

La



que estamos
construyendo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022

SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL
SERVICIO



BOGOTÁ

ENCUESTA DISTRITAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022



1. Introducción

2. Objetivo

3. Ficha Técnica y Metodología

4. Resultado de la encuesta

5. Conclusiones

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, evalúa la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital a través de una medición objetiva para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales de atención ciudadana.

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



ENCUESTA DISTRITAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022



1. Introducción

2. Objetivo

3. Ficha Técnica y Metodología

4. Resultado de la encuesta

5. Conclusiones

OBJETIVO

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



ENCUESTA DISTRITAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022



1. Introducción

2. Objetivo

3. Ficha Técnica y Metodología

4. Resultado de la encuesta

5. Conclusiones

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA -2022

Nombre del estudio	Encuesta de Satisfacción Ciudadana, sobre el servicio que presta la Administración Distrital en los puntos presenciales de la Red CADE y Bogotá Te Escucha, por el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial y virtual
Instrumento	<ul style="list-style-type: none">✓ Encuesta Presencial RED CADE: Cuestionario estructurado con 29 preguntas.✓ Encuesta virtual Bogotá Te Escucha: Cuestionario estructurado con 18 preguntas
Universo o población	Las personas que utilizan los servicios de la Administración Distrital en la Red CADE y Bogotá te escucha en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022.
Tamaño de la muestra	8.419 individuos encuestados
Tipo de muestreo	Diseño de Muestreo Aleatorio Simple Estratificado – ESTMAS
Fecha de trabajo de campo	Agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022



METODOLOGÍA

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

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



METODOLOGÍA

Fase de Diseño: En esta fase, la Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía definió el diseño de la muestra, la técnica de recolección de datos y la metodología de análisis. Así mismo, llevó a cabo la revisión de los cuestionarios a ser aplicados y la elaboración de la ficha técnica, documentos que fueron aprobados el 28 de junio de 2022 por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General.

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

Fase de Prueba Piloto: Una vez aprobada la ficha técnica y los cuestionarios de encuesta, se llevó a cabo la prueba piloto de cada cuestionario, a personas del grupo objetivo, en la cual se evaluó:

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



METODOLOGÍA

Fase de Recolección de Datos: La aplicación de la encuesta se realizó entre el 24 de agosto al 30 de noviembre de 2022, a la población objetivo al momento de terminar el trámite realizado en el punto de atención de la Red CADE, a través del método de muestreo aleatorio simple. Para el caso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, los ciudadanos tuvieron acceso a la encuesta una vez ingresaban al aplicativo a registrar una petición.

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

Fase de Procesamiento y Análisis: Una vez realizadas las fases de diseño y de recolección de la información, se llevaron a cabo las validaciones tendientes a garantizar la calidad de la información recolectada evaluando la consistencia de la misma. Para esto se relacionaron las variables y se revisaron las rutas del cuestionario, posteriormente se realizó el procesamiento de la información, el análisis de la misma, el cálculo de los indicadores definidos y la elaboración de los informes pertinentes.



ENCUESTA DISTRITAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022



1. Introducción

2. Objetivo

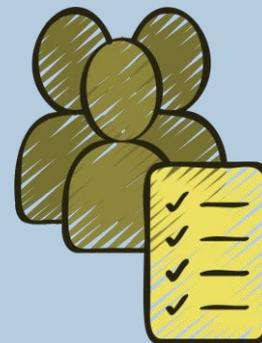
3. Ficha Técnica y Metodología

4. Resultado de la encuesta

5. Conclusiones

Resultado de la Encuesta 2022

ENCUESTAS	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VALIDAS
Encuesta Presencial RED CADE	9.095	10.698	10.510
Encuesta Virtual Bogotá TE Escucha	384	311	311
TOTAL	9.479	11.009	10.821

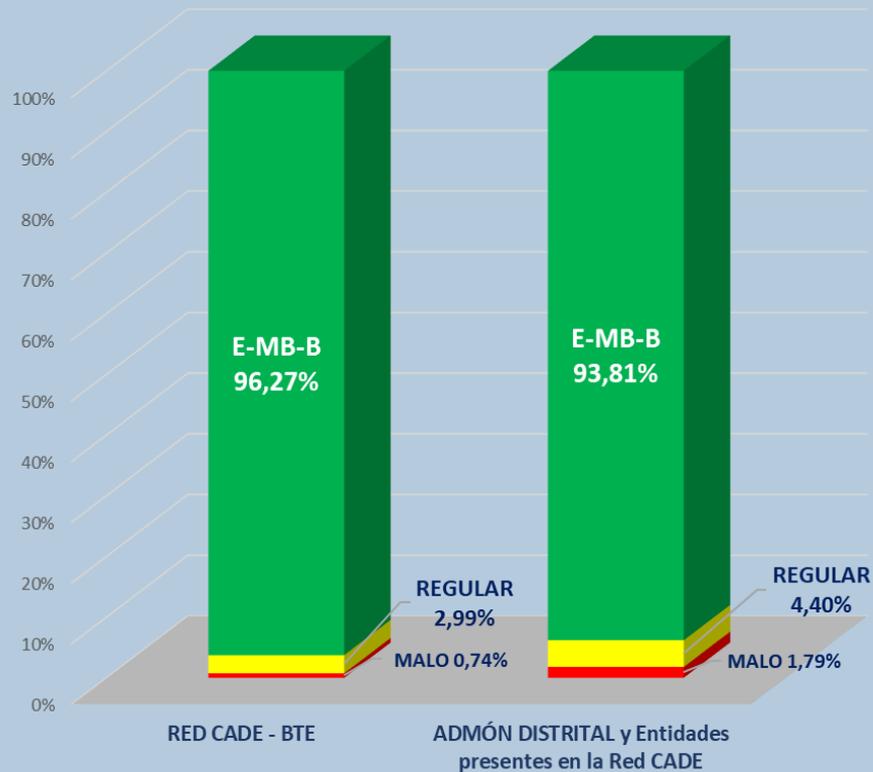


# de Encuestas realizadas en la Prueba Piloto	757
# de Ciudadanos que NO autorizaron recolección de datos Prueba Piloto	1
# de Ciudadanos que NO autorizaron recolección de datos Fase Recolección de Datos	60

