

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Dirección Distrital de Calidad del Servicio



La Bogotá que estamos constuyendo

BOGOTÁ



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. FICHA TÉCNICA
4. METODOLOGÍA
5. RESULTADOS
6. CONCLUSIONES



1 INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, 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.

La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, aplicó el instrumento de medición durante los meses de abril, mayo, junio y julio de 2023 en el canal presencial de la RED CADE (Atención Liévano, CADE's y SuperCADE's) y en el canal de atención virtual Bogotá Te escucha.

ENCUESTA
2023



2

OBJETIVO

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

ENCUESTA
2023



3

FICHA TÉCNICA

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.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Presencial y virtual.

INSTRUMENTO:

Encuesta Presencial RED CADE: Cuestionario estructurado con 29 preguntas, 9 de ellas demográficas.

Encuesta virtual Bogotá Te Escucha: Cuestionario estructurado con 18 preguntas, 9 de ellas demográficas.

POBLACIÓN:

Las personas que utilizan los servicios de la Administración Distrital en la Red CADE y Bogotá te escucha en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2023.

ENCUESTA
2023



3

FICHA TÉCNICA

MUESTRA:

15.926 encuestas realizadas a ciudadanos que aprobaron la recolección y tratamiento de los datos personales (11.649 encuestas en la Red CADE y 4.277 en Bogotá te escucha).

22 ciudadanos no aceptaron la recolección y tratamiento de datos personales en la Red CADE y 562 en Bogotá te escucha.

TIPO DE MUESTREO:

Muestreo Aleatorio Simple Estratificado – ESTMAS.

PERIODO DE TRABAJO DE CAMPO:

Abril – Mayo – Junio – Julio / 2023

ENCUESTA
2023



4

METODOLOGÍA

Con el propósito de realizar la encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, se definió el desarrollo de las siguientes fases:

- Fase de Diseño - Creación y aprobación de documentos.
- Fase de Prueba Piloto - Pruebas de la técnica de recolección de datos.
- Fase de Recolección de Datos - Trabajo de campo.
- Fase de Procesamiento y Análisis - Procesamiento y tabulación de datos.

ENCUESTA
2023



5

RESULTADOS



ENCUESTA
2023



5

RESULTADOS

CANAL	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VÁLIDAS * Encuestas de ciudadanos que aceptaron la realización y cumplen con los parámetros de coherencia entre las preguntas.
ENCUESTA PRESENCIAL RED CADE	10.275	11.981	11.649
ENCUESTA VIRTUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA	382	4.839	4.277
TOTAL	10.657	16.820	15.926

ENCUESTA
2023



5

RESULTADOS

Red CADE - BTE



Administración Distrital



ENCUESTA
2023

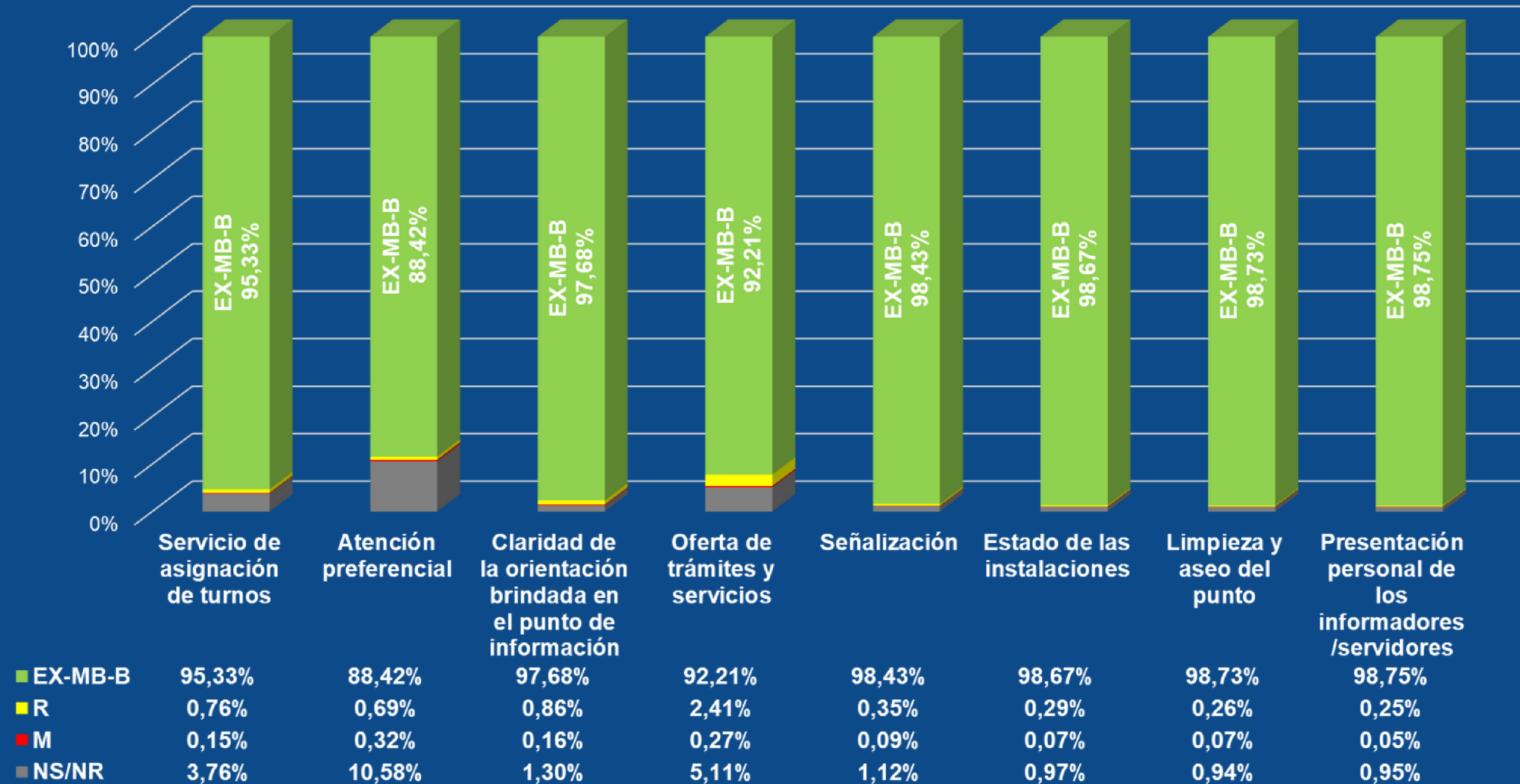


5

RESULTADOS

CALIFICACIÓN ASPECTOS DEL PUNTO - RED CADE - 2023

Red CADE



EX: EXCELENTE
MB: MUY BUENO
B: BUENO

R: REGULAR
M: MALO
NS/NR: NO SABE / NO RESPONDE

ATRIBUTOS DE SERVICIO

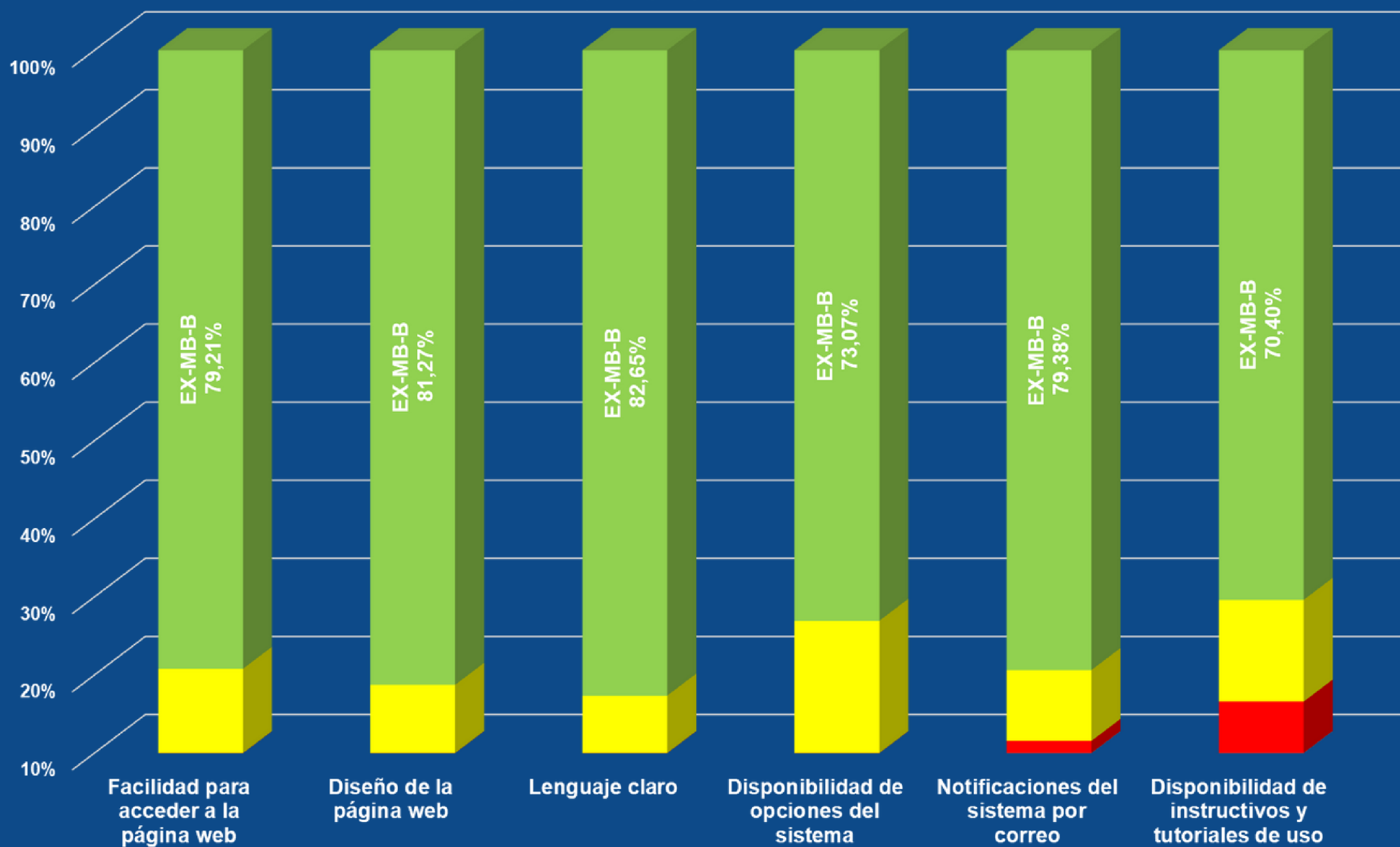
ENCUESTA
2023



5

RESULTADOS

CALIFICACIÓN ASPECTOS BTE - 2023



Bogotá te escucha - BTE

■ EX-MB-B
 ■ R
 ■ M
 ■ No Sabe/No Responde

EX: EXCELENTE
 MB: MUY BUENO
 B: BUENO

R: REGULAR
 M: MALO
 NS/NR: NO SABE / NO RESPONDE

ATRIBUTOS DE SERVICIO

ENCUESTA 2023



5

RESULTADOS

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

Administración
Distrital



EX: EXCELENTE
MB: MUY BUENO
B: BUENO

R: REGULAR
M: MALO
NS/NR: NO SABE / NO RESPONDE

ATRIBUTOS DE SERVICIO

ENCUESTA
2023



5

RESULTADOS

PUNTO	% ciudadanos que calificaron el servicio como excelente, muy bueno y/o bueno
CADE CANDELARIA	100%
CADE PATIO BONITO	100%
CADE SERVITÁ	100%
CADE LA VICTORIA	100%
CADE LOS LUCEROS	99,78%
CADE LA GAITANA	99,54%
CADE MUZÚ	98,90%
CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	98,87%

RANKING CALIFICACIÓN PUNTOS

CADE'S



5

RESULTADOS

PUNTO	% ciudadanos que calificaron el servicio como excelente, muy bueno y/o bueno
CADE TOBERÍN	98,58%
CADE TUNAL	97,40%
CADE YOMASA	97,03%
CADE KENNEDY	96,13%
CADE SANTA LUCIA	94,09%
CADE SANTA HELENITA	93,25%
CADE FONTIBÓN	89,87%

CADE'S



5

RESULTADOS

PUNTO	% ciudadanos que calificaron el servicio como excelente, muy bueno y/o bueno
SUPER CADE ENGATIVÁ	100%
SUPER CADE SOCIAL	100%
SUPERCADE SUBA	99,55%
SUPER CADE CALLE 13	99,34%
SUPER CADE CAD	99,08%
SUPER CADE BOSA	98,10%
SUPERCADE MANITAS	97,82%
SUPER CADE 20 DE JULIO	97,32%
SUPERCADE AMÉRICAS	88,34%

RANKING CALIFICACIÓN PUNTOS

SUPER
CADE'S

ATENCIÓN LIÉVANO

5

RESULTADOS

PUNTO	% ciudadanos que calificaron el servicio como excelente, muy bueno y/o bueno
ATENCIÓN LIÉVANO	99,49%

