

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023

Bogotá, Octubre - Noviembre 2023

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	13
1. OBJETIVOS .....	14
1.1 Objetivo General .....	14
2. METODOLOGÍA.....	14
2.1 Fase de Diseño .....	15
2.2 Fase de Prueba Piloto.....	26
2.3 Fase de Recolección de Datos .....	27
2.4 Fase de Procesamiento y Análisis .....	28
3. RESULTADOS OBTENIDOS.....	29
3.1 Índices de Satisfacción Ciudadana .....	29
3.1.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE – BTE.....	30
3.1.2 Calificación Atributos de Servicio Red CADE .....	31
3.1.3 Calificación Atributos de Servicio BTE .....	32
3.2 Resultados Red CADE .....	33
3.2.1 Resultados Generales - Trámites Red CADE.....	33
3.2.2 Resultados Generales - Demográficos Red CADE .....	49
3.2.3 Resultados Generales - Sugerencias Respecto a Incluir Entidades Adicionales en la Red CADE.....	54
3.2.4 Resultados Generales - Sugerencias para la Mejora del Servicio en la Red CADE .....	66
3.2.5 Resultados CADE´s .....	67
3.2.5.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana - CADE´s (Incluido el Punto de Atención Liévano) .....	67
3.2.5.2 Calificación Atributos de Servicio - CADE´s.....	67
3.2.5.3 Resultados por CADE .....	68
3.2.5.3.1 ATENCIÓN LIÉVANO .....	68
3.2.5.3.2 CADE CANDELARIA .....	76
3.2.5.3.3 CADE FONTIBÓN.....	84
3.2.5.3.4 CADE KENNEDY .....	92
3.2.5.3.5 CADE LA GAITANA .....	101
3.2.5.3.6 CADE LA VICTORIA .....	109
3.2.5.3.7 CADE LOS LUCEROS .....	118
3.2.5.3.8 CADE MUZÚ .....	127
3.2.5.3.9 CADE PATIO BONITO.....	136
3.2.5.3.10 CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	144
3.2.5.3.11 CADE SANTA HELENITA.....	151
3.2.5.3.12 CADE SANTA LUCÍA.....	161
3.2.5.3.13 CADE SERVITÁ .....	170
3.2.5.3.14 CADE TOBERÍN .....	178
3.2.5.3.15 CADE TUNAL.....	187
3.2.5.3.16 CADE YOMASA .....	196
3.2.6 Resultados Super CADE´s.....	205
3.2.6.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Super CADE´s.....	205
3.2.6.2 Calificación Atributos de Servicio – Super CADE´s .....	205
3.2.6.3 Resultados por Super CADE .....	206
3.2.6.3.1 SUPER CADE 20 DE JULIO.....	206
3.2.6.3.2 SUPER CADE AMÉRICAS .....	216
3.2.6.3.3 SUPER CADE BOSA .....	226
3.2.6.3.4 SUPER CADE CAD .....	237
3.2.6.3.5 SUPER CADE CALLE 13 .....	248
3.2.6.3.6 SUPER CADE ENGATIVÁ.....	257

3.2.6.3.7 SUPER CADE MANITAS .....	267
3.2.6.3.8 SUPER CADE SOCIAL .....	278
3.2.6.3.9 SUPER CADE SUBA .....	286
3.3 Resultados Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	295
3.3.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	295
3.3.2 Resultados Aspectos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	296
3.3.3 Resultados Demográficos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	298
3.3.4 Resultados Sugerencias para la Mejora del Servicio Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	303
3.4 Resultados Evaluación de Medios de Información Dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá .....	304
3.5 Resultados Administración Distrital.....	311
3.5.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Administración Distrital.....	311
3.5.2 Calificación de Atributos de Servicio – Administración Distrital .....	312
3.5.3 Resultados por Entidad .....	313
3.5.3.1 Bogotá Limpia SAS ESP .....	313
3.5.3.2 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP .....	315
3.5.3.3 Área Limpia DC SAS ESP .....	319
3.5.3.4 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital .....	321
3.5.3.5 Ciudad Limpia Bogotá SA ESP .....	323
3.5.3.6 Colpensiones.....	326
3.5.3.7 Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS.....	329
3.5.3.8 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.....	333
3.5.3.9 Enel Colombia .....	335
3.5.3.10 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP.....	338
3.5.3.11 Fondo Nacional del Ahorro - FNA .....	341
3.5.3.12 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP .....	344
3.5.3.13 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA .....	346
3.5.3.14 Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.....	349
3.5.3.15 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU .....	351
3.5.3.16 Instituto para la Economía Social - IPES .....	353
3.5.3.17 Limpieza Metropolitana SA ESP .....	356
3.5.3.18 Organización Internacional de los Migrantes - OIM.....	359
3.5.3.19 Personería de Bogotá .....	361
3.5.3.20 Positiva Compañía de Seguros.....	364
3.5.3.21 Promoambiental Distrito SAS ESP .....	366
3.5.3.22 Registraduría Distrital del Estado Civil.....	369
3.5.3.23 Reval SAS .....	372
3.5.3.24 Secretaría Distrital de Ambiente .....	374
3.5.3.25 Secretaría de Educación del Distrito.....	376
3.5.3.26 Secretaría Distrital de Gobierno .....	379
3.5.3.27 Secretaría Distrital de Hacienda .....	381
3.5.3.28 Secretaría Distrital de Integración Social.....	383
3.5.3.29 Secretaría Distrital de la Mujer .....	386
3.5.3.30 Secretaría Distrital de Planeación.....	388
3.5.3.31 Secretaría Distrital de Salud .....	391
3.5.3.32 Secretaría Distrital del Hábitat .....	394

3.5.3.33 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.....	396
3.5.3.34 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	398
3.5.3.35 Secretaría Jurídica Distrital .....	401
3.5.3.36 Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP .....	403
3.5.3.37 Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos .....	406
3.5.3.38 Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.....	408
3.5.3.39 Universidad Militar Nueva Granada .....	411
3.5.3.40 Vanti SA ESP .....	413
3.5.4 Resultados Evaluación de Medios o Canales de Consulta y Realización de Trámites de la Administración Distrital.....	416
4. CONCLUSIONES.....	420

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra por punto.....	16
Tabla 2 Fechas de las etapas de la encuesta.....	26
Tabla 3 Puntos prueba piloto.....	27
Tabla 4 Distribución encuestas.....	28
Tabla 5 No. de encuestas por punto.....	28
Tabla 6 Encuestas realizadas vs. encuestas validas.....	29
Tabla 7 Three boxes nivel de satisfacción ciudadana Red CADE - BTE.....	30
Tabla 8 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE.....	31
Tabla 9 Trámites datos generales RED CADE.....	33
Tabla 10 Motivo para no Realizar Trámite datos generales RED CADE.....	48
Tabla 11 Localidad donde vive datos generales.....	49
Tabla 12 Dificultades en el acceso al punto datos generales.....	54
Tabla 13 Entidades Adicionales más Sugeridas para Hacer Presencia - datos generales RED CADE.....	55
Tabla 14 Entidades Adicionales más Sugeridas para Hacer Presencia - datos generales RED CADE por punto.....	57
Tabla 15 Sugerencia Acciones de Mejora Servicio datos generales RED CADE.....	66
Tabla 16 Entidades consultadas ATENCIÓN LIÉVANO.....	69
Tabla 17 Trámites ATENCIÓN LIÉVANO.....	69
Tabla 18 Entidades adicionales sugeridas ATENCIÓN LIÉVANO.....	70
Tabla 19 Sugerencias ATENCIÓN LIÉVANO.....	70
Tabla 20 Localidad donde vive ATENCIÓN LIÉVANO.....	70
Tabla 21 Dificultades en el acceso al punto ATENCIÓN LIÉVANO.....	75
Tabla 22 Entidades consultadas CADE CANDELARIA.....	77
Tabla 23 Trámites CADE CANDELARIA.....	77
Tabla 24 Entidades adicionales sugeridas CADE CANDELARIA.....	78
Tabla 25 Sugerencias CADE CANDELARIA.....	79
Tabla 26 Localidad donde vive CADE CANDELARIA.....	79
Tabla 27 Entidades consultadas CADE FONTIBÓN.....	85
Tabla 28 Trámites CADE FONTIBÓN.....	85
Tabla 29 Entidades adicionales sugeridas CADE FONTIBÓN.....	86
Tabla 30 Sugerencias CADE FONTIBÓN.....	87
Tabla 31 Localidad donde vive CADE FONTIBÓN.....	87
Tabla 32 Dificultades en el acceso al punto CADE FONTIBÓN.....	92
Tabla 33 Entidades consultadas CADE KENNEDY.....	93
Tabla 34 Trámites CADE KENNEDY.....	94
Tabla 35 Entidades adicionales sugeridas CADE KENNEDY.....	95
Tabla 36 Sugerencias CADE KENNEDY.....	95
Tabla 37 Localidad donde vive CADE KENNEDY.....	95
Tabla 38 Dificultades en el acceso al punto CADE KENNEDY.....	101
Tabla 39 Entidades consultadas CADE LA GAITANA.....	102
Tabla 40 Trámites CADE LA GAITANA.....	102
Tabla 41 Entidades adicionales sugeridas CADE LA GAITANA.....	103
Tabla 42 Sugerencias CADE LA GAITANA.....	104
Tabla 43 Localidad donde vive CADE LA GAITANA.....	104
Tabla 44 Entidades consultadas CADE LA VICTORIA.....	110
Tabla 45 Trámites CADE LA VICTORIA.....	111

Tabla 46 Entidades adicionales sugeridas CADE LA VICTORIA .....	111
Tabla 47 Sugerencias CADE LA VICTORIA .....	112
Tabla 48 Localidad donde vive CADE LA VICTORIA .....	112
Tabla 49 Dificultades en el acceso al punto CADE LA VICTORIA .....	118
Tabla 50 Entidades consultadas CADE LOS LUCEROS .....	119
Tabla 51 Trámites CADE LOS LUCEROS .....	120
Tabla 52 Entidades adicionales sugeridas CADE LOS LUCEROS .....	120
Tabla 53 Sugerencias CADE LOS LUCEROS .....	121
Tabla 54 Localidad donde vive CADE LOS LUCEROS .....	121
Tabla 55 Dificultades en el acceso al punto CADE LOS LUCEROS .....	127
Tabla 56 Entidades consultadas CADE MUZÚ .....	128
Tabla 57 Trámites CADE MUZÚ .....	128
Tabla 58 Entidades adicionales sugeridas CADE MUZÚ .....	130
Tabla 59 Sugerencias CADE MUZÚ .....	130
Tabla 60 Localidad donde vive CADE MUZÚ .....	130
Tabla 61 Dificultades en el acceso al punto CADE MUZÚ .....	136
Tabla 62 Entidades consultadas CADE PATIO BONITO .....	138
Tabla 63 Trámites CADE PATIO BONITO .....	138
Tabla 64 Entidades adicionales sugeridas CADE PATIO BONITO .....	138
Tabla 65 Sugerencias CADE PATIO BONITO .....	139
Tabla 66 Localidad donde vive CADE PATIO BONITO .....	139
Tabla 67 Entidades consultadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	145
Tabla 68 Trámites CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	145
Tabla 69 Entidades adicionales sugeridas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	146
Tabla 70 Sugerencias CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	147
Tabla 71 Localidad donde vive CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	147
Tabla 72 Entidades consultadas CADE SANTA HELENITA .....	153
Tabla 73 Trámites SANTA HELENITA .....	153
Tabla 74 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA HELENITA .....	154
Tabla 75 Sugerencias CADE SANTA HELENITA .....	155
Tabla 76 Localidad donde vive CADE SANTA HELENITA .....	155
Tabla 77 Entidades consultadas CADE SANTA LUCIA .....	162
Tabla 78 Trámites CADE SANTA LUCIA .....	162
Tabla 79 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA LUCIA .....	164
Tabla 80 Sugerencias CADE SANTA LUCIA .....	164
Tabla 81 Localidad donde vive CADE SANTA LUCIA .....	164
Tabla 82 Dificultades en el acceso al punto CADE SANTA LUCIA .....	170
Tabla 83 Entidades consultadas CADE SERVITÁ .....	171
Tabla 84 Trámites CADE SERVITÁ .....	171
Tabla 85 Entidades adicionales sugeridas CADE SERVITÁ .....	172
Tabla 86 Sugerencias CADE SERVITÁ .....	173
Tabla 87 Localidad donde vive CADE SERVITÁ .....	173
Tabla 88 Dificultades en el acceso al punto CADE SERVITÁ .....	178
Tabla 89 Entidades consultadas CADE TOBERÍN .....	179
Tabla 90 Trámites CADE TOBERÍN .....	179
Tabla 91 Entidades adicionales sugeridas CADE TOBERÍN .....	181
Tabla 92 Sugerencias CADE TOBERÍN .....	181
Tabla 93 Localidad donde vive CADE TOBERÍN .....	182

Tabla 94 Dificultades en el acceso al punto CADE TOBERÍN .....	187
Tabla 95 Entidades consultadas CADE TUNAL .....	188
Tabla 96 Trámites CADE TUNAL.....	188
Tabla 97 Entidades adicionales sugeridas CADE TUNAL .....	189
Tabla 98 Sugerencias CADE TUNAL .....	190
Tabla 99 Localidad donde vive CADE TUNAL.....	190
Tabla 100 Dificultades en el acceso al punto CADE TUNAL.....	196
Tabla 101 Entidades consultadas CADE YOMASA .....	197
Tabla 102 Trámites CADE YOMASA .....	197
Tabla 103 Entidades adicionales sugeridas CADE YOMASA .....	199
Tabla 104 Sugerencias CADE YOMASA.....	200
Tabla 105 Localidad donde vive CADE YOMASA .....	200
Tabla 106 Dificultades en el acceso al punto CADE YOMASA.....	205
Tabla 107 Entidades consultadas SUPER CADE 20 DE JULIO.....	207
Tabla 108 Trámites SUPER CADE 20 DE JULIO .....	208
Tabla 109 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE 20 DE JULIO.....	210
Tabla 110 Sugerencias SUPER CADE 20 DE JULIO.....	210
Tabla 111 Localidad donde vive SUPER CADE 20 DE JULIO .....	211
Tabla 112 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE 20 DE JULIO.....	216
Tabla 113 Entidades consultadas SUPER CADE AMÉRICAS .....	217
Tabla 114 Trámites SUPER CADE AMÉRICAS.....	217
Tabla 115 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE AMÉRICAS .....	220
Tabla 116 Sugerencias SUPER CADE AMÉRICAS .....	221
Tabla 117 Localidad donde vive SUPER CADE AMÉRICAS .....	221
Tabla 118 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE AMÉRICAS .....	226
Tabla 119 Entidades consultadas SUPER CADE BOSA .....	227
Tabla 120 Trámites SUPER CADE BOSA.....	228
Tabla 121 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE BOSA .....	231
Tabla 122 Sugerencias SUPER CADE BOSA .....	231
Tabla 123 Localidad donde vive SUPER CADE BOSA.....	232
Tabla 124 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE BOSA .....	237
Tabla 125 Entidades consultadas SUPER CADE CAD.....	238
Tabla 126 Trámites SUPER CADE CAD .....	239
Tabla 127 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CAD .....	242
Tabla 128 Sugerencias SUPER CADE CAD.....	242
Tabla 129 Localidad donde vive SUPER CADE CAD .....	243
Tabla 130 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CAD.....	248
Tabla 131 Entidades consultadas SUPER CADE CALLE 13 .....	249
Tabla 132 Trámites SUPER CADE CALLE 13 .....	250
Tabla 133 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CALLE 13 .....	251
Tabla 134 Sugerencias SUPER CADE CALLE 13.....	251
Tabla 135 Localidad donde vive SUPER CADE CALLE 13.....	252
Tabla 136 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CALLE 13.....	257
Tabla 137 Entidades consultadas SUPER CADE ENGATIVÁ .....	258
Tabla 138 Trámites SUPER CADE ENGATIVÁ.....	259
Tabla 139 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE ENGATIVÁ .....	260
Tabla 140 Sugerencias SUPER CADE ENGATIVÁ.....	261
Tabla 141 Localidad donde vive SUPER CADE ENGATIVÁ.....	261

Tabla 142 Entidades consultadas SUPER CADE MANITAS .....	268
Tabla 143 Trámites SUPER CADE MANITAS .....	268
Tabla 144 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE MANITAS .....	271
Tabla 145 Sugerencias SUPER CADE MANITAS .....	272
Tabla 146 Localidad donde vive SUPER CADE MANITAS .....	272
Tabla 147 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE MANITAS .....	278
Tabla 148 Entidades consultadas SUPER CADE SOCIAL.....	279
Tabla 149 Trámites SUPER CADE SOCIAL.....	279
Tabla 150 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SOCIAL.....	280
Tabla 151 Sugerencias SUPER CADE SOCIAL .....	280
Tabla 152 Localidad donde vive SUPER CADE SOCIAL .....	281
Tabla 153 Entidades consultadas SUPER CADE SUBA .....	287
Tabla 154 Trámites SUPER CADE SUBA.....	287
Tabla 155 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SUBA .....	290
Tabla 156 Sugerencias SUPER CADE SUBA .....	290
Tabla 157 Localidad donde vive SUPER CADE SUBA .....	290
Tabla 158 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE SUBA .....	295
Tabla 159 Canales de seguimiento a peticiones - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	296
Tabla 160 Bogotá te escucha como herramienta efectiva - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	297
Tabla 161 Recomendación - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	297
Tabla 162 Canal Presencial - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	297
Tabla 163 Llamada telefónica - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	297
Tabla 164 Oficina Virtual de la entidad - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	297
Tabla 165 GAB – SuperCADE Virtual - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	298
Tabla 166 Aplicaciones de las entidades - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	298
Tabla 167 Mensajería instantánea - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	298
Tabla 168 Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	298
Tabla 169 Localidad donde vive Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	298
Tabla 170 Sugerencias Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha	303
Tabla 171 Three boxes nivel de satisfacción ciudadana Administración Distrital .....	311
Tabla 172 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP.....	313
Tabla 173 Motivos de no éxito en el trámite BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP.....	315
Tabla 174 Trámites realizados BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP .....	315
Tabla 175 Nivel de Satisfacción Ciudadana EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB ESP .....	316
Tabla 176 Motivos de no éxito en el trámite EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB ESP .....	318

Tabla 177 Trámites realizados EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB ESP .....	318
Tabla 178 Nivel de Satisfacción Ciudadana ÁREA LIMPIA DC SAS ESP .....	319
Tabla 179 Trámites realizados ÁREA LIMPIA DC SAS ESP .....	321
Tabla 180 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL.....	321
Tabla 181 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL.....	323
Tabla 182 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL .....	323
Tabla 183 Nivel de Satisfacción Ciudadana CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP .....	324
Tabla 184 Motivos de no éxito en el trámite CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP .....	326
Tabla 185 Trámites realizados CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP .....	326
Tabla 186 Nivel de Satisfacción Ciudadana COLPENSIONES .....	326
Tabla 187 Motivos de no éxito en el trámite COLPENSIONES .....	328
Tabla 188 Trámites realizados COLPENSIONES .....	328
Tabla 189 Nivel de Satisfacción Ciudadana DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS.....	329
Tabla 190 Motivos de no éxito en el trámite DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS.....	331
Tabla 191 Trámites realizados DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS.....	331
Tabla 192 Nivel de Satisfacción Ciudadana DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN .....	333
Tabla 193 Motivos de no éxito en el trámite DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN .....	335
Tabla 194 Trámites realizados DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN .....	335
Tabla 195 Nivel de Satisfacción Ciudadana ENEL COLOMBIA .....	335
Tabla 196 Motivos de no éxito en el trámite ENEL COLOMBIA .....	337
Tabla 197 Trámites realizados ENEL COLOMBIA.....	337
Tabla 198 Nivel de Satisfacción Ciudadana EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA - ETB - ESP.....	338
Tabla 199 Motivos de no éxito en el trámite EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA - ETB - ESP.....	340
Tabla 200 Trámites realizados EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA - ETB - ESP.....	340
Tabla 201 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA .....	342
Tabla 202 Motivos de no éxito en el trámite FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA .....	344
Tabla 203 Trámites realizados FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA.....	344
Tabla 204 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP .....	344
Tabla 205 Trámites realizados FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP.....	346
Tabla 206 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA .....	346
Tabla 207 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA .....	348

Tabla 208 Trámites realizados INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA.....	348
Tabla 209 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD .....	349
Tabla 210 Trámites realizados INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD 351	
Tabla 211 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU.....	351
Tabla 212 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU.....	353
Tabla 213 Trámites realizados INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU .....	353
Tabla 214 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES .	354
Tabla 215 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES .	356
Tabla 216 Trámites realizados INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES .....	356
Tabla 217 Nivel de Satisfacción Ciudadana LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP .....	356
Tabla 218 Motivos de no éxito en el trámite LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP .....	358
Tabla 219 Trámites realizados LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP.....	358
Tabla 220 Nivel de Satisfacción Ciudadana ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM .....	359
Tabla 221 Motivos de no éxito en el trámite ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM .....	361
Tabla 222 Trámites realizados ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM .....	361
Tabla 223 Nivel de Satisfacción Ciudadana PERSONERÍA DE BOGOTÁ.....	362
Tabla 224 Motivos de no éxito en el trámite PERSONERÍA DE BOGOTÁ.....	364
Tabla 225 Trámites realizados PERSONERÍA DE BOGOTÁ.....	364
Tabla 226 Nivel de Satisfacción Ciudadana POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.....	364
Tabla 227 Trámites realizados POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS .....	366
Tabla 228 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP.....	367
Tabla 229 Motivos de no éxito en el trámite PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP.....	369
Tabla 230 Trámites realizados PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP .....	369
Tabla 231 Nivel de Satisfacción Ciudadana REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	369
Tabla 232 Motivos de no éxito en el trámite REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	371
Tabla 233 Trámites realizados REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL .....	371
Tabla 234 Nivel de Satisfacción Ciudadana Reval SAS.....	372
Tabla 235 Motivos de no éxito en el trámite Reval SAS.....	374
Tabla 236 Trámites realizados Reval SAS .....	374
Tabla 237 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE .....	374
Tabla 238 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE.....	376
Tabla 239 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO .....	376
Tabla 240 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO .....	378
Tabla 241 Trámites realizados SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO .....	378
Tabla 242 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO .....	379
Tabla 243 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO .....	381
Tabla 244 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA.....	381
Tabla 245 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA.....	383
Tabla 246 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA .....	383
Tabla 247 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL .....	383
Tabla 248 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL .....	385
Tabla 249 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	385

Tabla 250 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER.....	386
Tabla 251 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER.....	388
Tabla 252 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER .....	388
Tabla 253 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN .....	388
Tabla 254 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN.....	390
Tabla 255 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN .....	390
Tabla 256 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD .....	391
Tabla 257 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD .....	393
Tabla 258 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD.....	393
Tabla 259 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT .....	394
Tabla 260 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT .....	396
Tabla 261 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT .....	396
Tabla 262 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	396
Tabla 263 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	398
Tabla 264 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	398
Tabla 265 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ .....	399
Tabla 266 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ .....	401
Tabla 267 Trámites realizados SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ .....	401
Tabla 268 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL.....	401
Tabla 269 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL.....	403
Tabla 270 Trámites realizados SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL .....	403
Tabla 271 Nivel de Satisfacción Ciudadana UGPP .....	404
Tabla 272 Trámites realizados UGPP .....	406
Tabla 273 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS .....	406
Tabla 274 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS .....	408
Tabla 275 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS.....	408
Tabla 276 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA.....	408
Tabla 277 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA.....	410
Tabla 278 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA .....	410
Tabla 279 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA .....	411
Tabla 280 Trámites realizados UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA .....	413
Tabla 281 Nivel de Satisfacción Ciudadana VANTI SA ESP.....	413
Tabla 282 Motivos de no éxito en el trámite VANTI SA ESP.....	415
Tabla 283 Trámites realizados VANTI SA ESP .....	415
Tabla 284 Canales o medios de consulta de trámites .....	416
Tabla 285 Cuadro de Calificación Guía de Acciones de Mejora Necesarias .....	423
Tabla 286 Cuadro Comparativo Nivel de Satisfacción Ciudadana 2022 - 2023.....	424



## 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, a través de la ampliación y el mejoramiento de los servicios de orientación e información de las entidades distritales en la Red CADE, así mismo, hacer la gestión pública más transparente, moderna, innovadora y efectiva, tomar decisiones basadas en datos, información y evidencias y por último 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 mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital sea favorable.

El Decreto Distrital 197 de 2014<sup>1</sup> 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, 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 2021<sup>2</sup>, 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 anual 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, para la vigencia 2023 fueron aprobados por la Oficina Asesora de Planeación la ficha técnica y los formularios respectivos mediante memorando 3-2023-10672 del 13 de abril de 2023.

---

<sup>1</sup> Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

<sup>2</sup> 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 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. Para la aplicación de la encuesta durante la vigencia 2023, 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, octubre y noviembre se aplicaron los cuestionarios a los ciudadanos que hicieron uso de estos canales.

Para el caso del canal de atención presencial (SuperCADE, CADE y Punto de Atención Liévano) las encuestas se realizaron de forma presencial (cara a cara) por medio de intervención 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 Satisfacción Ciudadana 2023. 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 2023, 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

## 2.1 Fase de Diseño

En esta fase se definieron los aspectos esenciales para el desarrollo de la encuesta, como el diseño de la muestra, técnica de recolección de datos y metodología de análisis.

Se procedió a la revisión de los instrumentos de medición para aplicar a los ciudadanos, a la elaboración de la ficha técnica y la presentación de estos documentos a la Oficina Asesora de Planeación, para su respectiva aprobación.

Adicionalmente, en esta etapa la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitó a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la designación de quince (15) auxiliares administrativos asignados a la Red CADE para realizar la labor de encuestadores y a la Subdirección de Servicio Administrativos internet móvil para 15 tabletas, con la finalidad de realizar la captura de la información digitalmente.

### 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:** Promedio mensual del número de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2022 en la Red CADE y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

**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 fórmula:

$n_0$  = tamaño de muestra inicial.

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot \frac{\alpha}{2} (pq)}{\varepsilon^2}$$

donde,

$p$  = proporción de eventos positivos,  $q$  = proporción de eventos negativos.  $\varepsilon$  es el error supuesto del modelo que estamos dispuestos a aceptar,  $\alpha$  = Nivel de significancia<sup>3</sup> 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:

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

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 1 Distribución de la muestra por punto

SEDE	Tamaño de Muestra $n_h$
SUPERCADE CAD	430
SUPERCADE SUBA	430
SUPERCADE AMÉRICAS	430
SUPERCADE 20 DE JULIO	430
SUPERCADE BOSA	430
SUPERCADE MANITAS	430
SUPERCADE ENGATIVA	430
SUPERCADE CALLE 13	430
SUPERCADE SOCIAL	405
CADE SANTA LUCIA	405
CADE YOMASA	405
CADE CANDELARIA	405
CADE SERVITA	405
CADE SANTA HELENITA	405
CADE FONTIBÓN	405
CADE PLAZA AMÉRICAS	405
CADE MUZÚ	405
CADE GAITANA	405
CADE LA VICTORIA	405
CADE KENNEDY	400
CADE LUCEROS	400
CADE TOBERÍN	395
CADE TUNAL	395
CADE PATIO BONITO	395
ATENCIÓN LIÉVANO	395
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	382
<b>TOTAL</b>	<b>10.657</b>

<sup>3</sup> 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.

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

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:** 10.657 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 29 ítems, entre ellos 9 preguntas demográficas.
- Encuesta virtual Bogotá te escucha: Cuestionario estructurado con 18 ítems, entre ellos 9 preguntas demográficas.

A continuación se visualizan los formularios utilizados:

**ENCUESTA PRESENCIAL RED CADE**

<b>ENCUESTA PRESENCIAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RED CADE</b>			
<b>I. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA</b>			
Encuesta No. _____			
Fecha de entrevista:	Día [ ] [ ]	Mes [ ] [ ]	Año [2 ] [0 ] [2 ] [3 ]
		Super CADE: _____	CADE: _____
		Nombre del Encuestador: _____	

**PRESENTACIÓN:** Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre y apellido), y pertenezco a la Alcaldía Mayor de Bogotá. Actualmente nos encontramos desarrollando un estudio sobre la satisfacción de la ciudadanía en los Puntos de Atención Distrital. Su opinión nos será valiosa para los propósitos de la investigación. Su participación es voluntaria y su identidad, así como las respuestas suministradas serán de carácter confidencial y los datos se utilizarán únicamente para fines estadísticos, en cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos personales) y en el capítulo 25 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1074 de 2015. ¿Autoriza la recolección y tratamiento de sus datos personales?:

Si  No

Iniciación Hora / / minutos / /
1. Nombre Ciudadano: _____
2. Teléfono Ciudadano: _____

<b>3. Localidad donde vive</b>			
Usaquén	Tunjuelito	Suba	Puente Aranda
Chapinero	Bosa	Barríos Unidos	La Candelaria
Santa Fe	Kennedy	Teusaquillo	Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal	Fontibón	Los Mártires	Ciudad Bolívar
Usme	Engativá	Antonio Nariño	Sumapaz
Otra		Cual?	