Resultado de la Encuesta 2022



NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022



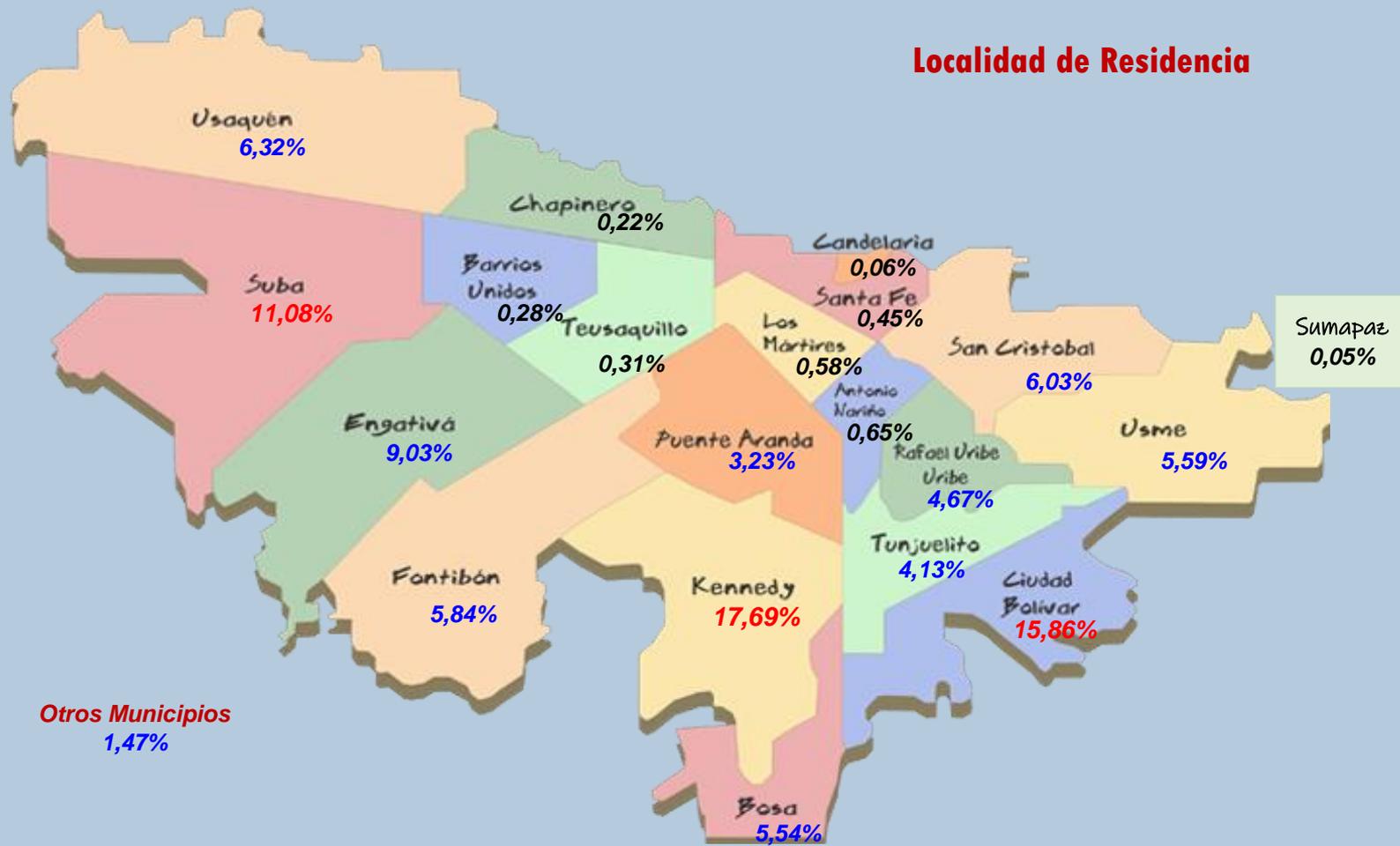


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RED CADE - 2022

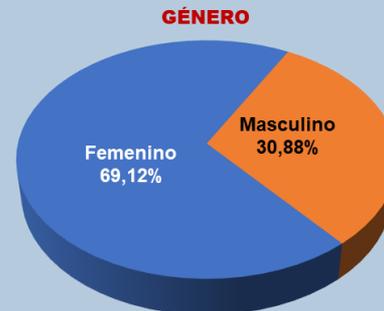
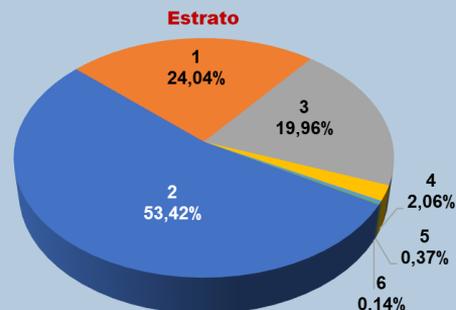
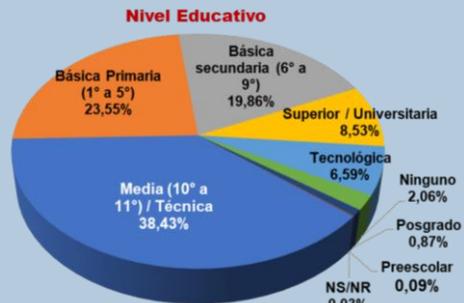
PRESENCIAL

RESULTADO DE LA ENCUESTA RED CADE – DATOS DEMOGRÁFICOS - 2022

Localidad de Residencia

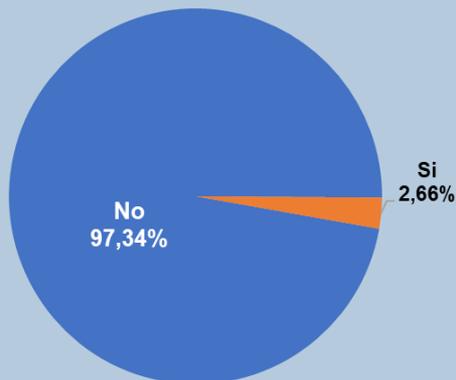


RESULTADO DE LA ENCUESTA RED CADE – DATOS DEMOGRÁFICOS- 2022

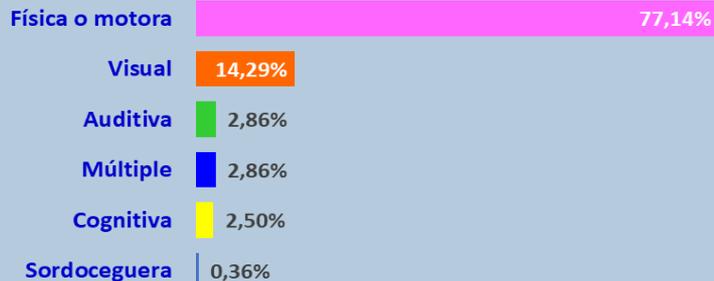


RESULTADO DE LA ENCUESTA RED CADE – DATOS DEMOGRÁFICOS - 2022

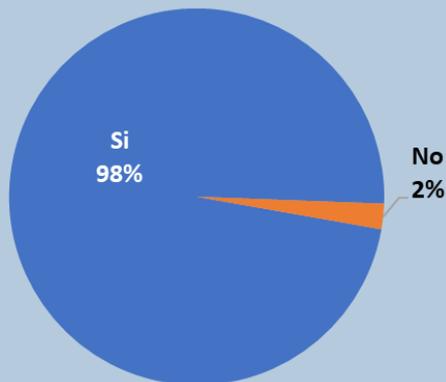
¿Se encuentra en condición de discapacidad?



Discapacidades



ACCESIBILIDAD

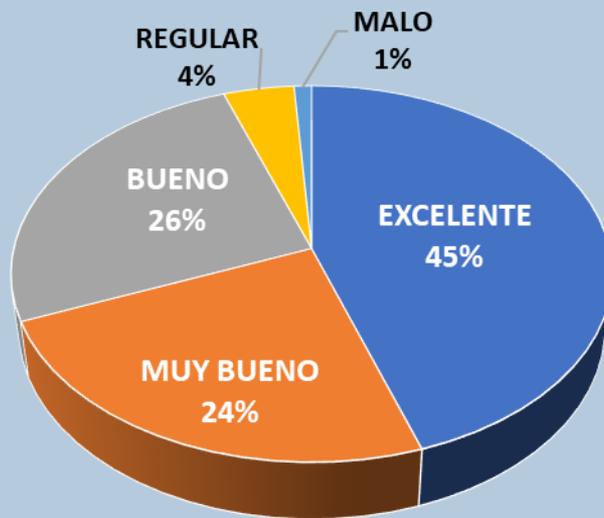


Motivo	Recuento	%
Otras	143	62,17%
Baja disponibilidad de transporte público	60	26,09%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	14	6,09%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	13	5,65%
Total general	230	100,00%