RANKING CALIFICACIÓN PUNTOS

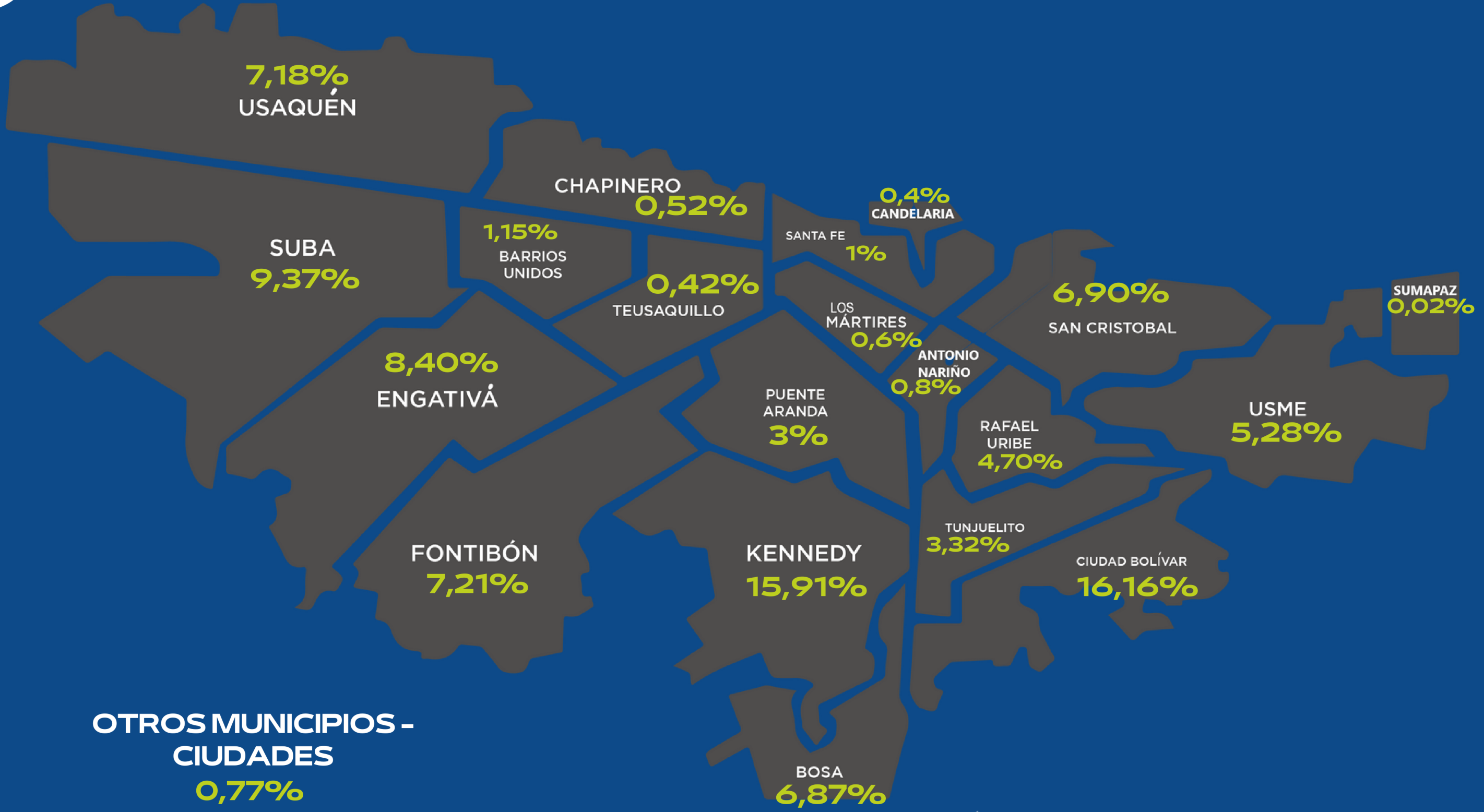
ENCUESTA
2023



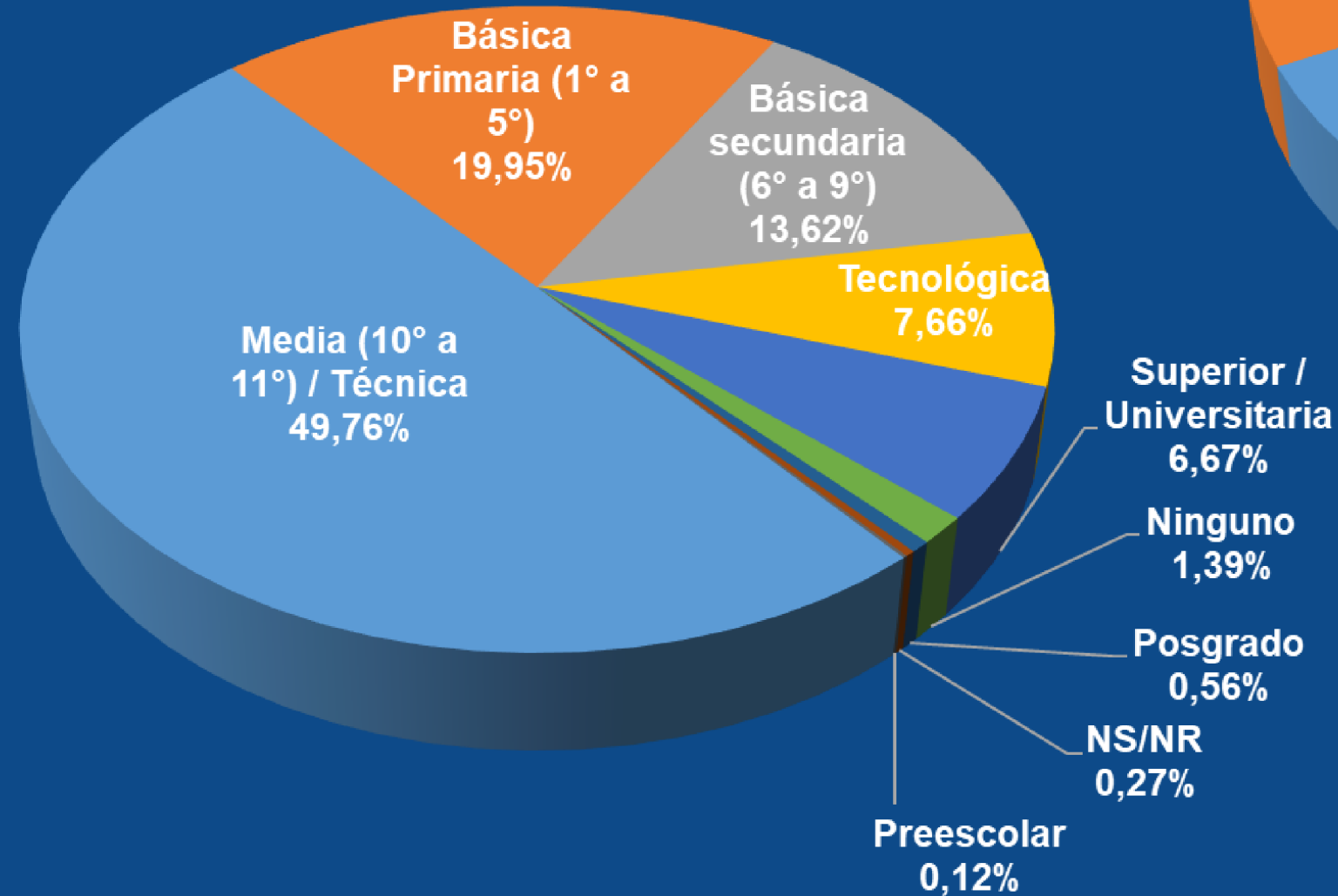
5

RESULTADOS

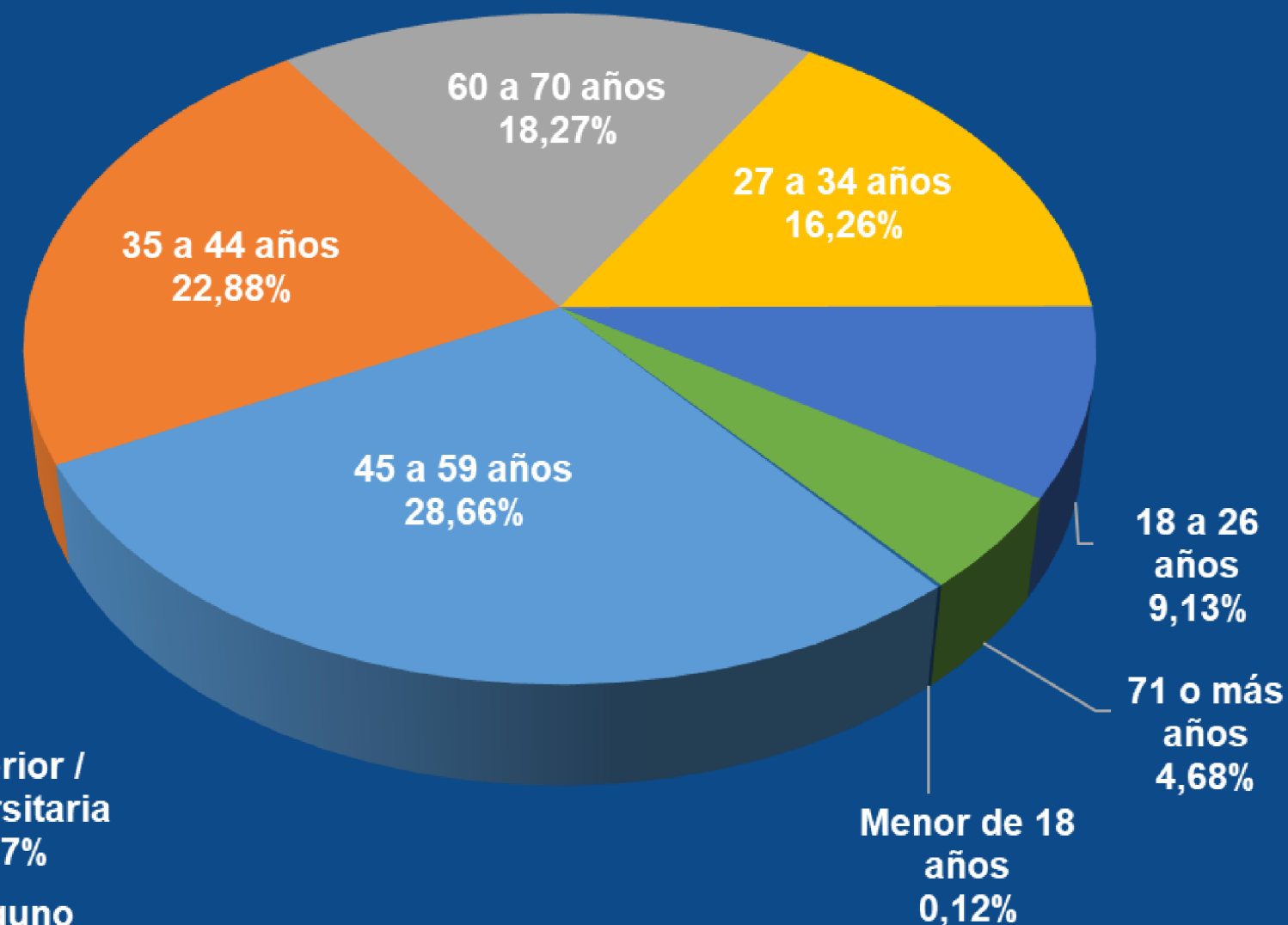
RedCADE



NIVEL EDUCATIVO



EDAD

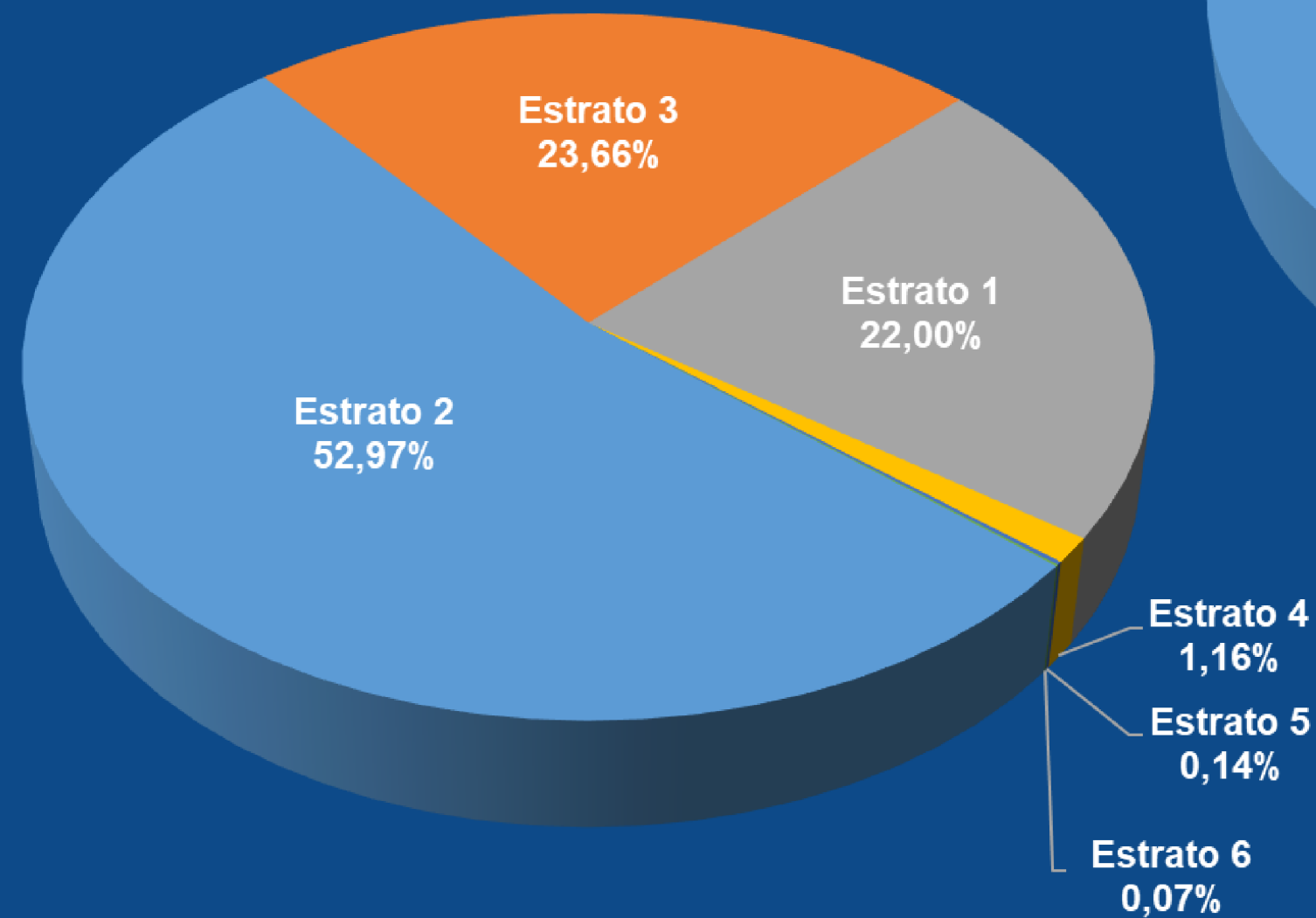


5

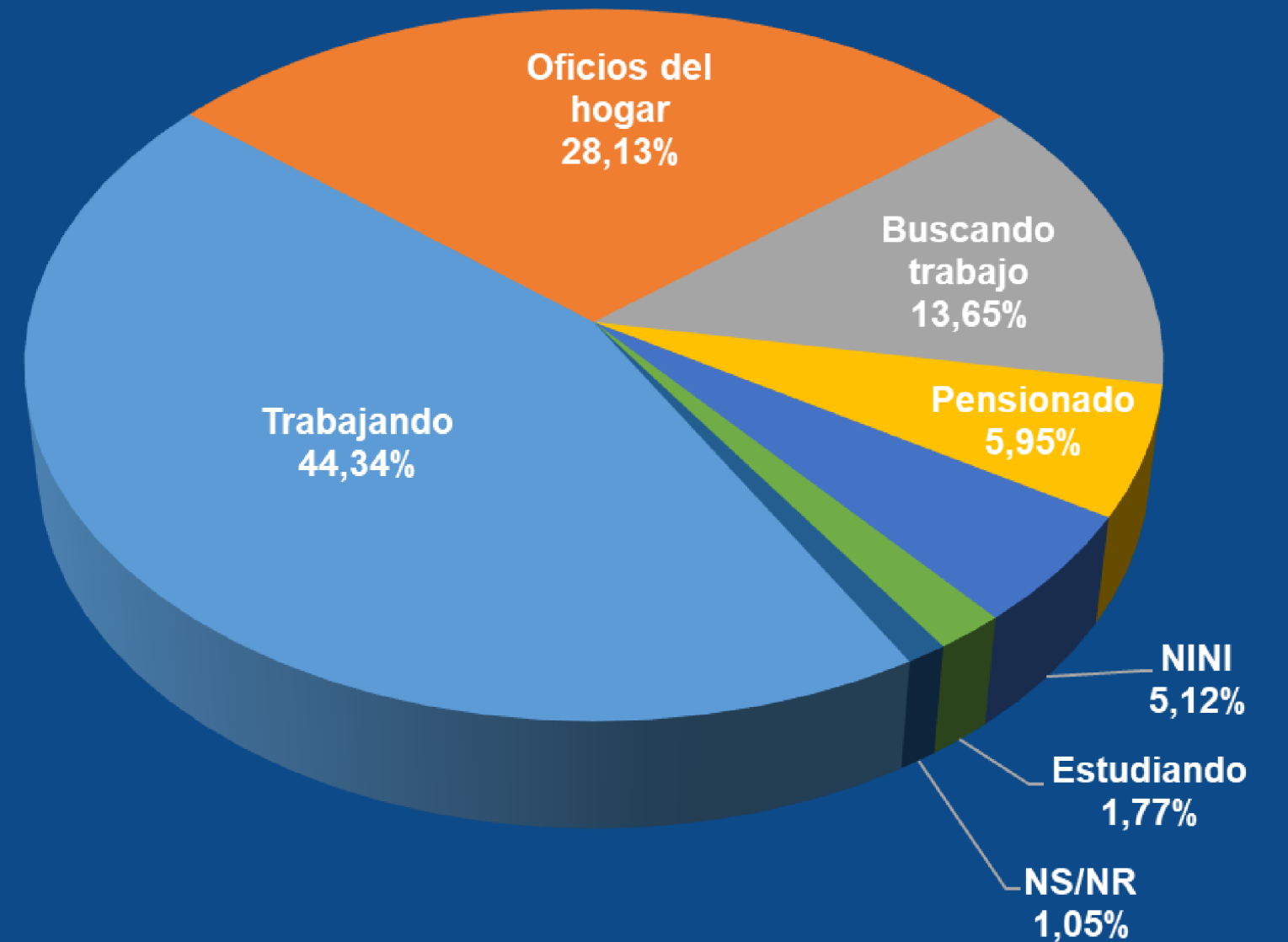
RESULTADOS

RedCADE

ESTRATO



OCUPACIÓN



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

DEMOGRÁFICOS - CIUDADANOS ENCUESTADOS POR ESTRATO / OCUPACIÓN

ENCUESTA
2023

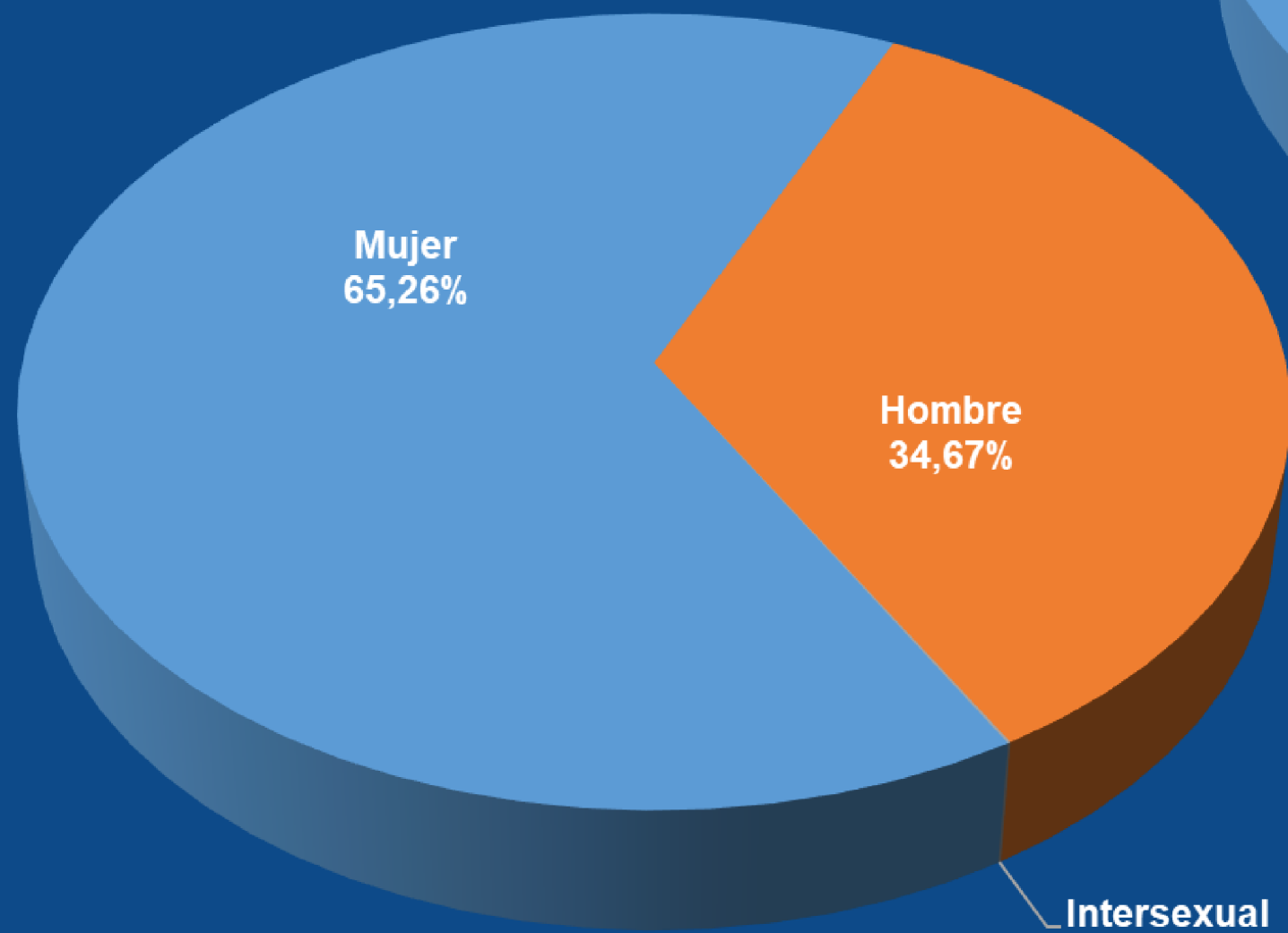


5

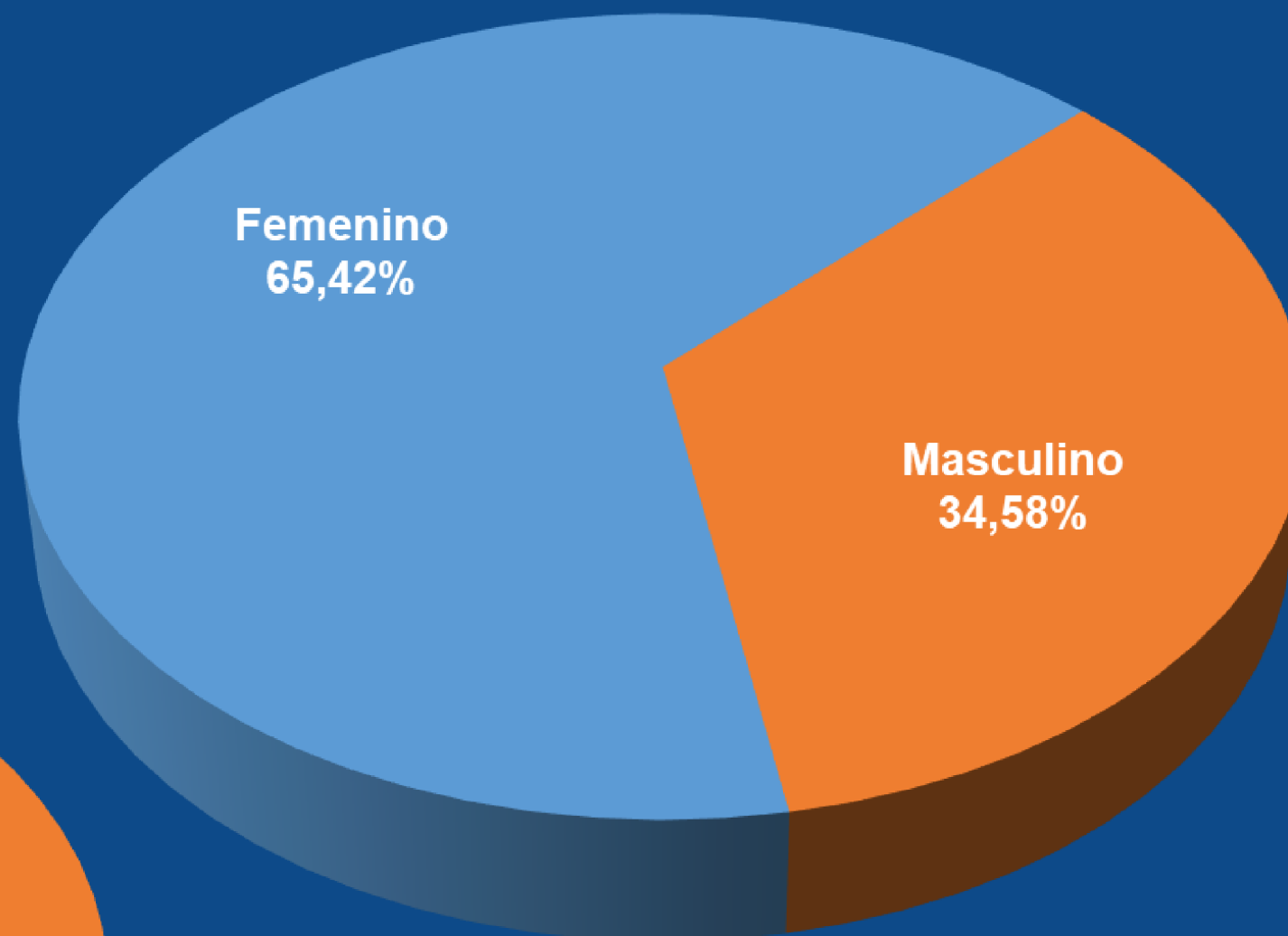
RESULTADOS

Red CADE

SEXO



GÉNERO



DEMOGRÁFICOS - CIUDADANOS ENCUESTADOS POR SEXO / GÉNERO

ENCUESTA 2023

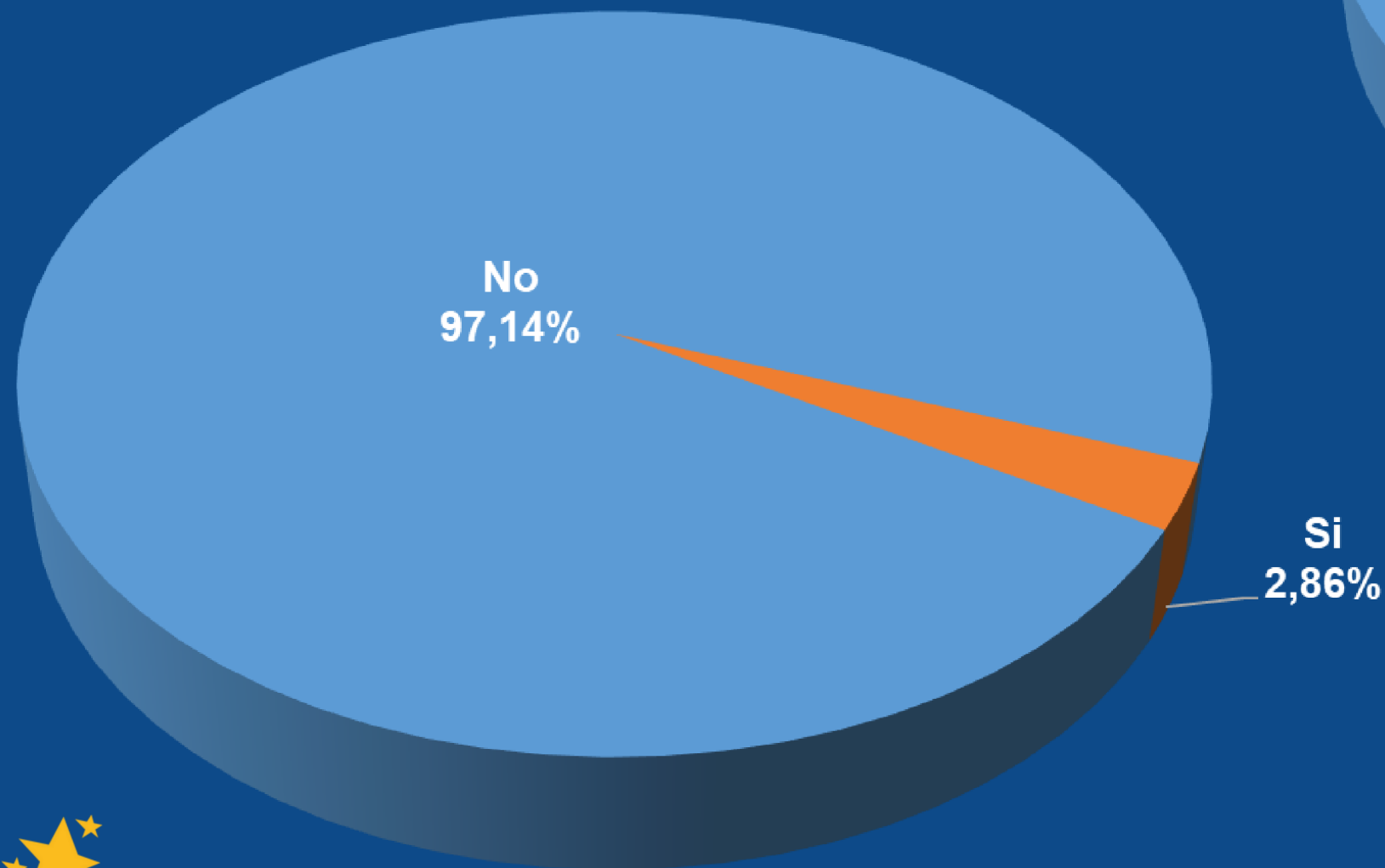


5

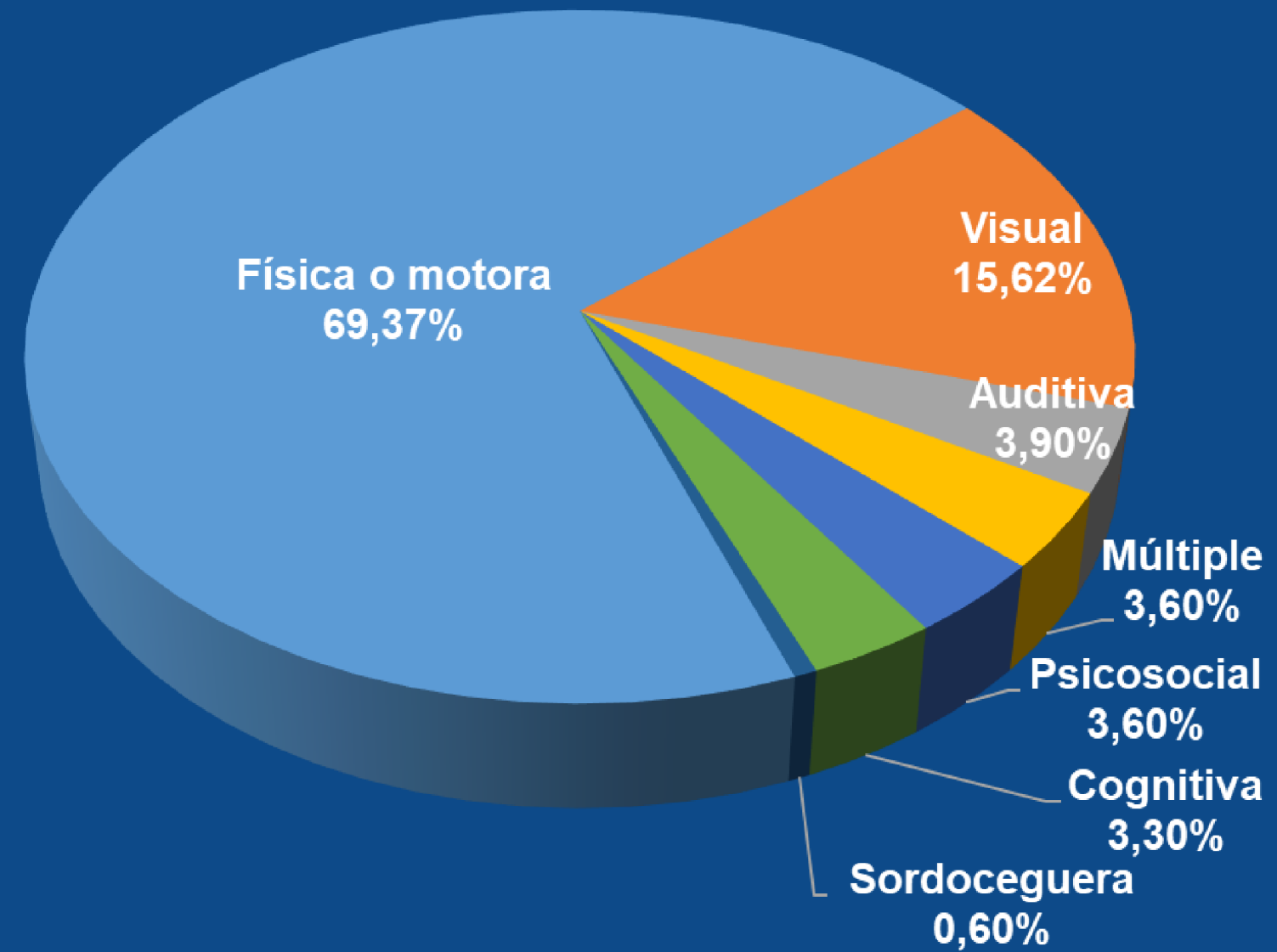
RESULTADOS

Red CADE

¿SE ENCUENTRA CON DISCAPACIDAD?