<b>4. Dígame ¿cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? NO LEA.</b>		<b>5. ¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo durante la semana pasada?</b>	
Ninguno		Trabajando	
Preescolar		Buscando trabajo	
Básica primaria (1° a 5°)		Estudiando	
Básica secundaria (6° a 9°)		Oficios del hogar	
Media (10° a 11°) / Técnica		Pensionado	
Superior / Universitaria		Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar (NINIS)	
NS/NR		NS/NR	

<b>6. ¿Podría decirme qué edad tiene? (Lea rangos, respuesta única)</b>							
Menor de 18 años	18 a 25 años	26 a 34 años	35 a 44 años	45 a 60 años	61 a 70 años	71 o más años	

<b>7. Por favor dígame ¿con cuál estrato le llega el servicio de energía eléctrica donde usted reside?</b>							
1	2	3	4	5	6		

<b>8. ¿Se encuentra en condición de discapacidad? (Si no se encuentra en condición de discapacidad pase a la pregunta 12)</b>		Si	
		No	

<b>9. ¿Cuál condición de discapacidad?</b>							
Visual	Auditiva	Sordoceguera	Física o motora	Cognitiva	Psicosocial	Múltiple	

<b>10. ¿Ha sido fácil el acceso a las instalaciones?</b>	Si Pase pregunta 12	
	No	

<b>11. ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones?</b>	
---	--

<b>12. ¿Cuál es su sexo? (POR OBSERVACIÓN)</b>	Mujer	
	Hombre	
	Intersexual	

<b>13. ¿Cuál es su género? (POR OBSERVACIÓN)</b>	Femenino	
	Masculino	
	Otro	

II. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

14. ¿Cómo califica el servicio prestado el día de hoy en este punto de atención (Punto RED CADE)?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

15. ¿Qué trámite vino a realizar?	
16. ¿En qué entidad?	

17. ¿Logró realizar el trámite correspondiente por completo y sin problemas? *(si la respuesta es SI pase a la pregunta 18)*

Si	
No	

18. ¿Por qué no pudo realizar el trámite?

Le faltaron documentos	
El tiempo de espera es muy largo	
No hay sistema para hacer el trámite	
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	
No es la persona indicada para realizar el trámite	
Debe agendar cita	
Otra ¿Cuál?	

19. ¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad donde solicitó trámite y/o servicio?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

20. ¿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

III. EVALUACIÓN DE CANALES

21. ¿Cuál es el principal canal o medio que utiliza actualmente para buscar información acerca del trámite o servicio que va a realizar? *(Respuesta única)*

Punto de información de la 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	
Le pregunta a vecinos, compañeros, familiares, amigos	
Le pregunta a un tramitador	
GAB – SuperCADE Virtual	
Otro ¿Cuál?	

22. ¿Estaría dispuesto en realizar trámites o servicios a través de los siguientes medios o canales?

Medio / Canal	Si	No
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-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas		

23. ¿Alguna vez ha consultado y/o utilizado alguno de los siguientes medios de información?

Medio	Si	No
Guía de Trámites y Servicios		
Línea 195		
Portal Bogotá		
GAB – SuperCADE Virtual		
Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas		

24. ¿La recomendaría a otra persona? (Preguntar sólo en las opciones que respondió SI en la pregunta 22)

Medio	Si	No
Guía de Trámites y Servicios		
Línea 195		
Portal Bogotá		
GAB – SuperCADE Virtual		
Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas		

25. De 1 a 5, donde 5 excelente y 1 es malo; califique el servicio prestado para cada canal de información. (Preguntar sólo en las opciones que respondió SI en la pregunta 22)

Medios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Guía de Trámites y Servicios	5	4	3	2	1
Línea 195	5	4	3	2	1
Portal Bogotá	5	4	3	2	1
GAB – SuperCADE Virtual	5	4	3	2	1
Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	5	4	3	2	1

#### IV. EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN LA RED CADE

26. ¿Cómo califica los siguientes aspectos del punto de servicio, de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente:

ASPECTO	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NS/NR
Servicio de asignación de turnos	5	4	3	2	1	0
Atención preferencial	5	4	3	2	1	0
Claridad de la orientación brindada en el punto de información	5	4	3	2	1	0
Oferta de trámites y servicios	5	4	3	2	1	0
Señalización	5	4	3	2	1	0
Estado de las instalaciones	5	4	3	2	1	0
Limpieza y aseo del punto	5	4	3	2	1	0
Presentación personal de los informadores/ servidores	5	4	3	2	1	0

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

Si No

28. ¿Cuál entidad considera que hace falta?

---

---

29. En su opinión, ¿qué acciones podrían ser implementadas por la Administración Distrital para mejorar la prestación de los servicios de las entidades que hacen parte de la Red CADE?

---

---

## ENCUESTA VIRTUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA BOGOTÁ TE ESCUCHA



#### I. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

**PRESENTACIÓN:** Actualmente nos encontramos desarrollando un estudio sobre la satisfacción de la ciudadanía en los Puntos de Atención Distrital. Su opinión nos será valiosa para los propósitos de la investigación. Su participación es voluntaria y su identidad, así como las respuestas suministradas serán de carácter confidencial y los datos se utilizarán únicamente para fines estadísticos, en cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales) y en el capítulo 25 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1074 de 2015. ¿Autoriza la recolección y tratamiento de sus datos personales?:

Si \_\_\_ No \_\_\_

Iniciación Hora / / minutos / / /	
1. Nombre Ciudadano: <b>"CAMPO NO OBLIGATORIO"</b>	2. Teléfono Ciudadano: <b>"CAMPO NO OBLIGATORIO"</b>

3. Localidad donde vive			
Usaquén	Tunjuelito	Suba	Puente Aranda
Chapinero	Bosa	Barrios Unidos	La Candelaria
Santa Fe	Kennedy	Teusaquillo	Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal	Fontibón	Los Martires	Ciudad Bolívar
Usme	Engativá	Antonio Nariño	Sumapaz
Otra		Cuál?	

4. Dígame ¿cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? NO LEA.	5. ¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo durante la semana pasada?
Ninguno	Trabajando
Preescolar	Buscando trabajo
Básica primaria (1° a 5°)	Estudiando
Básica secundaria (6° a 9°)	Oficios del hogar
Media (10° a 11°) / Técnica	Pensionado
Superior / Universitaria	Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar (NINIS)
NS/NR	NS/NR

6. ¿Podría decirme qué edad tiene? (Lea rangos, respuesta única)							
Menor de 18 años	18 a 25 años	26 a 34 años	35 a 44 años	45 a 60 años	61 a 70 años	71 o más años	

7. Por favor dígame ¿con cuál estrato le llega el servicio de energía eléctrica donde usted reside?									
1		2		3		4		5	6

8. ¿Se encuentra en condición de discapacidad? (Si no se encuentra en condición de discapacidad pase a la pregunta 10)		Si	
		No	

9. ¿Cuál condición de discapacidad?							
Visual	Auditiva	Sordoceguera	Física o motora	Cognitiva	Psicosocial	Múltiple	

10. ¿Cuál es su sexo? (POR OBSERVACION)	Mujer	
	Hombre	
	Intersexual	

11. ¿Cuál es su género? (POR OBSERVACION)	Femenino	
	Masculino	
	Otro. ¿cuál?	

II. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

12. ¿Cómo califica la calidad general de Bogotá te escucha?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	
-----------	-----------	-------	---------	------	--

13. ¿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	0
Diseño de la página web	5	4	3	2	1	0
Lenguaje claro	5	4	3	2	1	0
Disponibilidad de opciones del Sistema	5	4	3	2	1	0
Notificaciones del Sistema por Correo Electrónico	5	4	3	2	1	0
Disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso	5	4	3	2	1	0

14. ¿Cuál es el principal canal por el que hace seguimiento a sus peticiones?

Bogotá Te Escucha (Web)	
Línea 195	
GABO - SuperCADE Virtual	
Puntos de Atención de la RED CADE	
Puntos de Atención de otras entidades distritales	
Ninguna	
Otra. ¿Cuál?	

	Si	No
15. ¿Considera que Bogotá Te Escucha es una herramienta efectiva para acercarse a la Administración Distrital?		
16. ¿Recomendaría el uso de Bogotá Te Escucha a otra persona?		

17. ¿Estaría dispuesto en realizar trámites o servicios a través de los siguientes medios o canales?

Medio / Canal	Si	No
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-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones		

18. En su opinión, ¿Qué podríamos mejorar en Bogotá te escucha?

---



---

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 y aplicación de la encuesta fue necesario contar con quince (15) colaboradores, razón por la cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitó a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía el apoyo para la designación de personal de la Red CADE, siendo designadas las siguientes personas:

- Adriana Ramirez Torres
- Lufenny Ariza Gomez
- Fabian Andres Acosta Sastre
- Vivian Yulieth Herrera Segura
- Jonathan Javier Gonzalez Garzón
- Andrea Biviana Lozano Guerra
- Estefanía Tovar Rodriguez
- Claudia Marcela Salas Espinel
- David Gustavo Vargas Ospina
- Carol Contreras Caviedes
- Marly Melissa Niño Chacon
- Mayra Alejandra Rojas Mosquera
- Ivonne Adriana Linares Aguirre
- Nilsa Elena Tuiran Ruiz
- Aidee Aleida Pajarito Solano

*Tabla 2 Fechas de las etapas de la encuesta*

ETAPA	FECHA
Fase de Diseño	Enero a Marzo de 2023
Fase de Prueba Piloto	27 y 31 de marzo 2023
Fase de Recolección de Datos	Abril 01 al 31 de julio de 2023
Fase de Procesamiento y Análisis	Abril a Septiembre de 2023
Entrega de Informe	Octubre – Noviembre de 2023

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## 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 repuestas
- 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 esta, 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:

*Tabla 3 Puntos prueba piloto*

PUNTO DE ATENCIÓN	Número de encuestas (prueba piloto)
SuperCADE Manitas	27
SuperCADE CAD	27
CADE Kennedy	20
SuperCADE Bosa	19
CADE Candelaria	18
SuperCADE 20 de Julio	18
CADE La Gaitana	17
SuperCADE Suba	14
CADE La Victoria	14
CADE Fontibón	11
SuperCADE Social	2
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Posteriormente, se llevó a cabo la socialización de los resultados y las recomendaciones respectivas relacionadas con las incidencias ocurridas.

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 (dentro de este grupo se incluye el punto de Atención Liévano), esto en concordancia con el método de muestreo aleatorio simple. En el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de ahora en adelante BTE, los ciudadanos tenían acceso a la encuesta al ingresar al aplicativo a instaurar una petición.

Al inicio de la aplicación del cuestionario, se realizó la pregunta a los ciudadanos si autorizaban la recolección y tratamiento de sus datos personales, si la respuesta era afirmativa se continuaba con la aplicación de esta, en caso contrario, se daba por terminada la aplicación de la encuesta.

Veintiocho (28) ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales, (6) ciudadano en la Prueba piloto y (22) ciudadanos en la fase de recolección de datos. Para el caso de Bogotá te escucha quinientos sesenta y dos (562) ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales.

Se llevaron a cabo 15.926 encuestas objeto de evaluación (aceptadas para tratamiento de datos y con diligenciamiento correcto), distribuidas de la siguiente manera:

*Tabla 4 Distribución encuestas*

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS REALIZADAS
Encuesta Presencial Red CADE	11.649
Encuesta Virtual Bogotá te escucha - BTE	4.277

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## 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 esta, para esto se relacionan variables y se revisan las rutas del cuestionario, posteriormente se continua con el procesamiento de la información, el análisis de esta 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 auditoria de los mismos, en la cual se detectaron errores en el diligenciamiento que afectaban la validez de **332** encuestas, las cuales no fueron tenidas en cuenta en el procesamiento y análisis de los resultados, así:

*Tabla 5 No. de encuestas por punto*

PUNTO DE ATENCIÓN	Encuestas Realizadas	Encuestas Validas	Encuestas Invalidas
Atención Liévano	399	396	3
CADE Candelaria	438	435	3
CADE Fontibón	471	464	7
CADE Kennedy	450	439	11
CADE La Gaitana	437	433	4
CADE La Victoria	452	444	8
CADE Los Luceros	457	455	2
CADE Muzú	458	455	3
CADE Patio Bonito	424	423	1
CADE Plaza de Las Américas	445	443	2
CADE Santa Helenita	481	459	22
CADE Santa Lucía	447	440	7
CADE Servitá	444	431	13
CADE Toberín	433	424	9
CADE Tunal	429	423	6
CADE Yomasa	449	438	11
SuperCADE 20 de Julio	488	485	3
SuperCADE Américas	567	549	18
SuperCADE Bosa	535	527	8
SuperCADE CAD	812	758	54
SuperCADE Calle 13	464	455	9
SuperCADE Engativá	501	444	57
SuperCADE Manitas	563	551	12
SuperCADE Social	458	430	28
SuperCADE Suba	457	448	9
<b>TOTAL</b>	<b>11.959</b>	<b>11.649</b>	<b>310</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Teniendo en cuenta lo anterior para los resultados del estudio las encuestas aplicadas y validas fueron las siguientes:

Tabla 6 Encuestas realizadas vs. encuestas validas

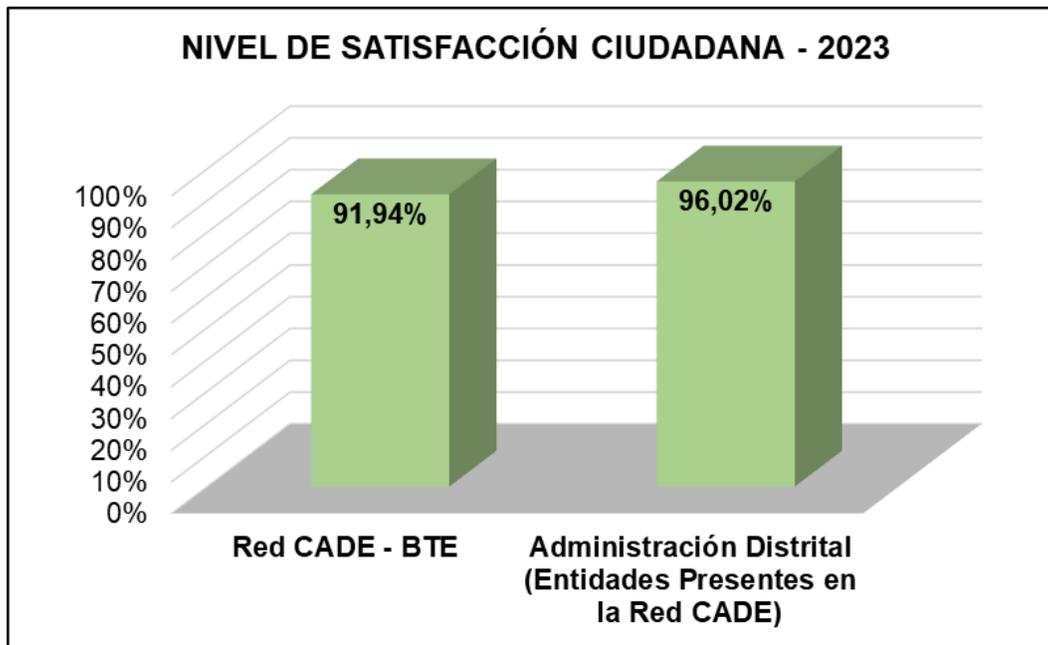
PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VALIDAS
Encuesta Presencial Red CADE	10.275	11.981	11.649
Encuesta Virtual Bogotá te escucha (BTE)	382	4.839	4277
<b>TOTAL</b>	10.657	16.820	15.926

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Es importante aclarar que el número de encuestas de Bogotá te escucha superó considerablemente la meta propuesta, puesto que la encuesta se programó en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas desde el 1 de abril de 2023 y se ejecutó hasta el 31 de julio de 2023 y la decisión de realizar la encuesta era del peticionario que registrara una petición, para el periodo de programación el nivel de registro de peticiones superó el número proyectado.

### 3. RESULTADOS OBTENIDOS

#### 3.1 Índices de Satisfacción Ciudadana



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado del Nivel de Satisfacción Ciudadana de la Red CADE y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha 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 12 ¿Cómo califica la calidad general de Bogotá Te Escucha?

El resultado del Nivel de Satisfacción Ciudadana que corresponde a la Administración Distrital (entidades que hacen presencia en la Red CADE), se encuentra discriminado en el punto 3.5.1, este 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 y/o servicio?

### 3.1.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE – BTE

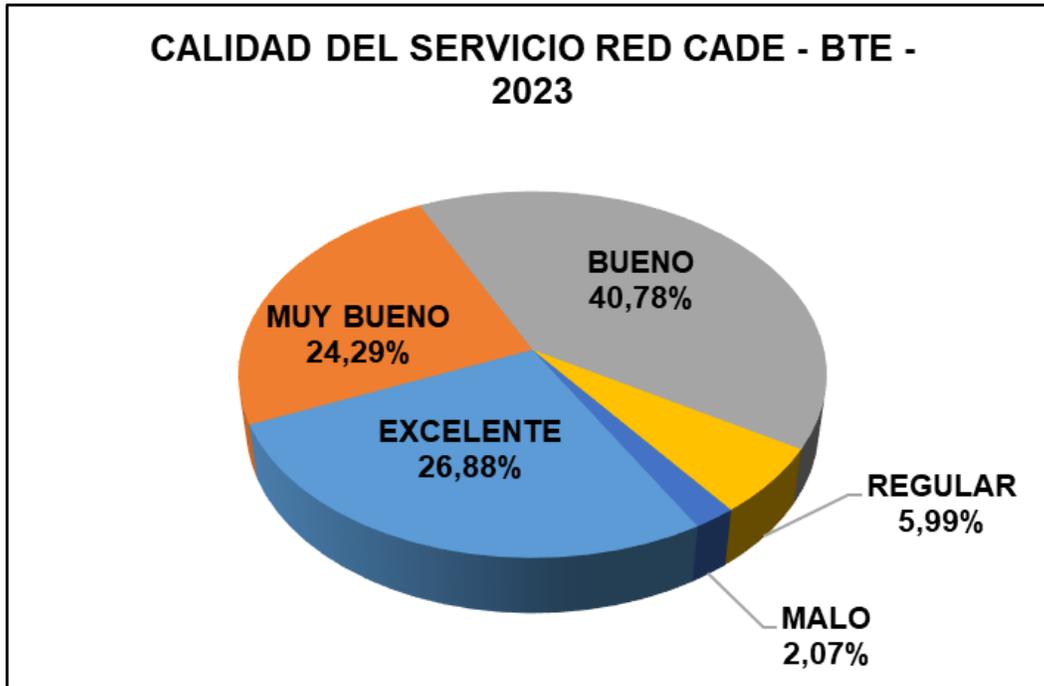
El resultado obtenido respecto del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE y BTE, para la vigencia 2023, fue de **91,94%**, así:

Tabla 7 Three boxes<sup>4</sup> nivel de satisfacción ciudadana Red CADE - BTE

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la RED CADE y la calidad general de BTE?			THREE BOXES
Opción	No. Respuestas	Porcentaje	
EXCELENTE	4.281	26,88%	<b>91,94%</b>
MUY BUENO	3.868	24,29%	
BUENO	6.494	40,78%	
REGULAR	954	5,99%	
MALO	329	2,07%	
<b>TOTAL</b>	<b>15.926</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

<sup>4</sup> Three Boxes: Calificaciones obtenidas que corresponden a Excelente, Muy Bueno y Bueno.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Para la Red CADE específicamente, sin tener en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta virtual realizada en Bogotá te escucha, el nivel de satisfacción ciudadana fue del 97,62% (porcentaje de ciudadanos que calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente) distribuido de la siguiente manera:

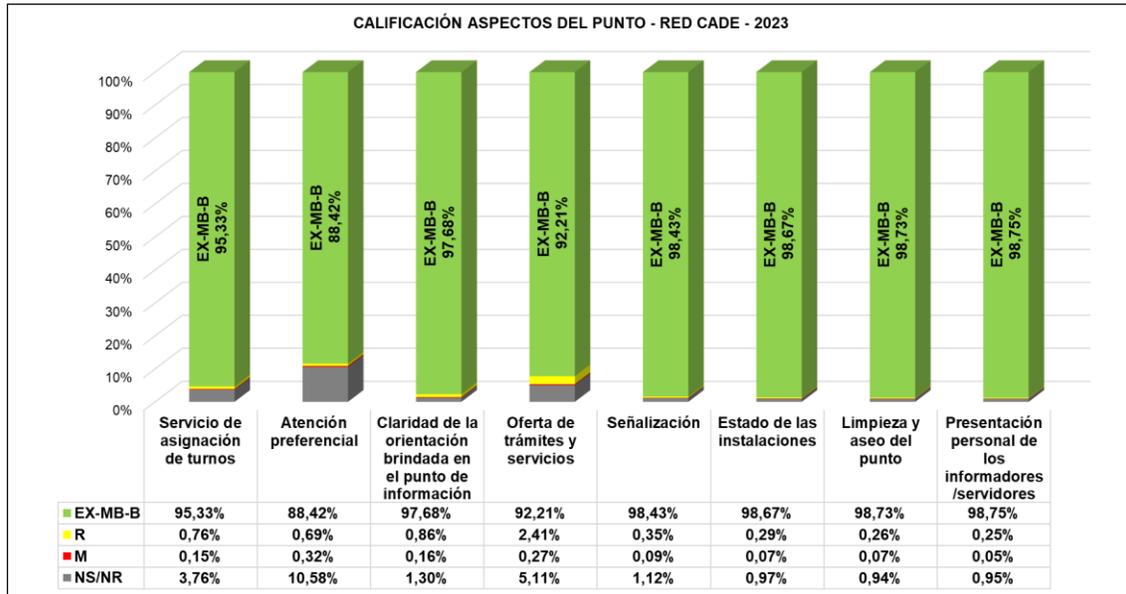
*Tabla 8 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE*

RED CADE		
Excelente	3666	31,47%
Muy Bueno	3117	26,76%
Bueno	4589	39,39%
Regular	231	1,98%
Malo	46	0,39%
<b>TOTAL</b>	<b>11.649</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.1.2 Calificación Atributos de Servicio Red CADE

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:

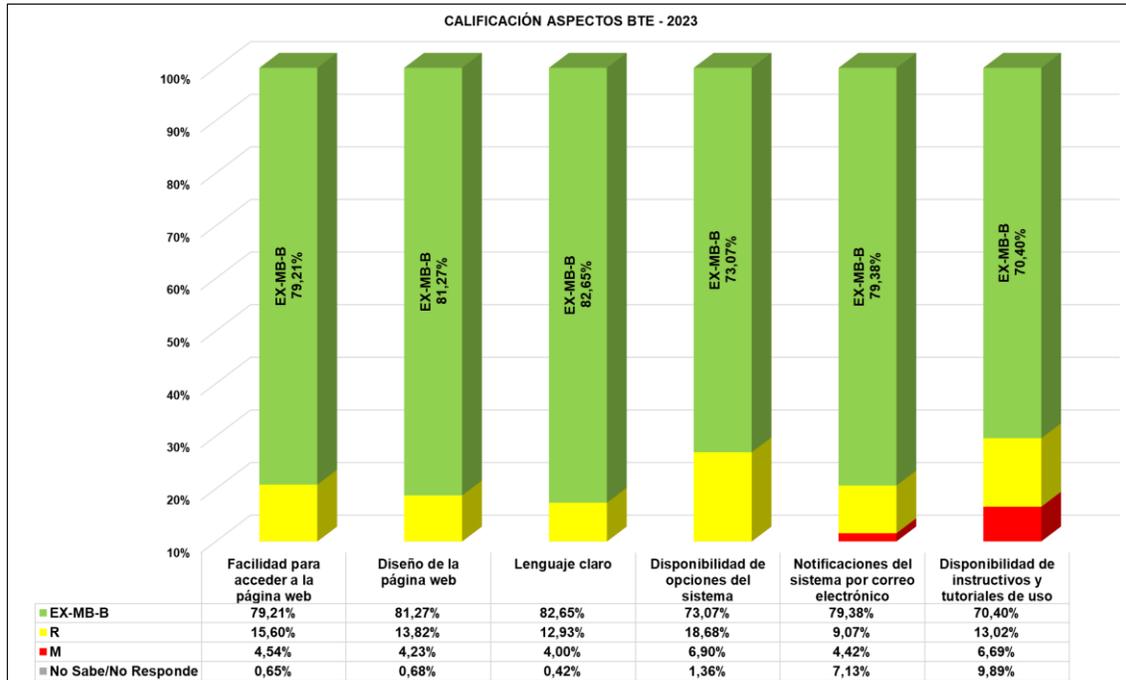


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

En promedio el 96,03% de los encuestados en la Red CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados; en promedio el 3,09% manifestó no saber o no respondió frente a estos atributos.

### 3.1.3 Calificación Atributos de Servicio BTE

En el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se midieron aspectos como 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, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

En promedio el 77,66% de los encuestados en Bogotá te escucha calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados; en promedio el 3,36% manifestó no saber o no respondió frente a estos atributos.

### 3.2 Resultados Red CADE

#### 3.2.1 Resultados Generales - 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 el de la encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN con un **9,37%**, el segundo trámite más solicitado fue el de Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN con un **7,16%**, seguido por el Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos con un **6,08%** como se relaciona en la siguiente tabla de resultados de trámites realizados por los encuestados en la RED CADE.