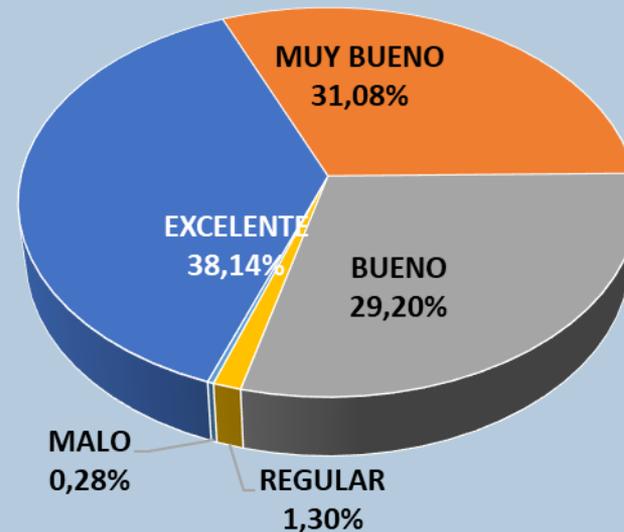


NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SUPERCADe - CADE

CALIDAD DEL SERVICIO SUPERCADeS - 2022

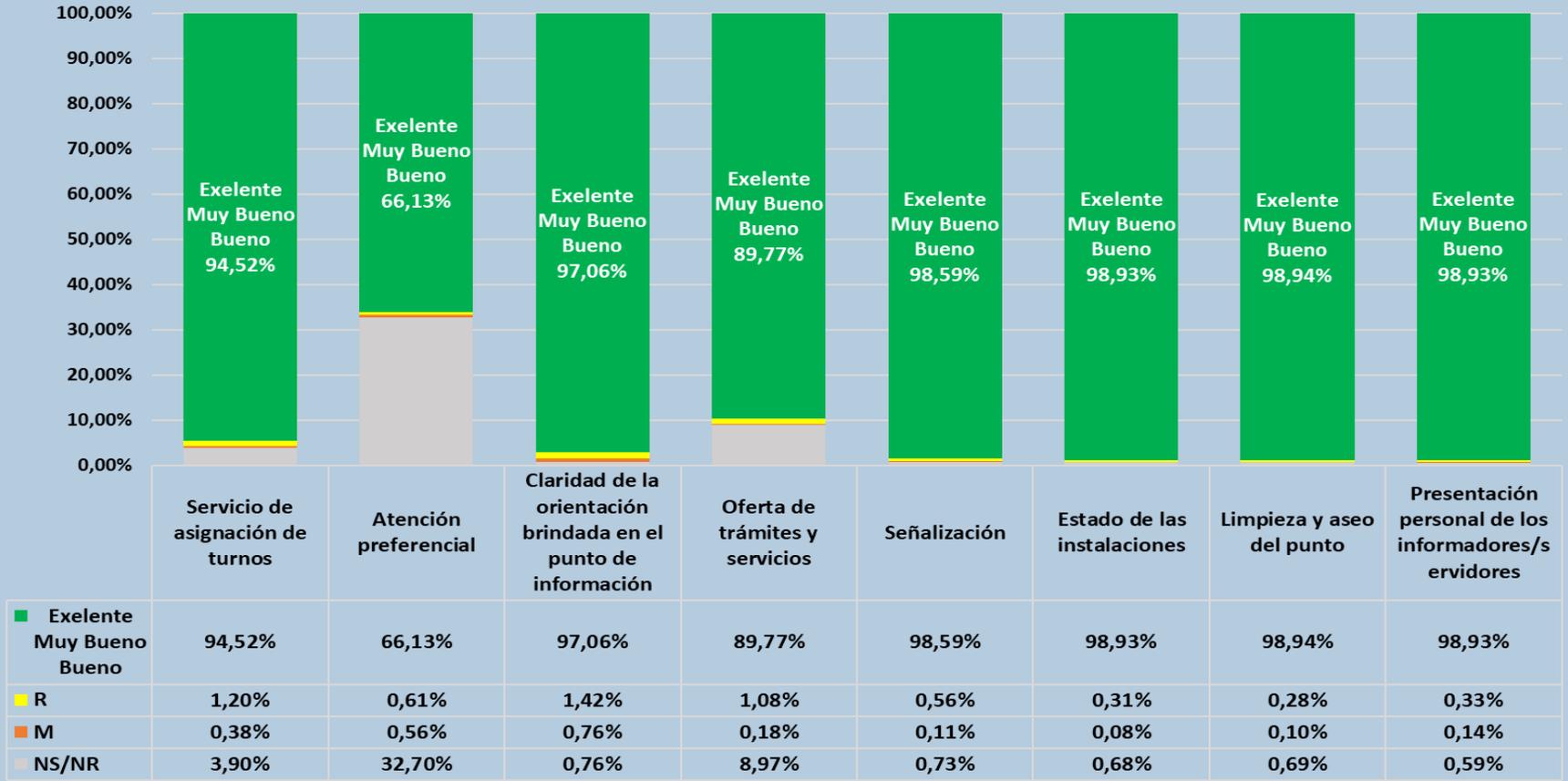


CALIDAD DEL SERVICIO CADEs - 2022



RESULTADO DE LA ENCUESTA RED CADE - 2022

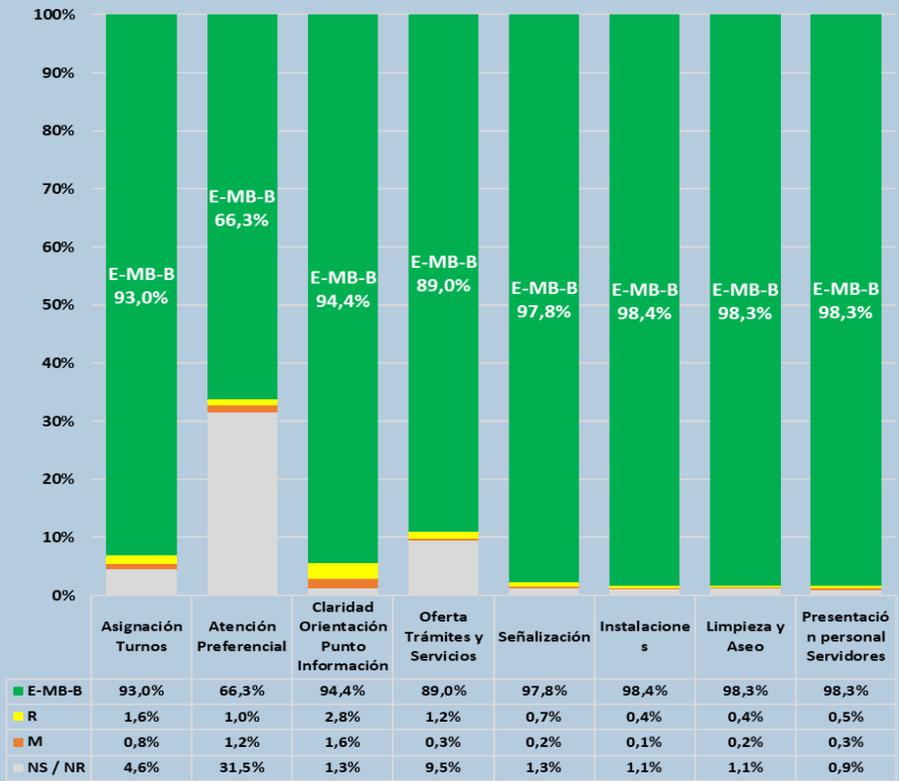
Nivel de Satisfacción de los Atributos de Servicio RED CADE



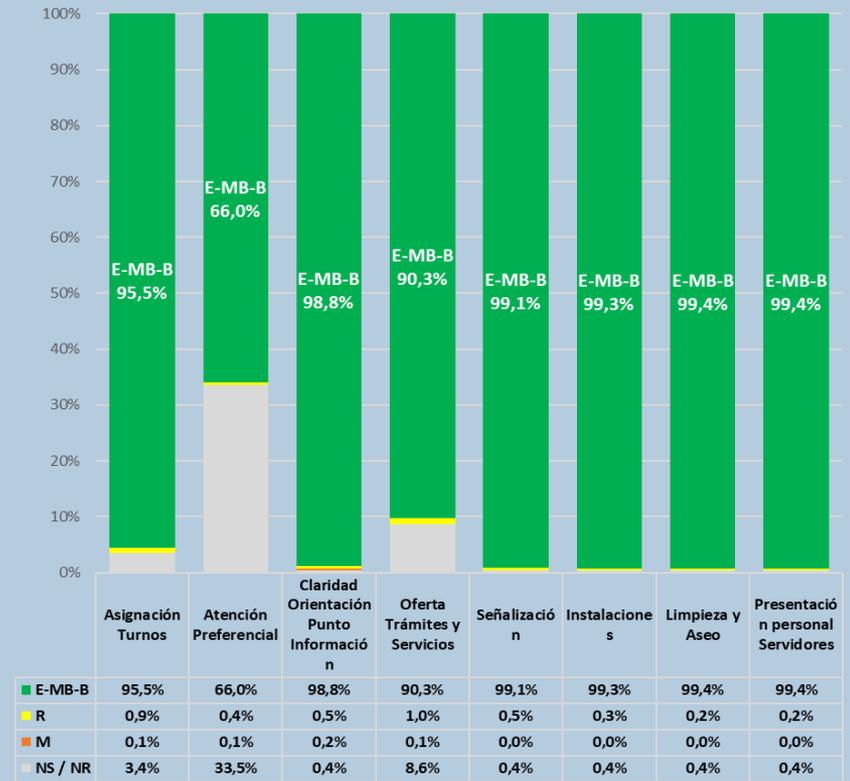
RESULTADO DE LA ENCUESTA RED CADE - 2022

