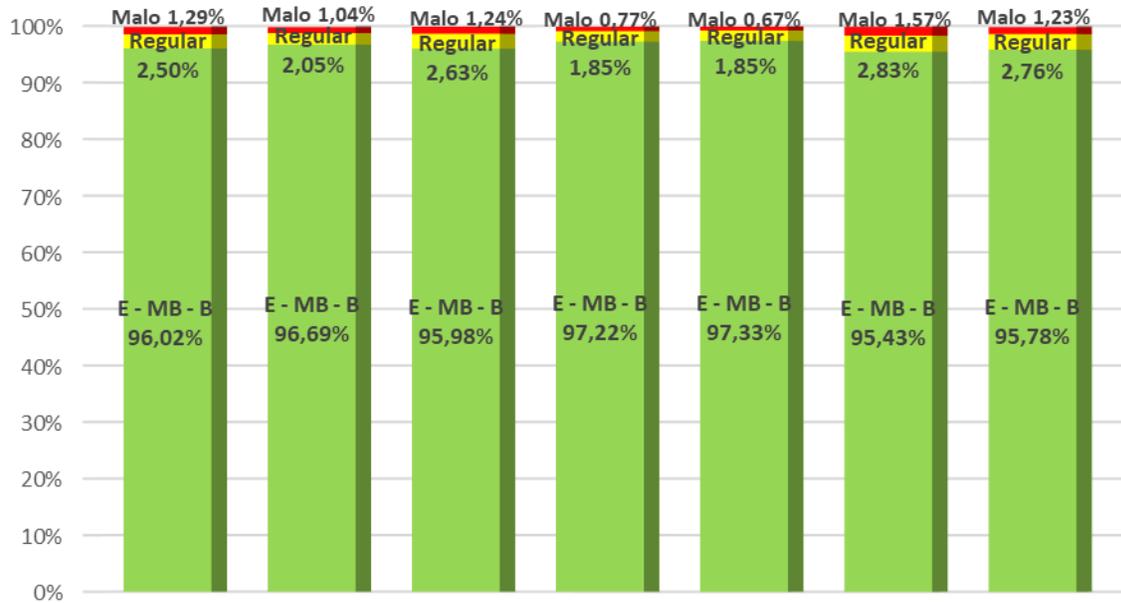
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El resultado del Nivel de Satisfacción Ciudadana correspondiente a la Administración Distrital, 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:

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ADMINISTRACIÓN DISTRITAL - 2021



	Oportuno	Transparente	Rápido/Ágil	Cálido/Amable	Respetuoso	Efectivo	Confiable/Seguro
■ NS/NR	0,18%	0,23%	0,15%	0,16%	0,15%	0,17%	0,24%
■ Malo	1,29%	1,04%	1,24%	0,77%	0,67%	1,57%	1,23%
■ Regular	2,50%	2,05%	2,63%	1,85%	1,85%	2,83%	2,76%
■ E - MB - B	96,02%	96,69%	95,98%	97,22%	97,33%	95,43%	95,78%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 96,35% de los encuestados calificaron los atributos del servicio de la entidad donde realizaron el trámite como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

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 28,84% de los ciudadanos encuestados realizaron algún trámite en la Secretaría Distrital de Planeación, el 10,59% en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y otro 10,46% en Vanti, a continuación, se detalla el número de trámites realizados por entidad:

Tabla 134 Entidades RED CADE

ENTIDAD	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	2812	28,84%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	1033	10,59%
Vanti	1020	10,46%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	628	6,44%
Transmilenio	591	6,06%
Banco Scotiabank Colpatría	512	5,25%
Enel - Codensa	412	4,22%
ETB	381	3,91%
Colpensiones	357	3,66%
Acueducto	298	3,06%
Registraduría Distrital del Estado Civil	281	2,88%
Secretaría Distrital de Hacienda	208	2,13%
Organización Internacional De Los Migrantes (OIM)	197	2,02%
Secretaría Distrital de Salud	171	1,75%
Promoambiental Distrito SAS ESP	129	1,32%
IDU	87	0,89%
Bogotá Limpia SAS ESP	78	0,80%
REVAL S.A.S	65	0,67%
IDPYBA	65	0,67%
Secretaría Distrital de Movilidad	57	0,58%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	54	0,55%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	45	0,46%
Personería de Bogotá	35	0,36%
Secretaría de Educación del Distrito	35	0,36%
Secretaría Distrital del Hábitat	32	0,33%
Limpieza Metropolitana SA ESP	25	0,26%
Secretaría General	23	0,24%
Proyectos Legales SAS	17	0,17%
DIAN	14	0,14%
Cruz Roja	14	0,14%
Secretaría Distrital de Integración Social	13	0,13%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	12	0,12%
Área Limpia DC SAS ESP	12	0,12%
Secretaría Distrital de Gobierno	10	0,10%
Positiva Compañía de Seguros	6	0,06%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	5	0,05%
Secretaría Distrital de Ambiente	5	0,05%
IDRD	5	0,05%
Secretaría Jurídica Distrital	4	0,04%
Secretaría Distrital de La Mujer	4	0,04%
Total	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.3.2 Resultados por ENTIDAD

ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. ESP.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 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.

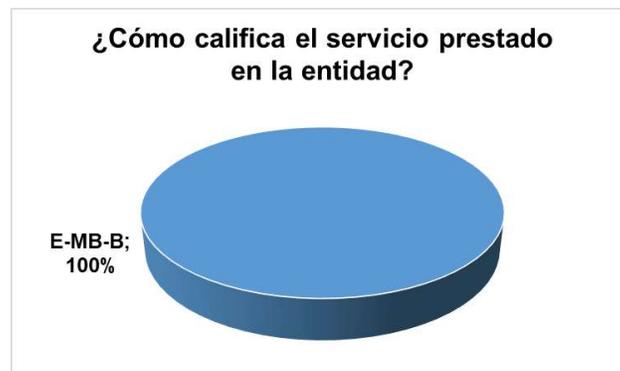
A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en el Área Limpia Distrito Capital SAS ESP?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	4	33,33%	100%
MUY BUENO	5	41,67%	
BUENO	3	25%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	12	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

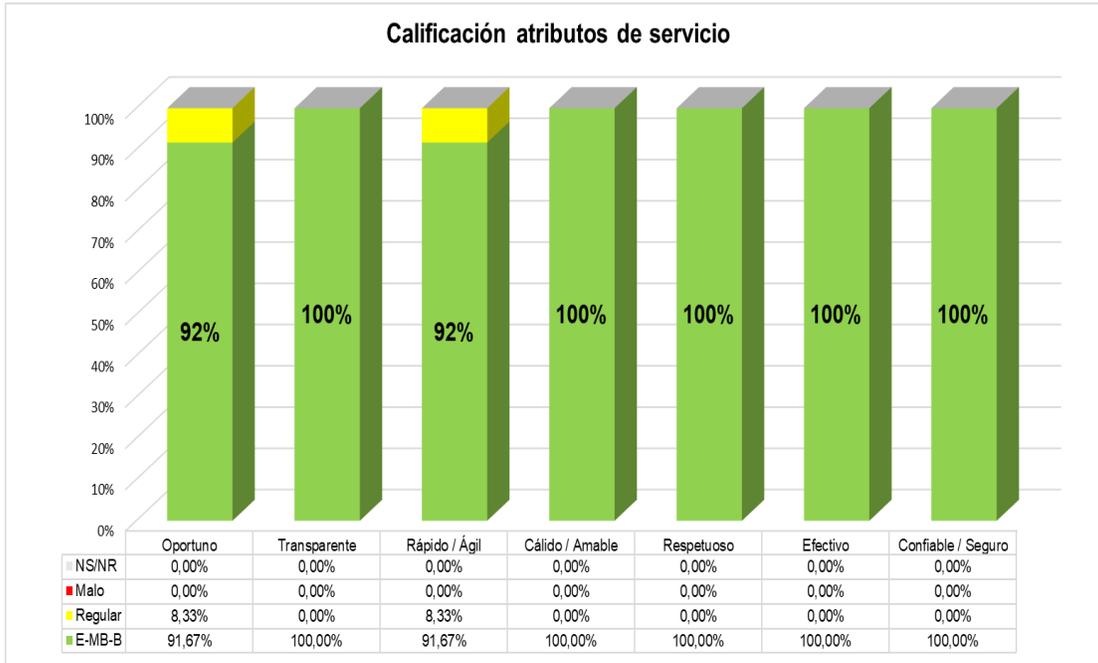


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL

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.

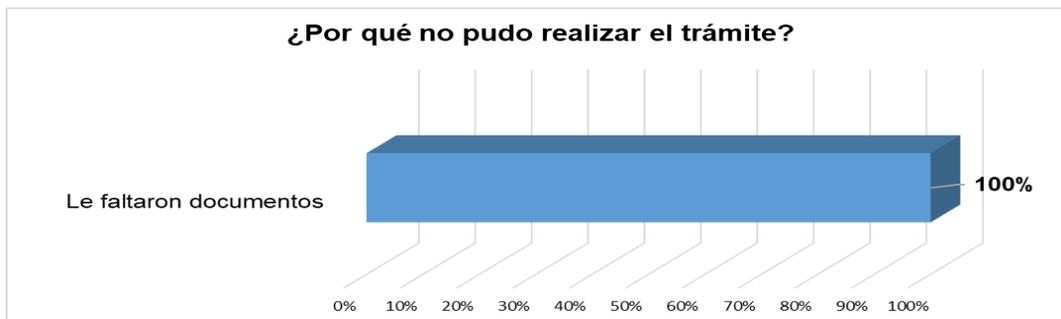


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL



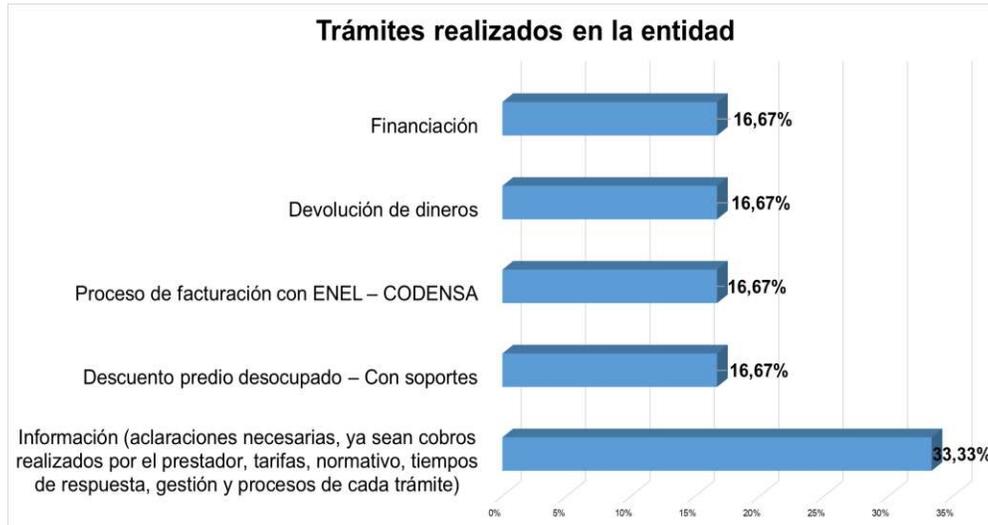
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - ÁREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL

Los trámites realizados en el Área Limpia Distrito Capital S.A.S. ESP. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **512** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Scotiabank Colpatría S.A.

A continuación, se presentan los resultados:

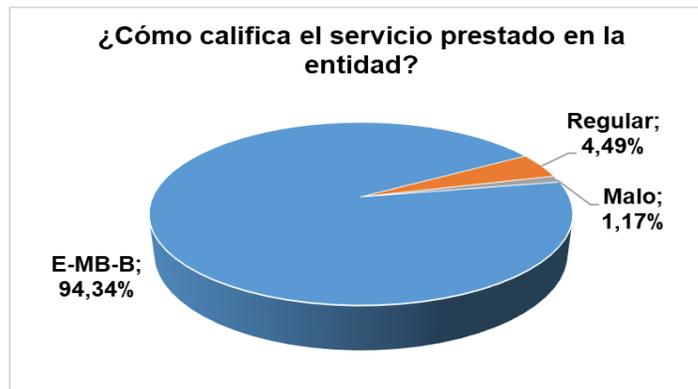
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

El **94,34%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio del Banco Scotiabank Colpatría como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 135 Nivel de Satisfacción Ciudadana Banco Scotiabank Colpatría

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en el Scotiabank Colpatría S.A.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	261	50,98%	94,34%
MUY BUENO	153	29,88%	
BUENO	69	13,48%	
REGULAR	23	4,49%	
MALO	6	1,17%	
TOTAL	512	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

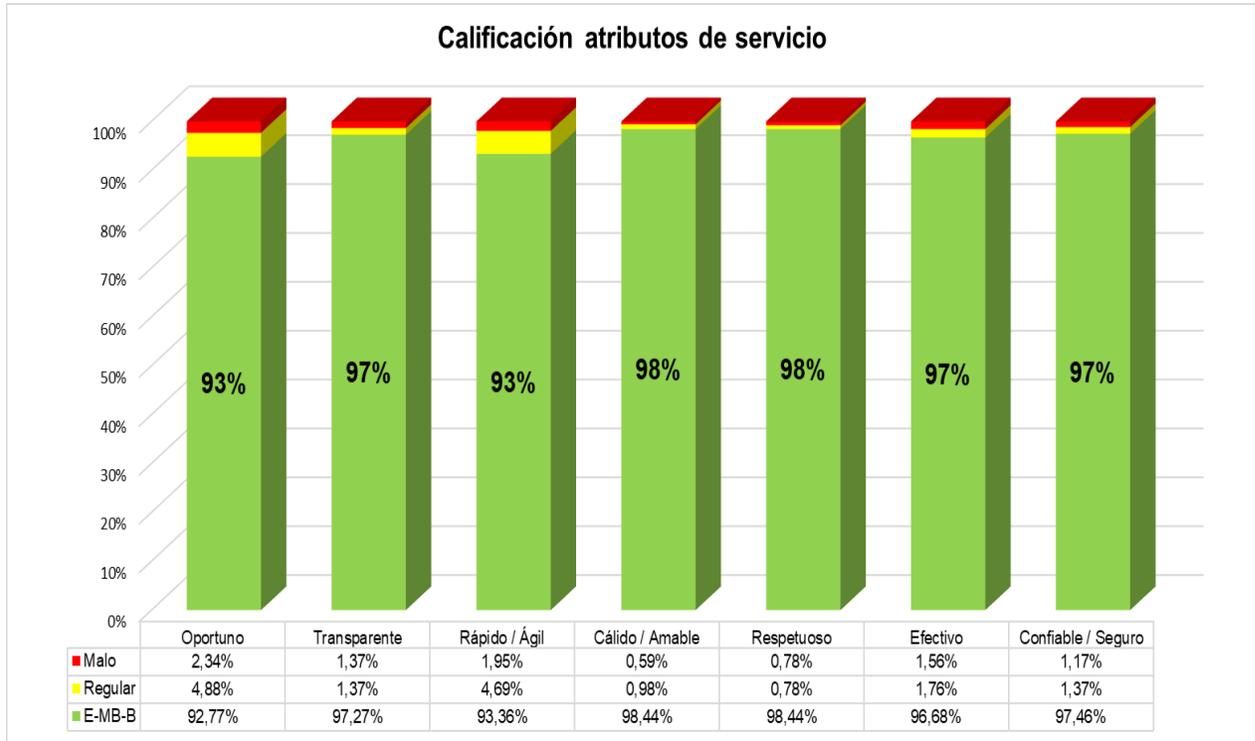


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

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 bancaria tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del 93%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

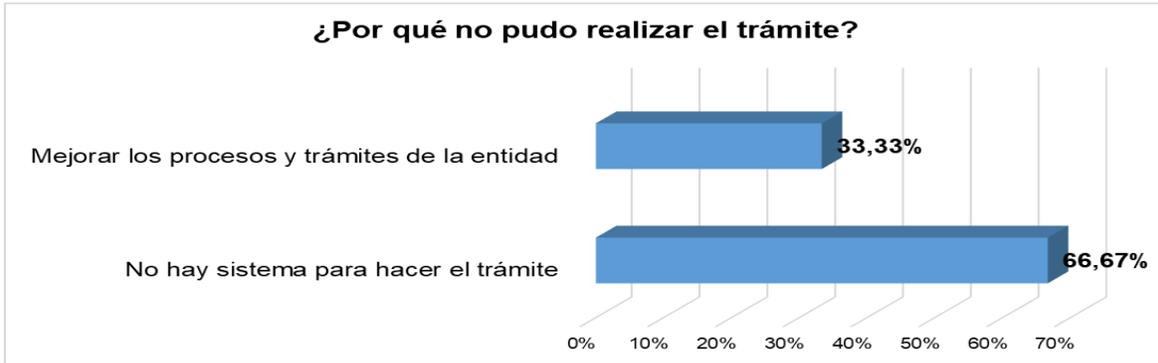


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - BANCO SCOTIABANK COLPATRIA



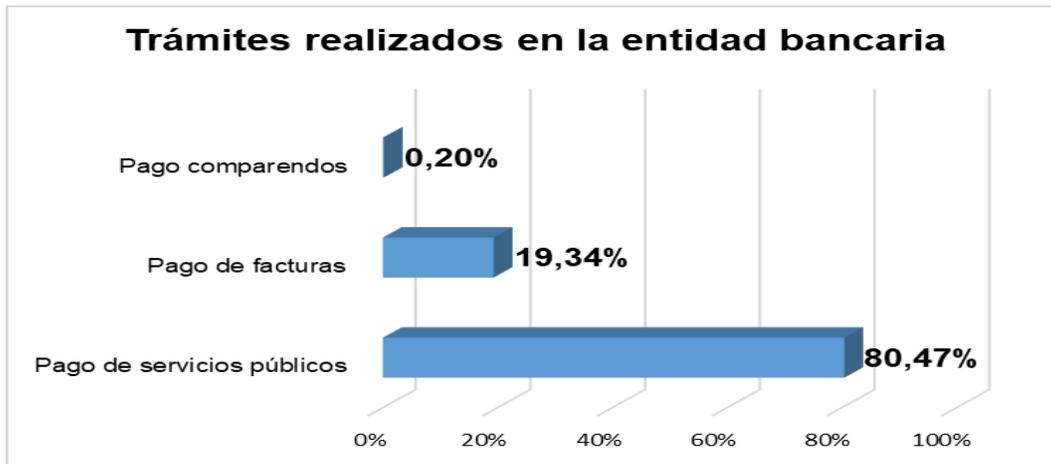
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

Los trámites realizados en el Scotiabank Colpatría S.A. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **78** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Bogotá Limpia SAS ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

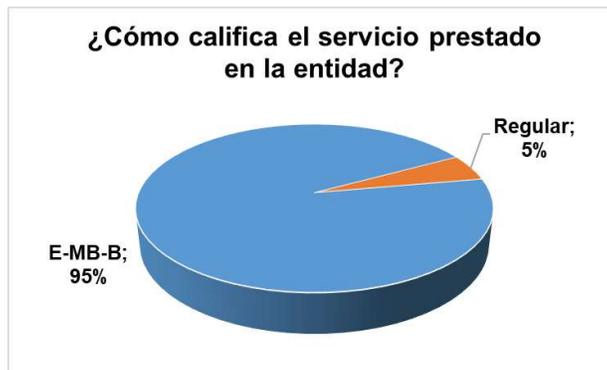
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - BOGOTÁ LIMPIA

El **94,87%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 136 Nivel de Satisfacción Ciudadana Bogotá Limpia

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Bogotá Limpia SAS ESP?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	36	46,15%	94,87%
MUY BUENO	34	43,59%	
BUENO	4	5,13%	
REGULAR	4	5,13%	
MALO	0	0%	
TOTAL	78	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

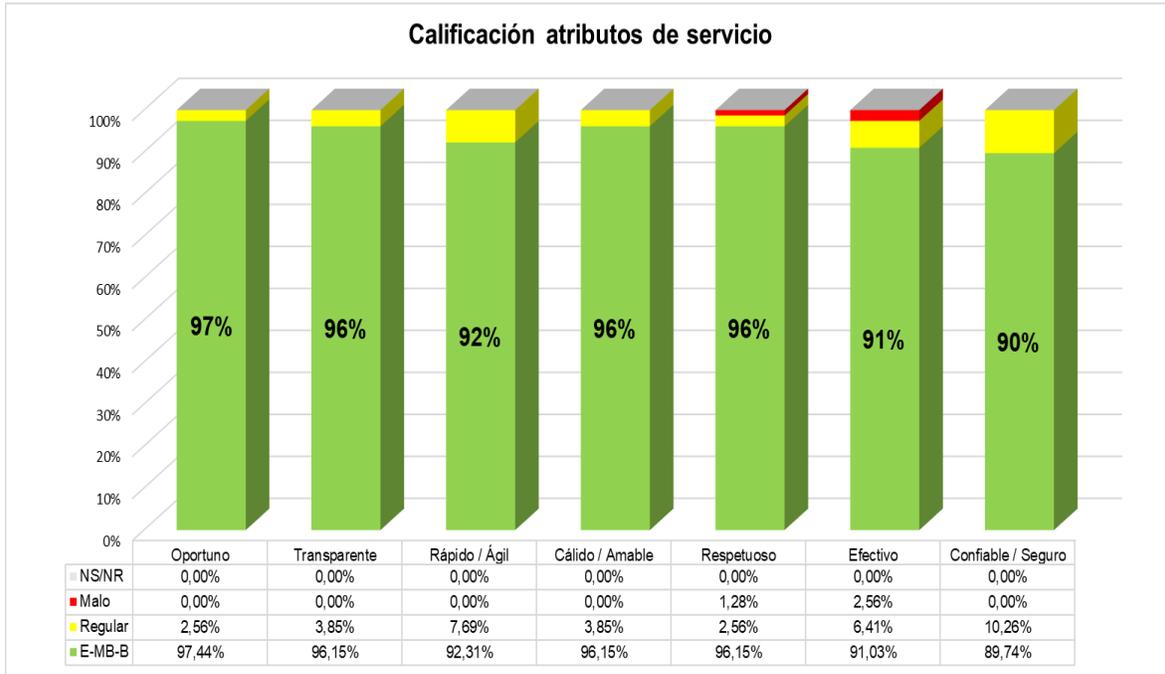


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - BOGOTÁ LIMPIA

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%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

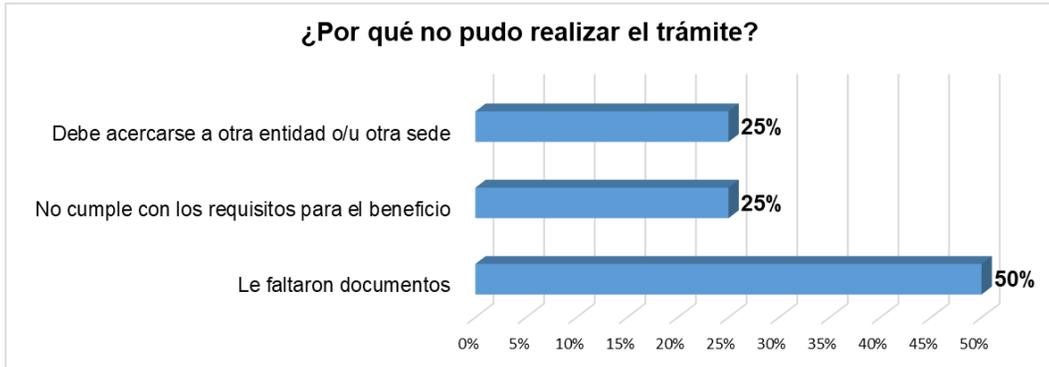


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - BOGOTÁ LIMPIA



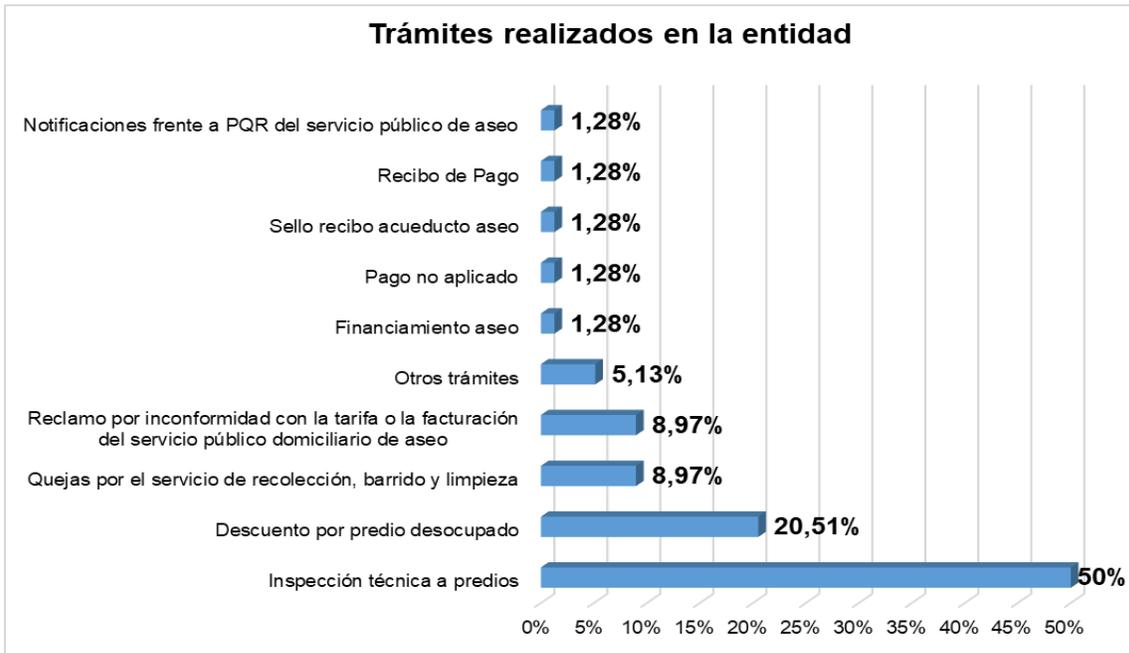
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - BOGOTÁ LIMPIA

Los trámites realizados en Bogotá Limpia S.A.S. ESP. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **54** resultados fueron de ciudadanos que realizaron tramites en CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.

A continuación, se presentan los resultados:

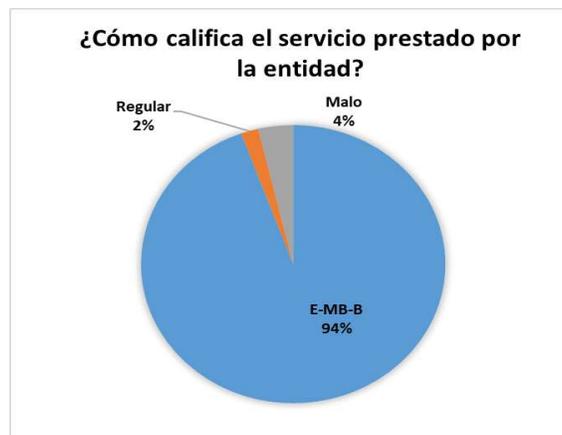
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.

El **94,44%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 137 Nivel de Satisfacción Ciudadana Ciudad Limpia

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	34	62,96%	94,44%
Muy Bueno	14	25,93%	
Bueno	3	5,56%	
Malo	2	3,70%	
Regular	1	1,85%	
TOTAL	54	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

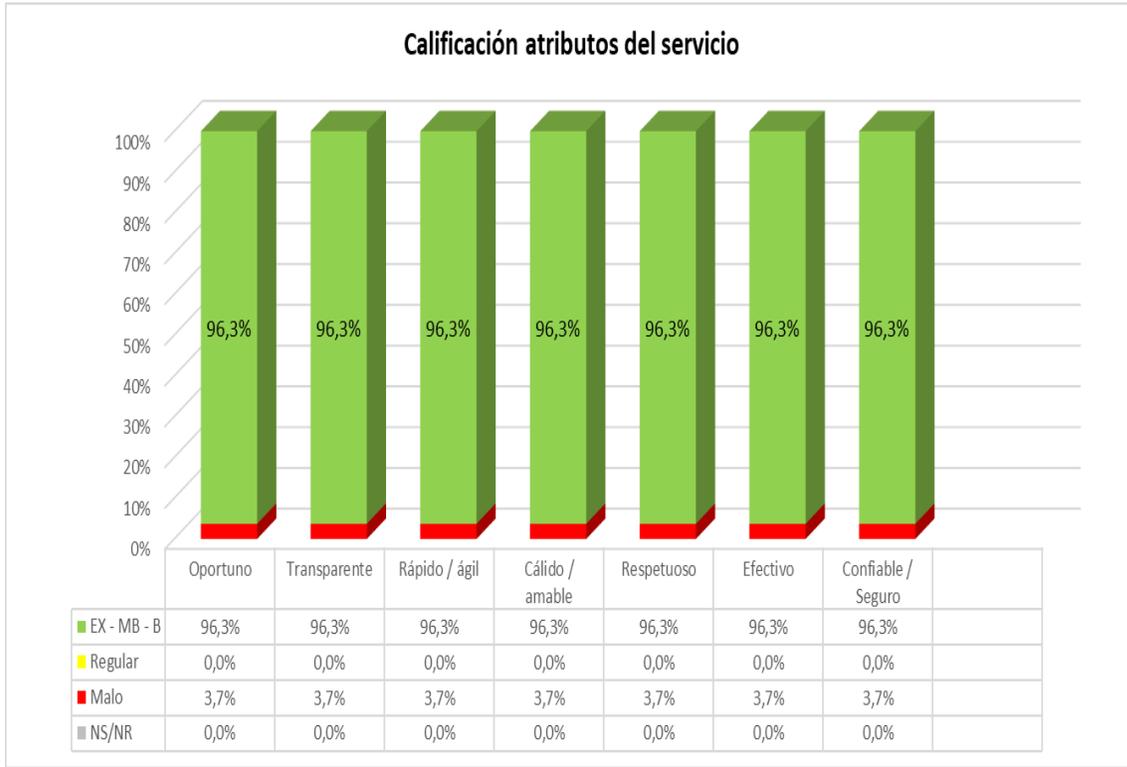


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.

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 **96,3%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.



REALIZACIÓN TRÁMITE - CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.

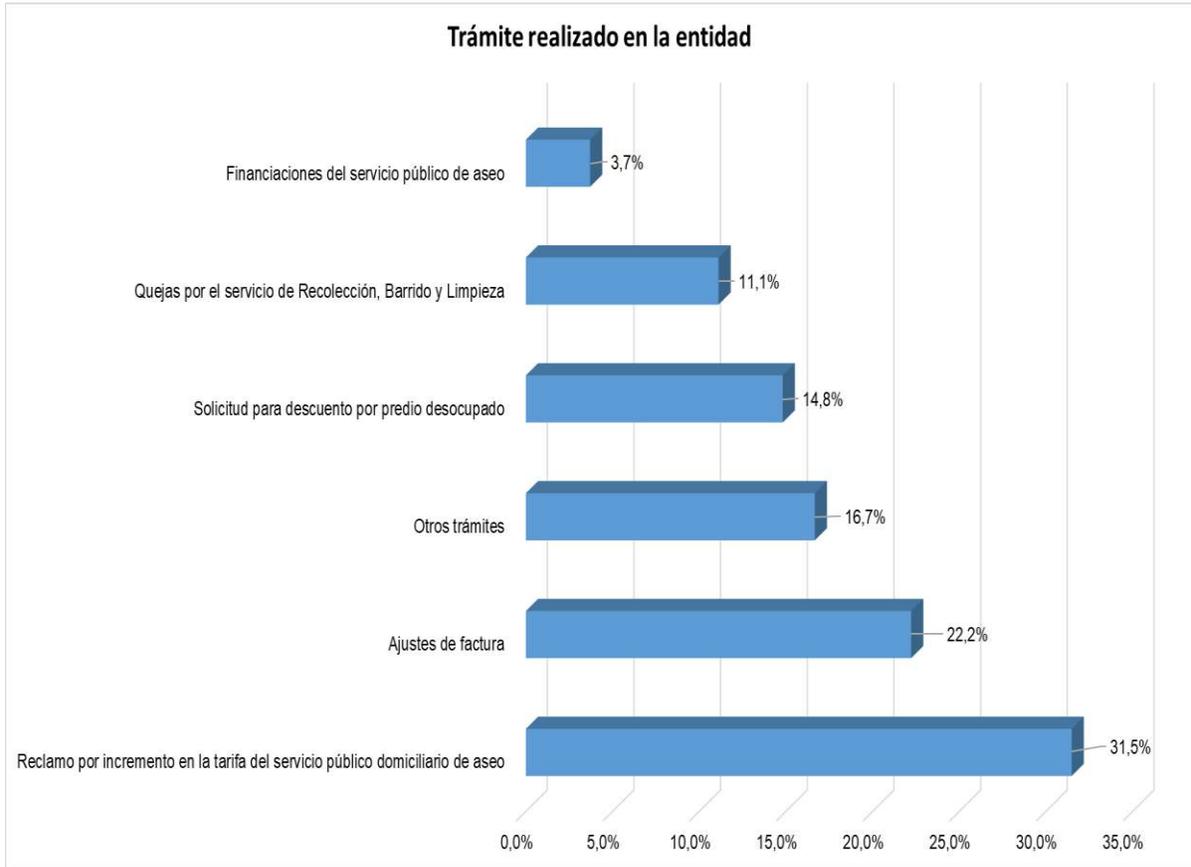
Referente a la pregunta sobre si logró realizar el trámite, el **100%** respondió Si.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P.