Tabla 9 Trámites datos generales RED CADE

Trámites	Entidad	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	Secretaría Distrital de Planeación	1091	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	834	7,16%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	Reval SAS	708	6,08%

Trámites	Entidad	Recuento	%
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	562	4,82%
Reclamo	Enel Colombia	481	4,13%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	345	2,96%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	325	2,79%
Inconformidad tarifa liquidada	Vanti SA ESP	244	2,09%
Alojamiento temporal	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	242	2,08%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	232	1,99%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	Secretaría Distrital de Planeación	228	1,96%
Pago de PILA	Reval SAS	217	1,86%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	Secretaría Distrital de Salud	213	1,83%
Registro Biométrico	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	179	1,54%
Familias en Acción FA- Información Bancarización	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	161	1,38%
Duplicado de factura Vanti SA ESP	Vanti SA ESP	158	1,36%
Consultas factura	Enel Colombia	152	1,30%
Consulta Puntaje SISBÉN	Secretaría Distrital de Planeación	150	1,29%
Impuesto predial unificado	Secretaría Distrital de Hacienda	130	1,12%
Consultas	Colpensiones	130	1,12%
Pre-registro virtual asistido	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	123	1,06%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	120	1,03%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	Vanti SA ESP	118	1,01%
Cédula de ciudadanía	Registraduría Distrital del Estado Civil	113	0,97%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	113	0,97%
Cambios en la factura de servicio público	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	110	0,94%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	108	0,93%
Consultas de energía	Enel Colombia	104	0,89%
Información general de la factura	Vanti SA ESP	95	0,82%
Certificado catastral	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	93	0,80%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	Secretaría Distrital de Planeación	86	0,74%
Ajuste a facturas	Promoambiental Distrito SAS ESP	80	0,69%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	76	0,65%
Inconformidad con cobros facturados	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	75	0,64%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	72	0,62%
Consulta y certificación de pagos	Secretaría Distrital de Hacienda	71	0,61%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	67	0,58%
Duplicado de factura Enel Colombia	Enel Colombia	65	0,56%
Pago de impuestos predial y de vehículo	Reval SAS	64	0,55%
Proceso de facturación con Enel Colombia	Área Limpia DC SAS ESP	63	0,54%
Cambio de titular- corrección	Vanti SA ESP	62	0,53%
Familias en acción -FA Información de suspensión por focalización	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	61	0,52%
Acceso a vivienda	Secretaría Distrital del Hábitat	60	0,52%
Financiación deuda total	Vanti SA ESP	60	0,52%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	Vanti SA ESP	59	0,51%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	Colpensiones	52	0,45%
Radicaciones	Enel Colombia	52	0,45%
Comprobante de pago	Enel Colombia	50	0,43%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	50	0,43%
Convenio de pago	Enel Colombia	49	0,42%
Financiación conceptos facturados	Vanti SA ESP	47	0,40%
Información sobre gratuidad en salud	Secretaría Distrital de Salud	46	0,39%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	Secretaría Distrital de Planeación	45	0,39%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	44	0,38%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	41	0,35%
Prosperidad Social - Devolución IVA	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	41	0,35%
Programación de visita RPO-VTR	Vanti SA ESP	40	0,34%
Familias en acción - FA Información para actualización escolar	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	40	0,34%
Inconformidad por que no recibió factura	Vanti SA ESP	39	0,33%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	38	0,33%
Reclamo por facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	37	0,32%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	37	0,32%
Requerimientos seguros	Enel Colombia	36	0,31%
Información estado de un reclamo anterior	Vanti SA ESP	35	0,30%
Requerimientos Energía	Enel Colombia	34	0,29%
Familias en acción-FA- Reingreso de beneficiario	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	34	0,29%
Otros Programas	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	34	0,29%
Ajustes de factura	Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	31	0,27%
Esterilización Canina y Felina	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	31	0,27%
Inconformidad con cobros facturados	Limpieza Metropolitana SA ESP	30	0,26%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	Colpensiones	29	0,25%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	Secretaría Distrital de Planeación	28	0,24%
Familias en acción - FA Información de suspensión por no cobro	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	28	0,24%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	Secretaría Distrital de Hacienda	28	0,24%
Plazo para pago	Enel Colombia	25	0,21%
Solicitudes Crédito Fácil	Enel Colombia	24	0,21%
Tarjeta de identidad	Registraduría Distrital del Estado Civil	24	0,21%
Solicitud de Información "Atención Presencial" Servicio Fijo y Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	23	0,20%
Asignación de cupo escolar	Secretaría de Educación del Distrito	22	0,19%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	22	0,19%
Impuesto sobre vehículos automotores	Secretaría Distrital de Hacienda	21	0,18%
Información y orientación a la oferta institucional existente	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	20	0,17%
Orientación Jurídica	Personería de Bogotá	20	0,17%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	Vanti SA ESP	20	0,17%
Conciliaciones	Personería de Bogotá	19	0,16%
Bethany - Apoyo y acompañamiento a la población migrante	Secretaría Distrital de Gobierno	19	0,16%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	18	0,15%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	17	0,15%
Consulta estado de cuenta de valorización	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	17	0,15%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente servicio fijo y Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	17	0,15%
Solicitud Descuento por predio desocupado	Limpieza Metropolitana SA ESP	16	0,14%
Pago no aplicado	Limpieza Metropolitana SA ESP	16	0,14%
Certificaciones	Enel Colombia	16	0,14%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	Secretaría Distrital de Salud	16	0,14%
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	16	0,14%
Certificación RIT	Secretaría Distrital de Hacienda	15	0,13%
Corrección historia laboral	Colpensiones	15	0,13%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo	Bogotá Limpia SAS ESP	15	0,13%
Recaudo de convenios privados	Reval SAS	14	0,12%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	14	0,12%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	Personería de Bogotá	14	0,12%
Transacciones Bancolombia	Reval SAS	14	0,12%
Transacciones Davivienda y Daviplata	Reval SAS	14	0,12%
Radicación de Correspondencia	Secretaría Distrital de Hacienda	14	0,12%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	13	0,11%
Movilidad Escolar	Secretaría de Educación del Distrito	13	0,11%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	Secretaría Distrital de Salud	13	0,11%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Cambio datos de correspondencia	Vanti SA ESP	13	0,11%
Acometidas de alcantarillado	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	12	0,10%
Soporte técnico	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	12	0,10%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	Secretaría Distrital de Salud	12	0,10%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	Vanti SA ESP	12	0,10%
FA Información de suspensión por documento inconsistente	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	12	0,10%
Concepto de norma urbanística	Secretaría Distrital de Planeación	12	0,10%
Concepto de uso del suelo	Secretaría Distrital de Planeación	12	0,10%
Cambio de cliente beneficiario	Enel Colombia	12	0,10%
FA Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	12	0,10%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	11	0,09%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	Personería de Bogotá	11	0,09%
Certificado de residencia	Secretaría Distrital de Gobierno	11	0,09%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	Personería de Bogotá	11	0,09%
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro - ESAL	Secretaría Jurídica Distrital	10	0,09%
Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría Distrital de Planeación	10	0,09%
Solicitud de financiación	Limpieza Metropolitana SA ESP	10	0,09%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	10	0,09%
Actualización de datos del afiliado	Colpensiones	10	0,09%
Acometidas de acueducto	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	10	0,09%
Consulta de puntaje	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	10	0,09%
Reclamo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	9	0,08%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	9	0,08%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	9	0,08%
Registro civil	Registraduría Distrital del Estado Civil	9	0,08%
Pagos	Enel Colombia	9	0,08%
Consulta en línea del estado de créditos	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	9	0,08%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	9	0,08%
Reclamo por facturación	Limpieza Metropolitana SA ESP	8	0,07%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	8	0,07%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	8	0,07%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	8	0,07%
Asignación de nomenclatura	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	8	0,07%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	8	0,07%
Ingreso Solidario	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	8	0,07%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Familias en acción-FA Información de suspensión y posterior retiro	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	8	0,07%
FA Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	8	0,07%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	Vanti SA ESP	8	0,07%
Solicitud Descuento por predio desocupado	Promoambiental Distrito SAS ESP	7	0,06%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	7	0,06%
Conexión a los servicios públicos	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	7	0,06%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	Enel Colombia	7	0,06%
Cambio de dirección	Vanti SA ESP	7	0,06%
Cambio de plan servicios fijos	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	7	0,06%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado y otros subsidios	Secretaría Distrital de Integración Social	7	0,06%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Colpensiones	7	0,06%
Cobros y adecuaciones	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	7	0,06%
Venta de servicios ( Atención Presencial)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	7	0,06%
Apoyos económicos para persona mayor	Secretaría Distrital de Integración Social	7	0,06%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	Secretaría Distrital de Integración Social	7	0,06%
Restablecimiento del servicio público	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	7	0,06%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	Colpensiones	7	0,06%
Restricciones	Enel Colombia	7	0,06%
Independización del servicio público	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	7	0,06%
Consultorio Jurídico Gratuito	Universidad Militar Nueva Granada	6	0,05%
Talleres de ahorro BEPS	Colpensiones	6	0,05%
Recuperación de semanas	Colpensiones	6	0,05%
Estrategia CES -Captura, Esteriliza y Suelta	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	6	0,05%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	Secretaría Distrital de Planeación	6	0,05%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	Personería de Bogotá	6	0,05%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	Bogotá Limpia SAS ESP	6	0,05%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	6	0,05%
Solicitud de reinstalación del servicio	Vanti SA ESP	6	0,05%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	6	0,05%
Familias en acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	6	0,05%
Duplicado de recibos de pago	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	6	0,05%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida	Colpensiones	5	0,04%
Traslado de deuda Factura Enel Colombia	Enel Colombia	5	0,04%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	Secretaría Distrital de Salud	5	0,04%
Familias en Acción-FA Información novedad de traslado de municipio	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	5	0,04%
Traslados de régimen pensional	Colpensiones	5	0,04%
FA Levantamiento de suspensión por duplicidad en FA	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	5	0,04%
Solicitud de pago anticipado	Vanti SA ESP	5	0,04%
Financiaciones	Promoambiental Distrito SAS ESP	5	0,04%
Familias en Acción-FA Información novedad de retiro de beneficiario	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	5	0,04%
Información general por hurto y daño del CM	Vanti SA ESP	5	0,04%
Traslado de estudiantes antiguos	Secretaría de Educación del Distrito	5	0,04%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	5	0,04%
Familias en acción- FA Levantamiento de suspensión por no cobro	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	5	0,04%
Actualización de Datos del Empleador	Colpensiones	5	0,04%
Notificación	Enel Colombia	5	0,04%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	5	0,04%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	4	0,03%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	Enel Colombia	4	0,03%
Financiaciones del servicio público de aseo	Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	4	0,03%
Información general proceso cierre y reconexión	Vanti SA ESP	4	0,03%
Disponibilidad de servicio (ETB)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	4	0,03%
Consulta de documentación urbanística	Secretaría Distrital de Planeación	4	0,03%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	Personería de Bogotá	4	0,03%
Brigadas médico-veterinarias para caninos y felinos	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	4	0,03%
Determinación del subsidio por incapacidad	Colpensiones	4	0,03%
Liquidación o abono a créditos	Vanti SA ESP	4	0,03%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	Vanti SA ESP	4	0,03%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	4	0,03%
Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	Colpensiones	4	0,03%
Familias en acción - FA Información de graduado/no graduado	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	4	0,03%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia) Servicio Fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	4	0,03%
Solicitud Descuento predio desocupado - Con soportes	Área Limpia DC SAS ESP	4	0,03%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	4	0,03%
Solicitud Descuento por predio desocupado	Bogotá Limpia SAS ESP	3	0,03%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,03%
Certificado de discapacidad	Secretaría Distrital de Salud	3	0,03%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	3	0,03%
FA Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	3	0,03%
Solicitudes Información Producto financiero (Daviplata) - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	3	0,03%
Venta y activación sim Card ETB	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,03%
Gestión de novedades de nómina - traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud	Colpensiones	3	0,03%
Información general del proceso de revisión por anomalías	Vanti SA ESP	3	0,03%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	Secretaría Distrital de Salud	3	0,03%
Familias en acción-FA Cambio priorización escolar	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	3	0,03%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	Colpensiones	3	0,03%
Soporte técnico Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,03%
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES (ESPECIALIZADA PARA LAS MUJERES EN TODA SU DIVERSIDAD)	Secretaría Distrital de la Mujer	3	0,03%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Colombia	Enel Colombia	3	0,03%
Gestión de novedades de nómina - pago pensión por ventanilla	Colpensiones	3	0,03%
Pagos de cesantías Protección	Reval SAS	3	0,03%
Familias en Acción-FA Condiciones de salida	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	3	0,03%
Trámite administrativo cambio de titular (Aplica por fallecimiento del titular) Servicio Fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,03%
Factibilidad de servicios públicos	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	3	0,03%
Certificado de riesgo de predios	Secretaría Distrital de Planeación	3	0,03%
Familias en acción-FA Información para cambio de IPS	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	3	0,03%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	Vanti SA ESP	3	0,03%
Reconexión por Pago Servicio Fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,03%
Rectificación de áreas y linderos	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	3	0,03%
Certificado Especial	Secretaría Jurídica Distrital	3	0,03%
Reclamo	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	2	0,02%
Reclamo	Vanti SA ESP	2	0,02%
Solicitud Descuento por predio desocupado	Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	2	0,02%
Radicación de documentos	Colpensiones	2	0,02%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Radicación de documentos	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	2	0,02%
Solicitud de visita de inspección	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	2	0,02%
Información sobre el valor de los incentivos - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	2	0,02%
Inscripción en el Régimen Simple de Tributación (RTS)	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	2	0,02%
Ajuste a los datos del Cliente servicio fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Reconexión por fraude	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Levantamiento de Suspensión por Documento Inconsistente-JEA	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	2	0,02%
Opción tarifaria a multiusuarios	Limpieza Metropolitana SA ESP	2	0,02%
Cambio de actividad/Servicio Fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	Personería de Bogotá	2	0,02%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes	Positiva Compañía de Seguros	2	0,02%
Familias en Acción-FA Información novedad de cambio de titular	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	2	0,02%
Inspección a inmuebles	Promoambiental Distrito SAS ESP	2	0,02%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación y Direccionamiento Oferta Nacional	Personería de Bogotá	2	0,02%
Duplicado de consumo	Enel Colombia	2	0,02%
Desembolsos posteriores de crédito educativo	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	2	0,02%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Secretaría Distrital de Hacienda	2	0,02%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	Personería de Bogotá	2	0,02%
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	2	0,02%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	2	0,02%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	Colpensiones	2	0,02%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	2	0,02%
Información de reparaciones por RPO	Vanti SA ESP	2	0,02%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2	0,02%
Subsidios, pagos y giros Banco Agrario	Reval SAS	2	0,02%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	Colpensiones	2	0,02%
Suspensión temporal a solicitud del cliente Servicios Fijos	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario	Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	2	0,02%
Cambio de titular IMEI	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Escuela de natación fin de semana	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	2	0,02%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Cambio de uso	Vanti SA ESP	2	0,02%
Auxilios para población con discapacidad	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	2	0,02%
Tipo productor	Limpieza Metropolitana SA ESP	2	0,02%
Solicitud de ingreso al Programa de Hogares de paso de caninos y felinos que se encuentran en el Programa de Adopciones del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	2	0,02%
Cambio de tecnología	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Pago de comparendos de Bogotá	Reval SAS	2	0,02%
Radicación	Secretaría Distrital de Planeación	2	0,02%
Solicitud de Radicación de Conciliación	Personería de Bogotá	2	0,02%
Tropa social a tu hogar	Secretaría Distrital de Integración Social	2	0,02%
Solicitud de recolección de escombros de origen domiciliario o residuos voluminosos	Bogotá Limpia SAS ESP	2	0,02%
Notificaciones	Promoambiental Distrito SAS ESP	2	0,02%
Gestión de novedades de nómina – suspensión pensión	Colpensiones	2	0,02%
Inconformidad con facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	2	0,02%
Avalúos comerciales	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	2	0,02%
Duplicado	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,02%
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Secretaría Distrital del Hábitat	2	0,02%
Certificado pensional	Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP	2	0,02%
Declaraciones Víctimas	Personería de Bogotá	2	0,02%
Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	Colpensiones	2	0,02%
Pago no aplicado	Área Limpia DC SAS ESP	1	0,01%
Solicitud de visita de inspección	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Volumen en la producción	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Certificación de actividad económica en la Plaza de Mercado Distrital	Instituto para la Economía Social - IPES	1	0,01%
Beneficios tarifarios	Enel Colombia	1	0,01%
Certificado de señales particulares o impresiones dactilares	Registraduría Distrital del Estado Civil	1	0,01%
Modificación SVA	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Certificado de Tradición y Libertad	Reval SAS	1	0,01%
Información para subsidios	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Escuelas de mi barrio	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	1	0,01%
Bono moovit	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Pago de cuota aseo	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	Secretaría de Educación del Distrito	1	0,01%
Capacitación empresarial	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,01%
Nueva Oficina Virtual	Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,01%
Cambio de Documento de Identidad en JEA - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Retiro de línea telefónica	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Devolución de equipos en canal presencial	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Cambio de equipo terminal por pérdida	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Constancia en Seguridad y Salud en el Trabajo	Positiva Compañía de Seguros	1	0,01%
Información - Vendedores Informales	Instituto para la Economía Social - IPES	1	0,01%
Certificado de documento base	Registraduría Distrital del Estado Civil	1	0,01%
Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales)	Instituto para la Economía Social - IPES	1	0,01%
Instituciones educativas en convenio (IES) - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	Colpensiones	1	0,01%
Ajuste de un plan parcial adoptado	Secretaría Distrital de Planeación	1	0,01%
Información cambio de documento de Identidad en JEA - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Certificado de no cedulao	Registraduría Distrital del Estado Civil	1	0,01%
Factura	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Inconformidad de cobro en la facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Certificaciones y paz y salvos	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Elaboración de Recursos en Materia de Servicios Públicos Domiciliarios	Personería de Bogotá	1	0,01%
Cambio de modalidad de servicio	Enel Colombia	1	0,01%
Consulta en línea e impresión de recibo de pago de crédito	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	1	0,01%
Portabilidad a servicios de comunicaciones móviles ETB	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Servicio Sanitario	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	1	0,01%
Información de otros trámites y servicios en Migración Colombia	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	1	0,01%
Solicitud de Atención a casos de urgencias veterinarias para animales en habitabilidad de calle sin tenedor responsable	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,01%
Cambio de nombre	Vanti SA ESP	1	0,01%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	Secretaría Distrital de Ambiente	1	0,01%
Información de programas	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Constancia de Implantación de microchip de identificación para animales	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,01%
Programas	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Solicitud SIM Card Estudiantil	Secretaría de Educación del Distrito	1	0,01%
Programas de tercera edad	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Ingreso Solidario	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Cambio de número servicio fijo y Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Suspensión por pérdida servicio Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Evaluación de Solicitud para Sitios de Disposición Final de Residuos de Construcción y Demolición Distritales	Secretaría Distrital de Ambiente	1	0,01%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	Vanti SA ESP	1	0,01%
Radiación de falsedad de datos	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Ajuste a los datos del Cliente Servicio Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Radicación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Transacciones Coink, TPaga y Powwi	Reval SAS	1	0,01%
Información del estado de las peticiones	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,01%
Asesoría en ejercicios de simulación y simulacros	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,01%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo) Servicio Fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Urgencias Veterinarias para caninos y felinos	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,01%
Actividad Física	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1	0,01%
Visita al hogar	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Clientes Industriales	Vanti SA ESP	1	0,01%
Orientación e información general	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Radicación de la pensión	Colpensiones	1	0,01%
Inconformidad facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Autorización de Servicios de Salud al Trabajador que sufra un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Laboral	Positiva Compañía de Seguros	1	0,01%
Reclamación por facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Denuncio del contrato de arrendamiento	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Actualización de datos familias en acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Actualización de datos	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	1	0,01%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Inscripción familias en acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	0,01%
Inconformidad de cobro facturado	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Deporte para la vida	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1	0,01%
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Reclamo por barrida	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Servicio social centro día	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Administrativo)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Solicitud Copias de Conciliación	Personería de Bogotá	1	0,01%
Reclamo por incremento de consumo	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Solicitud de corte de césped o poda de árboles	Bogotá Limpia SAS ESP	1	0,01%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Duplicidad)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Adopción de Animales Domésticos	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,01%
Reclamo tarjeta codensa	Enel Colombia	1	0,01%
Ducha Elementos de cuidado personal	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	1	0,01%
Recolección, Barrido y Limpieza	Promoambiental Distrito SAS ESP	1	0,01%
Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	Colpensiones	1	0,01%
Información general de RPO-VTR	Vanti SA ESP	1	0,01%
Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	Colpensiones	1	0,01%
Certificado catastral registro alfanumérico	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Construyendo autonomía alimentaria	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Reconexión por robo servicio móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Ingreso renta ciudadana	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Reconexión Voluntaria Reconexión Por Pago Servicio Fijo y Móvil	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Duplicado consumo	Enel Colombia	1	0,01%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono a cargo de FONCEP	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	0,01%
Subsidios	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Reconocimiento del Pago de la Indemnización del Siniestro de Vida Individual, Vida Grupo y Accidentes Personales	Positiva Compañía de Seguros	1	0,01%
Suspensión del servicio público	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%

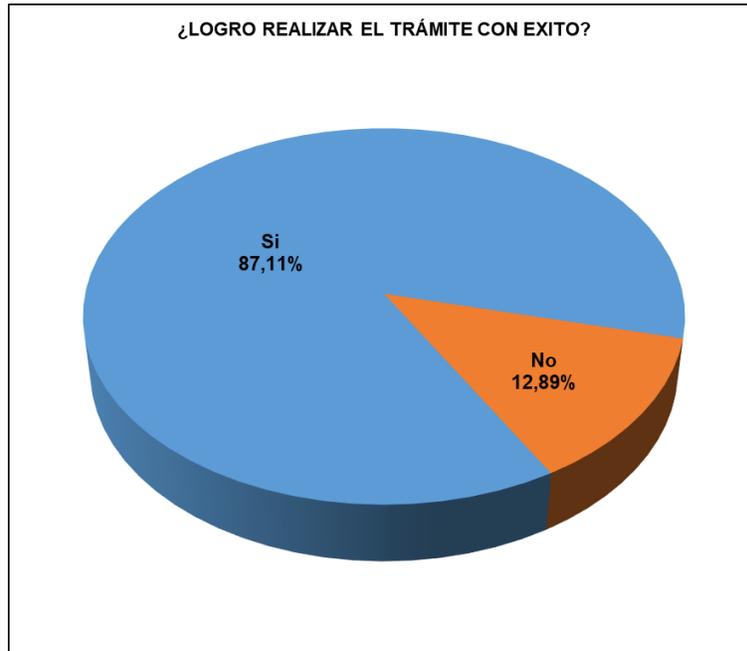
Trámites	Entidad	Recuento	%
Cartografía manzanas catastrales	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Gestión de novedades de nómina - reingreso pensión y/o beneficiario incremento	Colpensiones	1	0,01%
Rectificaciones de la información catastral	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Evaluación estudios de ruido	Secretaría Distrital de Ambiente	1	0,01%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Homologación)	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	Fondo Nacional del Ahorro - FNA	1	0,01%
Desbloqueo de IMEI bloqueado por no registro	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Acuerdo de pago	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT)	Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,01%
Duplicado de factura	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Registro de Información sobre la conformación o actualización Departamento de Gestión Ambiental	Secretaría Distrital de Ambiente	1	0,01%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Reporte Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales	Positiva Compañía de Seguros	1	0,01%
Notificación de resolución	Colpensiones	1	0,01%
Desbloqueo de IMEI bloqueado por robo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet / Fijo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Descuento temporal por referencia en trámite	Vanti SA ESP	1	0,01%
Impuestos	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Centro de ayuda ETB - PREGUNTAS FRECUENTES	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,01%
Certificado de Nacionalidad	Registraduría Distrital del Estado Civil	1	0,01%
FORMACIÓN A CUIDADORAS	Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,01%
Duplicado de la factura	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Respuesta social	Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,01%
Visitas a inmuebles	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Desprendible de nómina - Pensionados FONCEP	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	0,01%
Certificado de pensión - no pensión - FONCEP	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	0,01%

Trámites	Entidad	Recuento	%
Información levantamiento de suspensión por focalización - JEA	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Cambio de titular	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Formación y Capacitación Gratuita Para el Trabajo	Instituto para la Economía Social - IPES	1	0,01%
Autoestimación del avalúo catastral	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Deuda de factura	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Duplicado por facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Beneficios	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Reclamos por facturación	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Retiro del programa - Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Reclamo por instalación de contadores	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Beneficios por puntaje SISBEN	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
ENCUENTRO DE DERECHOS, DESARROLLO PERSONAL E INFORMACIÓN EN SALUD	Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,01%
Revisión de avalúo catastral de un predio	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,01%
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	Instituto para la Economía Social - IPES	1	0,01%
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Jóvenes en acción	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,01%
Riesgos Laborales	Positiva Compañía de Seguros	1	0,01%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	Personería de Bogotá	1	0,01%
Saldo contadores	Vanti SA ESP	1	0,01%
Actualización de datos	Enel Colombia	1	0,01%
Seguros	Enel Colombia	1	0,01%
Sello para pago de factura	Limpieza Metropolitana SA ESP	1	0,01%
Cambio de medidor	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,01%
Información de funcionarios	Vanti SA ESP	1	0,01%

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## EFFECTIVIDAD DEL TRÁMITE

El **87,11%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE manifestó que **SI** logró realizar el trámites por completo y sin problemas, mientras que el restante **12,89%** contestó que no pudo realizar el trámite con éxito.



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### MOTIVO DE NO ÉXITO EN EL TRÁMITE

El principal motivo por el cual los ciudadanos manifestaron no poder realizar con éxito el trámite en la RED CADE fue debido a falta de documentos o incumplimiento de requisitos con un **38,81%**, porque el ciudadano debe acercarse a otra entidad o/u otra sede con un **18,64%**, porque no hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio con un **16,18%**, los demás motivos de no éxito en el trámite se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 10 Motivo para no Realizar Trámite datos generales RED CADE

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	583	38,81%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	280	18,64%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	243	16,18%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	125	8,32%
La información recibida no es suficiente	76	5,06%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	53	3,53%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	35	2,33%
No es la persona indicada para realizar el trámite	28	1,86%
Falta capacidad de atención en el punto	27	1,80%
El tiempo de espera es muy largo	25	1,66%
Debe agendar cita	18	1,20%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	7	0,47%
Debe esperar la siguiente facturación	2	0,13%
<b>Total general</b>	<b>1502</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.2.2 Resultados Generales - Demográficos Red CADE

Se realizaron **11.649** encuestas de satisfacción en la Red CADE, evidenciando los siguientes resultados demográficos para los ciudadanos que demandan servicios de la Administración Distrital en la Red CADE:

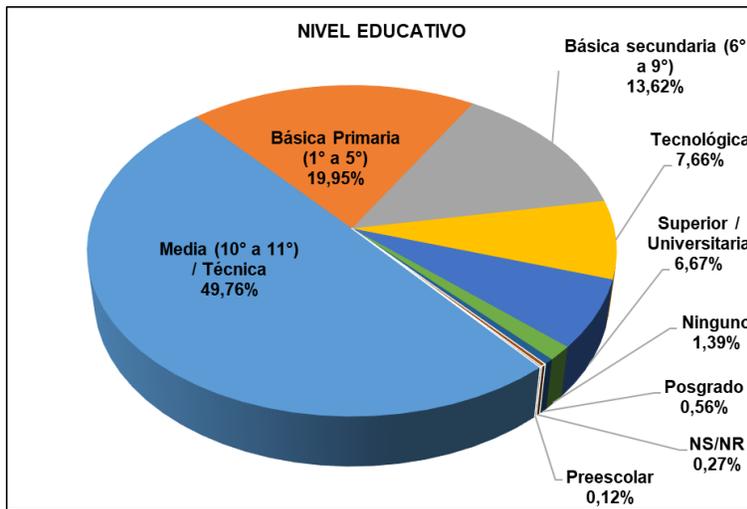
#### LOCALIDAD DONDE VIVE

Tabla 11 Localidad donde vive datos generales

Lugar de Residencia	Recuento	%
Ciudad Bolívar	1882	16,16%
Kennedy	1853	15,91%
Suba	1092	9,37%
Engativá	978	8,40%
Fontibón	840	7,21%
Usaquén	836	7,18%
San Cristóbal	804	6,90%
Bosa	800	6,87%
Usme	615	5,28%
Rafael Uribe Uribe	548	4,70%
Tunjuelito	387	3,32%
Puente Aranda	350	3,00%
Barrios Unidos	134	1,15%
Santa Fe	116	1,00%
Antonio Nariño	91	0,78%
Los Mártires	73	0,63%
Chapinero	61	0,52%
Soacha	57	0,49%
Teusaquillo	49	0,42%
La Candelaria	48	0,41%
Mosquera	6	0,05%
Funza	4	0,03%
Madrid	3	0,03%
Sumapaz	2	0,02%
Chía	2	0,02%
Fusagasugá	2	0,02%
Cajicá	2	0,02%
Guamo	1	0,01%
La Mesa	1	0,01%
Mesitas del Colegio	1	0,01%
Cota	1	0,01%
Tolima	1	0,01%
Girardot	1	0,01%
Sasaima	1	0,01%
Tame	1	0,01%
La Calera	1	0,01%
Santander	1	0,01%
Caparrapí	1	0,01%
Guatavita	1	0,01%
Tunja	1	0,01%
Zipaquirá	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>11649</b>	<b>100%</b>

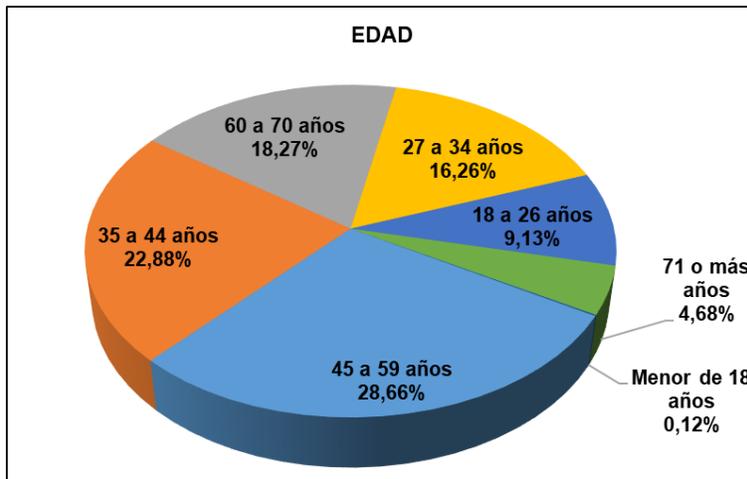
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**NIVEL EDUCATIVO**



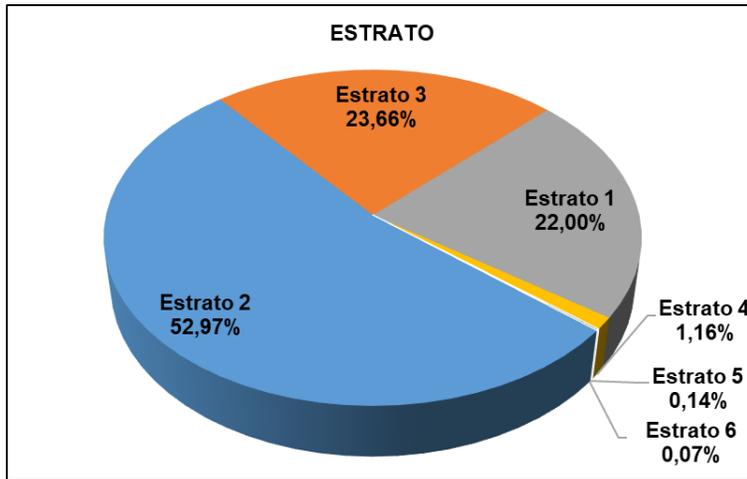
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**RANGO DE EDAD**



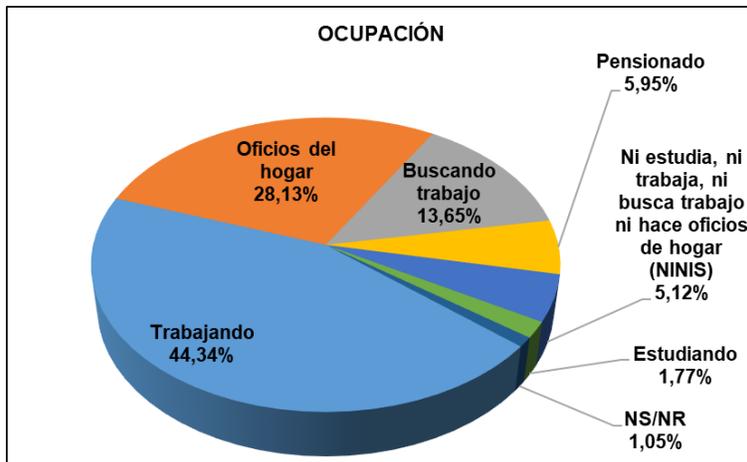
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**ESTRATO**