DIFICULTADES O LIMITACIONES PERMANENTES



ENCUESTA 2023

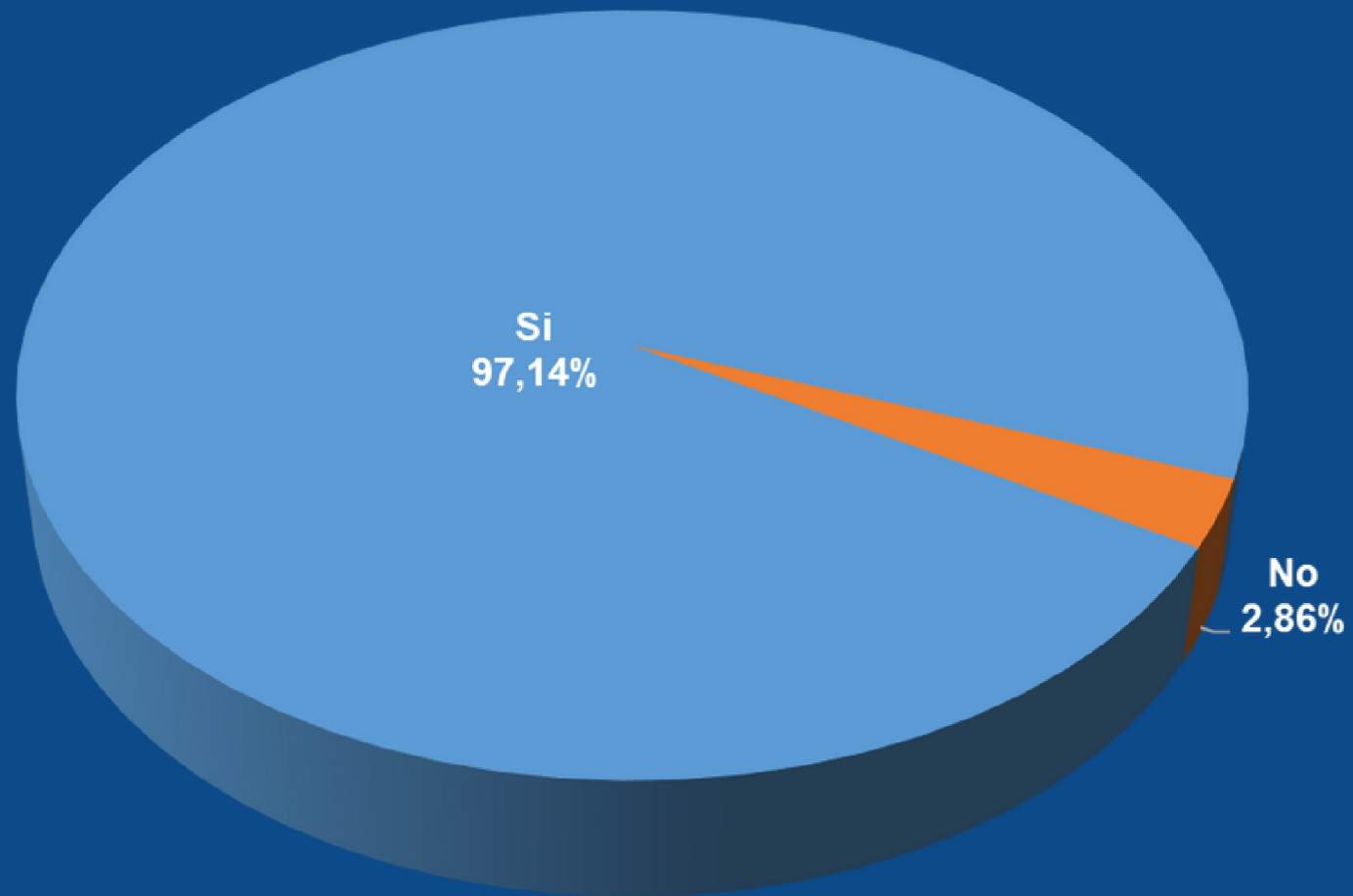


DEMOGRÁFICOS - CIUDADANOS ENCUESTADOS CON DISCAPACIDAD

5

RESULTADOS

FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Dificultades de Acceso al Punto	%
Largas Filas	78,98%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	7,21%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	4,20%
Excesivo protocolo de seguridad	3%
Difícil acceso vial al punto de atención	2,40%
Depuración de fila y validación de requisitos al ingreso	1,80%
Baja disponibilidad de transporte público	1,20%
Dificultad para obtener suficiente información	0,60%
Dificultad en el agendamiento de citas	0,30%
Dificultad con el ingreso preferencial al punto de atención	0,30%
Total general	100%



5

RESULTADOS

Sugerencias	%
Ninguna recomendación	54,61%
Servicio de fotocopidora	13,91%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	7,52%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	7,26%
Servicio de baño	5,86%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4,64%
Servicio de café gratis	3,21%
Prioridad de atención preferencial	1,45%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	0,64%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	0,18%

Red CADE



RESULTADOS

Entidad	%
Secretaría Distrital de Planeación	21,56%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	10,18%
Enel - Colombia	9,85%
Vanti SA ESP	9,13%
Reval SAS	8,93%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6,02%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	5,39%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	4,83%
Secretaría Distrital de Salud	2,67%
Colpensiones	2,66%