Los trámites realizados en CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

COLPENSIONES

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **357** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

A continuación, se presentan los resultados:

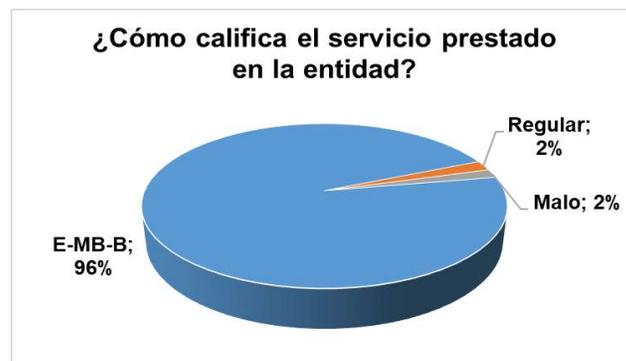
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - COLPENSIONES

El **96,36%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 138 Nivel de Satisfacción Ciudadana Colpensiones

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	167	46,78%	96,36%
MUY BUENO	128	35,85%	
BUENO	49	13,73%	
REGULAR	7	1,96%	
ALO	6	1,68%	
TOTAL	357	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

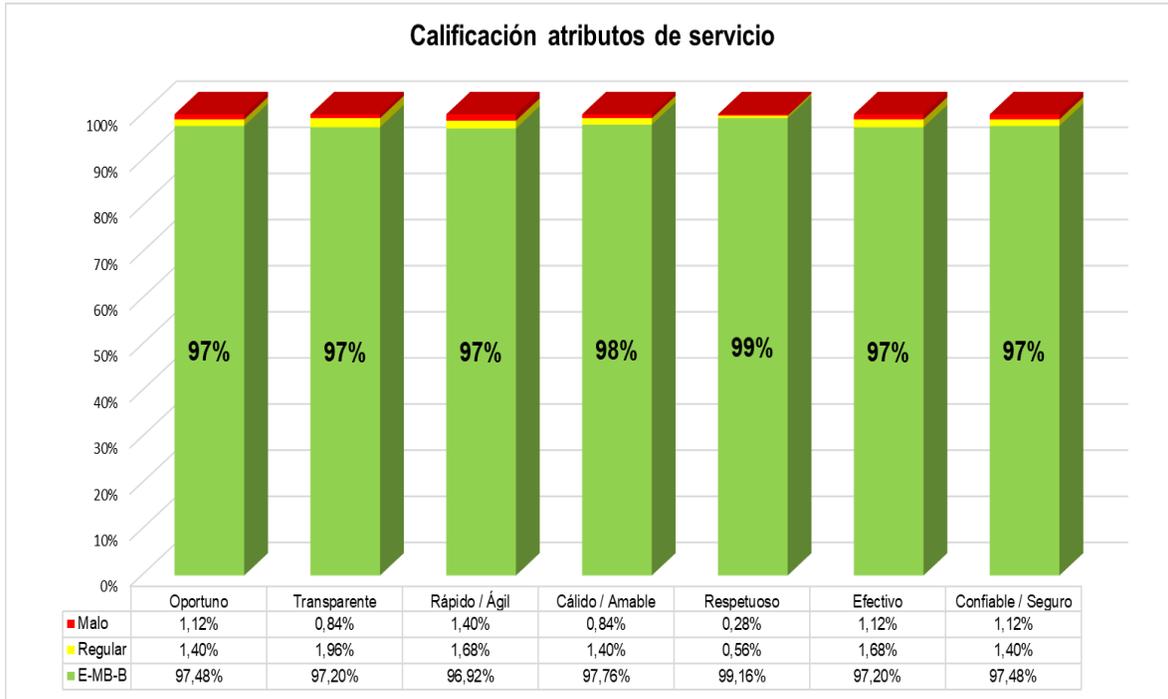


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - COLPENSIONES

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%, 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 - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - COLPENSIONES



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - COLPENSIONES

Los trámites realizados en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES fueron los siguientes:

Trámite	%
Consultas	35,57%
Talleres de ahorro BEPS	21,85%
Corrección de historia laboral	12,04%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	5,88%
Traslados de régimen pensional	3,36%
Radicación de documentos	3,36%
Otros trámites	2,24%
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	2,24%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1,96%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	1,68%
Devolución a terceros de aportes realizados al régimen de prima media con prestación definida	1,40%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1,12%
Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media	1,12%
Afiliación al régimen de prima media con prestación	1,12%
Actualización de datos del afiliado	1,12%
Recuperación de semanas	0,84%
Gestión de novedades de nómina – pago pensión por ventanilla	0,56%
Determinación del subsidio por incapacidad	0,56%
Gestión de novedades de nómina – cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	0,56%
Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	0,56%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	0,28%
Actualización de Datos del Empleador	0,28%
Gestión de novedades nómina – Reintegros	0,28%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CRUZ ROJA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **catorce (14)** fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la Cruz Roja.

A continuación, se presentan los resultados:

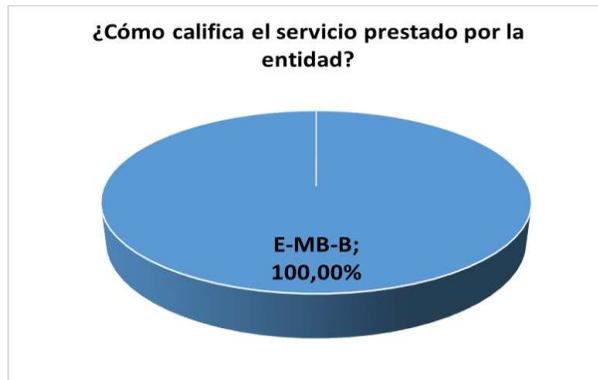
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - CRUZ ROJA

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. El resultado de la calidad general fue de 100% distribuido así:

Tabla 139 Nivel de Satisfacción Ciudadana Cruz Roja

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Cruz Roja?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	5	35,71%	100%
MUY BUENO	8	57,14%	
BUENO	1	7,14%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	14	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - CRUZ ROJA

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

La entidad tuvo en promedio una calificación de 94,9% en los criterios de excelente, muy bueno y bueno, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad. No obstante, es importante mencionar que en el criterio de confiable/seguro el 14,29%.

Calificación atributos de servicio Cruz Roja



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

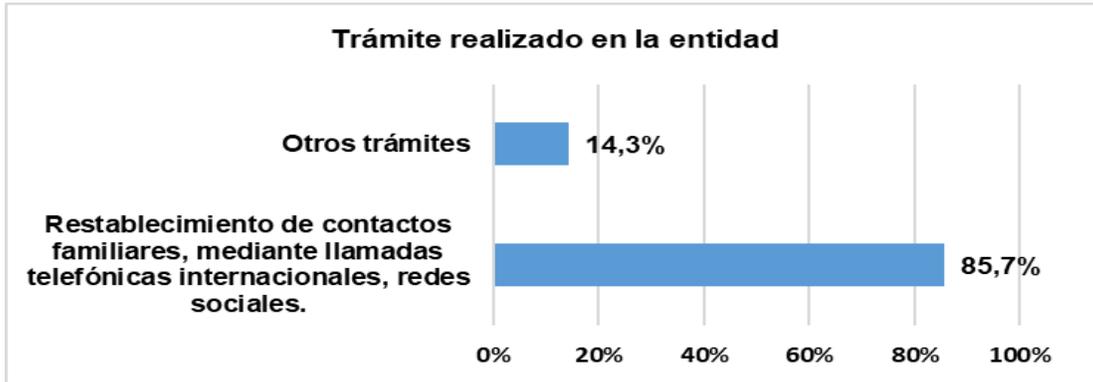
REALIZACIÓN TRÁMITE - CRUZ ROJA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - CRUZ ROJA

Los trámites realizados en la Cruz Roja fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **628** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS.

A continuación, se presentan los resultados:

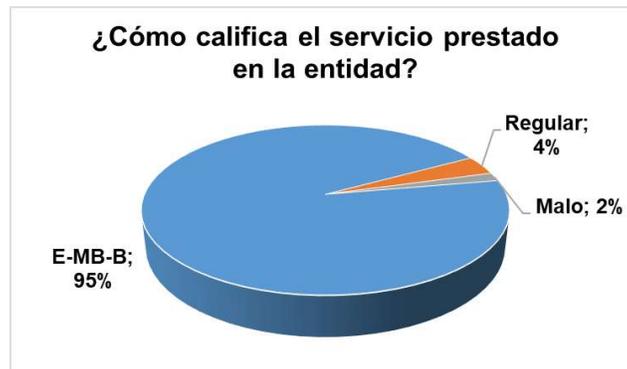
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - DPS

El **94,75%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 140 Nivel de Satisfacción Ciudadana DPS

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	361	57,48%	94,75%
MUY BUENO	171	27,23%	
BUENO	63	10,03%	
REGULAR	23	3,66%	
MALO	10	1,59%	
TOTAL	628	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

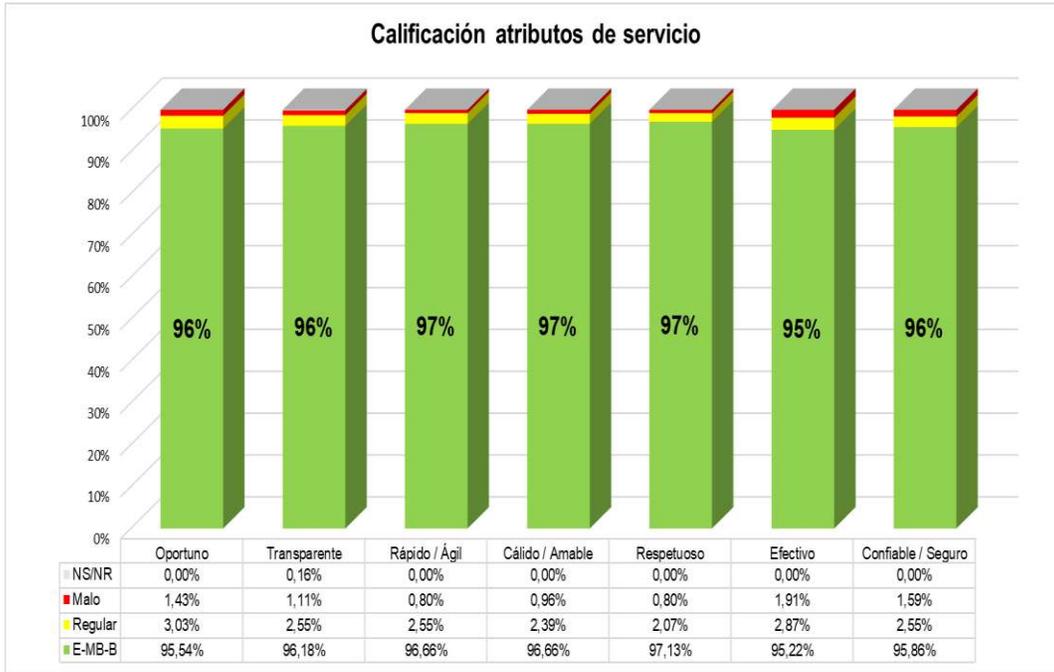


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - DPS

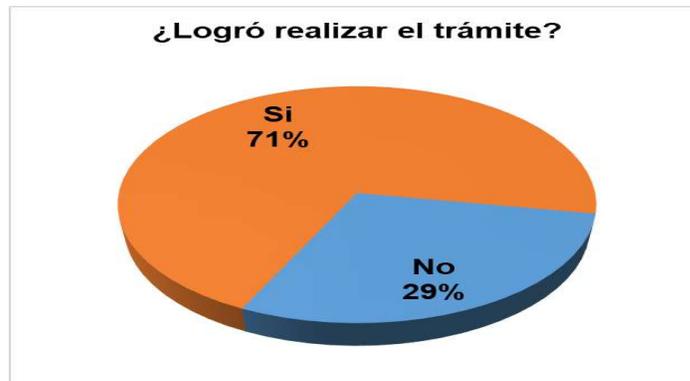
En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del 95%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad

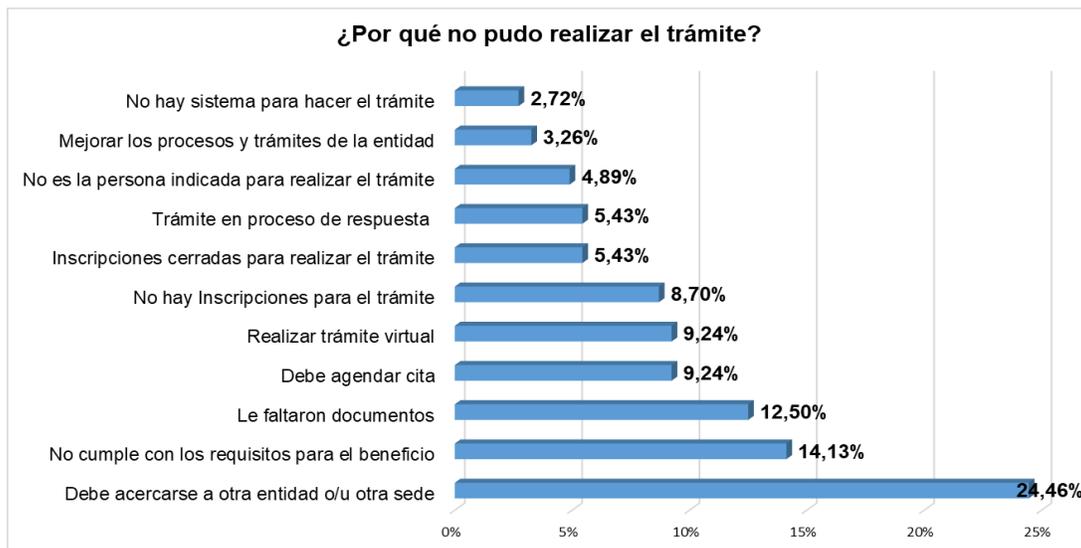


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - DPS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – DPS

Los trámites realizados en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS fueron los siguientes:

Trámite	%
Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción	21,50%
Familias en acción-FA. Información del programa	21,18%
Familias en acción-FA. Inscripción al programa	20,22%
Información general sobre Ingreso Solidario	13,85%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	4,30%
Familias en acción-FA. Información sobre inscripciones	2,71%
Familias en acción – FA. Información de pagos	1,59%
Familias en Acción-FA. Entrada de beneficiario	1,59%
Información sobre inscripciones al programa – Jóvenes en Acción	1,59%
Otros trámites	1,27%
Actualización datos personales JeA – Jóvenes en Acción	1,11%
FA. Información novedad de reingreso de beneficiario	1,11%
Estado del ciudadano en el programa Jóvenes en Acción	0,80%
Prosperidad Social- Información programa ingreso para la prosperidad social	0,80%
Información de estado novedades JEA – Jóvenes en Acción	0,64%
Consulta Generación E – Jóvenes en Acción	0,48%
Familias en Acción-FA. Novedad de documento	0,48%
Prosperidad Social-Información ofertas otras entidades	0,48%
FA. Estado del ciudadano(a) en el programa Familias en acción	0,32%
Familias Acción-FA. Cambio de grupo poblacional	0,32%
Familias en acción – FA. Información para actualización escolar	0,32%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	0,32%
Información general sobre el programa JEA – Jóvenes en Acción	0,32%
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	0,32%
Prosperidad Social- Información de la oferta institucional	0,32%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblac y cambio titular	0,16%
FA. Información novedad de traslado de beneficiario a otro núcleo familiar	0,16%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	0,16%
Familias en acción – FA. Información de compromisos de salud	0,16%

Trámite	%
Familias en acción-FA. Información de estado de novedades	0,16%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	0,16%
Familias en acción-FA. Información general de Prosperidad Social	0,16%
Familias en Acción-FA. Retiro de familia	0,16%
Familias en Acción-FA. Traslado de municipio	0,16%
Información Colombia Mayor – Prosperidad Social DPS	0,16%
Información cuestionarios del programa – Jóvenes en Acción	0,16%
Prosperidad Social- Acompañamiento étnico y rural – Información sobre el programa de acompañamiento étnico y rural	0,16%
Solicitud de información entrega de incentivos JeA – Jóvenes en Acción	0,16%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **14** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales – DIAN.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - DIAN

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio de la DIAN como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 141 Nivel de Satisfacción Ciudadana DIAN

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	8	57,2%	100%
MUY BUENO	3	21,4%	
BUENO	3	21,4%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	14	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

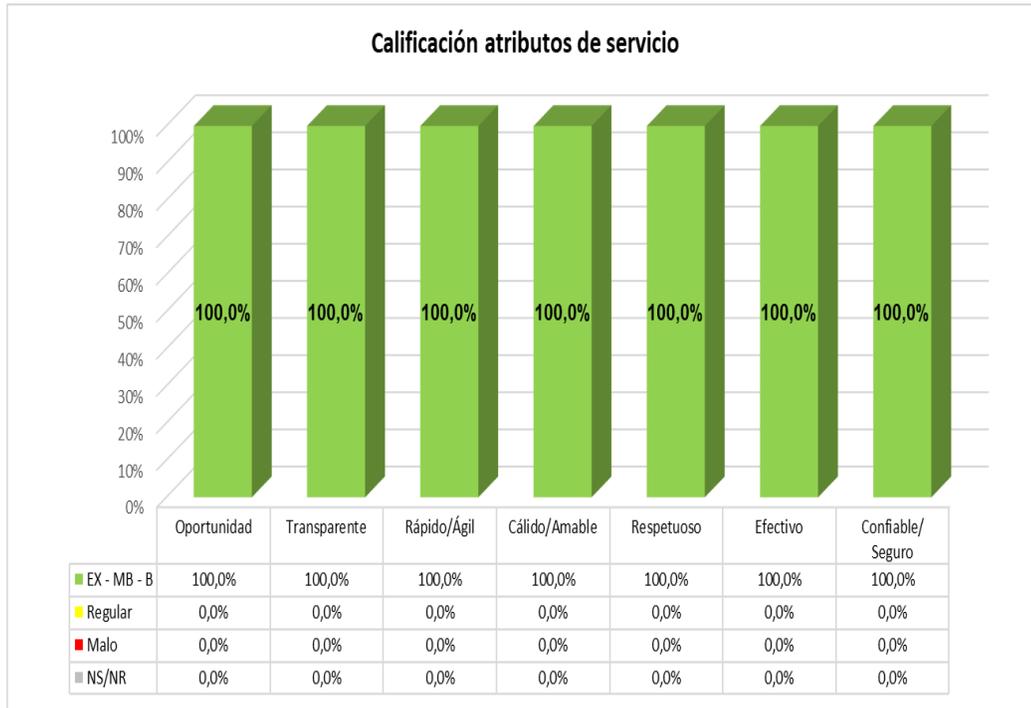


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - DIAN

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, alcanzando el **100%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

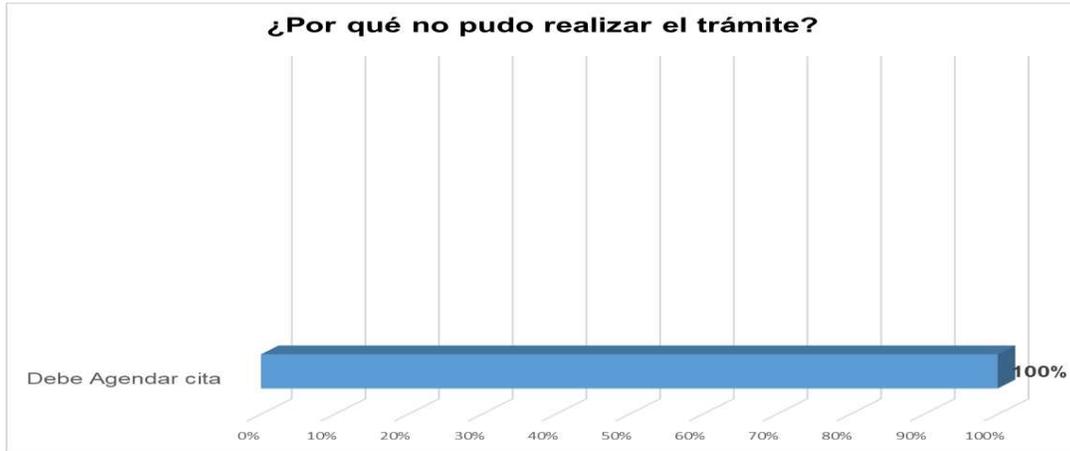


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - DIAN



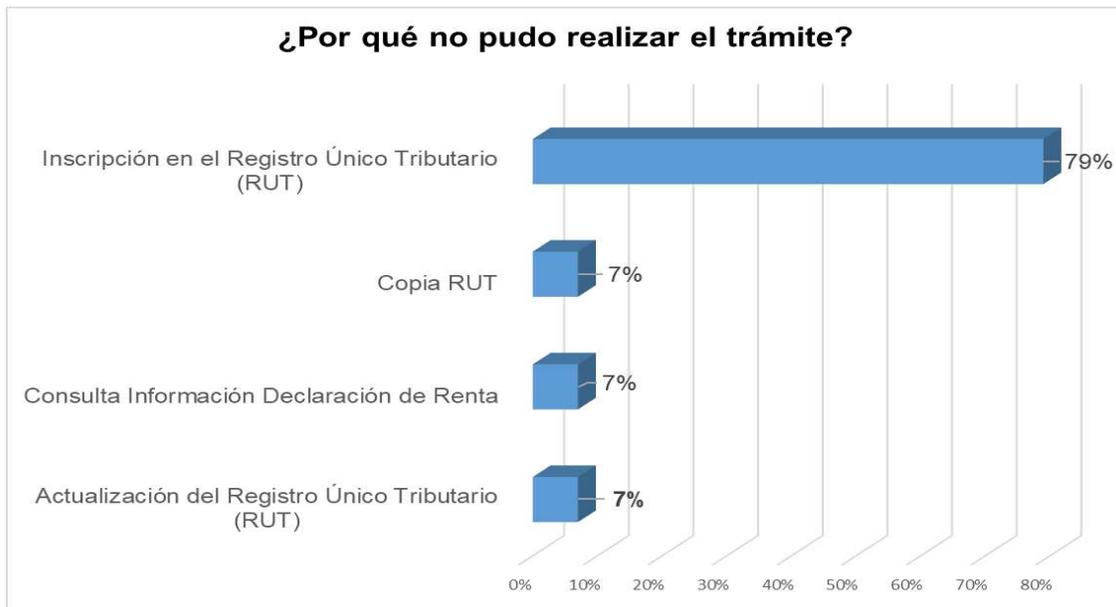
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – DIAN

Los trámites realizados en Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - EAAB –ESP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **298** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

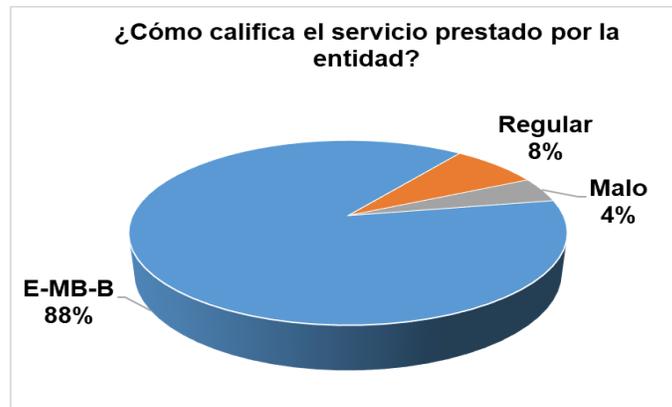
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP

El **87,92%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 142 Nivel de Satisfacción Ciudadana Acueducto

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en EAAB - ESP?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	95	31,88%	87,92%
MUY BUENO	92	30,87%	
BUENO	75	25,17%	
REGULAR	23	7,72%	
MALO	13	4,36%	
TOTAL	298	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

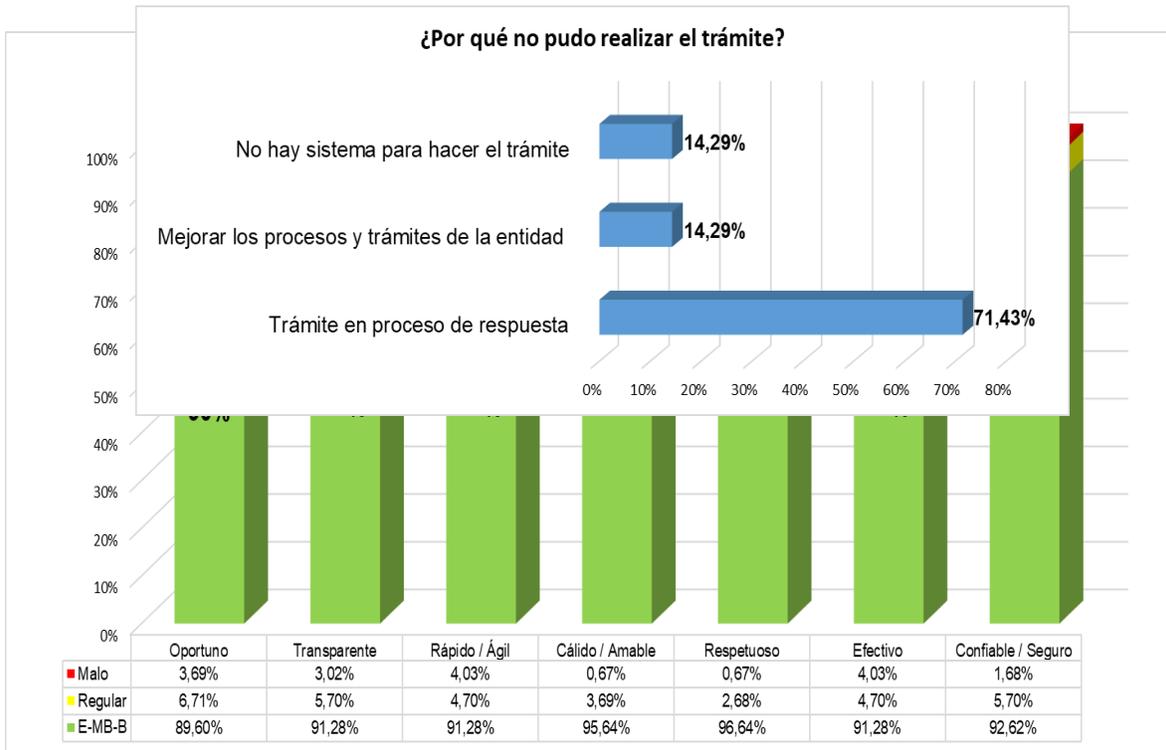


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del 90%, 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 - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP

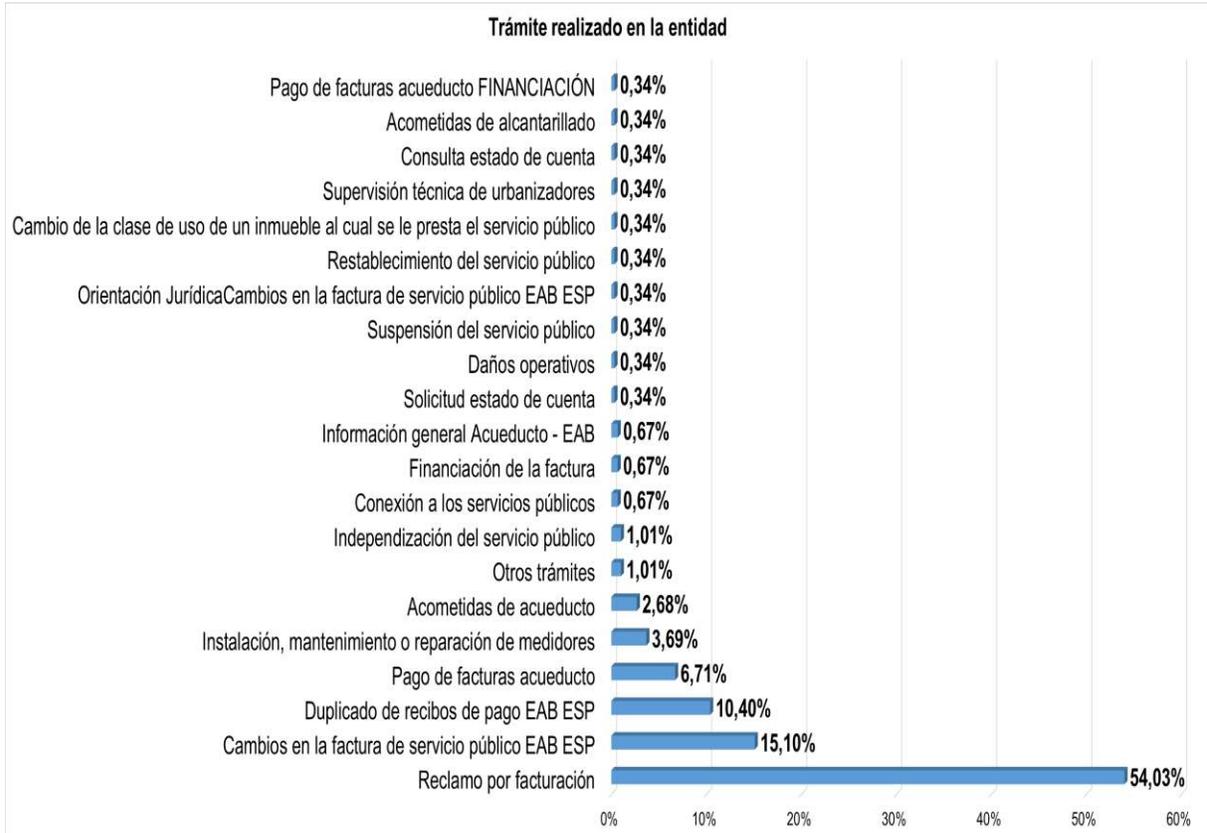


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P - ETB

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **381** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Empresa De Telecomunicaciones De Bogotá S.A. E.S.P – ETB.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ETB

El **92,7%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 143 Nivel de Satisfacción Ciudadana ETB

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Empresa De Telecomunicaciones De Bogotá S.A. ESP – ETB?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	166	43,6%	92,7%
MUY BUENO	122	32,0%	
BUENO	65	17,1%	
REGULAR	19	5,0%	
MALO	9	2,4%	
TOTAL	381	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

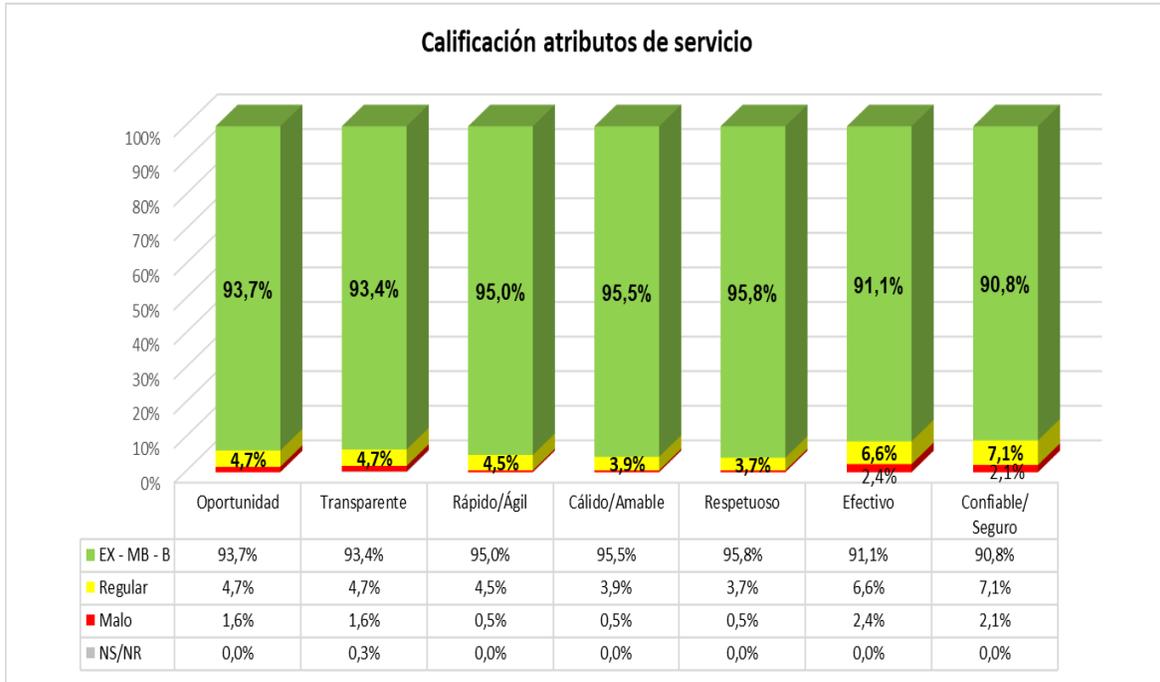


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ETB

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

Con relación a los atributos de rápido/ágil, cálido/amable y respetuoso en promedio el **95.5%** de los ciudadanos que realizaron tramites en la entidad califican como bueno, muy bueno o excelente. Respecto a los atributos de oportunidad y transparente, en promedio el **4.7%** de los ciudadanos encuestados que realizaron tramites en la entidad consideran los atributos en regular y respecto a los atributos de efectivo y confiable/seguro en promedio el **6.8%** los considera regular y el **2.2%** como malo.