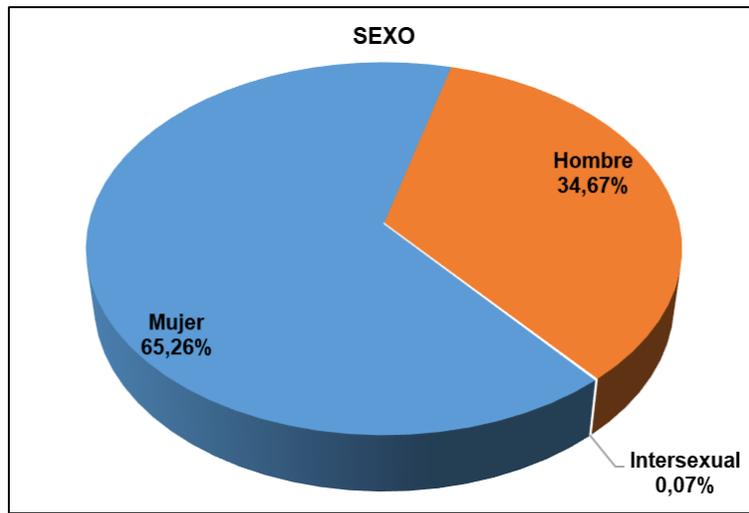
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**OCUPACIÓN**



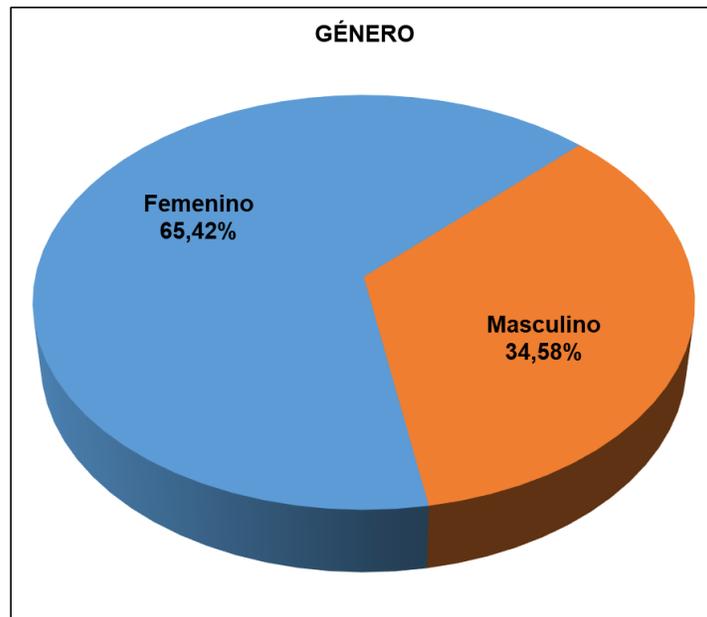
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**SEXO**



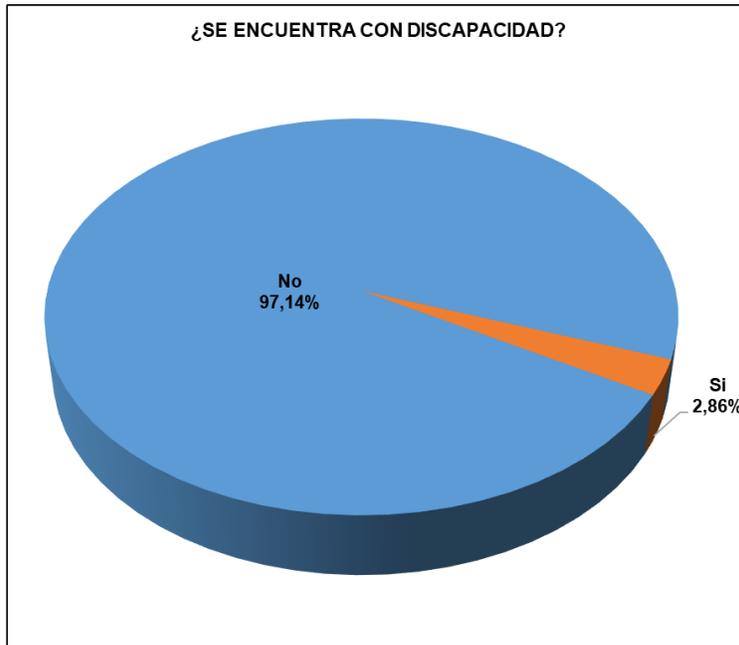
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**GÉNERO**

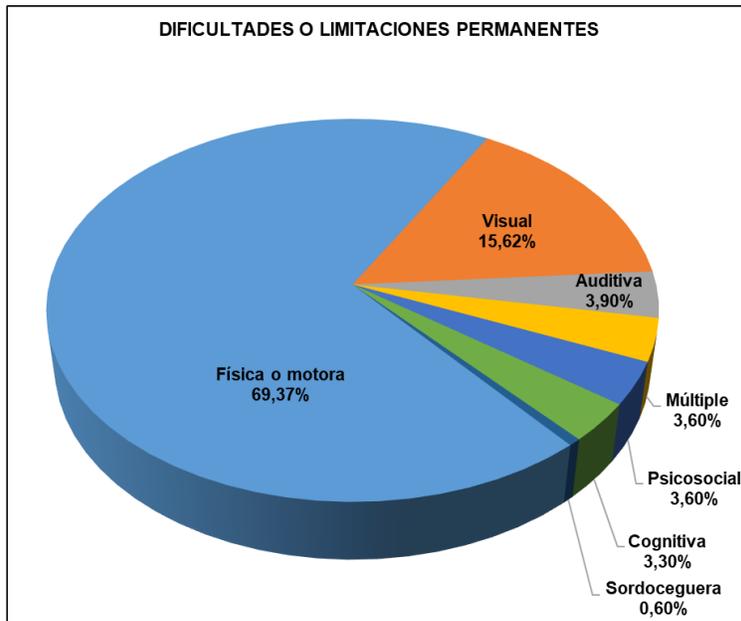


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**DISCAPACIDAD**

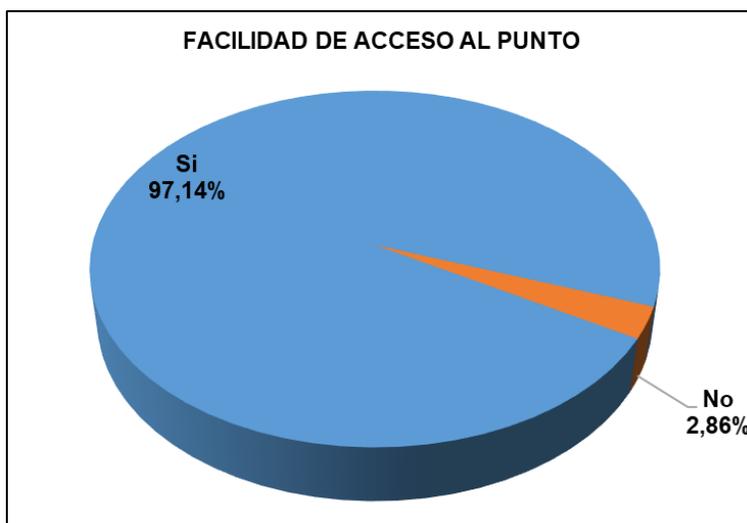


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## FACILIDAD DE ACCESOS AL PUNTO



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

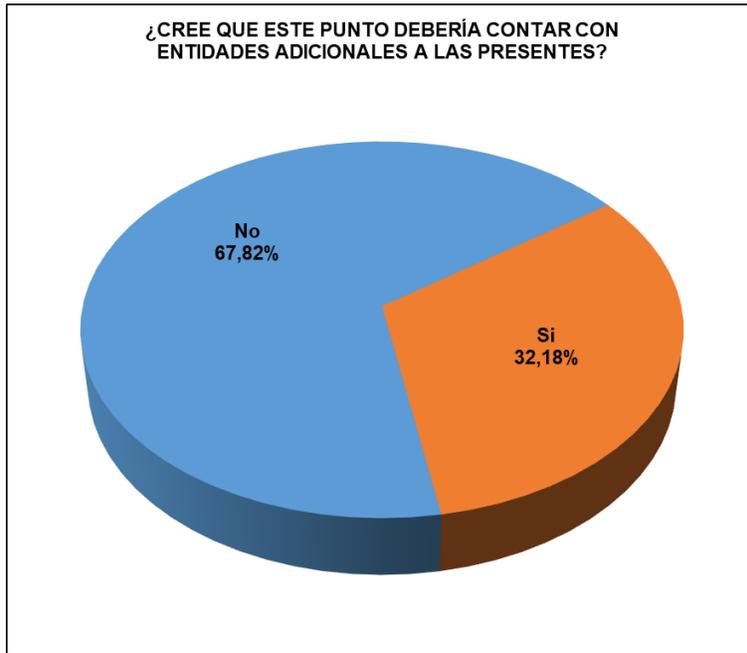
Tabla 12 Dificultades en el acceso al punto datos generales

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	263	78,98%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	24	7,21%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	14	4,20%
Excesivo protocolo de seguridad	10	3,00%
Difícil acceso vial al punto de atención	8	2,40%
Depuración de fila y validación de requisitos al ingreso	6	1,80%
Baja disponibilidad de transporte público	4	1,20%
Dificultad para obtener suficiente información	2	0,60%
Dificultad en el agendamiento de citas	1	0,30%
Dificultad con el ingreso preferencial al punto de atención	1	0,30%
<b>Total general</b>	<b>333</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.3 Resultados Generales - Sugerencias Respecto a Incluir Entidades Adicionales en la Red CADE

Frente a la pregunta si los puntos de la RED CADE deben contar con entidades adicionales a las presentes, el **67,82%** manifestó que no existe la necesidad de contar con entidades adicionales a las presentes, el **32,18%** manifestó que si se debe contar con entidades adicionales.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se puede destacar que el **25,58%** de las Entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía en la RED CADE corresponde a: Enel Colombia, **18,60%** al Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP y **8,46%** a la Secretaría Distrital de Hacienda, a continuación, se relacionan las entidades solicitadas:

Tabla 13 Entidades Adicionales más Sugeridas para Hacer Presencia - datos generales RED CADE

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	1642	25,58%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1194	18,60%
Secretaría Distrital de Hacienda	543	8,46%
Bancos	352	5,48%
Transmilenio SA	344	5,36%
Vanti SA ESP	274	4,27%
Secretaría Distrital de Integración Social	254	3,96%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	242	3,77%
Capital Salud EPS	192	2,99%
Secretaría Distrital de Movilidad	148	2,31%
Secretaría Distrital de Planeación	125	1,95%
Instituto para la Economía Social - IPES	107	1,67%
Secretaría Distrital de la Mujer	98	1,53%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	94	1,46%
Secretaría Distrital del Hábitat	88	1,37%
Secretaría Distrital de Salud	86	1,34%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	61	0,95%
Secretaría de Educación del Distrito	54	0,84%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	44	0,69%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	44	0,69%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	44	0,69%

Entidad Adicional	Recuento	%
Personería de Bogotá	43	0,67%
Colpensiones	29	0,45%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	26	0,40%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	19	0,30%
Canal Capital	18	0,28%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	17	0,26%
Superintendencia de Notariado y registro	17	0,26%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	16	0,25%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	15	0,23%
Secretaría Jurídica Distrital	15	0,23%
Secretaría Distrital de Gobierno	13	0,20%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	13	0,20%
Ventanilla Única de Servicios	8	0,12%
Secretaría Distrital de Ambiente	7	0,11%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	7	0,11%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	7	0,11%
Cámara de Comercio de Bogotá	7	0,11%
SENA	7	0,11%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	7	0,11%
Reval SAS	6	0,09%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	6	0,09%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE	6	0,09%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	6	0,09%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	5	0,08%
Veeduría Distrital	5	0,08%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	4	0,06%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	4	0,06%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE	4	0,06%
Cajeros Automáticos	4	0,06%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	4	0,06%
Grúas y Patios	4	0,06%
Registraduría Distrital del Estado Civil	4	0,06%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	3	0,05%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	2	0,03%
Recaudo Bogotá	2	0,03%
Todas las Entidades del Distrito	2	0,03%
Unidad para las Víctimas	2	0,03%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	2	0,03%
Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	2	0,03%
LIME	2	0,03%
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	0,03%
Agencias de Empleo	2	0,03%
Otras Entidades Promotoras de Salud	2	0,03%
MOVII	1	0,02%
EFACTY	1	0,02%
Otras Empresas de Telecomunicaciones	1	0,02%
Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	1	0,02%
Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación	1	0,02%
Comisaría de Familia	1	0,02%
Notarías	1	0,02%
Caja de Vivienda Popular	1	0,02%
URI - Fiscalía General de la Nación	1	0,02%
Migración Colombia	1	0,02%

Entidad Adicional	Recuento	%
Otras Servicios de Recaudo	1	0,02%
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1	0,02%
Superintendencia de Industria y Comercio	1	0,02%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>6420</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

**Tabla 14 Entidades Adicionales más Sugeridas para Hacer Presencia - datos generales RED CADE por punto**

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Enel Colombia	CADE La Gaitana	306	4,77%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Plaza de Las Américas	300	4,67%
Enel Colombia	SuperCADE Engativá	257	4,00%
Enel Colombia	CADE Candelaria	233	3,63%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Fontibón	213	3,32%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE La Gaitana	160	2,49%
Bancos	CADE Tunal	156	2,43%
Enel Colombia	CADE Santa Lucía	134	2,09%
Transmilenio SA	CADE La Gaitana	133	2,07%
Enel Colombia	SuperCADE Manitas	131	2,04%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Plaza de Las Américas	117	1,82%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Santa Helenita	115	1,79%
Secretaría Distrital de Hacienda	SuperCADE Engativá	115	1,79%
Vanti SA ESP	CADE La Gaitana	106	1,65%
Transmilenio SA	SuperCADE Engativá	88	1,37%
Enel Colombia	CADE Patio Bonito	83	1,29%
Enel Colombia	CADE Kennedy	81	1,26%
Capital Salud EPS	CADE Candelaria	81	1,26%
Enel Colombia	CADE Santa Helenita	78	1,21%
Enel Colombia	CADE Tunal	78	1,21%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE La Victoria	76	1,18%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Muzú	76	1,18%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE La Gaitana	76	1,18%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE La Gaitana	76	1,18%
Enel Colombia	CADE La Victoria	75	1,17%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Fontibón	71	1,11%
Enel Colombia	CADE Muzú	68	1,06%
Secretaría Distrital del Hábitat	CADE La Gaitana	68	1,06%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Kennedy	66	1,03%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Yomasa	66	1,03%
Bancos	CADE La Victoria	66	1,03%
Vanti SA ESP	CADE La Victoria	65	1,01%
Secretaría Distrital de Integración Social	SuperCADE Manitas	64	1,00%
Secretaría Distrital de Planeación	CADE Patio Bonito	63	0,98%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Secretaría Distrital de la Mujer	CADE La Gaitana	58	0,90%
Instituto para la Economía Social - IPES	CADE La Gaitana	57	0,89%
Enel Colombia	CADE Toberín	52	0,81%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Tunal	51	0,79%
Capital Salud EPS	SuperCADE Manitas	51	0,79%
Bancos	CADE Fontibón	50	0,78%
Bancos	CADE Santa Lucía	47	0,73%
Secretaría Distrital de Integración Social	SuperCADE 20 de Julio	47	0,73%
Secretaría Distrital de Hacienda	SuperCADE Manitas	45	0,70%
Instituto para la Economía Social - IPES	SuperCADE Engativá	45	0,70%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Tunal	41	0,64%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE Suba	40	0,62%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE La Gaitana	39	0,61%
Vanti SA ESP	CADE Patio Bonito	38	0,59%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Patio Bonito	37	0,58%
Vanti SA ESP	CADE Santa Lucía	35	0,55%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SuperCADE Engativá	35	0,55%
Secretaría Distrital de Hacienda	SuperCADE Bosa	32	0,50%
Secretaría Distrital de Hacienda	SuperCADE Calle 13	32	0,50%
Transmilenio SA	CADE Santa Lucía	31	0,48%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	SuperCADE Suba	31	0,48%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	SuperCADE Manitas	30	0,47%
Enel Colombia	CADE Yomasa	28	0,44%
Secretaría Distrital de la Mujer	SuperCADE 20 de Julio	26	0,40%
Transmilenio SA	SuperCADE Américas	24	0,37%
Capital Salud EPS	CADE Servitá	24	0,37%
Secretaría Distrital de Planeación	SuperCADE Calle 13	24	0,37%
Bancos	SuperCADE Calle 13	23	0,36%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE La Gaitana	23	0,36%
Transmilenio SA	CADE Los Luceros	22	0,34%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Candelaria	22	0,34%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	SuperCADE Engativá	22	0,34%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Patio Bonito	21	0,33%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Fontibón	21	0,33%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	SuperCADE Engativá	20	0,31%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Los Luceros	19	0,30%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Muzú	19	0,30%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Patio Bonito	19	0,30%
Secretaría Distrital de Planeación	SuperCADE Social	19	0,30%
Personería de Bogotá	CADE Fontibón	19	0,30%
Enel Colombia	CADE Los Luceros	18	0,28%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE Manitas	18	0,28%
Secretaría Distrital de Integración Social	ATENCIÓN LIÉVANO	17	0,26%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Santa Helenita	17	0,26%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	SuperCADE Engativá	17	0,26%
Secretaría Distrital de Salud	SuperCADE Social	17	0,26%
Enel Colombia	SuperCADE Calle 13	16	0,25%
Capital Salud EPS	SuperCADE 20 de Julio	16	0,25%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE CAD	16	0,25%
Vanti SA ESP	CADE Los Luceros	15	0,23%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	SuperCADE Engativá	15	0,23%
Canal Capital	SuperCADE Manitas	15	0,23%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	CADE Fontibón	14	0,22%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Plaza de Las Américas	13	0,20%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE La Gaitana	13	0,20%
Secretaría Distrital de Salud	CADE La Victoria	13	0,20%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Los Luceros	13	0,20%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	SuperCADE Engativá	13	0,20%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Servitá	12	0,19%
Transmilenio SA	SuperCADE Manitas	12	0,19%
Vanti SA ESP	SuperCADE Calle 13	12	0,19%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE Engativá	12	0,19%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	SuperCADE Calle 13	11	0,17%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Santa Lucía	11	0,17%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Santa Lucía	11	0,17%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	SuperCADE Engativá	11	0,17%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	SuperCADE Manitas	11	0,17%
Colpensiones	CADE Fontibón	11	0,17%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	CADE La Gaitana	11	0,17%
Transmilenio SA	CADE La Victoria	10	0,16%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Los Luceros	10	0,16%
Secretaría Distrital de Planeación	CADE Plaza de Las Américas	10	0,16%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	CADE Fontibón	10	0,16%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	ATENCIÓN LIÉVANO	10	0,16%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Toberín	9	0,14%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	SuperCADE CAD	9	0,14%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE Américas	9	0,14%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Toberín	9	0,14%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	SuperCADE Calle 13	9	0,14%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Los Luceros	9	0,14%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	CADE Plaza de Las Américas	9	0,14%
Superintendencia de Notariado y registro	SuperCADE Américas	9	0,14%
Transmilenio SA	CADE Fontibón	8	0,12%
Capital Salud EPS	CADE Yomasa	8	0,12%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Toberín	8	0,12%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	CADE La Gaitana	8	0,12%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	SuperCADE 20 de Julio	8	0,12%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SuperCADE Engativá	8	0,12%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Bancos	SuperCADE Américas	7	0,11%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Yomasa	7	0,11%
Secretaría Distrital del Hábitat	CADE La Victoria	7	0,11%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Kennedy	7	0,11%
Secretaría Distrital de Salud	SuperCADE Calle 13	7	0,11%
Secretaría de Educación del Distrito	SuperCADE 20 de Julio	7	0,11%
Secretaría Distrital de Gobierno	CADE Plaza de Las Américas	7	0,11%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Tunal	6	0,09%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE La Victoria	6	0,09%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Patio Bonito	6	0,09%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SuperCADE 20 de Julio	6	0,09%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	SuperCADE Calle 13	6	0,09%
Colpensiones	CADE Muzú	6	0,09%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	CADE La Gaitana	6	0,09%
SENA	SuperCADE Manitas	6	0,09%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	SuperCADE Manitas	6	0,09%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Santa Lucía	5	0,08%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Muzú	5	0,08%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE 20 de Julio	5	0,08%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE Bosa	5	0,08%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Muzú	5	0,08%
Secretaría Distrital del Hábitat	CADE Los Luceros	5	0,08%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Yomasa	5	0,08%
Secretaría de Educación del Distrito	SuperCADE Calle 13	5	0,08%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	CADE La Gaitana	5	0,08%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	CADE La Gaitana	5	0,08%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	CADE La Gaitana	5	0,08%
Secretaría Jurídica Distrital	CADE Plaza de Las Américas	5	0,08%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SuperCADE Engativá	5	0,08%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE	SuperCADE Engativá	5	0,08%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Candelaria	4	0,06%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Kennedy	4	0,06%
Transmilenio SA	SuperCADE Bosa	4	0,06%
Capital Salud EPS	SuperCADE Suba	4	0,06%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE La Gaitana	4	0,06%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Santa Lucía	4	0,06%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Candelaria	4	0,06%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE La Victoria	4	0,06%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Plaza de Las Américas	4	0,06%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Santa Lucía	4	0,06%
Secretaría Distrital del Hábitat	CADE Plaza de Las Américas	4	0,06%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Plaza de Las Américas	4	0,06%
Personería de Bogotá	CADE La Gaitana	4	0,06%
Personería de Bogotá	CADE La Victoria	4	0,06%
Personería de Bogotá	CADE Plaza de Las Américas	4	0,06%
Personería de Bogotá	SuperCADE Calle 13	4	0,06%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Colpensiones	CADE Plaza de Las Américas	4	0,06%
Superintendencia de Notariado y registro	SuperCADE CAD	4	0,06%
Secretaría Jurídica Distrital	CADE La Gaitana	4	0,06%
Secretaría Distrital de Ambiente	CADE La Gaitana	4	0,06%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	SuperCADE Manitas	4	0,06%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	SuperCADE Engativá	4	0,06%
Reval SAS	CADE Fontibón	4	0,06%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE	SuperCADE Engativá	4	0,06%
Enel Colombia	CADE Fontibón	3	0,05%
Transmilenio SA	CADE Candelaria	3	0,05%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Plaza de Las Américas	3	0,05%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Fontibón	3	0,05%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Plaza de Las Américas	3	0,05%
Capital Salud EPS	SuperCADE Bosa	3	0,05%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Fontibón	3	0,05%
Secretaría Distrital de la Mujer	CADE La Victoria	3	0,05%
Secretaría Distrital de la Mujer	SuperCADE Calle 13	3	0,05%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Santa Helenita	3	0,05%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Tunal	3	0,05%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	SuperCADE Américas	3	0,05%
Colpensiones	CADE Kennedy	3	0,05%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	SuperCADE Américas	3	0,05%
Canal Capital	CADE Candelaria	3	0,05%
Secretaría Jurídica Distrital	SuperCADE Suba	3	0,05%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	CADE La Gaitana	3	0,05%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SuperCADE Suba	3	0,05%
Secretaría Distrital de Gobierno	CADE La Gaitana	3	0,05%
Ventanilla Única de Servicios	SuperCADE Engativá	3	0,05%
Secretaría Distrital de Ambiente	SuperCADE 20 de Julio	3	0,05%
Veeduría Distrital	SuperCADE Bosa	3	0,05%
Cajeros Automáticos	SuperCADE Manitas	3	0,05%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	SuperCADE Bosa	3	0,05%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Toberín	2	0,03%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE La Victoria	2	0,03%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Yomasa	2	0,03%
Transmilenio SA	CADE Santa Helenita	2	0,03%
Transmilenio SA	SuperCADE Suba	2	0,03%
Vanti SA ESP	CADE Plaza de Las Américas	2	0,03%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Kennedy	2	0,03%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE La Victoria	2	0,03%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Tunal	2	0,03%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Yomasa	2	0,03%
Secretaría Distrital de Integración Social	SuperCADE Calle 13	2	0,03%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Patio Bonito	2	0,03%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Toberín	2	0,03%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Tunal	2	0,03%
Secretaría Distrital de Planeación	CADE Fontibón	2	0,03%
Secretaría Distrital de Planeación	CADE Tunal	2	0,03%
Secretaría Distrital de Planeación	SuperCADE Manitas	2	0,03%
Instituto para la Economía Social - IPES	SuperCADE 20 de Julio	2	0,03%
Secretaría Distrital de la Mujer	ATENCIÓN LIÉVANO	2	0,03%
Secretaría Distrital de la Mujer	CADE Patio Bonito	2	0,03%
Secretaría Distrital del Hábitat	SuperCADE Calle 13	2	0,03%
Secretaría Distrital del Hábitat	SuperCADE Suba	2	0,03%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE La Victoria	2	0,03%
Secretaría de Educación del Distrito	SuperCADE Manitas	2	0,03%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	CADE Muzú	2	0,03%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	CADE Kennedy	2	0,03%
Colpensiones	SuperCADE Manitas	2	0,03%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	SuperCADE 20 de Julio	2	0,03%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SuperCADE Manitas	2	0,03%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	SuperCADE Manitas	2	0,03%
Secretaría Jurídica Distrital	CADE Muzú	2	0,03%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SuperCADE 20 de Julio	2	0,03%
Secretaría Distrital de Gobierno	SuperCADE 20 de Julio	2	0,03%
Ventanilla Única de Servicios	SuperCADE Bosa	2	0,03%
Cámara de Comercio de Bogotá	SuperCADE CAD	2	0,03%
Cámara de Comercio de Bogotá	SuperCADE Suba	2	0,03%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	SuperCADE Engativá	2	0,03%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	SuperCADE Américas	2	0,03%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	SuperCADE Calle 13	2	0,03%
Reval SAS	CADE Tunal	2	0,03%
Veeduría Distrital	CADE Plaza de Las Américas	2	0,03%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	SuperCADE Suba	2	0,03%
Registraduría Distrital del Estado Civil	CADE La Victoria	2	0,03%
Grúas y Patios	SuperCADE 20 de Julio	2	0,03%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	SuperCADE Américas	2	0,03%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	SuperCADE Manitas	2	0,03%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	SuperCADE Suba	2	0,03%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	SuperCADE Bosa	2	0,03%
Agencias de Empleo	CADE Los Luceros	2	0,03%
LIME	SuperCADE 20 de Julio	2	0,03%
Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	SuperCADE Engativá	2	0,03%
Enel Colombia	SuperCADE CAD	1	0,02%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	CADE Servitá	1	0,02%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	SuperCADE Engativá	1	0,02%
Secretaría Distrital de Hacienda	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Secretaría Distrital de Hacienda	SuperCADE Suba	1	0,02%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Bancos	CADE Kennedy	1	0,02%
Bancos	CADE Toberín	1	0,02%
Bancos	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Transmilenio SA	CADE Kennedy	1	0,02%
Transmilenio SA	CADE Muzú	1	0,02%
Transmilenio SA	CADE Toberín	1	0,02%
Transmilenio SA	CADE Tunal	1	0,02%
Transmilenio SA	CADE Yomasa	1	0,02%
Vanti SA ESP	CADE Fontibón	1	0,02%
Secretaría Distrital de Integración Social	CADE Fontibón	1	0,02%
Secretaría Distrital de Integración Social	SuperCADE Américas	1	0,02%
Secretaría Distrital de Integración Social	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE La Victoria	1	0,02%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	CADE Toberín	1	0,02%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	SuperCADE Américas	1	0,02%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	SuperCADE Calle 13	1	0,02%
Capital Salud EPS	CADE La Gaitana	1	0,02%
Capital Salud EPS	CADE Muzú	1	0,02%
Capital Salud EPS	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Capital Salud EPS	CADE Toberín	1	0,02%
Capital Salud EPS	CADE Tunal	1	0,02%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Los Luceros	1	0,02%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Secretaría Distrital de Movilidad	CADE Yomasa	1	0,02%
Secretaría Distrital de Movilidad	SuperCADE Calle 13	1	0,02%
Secretaría Distrital de Planeación	CADE La Gaitana	1	0,02%
Secretaría Distrital de Planeación	SuperCADE Américas	1	0,02%
Secretaría Distrital de Planeación	SuperCADE CAD	1	0,02%
Instituto para la Economía Social - IPES	ATENCIÓN LIÉVANO	1	0,02%
Instituto para la Economía Social - IPES	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Instituto para la Economía Social - IPES	SuperCADE Suba	1	0,02%
Secretaría Distrital de la Mujer	CADE Muzú	1	0,02%
Secretaría Distrital de la Mujer	CADE Servitá	1	0,02%
Secretaría Distrital de la Mujer	CADE Yomasa	1	0,02%
Secretaría Distrital de la Mujer	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Kennedy	1	0,02%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Patio Bonito	1	0,02%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	CADE Tunal	1	0,02%
Secretaría Distrital de Salud	CADE La Gaitana	1	0,02%
Secretaría Distrital de Salud	CADE Muzú	1	0,02%
Secretaría Distrital de Salud	SuperCADE Américas	1	0,02%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	CADE Candelaria	1	0,02%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	CADE Plaza de Las Américas	1	0,02%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Fontibón	1	0,02%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Kennedy	1	0,02%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Patio Bonito	1	0,02%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Plaza de Las Américas	1	0,02%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Santa Lucía	1	0,02%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Secretaría de Educación del Distrito	CADE Toberín	1	0,02%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	CADE La Victoria	1	0,02%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	CADE Toberín	1	0,02%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	CADE Patio Bonito	1	0,02%
Personería de Bogotá	ATENCIÓN LIÉVANO	1	0,02%
Personería de Bogotá	CADE Kennedy	1	0,02%
Personería de Bogotá	CADE Los Luceros	1	0,02%
Personería de Bogotá	CADE Muzú	1	0,02%
Personería de Bogotá	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Personería de Bogotá	CADE Santa Lucía	1	0,02%
Personería de Bogotá	CADE Yomasa	1	0,02%
Personería de Bogotá	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Colpensiones	CADE Los Luceros	1	0,02%
Colpensiones	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Colpensiones	CADE Tunal	1	0,02%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	CADE La Gaitana	1	0,02%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	CADE La Victoria	1	0,02%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	CADE Los Luceros	1	0,02%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	CADE Patio Bonito	1	0,02%
Superintendencia de Notariado y registro	CADE La Victoria	1	0,02%
Superintendencia de Notariado y registro	CADE Tunal	1	0,02%
Superintendencia de Notariado y registro	SuperCADE Calle 13	1	0,02%
Superintendencia de Notariado y registro	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	CADE La Victoria	1	0,02%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	SuperCADE Calle 13	1	0,02%
Secretaría Jurídica Distrital	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	CADE Servitá	1	0,02%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	CADE Toberín	1	0,02%
Secretaría Distrital de Gobierno	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Ventanilla Única de Servicios	SuperCADE Calle 13	1	0,02%
Ventanilla Única de Servicios	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Ventanilla Única de Servicios	SuperCADE Suba	1	0,02%
Cámara de Comercio de Bogotá	CADE Tunal	1	0,02%
Cámara de Comercio de Bogotá	SuperCADE Américas	1	0,02%
Cámara de Comercio de Bogotá	SuperCADE Manitas	1	0,02%
SENA	CADE Los Luceros	1	0,02%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	CADE Tunal	1	0,02%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	CADE Los Luceros	1	0,02%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	CADE Yomasa	1	0,02%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	SuperCADE Engativá	1	0,02%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	CADE Kennedy	1	0,02%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	CADE Los Luceros	1	0,02%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE	CADE Toberín	1	0,02%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	CADE Santa Helenita	1	0,02%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	CADE Servitá	1	0,02%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	SuperCADE Américas	1	0,02%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	SuperCADE Suba	1	0,02%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	CADE La Gaitana	1	0,02%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	CADE La Victoria	1	0,02%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Registraduría Distrital del Estado Civil	CADE Los Luceros	1	0,02%
Registraduría Distrital del Estado Civil	SuperCADE Américas	1	0,02%
Grúas y Patios	CADE Fontibón	1	0,02%
Grúas y Patios	SuperCADE Américas	1	0,02%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	ATENCIÓN LIÉVANO	1	0,02%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Cajeros Automáticos	SuperCADE Américas	1	0,02%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	SuperCADE Engativá	1	0,02%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	CADE Los Luceros	1	0,02%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	CADE Plaza de Las Américas	1	0,02%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	SuperCADE Suba	1	0,02%
Recaudo Bogotá	CADE Muzú	1	0,02%
Recaudo Bogotá	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	SuperCADE Bosa	1	0,02%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Unidad para las Víctimas	CADE La Victoria	1	0,02%
Unidad para las Víctimas	SuperCADE Américas	1	0,02%
Todas las Entidades del Distrito	CADE Tunal	1	0,02%
Todas las Entidades del Distrito	SuperCADE Américas	1	0,02%
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	SuperCADE 20 de Julio	1	0,02%
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Otras Entidades Promotoras de Salud	SuperCADE Américas	1	0,02%
Otras Entidades Promotoras de Salud	SuperCADE CAD	1	0,02%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	SuperCADE Américas	1	0,02%
Otras Empresas de Telecomunicaciones	SuperCADE Bosa	1	0,02%
EFACTY	CADE La Victoria	1	0,02%
Caja de Vivienda Popular	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Notarías	SuperCADE Américas	1	0,02%
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	CADE La Victoria	1	0,02%
MOVII	CADE Los Luceros	1	0,02%
Migración Colombia	CADE Los Luceros	1	0,02%
Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA	SuperCADE Manitas	1	0,02%
Comisaría de Familia	SuperCADE Américas	1	0,02%
Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación	SuperCADE Manitas	1	0,02%