TOP 10 - ENTIDADES MÁS DEMANDADAS



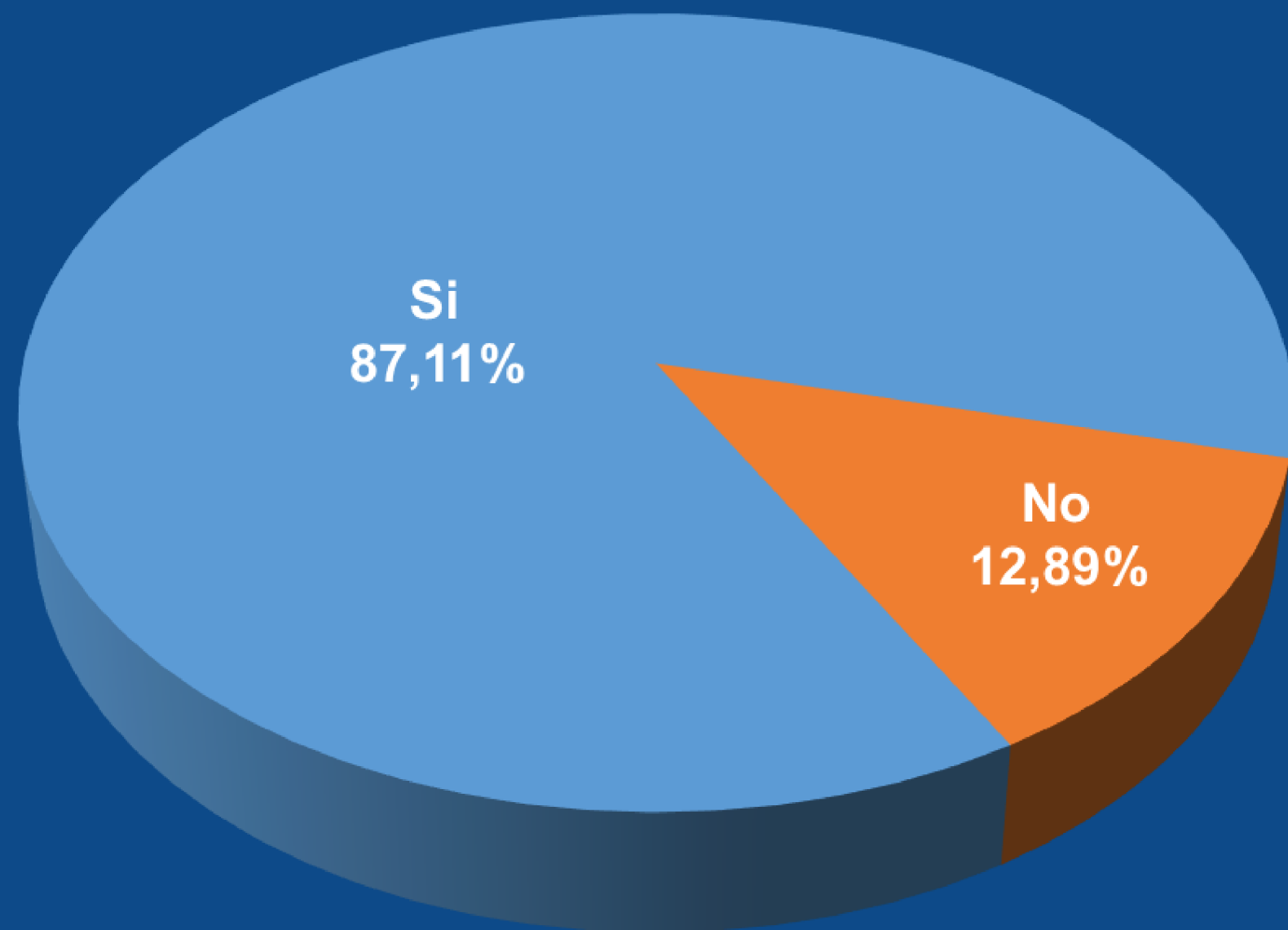
RESULTADOS

Trámites	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN - Secretaría Distrital de Planeación	9,37%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN - Secretaría Distrital de Planeación	7,16%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes) - Reval SAS	6,08%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4,82%
Reclamos - Enel Colombia	4,13%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción - Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	2,96%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT) - Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	2,79%
Inconformidad tarifa liquidada - Vanti SA ESP	2,09%
Alojamiento temporal - Organización Internacional para las Migraciones - OIM	2,08%
Duplicado de recibos de pago - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EABESP	1,99%

TOP 10 - TRÁMITES MÁS DEMANDADOS



¿LOGRO REALIZAR EL TRÁMITE CON EXITO?



EFFECTIVIDAD EN LOS TRÁMITES



5

RESULTADOS

Motivo no éxito - Trámites	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	38,81%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	18,64%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	16,18%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	8,32%
La información recibida no es suficiente	5,06%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	3,53%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	2,33%



5

RESULTADOS

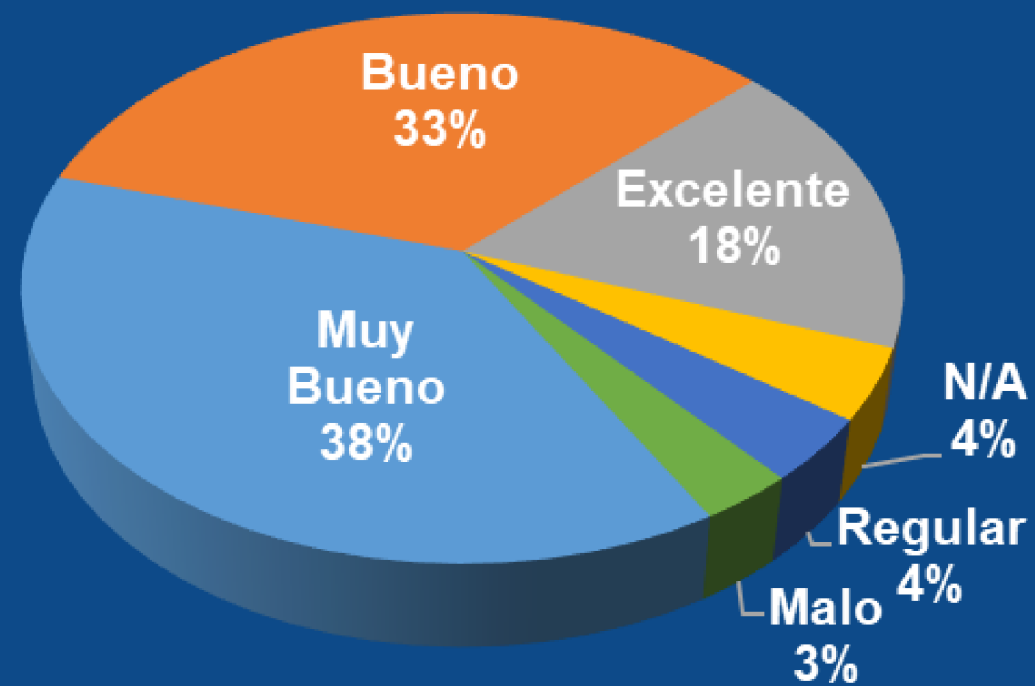
Motivo no éxito - Trámites	%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1,86%
Falta capacidad de atención en el punto	1,80%
El tiempo de espera es muy largo	1,66%
Debe agendar cita	1,20%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	0,47%
Debe esperar la siguiente facturación	0,13%

ADMINISTRACIÓN
DISTRITAL

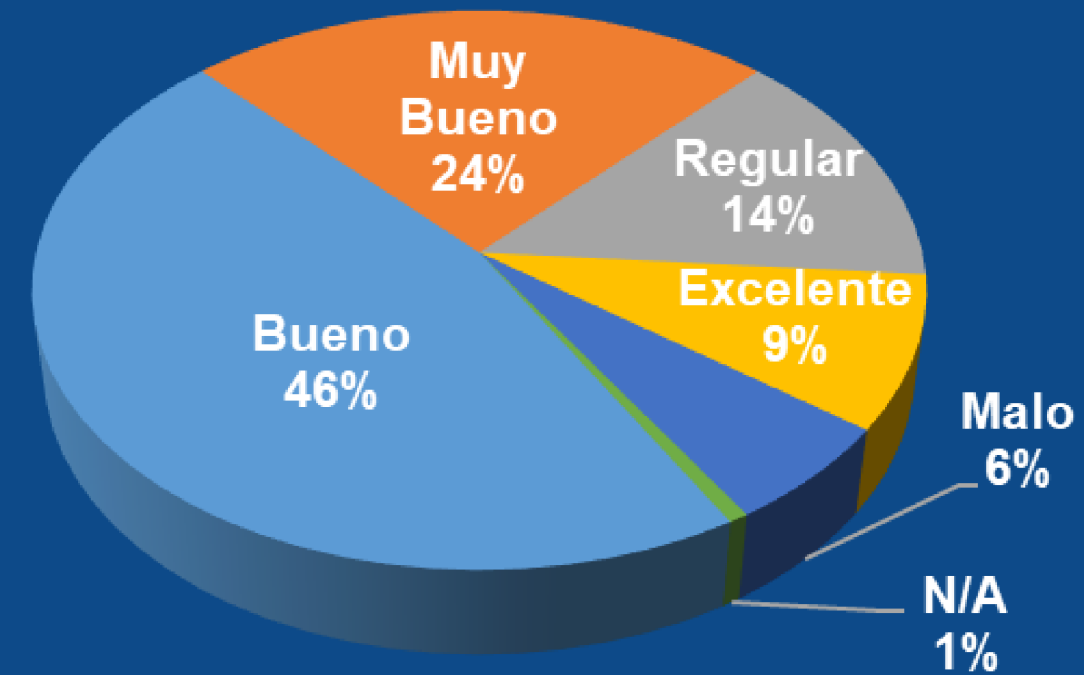
5

RESULTADOS

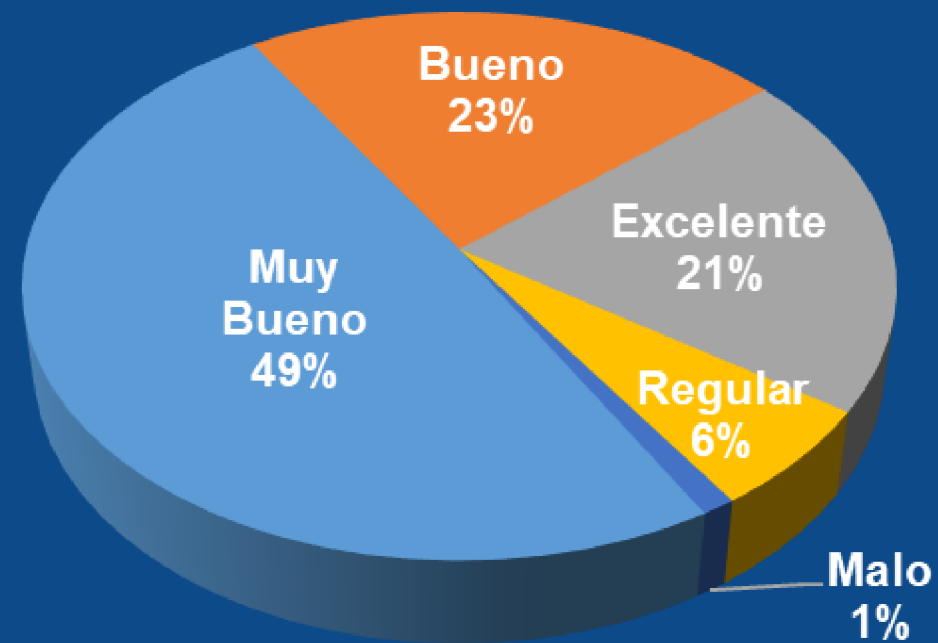
CALIFICACIÓN - GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