Nivel de Satisfacción de los Atributos de Servicio SUPERCADE - CADE

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS SUPERCADEs - 2022

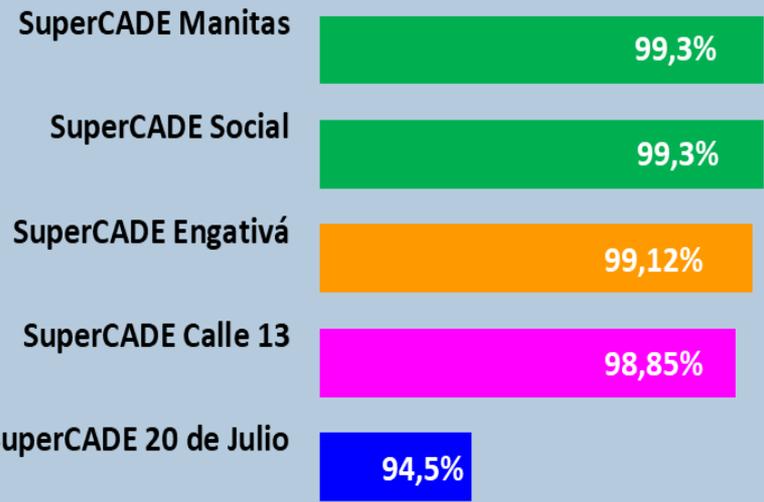


CALIFICACIÓN ATRIBUTOS CADEs - 2022

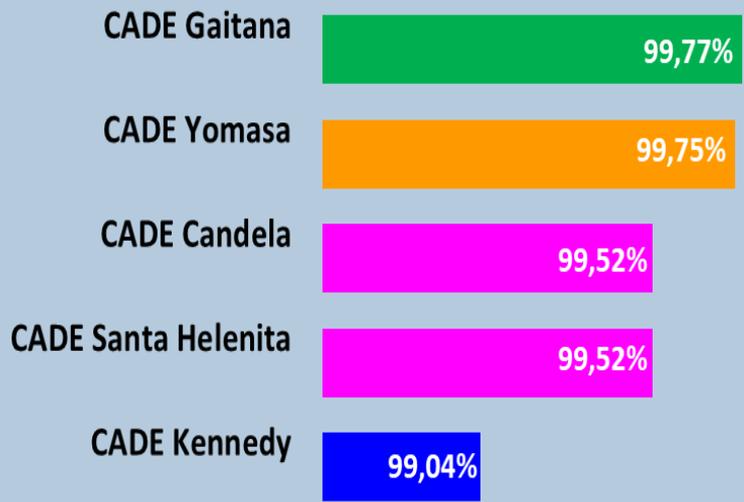


PUNTOS DE LA RED CADE MEJOR CALIFICADOS POR LA CIUDADANÍA

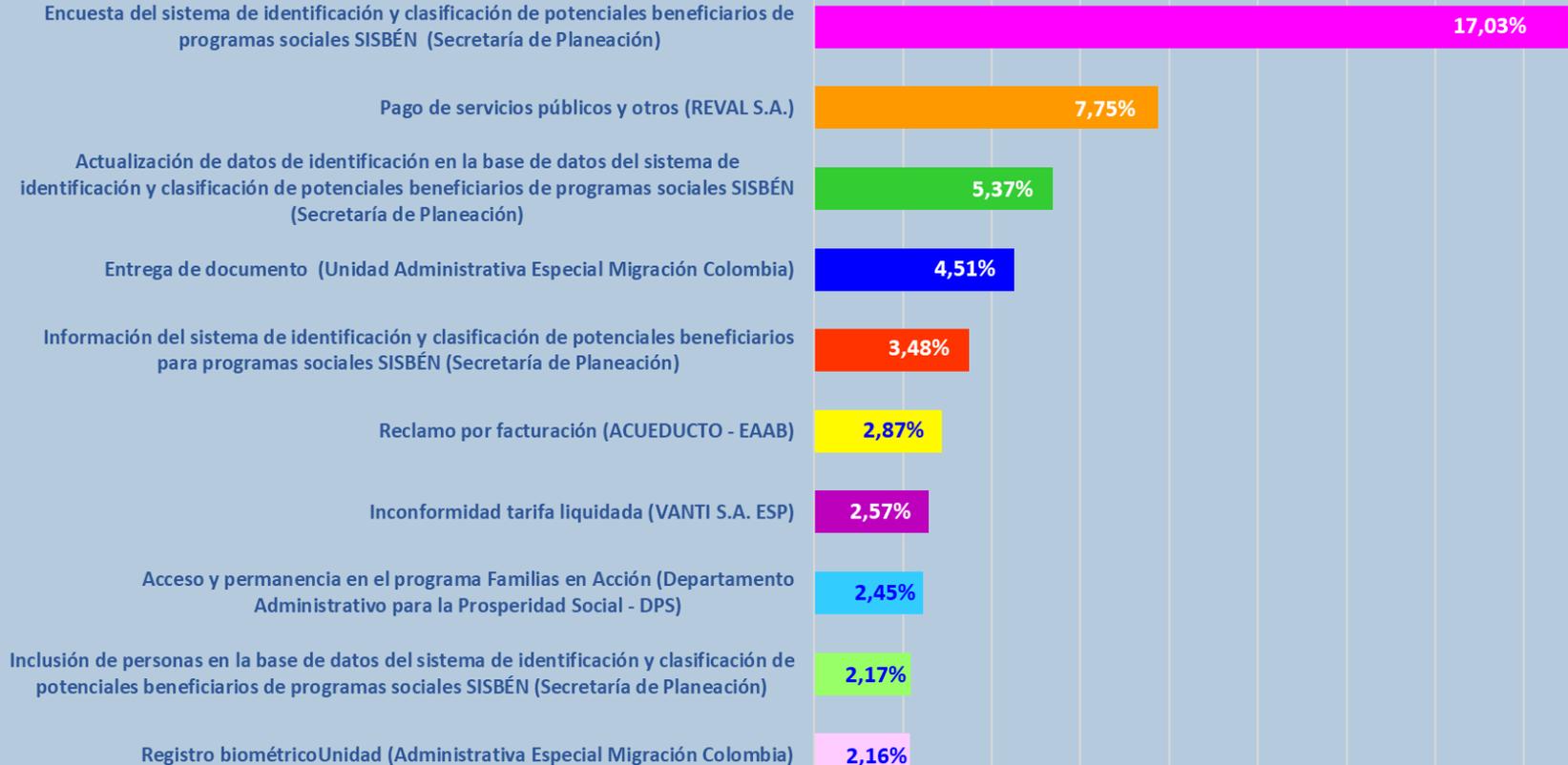
SUPERCADES



CADES

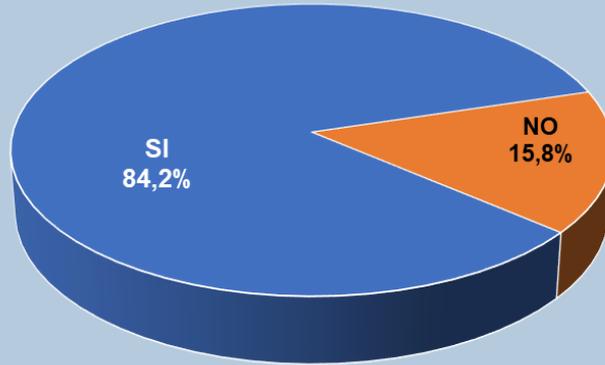


Trámites con Mayor Demanda RED CADE



Efectividad del Trámite RED CADE

¿Logró realizar el trámite ?