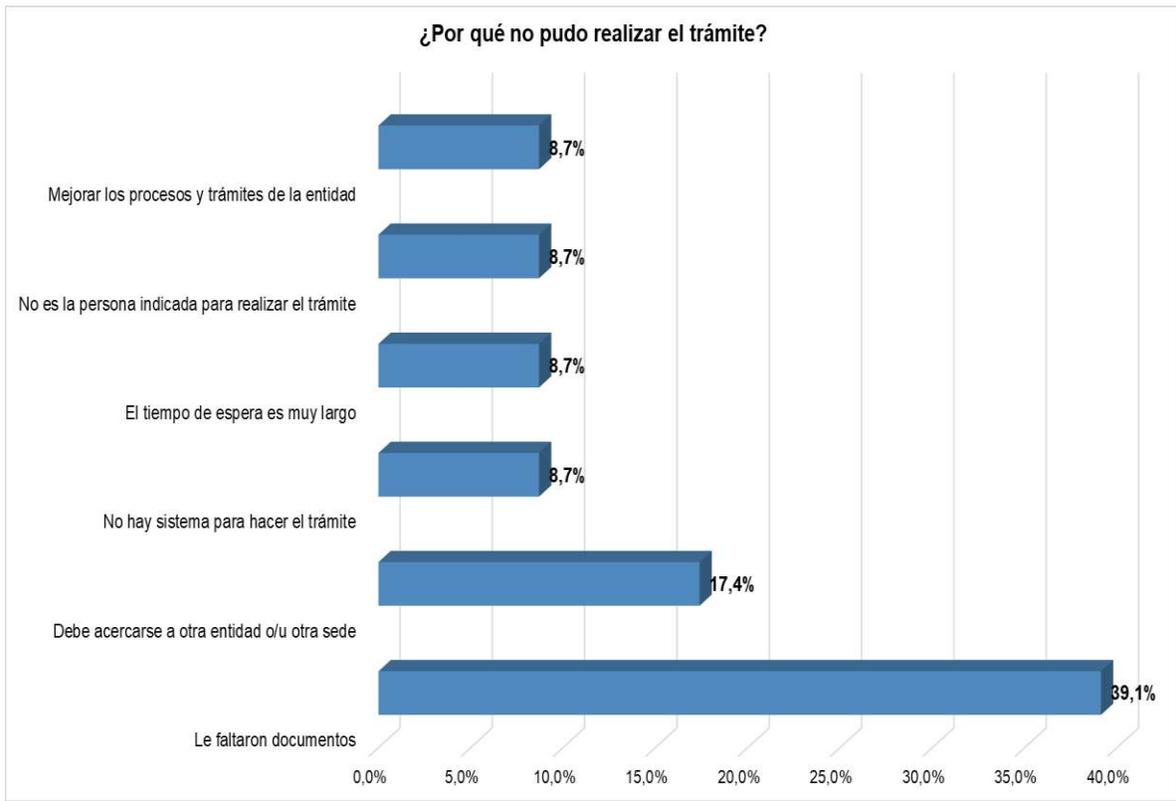


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - ETB



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - ETB

Los trámites realizados en Empresa De Telecomunicaciones De Bogotá S.A. E.S.P – ETB. fueron los siguientes:

Tabla 144 Trámites ETB

Duplicado de la factura servicios de comunicaciones móviles y fijo ETB	91	23,9%
Ajustes de facturación – ETB	88	23,1%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente	34	8,9%
Solicitud de Información	11	2,9%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	6	1,6%
Cambio de plan de productos ETB	6	1,6%
Otros trámites	5	1,3%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	4	1,0%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	4	1,0%
Cobros y adecuaciones.	4	1,0%
Solicitud de información servicio móvil	3	0,8%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	3	0,8%
Reconexión del Servicio por suspensión voluntaria	2	0,5%
Terminación del Contrato (por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	2	0,5%
Cobros y adecuaciones	2	0,5%
Ajuste a los datos del titular del Servicio Móvil	2	0,5%
Reconexión por solicitud del cliente. Servicio Fijo	2	0,5%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,3%
Solicitud de servicio técnico	1	0,3%
Cambio de la Dirección de Entrega de la Factura ETB Servicio Fijo	1	0,3%
Modificación SVA Servicio Móvil	1	0,3%
Adición y cancelación IP's. Servicios fijos	1	0,3%
Cesión de Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Móvil.	1	0,3%
Cambio de estrato servicios fijos	1	0,3%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	1	0,3%
Solicitud de información servicios fijos	1	0,3%
Devolución de equipo	1	0,3%
Solicitud Soporte Técnico Daños operativos	1	0,3%
Reposición de Sim / Móvil	1	0,3%
Solicitar códigos de teléfonos	1	0,3%
Cambio de número servicio fijo	1	0,3%
Reportar falla técnica	1	0,3%
Otros trámites Retracto y anulación de afiliación a pensión en el régimen de prima media	1	0,3%
Venta de servicios y productos para hogares ETB	1	0,3%
Planes empresariales	1	0,3%
reclamacion del servicio	1	0,3%
TOTAL	381	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

ENEL – CODENSA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **412** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en ENEL CODENSA.

A continuación, se presentan los resultados:

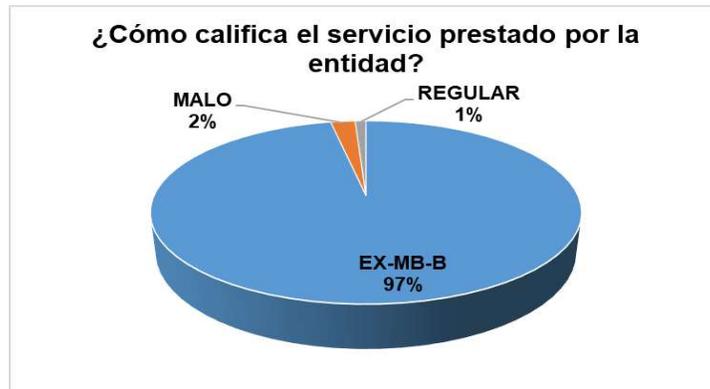
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - ENEL CODENSA

El **96,8%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 145 Nivel de Satisfacción Ciudadana Enel Codensa

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en ENEL-CODENSA?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	225	54,6%	96,8%
MUY BUENO	118	28,4%	
BUENO	56	13,6%	
REGULAR	4	0,97%	
MALO	9	2,18%	
TOTAL	412	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

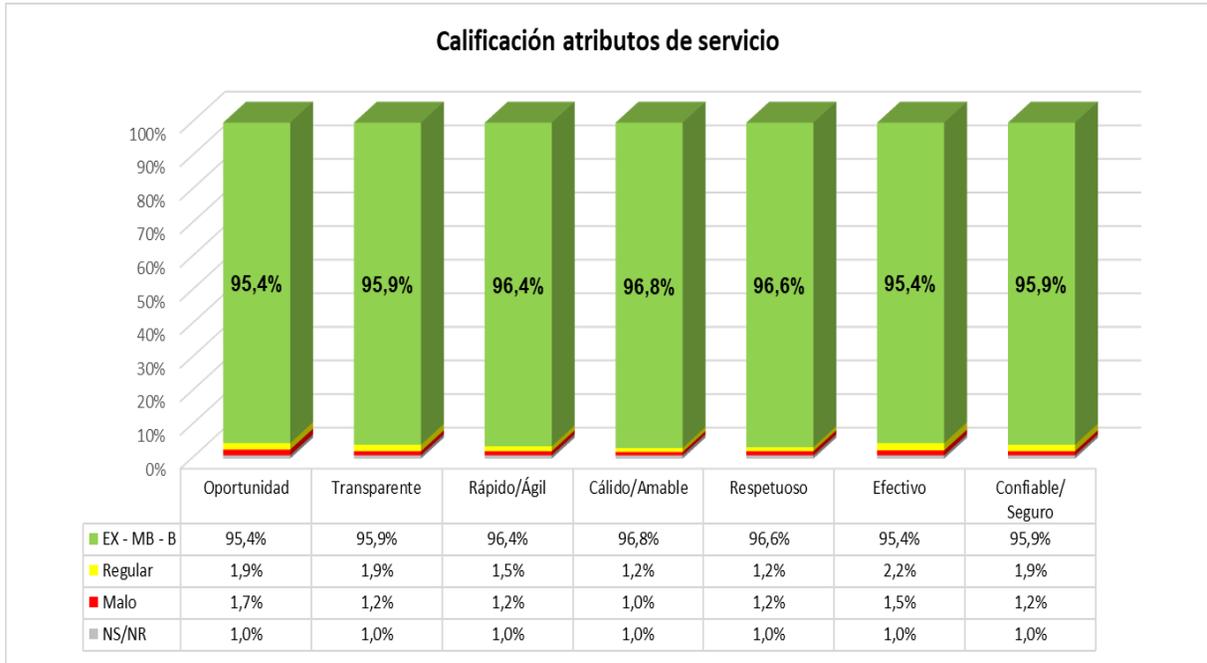


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENEL CODENSA

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 96%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

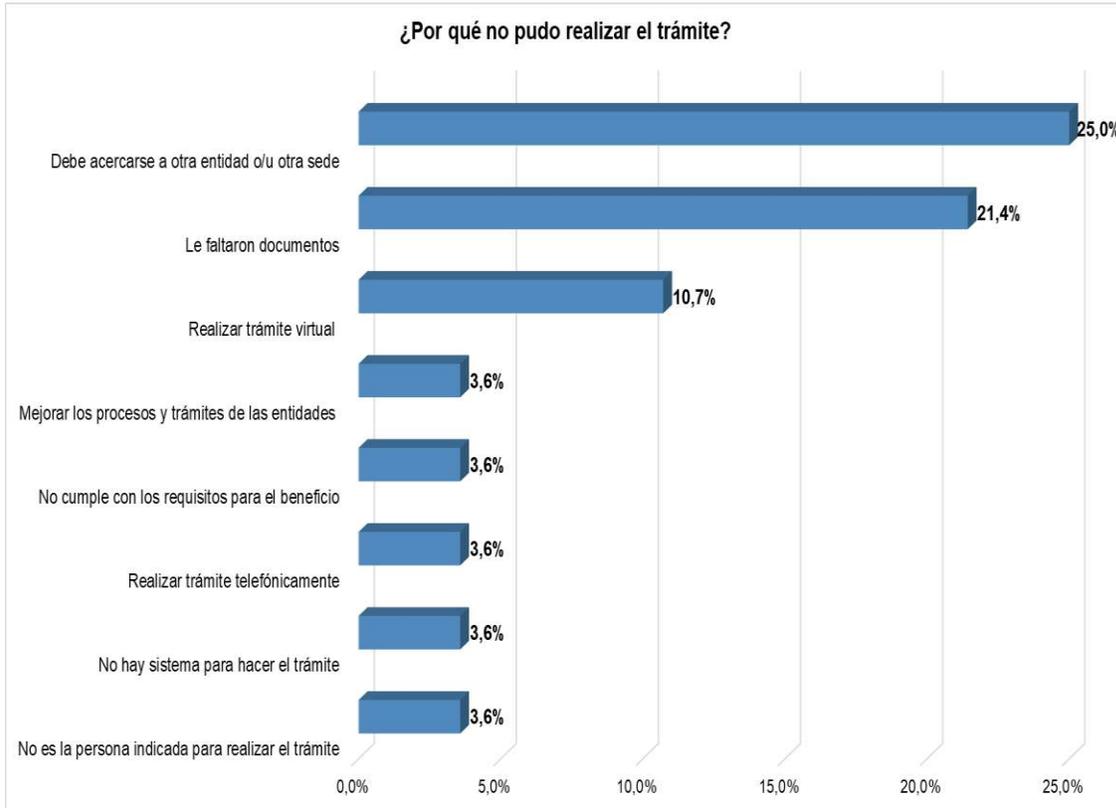


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - ENEL CODENSA



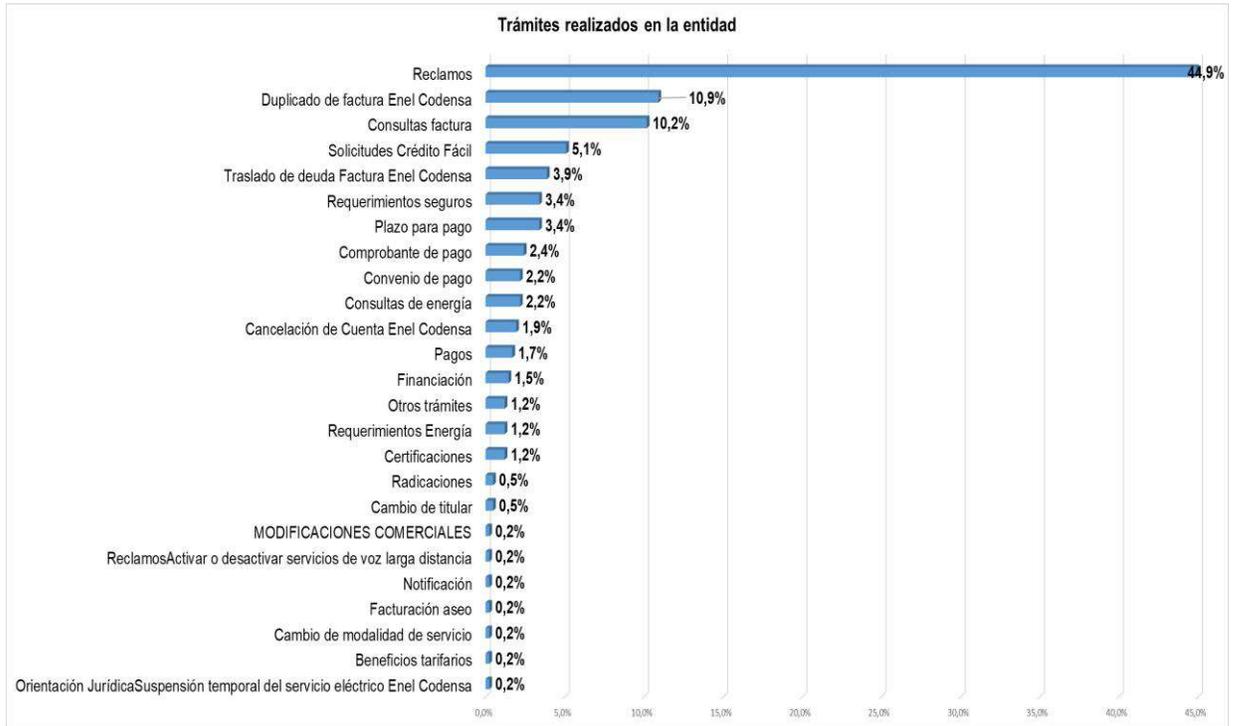
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - ENEL CODENSA

Los trámites realizados en ENEL-CODENSA fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **sesenta y cinco (65)** fueron de ciudadanos que hicieron trámites en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - IDPYBA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. El resultado de la calidad general fue de 100% distribuido así:

Tabla 146 Nivel de Satisfacción Ciudadana IDPYBA

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	45	69,2%	100%
MUY BUENO	15	23%	
BUENO	5	7,6	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



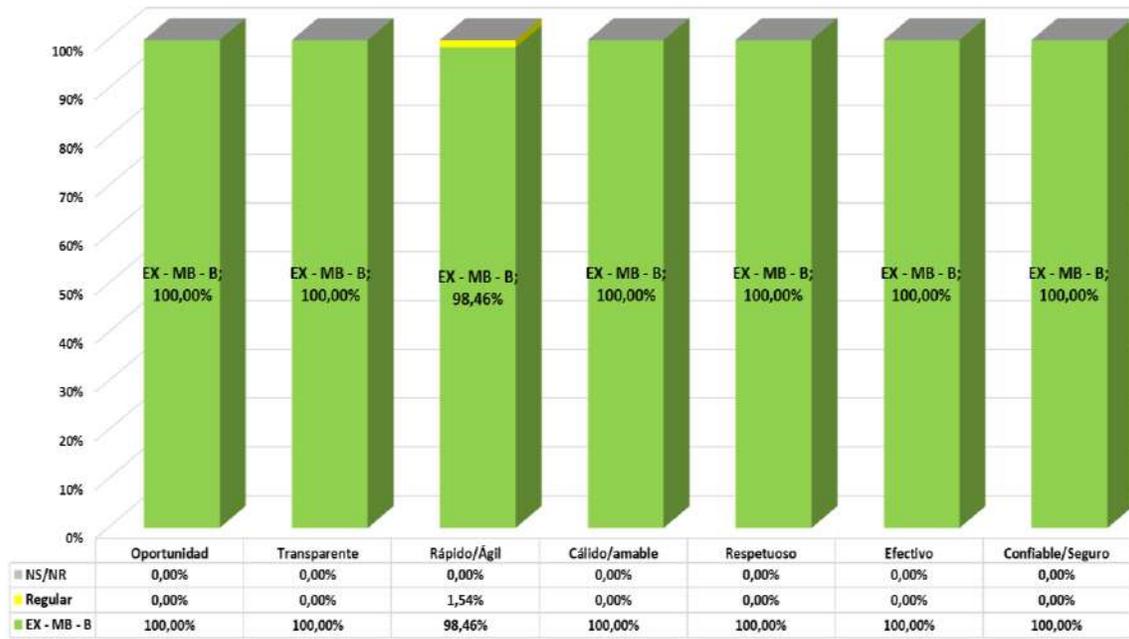
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - IDPYBA

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 superior al 98,46% en los criterios de excelente, muy bueno y bueno, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio IDPYBA

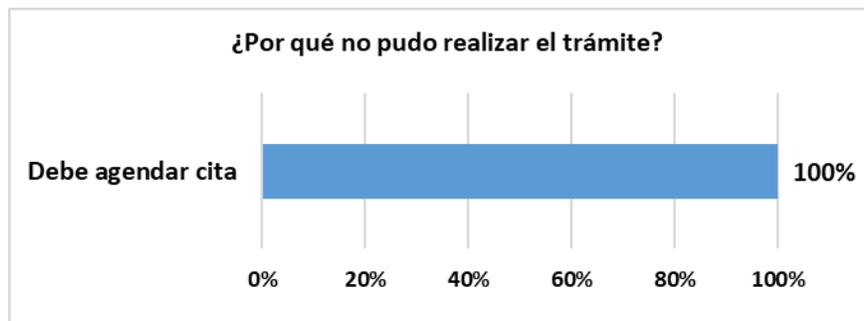


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - IDPYBA



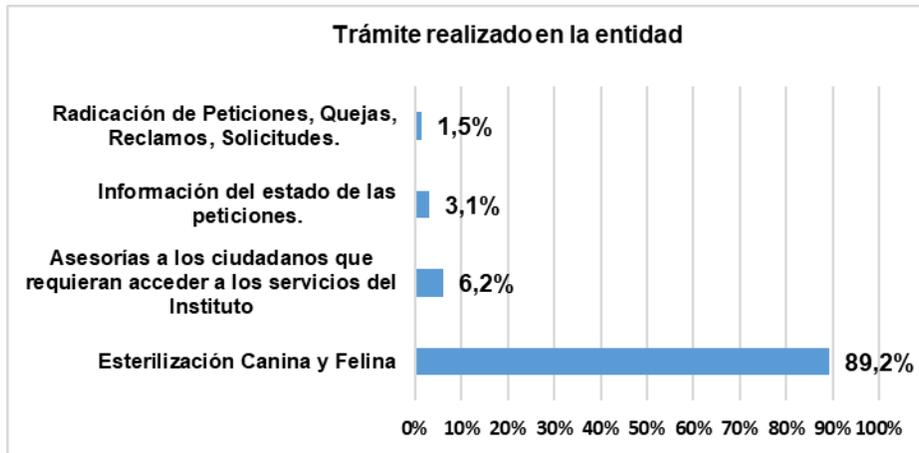
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADO - IDPYBA

Los trámites realizados en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, de las 9.752 encuestas, **5** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Instituto Distrital De Recreación Y Deporte - IDRD. A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – IDRD

El **100 %** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno y excelente.

Tabla 147 Nivel de Satisfacción Ciudadana IDRD

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	4	80%	100%
MUY BUENO	1	20%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	5	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

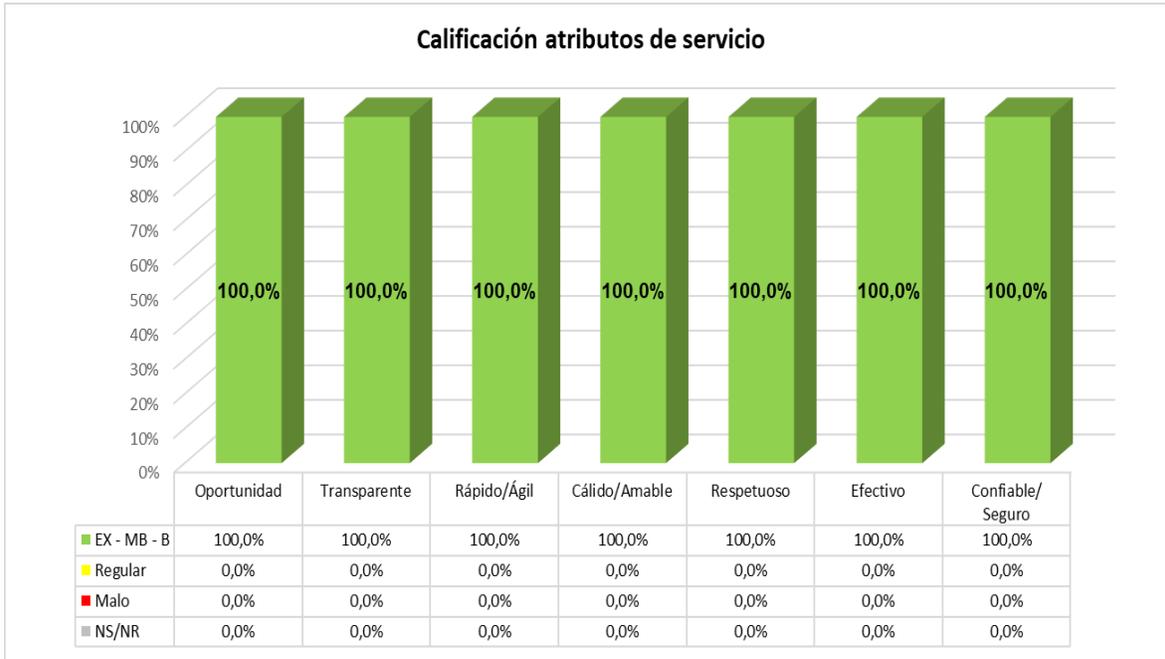


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - IDRD

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El **100%** de los encuestados que realizaron algún trámite en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD. considera que los atributos de servicio son excelentes, muy buenos o buenos.



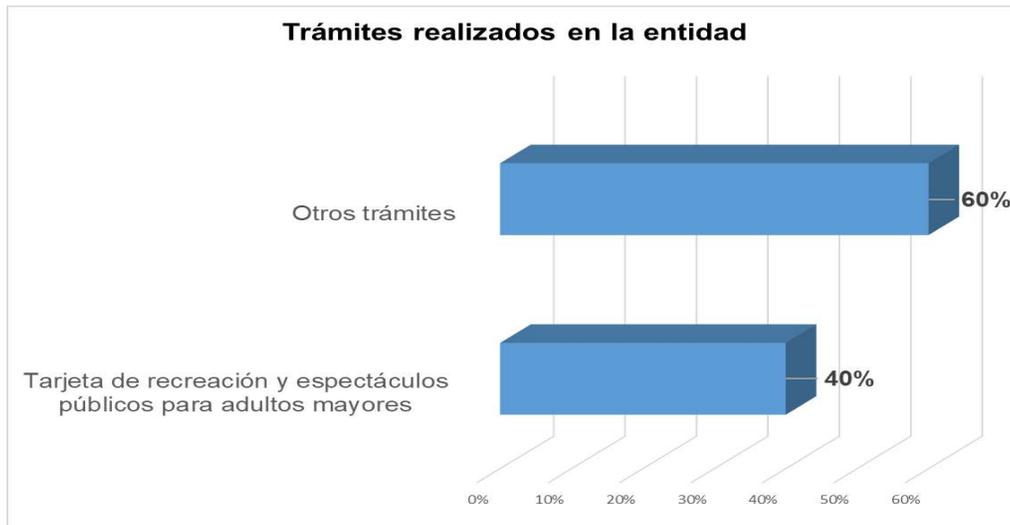
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - IDRD



TRÁMITES REALIZADOS - IDRD

Los trámites realizados en Instituto Distrital de Recreación d Deporte - IDRD fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, ochenta y siete (**87**) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.

A continuación, se presentan los resultados:

Nivel de Satisfacción Ciudadana - IDU

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. fue de **100%**, así:

Tabla 148 Nivel de Satisfacción Ciudadana IDU

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	61	70,11%	100%
MUY BUENO	22	25,29%	
BUENO	4	4,60%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	87	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - 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 tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del **100%**, lo que concluye en una excelente percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

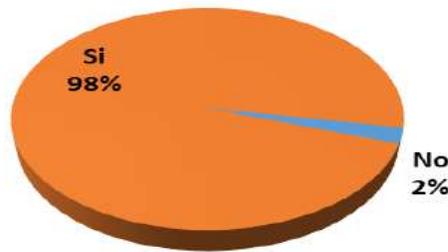
Calificación atributos de servicio Instituto de Desarrollo Urbano - IDU



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

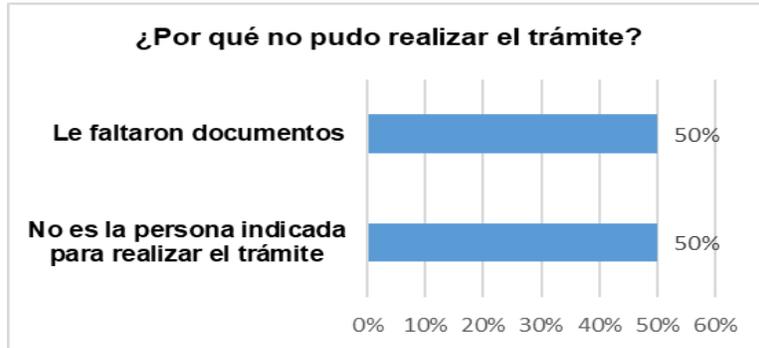
REALIZACIÓN TRÁMITE - IDU

¿Logró realizar el trámite?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 98% logró realizar el trámite y/o servicio en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU. El 2% que no logró realizar el trámite argumentó las razones expuestas a continuación:

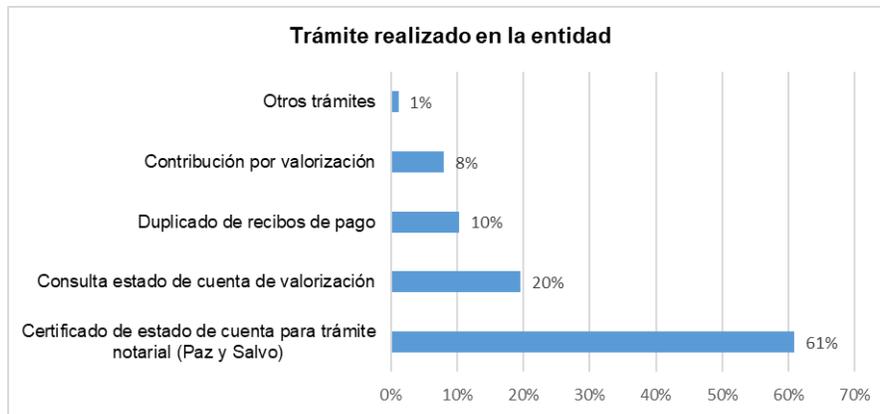


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 50% de las personas que no pudieron llevar a cabo el trámite atribuyeron falta de documentación y el 50% restante no eran las personas indicadas para realizar el trámite.

TRÁMITES REALIZADOS - IDU

Los trámites realizados en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **81%** de los ciudadanos encuestados realizaron los trámites de Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo) y consultas sobre el estado de cuenta de valorización, **10%** solicitaron duplicados de recibos de pago y **1%** otros trámites ofertados por la entidad.

LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P. – LIME

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, veinticinco (25) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la empresa de servicios públicos LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - LIME

El porcentaje de ciudadanos encuestados que calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **92%**, así:

Tabla 149 Nivel de Satisfacción Ciudadana Lime

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	14	56%	92%
MUY BUENO	5	20%	
BUENO	4	16%	
REGULAR	1	4%	
MALO	1	4%	
TOTAL	25	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?



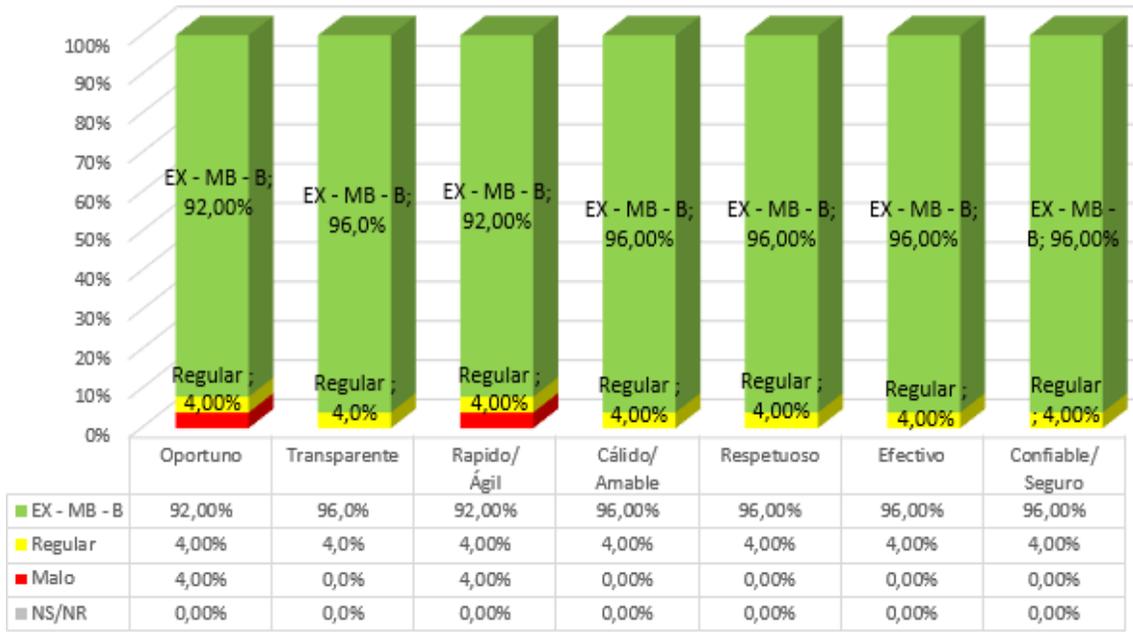
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - LIME

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%**, lo que concluye en una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

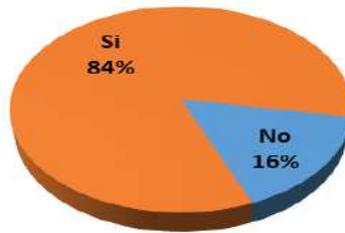
Calificación atributos de servicio LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

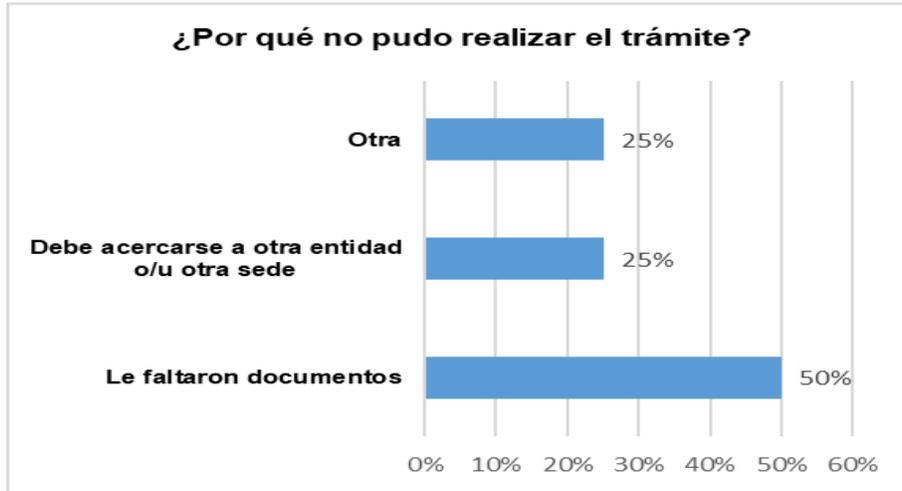
REALIZACIÓN TRÁMITE - LIME

¿Logró realizar el trámite?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 84% logró realizar el trámite y/o servicio en la empresa de servicios públicos LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. El 16% que no logró realizar el trámite argumentó las razones expuestas a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **50%** de las personas que no pudieron llevar a cabo el trámite atribuyeron falta de documentación, el **25%** debía acercarse a otra entidad u otra sede y el **25%** restante argumentó otras razones que impidieron realizar el trámite.