Entidad Adicional	Punto Red CADE	Recuento	%
URI - Fiscalía General de la Nación	SuperCADE Américas	1	0,02%
Superintendencia de Industria y Comercio	CADE Muzú	1	0,02%
Otras Servicios de Recaudo	CADE Fontibón	1	0,02%
<b>Total general</b>		<b>6420</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

### 3.2.4 Resultados Generales - Sugerencias para la Mejora del Servicio en la Red CADE

En la encuesta realizada en los puntos de la Red CADE para la vigencia 2023, frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación del servicio, el **54,61% (7.377)** de los ciudadanos encuestados contestó que ninguna.

Respecto a las sugerencias recibidas, la más reiterada con el **13,91%** es que se preste el servicio de fotocopidora, seguido con un **7,52%** por la solicitud de incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades y el **7,26%** de agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 15 Sugerencia Acciones de Mejora Servicio datos generales RED CADE

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	7377	54,61%
Servicio de fotocopidora	1879	13,91%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1016	7,52%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	981	7,26%
Servicio de baño	792	5,86%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	627	4,64%
Servicio de café gratis	434	3,21%
Prioridad de atención preferencial	196	1,45%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	86	0,64%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	24	0,18%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	18	0,13%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	16	0,12%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	14	0,10%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	9	0,07%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	3	0,02%
Servicios bancarios	3	0,02%
Mayor difusión del portafolio de servicios de las entidades	3	0,02%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	3	0,02%
Retirar los filtros y depuración en la entrada de los puntos	2	0,01%
Incluir personal que capacite a la ciudadanía en cuanto a trámites en internet y aplicativos de entidades distritales	2	0,01%
Aumentar cobertura de la RED CADE	2	0,01%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	2	0,01%
Servicio de transporte gratuito	1	0,01%
Servicio de ducha	1	0,01%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	1	0,01%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	0,01%
Incluir personal que agende citas para las entidades	1	0,01%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	1	0,01%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	1	0,01%
Dispensador de agua	1	0,01%
Más cajeros en el banco	1	0,01%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	1	0,01%

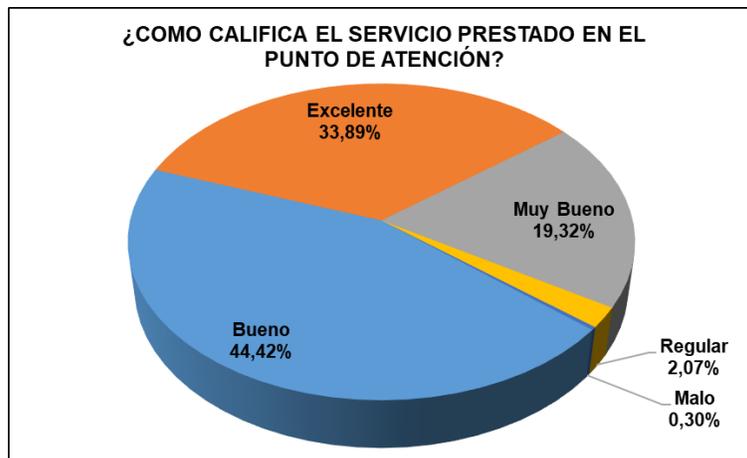
Sugerencias	Recuento	%
No permitir el ingreso de mascotas	1	0,01%
Incluir funcionarios que agilicen la entrega de duplicados de recibos	1	0,01%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	0,01%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	1	0,01%
Ofertas de empleo	1	0,01%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,01%
Servicio de parqueadero	1	0,01%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	1	0,01%
Otorgar ayuda monetaria para el transporte de la ciudadanía	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>13508</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5 Resultados CADE´s

#### 3.2.5.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana - CADE´s (Incluido el Punto de Atención Liévano)

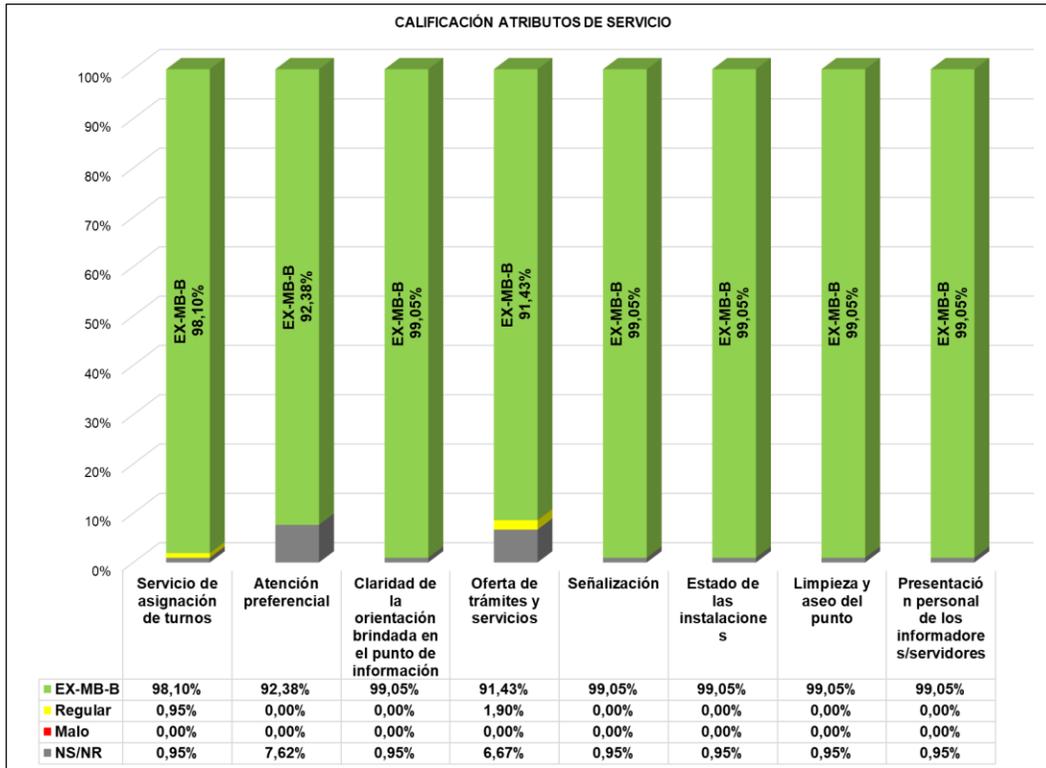
Se realizaron **7.002** encuestas de satisfacción en los CADE´s, obteniendo como resultado que en promedio el **97,63%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los CADE´s como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

#### 3.2.5.2 Calificación Atributos de Servicio - CADE´s

En los CADE´s se midieron diferentes atributos, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

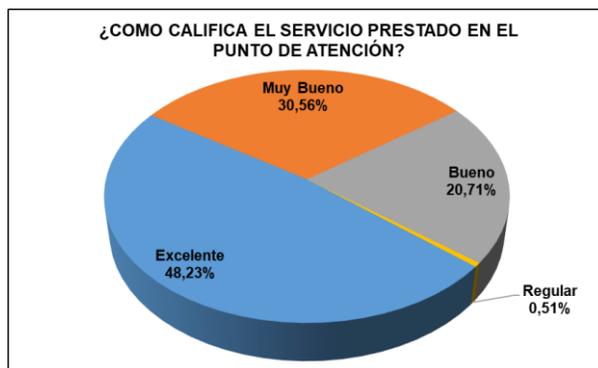
En promedio el 97,14% de los encuestados en los CADE´s calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, de la misma manera, en promedio el 2,50% manifestó no saber o no responder frente a estos atributos.

### 3.2.5.3 Resultados por CADE

#### 3.2.5.3.1 ATENCIÓN LIÉVANO

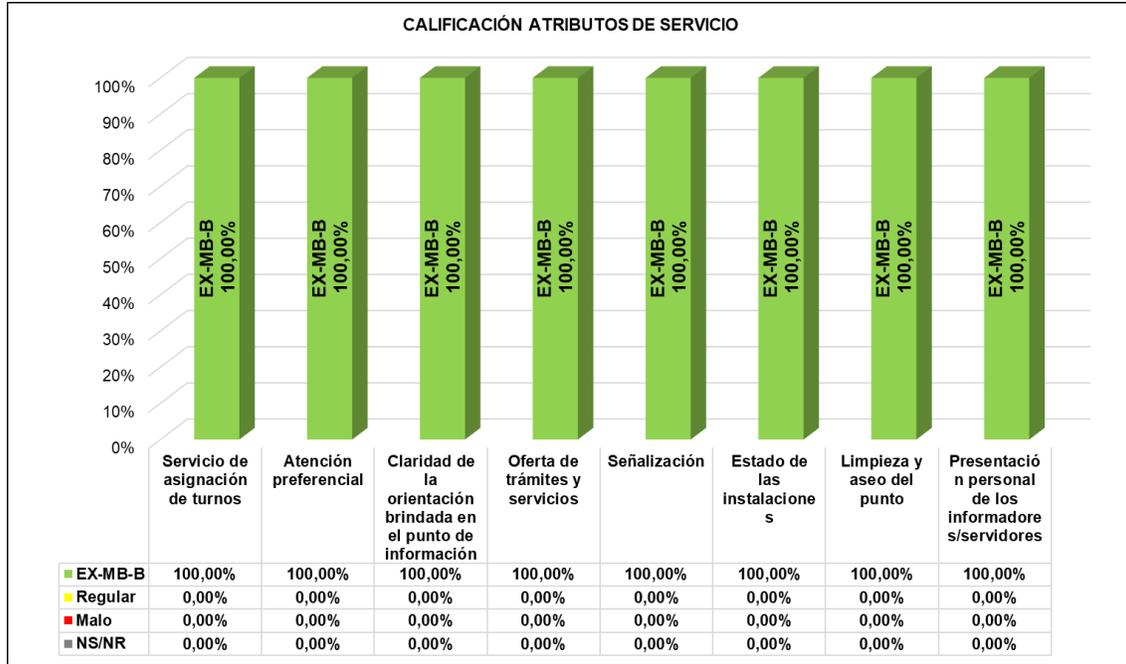
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **396** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,49%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el total de ciudadanos interactuó con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tabla 16 Entidades consultadas ATENCIÓN LIÉVANO

Entidad	Recuento	%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	396	100,00%
<b>Total general</b>	<b>396</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 100 % de ciudadanos realizaron el trámite Información General y Orientación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tabla 17 Trámites ATENCIÓN LIÉVANO

Trámites	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	396	100,00%
<b>Total general</b>	<b>396</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 18 Entidades adicionales sugeridas ATENCIÓN LIÉVANO

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Integración Social	17	53,13%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	10	31,25%
Secretaría Distrital de la Mujer	2	6,25%
Instituto para la Economía Social - IPES	1	3,13%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	3,13%
Personería de Bogotá	1	3,13%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 53,13% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de Integración Social, el 31,25% sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y el 6,25% sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de la Mujer.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 324 (78,26%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 12,80% recomendó la prestación gratuita del servicio de café, el 4,83% sugirió implementar servicio de baño, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 19 Sugerencias ATENCIÓN LIÉVANO

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	324	78,26%
Servicio de café gratis	53	12,80%
Servicio de baño	20	4,83%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	12	2,90%
Servicio de fotocopidora	2	0,48%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	2	0,48%
Mayor difusión del portafolio de servicios de las entidades	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 20 Localidad donde vive ATENCIÓN LIÉVANO

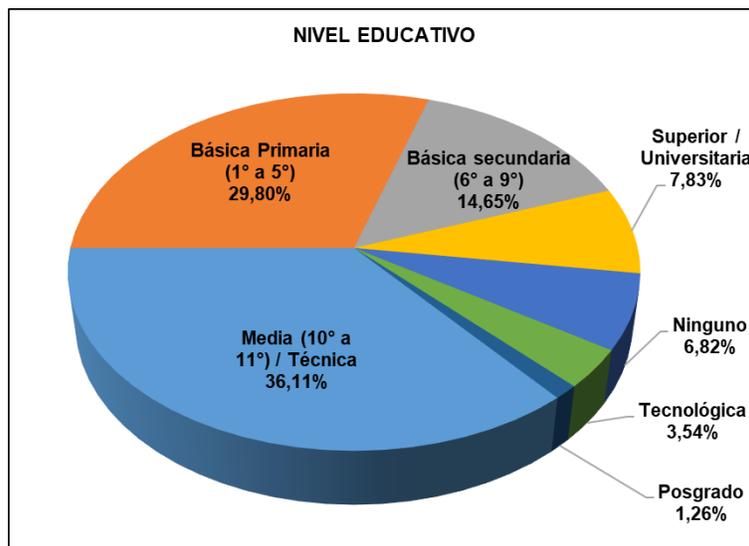
Localidad	Recuento	%
Santa Fe	62	15,66%
Kennedy	45	11,36%
Bosa	38	9,60%
Ciudad Bolívar	36	9,09%
La Candelaria	29	7,32%
San Cristóbal	24	6,06%
Engativá	23	5,81%

Localidad	Recuento	%
Usme	19	4,80%
Suba	17	4,29%
Rafael Uribe Uribe	14	3,54%
Los Mártires	14	3,54%
Puente Aranda	14	3,54%
Chapinero	11	2,78%
Antonio Nariño	11	2,78%
Tunjuelito	9	2,27%
Usaquén	8	2,02%
Fontibón	6	1,52%
Soacha	5	1,26%
Barrios Unidos	5	1,26%
Teusaquillo	2	0,51%
Tolima	1	0,25%
Chía	1	0,25%
Zipaquirá	1	0,25%
Mosquera	1	0,25%
<b>Total general</b>	<b>396</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 15,66% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Santa Fe y el 11,36% en la localidad de Kennedy.

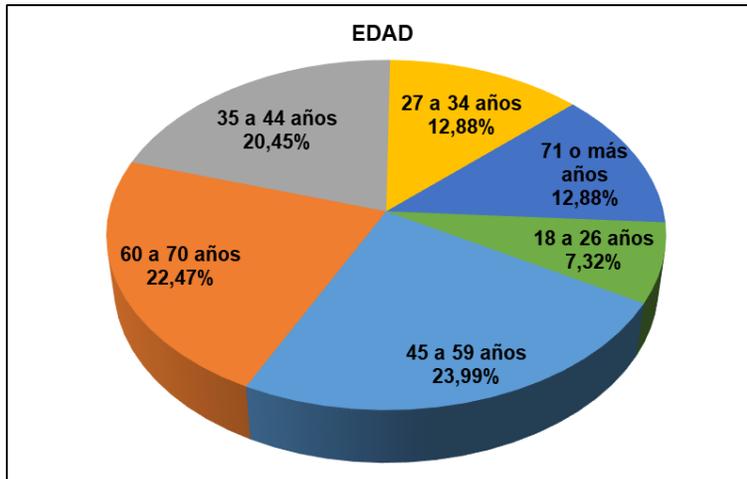
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 36,11%, básica primaria el 29,80% y básica secundaria el 14,65%, por otra parte el 6,82% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

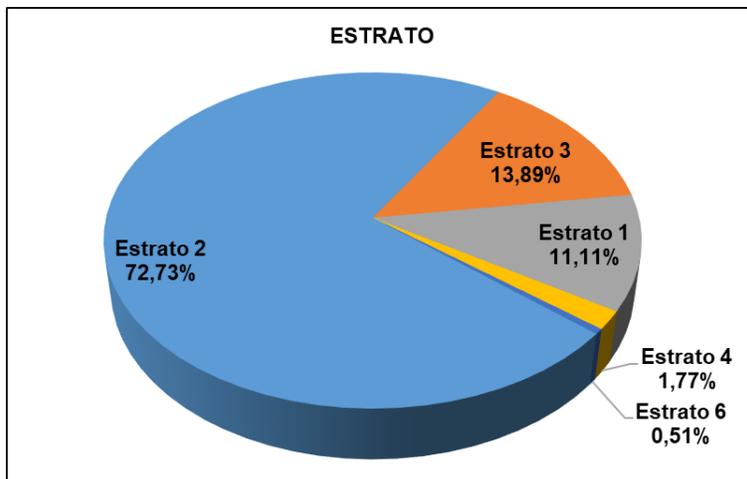
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (23,99%), 60-70 años (22,47%) y 35-44 años (20,45%), sumando así el 66,92%.

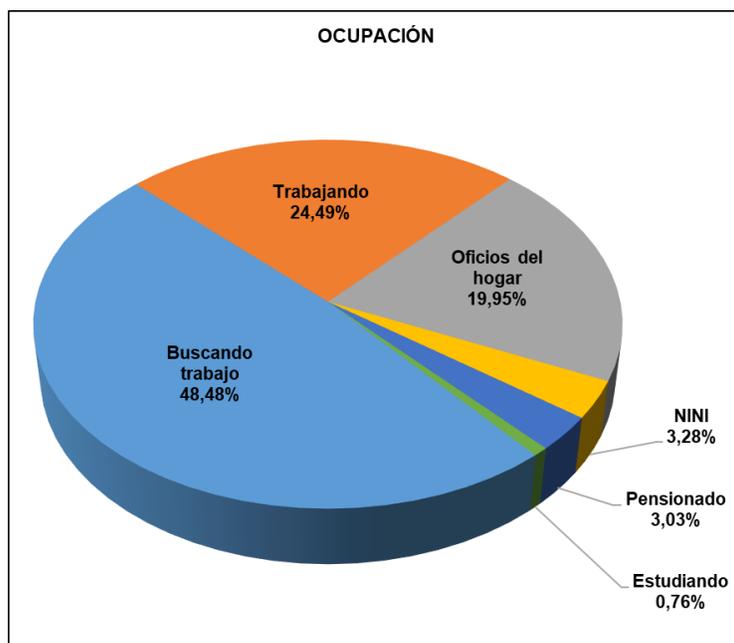
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 97,73% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estratos 1, 2 y 3.

## Ocupación

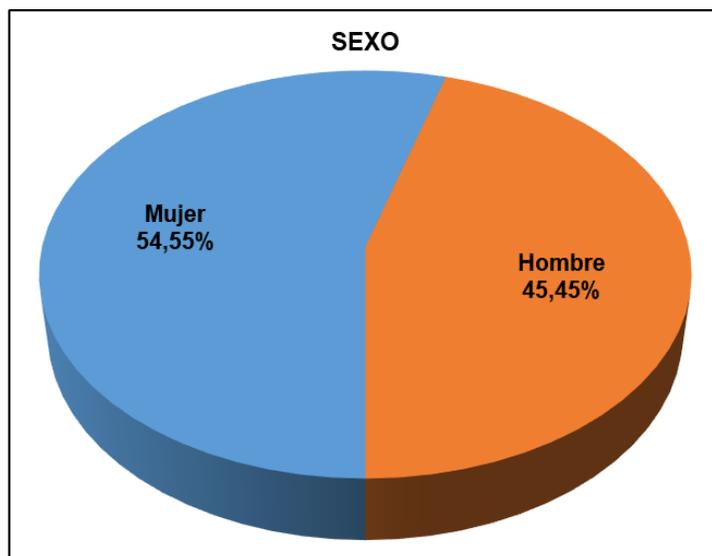


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 48,48% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo buscando trabajo, 24,49% trabajando y 19,95% en oficios del hogar.

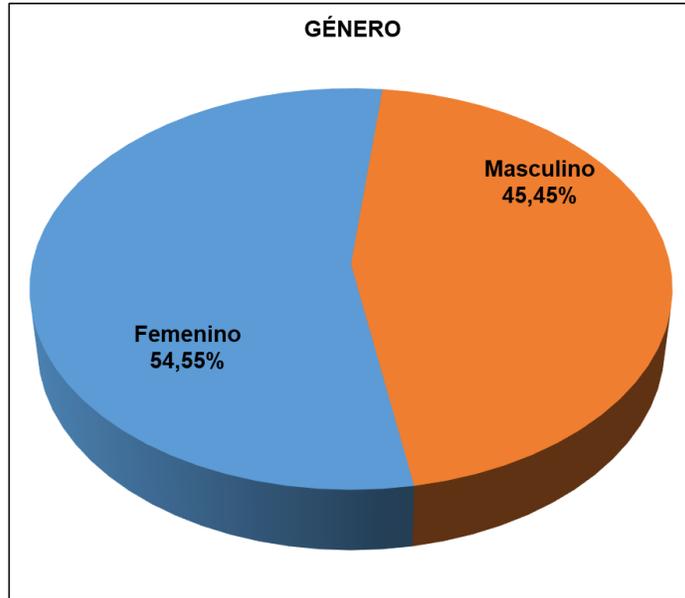
## Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 54,55% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 45,45% hombres.

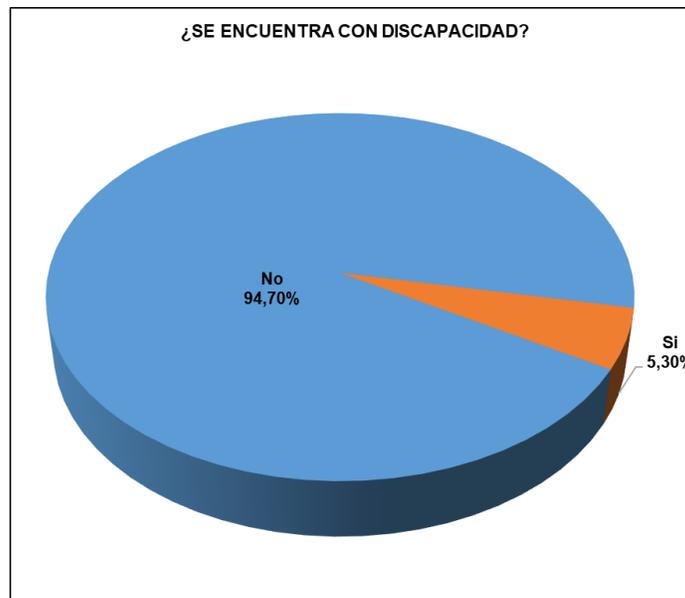
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

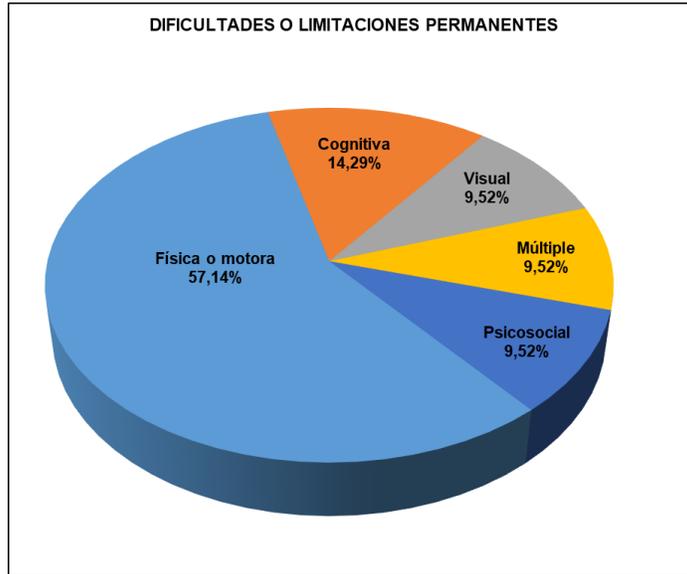
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 54,55% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 45,45% con género masculino.

### Discapacidad



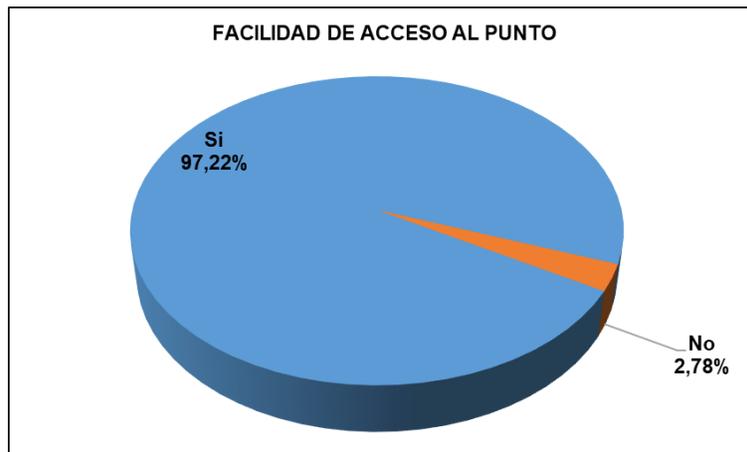
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 94,70% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 5,30% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 57,14% corresponde a discapacidad física o motora, 14,29% a discapacidad cognitiva y 9,52% a discapacidad visual.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 97,22% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 2,78% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

Tabla 21 Dificultades en el acceso al punto ATENCIÓN LIÉVANO

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Excesivo protocolo de seguridad	6	54,55%

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	3	27,27%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	9,09%
Largas Filas	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.2 CADE CANDELARIA

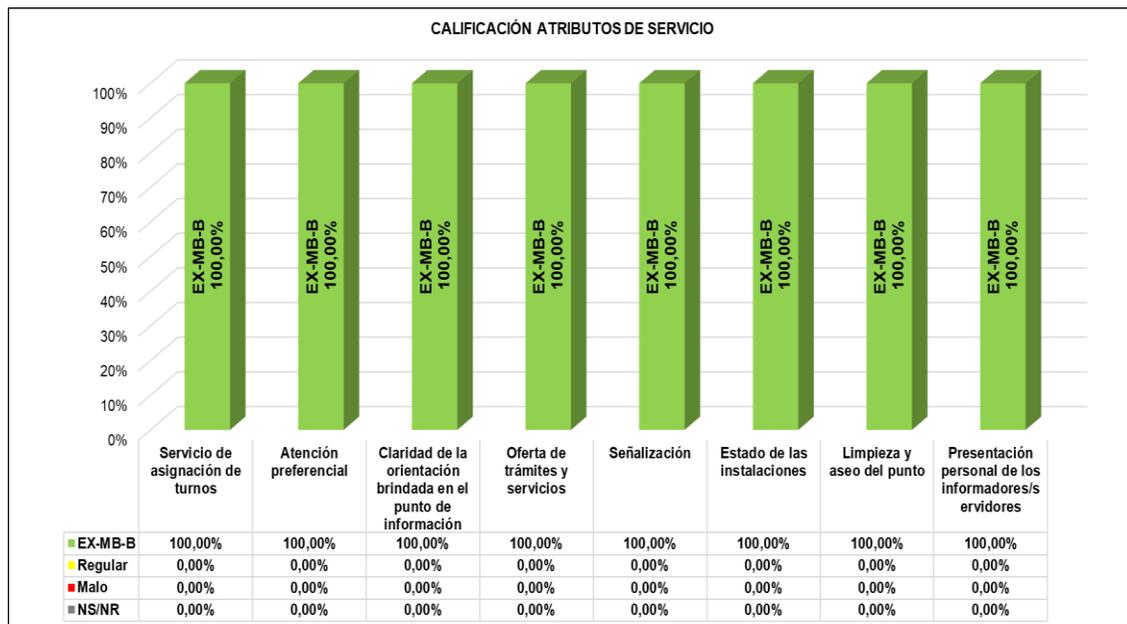
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **435** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 35,17% de ciudadanos interactuó con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, el 29,20% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 18,62% con la Empresa de Acueducto, logrando este grupo un 82,99%.