Principales Motivos para No Realizar el Trámite RED CADE

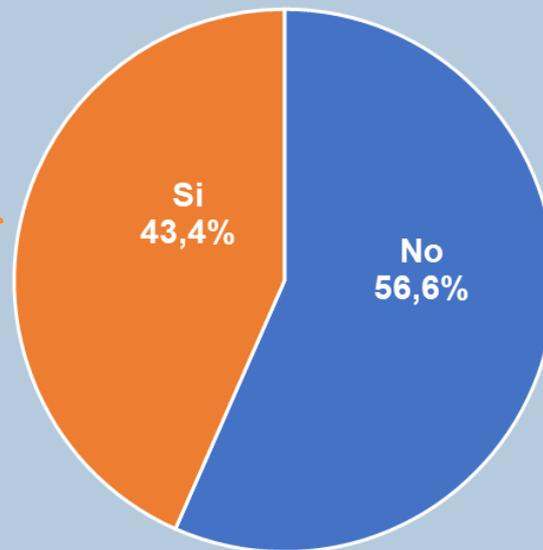


Entidades Adicionales Solicitadas RED CADE

¿La RED CADE debe contar con entidades adicionales?

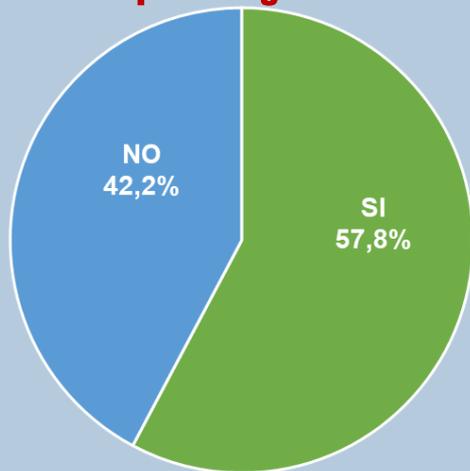
Entidades Más solicitadas

ENEL Colombia	21,94%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	20,98%
Secretaría Distrital de Hacienda	7,34%
Secretaría Distrital de Salud	5,47%
TRANSMILENIO S.A.	4,26%