TRÁMITES REALIZADOS - LIME

Los trámites realizados en la empresa de servicios públicos LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **20%** de los ciudadanos encuestados interpusieron reclamos ante la empresa de servicios públicos LIME - Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES - OIM

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, ciento noventa y siete (**197**) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Organización Internacional para las Migraciones - OIM.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - OIM

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. fue de **100%**, así:

Tabla 150 Nivel de Satisfacción Ciudadana OIM

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Organización Internacional para las Migraciones - OIM?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	66	58,38%	100%
MUY BUENO	115	33,50%	
BUENO	16	8,12%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	197	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



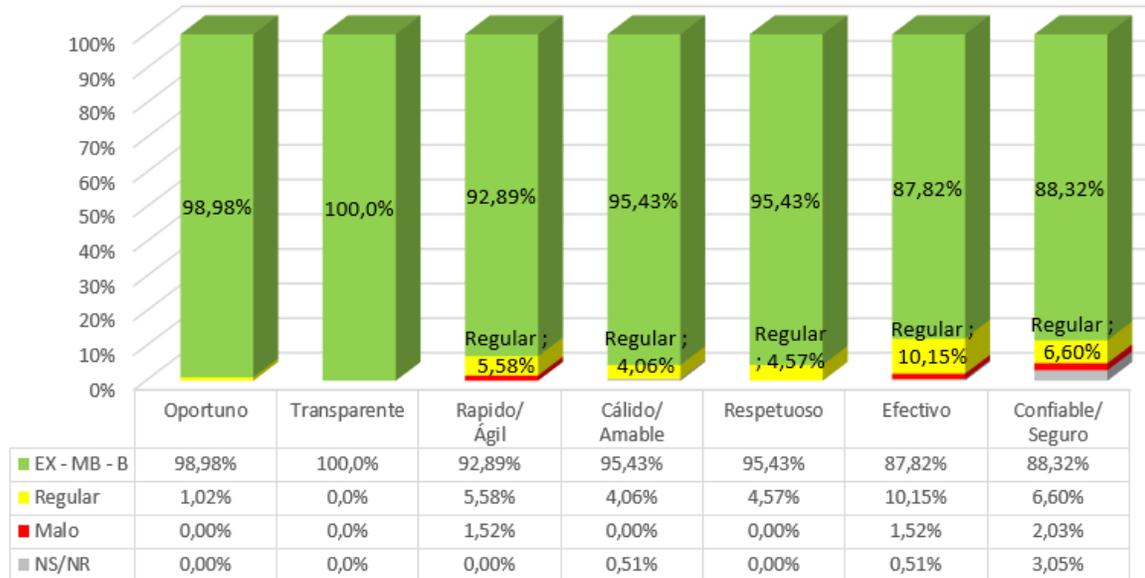
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - OIM

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En los atributos de oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad y respeto, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del 90%, por su parte los atributos de efectividad y confiabilidad/seguridad estuvieron arriba del 87%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Organización Internacional para las Migraciones - OIM



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

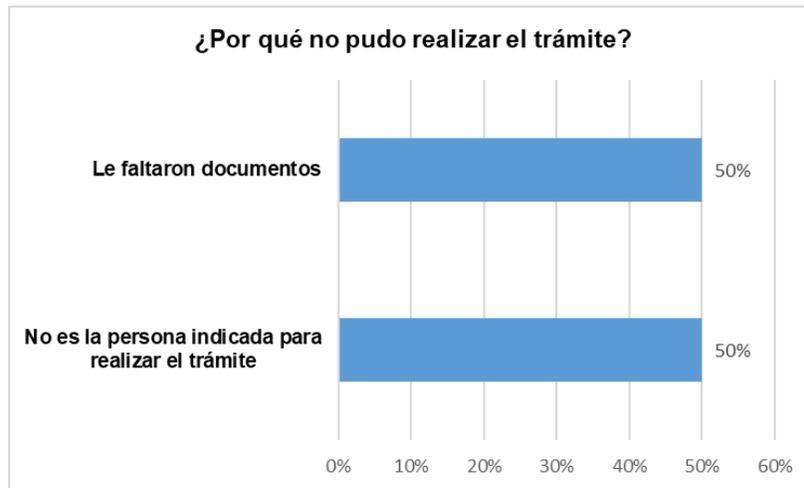
REALIZACIÓN TRÁMITE - OIM

¿Logró realizar el trámite?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 99% logró realizar el trámite y/o servicio en la Organización Internacional para las Migraciones – OIM. El 1% que no logró realizar el trámite argumentó las razones expuestas a continuación:

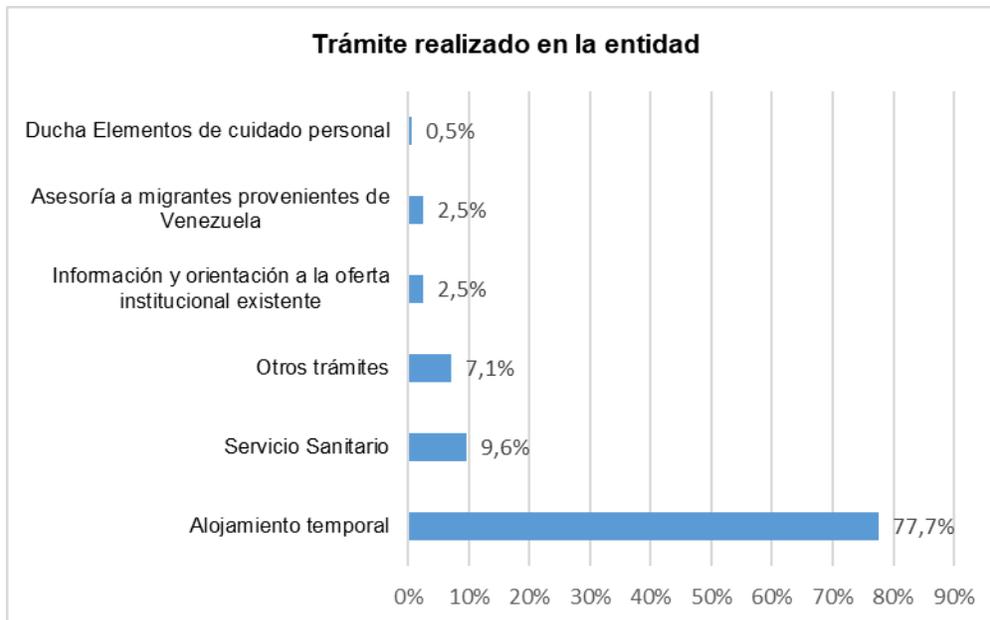


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 50% de las personas que no pudieron llevar a cabo el trámite atribuyeron falta de documentación y el 50% no eran las personas indicadas para realizar el trámite.

TRÁMITES REALIZADOS - OIM

Los trámites realizados en la Organización Internacional para las Migraciones – OIM fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, de las 9.752 encuestas, treinta y cinco (35) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Personería de Bogotá.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – PERSONERÍA DE BOGOTÁ

El porcentaje de ciudadanos encuestados que calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **85,7%**, así:

Tabla 151 Nivel de Satisfacción Ciudadana Personería

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Personería de Bogotá?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	14	40%	85,7%
MUY BUENO	12	34,29%	
BUENO	4	11,43%	
MALO	3	8,57%	
REGULAR	2	5,71%	
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?



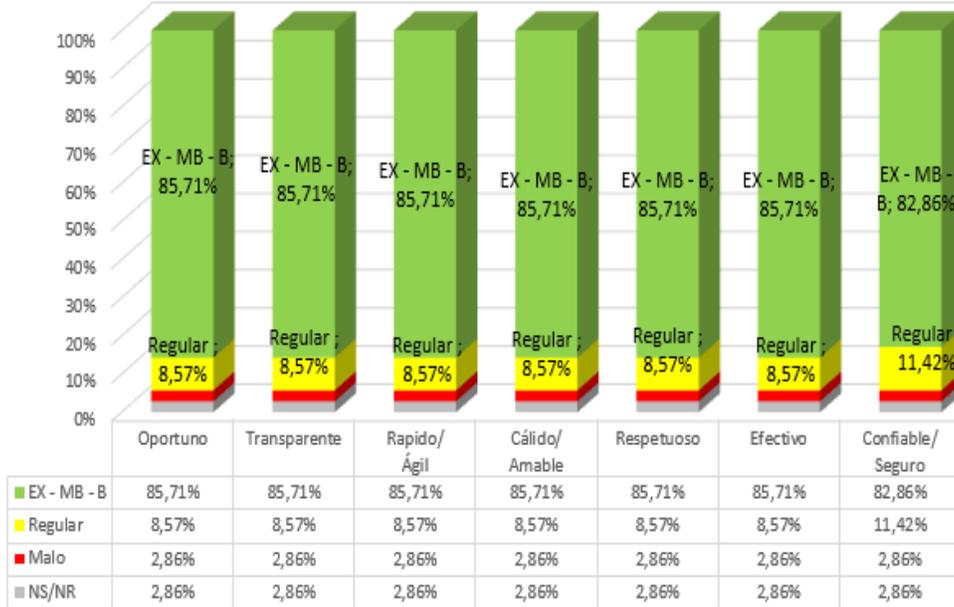
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO – PERSONERÍA DE BOGOTÁ

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En los atributos de oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto y efectividad, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena por encima del **85%**, lo que concluye en una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad, no obstante, un **11,42%** de los encuestados calificaron como regular el atributo de confiabilidad/seguridad en la Personería de Bogotá.

Calificación atributos de servicio Personería de Bogotá



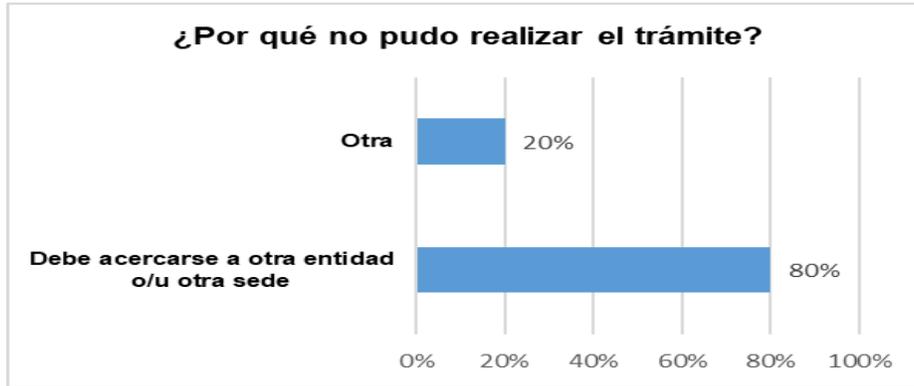
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE – PERSONERÍA DE BOGOTÁ

¿Logró realizar el trámite?



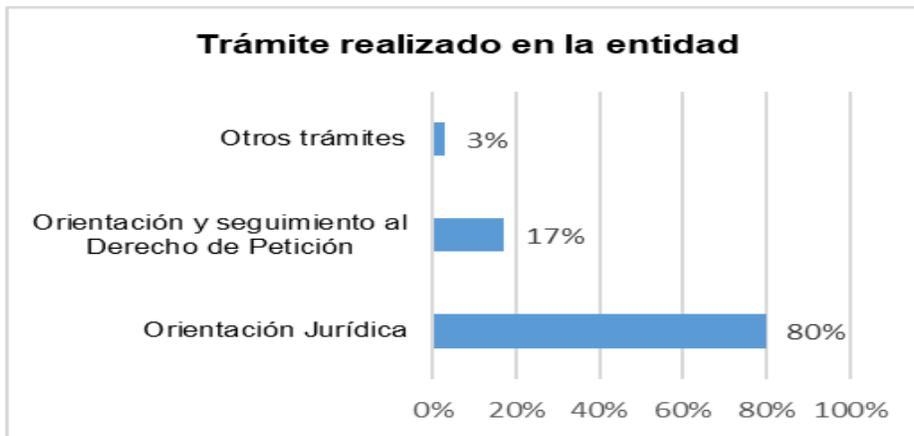
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Los trámites realizados en la Personería de Bogotá fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado, seis (06) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Positiva Compañía de Seguros.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – POSTIVA

El porcentaje de ciudadanos encuestados que calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **100%**, así:

Tabla 152 Nivel de Satisfacción Ciudadana Positiva

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Positiva Compañía de Seguros?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	3	50%	100%
MUY BUENO	2	33,33%	
BUENO	1	16,67%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	6	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



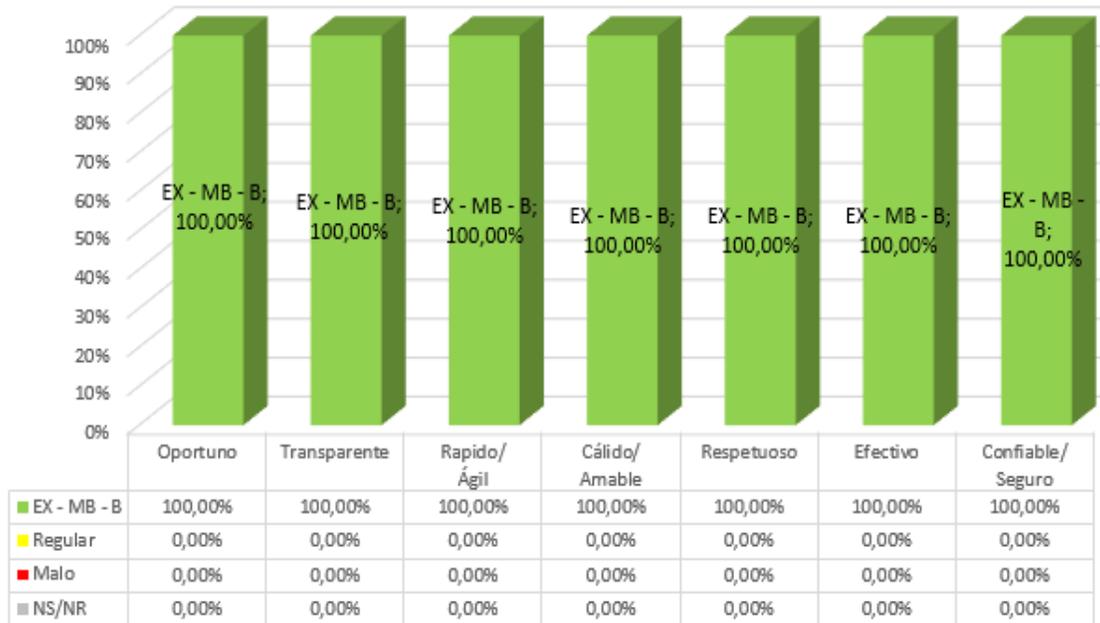
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - POSITIVA

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 en una excelente percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Positiva Compañía de Seguros

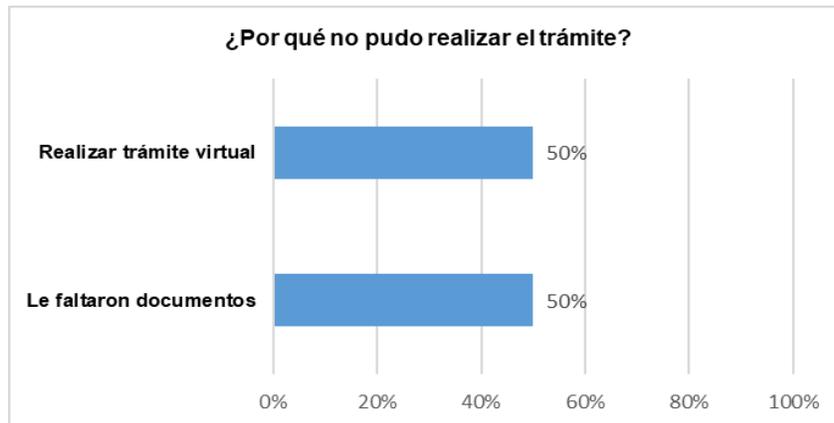


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - POSITIVA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

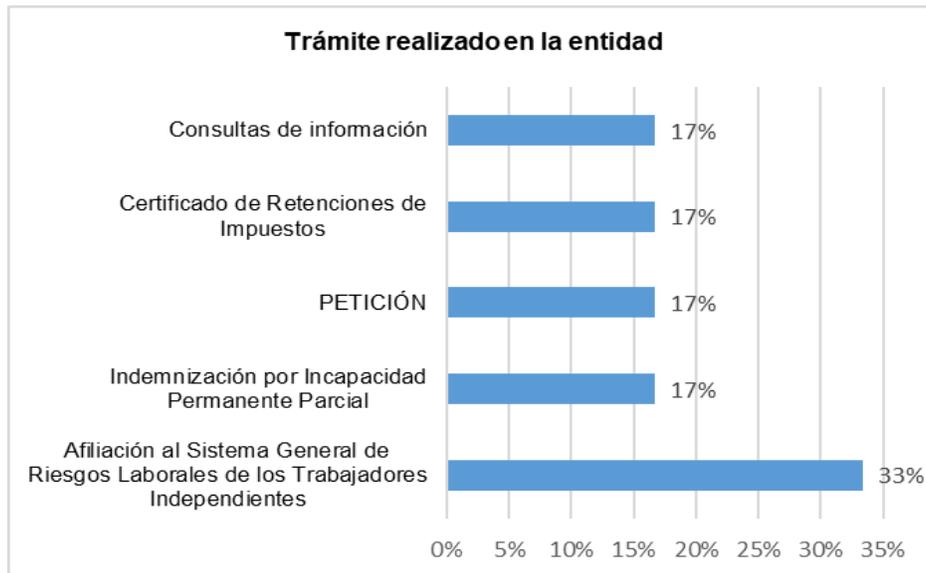


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Al **50%** de las personas que no pudieron llevar a cabo el trámite le faltaron documentos y el otro **50%** argumentó que el trámite se realizaba de manera virtual.

TRÁMITES REALIZADOS - POSITIVA

Los trámites realizados en la Positiva Compañía de Seguros fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **129** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Promoambiental Distrito S.A.S ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - PROMOAMBIENTAL

El **94,6%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 153 Nivel de Satisfacción Ciudadana Promoambiental

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Promoambiental Distrito S.A.S ESP			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	69	53,5%	94,6%
MUY BUENO	41	31,8%	
BUENO	12	9,3%	
REGULAR	4	3,1%	
MALO	3	2,3%	
TOTAL	129	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

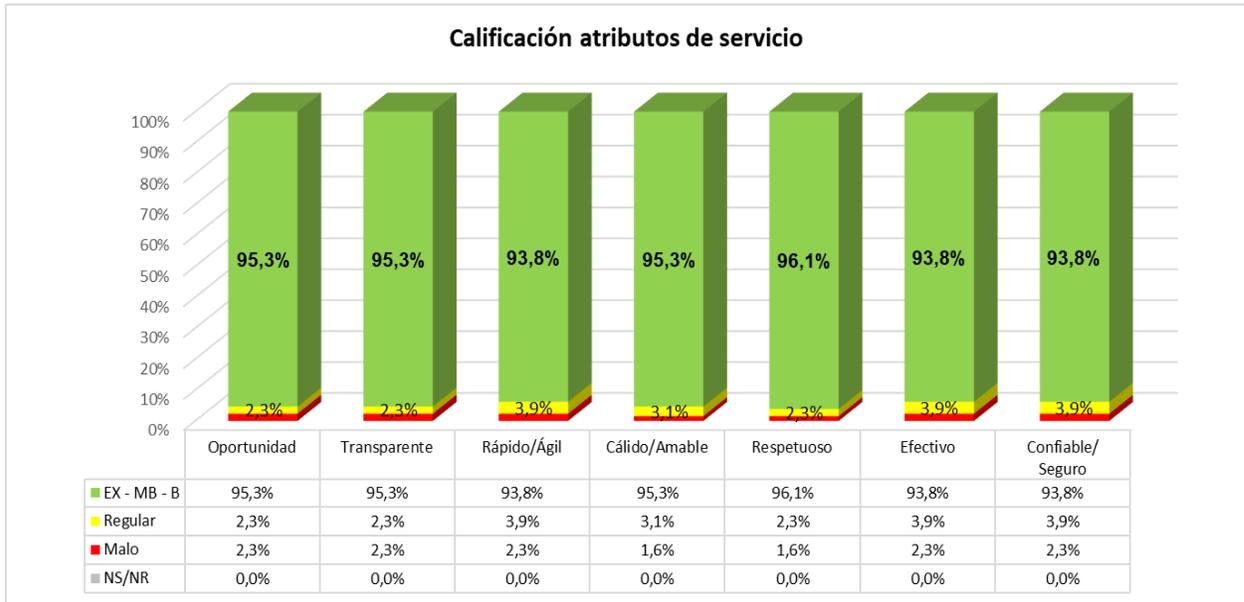


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - PROMOAMBIENTAL

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

Con relación a los atributos de oportuno, transparente, cálido/amable y respetuoso en promedio el **95.5%** de los ciudadanos que realizaron tramites en la entidad califican como bueno, muy bueno o excelente. Respecto a los atributos de rápido/ágil, efectivo y confiable/seguro, en promedio el **3,9%** los considera regular y el **2.3%** como malo.

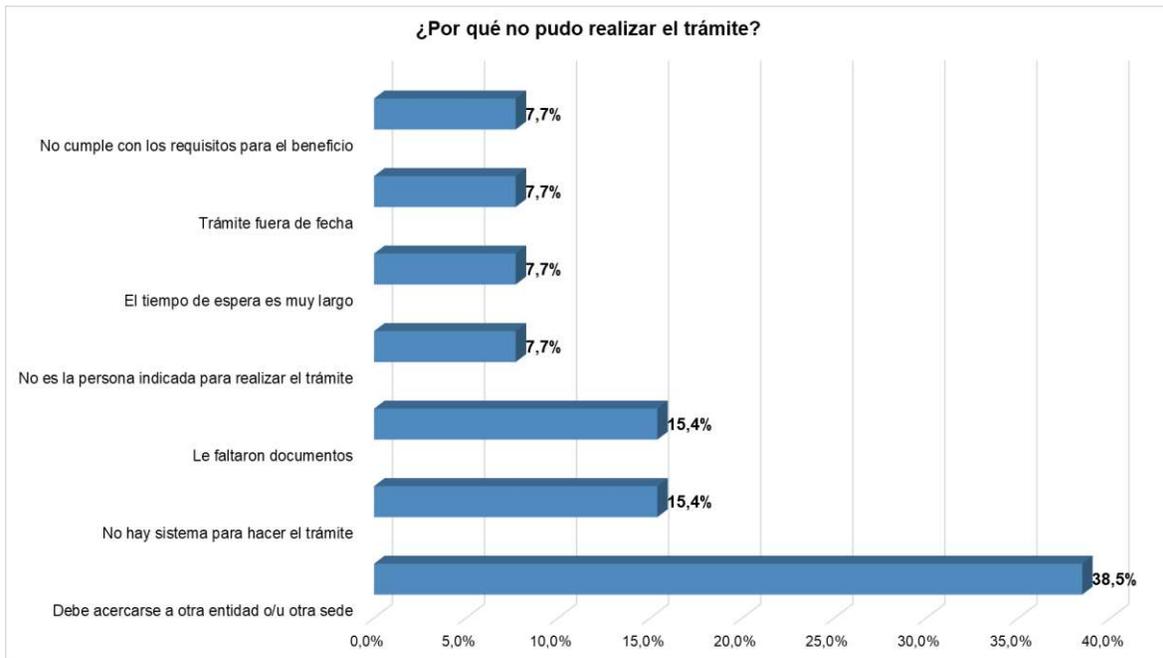


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - PROMOAMBIENTAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - PROMOAMBIENTAL

Los trámites realizados en Promoambiental Distrito S.A.S ESP fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

PROYECTOS LEGALES S.A.S.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **17** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en PROYECTOS LEGALES S.A.S.

A continuación, se presentan los resultados:

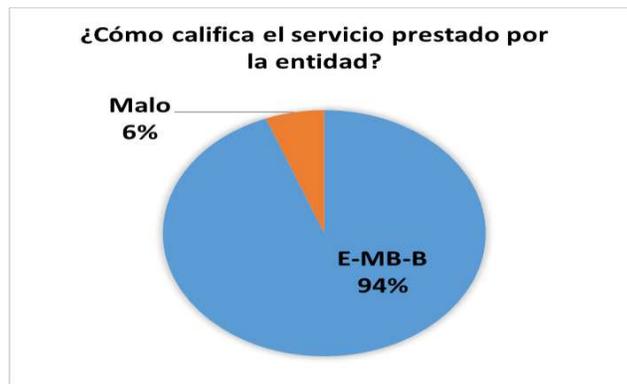
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - PROYECTOS LEGALES S.A.S.

El **94,12%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 154 Nivel de Satisfacción Ciudadana Proyectos Legales SAS

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en PROYECTOS LEGALES S.A.S.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	12	70,59%	94,12%
Muy Bueno	4	23,53%	
Bueno	0	0,00%	
Regular	0	0,00%	
Malo	1	5,88%	
TOTAL	17	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

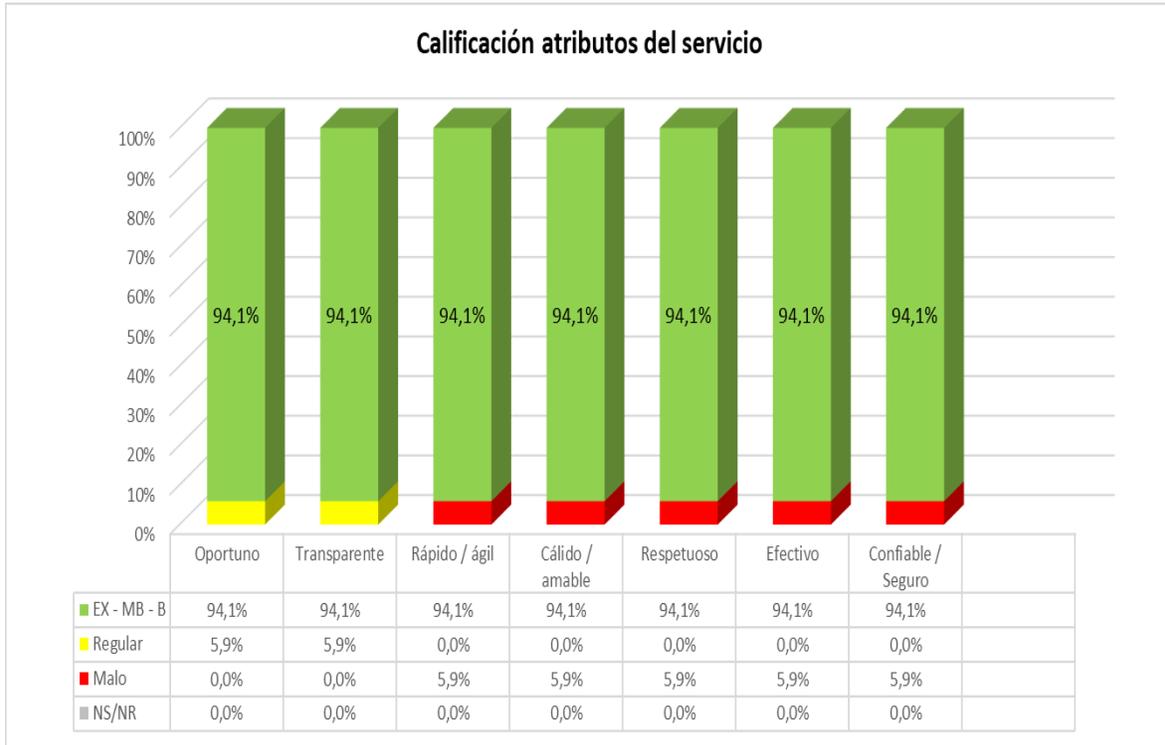


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en promedio del **94,1%**, 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 - 2021

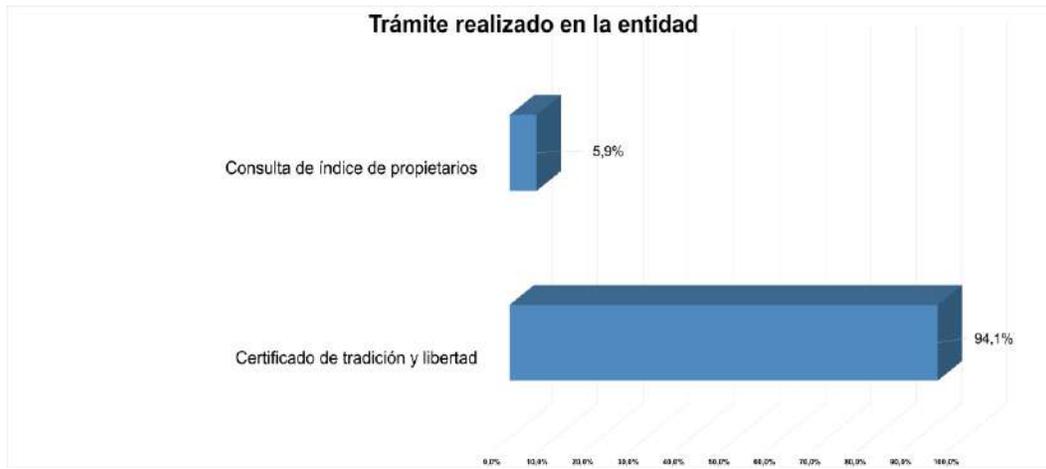
REALIZACIÓN TRÁMITE - PROYECTOS LEGALES S.A.S.

Referente a la pregunta sobre si logró realizar el trámite, el **100%** respondió SI.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - PROYECTOS LEGALES S.A.S.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REGISTRADURÍA DISTRITAL

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **281** ciudadanos que realizaron tramites en la Registraduría Distrital del Estado Civil.