CALIFICACIÓN - LÍNEA 195



CALIFICACIÓN - PORTAL BOGOTÁ



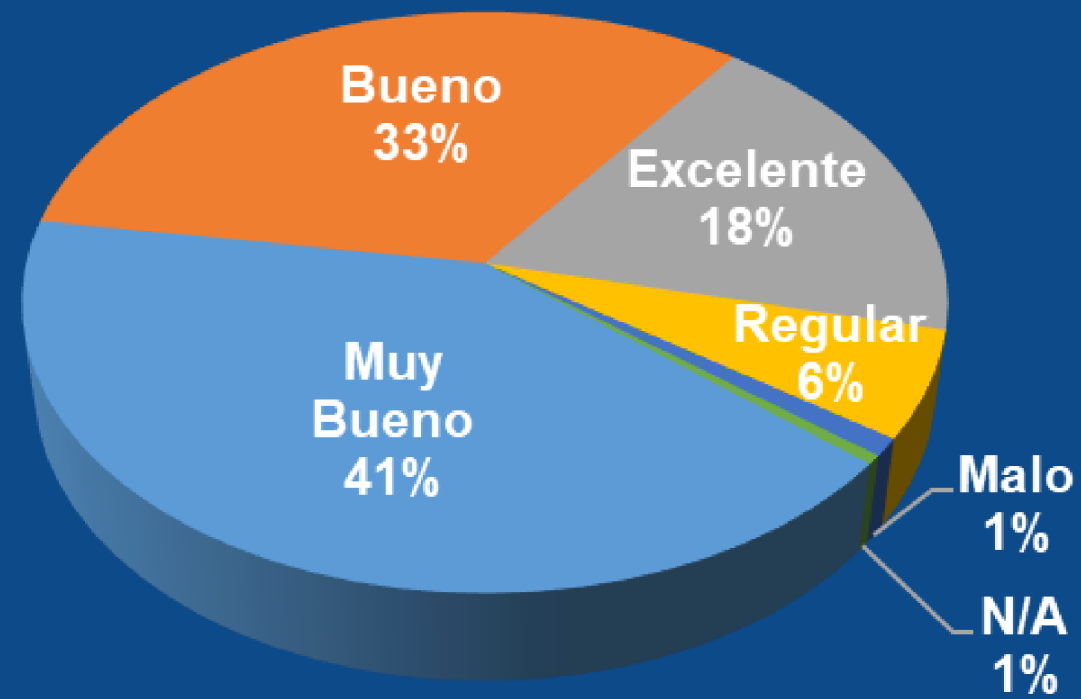
ENCUESTA 2023



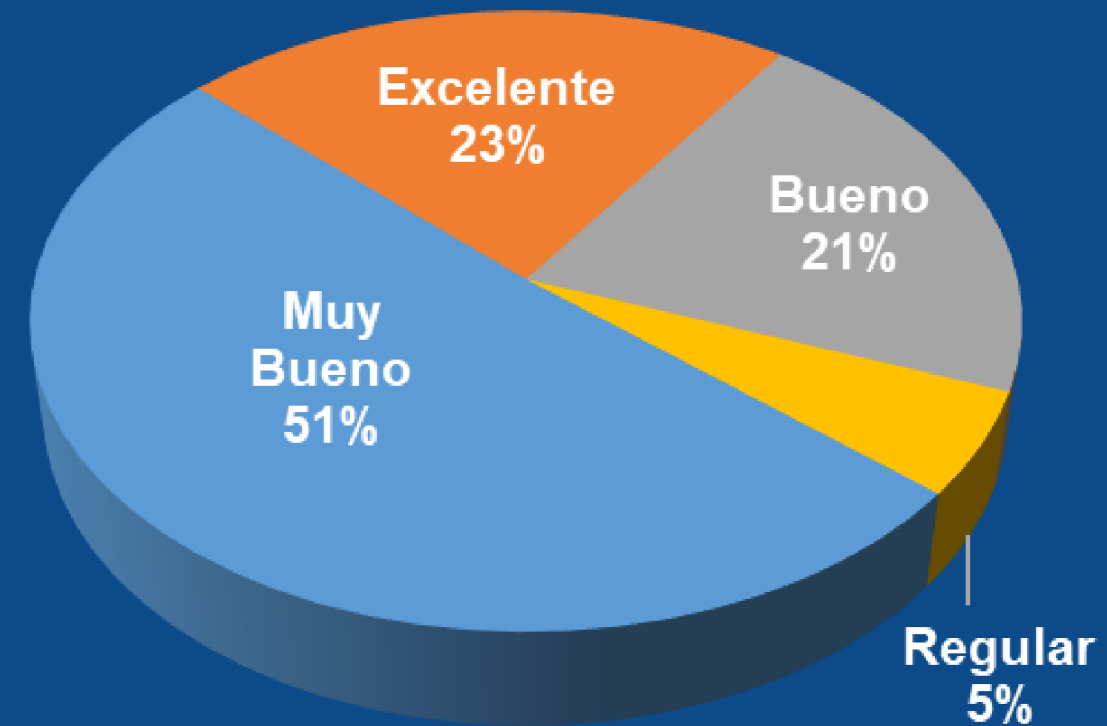
5

RESULTADOS

CALIFICACIÓN - GAB SUPERCARTE VIRTUAL



CALIFICACIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA



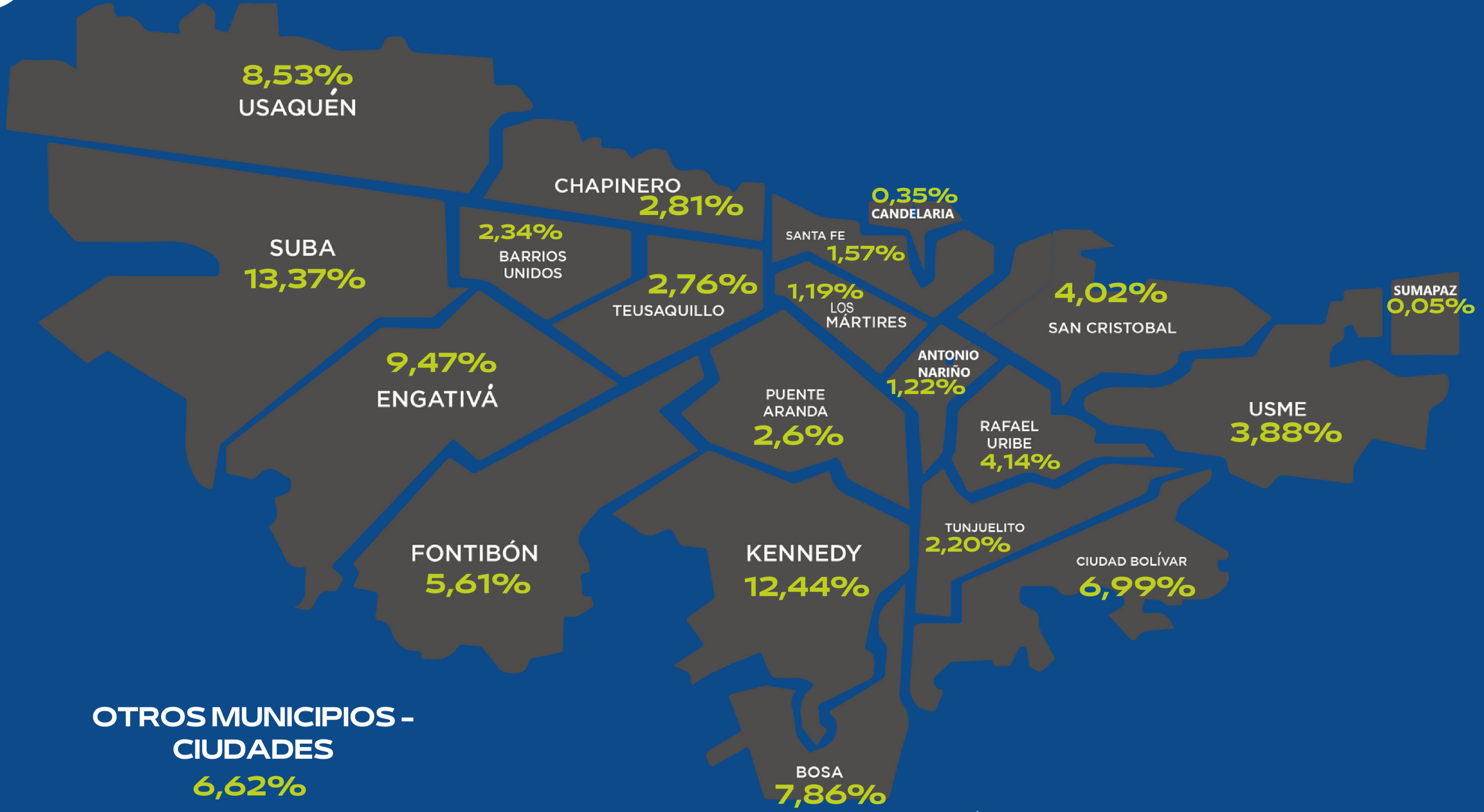
ENCUESTA
2023



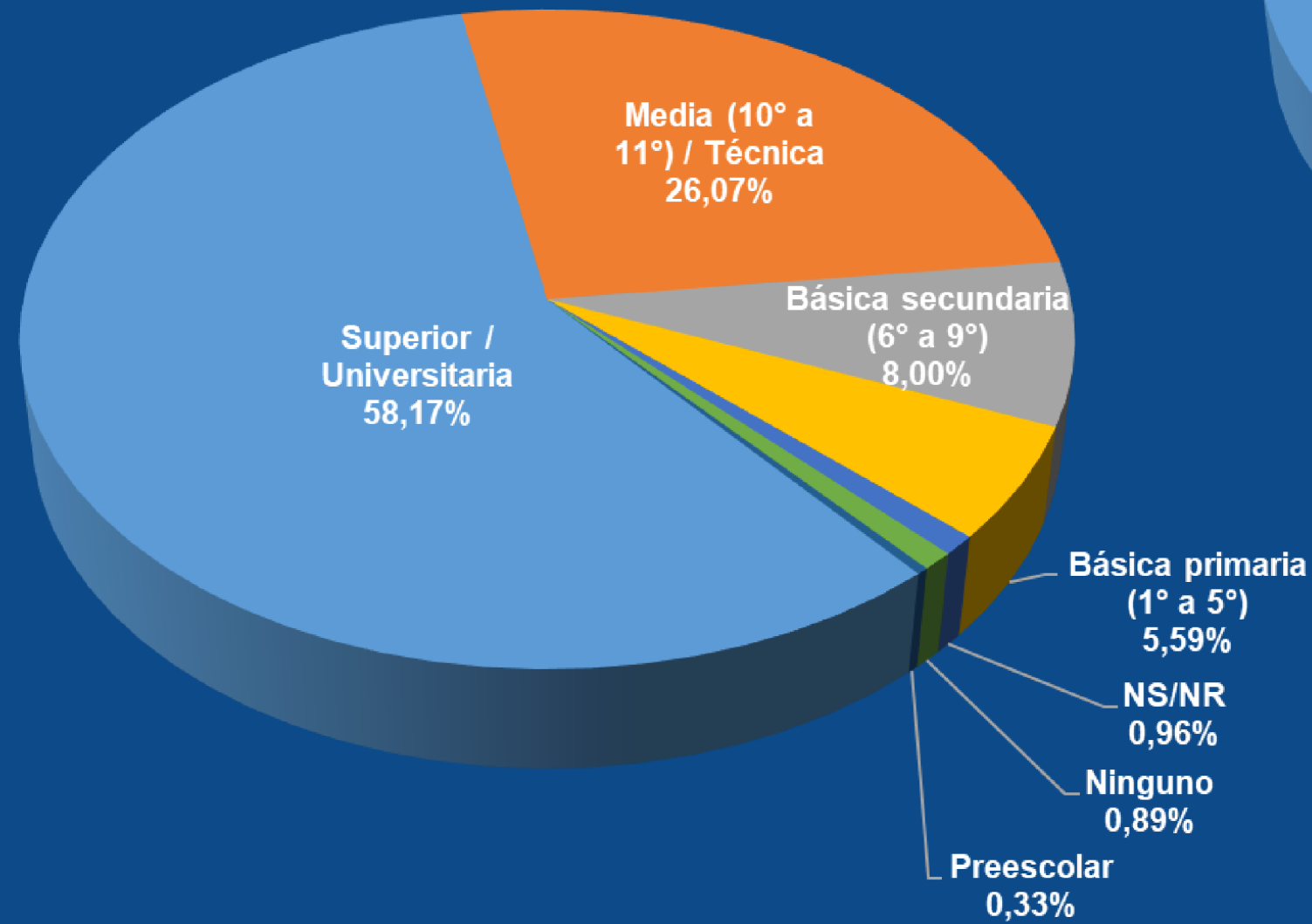