Acciones para Mejorar el Servicio RED CADE

Propone Sugerencia

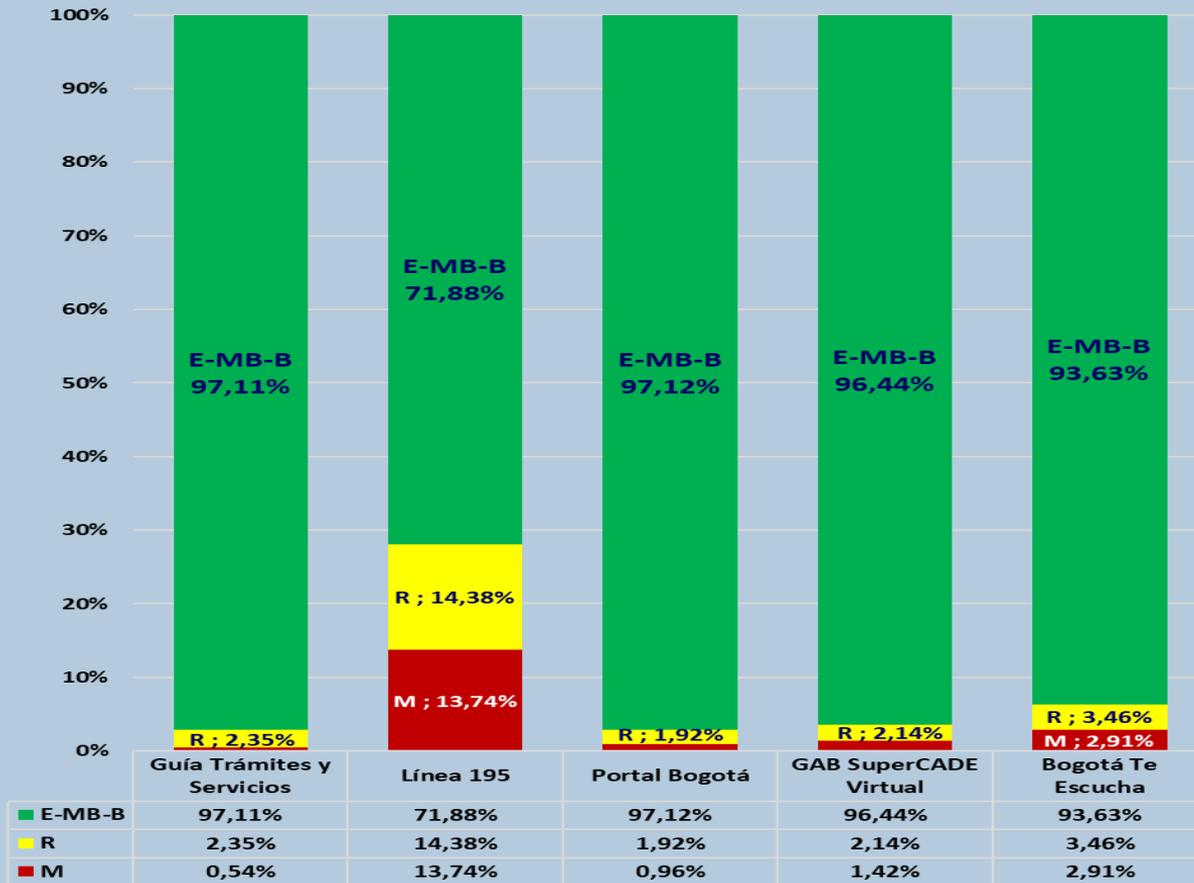


Sugerencias mas solicitadas



Evaluación de Canales

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL - 2022

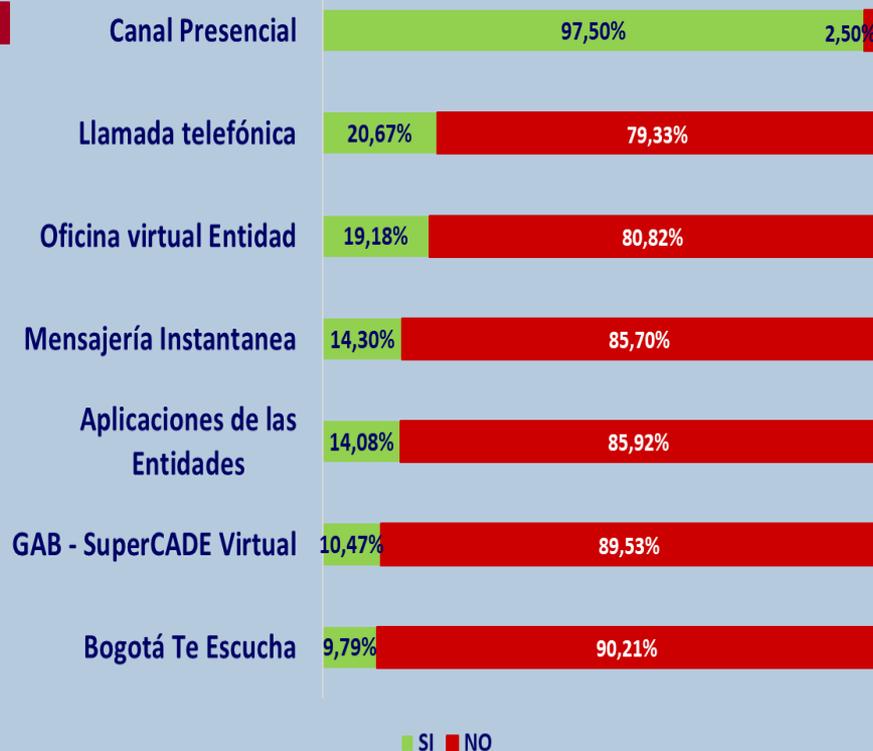


Evaluación de Canales

Uso del Canal para buscar información

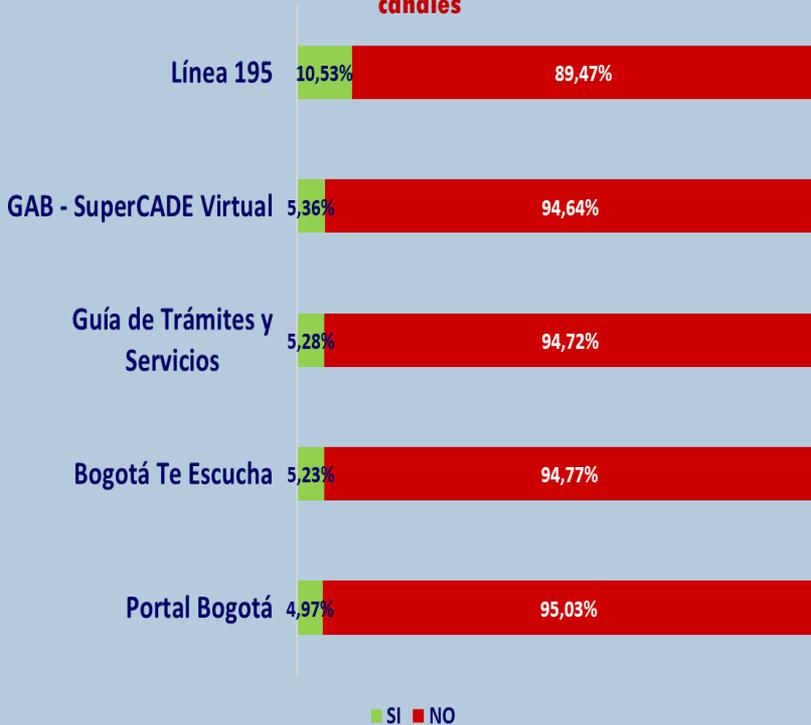


Disposición de realizar trámites o servicios en los siguientes canales

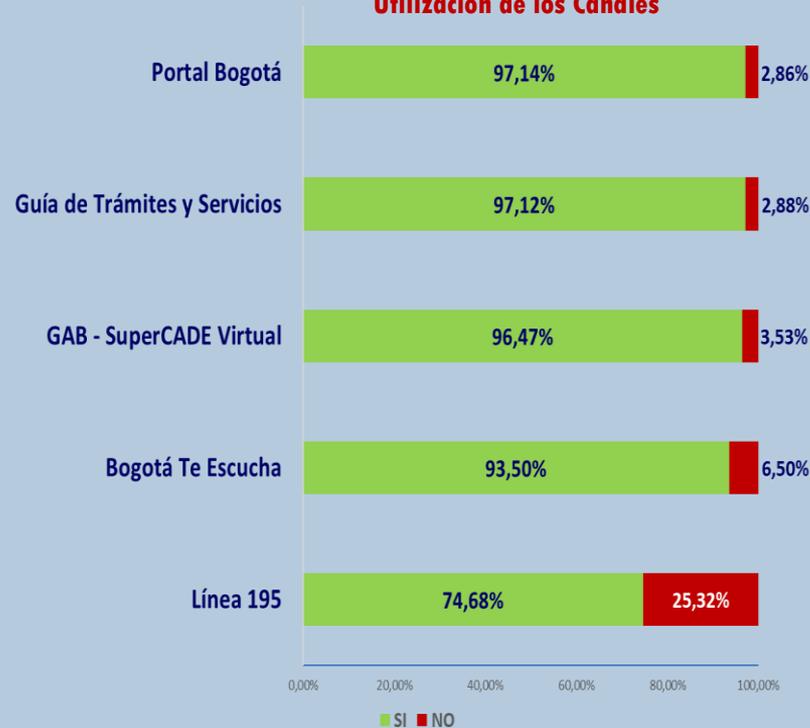


Evaluación de Canales

Consulta y/o Utiliza los siguientes canales



Disposición de Recomendar la Utilización de los Canales





**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA
BOGOTÁ TE ESCUCHA - 2022
VIRTUAL**

Localidad de Residencia

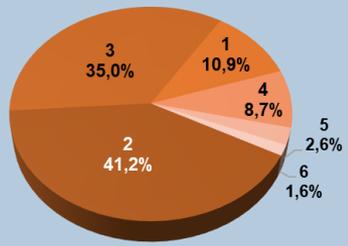


RESULTADO DE LA ENCUESTA BOGOTÁ TE ESCUCHA - 2022

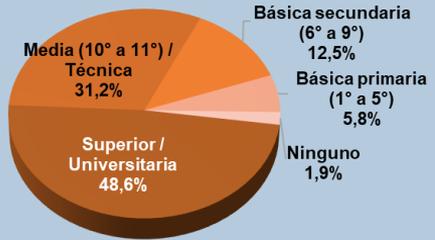
EDAD



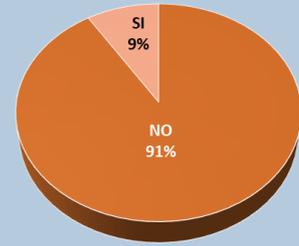
ESTRATO



NIVEL EDUCATIVO