A continuación, se presentan los resultados:

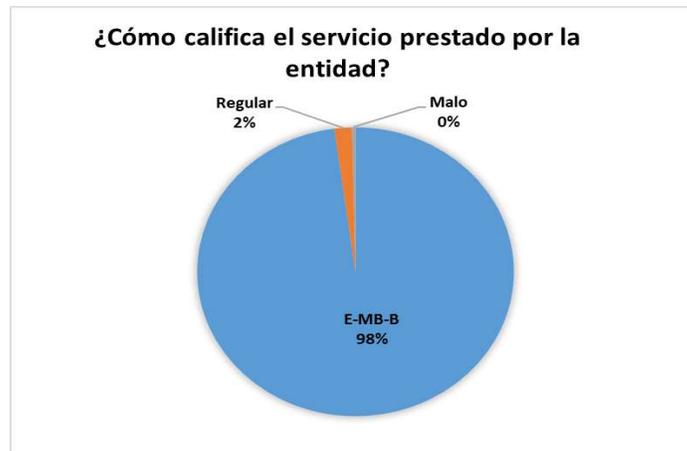
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - REGISTRADURÍA DISTRITAL

El **97,87%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 155 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	204	72,60%	97,86%
Muy Bueno	61	21,71%	
Bueno	10	3,56%	
Regular	5	1,78%	
Malo	1	0,36%	
TOTAL	281	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

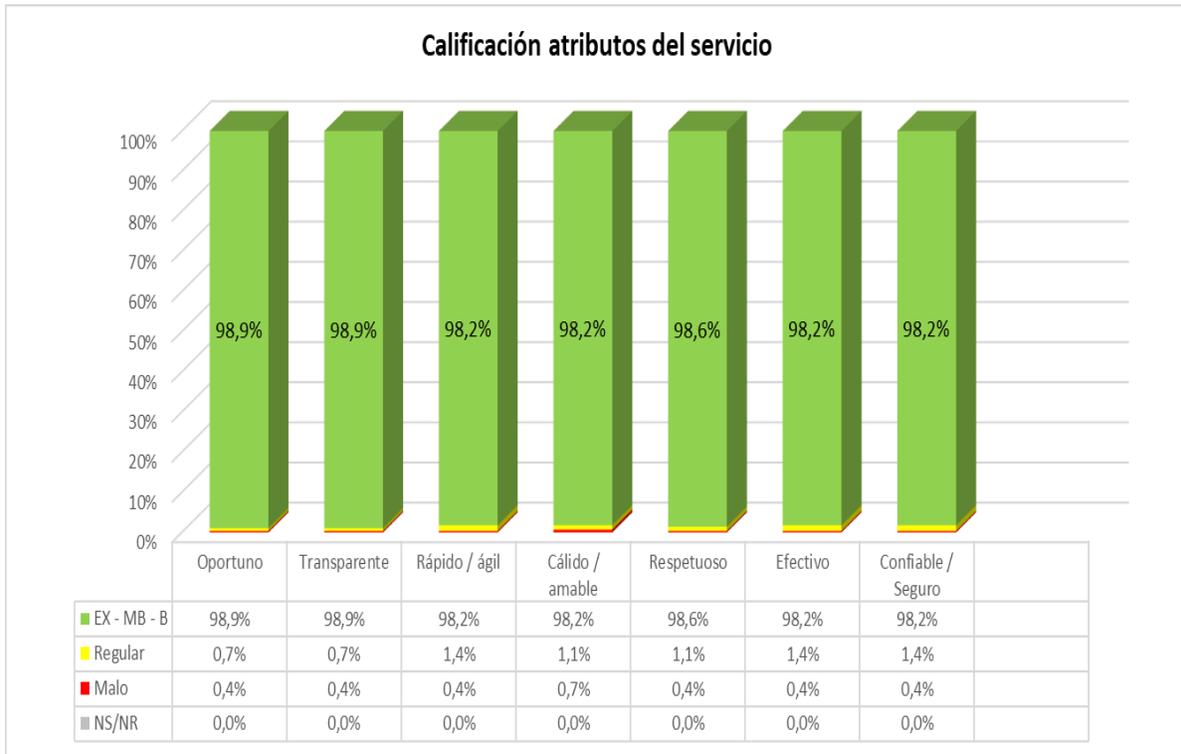


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - REGISTRADURÍA DISTRITAL

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En los todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en promedio del **98,5%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

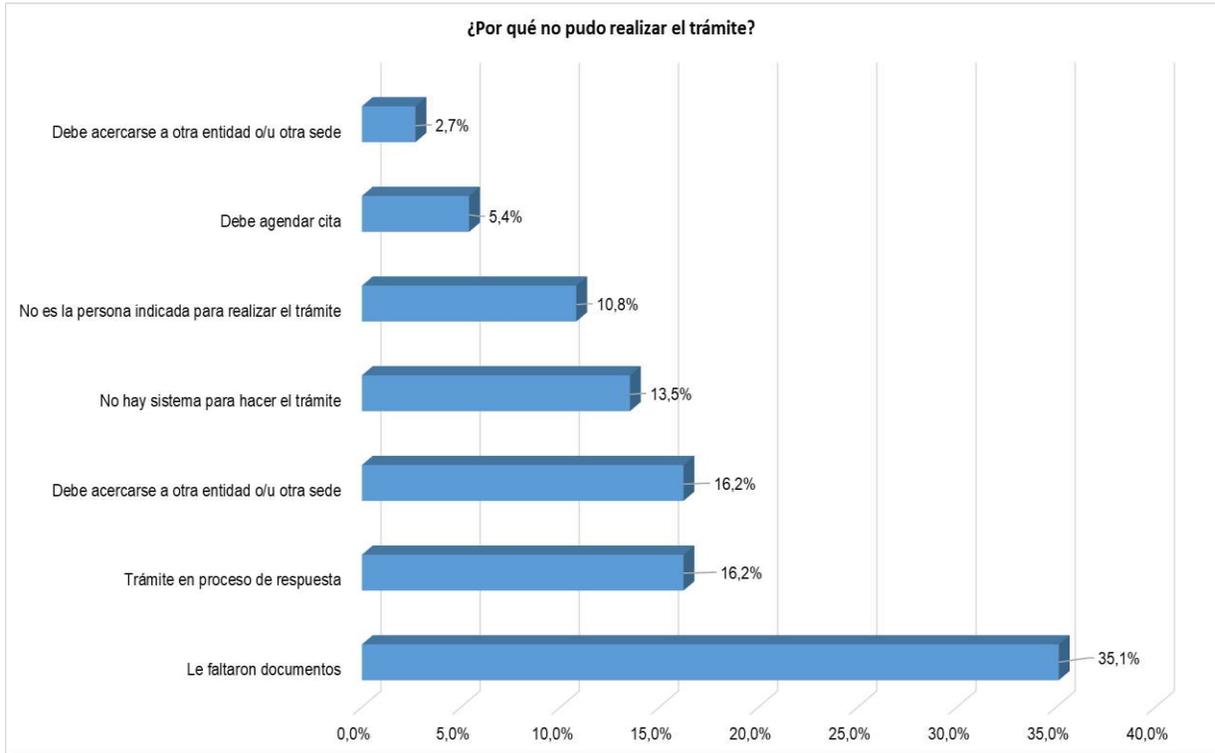


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - REGISTRADURÍA DISTRITAL



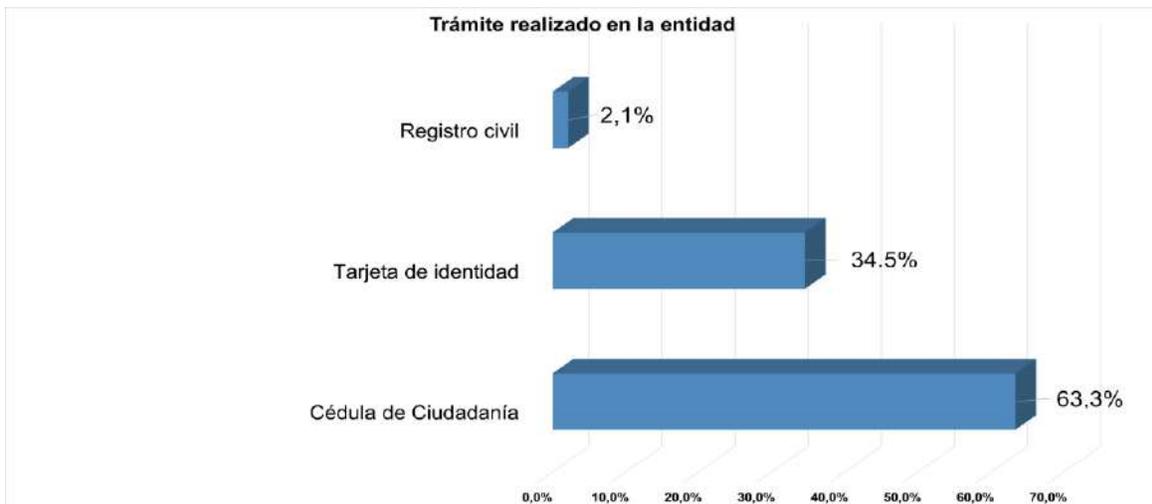
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - REGISTRADURÍA DISTRITAL

Los trámites realizados en Registraduría Distrital del Estado Civil fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REVAL S.A.S.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **65** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la REVAL S.A.S.

A continuación, se presentan los resultados:

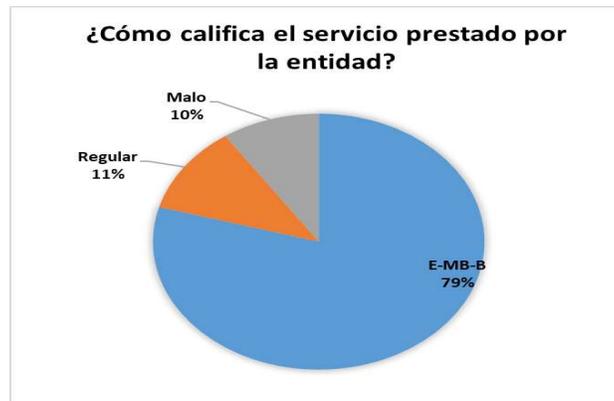
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – REVAL S.A.S.

El **96,92%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 156 Nivel de Satisfacción Ciudadana REVAL SAS

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la REVAL S.A.S.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	50	76,92%	96,92%
Muy Bueno	7	10,77%	
Bueno	6	9,23%	
Regular	2	3,08%	
Malo	0	0,00%	
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

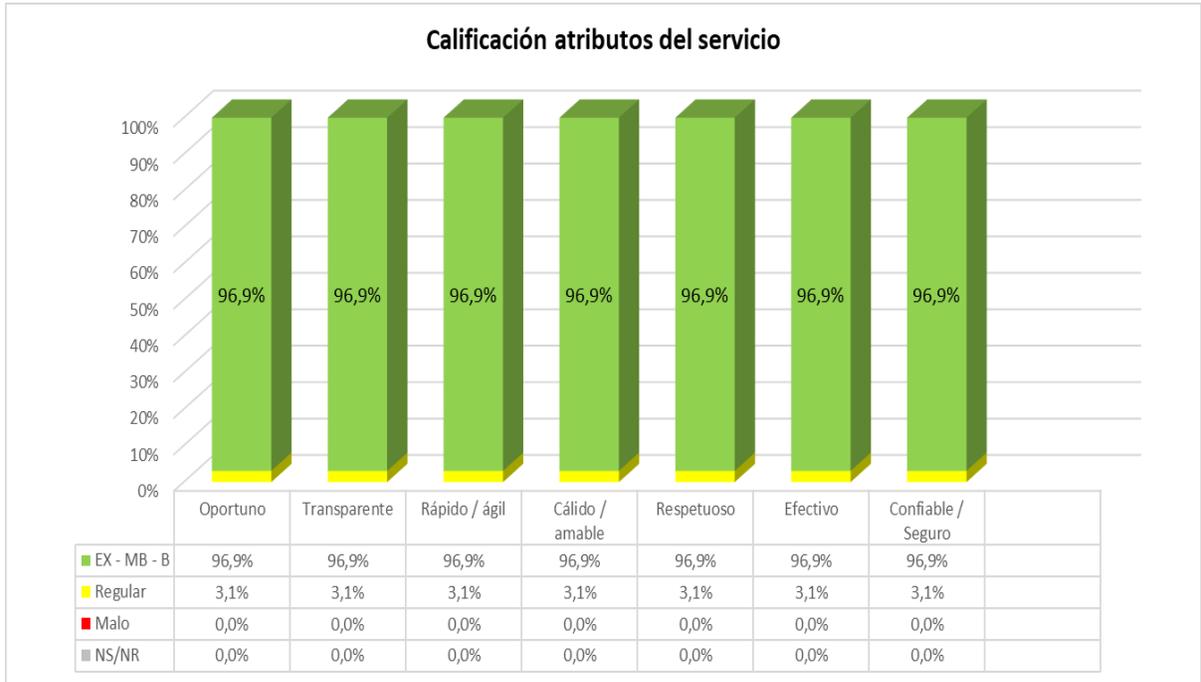


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO – REVAL S.A.S.

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 en promedio del **96,9%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.



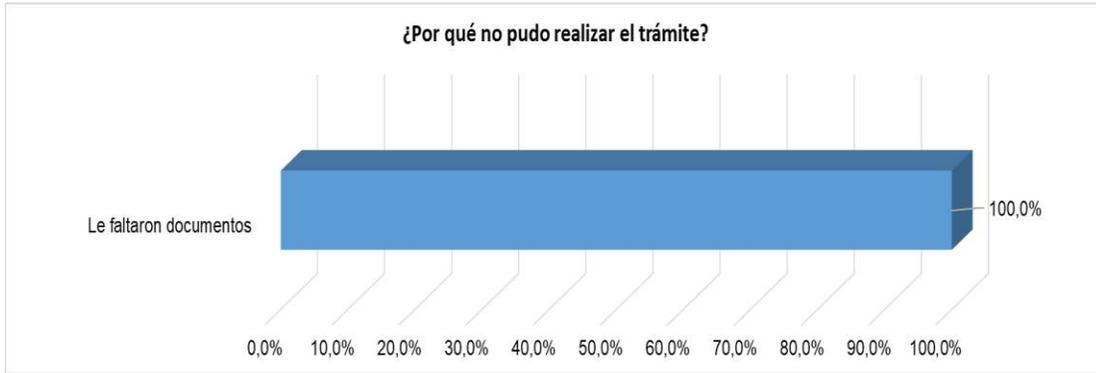
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE – REVAL S.A.S.

Referente a la pregunta sobre si logró realizar el trámite, el **98%** respondió SI, entre tanto el **2%** respondió NO.



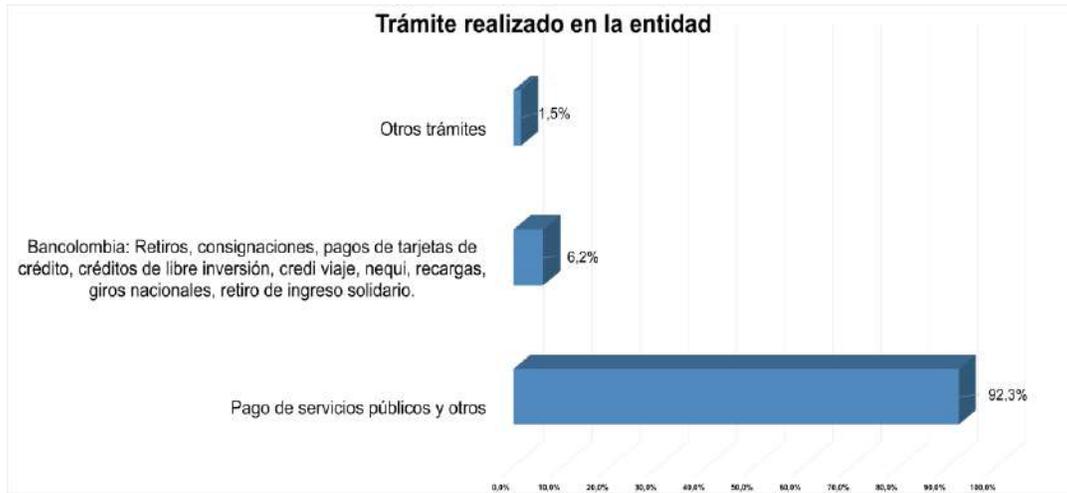
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – REVAL S.A.S.

Los trámites realizados en REVAL S.A.S. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **35** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Secretaria de Educación del Distrito - SED.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

El **97,1%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 157 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Educación

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría de Educación del Distrito - SED			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	19	54,3%	97,1%
MUY BUENO	9	25,7%	
BUENO	6	17,1%	
REGULAR	0	0%	
MALO	1	2,9%	
TOTAL	381	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

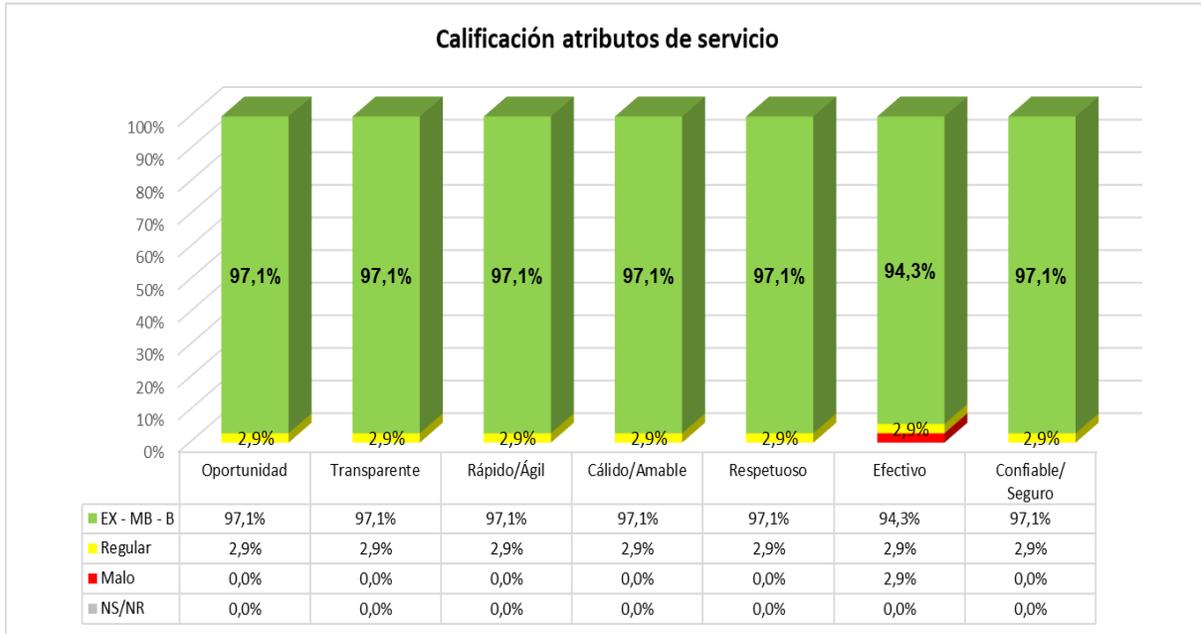


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

Con relación a los atributos de oportunidad, transparente, rápido/ágil, cálido/amable, respetuoso y confiable/seguro en promedio el **97,1%** de los ciudadanos que realizaron tramites en la entidad califican como bueno, muy bueno o excelente. Respecto al atributo de efectivo el **2.9%** los considera regular y el **2.9%** como malo.

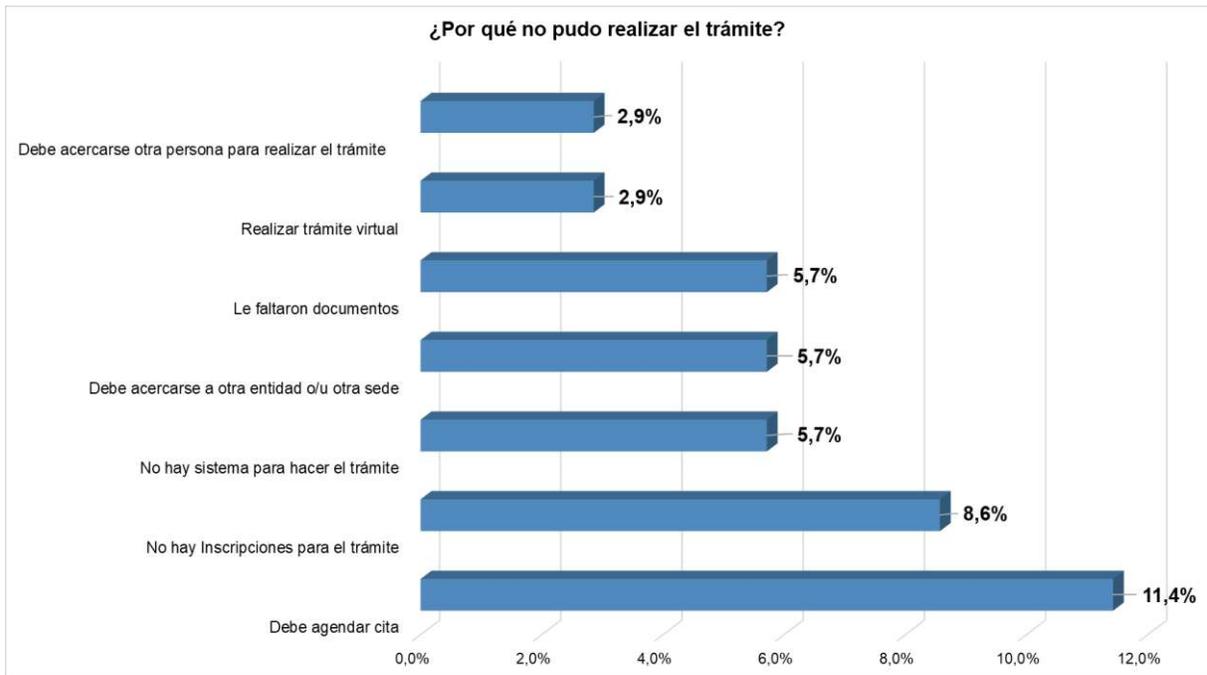


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO



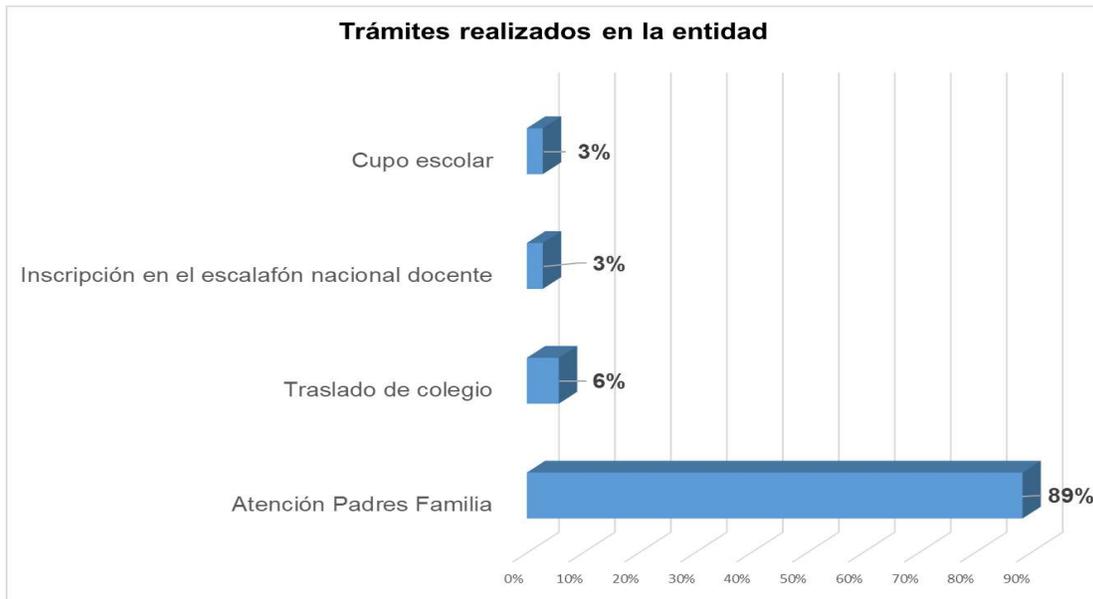
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Los trámites realizados en la Secretaria de Educación del Distrito - SED. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, cinco (05) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Secretaría Distrital de Ambiente.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

El porcentaje de ciudadanos encuestados que calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente fue de **100%**, así:

Tabla 158 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Ambiente

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría Distrital de Ambiente?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	4	80%	100%
MUY BUENO	1	20%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	5	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?



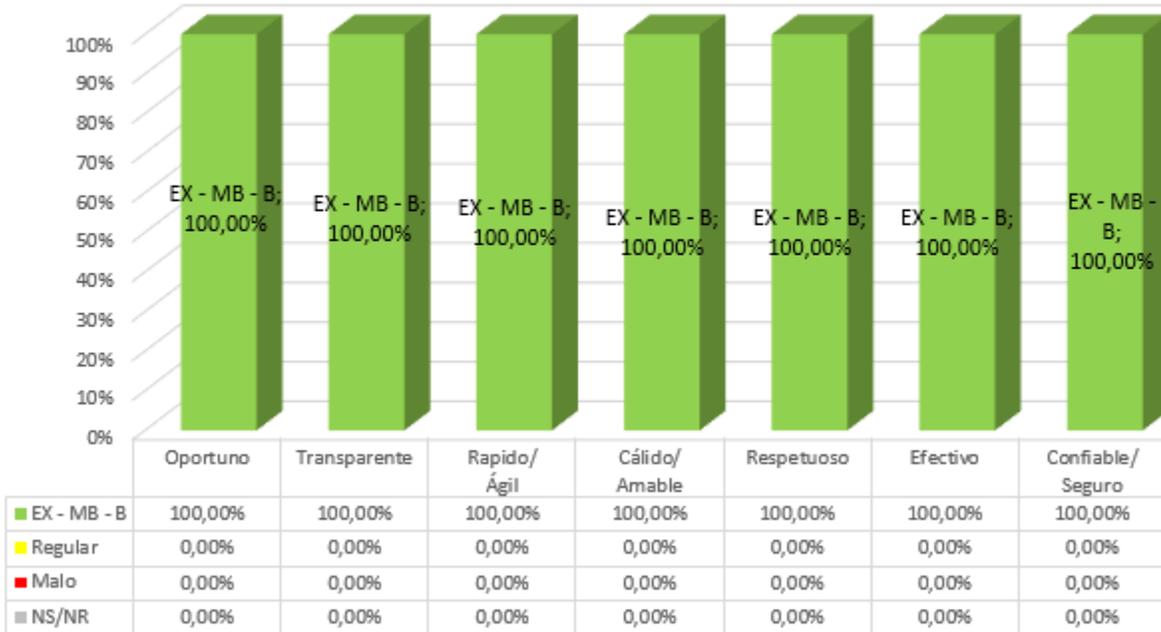
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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.

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 en una excelente percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Secretaría Distrital de Ambiente



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE – SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

¿Logró realizar el trámite?

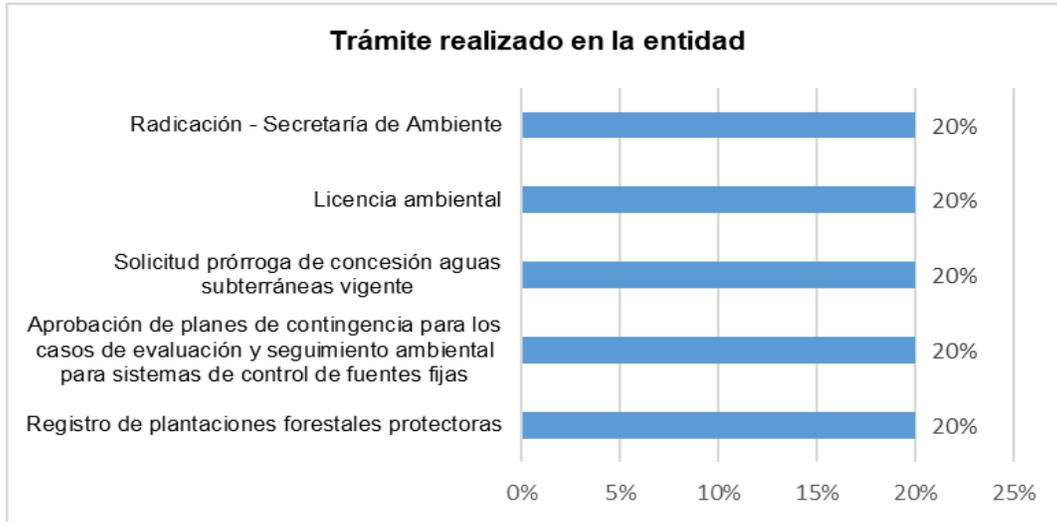


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El total de ciudadanos encuestados logró realizar el trámite y/o servicio en la Secretaría Distrital de Ambiente.

TRÁMITES REALIZADOS – SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Los trámites realizados en la Secretaría Distrital de Ambiente fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **10** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Secretaria Distrital De Gobierno – SDG.

A continuación, se presentan los resultados:

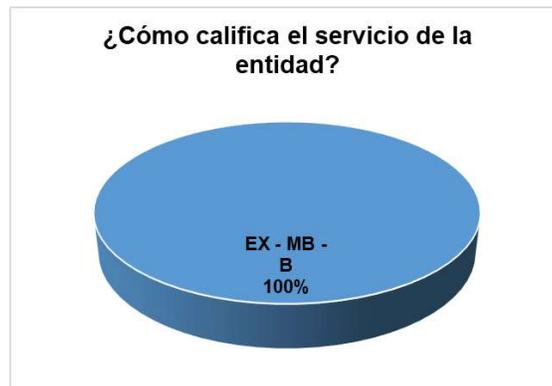
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

El **100 %** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno y excelente.

Tabla 159 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Gobierno

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Secretaria Distrital De Gobierno?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	9	90%	100%
MUY BUENO	1	10%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	10	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

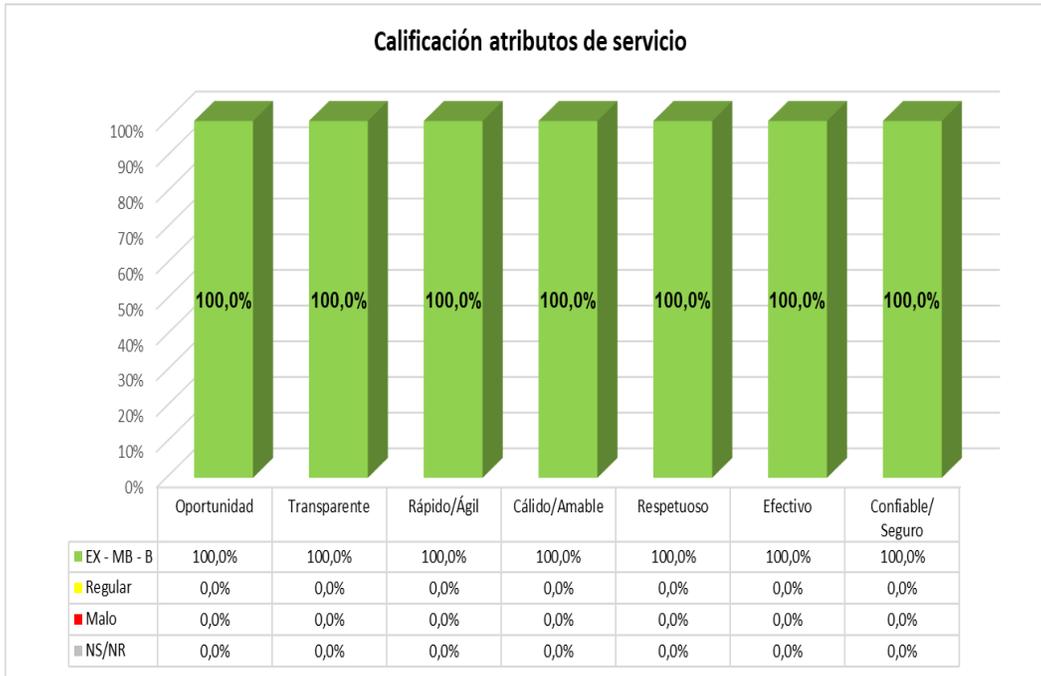


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARIA 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 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.