5

RESULTADOS

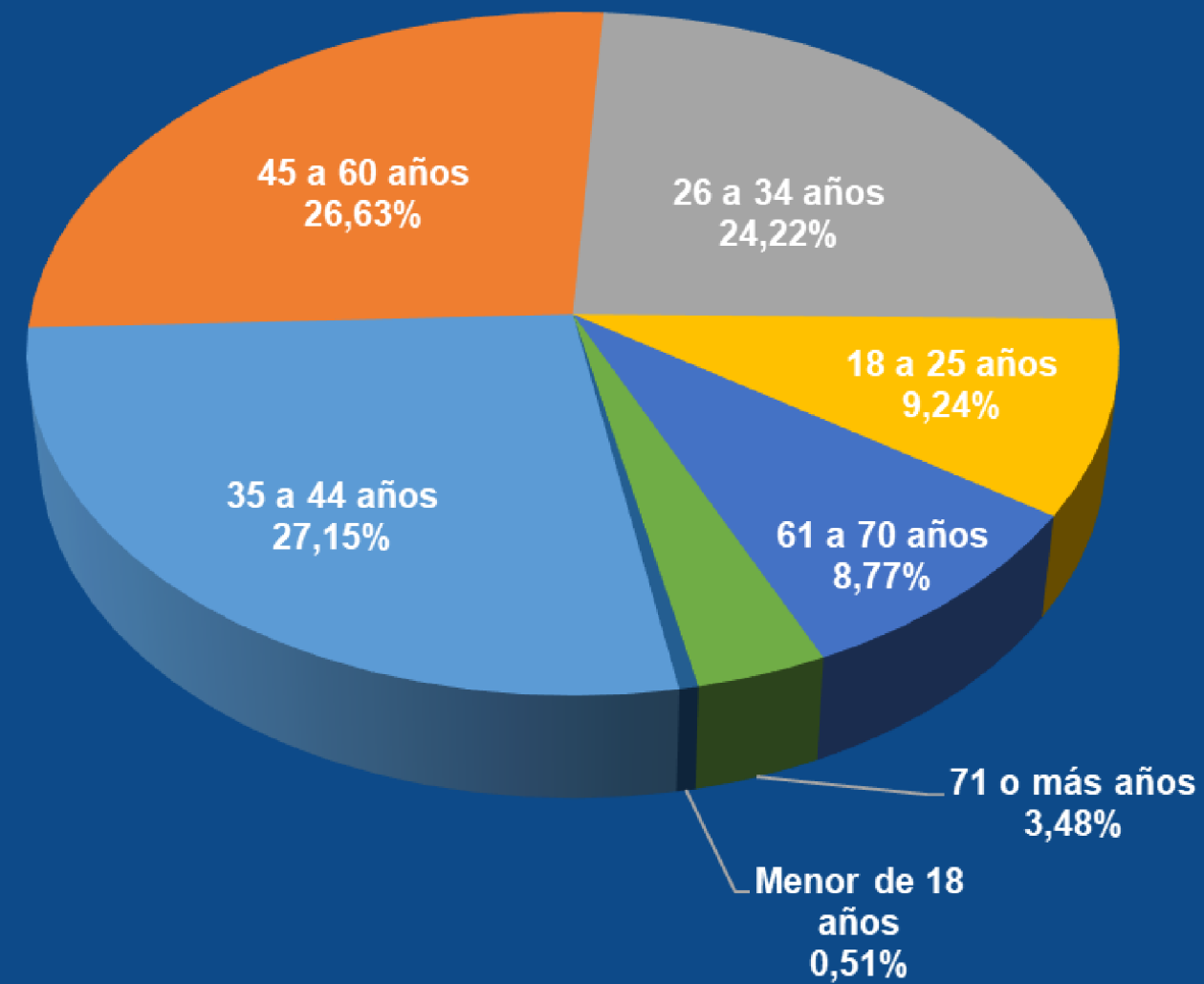
Bogotá te escucha - BTE



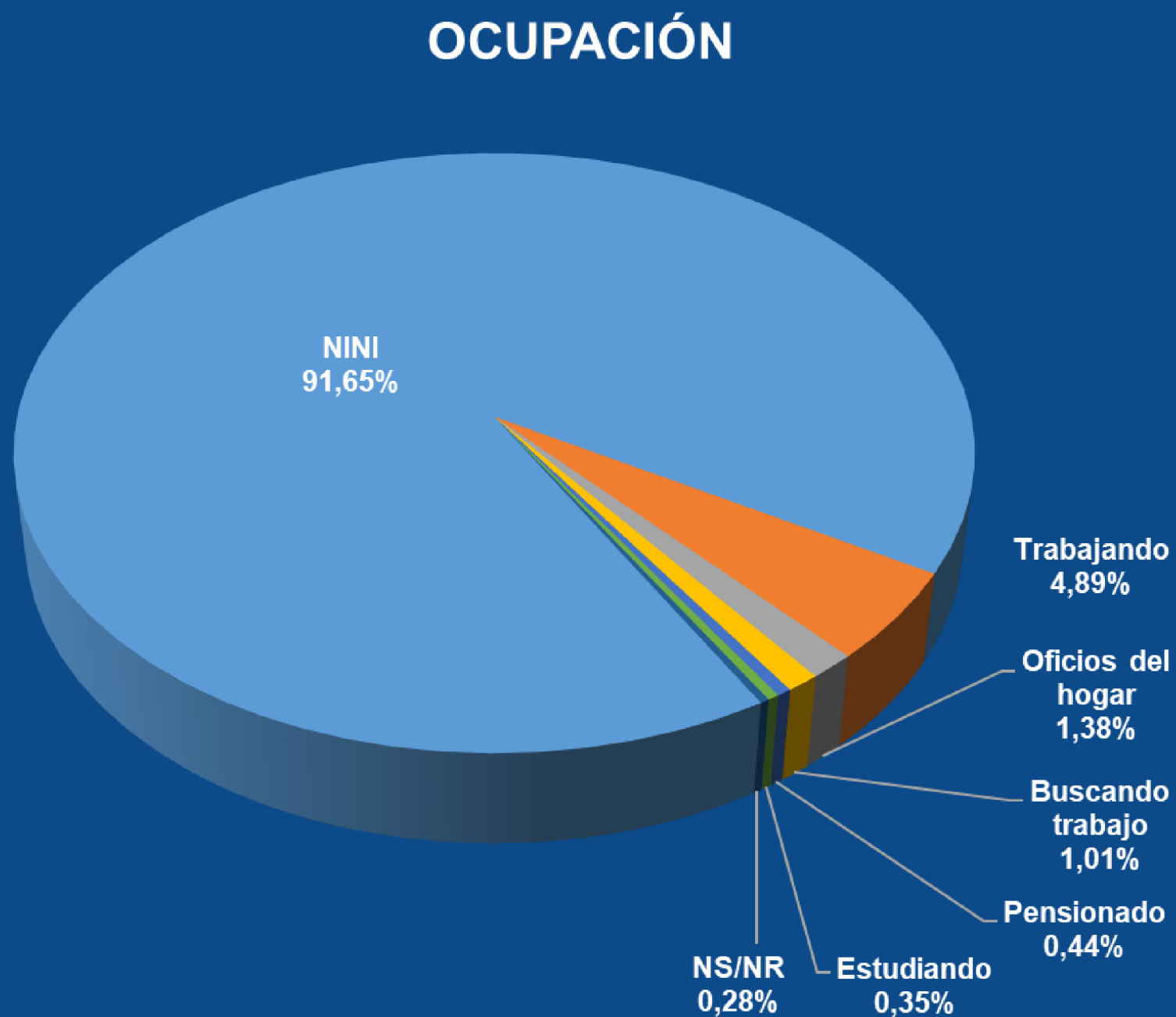
NIVEL EDUCATIVO



EDAD

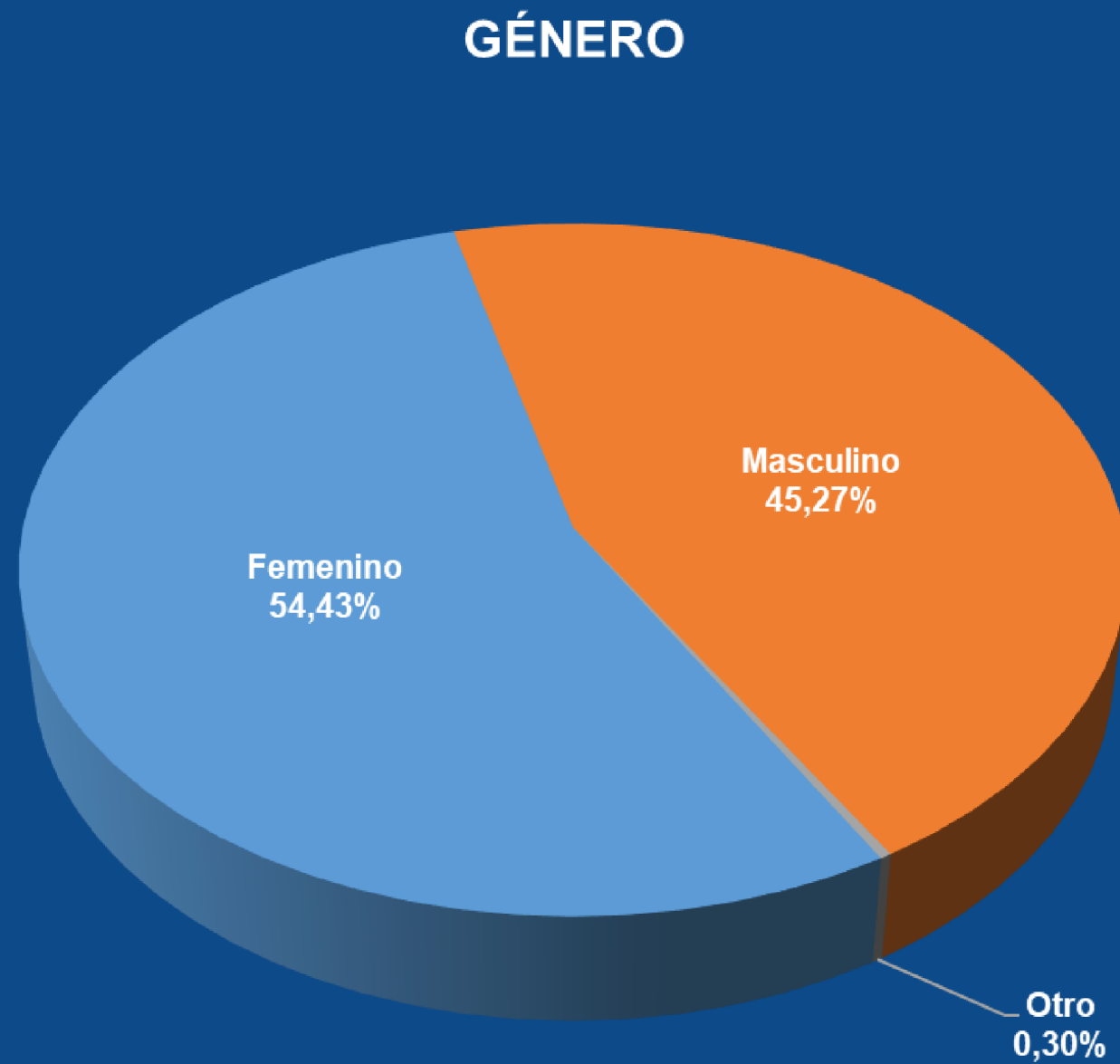
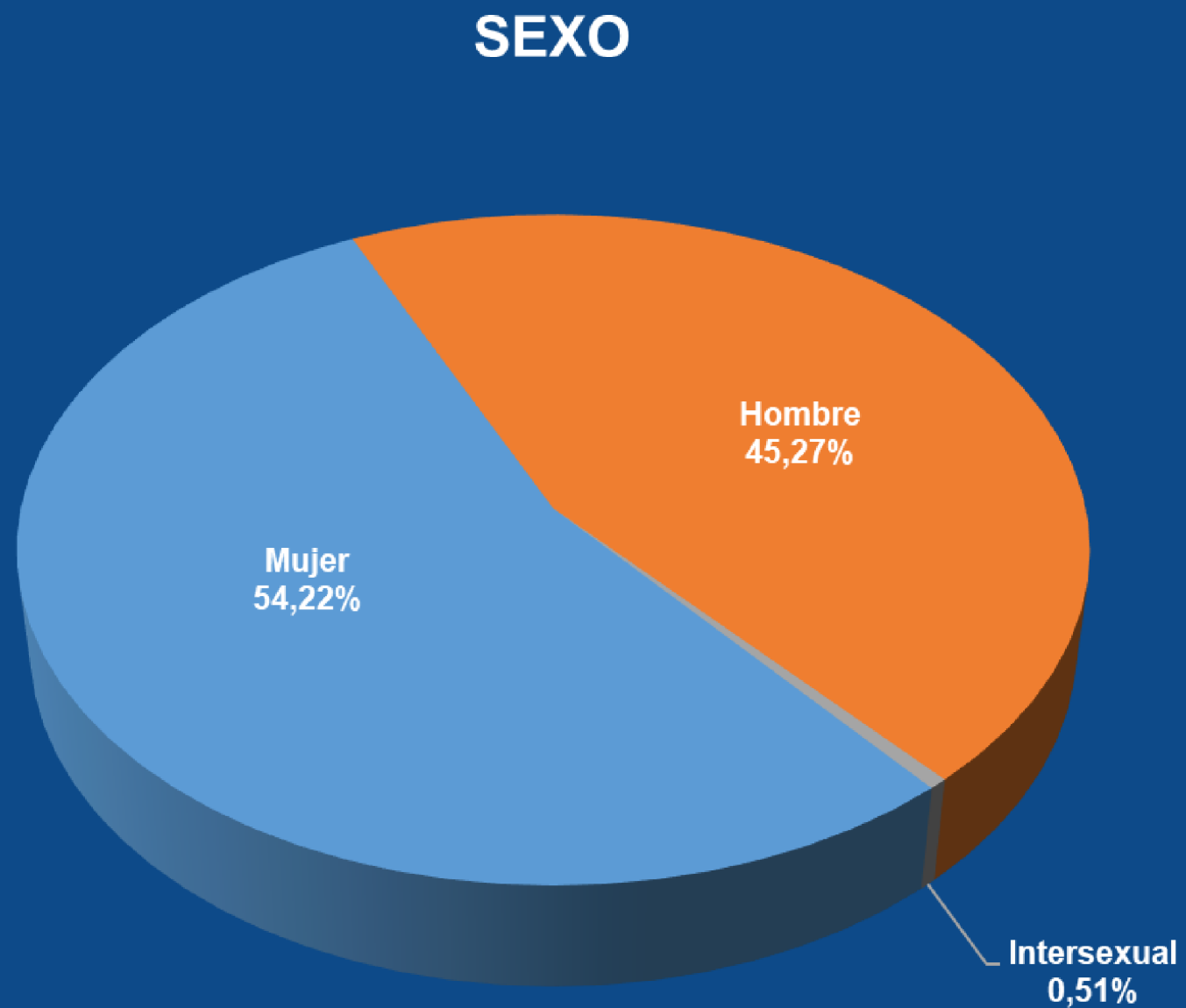


RESULTADOS

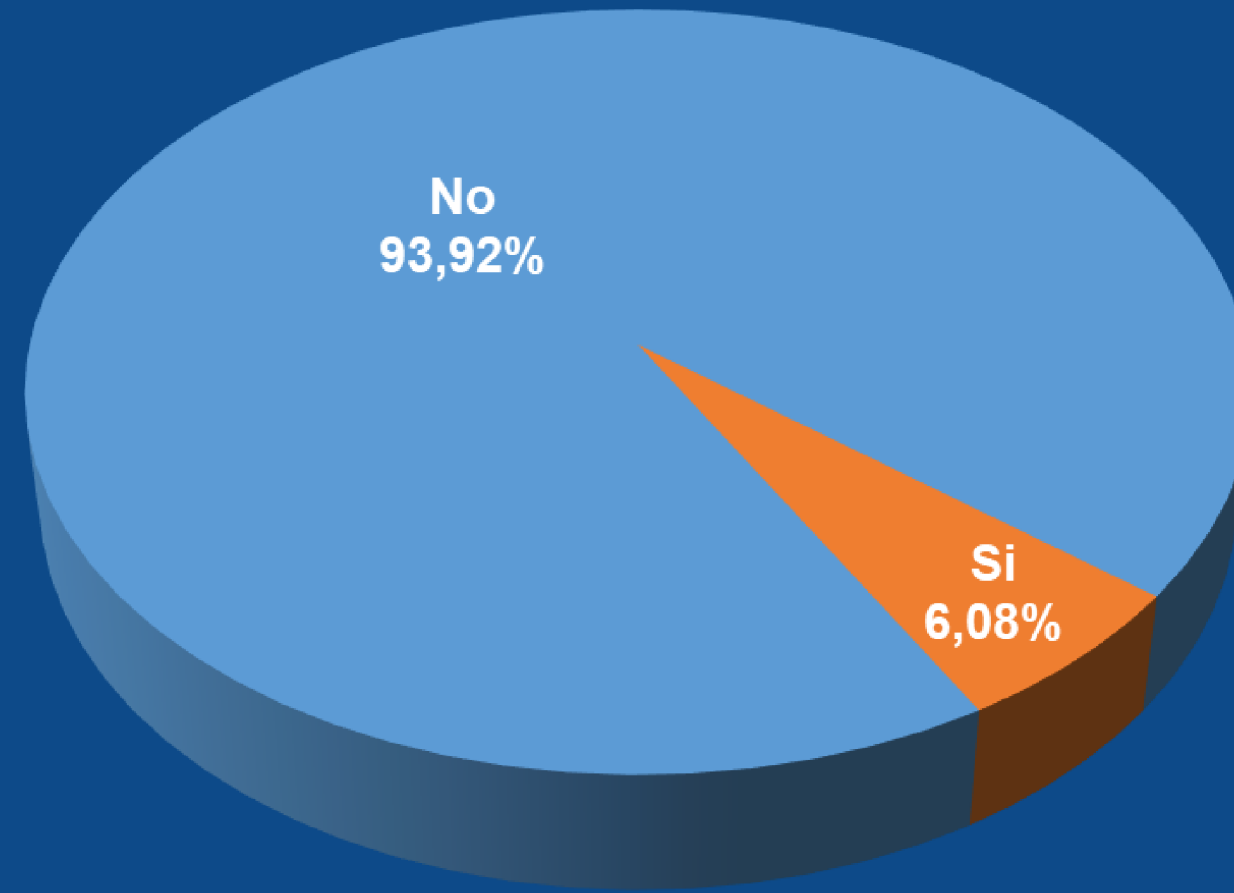


*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar





¿SE ENCUENTRA CON DISCAPACIDAD?