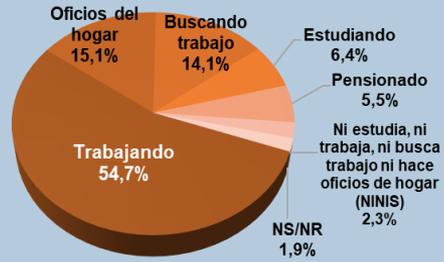


DISCAPACIDAD



DATOS DEMOGRÁFICOS

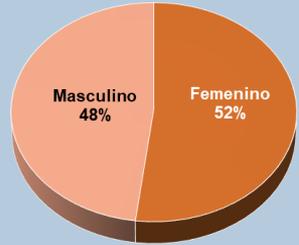
ACTIVIDAD DE OCUPACIÓN



SEXO

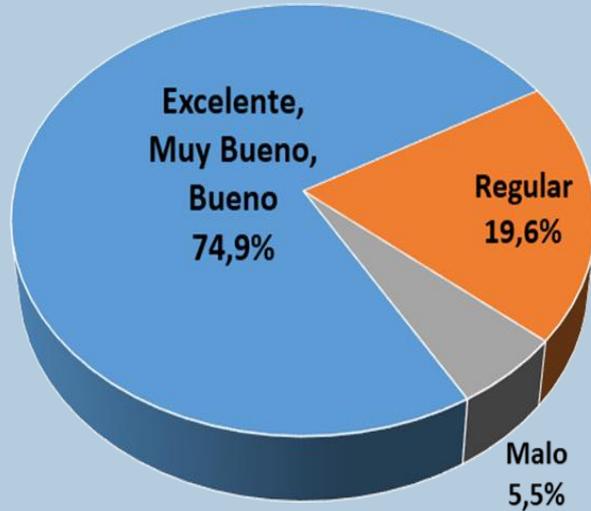


GENERO

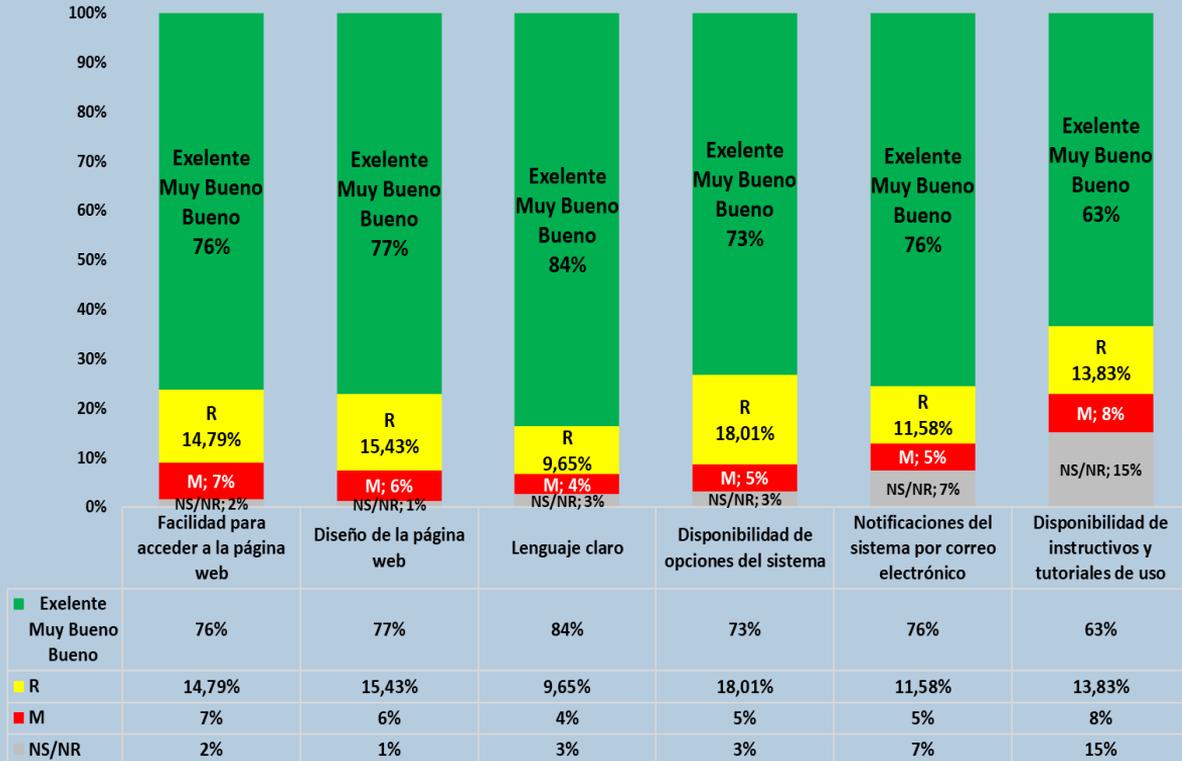


Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
Bogotá Te Escucha

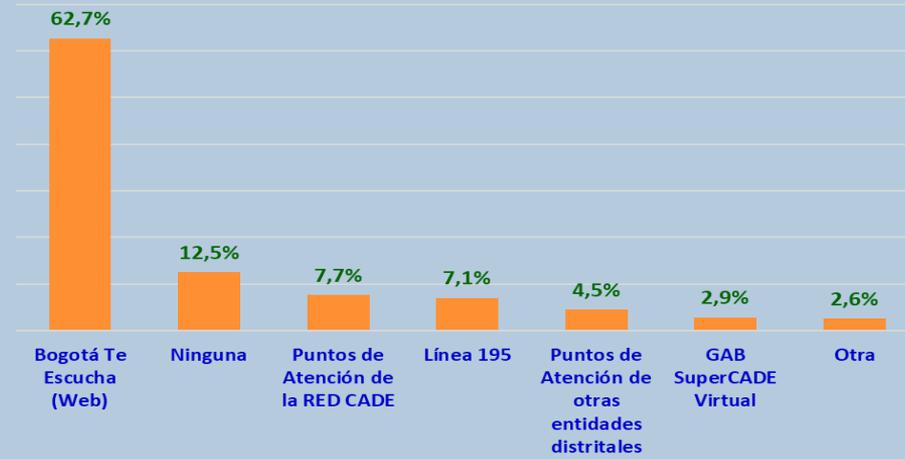


Nivel de Satisfacción de los Atributos de Servicio BOGOTÁ TE ESCUCHA

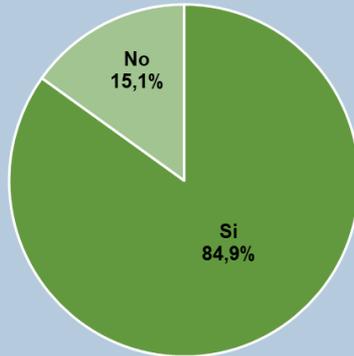


RESULTADO DE LA ENCUESTA BOGOTÁ TE ESCUCHA - 2022

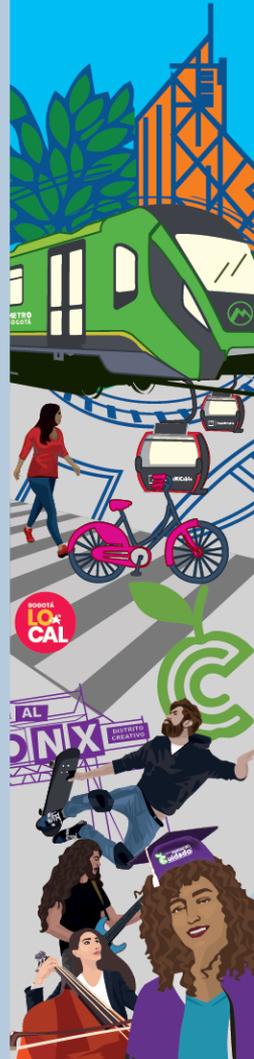
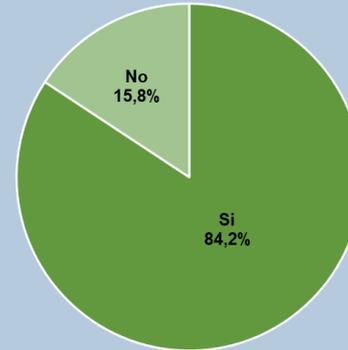
Canales Usados para Hacer Seguimiento a las peticiones



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



Recomendaría el uso de Bogotá te escucha a otra persona





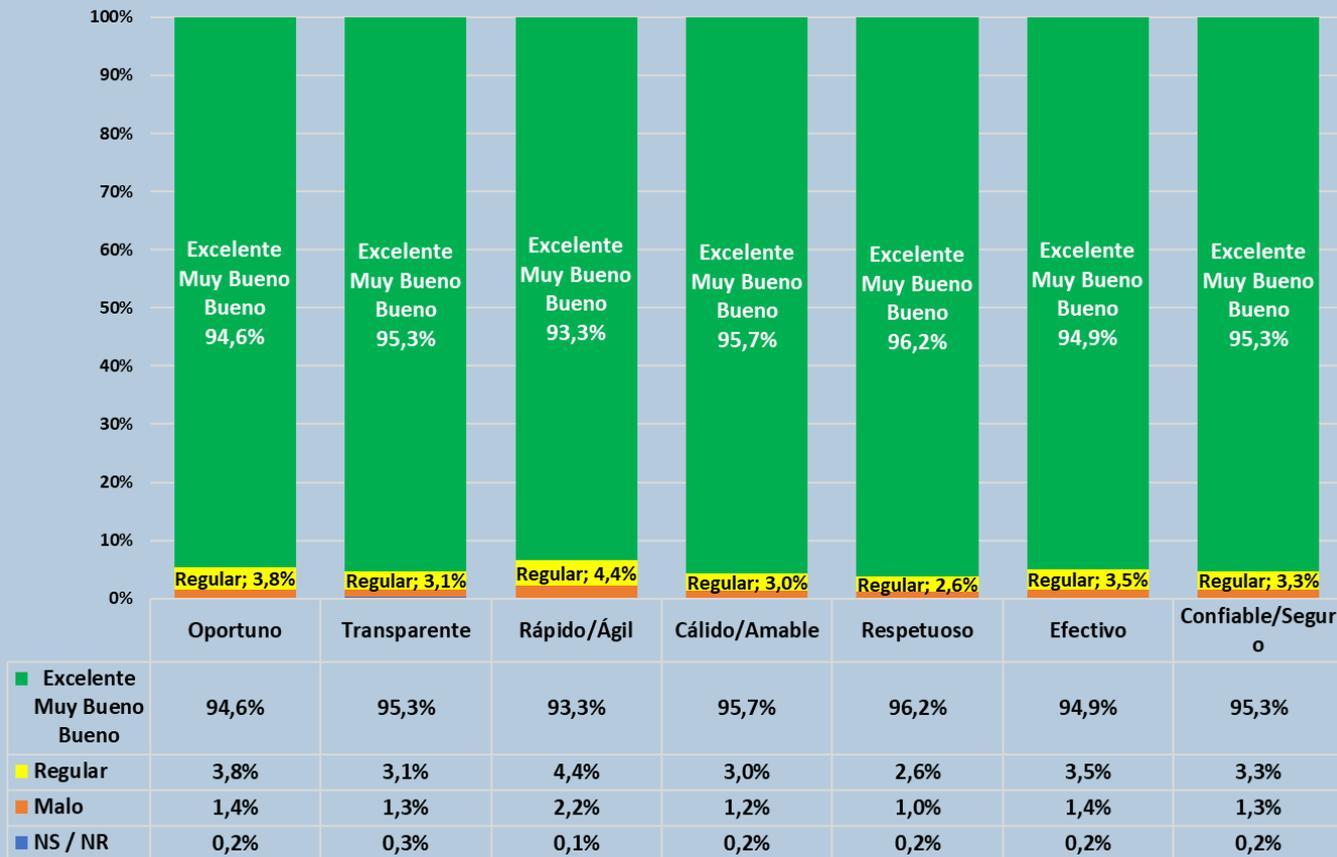
**NIVEL DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA
ADMINISTRACIÓN DISTRITAL
y Entidades presentes en la
Red CADE**