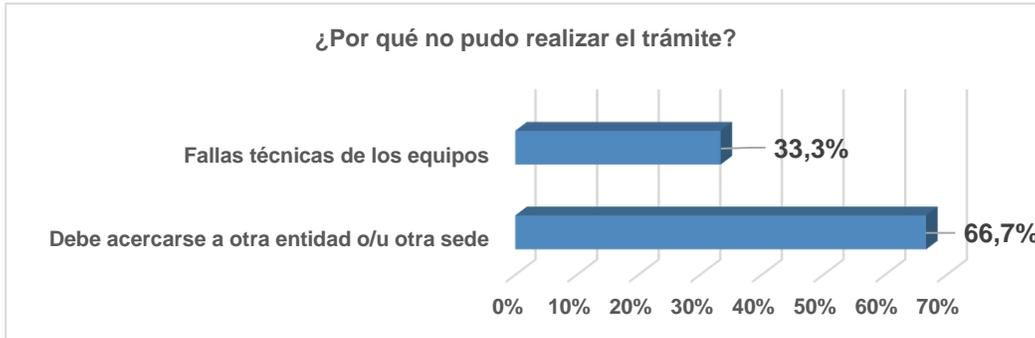


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO



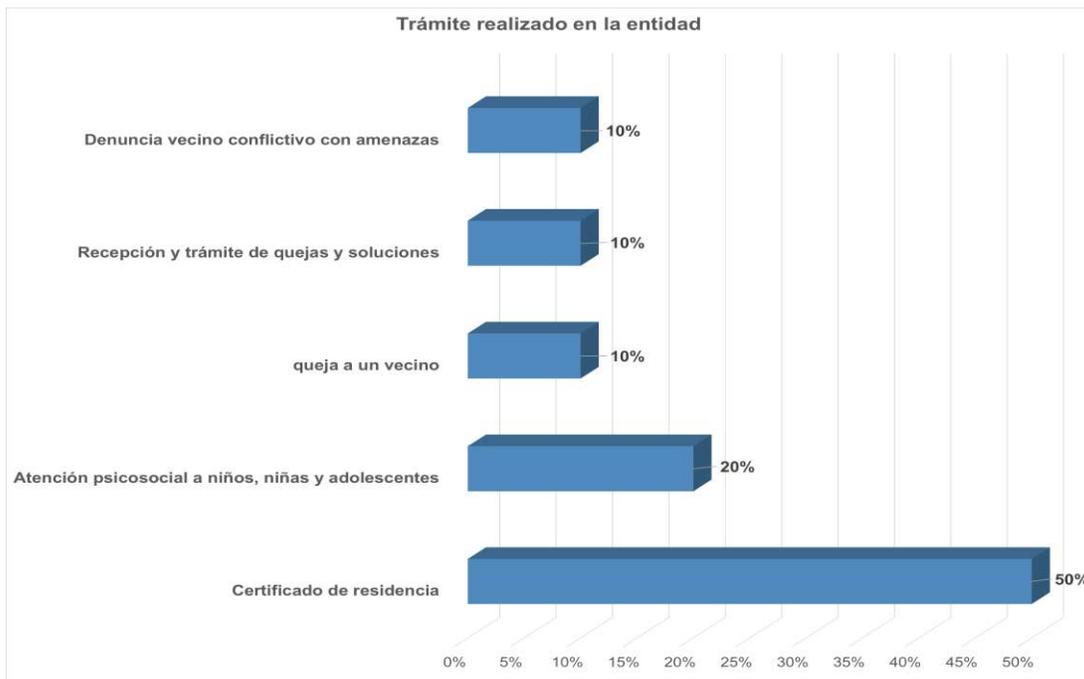
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Los trámites realizados en Secretaria Distrital De Gobierno. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **208** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Secretaría de Hacienda.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

El **93,75%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 160 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Hacienda

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría de Hacienda?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	120	57,69%	93,75%
Muy Bueno	42	20,19%	
Bueno	33	15,87%	
Regular	7	3,37%	
Malo	6	2,88%	
TOTAL	208	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

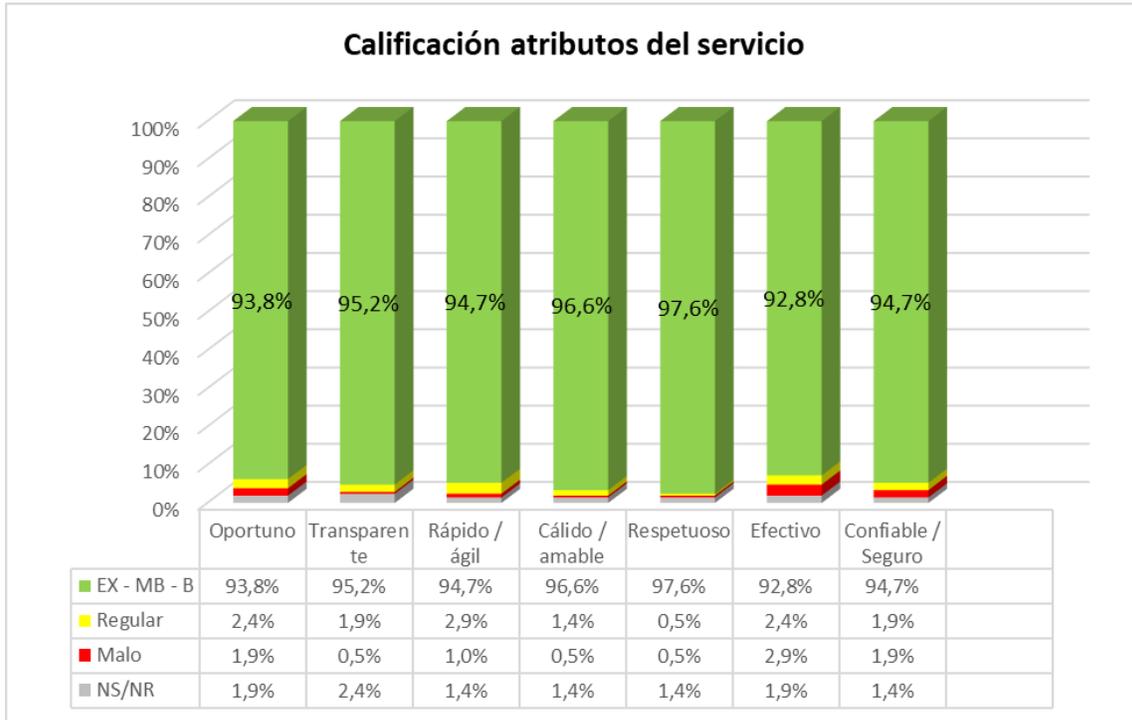


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

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 **95,1%**, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.



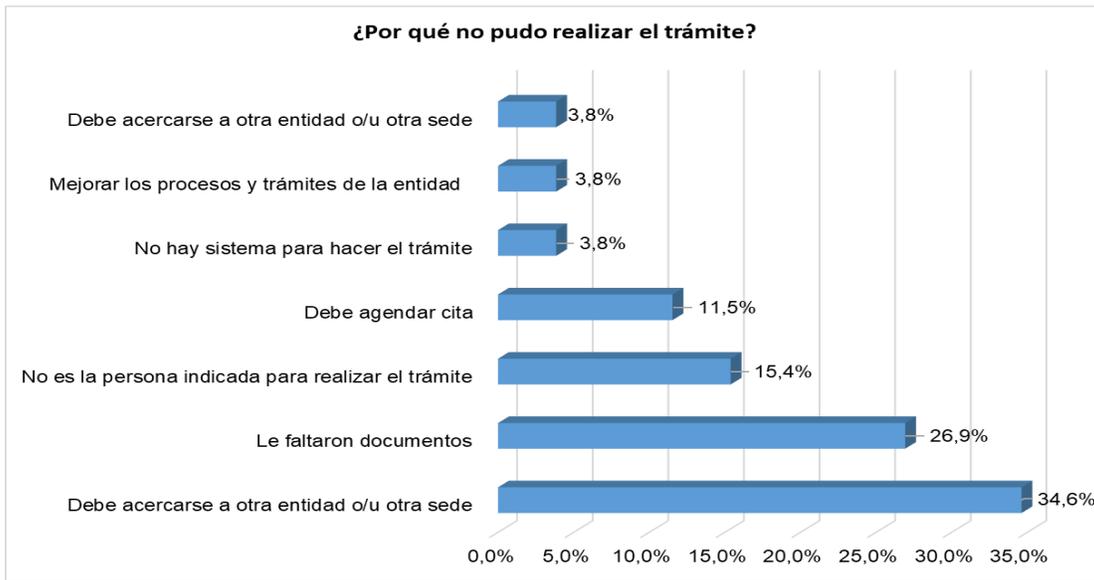
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

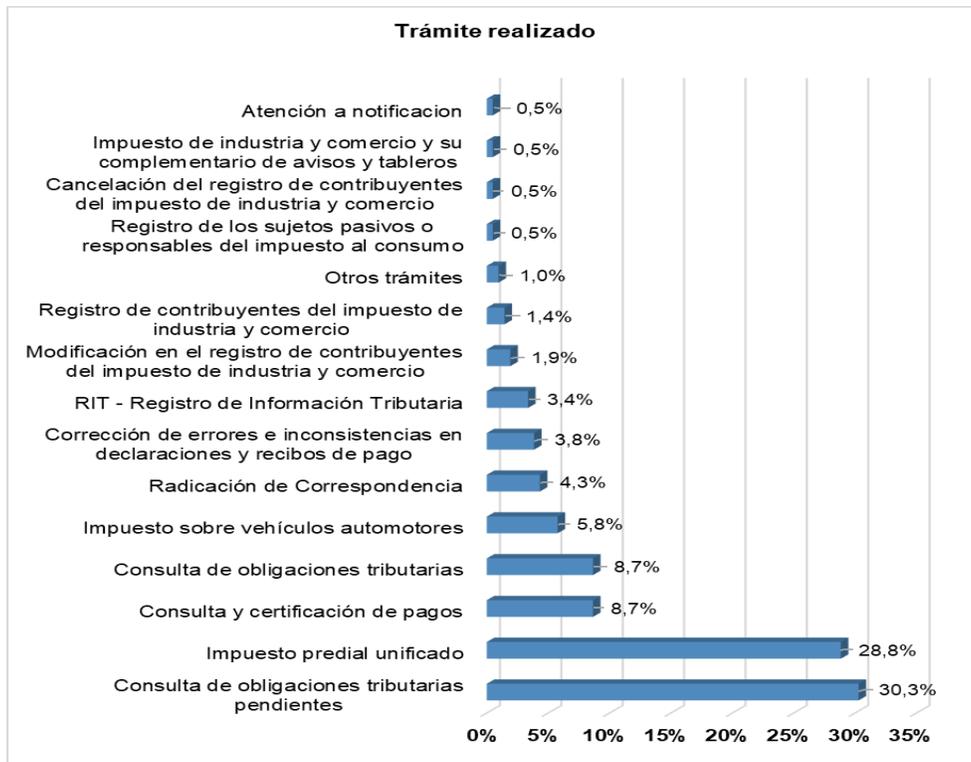
Ahora bien, frente a los ciudadanos que respondieron que NO lograron realizar el trámite, estos fueron los motivos manifestados:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Los trámites realizados en Secretaría de Hacienda fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, trece (13) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites 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 **100%**, así:

Tabla 161 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Integración Social

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría Distrital de Integración Social?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	5	38,46%	100%
MUY BUENO	6	46,15%	
BUENO	2	15,39%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	13	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



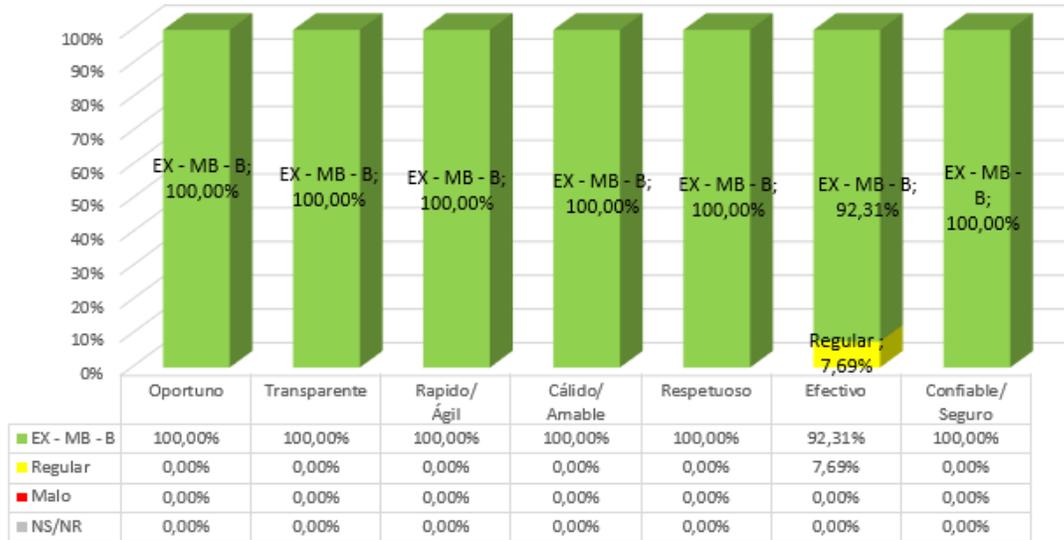
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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.

Es importante resaltar que, en los atributos de oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto y confiabilidad/seguridad, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del 100%, por su parte el atributo de efectividad estuvo arriba del 92%, teniendo 7,69% de calificación regular, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Secretaría Distrital de Integración Social



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

¿Logró realizar el trámite?

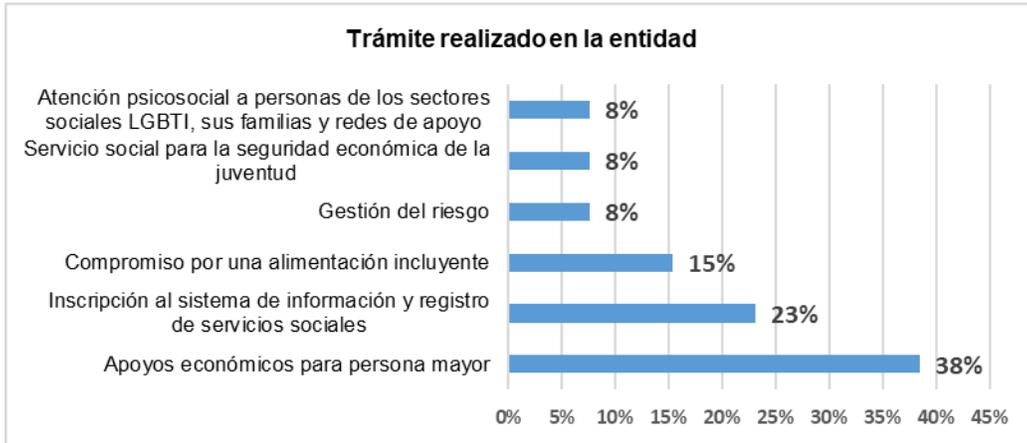


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El total de ciudadanos encuestados logró realizar el trámite y/o servicio en la Secretaría Distrital de Integración Social.

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Los trámites realizados en la Secretaría Distrital de Integración Social fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, cincuenta y siete (57) resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Secretaría Distrital de Movilidad.

A continuación, se presentan los resultados:

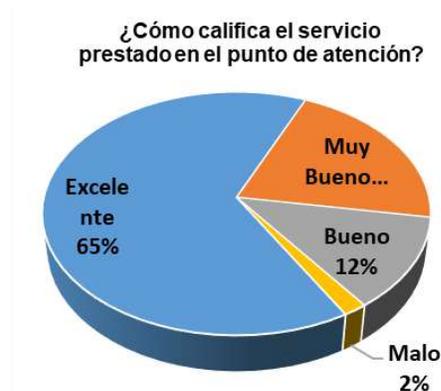
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

El porcentaje de ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. fue de **98,25%**, así:

Tabla 162 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Movilidad

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría Distrital de Movilidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	37	64,92%	98,25%
MUY BUENO	12	21,05%	
BUENO	7	12,28%	
REGULAR	0	0%	
MALO	1	1,75%	
TOTAL	57	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

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 96%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Secretaría Distrital de Movilidad



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Del total de ciudadanos encuestados, el 91% logró realizar el trámite y/o servicio en la Secretaría Distrital de Movilidad. El 9% que no logró realizar el trámite argumentó las razones expuestas a continuación:

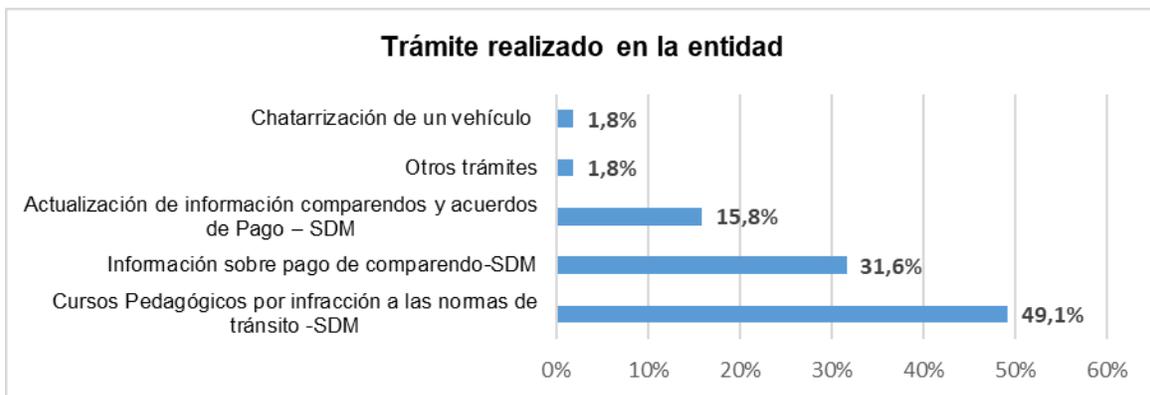


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **60%** de las personas que no pudieron llevar a cabo el trámite debían acercarse a otra entidad y/o otra sede de la Secretaría Distrital de Movilidad, el porcentaje restante atribuyó falta de documentación (**20%**) y tiempos de espera muy largos para realizar el trámite (**20%**).

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Los trámites realizados en la Secretaría Distrital de Movilidad fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El **80,7%** de los ciudadanos encuestados realizaron el trámite de cursos pedagógicos por infracción a normas de tránsito y solicitaron información sobre el pago de comparendos ante la Secretaría Distrital de Movilidad.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **4** resultados fueron de ciudadanas que hicieron tramites en la Secretaría Distrital de la Mujer.

A continuación, se presentan los resultados:

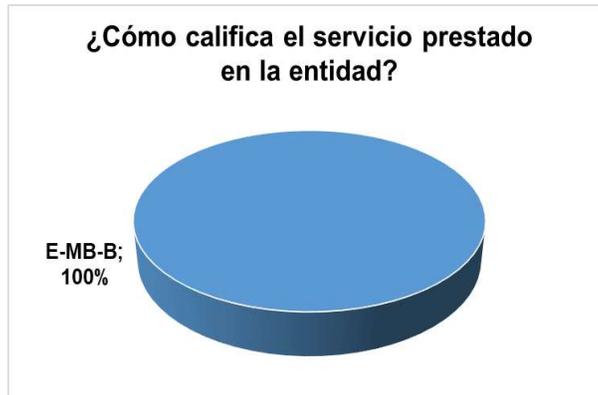
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

El 100% de las ciudadanas encuestadas calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 163 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría de la Mujer

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría Distrital de la Mujer?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	4	100%	100%
MUY BUENO	0	0%	
BUENO	0	0%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	4	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

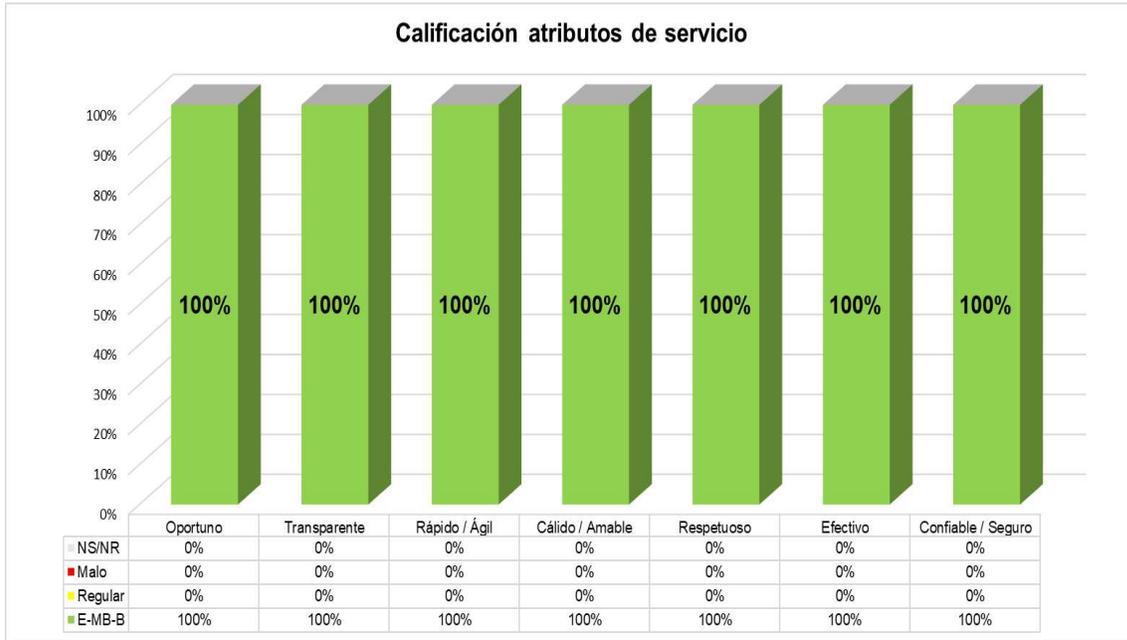


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

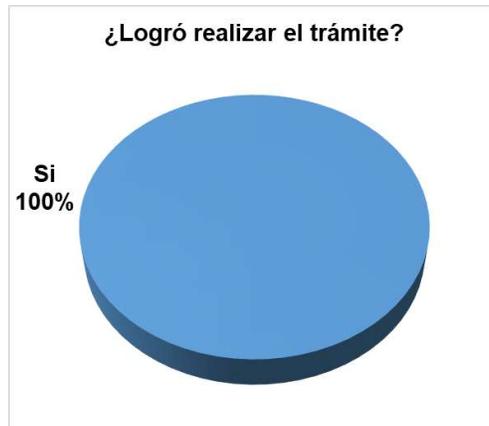
En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

Es importante resaltar que, en todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena del 100%, lo que concluye una excelente percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

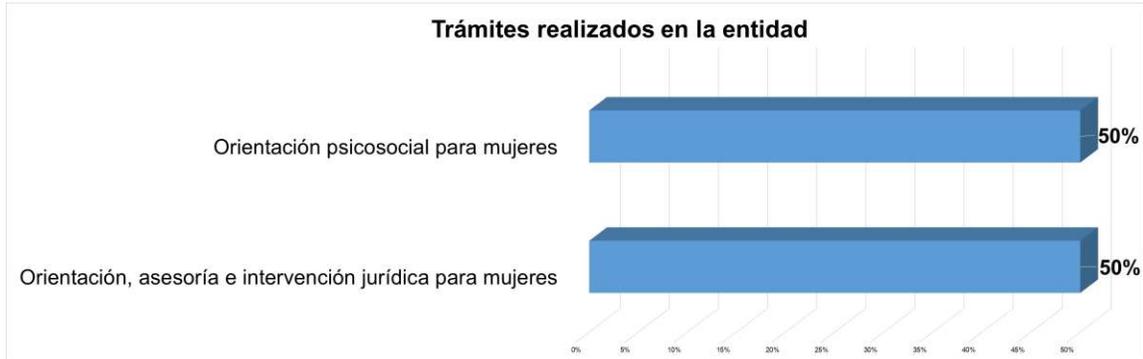
REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Los trámites realizados en la Secretaría Distrital de la Mujer fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **2812** resultados fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la Secretaría de Planeación.

A continuación, se presentan los resultados:

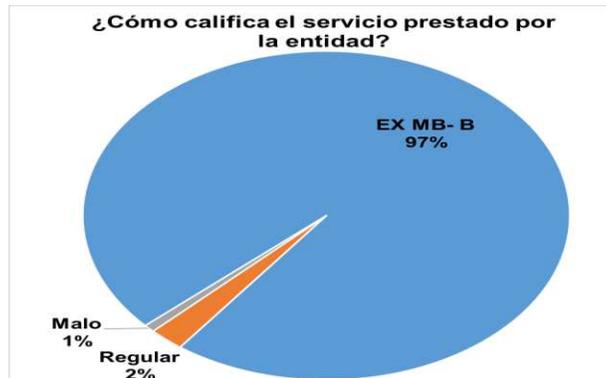
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

El **96,91** % de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 164 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Planeación

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría de Planeación?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	1468	52,20%	96,91%
Muy Bueno	885	31,47%	
Bueno	372	13,23%	
Regular	66	2,35%	
Malo	21	0,75%	
TOTAL	2812	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

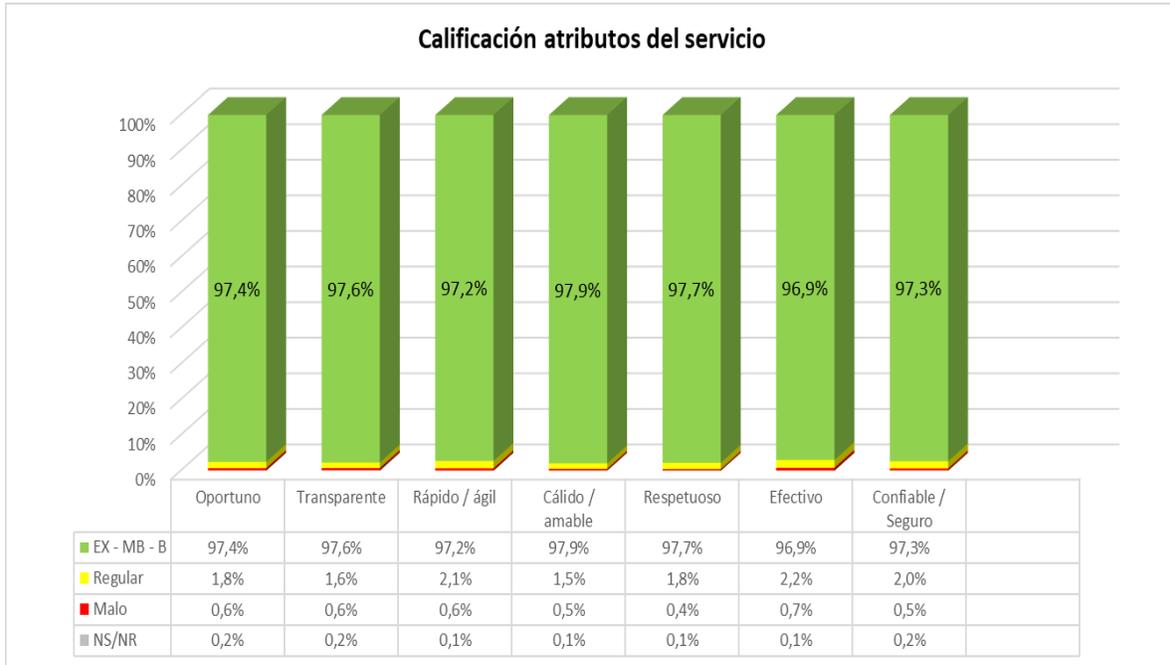


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO – 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 en promedio del **97,4%**, 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 - 2021

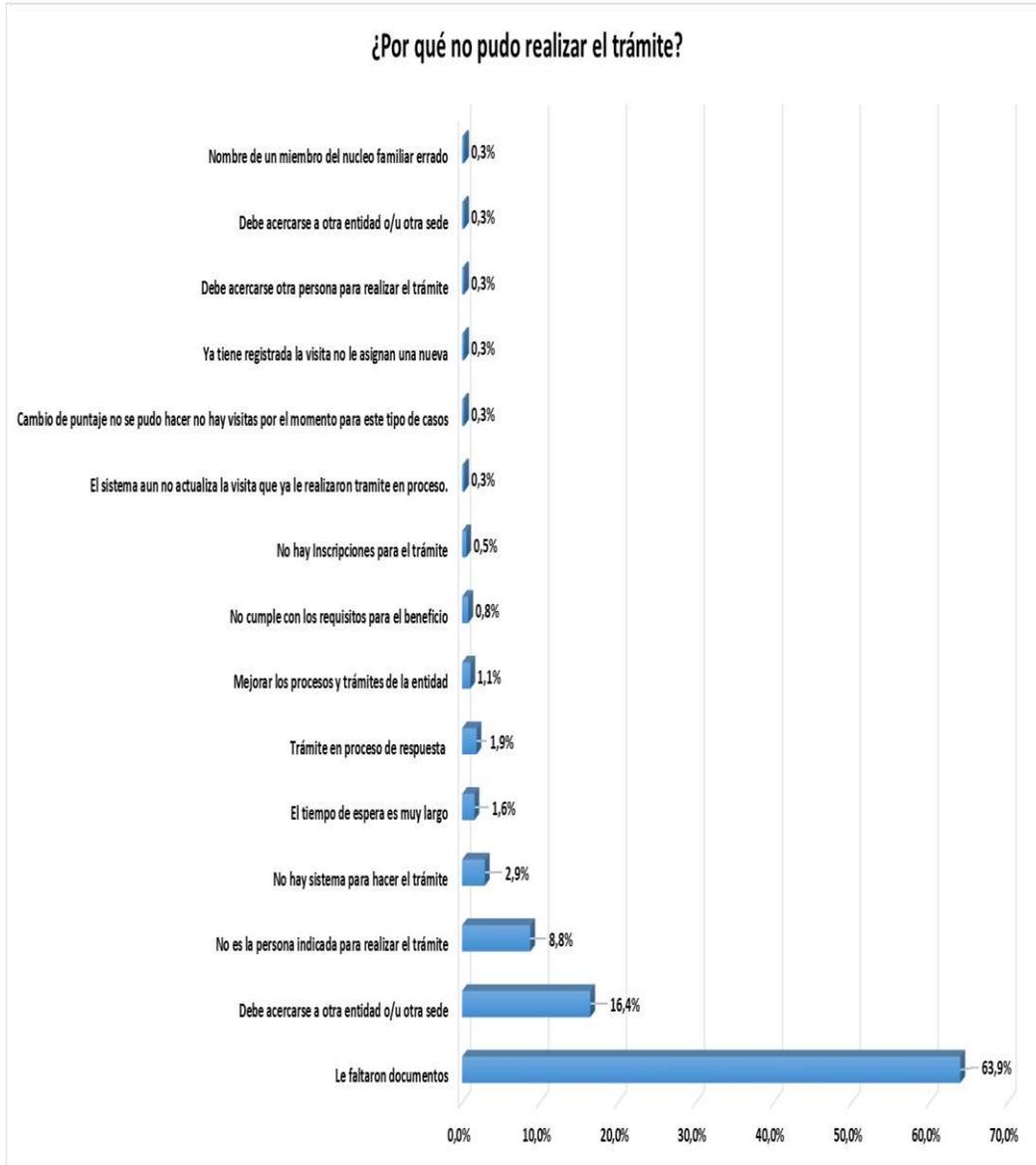
REALIZACIÓN TRÁMITE – SECRETARÍA DISTRIAL DE PLANEACIÓN

En referente a la pregunta sobre si logró realizar el trámite, el **87%** respondió SI, entre tanto el **13%** respondió NO.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

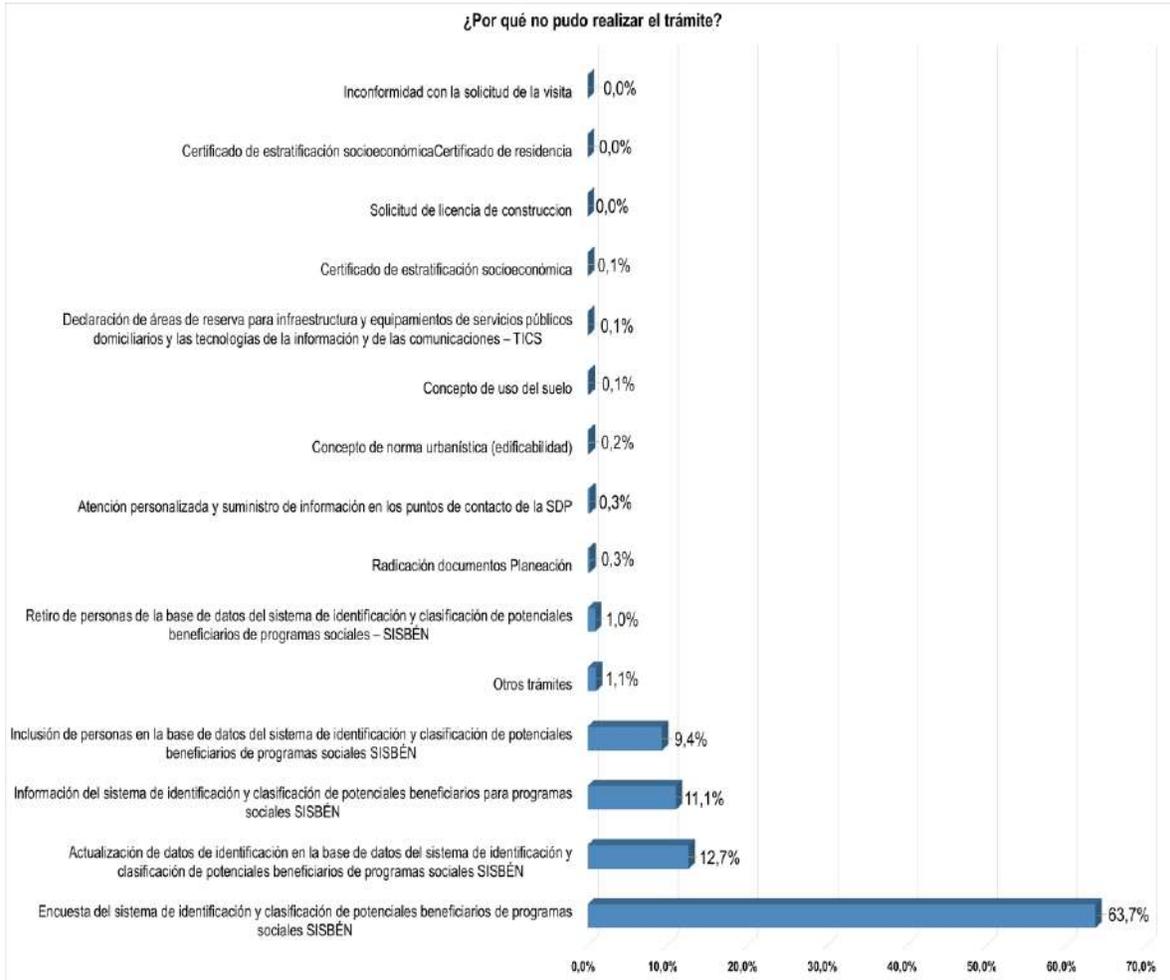
Ahora bien, frente a los ciudadanos que respondieron que NO lograron realizar el trámite, estos expusieron los siguientes motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – SECRETARÍA DISTRIAL DE PLANEACIÓN

Los trámites realizados en Secretaría de Planeación fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **171** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Secretaría de Salud.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

El **98,83%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 165 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Salud

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría de Salud?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	109	63,74%	98,83%
Muy Bueno	53	30,99%	
Bueno	7	4,09%	
Regular	0	0,00%	
Malo	2	1,17%	
TOTAL	171	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