Tabla 22 Entidades consultadas CADE CANDELARIA

Entidad	Recuento	%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	153	35,17%
Secretaría Distrital de Planeación	127	29,20%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	81	18,62%
Vanti SA ESP	41	9,43%
Secretaría Distrital de Salud	32	7,36%
Área Limpia DC SAS ESP	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 29,20% de ciudadanos 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 de la Secretaría Distrital de Planeación, el 13,79% solicita duplicados en la Empresa de Acueducto de Bogotá y el 7,36% solicitan atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud.

Tabla 23 Trámites CADE CANDELARIA

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	127	29,20%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	60	13,79%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	32	7,36%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	27	6,21%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	25	5,75%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	24	5,52%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	20	4,60%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	18	4,14%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	10	2,30%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	10	2,30%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	6	1,38%
Financiación conceptos facturados	5	1,15%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	5	1,15%
Acometidas de alcantarillado	5	1,15%
Conexión a los servicios públicos	5	1,15%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	4	0,92%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	3	0,69%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	3	0,69%

Trámites	Recuento	%
Familias en Acción-FA. Información novedad de traslado de municipio	3	0,69%
Familias en acción-FA Información para cambio de IPS	3	0,69%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	3	0,69%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	2	0,46%
Independización del servicio público	2	0,46%
Financiación deuda total	2	0,46%
Levantamiento de Suspensión por Documento Inconsistente-JEA	2	0,46%
Cambio de titular- corrección	2	0,46%
Factibilidad de servicios públicos	2	0,46%
Familias en Acción-FA. Información novedad de retiro de beneficiario	2	0,46%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	2	0,46%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	2	0,46%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	1	0,23%
Proceso de facturación con Enel Colombia	1	0,23%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,23%
Información cambio de documento de Identidad en JEA - Jóvenes en Acción	1	0,23%
Prosperidad Social - Devolución IVA	1	0,23%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	1	0,23%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,23%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	1	0,23%
Cambios en la factura de servicio público	1	0,23%
Familias en Acción-FA. Información novedad de cambio de titular	1	0,23%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,23%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,23%
Restablecimiento del servicio público	1	0,23%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	1	0,23%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	1	0,23%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 24 Entidades adicionales sugeridas CADE CANDELARIA

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	233	66,38%
Capital Salud EPS	81	23,08%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	22	6,27%
Secretaría Distrital de Hacienda	4	1,14%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	4	1,14%
Transmilenio SA	3	0,85%
Canal Capital	3	0,85%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 66,38% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de Enel Colombia, el 23,08% sugiere contar con la presencia de Capital Salud EPS y el 6,27% sugiere que debe hacer presencia la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 193 (32,82%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 36,73% recomendó la prestación del servicio de fotocopidora, el 28,06% sugirió implementar servicio de baño, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 25 Sugerencias CADE CANDELARIA

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopidora	216	36,73%
Ninguna recomendación	193	32,82%
Servicio de baño	165	28,06%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	12	2,04%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	1	0,17%
Servicio de café gratis	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>588</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

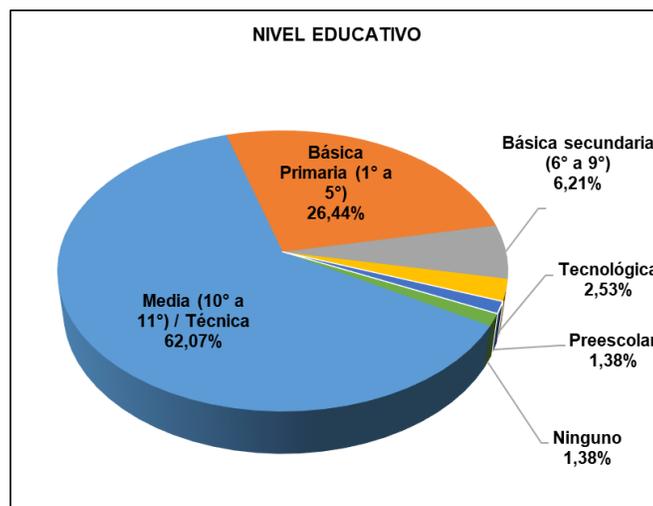
Tabla 26 Localidad donde vive CADE CANDELARIA

Lugar de Residencia	Recuento	%
Ciudad Bolívar	433	99,54%
Suba	1	0,23%
Usaquén	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 99,54% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar.

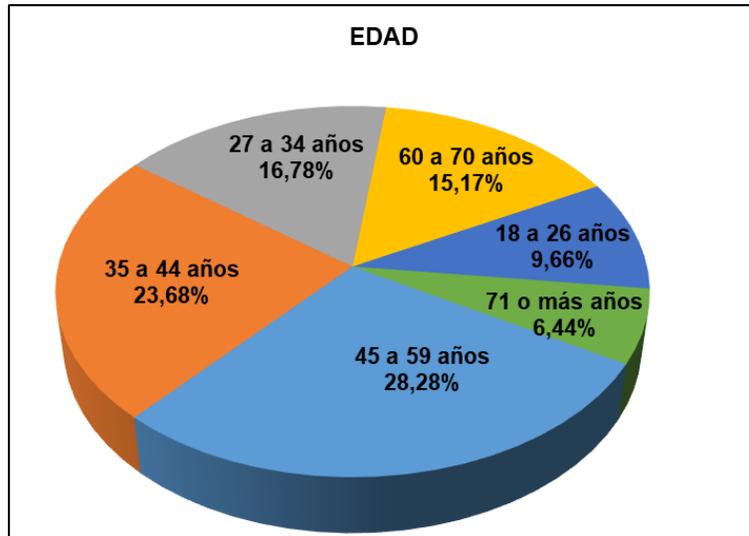
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 62,07%, básica primaria el 26,44% y básica secundaria el 6,21%, por otra parte el 1,38% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

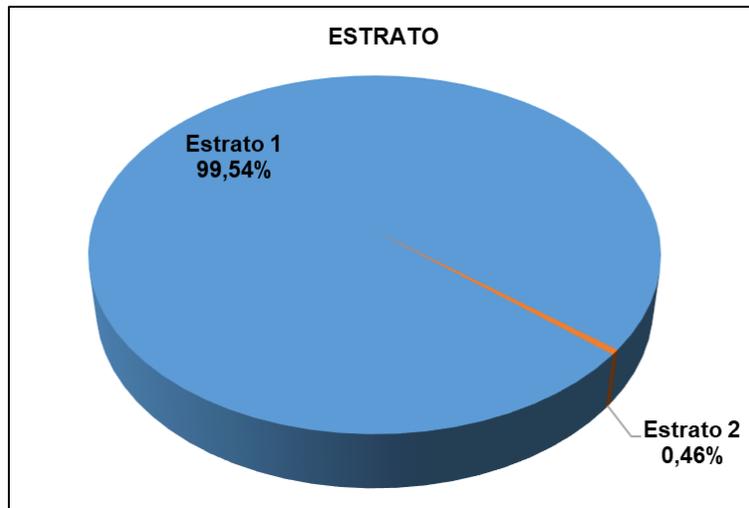
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (28,28%), 35-44 años (23,68%) y 27-34 años (16,78%), sumando así el 68,74%.

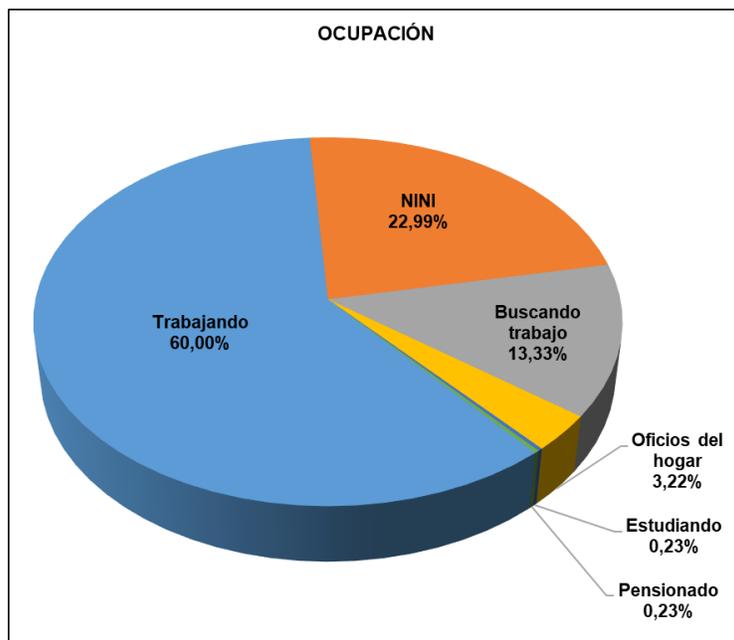
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,54% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 1, el 4,46% restante reside en estrato 2.

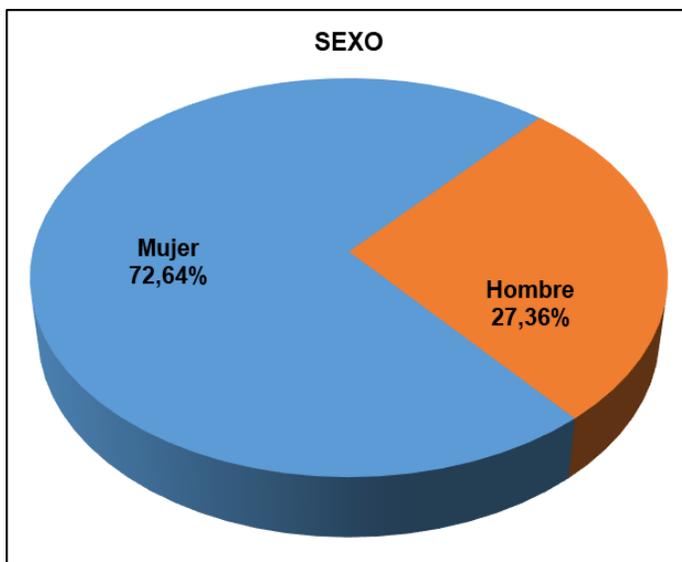
### Ocupación



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 60% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando y el 22,99% NINI.

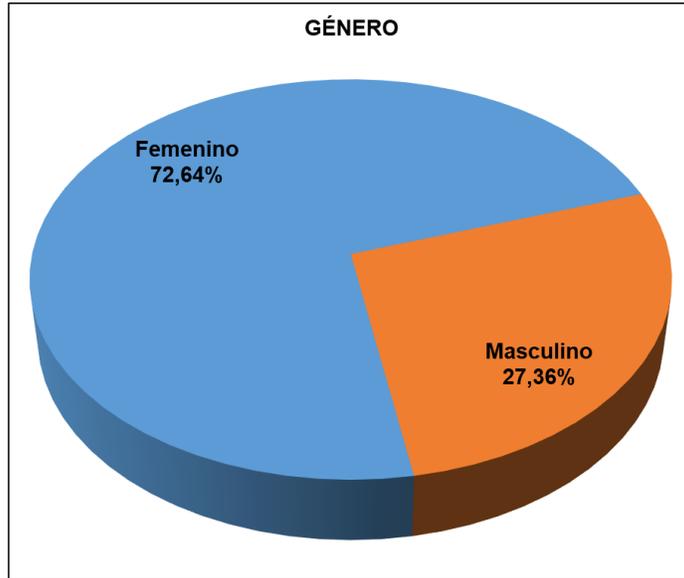
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 72,64% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 27,36% hombres.

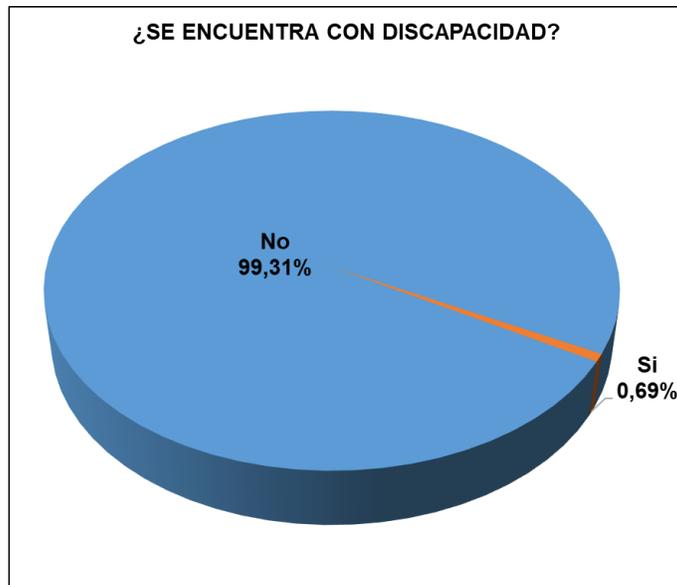
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

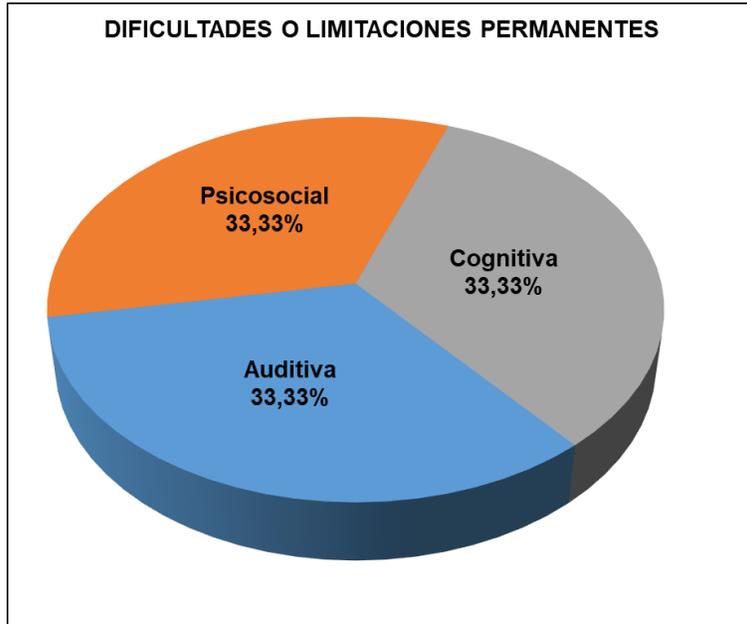
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 72,64% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 27,36% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,31% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,69% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 33,33% corresponde a discapacidad auditiva, 33,33% a discapacidad psicosocial y 33,33% a discapacidad cognitiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



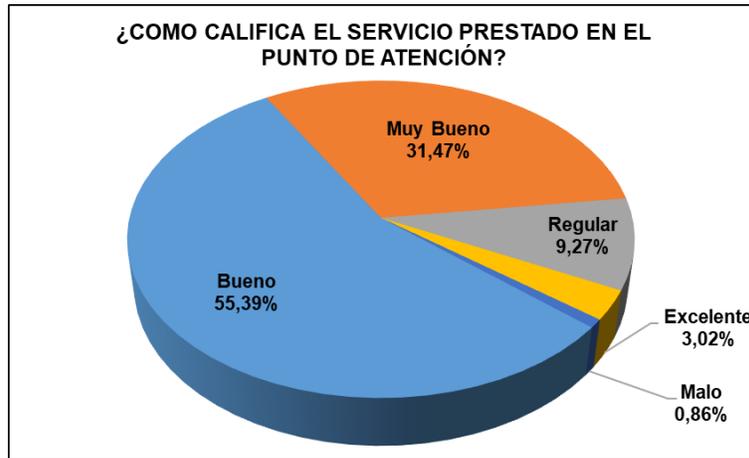
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.5.3.3 CADE FONTIBÓN

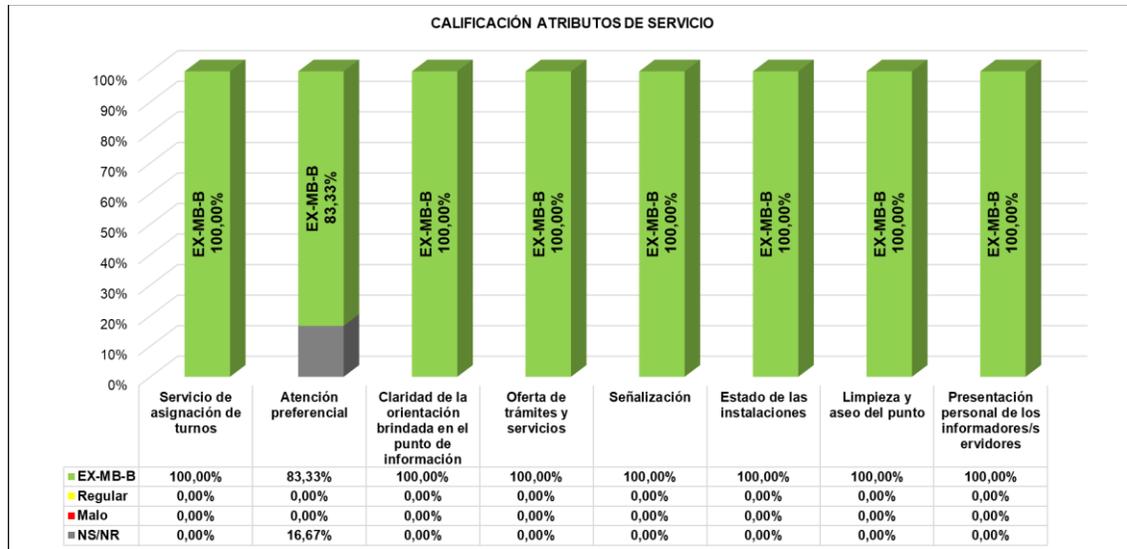
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **464** encuestas en el punto, dando como resultado que el **89,87%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 97,92% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 49,14% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 26,94% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 13,79% con Vanti SA ESP, logrando este grupo un 89,87%.

Tabla 27 Entidades consultadas CADE FONTIBÓN

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	228	49,14%
Secretaría Distrital de Planeación	125	26,94%
Vanti SA ESP	64	13,79%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	24	5,17%
Secretaría Distrital de Salud	19	4,09%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	4	0,86%
<b>Total general</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 24,57% de ciudadanos realizaron el trámite de reclamos en Enel Colombia, el 17,46% el de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN de la Secretaría Distrital de Planeación y el 7,33% realizan reclamación por inconformidad sobre tarifa liquidada en Vanti SA ESP.

Tabla 28 Trámites CADE FONTIBÓN

Trámites	Recuento	%
Reclamos	114	24,57%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	81	17,46%
Inconformidad tarifa liquidada	34	7,33%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	32	6,90%
Duplicado de factura Enel Colombia	28	6,03%
Solicitudes Crédito Fácil	18	3,88%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	16	3,45%
Ajustes de factura	14	3,02%
Requerimientos seguros	13	2,80%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	13	2,80%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	7	1,51%
Comprobante de pago	7	1,51%
Radicaciones	6	1,29%
Consultas factura	6	1,29%
Convenio de pago	6	1,29%
Plazo para pago	6	1,29%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	6	1,29%
Requerimientos Energía	5	1,08%
Cambio de cliente beneficiario	4	0,86%
Consultas de energía	4	0,86%
Consulta estado de cuenta de valorización	3	0,65%
Consulta Puntaje SISBÉN	3	0,65%
Duplicado de consumo	2	0,43%

Trámites	Recuento	%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,43%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,43%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,43%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,43%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	2	0,43%
Inconformidad por que no recibió factura	2	0,43%
Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario.	1	0,22%
Información general por hurto y daño del CM	1	0,22%
Notificación	1	0,22%
Duplicado consumo	1	0,22%
Saldo contadores	1	0,22%
Pagos	1	0,22%
Financiaciones del servicio público de aseo	1	0,22%
Certificado de discapacidad	1	0,22%
Información general de la factura	1	0,22%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,22%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,22%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	1	0,22%
Seguros	1	0,22%
Actualización de datos	1	0,22%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,22%
Reclamo tarjeta codensa	1	0,22%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Colombia	1	0,22%
Cambio de nombre	1	0,22%
Cambio de titular- corrección	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 29 Entidades adicionales sugeridas CADE FONTIBÓN

Entidad Adicional	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	213	48,74%
Secretaría Distrital de Hacienda	71	16,25%
Bancos	50	11,44%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	21	4,81%
Personería de Bogotá	19	4,35%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	14	3,20%
Colpensiones	11	2,52%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	10	2,29%
Transmilenio SA	8	1,83%
Reval SAS	4	0,92%
Enel Colombia	3	0,69%
Secretaría Distrital de Movilidad	3	0,69%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,69%
Secretaría Distrital de Planeación	2	0,46%
Grúas y Patios	1	0,23%
Secretaría de Educación del Distrito	1	0,23%
Vanti SA ESP	1	0,23%

Entidad Adicional	Recuento	%
Otras Servicios de Recaudo	1	0,23%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 48,74% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP, el 16,25% sugiere que contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda y el 11,44% sugiere que haga presencia una entidad bancaria.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 281 (48,78%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 17,88% recomendó agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, el 16,67% sugirió Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 30 Sugerencias CADE FONTIBÓN

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	281	48,78%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	103	17,88%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	96	16,67%
Prioridad de atención preferencial	30	5,21%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	28	4,86%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	21	3,65%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	7	1,22%
Servicio de café gratis	4	0,69%
Servicio de fotocopidora	3	0,52%
Servicio de baño	1	0,17%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,17%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>576</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 31 Localidad donde vive CADE FONTIBÓN

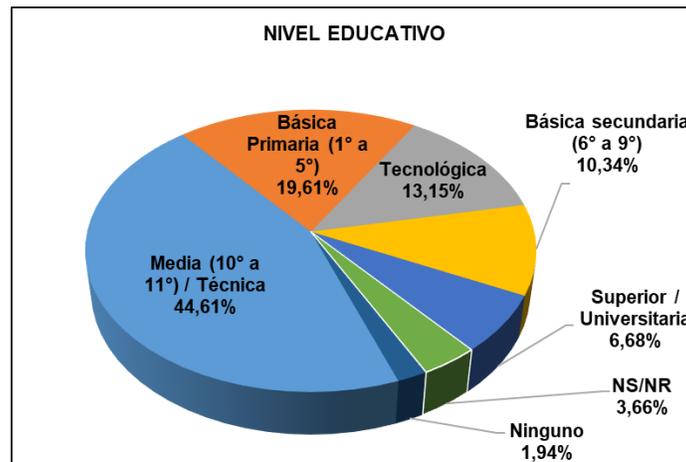
Lugar de Residencia	Recuento	%
Fontibón	416	89,66%
Kennedy	15	3,23%
Engativá	13	2,80%
Bosa	6	1,29%
Mosquera	3	0,65%
Usme	2	0,43%
Funza	2	0,43%
Puente Aranda	1	0,22%
Caparrapí	1	0,22%
Madrid	1	0,22%
Soacha	1	0,22%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Suba	1	0,22%
Ciudad Bolívar	1	0,22%
San Cristóbal	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 89,66% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Fontibón.

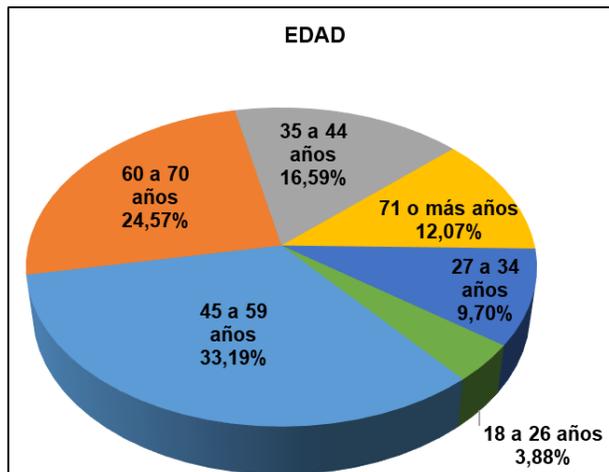
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 44,61%, básica primaria el 19,61% y Tecnológica el 13,15%, por otra parte el 1,94% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

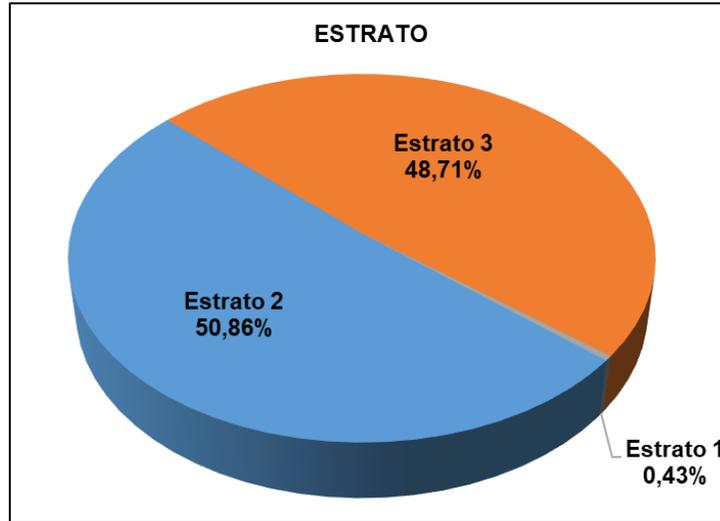
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (33,19%), 60-70 años (24,57%) y 35-44 años (16,59%), sumando así el 74,35%.

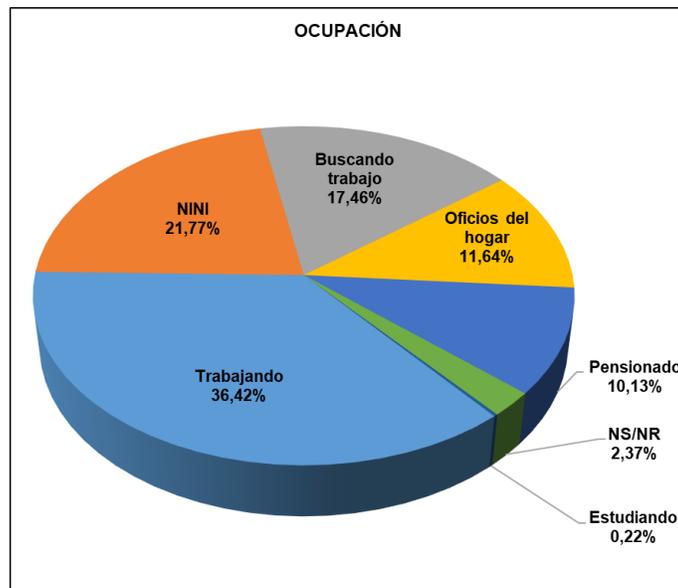
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,57% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estratos 2 y 3, el 0,43% restante reside en estrato 1.

**Ocupación**

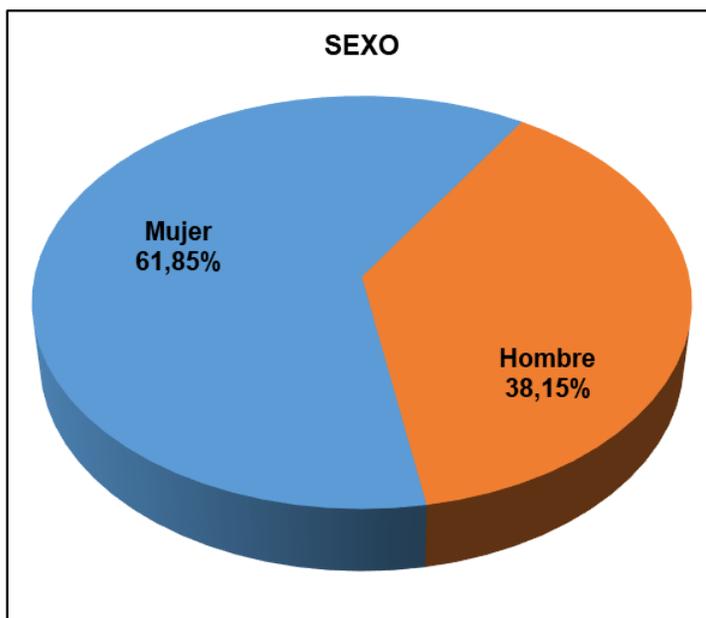


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 36,42% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando y el 21,77% NINI.