5

RESULTADOS

**Bogotá te
escucha - BTE**



ENCUESTA
2023



¿ES BOGOTÁ TE ESCUCHA UNA HERRAMIENTA EFECTIVA?

5

RESULTADOS

**Bogotá te
escucha - BTE**



¿RECOMENDARÍA BOGOTÁ TE ESCUCHA?

ENCUESTA
2023



RESULTADOS

Sugerencias	%
No brinda información	49,19%
Felicitar y agradecer la atención oportuna, rápida, clara y efectiva	12,44%
Velar por la solución efectiva de las peticiones	7,90%
Reducir tiempos de espera en las respuestas de las peticiones	7,86%
Implementar mejoras a las funciones del sistema de información Bogotá te Escucha	7,58%
Mejorar todos los canales de atención de las entidades (Presencial - Virtual - Telefónico)	2,97%
Implementar, mejorar y personalizar la atención en el canal virtual de las entidades	2,36%
Mejorar accesibilidad al sistema de información Bogotá te Escucha	2,31%
Solicitud de ayuda y asesoría personalizada a las entidades en los diferentes canales de atención	1,99%
Difundir y orientar a la ciudadanía acerca de cómo usar Bogotá te Escucha	1,61%



5

RESULTADOS

Peticiones Ciudadanas

CANAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES Utilización de canales para el seguimiento a las peticiones ciudadanas interpuestas por la ciudadanía a la Administración Distrital	
Canal	%
Bogotá Te Escucha (Web)	72,27%
Ninguno	11,81%
Otro	4,86%
GABO - SuperCADE Virtual	3,65%
Puntos de Atención de la RED CADE	2,62%
Línea 195	2,53%
Puntos de Atención de otras entidades distritales	2,27%
Total general	100%

CANAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES CIUDADANAS

ENCUESTA
2023



6

CONCLUSIONES

Comparativo
2022 - 2023

Nivel de Satisfacción Ciudadana Obtenido en la encuesta	2022	2023	Comportamiento
Red CADE - BTE	96,27%	91,94%	Disminución 4,33%
Red CADE	96,90%	97,62%	Aumento 0,72%
Bogotá te escucha	74,92%	76,48%	Aumento 1,56%
Administración Distrital	93,81%	96,02%	Aumento 2,21%

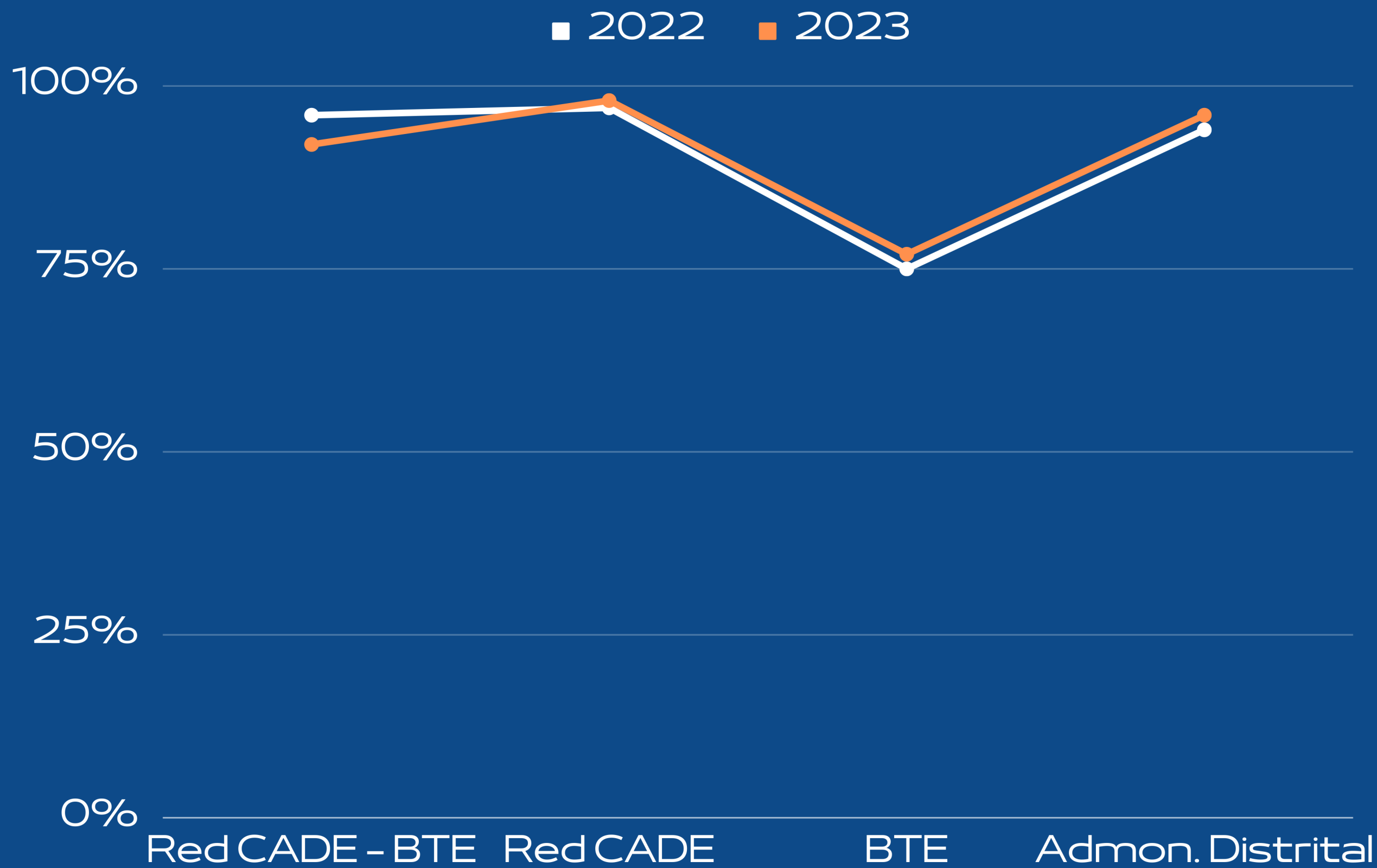
ENCUESTA
2023



6

CONCLUSIONES

Comparativo
2022 - 2023



ENCUESTA
2023



6

CONCLUSIONES

CADÉ'S

Encuestas Válidas

7.002

Nivel de Satisfacción
Ciudadana



Atributos de
Servicio



6 CONCLUSIONES

SUPER
CADE'S

Encuestas Válidas

4.647

Nivel de Satisfacción
Ciudadana



Atributos de
Servicio



6

CONCLUSIONES

BOGOTÁ
TE
ESCUCHA

Encuestas Válidas

4.277

Nivel de Satisfacción
Ciudadana



77 %

Atributos de
Servicio



78 %



6 CONCLUSIONES

RED CADE

La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE residen en Ciudad Bolívar



La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE residen en Estrato 2



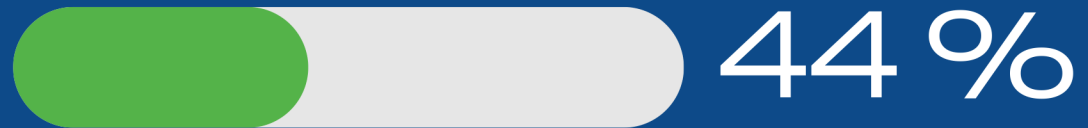
La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE cuentan con educación Media (10° a 11°) / Técnica



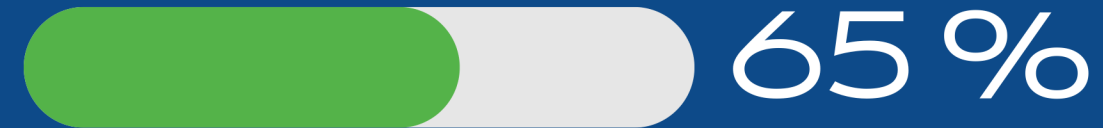
La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE son Mujeres



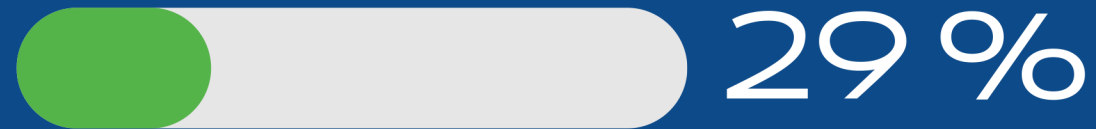
La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE ocupan su tiempo Trabajando



La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE se identifican con el género Femenino



La mayoría de ciudadanos que visitaron la Red CADE tienen entre 45 a 59 años



6

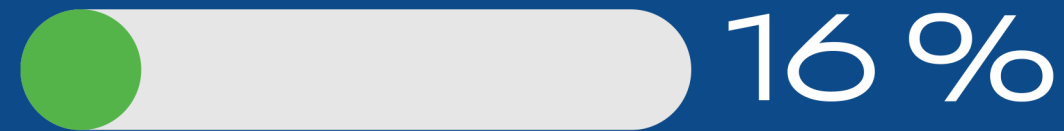
CONCLUSIONES

Del total de ciudadanos que visitaron la Red CADE (11.649) y presentan discapacidad (333 para un 2,86%), en su mayoría presentan:

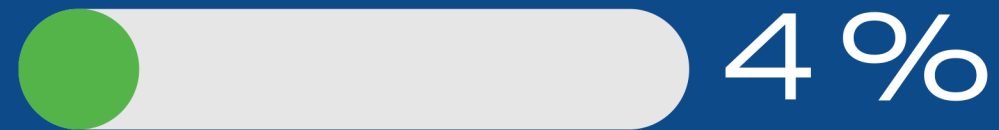
Discapacidad Física o Motora



Discapacidad Visual



Discapacidad Auditiva



RED CADE

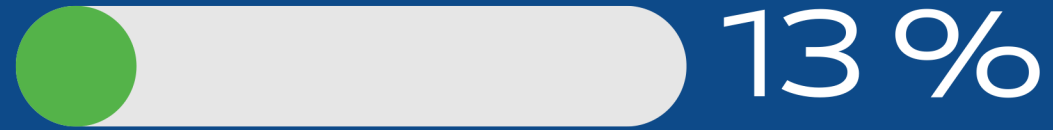




6

CONCLUSIONES

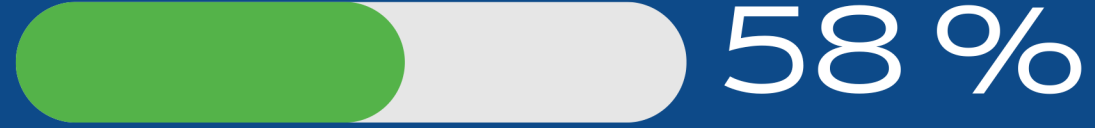
La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha residen en Suba



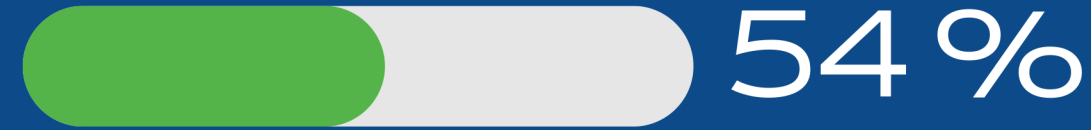
La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha residen en Estrato 3



La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha cuentan con educación Superior / Universitaria



La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha son Mujeres



La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha no ocupan su tiempo en alguna Actividad



La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha se identifican con el género Femenino



La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha tienen entre 35 a 44 años



La mayoría de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha no presentan ninguna discapacidad



BOGOTÁ TE
ESCUCHA

6

CONCLUSIONES

Del total de ciudadanos encuestados (15.926 encuestas válidas), 11.649 se realizaron en el canal presencial (Red CADFE) y 4.277 en el canal virtual (Bogotá te escucha).

Sobre la variable de "Ocupación (NINI)" se obtuvieron los siguientes resultados:



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



RESPONSABLES - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023

MARÍA CLEMENCIA PÉREZ URIBE
SECRETARIA GENERAL

DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN
SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

CLAUDIA RUIZ MARIN
SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
JAIRO ANDRÉS RICO ESCOBAR
JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
ANDRÉS VILLAMIL URIBE

ENCUESTADORES - DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría General
Alcaldía Mayor de Bogotá

BOGOTÁ

Gracias...

En su cumpleaños
485
Bogotá
tiene mucho que
contar

La Bogotá que estamos constuyendo