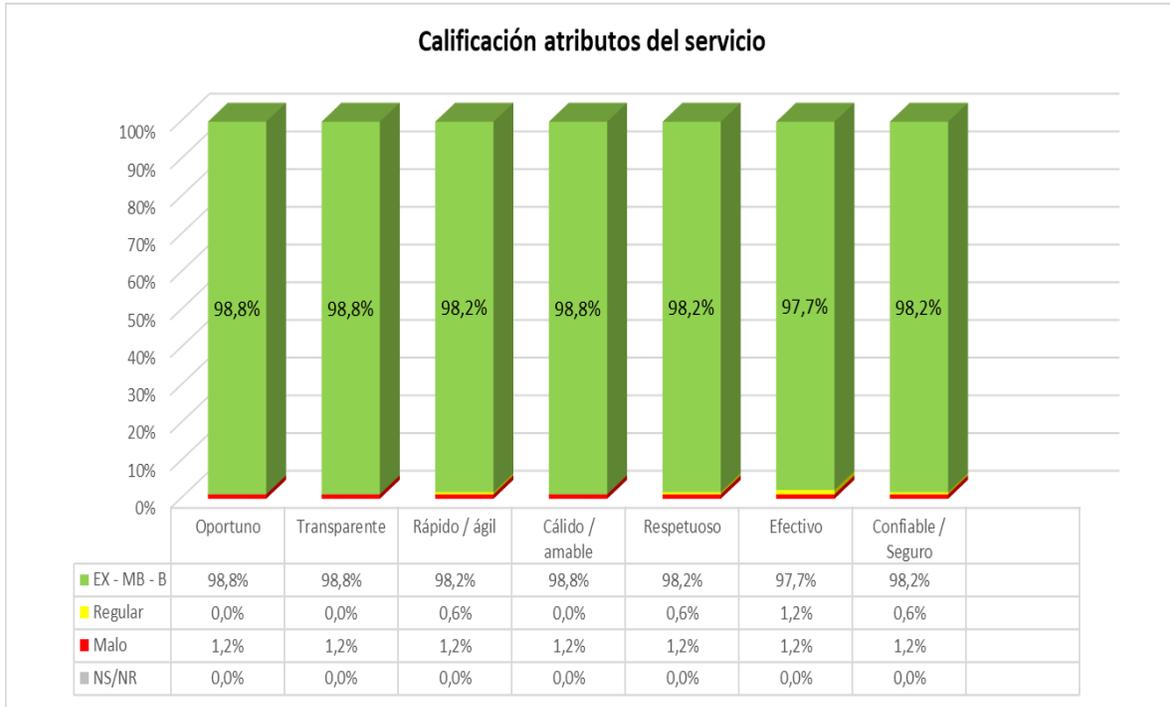


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - SECRETARÍA 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 en promedio del **98,4%**, 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 - 2021

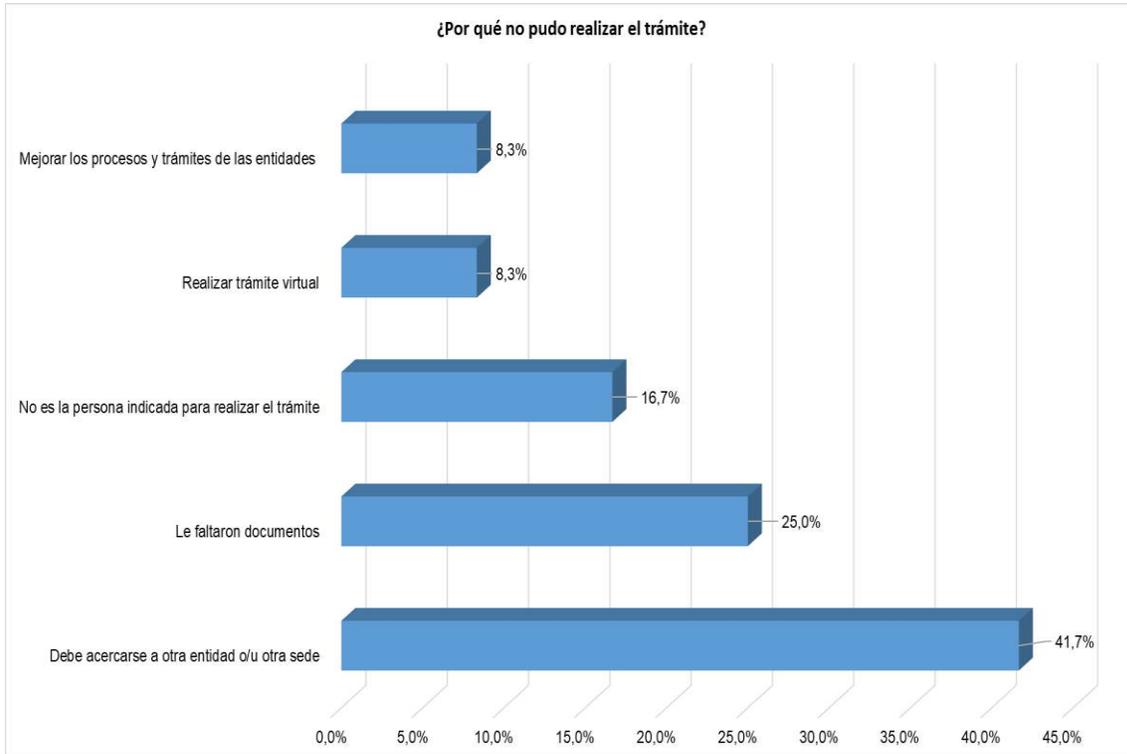
REALIZACIÓN TRÁMITE - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

En referente a la pregunta sobre si logró realizar el trámite, el **93%** respondió SI, entre tanto el **7%** respondió NO.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Ahora bien, frente a los ciudadanos que respondieron que NO lograron realizar el trámite, estos expusieron los siguientes motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Los trámites realizados en Secretaría de Salud fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **32** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Secretaría de Hábitat.

A continuación, se presentan los resultados:

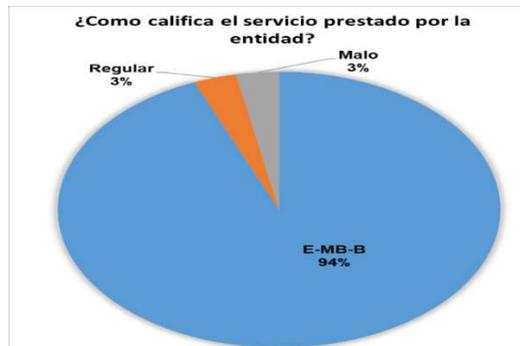
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

El **93,75%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 166 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Hábitat

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Secretaría de Hábitat?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
Excelente	14	43,75%	93,75%
Muy Bueno	11	34,38%	
Bueno	5	15,63%	
Regular	1	3,13%	
Malo	1	3,13%	
TOTAL	32	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

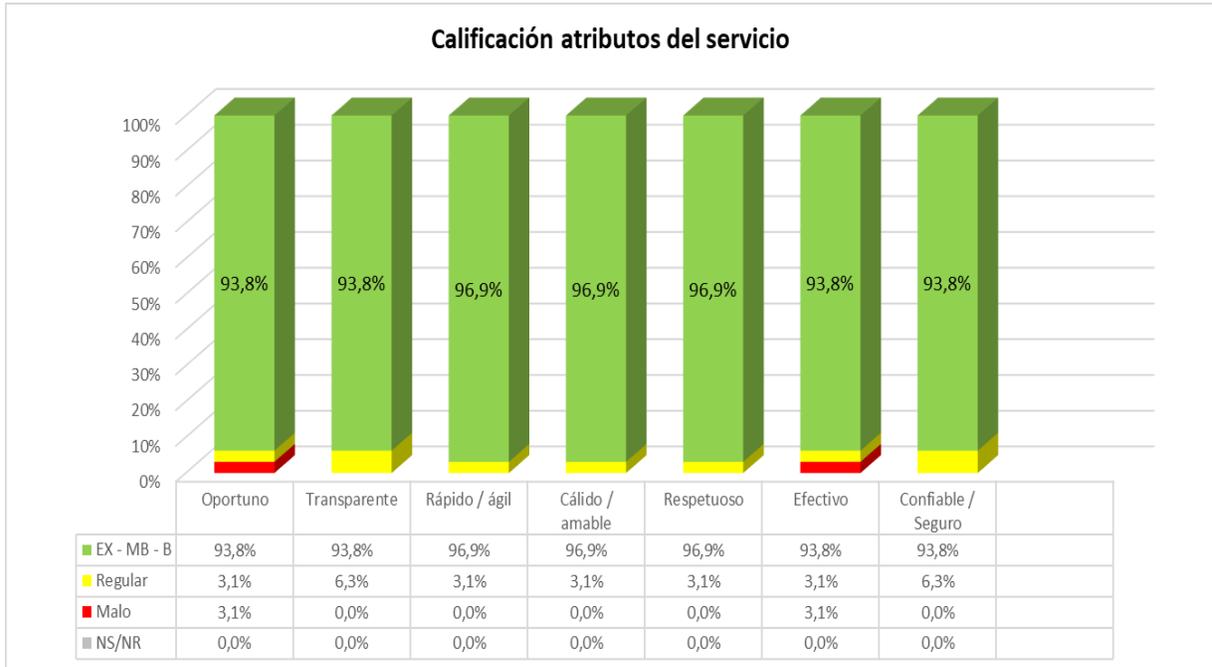


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 tuvo una calificación de excelente, muy buena y buena en promedio del **95,1%**, 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 - 2021

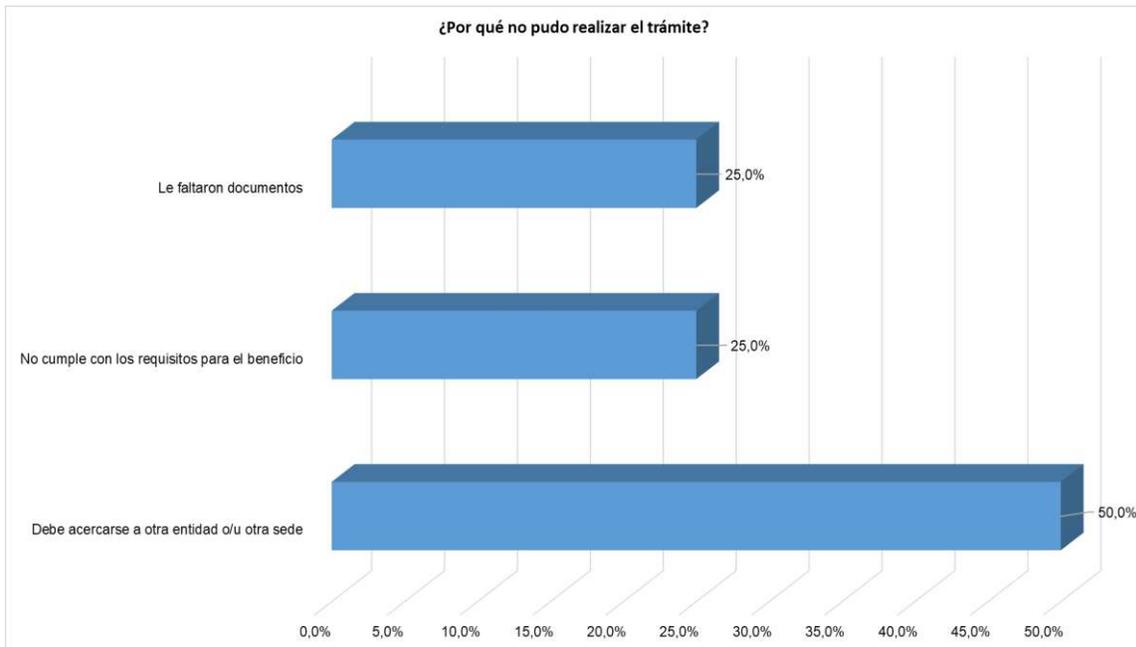
REALIZACIÓN TRÁMITE – SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

En referente a la pregunta sobre si logró realizar el trámite, el **88%** respondió SI, entre tanto el **12%** respondió NO.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

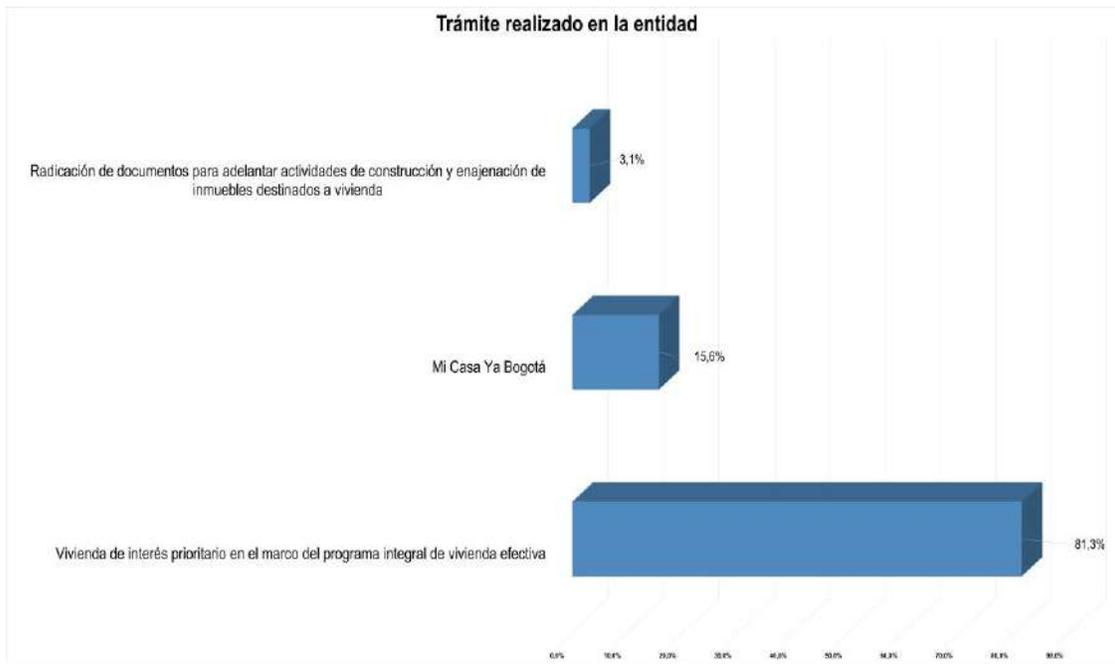
Ahora bien, frente a los ciudadanos que respondieron que NO lograron realizar el trámite, estos expusieron los siguientes motivos:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Los trámites realizados en Secretaría de Hábitat fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **cuatro (4)** fueron los ciudadanos que hicieron trámites en Secretaría Jurídica Distrital.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. El resultado de la calidad general fue de 100% distribuido así:

Tabla 167 Nivel de Satisfacción Ciudadana Secretaría Jurídica

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Secretaría Jurídica Distrital?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	3	75%	100%
MUY BUENO	1	25%	
TOTAL	357	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



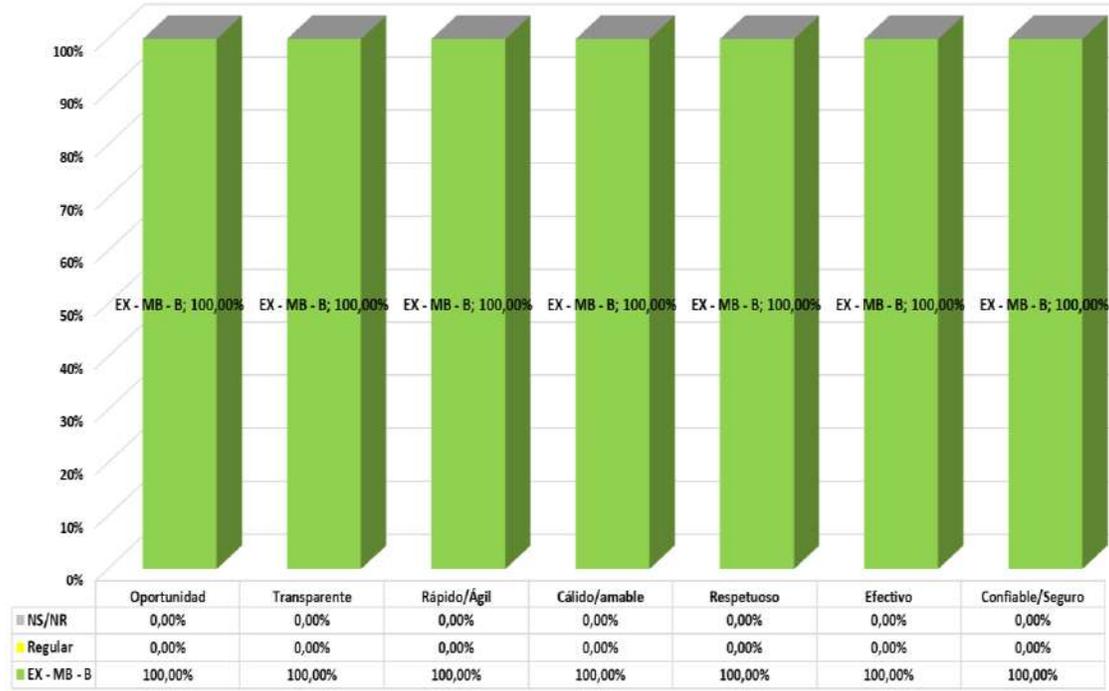
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO – SECRETARÍA 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 correspondiente al 100%, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Secretaría Jurídica Distrital



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

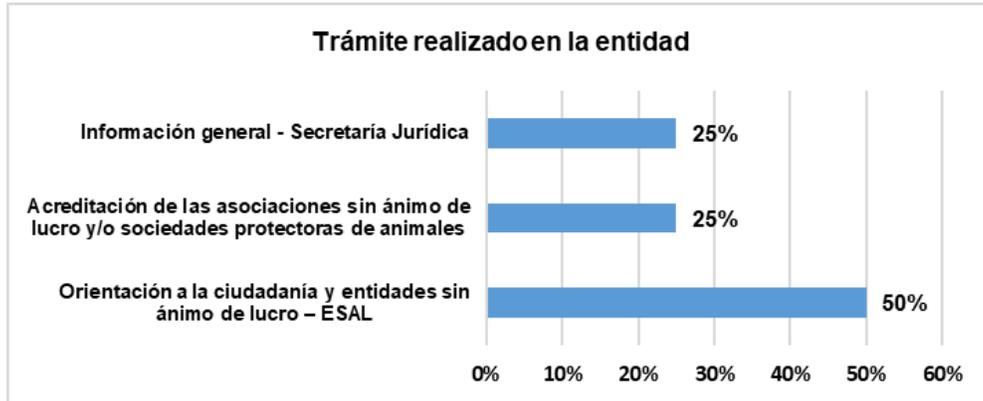
REALIZACIÓN TRÁMITE – SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Los trámites realizados en Secretaría Jurídica Distrital fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **cinco (5)** fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A continuación, se presentan los resultados:

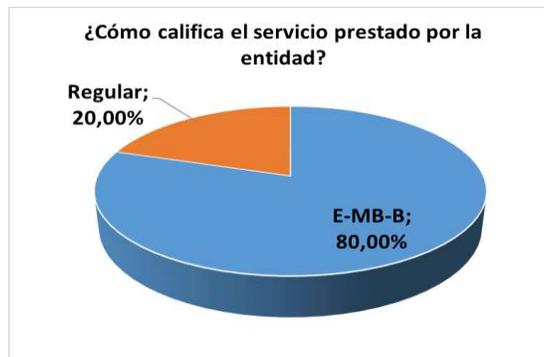
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El 80% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. El resultado de la calidad general fue de 80% distribuido así:

Tabla 168 Nivel de Satisfacción Ciudadana Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	2	40%	80%
MUY BUENO	1	20%	
BUENO	1	20%	
REGULAR	1	20%	
MALO	0	0%	
TOTAL	5	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



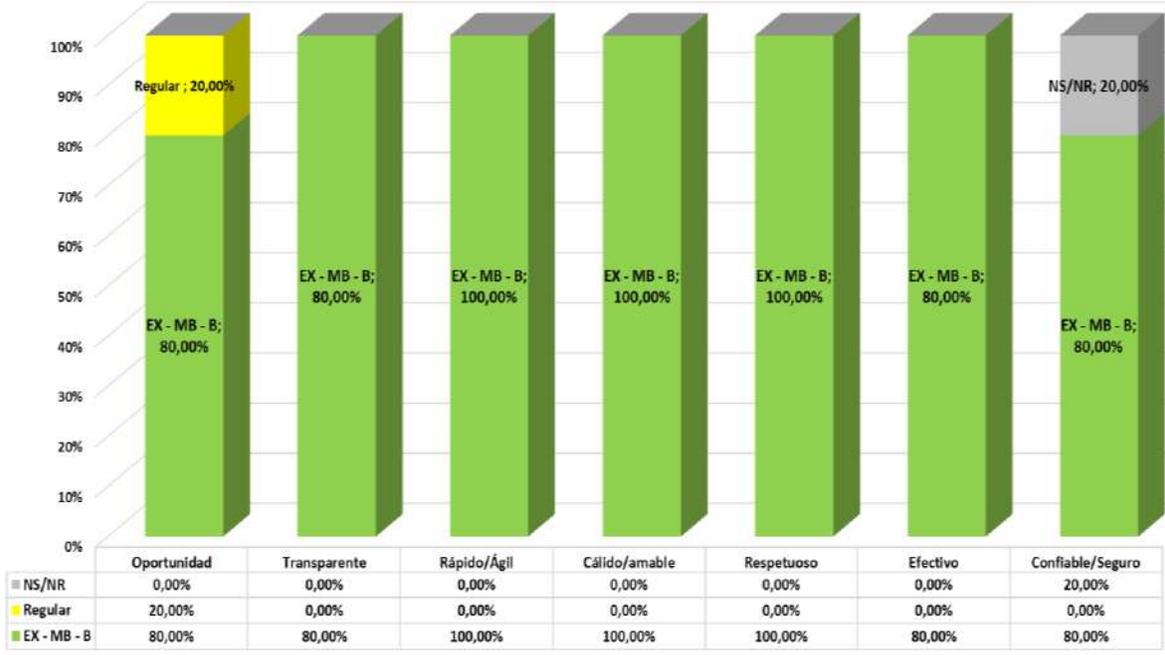
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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.

En todos los atributos de servicio evaluados, la entidad tuvo en promedio una calificación de 88,57% en los criterios de excelente, muy bueno y bueno, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

¿Logró realizar el trámite?



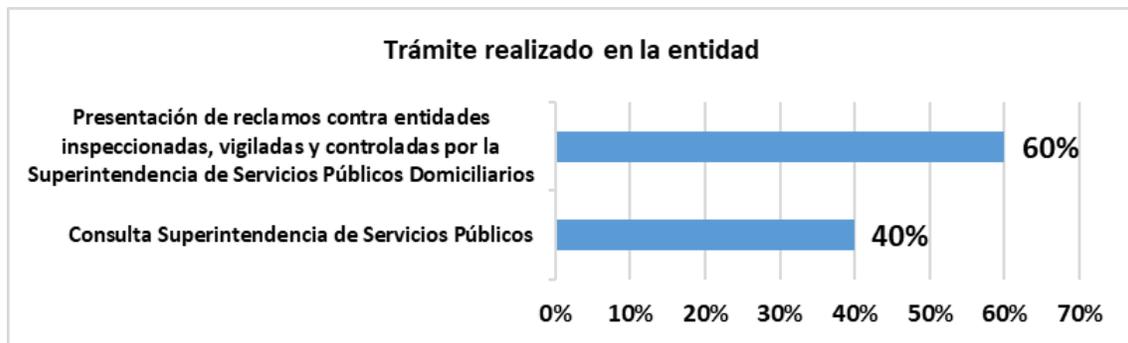
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Los trámites realizados en Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

EMPRESA DE TRANSPORTE DE TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **quinientos noventa y uno (591)** fueron de ciudadanos que hicieron trámites en Transmilenio S.A.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - TRANSMILENIO S.A.

El 97,29% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. El resultado de la calidad general fue de 97,29% distribuido así:

Tabla 169 Nivel de Satisfacción Ciudadana Transmilenio

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en Transmilenio S.A.?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	332	56,18%	97,29%
MUY BUENO	197	33,33%	
BUENO	46	7,78%	
REGULAR	12	2,03%	
MALO	4	0,68%	
TOTAL	591	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

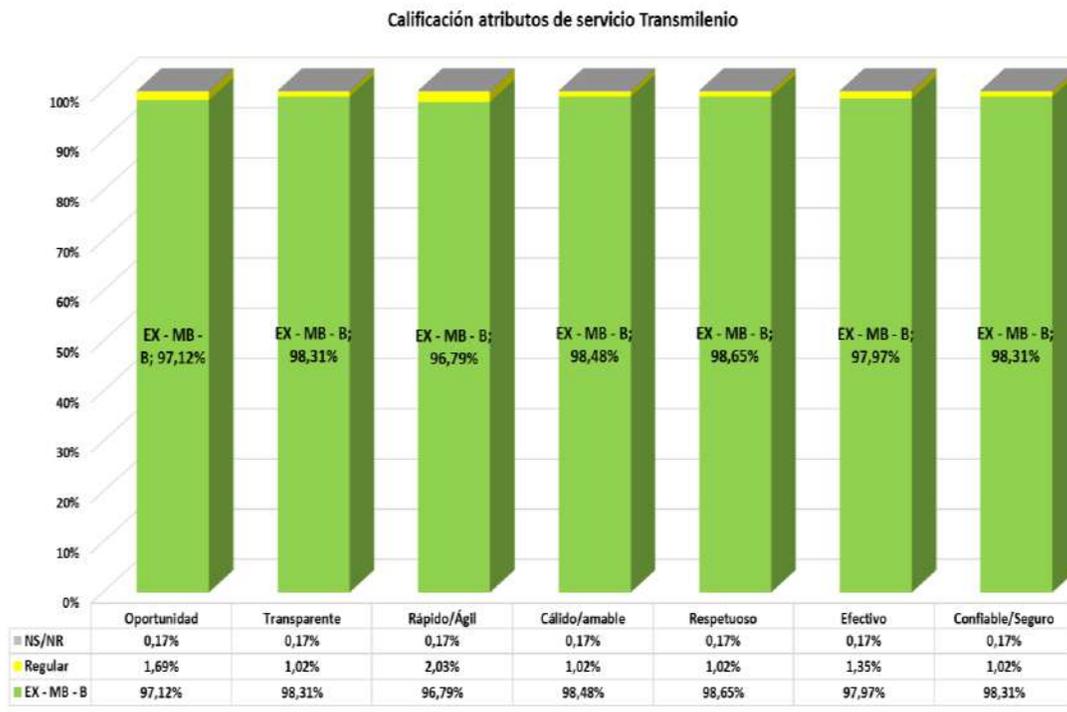


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - TRANSMILENIO S.A.

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 en promedio una calificación de 97,95% en los criterios de excelente, muy bueno y bueno, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

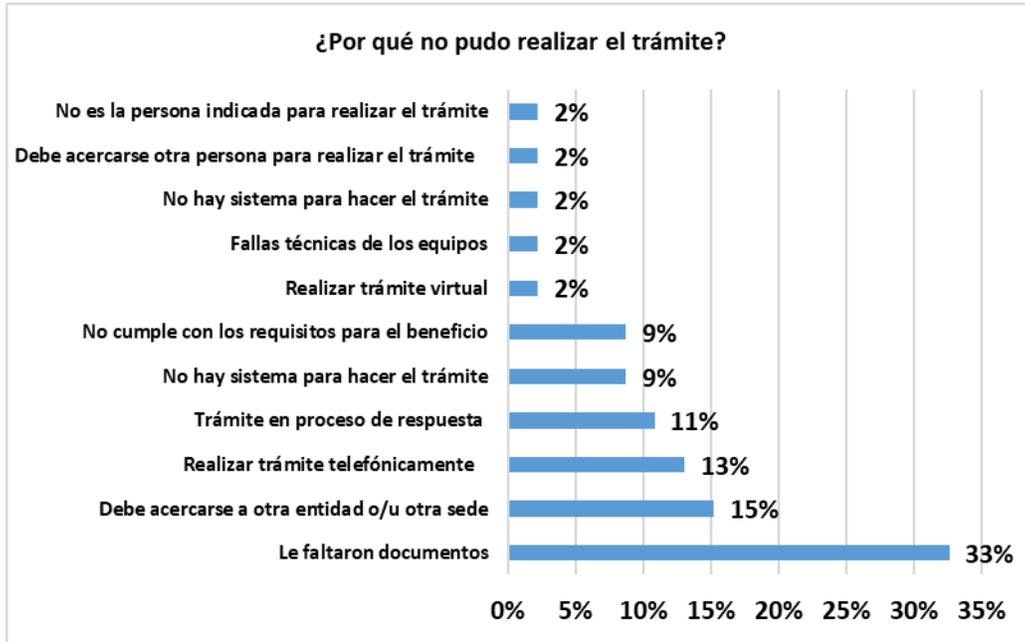


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - TRANSMILENIO S.A.



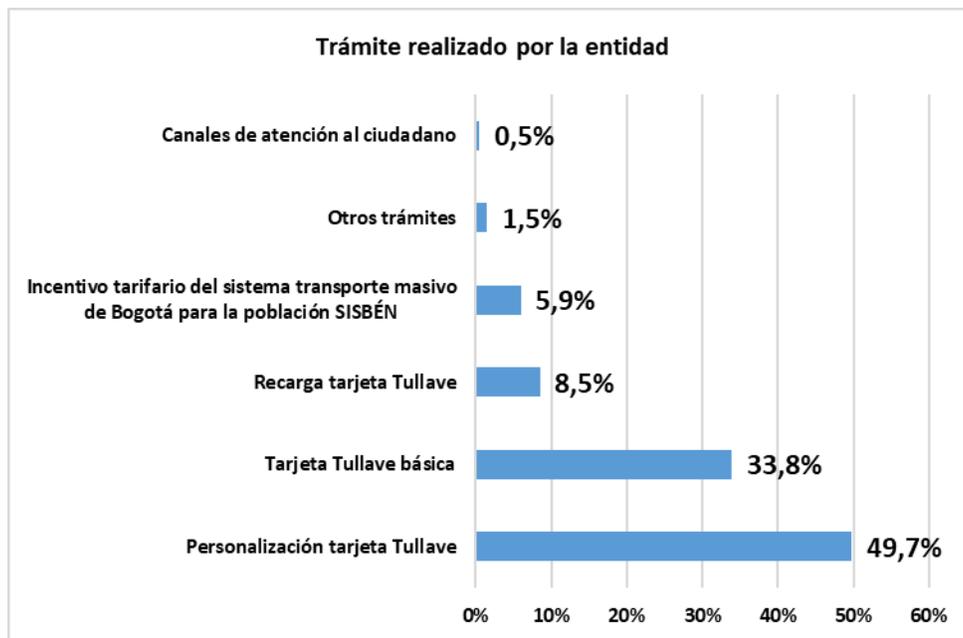
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - TRANSMILENIO S.A.

Los trámites realizados en Transmilenio fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **45** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD.