93,81%



RESULTADO DE LA ENCUESTA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL y Entidades presentes en la Red CADE - 2022

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO ADMINISTRACIÓN DISTRITAL y Entidades presentes en la Red CADE - 2022



Entidades Más Consultadas - RED CADE





ENCUESTA DISTRITAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022

1. Introducción

2. Objetivo

3. Ficha Técnica y Metodología

4. Resultado de la encuesta

5. Conclusiones



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022

CONCLUSIONES

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

- **96,27%** en relación con el servicio prestado en el canal de atención presencial de la Red CADE y el canal virtual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
- **93,81%** respecto al servicio prestado por la Administración Distrital.

CADE

- **98,42%** calificó el servicio como Excelente, muy bueno y bueno.
- **93,5%** calificó los atributos del servicio como Excelente, muy bueno y bueno

SUPERCADE

- **94,6%** calificó el servicio como Excelente, muy bueno y bueno.
- **91,94%** calificó los atributos del servicio como Excelente, muy bueno y bueno

Trámite con mayor demanda: “Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN” (Secretaría Distrital de Planeación) con un **(17,03%)**.

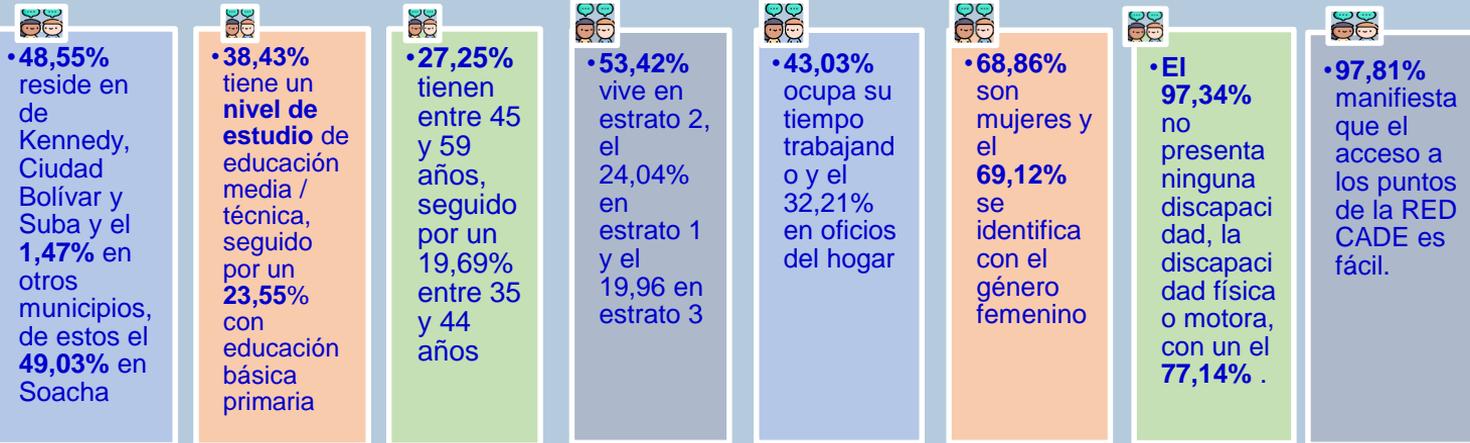
Entidad más consultada: **Secretaría Distrital de Planeación (30,13%)**.

Acciones de mejorar solicitadas: Ninguna **42,2%** y un **16,2%** solicitó servicio de fotocopiadora

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022

CONCLUSIONES

Datos demográficos RED CADE:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022

CONCLUSIONES

Canal Virtual – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:



- el **74,9%** de los ciudadanos entrevistados calificó el servicio como Excelente, muy bueno y bueno.

- **74,87%** calificó los atributos del servicio como Excelente, muy bueno y bueno

- Acciones de mejorar solicitadas: el **42%** solicita mayor agilidad en el sistema, el **15,2%** mejorar la interfaz con las entidades distritales, y el **10,9%** recomienda aumentar las funcionalidades del Sistema

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022

CONCLUSIONES

Datos demográficos BOGOTÁ TE ESCUCHA:



El **57,2%** residen en las localidades de: Suba, Kennedy y Engativá, Bosa y Usaquén



El **54,7%** se encuentran laborando y el **15,1%** realiza oficios del hogar.



El **41,2%** reside en estrato 2, el **35%** en estrato 3 y el **10,9%** en estrato 1.



51,8% son mujeres y el **52%** se identifica con el género femenino



El **48,6%** cuentan con educación superior/Universitaria, seguido del **31,2%** de ciudadanos tiene un nivel educativo de Media Técnica



El **28,3%** se encuentra en un rango de edad de 26 a 34 años, seguido del **25,4%** (35 a 44 años) y **18,3%** (45 a 60 años).



El **91%** manifiestan no tener ninguna discapacidad, de los ciudadanos que reportan alguna el **5,5%** presentan física o motora



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022

CONCLUSIONES

Otros Canales de Atención:

El **75,65%** manifestó que utiliza como principal canal para buscar información un Punto de información de la Red CADE, y el menos utilizados es Pregunta a Tramitador solamente con un **0,02%**

el **97,50%** de los encuestados manifestó estar dispuesto utilizar el canal presencial y el canal con menos disposición a ser utilizado por la ciudadanía con el **9,79%** es Bogotá Te Escucha

El canal más consultado y/o utilizado es la Línea 195 con el **10,53%**.

De los usuarios que han utilizado la Guía de Trámites y Servicios, Línea 195, Portal Bogotá, GAB-SuperCADE Virtual y Bogotá Te escucha, en promedio el **91,78%** recomienda su uso

De los usuarios que han utilizado la Guía de Trámites y Servicios, Línea 195, Portal Bogotá, GAB-SuperCADE Virtual y Bogotá Te escucha, en promedio el **91.23%** califica el servicio prestado en estos canales como bueno, muy bueno y excelente



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022

CONCLUSIONES

Entidades Distritales y Entidades presentes en la Red CADE :



- El **95%** de los encuestados calificaron los atributos del servicio de las entidades como excelente, muy bueno y bueno

- El **84,2%** realizó el trámite solicitado de manera exitosa.



RESPONSABLES ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022

MARÍA CLEMENCIA PEREZ URIBE

Secretaria General

DIANA MARCELA VELAZCO RINCÓN

Subsecretaría de Servicio a la
Ciudadanía

YANNETH MORENO ROMERO

Directora Distrital de Calidad del
Servicio

EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

CLAUDIA RUIZ MARÍN

Profesional Especializado

ANDRÉS VILLAMIL URIBE

Profesional Universitario

CARLOS ANDRÉS SUAREZ MELO

Profesional Universitario

JOSÉ LUÍS VEGA RUEDAS

Profesional Universitario

JAIRO ANDRÉS RICO ESCOBAR

Técnico Operativo

JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Técnico Operativo

¡Gracias!