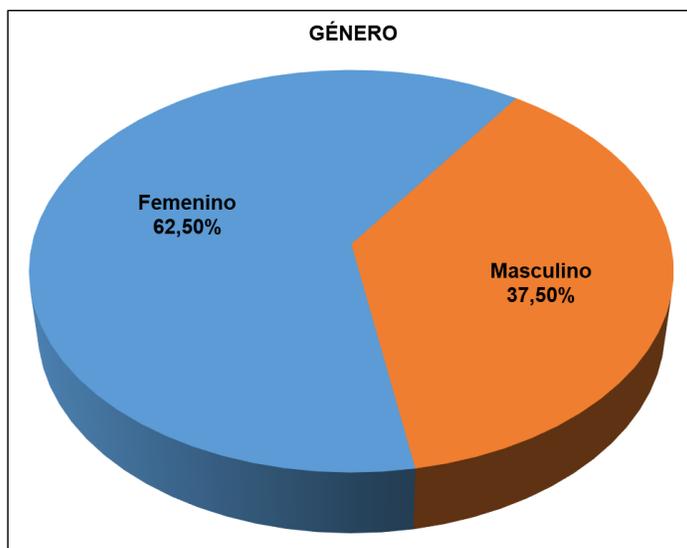
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 61,85% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 38,15% hombres.

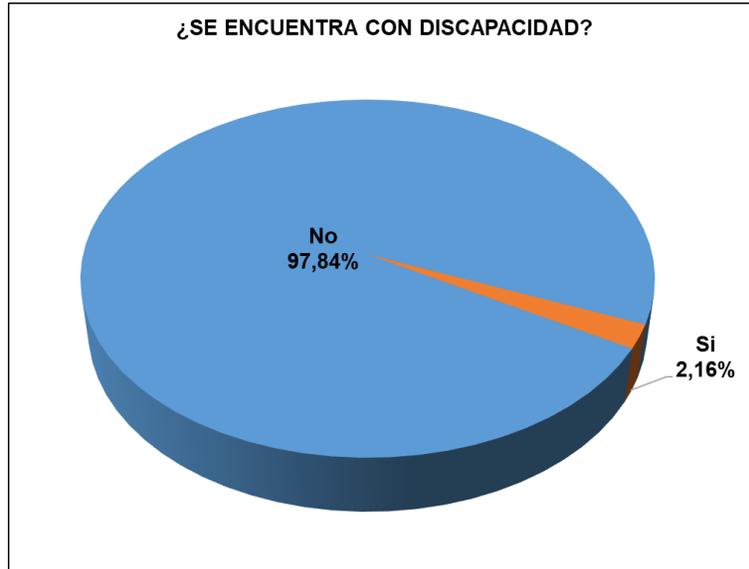
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

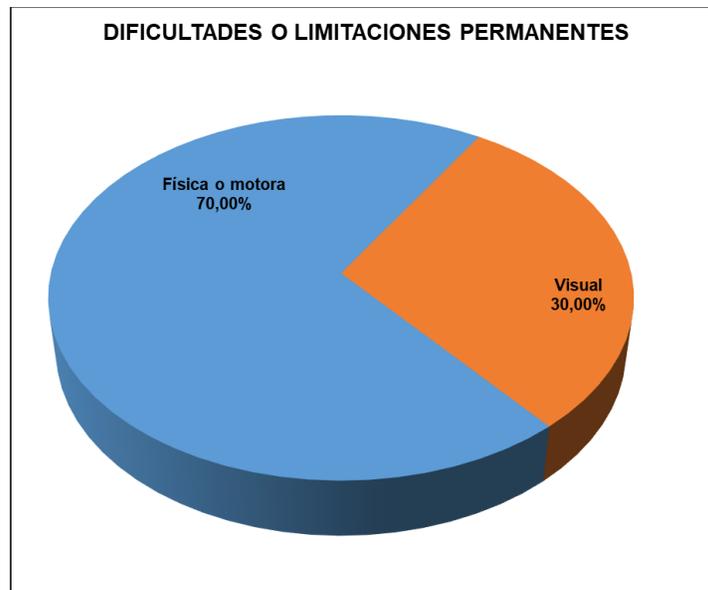
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 62,50% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 37,50% con género masculino.

**Discapacidad**



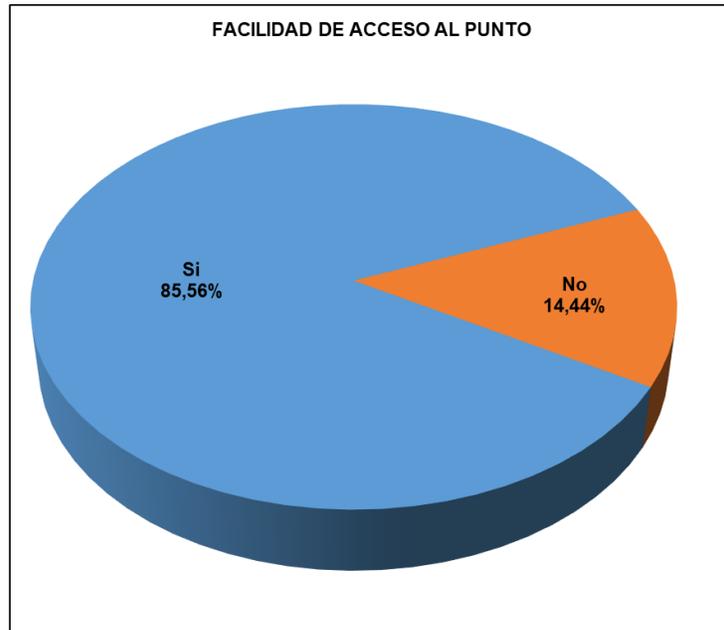
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 97,84% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 2,16% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 70% corresponde a discapacidad física o motora y 30% a discapacidad visual.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 85,56% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 14,44% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

*Tabla 32 Dificultades en el acceso al punto CADE FONTIBÓN*

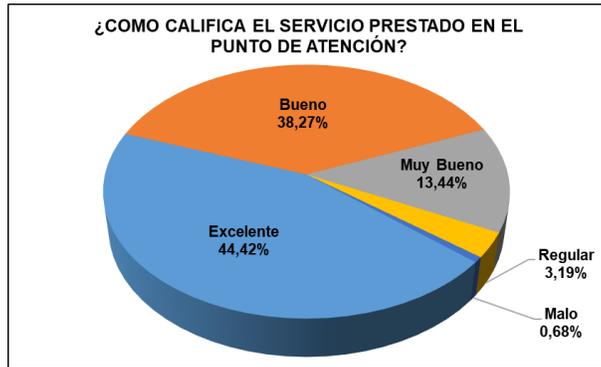
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	66	98,51%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	1,49%
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**3.2.5.3.4 CADE KENNEDY**

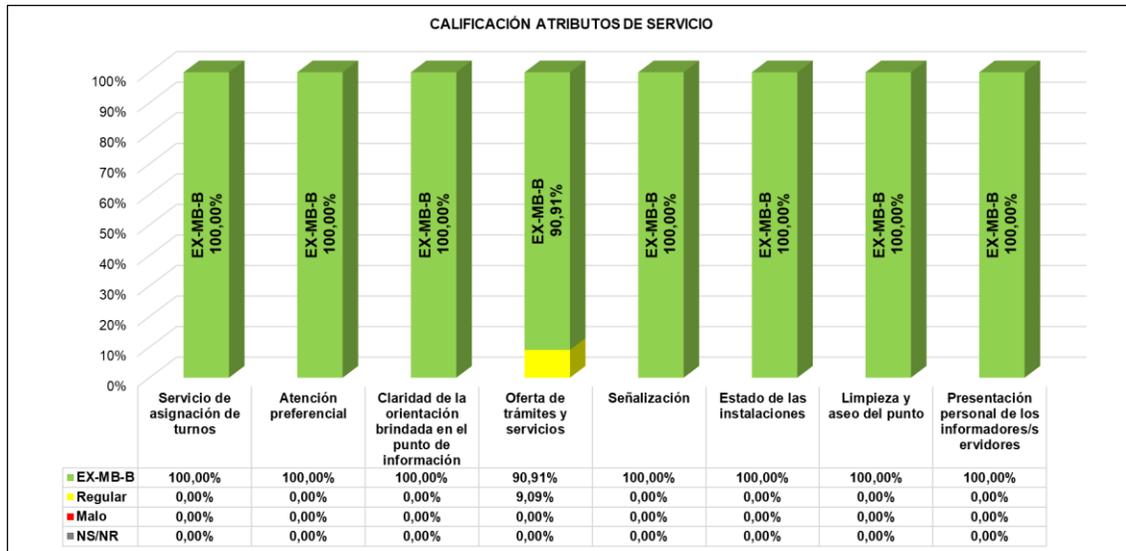
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **439** encuestas en el punto, dando como resultado que el **96,13%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 98,86% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 55,13% de ciudadanos interactuó con la Secretaría Distrital de Planeación, el 18,45% con Vanti SA ESP y el 14,81% con Reval SAS, logrando este grupo un 88,38%.

Tabla 33 Entidades consultadas CADE KENNEDY

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	242	55,13%
Vanti SA ESP	81	18,45%
Reval SAS	65	14,81%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	51	11,62%
<b>Total general</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 29,16% de ciudadanos 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 14,81% el de actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, estos dos en la Secretaría Distrital de Planeación, el 13,90% realizan pagos de servicios públicos en Reval SAS.

Tabla 34 Trámites CADE KENNEDY

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	128	29,16%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	65	14,81%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	61	13,90%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	51	11,62%
Inconformidad tarifa liquidada	27	6,15%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	17	3,87%
Consulta Puntaje SISBÉN	17	3,87%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	11	2,51%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	10	2,28%
Programación de visita RPO-VTR	7	1,59%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	6	1,37%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	6	1,37%
Información general de la factura	6	1,37%
Cambio de titular- corrección	5	1,14%
Financiación deuda total	4	0,91%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	3	0,68%
Solicitud de reinstalación del servicio	2	0,46%
Transacciones Davivienda y Daviplata	2	0,46%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	2	0,46%
Información general por hurto y daño del CM	1	0,23%
Subsidios, pagos y giros Banco Agrario	1	0,23%
Pago de impuestos predial y de vehículo	1	0,23%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	1	0,23%
Financiación conceptos facturados	1	0,23%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	1	0,23%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Tabla 35 Entidades adicionales sugeridas CADE KENNEDY

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	81	47,37%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	66	38,60%
Secretaría Distrital de Salud	7	4,09%
Secretaría Distrital de Hacienda	4	2,34%
Colpensiones	3	1,75%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	1,17%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	2	1,17%
Transmilenio SA	1	0,58%
Bancos	1	0,58%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	1	0,58%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,58%
Personería de Bogotá	1	0,58%
Secretaría de Educación del Distrito	1	0,58%
<b>Total general</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 47,37% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de Enel Colombia, el 38,60% sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP y el 4,09% sugiere contar con la Secretaría Distrital de Salud.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 200 (36,04%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 32,61% recomendó la prestación del servicio de baño, el 22,52% sugirió implementar servicio de fotocopidora, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 36 Sugerencias CADE KENNEDY

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	200	36,04%
Servicio de baño	181	32,61%
Servicio de fotocopidora	125	22,52%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	16	2,88%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	15	2,70%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	10	1,80%
Prioridad de atención preferencial	4	0,72%
Servicio de café gratis	3	0,54%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>555</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 37 Localidad donde vive CADE KENNEDY

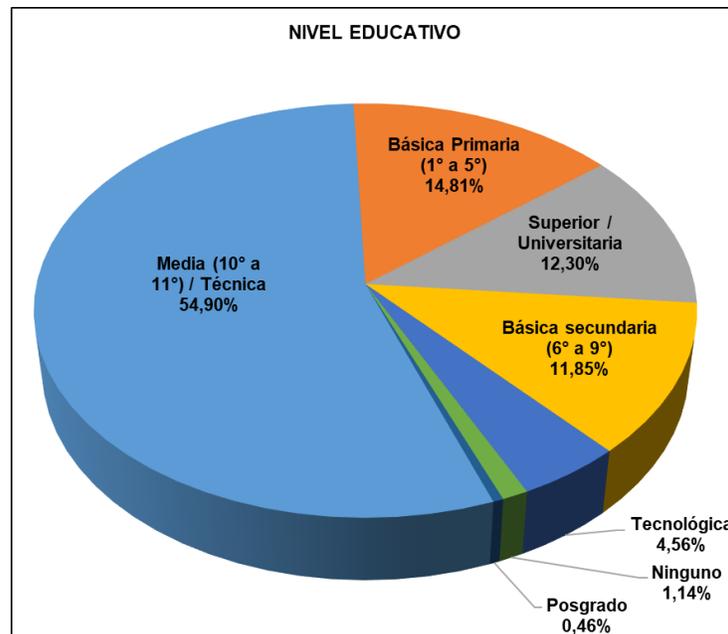
Lugar de Residencia	Recuento	%
Kennedy	385	87,70%
Bosa	37	8,43%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Ciudad Bolívar	3	0,68%
Usme	2	0,46%
Fontibón	2	0,46%
Puente Aranda	2	0,46%
Santa Fe	1	0,23%
Usaquén	1	0,23%
Rafael Uribe Uribe	1	0,23%
Antonio Nariño	1	0,23%
La Mesa	1	0,23%
Soacha	1	0,23%
San Cristóbal	1	0,23%
Suba	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 87,70% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy.

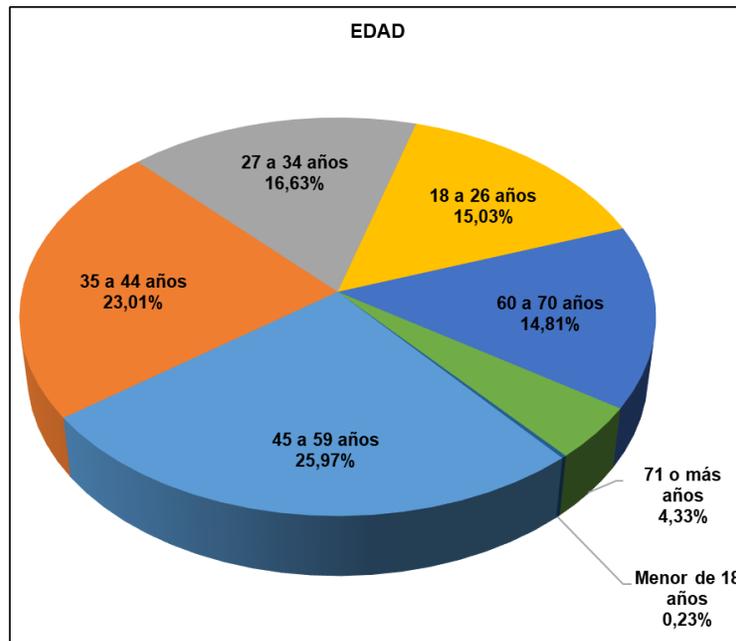
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 54,90%, básica primaria el 14,81% y Superior / Universitaria el 12,30%, por otra parte el 1,14% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

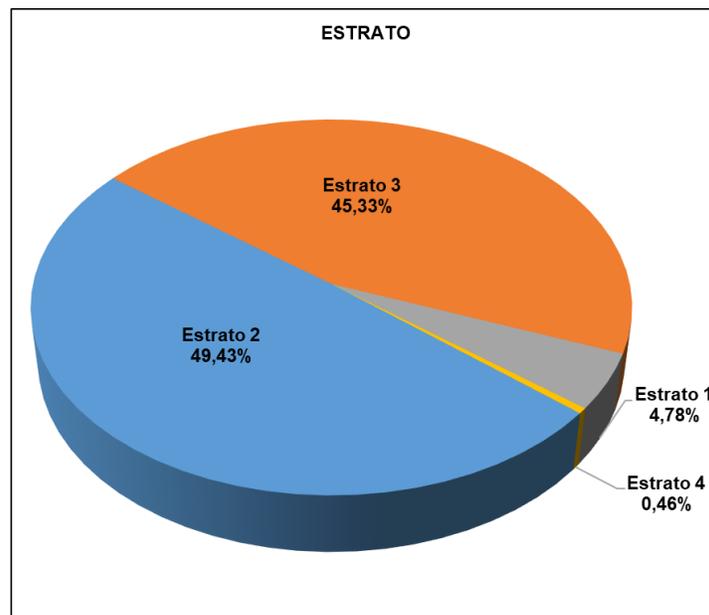
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (25,97%), 35-44 años (23,01%) y 27-34 años (16,63%), sumando así el 65,60%.

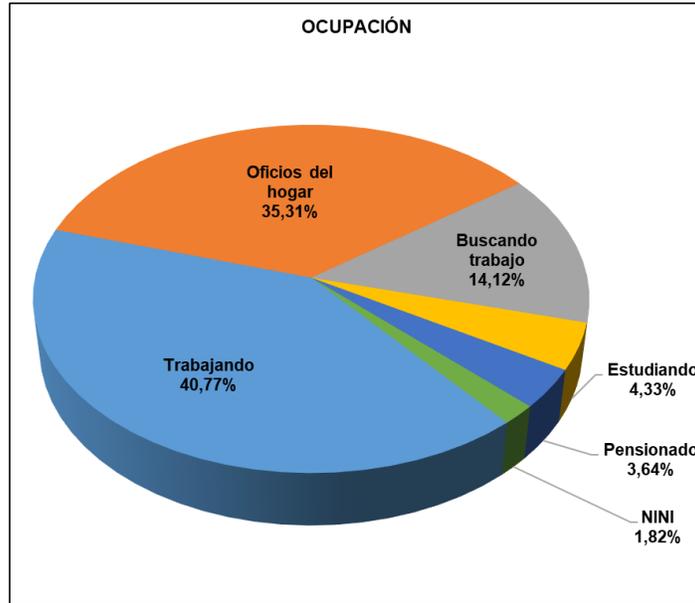
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 94,76% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estratos 2 y 3, el 0,43% restante residen en estratos 1 y 4.

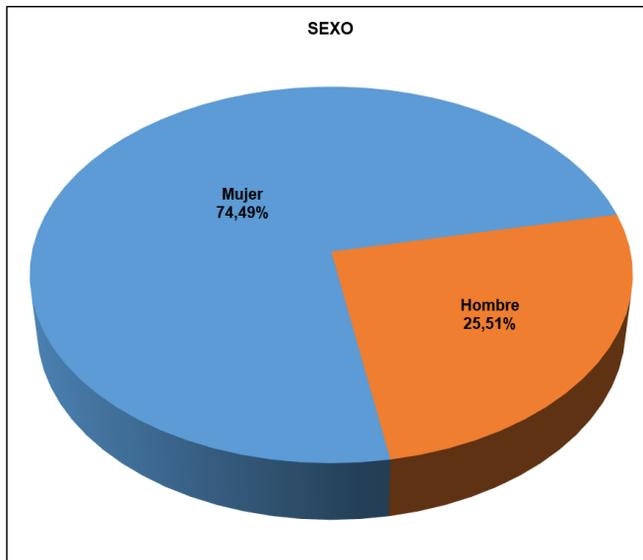
**Ocupación**



**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar**  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 40,77% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando y el 1,82% NINI.

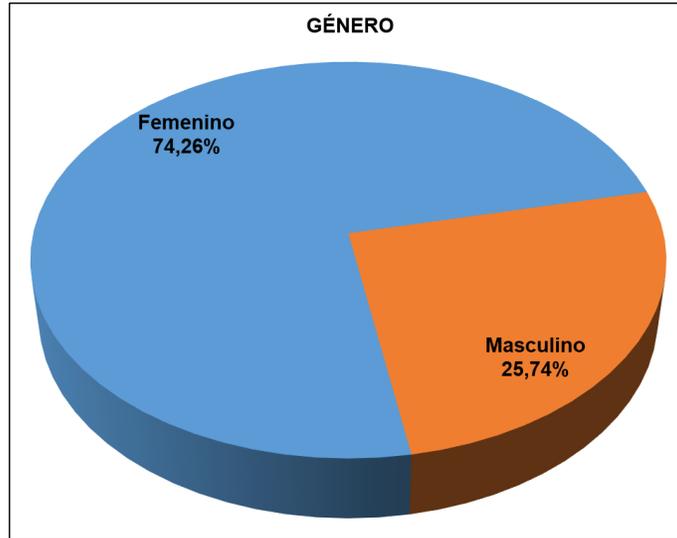
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 74,49% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 25,51% hombres.

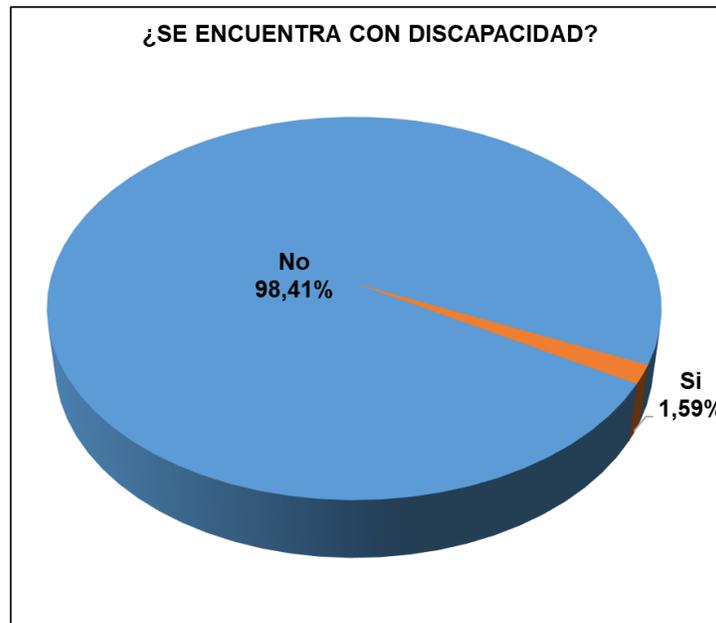
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

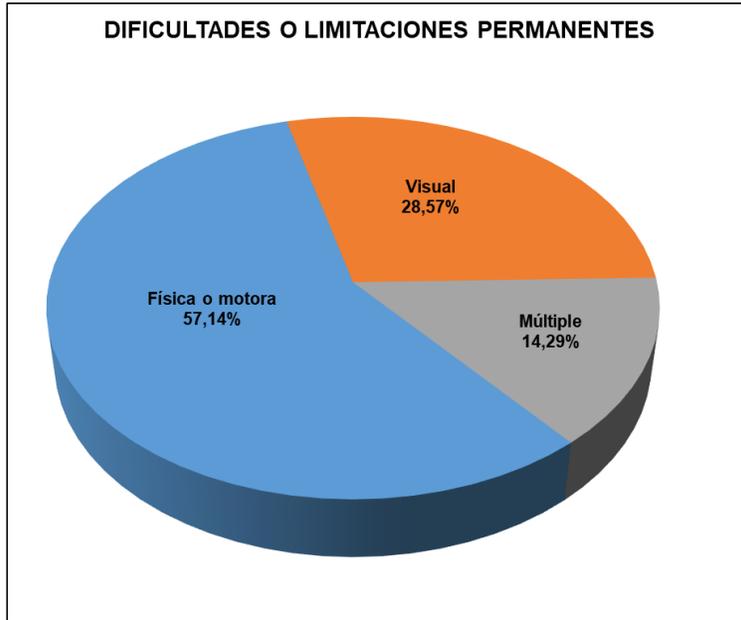
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 74,26% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 25,74% con género masculino.

**Discapacidad**



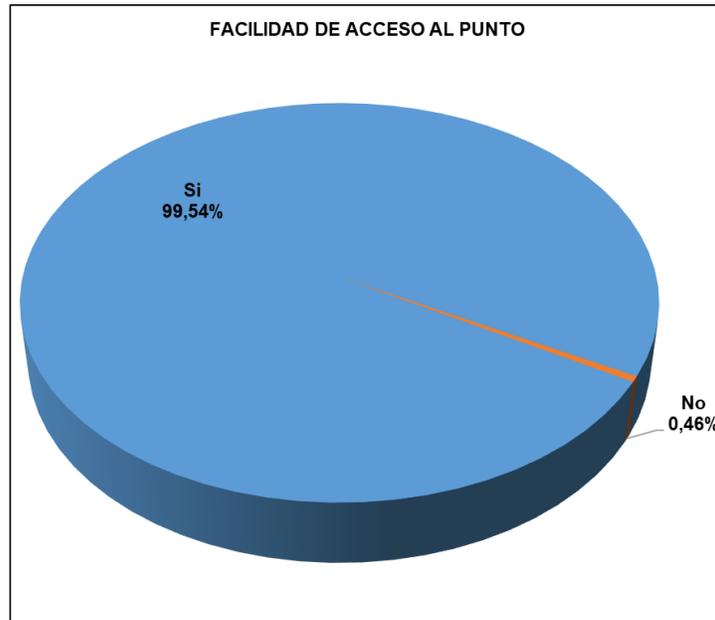
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 98,41% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 1,59% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 57,14% corresponde a discapacidad física o motora, el 28,57% corresponde discapacidad visual y el 14,29% a discapacidad múltiple.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,54% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 0,46% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

*Tabla 38 Dificultades en el acceso al punto CADE KENNEDY*

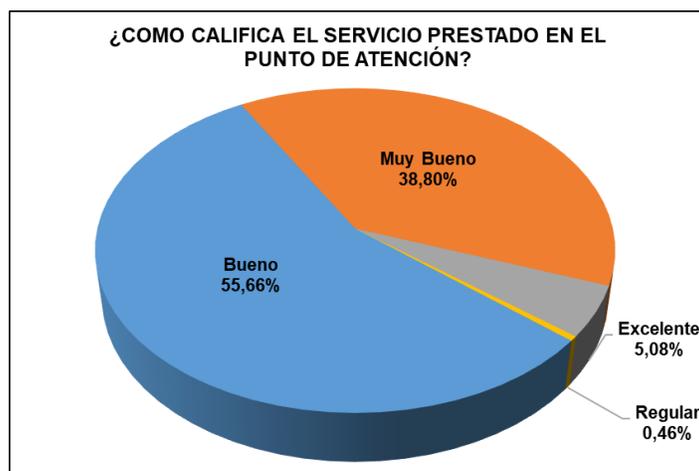
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	1	50,00%
Largas Filas	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.5 CADE LA GAITANA

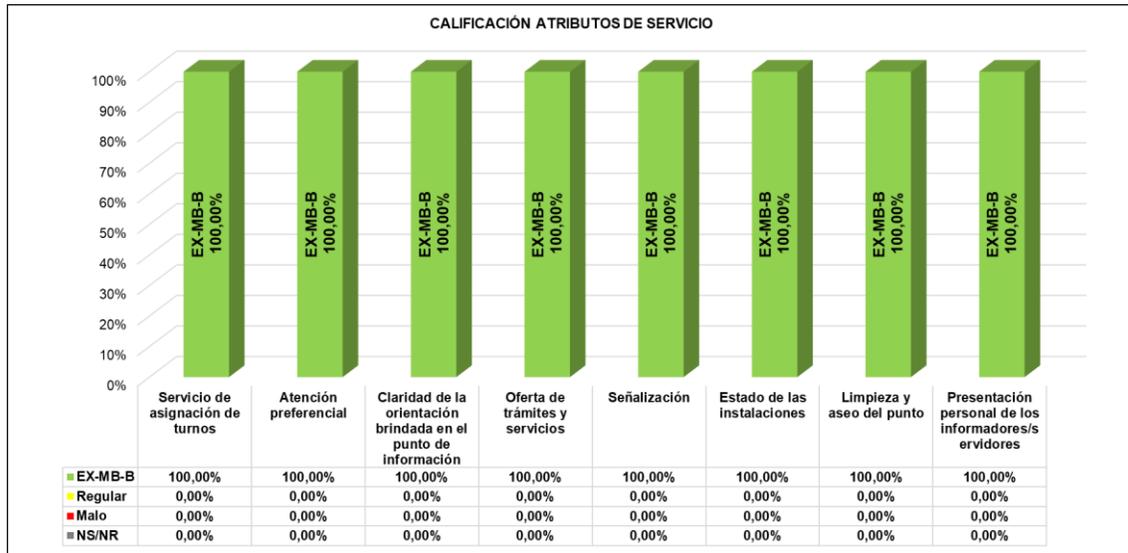
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **433** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,54%** 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 - 2023

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 60,74% de ciudadanos interactuó con la Secretaría Distrital de Planeación, el 24,25% con la Secretaría Distrital de Salud y el 14,78% con Área Limpia DC, logrando este grupo un 99,77%.

Tabla 39 Entidades consultadas CADE LA GAITANA

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	263	60,74%
Secretaría Distrital de Salud	105	24,25%
Área Limpia DC SAS ESP	64	14,78%
Vanti SA ESP	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>433</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**TRÁMITES**

El 25,64% de ciudadanos 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 22,40% el de atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud y el 14,32% realizan el trámite de proceso de facturación con Enel Colombia.