A continuación, se presentan los resultados:

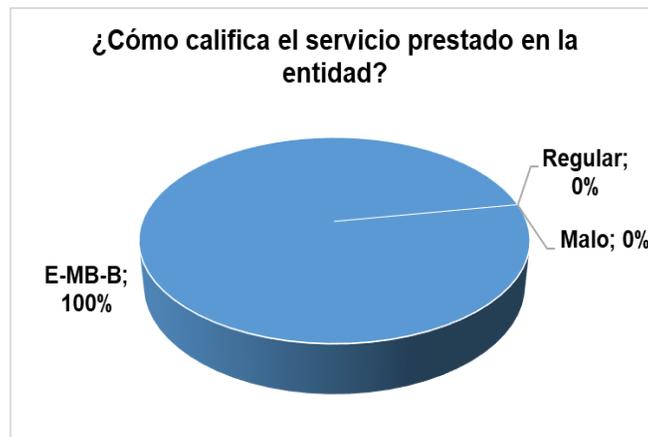
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – UAECD

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio de la UAECD como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 170 Nivel de Satisfacción Ciudadana Catastro

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	27	60%	100%
MUY BUENO	12	26,67%	
BUENO	6	13,33%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	45	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

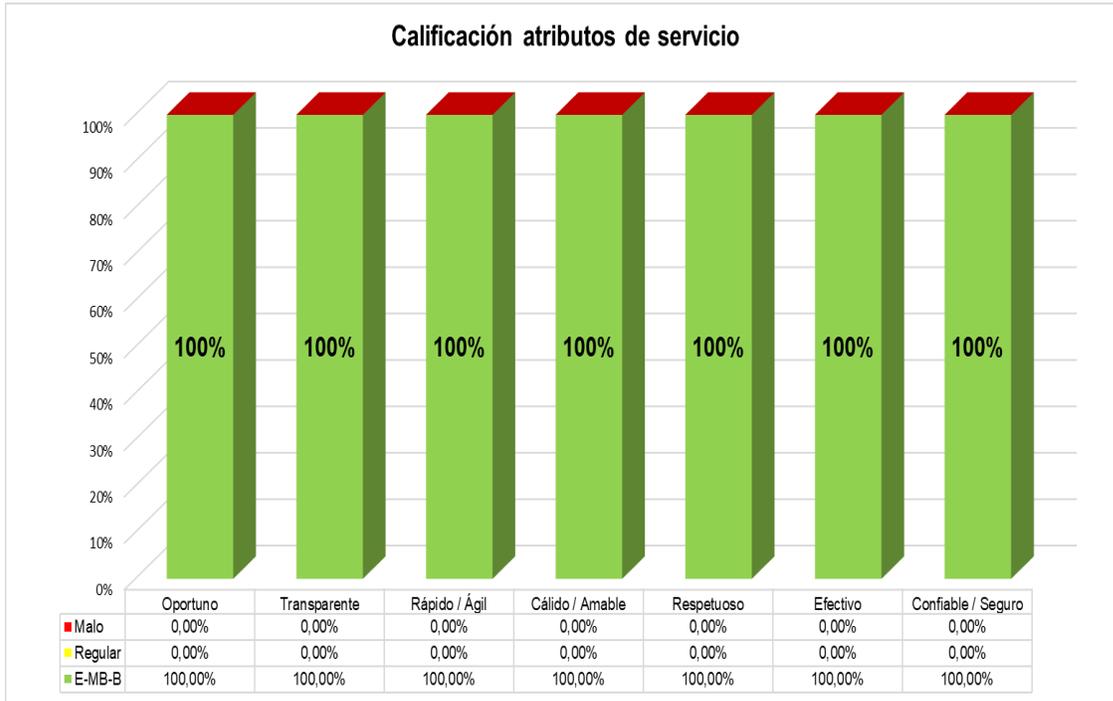


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO – 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 del 100%, lo que concluye una sobresaliente percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

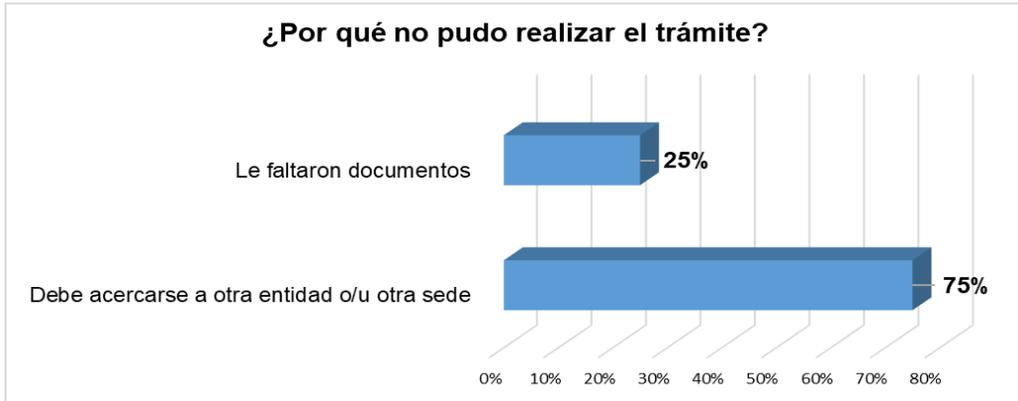


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE – UAEDC



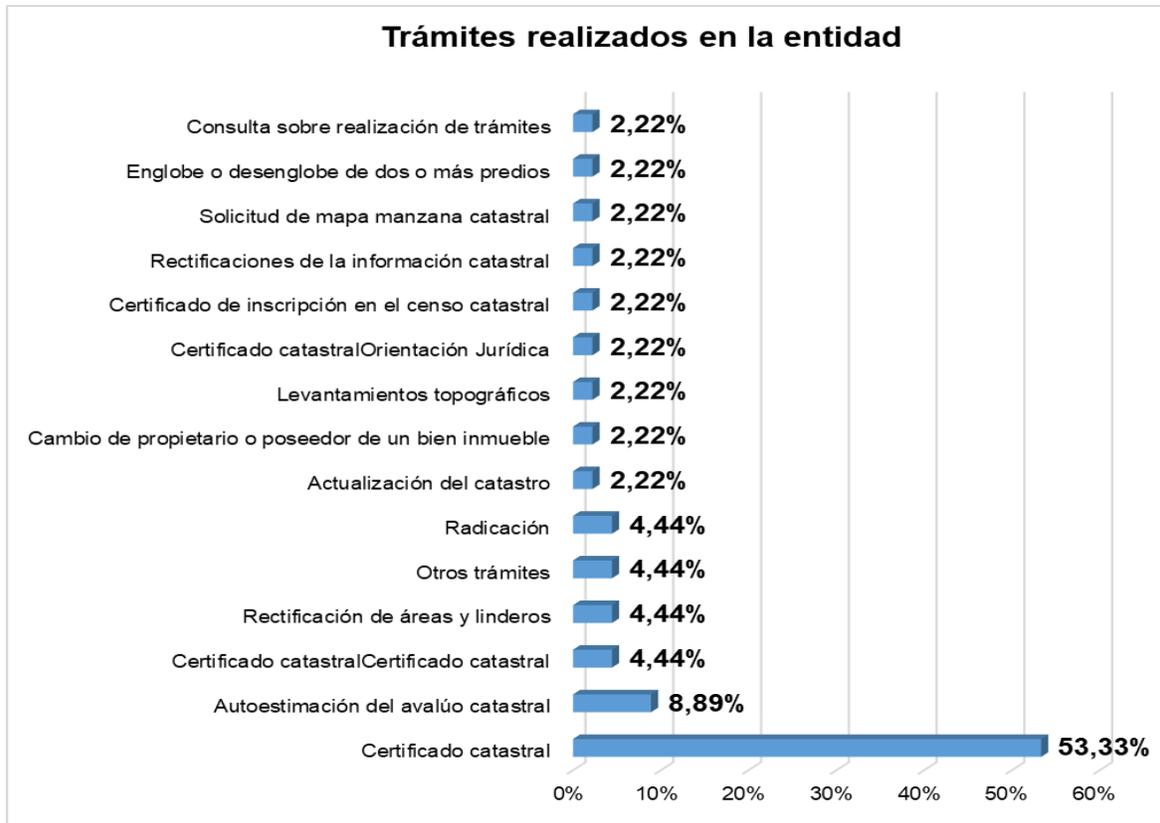
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS – UAECD

Los trámites realizados en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **doce (12)** fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente, distribuido así:

Tabla 171 Nivel de Satisfacción Ciudadana Bomberos

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	8	66,67%	100%
MUY BUENO	2	16,67%	
BUENO	2	16,67%	
REGULAR	0	0%	
MALO	0	0%	
TOTAL	12	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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 100% en los criterios de excelente, muy bueno y bueno, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos

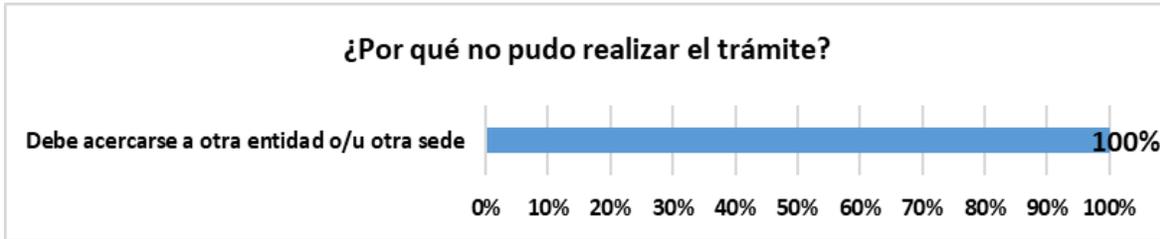


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

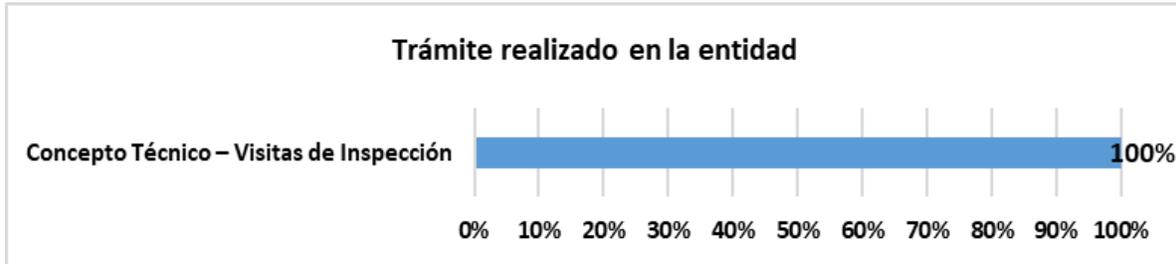


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

En todos los casos, los ciudadanos manifestaron no poder realizar el trámite por tener que ir a otra sede o entidad

TRÁMITES REALIZADOS - UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

El trámite realizado en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos fue el siguiente:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **mil treinta y tres (1033)** fueron de ciudadanos que hicieron trámites en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

A continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - UAE MIGRACIÓN COLOMBIA

El **98,45%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente. El resultado de la calidad general fue de 98,45% distribuido así:

Tabla 172 Nivel de Satisfacción Ciudadana Migración Colombia

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	795	76,96%	98,45%
MUY BUENO	177	17,13%	
BUENO	45	4,36%	
REGULAR	14	1,36%	
MALO	2	0,19%	
TOTAL	1033	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



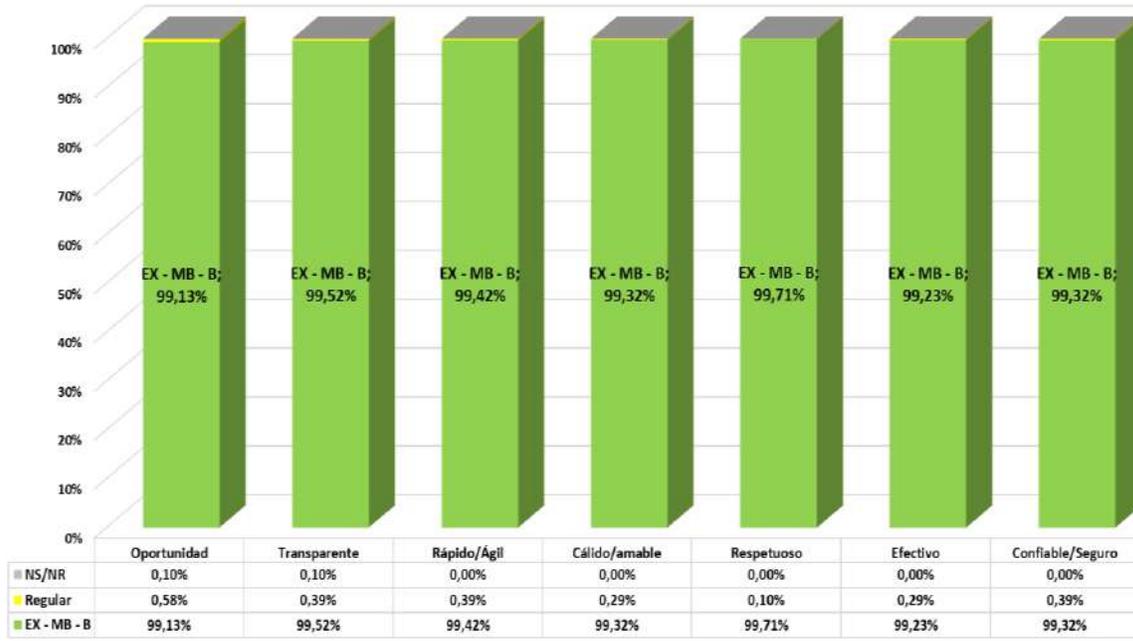
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - UAE 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 tuvo una calificación superior al 99% en los criterios de excelente, muy bueno y bueno, lo que concluye una buena percepción ciudadana al momento de realizar trámites en la entidad.

Calificación atributos de servicio U.A.E Migración Colombia



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE - UAE MIGRACIÓN COLOMBIA



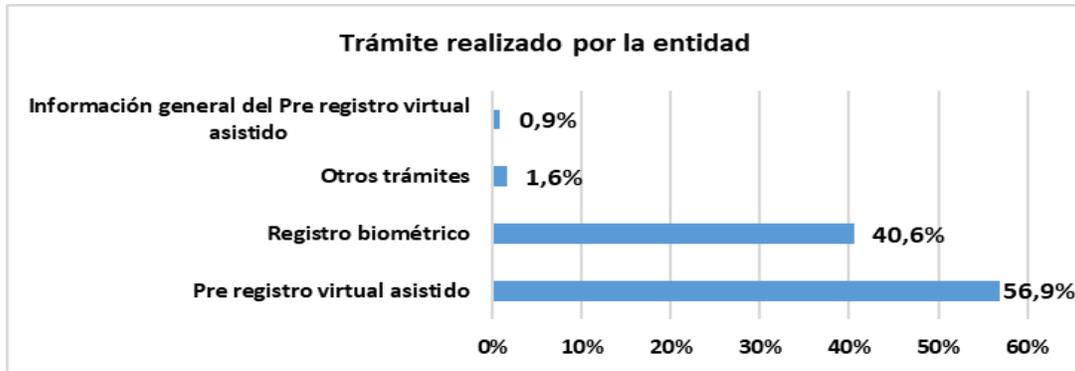
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS - UAE MIGRACIÓN COLOMBIA

Los trámites realizados en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

VANTI S.A. ESP

Una vez realizada la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, se obtuvo como resultado que, **1020** resultados fueron de ciudadanos que hicieron tramites en Vanti S.A. ESP.

A continuación, se presentan los resultados:

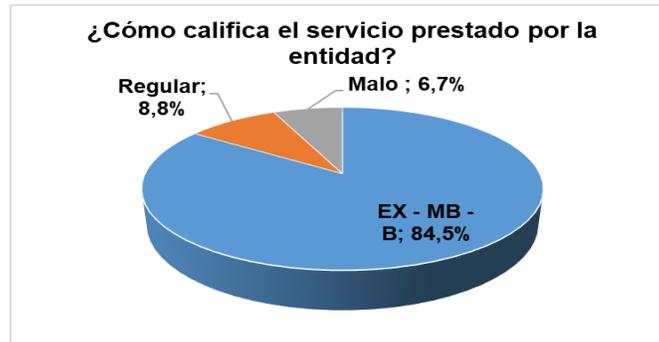
NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - VANTI S.A. ESP

El **84,5 %** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 173 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	400	39,2%	84,5%
MUY BUENO	278	27,3%	
BUENO	184	18,0%	
REGULAR	90	8,8%	
MALO	68	6,7%	
TOTAL	1020	100%	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

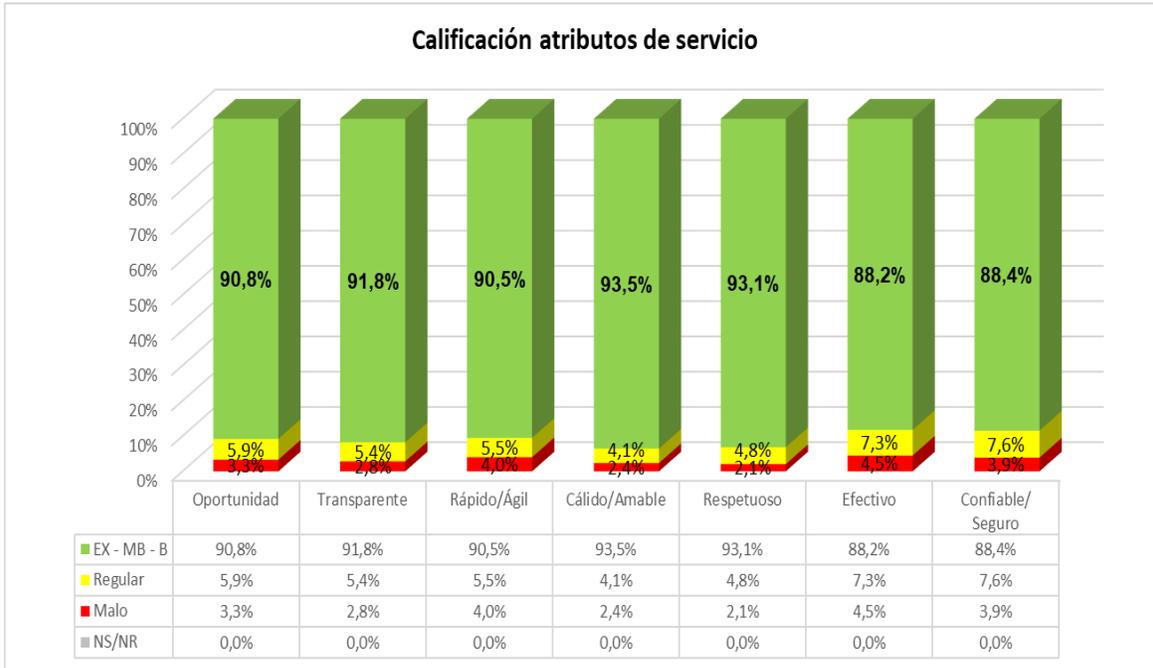


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio, el **91,9%** de los ciudadanos encuestados que realizaron trámites ante la entidad Vanti S.A. ESP consideran que los atributos de: Oportunidad, Transparente, Rápido/Ágil y Cálido/Amable son excelentes, muy buenos y/o buenos, mientras que para el atributo de efectivo el **7.3%** considera que es regular y **4.5%** que es malo, para el atributo de confiable/seguro el **7.6%** considera que fue regular y el **3.9%** que fue malo.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

REALIZACIÓN TRÁMITE



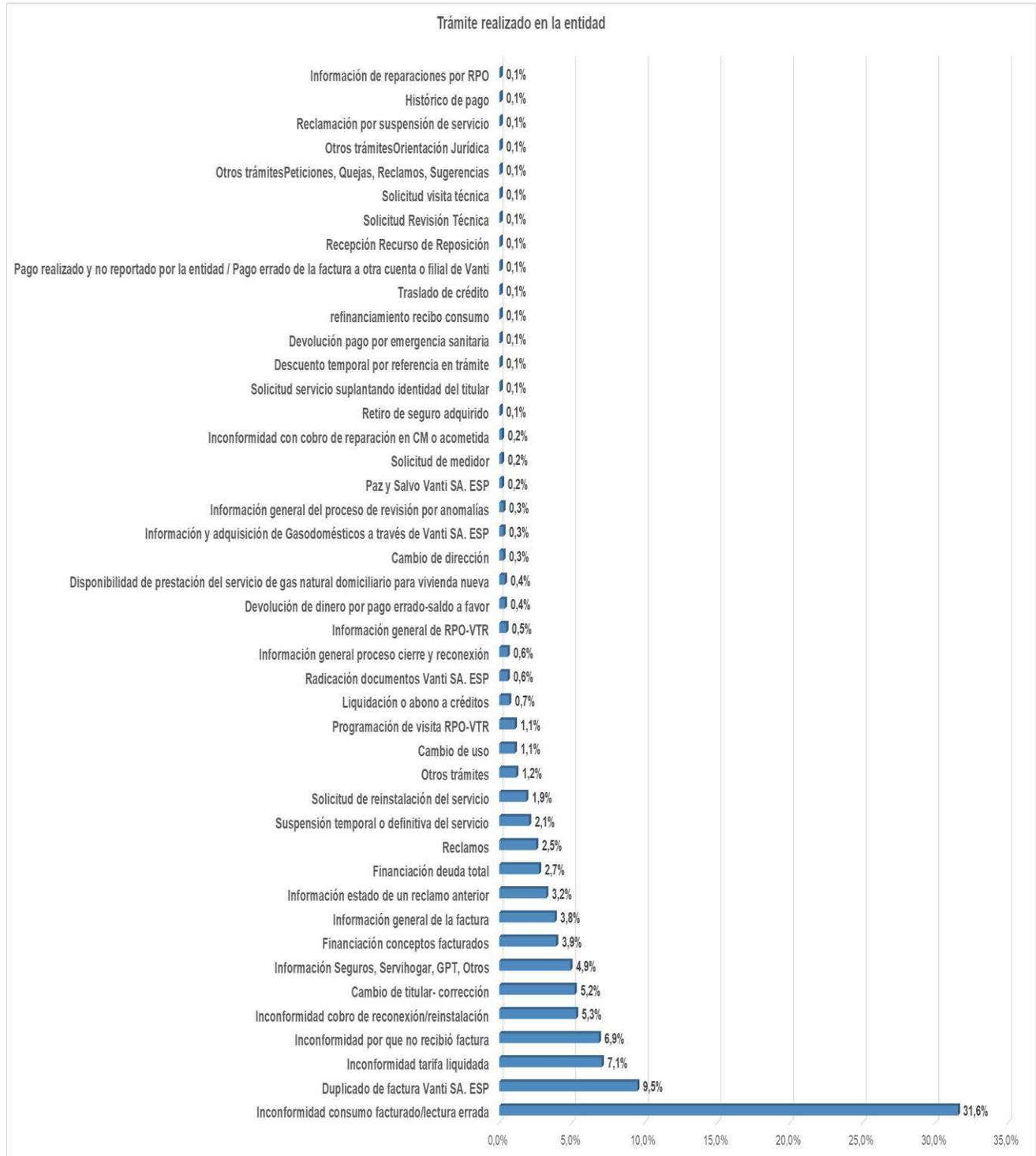
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

TRÁMITES REALIZADOS

Los trámites realizados en VANTI S.A. ESP. fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

3.4 Resultado Evaluación de Canales

PRINCIPAL CANAL UTILIZADO PARA BUSCAR INFORMACIÓN

El 60,31% de los ciudadanos encuestados manifestó que 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 15,71% de ciudadanos que prefieren preguntarle a vecinos, compañeros, familiares o amigos.

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, los canales menos utilizados son GAB – SuperCADE Virtual solamente con un 0,01% y Guía de Trámites y Servicios con 0,06%.

Tabla 174 Canal Utilizado para buscar Información

CANAL	Recuento	%
Punto de información de la Red CADE	5881	60,31%
Le pregunta a vecinos, compañeros, familiares, amigos	1532	15,71%
Página web de la entidad	1082	11,10%
Punto de atención de la entidad	715	7,33%
Línea telefónica de la entidad	389	3,99%
Redes sociales	81	0,83%
Línea 195	39	0,40%
Otro	26	0,27%
Guía de trámites y servicios	6	0,06%
GAB – SuperCADE Virtual	1	0,01%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 0,27% de encuestados manifestó utilizar un canal diferente a los expuestos, de estos el más utilizado es el correo electrónico.

Tabla 175 Otros Canales

Registro	Recuento	%
Correo electrónico	7	28%
Alcaldía local	3	12%
Alcaldía Mayor de Bogotá	3	12%
Medios de comunicación	2	8%
Unidad de Víctimas	2	8%
Notificación	1	4%
Servientrega	1	4%
Otra entidad	1	4%
Comisarias de familia	1	4%
Superintendencia de Servicios Públicos	1	4%
Entidad Promotora de Salud - EPS	1	4%
Fondo de Solidaridad Pensional	1	4%
Línea 123	1	4%
Total general	25	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

DISPOSICIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS

El 97,80% de los encuestados manifestó estar dispuesto a realizar trámites a través del canal presencial:

Tabla 176 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Canal Presencial

Presencial		
Registro	Recuento	%
Si	9537	97,80%
No	215	2,20%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 62,98% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de llamadas telefónicas:

Tabla 177 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Llamada Telefónica

Llamada Telefónica		
Registro	Recuento	%
No	6142	62,98%
Si	3610	37,02%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 69,14% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de oficinas virtuales de las entidades:

Tabla 178 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Oficina Virtual Entidad

Oficina Virtual Entidad		
Registro	Recuento	%
No	6743	69,14%
Si	3009	30,86%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 81,22% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de GAB – SuperCADE Virtual:

Tabla 179 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - GAB- SuperCADE Virtual

GAB - SuperCADE Virtual		
Registro	Recuento	%
No	7921	81,22%
Si	1831	18,78%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 77,21% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de aplicaciones de las entidades:

Tabla 180 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Aplicaciones entidades

Aplicaciones de las Entidades		
Registro	Recuento	%
No	7530	77,21%
Si	2222	22,79%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 79,09% de los encuestados manifestó **no** estar dispuesto a realizar trámites a través de mensajería instantánea:

Tabla 181 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Mensajería Instantánea

Mensajería Instantanea		
Registro	Recuento	%
No	7713	79,09%
Si	2039	20,91%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 82,70% 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 182 Disposición para Realizar Trámites a través de otros Medios - Bogotá Te Escucha

Bogotá te Escucha		
Registro	Recuento	%
No	8065	82,70%
Si	1687	17,30%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

CONSULTA Y/O UTILIZADA LOS SIGUIENTES CANALES

El 94,31% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado la Guía de Trámites y Servicios:

Tabla 183 Consulta y/o Utiliza GTS

Guía de Trámites y Servicios		
Registro	Recuento	%
No	9197	94,31%
Si	555	5,69%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 81,30% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado la Línea 195:

Tabla 184 Consulta y/o Utiliza Línea 195

Línea 195		
Registro	Recuento	%
No	7928	81,30%
Si	1824	18,70%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 98,10% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado el Portal Bogotá:

Tabla 185 Consulta y/o Utiliza Portal Bogotá

Portal Bogotá		
Registro	Recuento	%
No	9567	98,10%
Si	185	1,90%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 96,84% de los ciudadanos encuestados contestó que no ha consultado y/o utilizado GAB – SuperCADE Virtual:

Tabla 186 Consulta y/o Utiliza GAB - SuperCADE Virtual

GAB - SuperCADE Virtual		
Registro	Recuento	%
No	9444	96,84%
Si	308	3,16%
Total general	9752	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

El 98,43% 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 187 Consulta y/o Utiliza Bogotá Te Escucha

Bogotá te Escucha		
Registro	Recuento	%
No	9599	98,43%
Si	153	1,57%
Total general	9752	100%

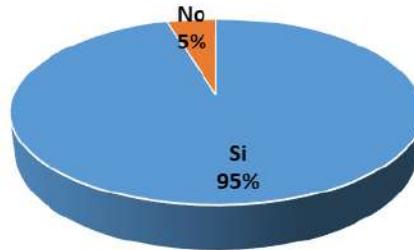
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 95% manifestó que si la recomendaría a otra persona.

RECOMENDARIA LA GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Línea 195

De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la Línea 195, el 76% manifestó que si la recomendaría a otra persona.

RECOMENDARIA LA LÍNEA 195



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Portal Bogotá

De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la Portal Bogotá, el 92% manifestó que si lo recomendaría a otra persona.

RECOMENDARIA PORTAL BOGOTÁ

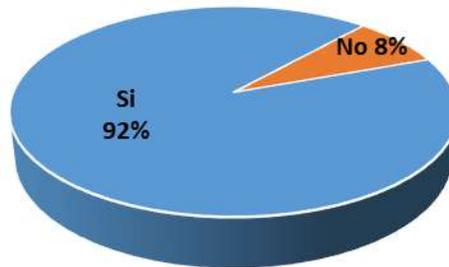


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

GAB – SuperCADE Virtual

De los ciudadanos que contestaron haber utilizado la GAB – SuperCADE Virtual, el 92% manifestó que si lo recomendaría a otra persona.

RECOMENDARIA GAB - SupérCADE Virtual

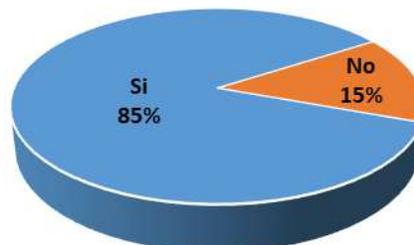


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 85% manifestó que si lo recomendaría a otra persona.

RECOMENDARIA BOGOTÁ TE ESCUCHA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 95% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Servicio - Línea 195

De los ciudadanos que han utilizado la Línea 195, el 71% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Servicio - Portal Bogotá

De los ciudadanos que han utilizado la Portal Bogotá, el 90% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

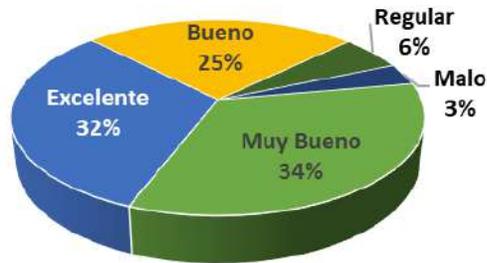


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Servicio - GAB SuperCADE Virtual

De los ciudadanos que han utilizado GAB SuperCADE Virtual, el 91% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

SERVICIO - GAB SuperCADE VIRTUAL

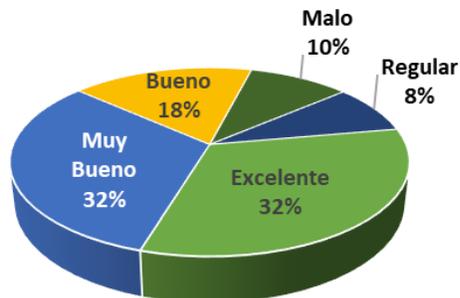


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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 82% calificó el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

SERVICIO - BOGOTÁ TE ESCUCHA



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

4. CONCLUSIONES

El resultado final de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mostró un nivel de satisfacción del 96.54% 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 95.08% respecto del servicio prestado por la Administración Distrital.

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

SUPERCADE: De los 3.352 ciudadanos encuestados el 96.6% calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el 90,93% calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos del servicio evaluados, y el 38,22% manifestó no saber o no responder frente al criterio de atención preferencial.

CADE: Se realizaron 6.400 encuestas de satisfacción en los CADE, obteniendo como resultado que el 97,64% de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el 90,51% calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados. Frente al criterio de atención preferencial un 42,08% manifestó no saber o no responder y en lo que tiene que ver con el criterio de asignación de turnos el 10,83% indicaron no saber o no conocer el mismo.

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 **17,64%**, 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 y transparente.
- ✓ 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.

CANAL VIRTUAL RED CADE

SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA: De las 376 encuestas realizadas el **77,39%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente; el **79,9 %** 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 **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

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 **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 solamente con un **0,01%**.

- 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 97,80% de los encuestados manifestó estar dispuesto utilizar el canal presencial y el canal con menos disposición a ser utilizado por la ciudadanía con el 62,98% es llamada telefónica.
- 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 18,70%.
- 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.
- 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.

CUADRO DE CALIFICACIÓN GUÍA DE ACCIONES

Tabla 188 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 (96,54%)	Mayor a 90%	N.A.	N.A.
Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital (95,08%)	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, se encuentran por encima del 95% y no requieren el planteamiento de acciones de mejora, preventivas o correctivas, sin embargo, se recomienda que se lleven a cabo ejercicios de prospectiva, que permitan mantener los niveles alcanzados en el mediano y largo plazo.

La prospectiva, como lo explica Godet (2007)⁴ “constituye una anticipación (preactiva y proactiva) para iluminar las acciones presentes con la luz de los futuros posibles y deseables. Prepararse ante los cambios previstos no impide reaccionar para provocar los cambios deseados”.

Así mismo, Balbi (2008)⁵ define la prospectiva como la disciplina que ha conseguido convertirse en la herramienta clave de esa construcción del futuro deseado y posible. Fuentes (2012)⁶ expone que la prospectiva es un fundamento teórico de carácter holístico que enfoca sus estudios en analizar y explorar las ideas de futuro, las cuales tienen probabilidad de aplicar en el largo plazo a la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, y si la prospectiva permite según Godet (2007)⁷ “analizar las posibles evoluciones de una organización o territorio o parte de él en un horizonte de tiempo determinado, teniendo en cuenta las interacciones que ésta tiene con sus entornos endógenos y exógenos, para de esta forma elegir su mejor alternativa de futuro posible, a través de un ejercicio colectivo en el que convergen todas las voluntades de los actores relacionados con dicha organización o territorio, como una herramienta de construcción social del futuro que motiva y permite la generación de una cultura anticipatoria”, la realización de ejercicios institucionales basados en la misma, se constituyen en herramientas útiles para mantener el nivel de satisfacción ciudadana expresado por los usuarios de la Red CADE y las entidades Distritales.

COMPARACIÓN DE LAS ACCIONES PROPUESTAS EN EL INFORME ANTERIOR

La última encuesta de satisfacción ciudadana que se realizó se llevó a cabo en la vigencia 2019, bajo otro plan de desarrollo, con instrumentos de medición y variables diferentes, por lo tanto, no es viable realizar una comparación entre las mismas.

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
Juan Sebastián Jimenez Castro - 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
Scoliy Yamile Morales Chavarro – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Claudia Ruiz Marín – Profesional Especializado Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Andrea del Pilar Torres Ochoa - Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Aprobó: Yanneth Moreno Romero – Directora Distrital de Calidad del Servicio

⁴Prospectiva Estratégica: problemas y métodos Por Michel Godet y la participación de Prospektiker en colaboración con Philippe Durance —Cuaderno nº 20— Segunda edición enero de 2007

⁵ Balbi, E. (2008). Metodología de la investigación de futuros. Buenos Aires: CelGyP y the Millenium Project.

⁶ Fuentes, A. (2012). Visión gerencial. Prospectiva de gestión y estrategia (Spanish Edition). lulu.com

⁷Prospectiva Estratégica: problemas y métodos Por Michel Godet y la participación de Prospektiker en colaboración con Philippe Durance —Cuaderno nº 20— Segunda edición enero de 2007