Tabla 40 Trámites CADE LA GAITANA

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	111	25,64%

Trámites	Recuento	%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	97	22,40%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	68	15,70%
Proceso de facturación con Enel Colombia	62	14,32%
Consulta Puntaje SISBÉN	35	8,08%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	25	5,77%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	17	3,93%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	5	1,15%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	4	0,92%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	3	0,69%
Descuento predio desocupado - Con soportes	2	0,46%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,23%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,23%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	1	0,23%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>433</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 41 Entidades adicionales sugeridas CADE LA GAITANA

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	306	25,89%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	160	13,54%
Transmilenio SA	133	11,25%
Vanti SA ESP	106	8,97%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	76	6,43%
Secretaría Distrital de Integración Social	76	6,43%
Secretaría Distrital del Hábitat	68	5,75%
Secretaría Distrital de la Mujer	58	4,91%
Instituto para la Economía Social - IPES	57	4,82%
Secretaría Distrital de Hacienda	39	3,30%
Secretaría de Educación del Distrito	23	1,95%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	13	1,10%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	11	0,93%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	8	0,68%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	6	0,51%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	5	0,42%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	5	0,42%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	5	0,42%
Secretaría Jurídica Distrital	4	0,34%
Personería de Bogotá	4	0,34%
Secretaría Distrital de Movilidad	4	0,34%

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Ambiente	4	0,34%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	0,25%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	3	0,25%
Secretaría Distrital de Planeación	1	0,08%
Secretaría Distrital de Salud	1	0,08%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	1	0,08%
Capital Salud EPS	1	0,08%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1182</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 25,89% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia Enel Colombia, el 13,54% sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP y el 11,25% sugiere contar con la presencia de Transmilenio SA.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 318 (73,27%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 16,13% recomendó la prestación gratuita del servicio de café, el 9,45% sugirió implementar servicio de fotocopidora, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 42 Sugerencias CADE LA GAITANA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	318	73,27%
Servicio de café gratis	70	16,13%
Servicio de fotocopidora	41	9,45%
Servicio de baño	2	0,46%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,23%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	1	0,23%
Prioridad de atención preferencial	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

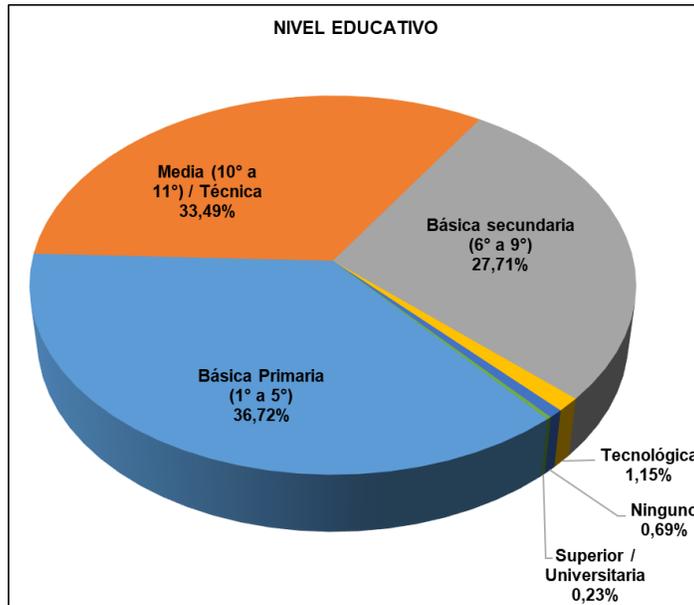
Tabla 43 Localidad donde vive CADE LA GAITANA

Lugar de Residencia	Recuento	%
Suba	428	98,85%
Engativá	2	0,46%
San Cristóbal	1	0,23%
Kennedy	1	0,23%
Usme	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>433</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 98,85% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba.

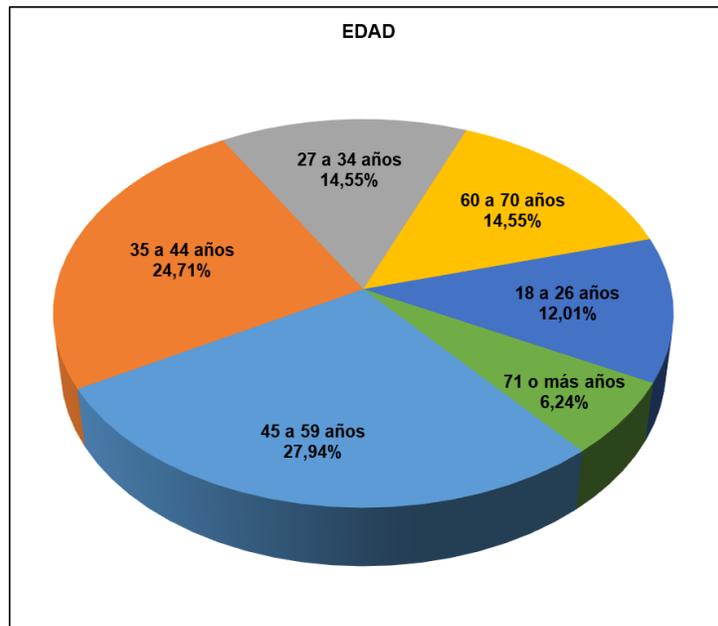
**Nivel Educativo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio básica primaria el 36,72%, medi técnica el 33,49% y básica secundaria el 27,71%, por otra parte el 0,69% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

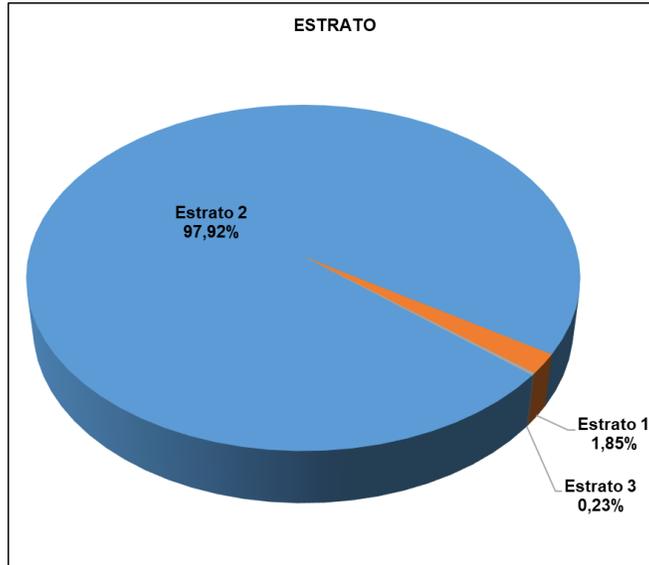
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (27,94%), 35-44 años (24,71%) y 27-34 años (14,55%), sumando así el 67,21%.

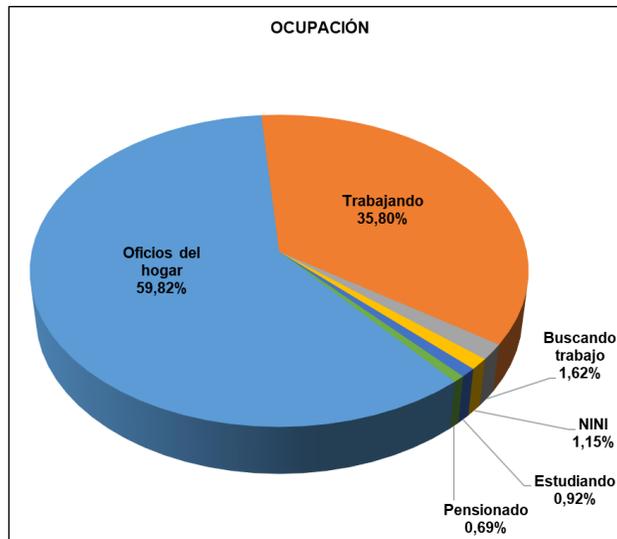
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 97,92% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 2,08% restante residen en estratos 1 y 3.

**Ocupación**

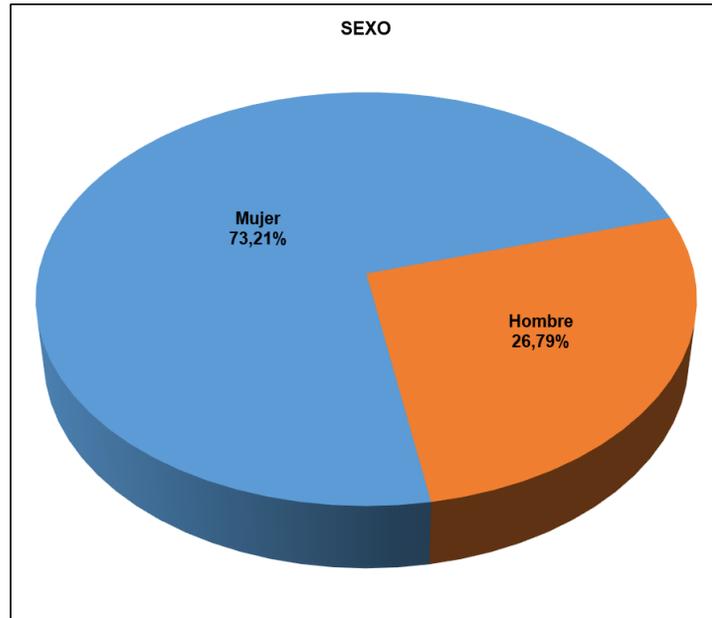


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 59,82% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo en oficios del hogar, el 35,80 ocupan su tiempo trabajando y el 1,15% NINI.

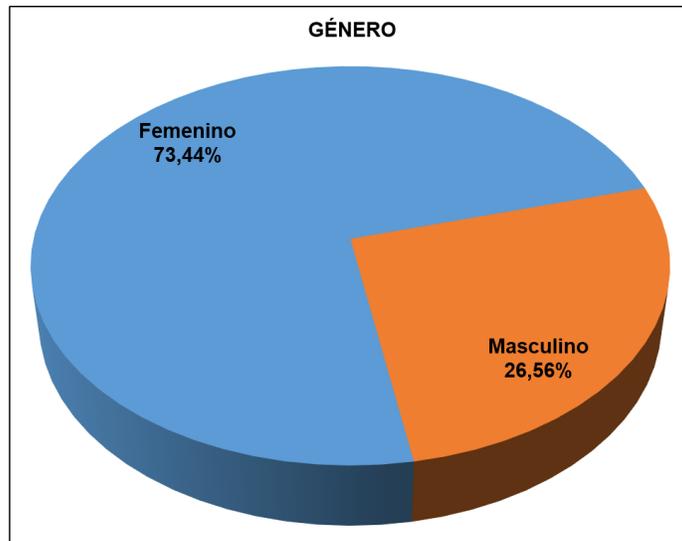
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 73,21% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 26,79% hombres.

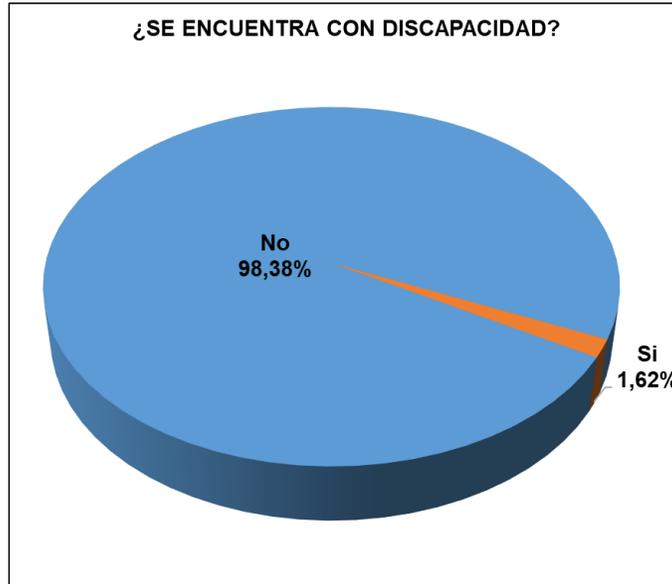
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

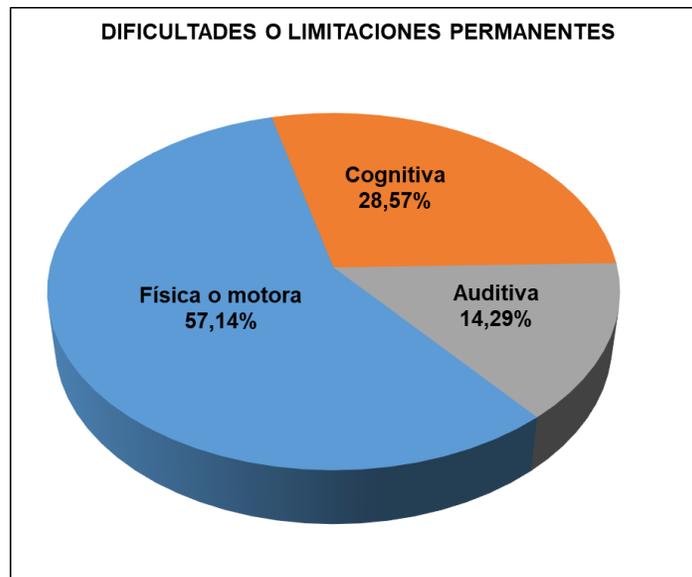
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 73,44% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 26,56% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 98,38% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 1,62% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 57,14% corresponde a discapacidad física o motora, el 28,57% corresponde discapacidad cognitiva y el 14,29% a discapacidad auditiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



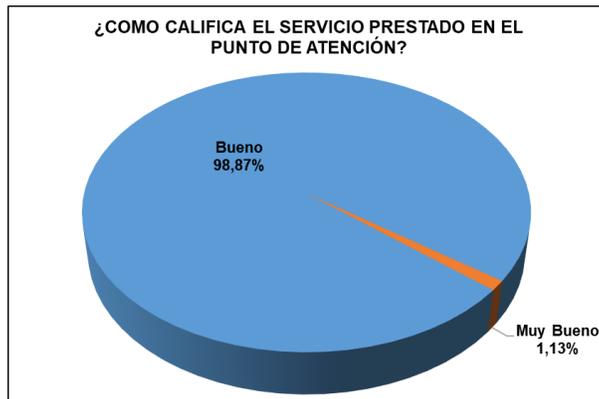
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.5.3.6 CADE LA VICTORIA

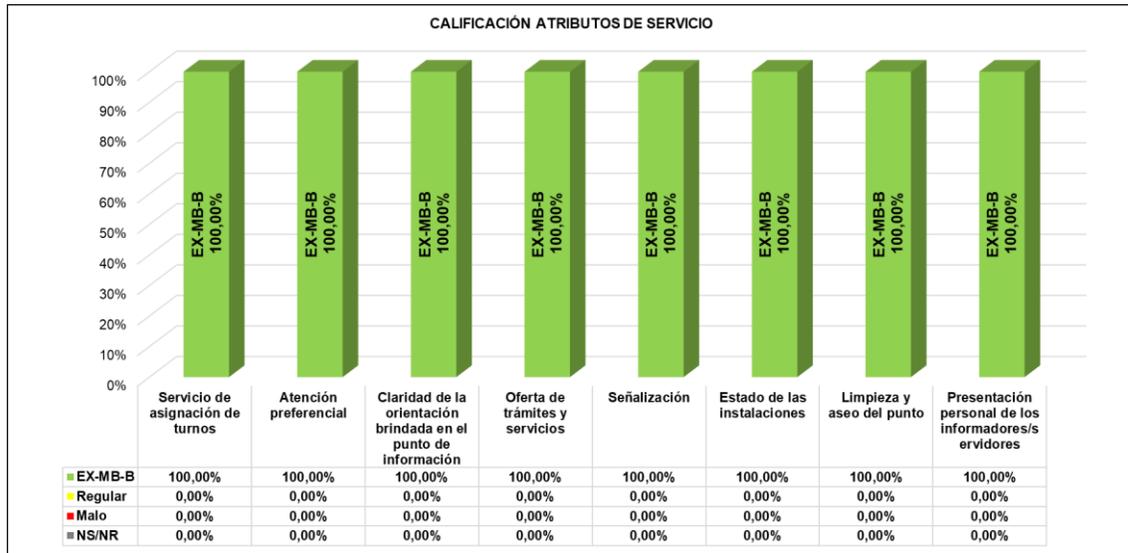
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **444** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno y muy bueno.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 69,14% de ciudadanos interactuó con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, el 20,50% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 6,76% con Promoambiental Distrito SAS ESP, logrando este grupo un 96,40%.

Tabla 44 Entidades consultadas CADE LA VICTORIA

Entidad	Recuento	%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	307	69,14%
Secretaría Distrital de Planeación	91	20,50%
Promoambiental Distrito SAS ESP	30	6,76%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	16	3,60%
<b>Total general</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**TRÁMITES**

El 42,79% de ciudadanos realizaron el trámite de información entrada de beneficiario Familias en Acción en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, el 12,61% el de actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN en la Secretaría Distrital de Planeación y el 9,46% realizan el trámite de familias en acción FA.- Información Bancarización en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS.

Tabla 45 Trámites CADE LA VICTORIA

Trámites	Recuento	%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	190	42,79%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	56	12,61%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	42	9,46%
Ajuste a facturas	29	6,53%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	23	5,18%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	21	4,73%
Esterilización Canina y Felina	15	3,38%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	14	3,15%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	13	2,93%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	7	1,58%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	5	1,13%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	4	0,90%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	4	0,90%
Consulta Puntaje SISBÉN	3	0,68%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	3	0,68%
Otros Programas	2	0,45%
Prosperidad Social - Devolución IVA	2	0,45%
Ingreso Solidario	2	0,45%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,23%
Retiro del programa - Jóvenes en Acción	1	0,23%
Familias en Acción-FA. Información novedad de retiro de beneficiario	1	0,23%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	1	0,23%
Solicitud de Atención a casos de urgencias veterinarias para animales en habitabilidad de calle sin tener responsable.	1	0,23%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	1	0,23%
Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 46 Entidades adicionales sugeridas CADE LA VICTORIA

Entidad Adicional	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	76	21,97%
Enel Colombia	75	21,68%
Bancos	66	19,08%
Vanti SA ESP	65	18,79%
Secretaría Distrital de Salud	13	3,76%
Transmilenio SA	10	2,89%
Secretaría Distrital del Hábitat	7	2,02%
Secretaría Distrital de Movilidad	6	1,73%
Personería de Bogotá	4	1,16%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	4	1,16%
Secretaría Distrital de la Mujer	3	0,87%

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	0,58%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	0,58%
Registraduría Distrital del Estado Civil	2	0,58%
Secretaría de Educación del Distrito	2	0,58%
Superintendencia de Notariado y registro	1	0,29%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,29%
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1	0,29%
EFACTY	1	0,29%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	1	0,29%
Unidad para las Víctimas	1	0,29%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	1	0,29%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1	0,29%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	0,29%
<b>Total general</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 21,97% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP, el 21,68% sugiere que haga presencia Enel Colombia y el 19,28% sugiere contar con la presencia de una entidad bancaria.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 377 (80,38%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 10,45% recomendó incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, el 7,46% sugirió agilizar el llamado de los turnos y/o tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 47 Sugerencias CADE LA VICTORIA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	377	80,38%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	49	10,45%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	35	7,46%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	3	0,64%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	3	0,64%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	1	0,21%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 48 Localidad donde vive CADE LA VICTORIA

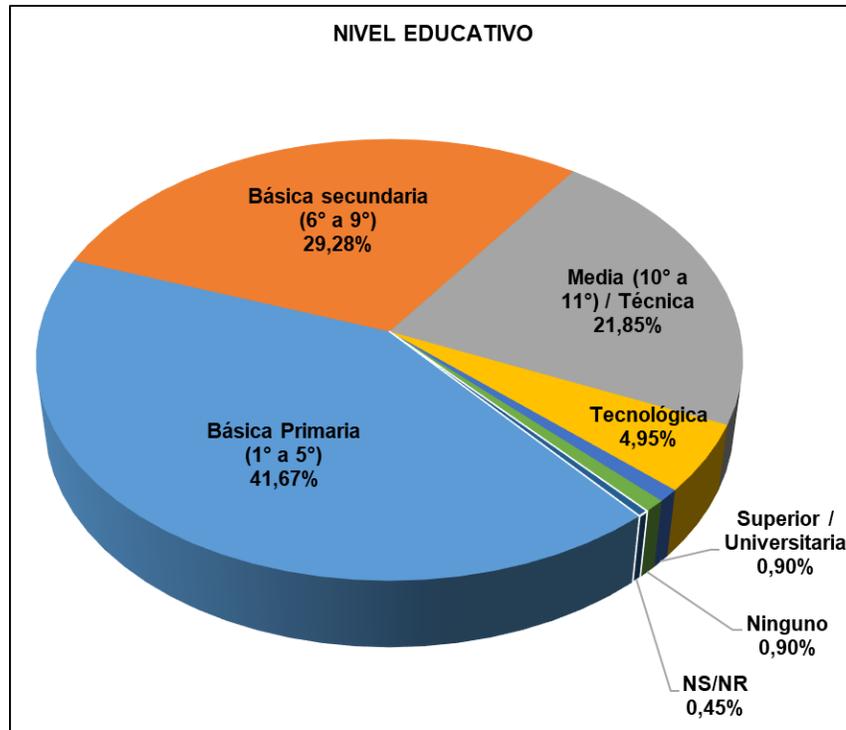
Lugar de Residencia	Recuento	%
San Cristóbal	420	94,59%
Usme	11	2,48%
Rafael Uribe Uribe	10	2,25%
Santa Fe	2	0,45%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Teusaquillo	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 94,59% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de San Cristóbal.

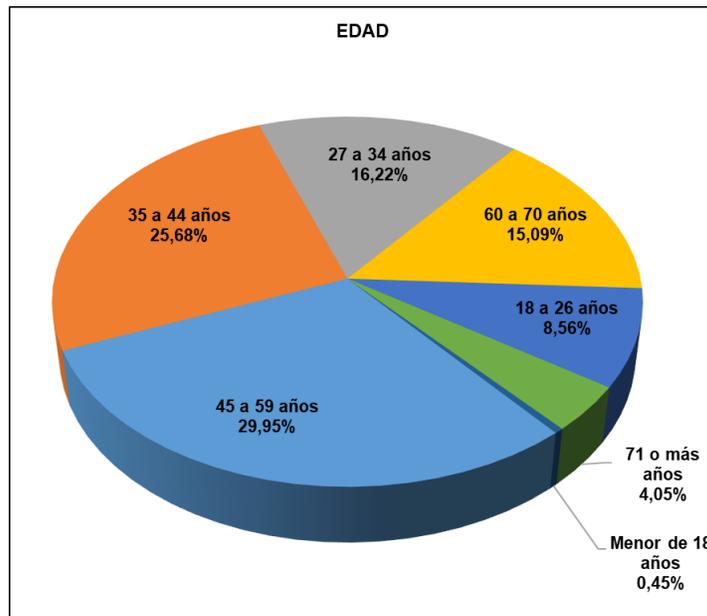
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio básica primaria el 41,67%, básica secundaria el 29,28% y media técnica el 21,85%, por otra parte el 0,90% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

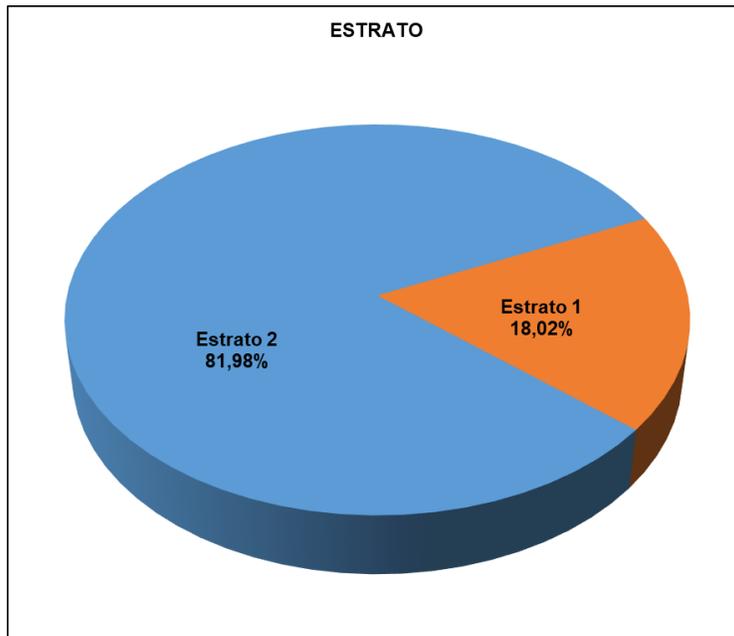
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (29,95%), 35-44 años (25,68%) y 27-34 años (16,22%), sumando así el 71,85%.

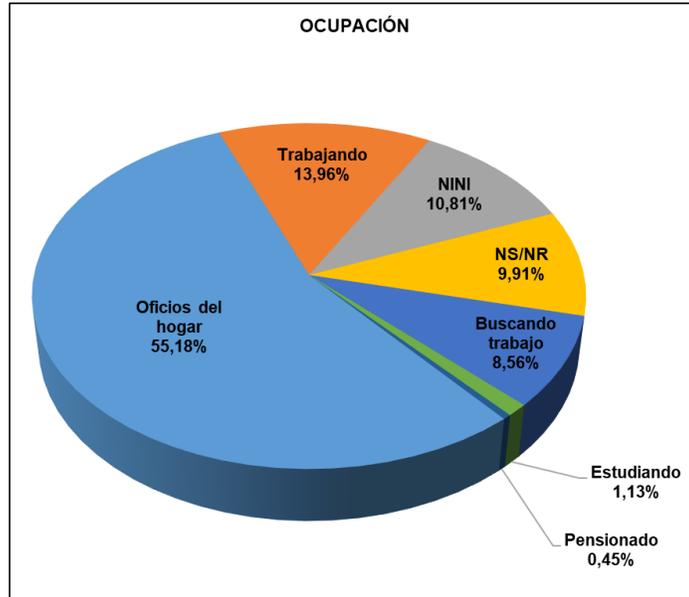
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 81,98% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2 y el 18,02% restante reside en estrato 1.

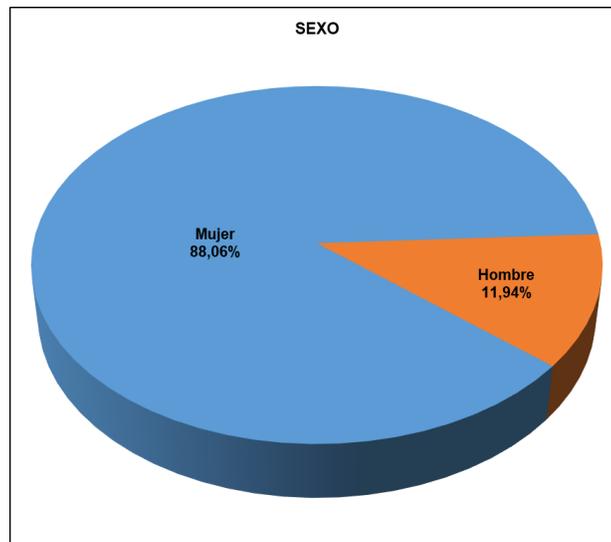
### Ocupación



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 55,18% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo en oficios del hogar, el 13,96% ocupan su tiempo trabajando y el 10,81% NINI.

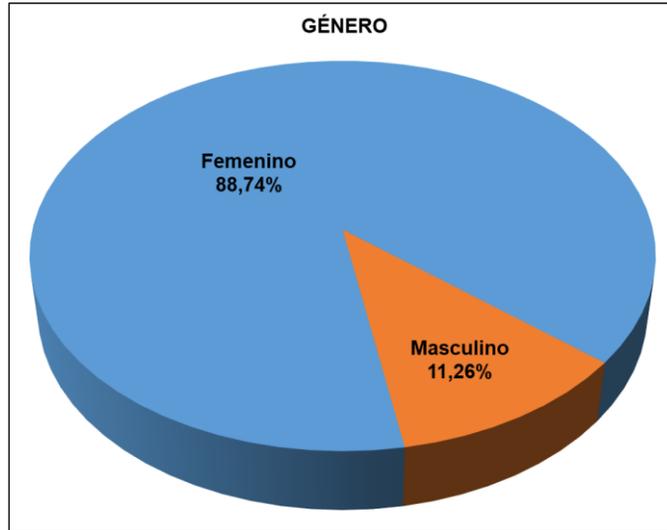
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 88,06% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 11,94% hombres.

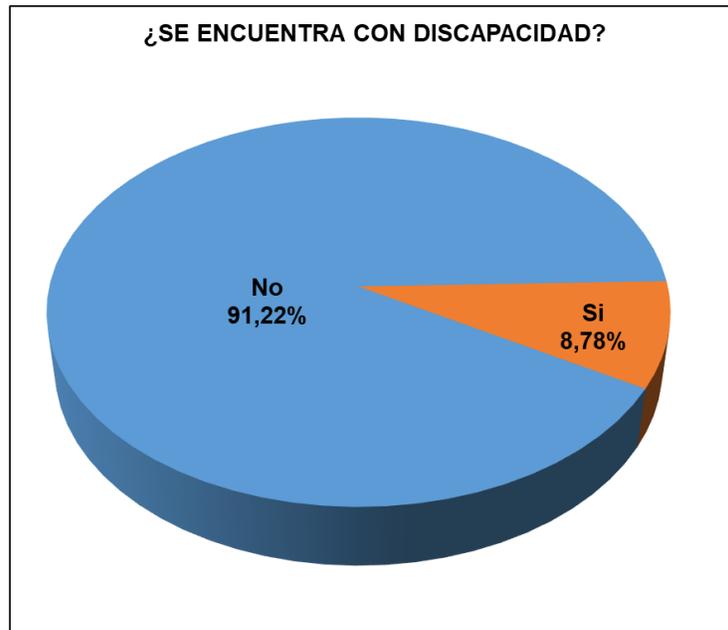
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

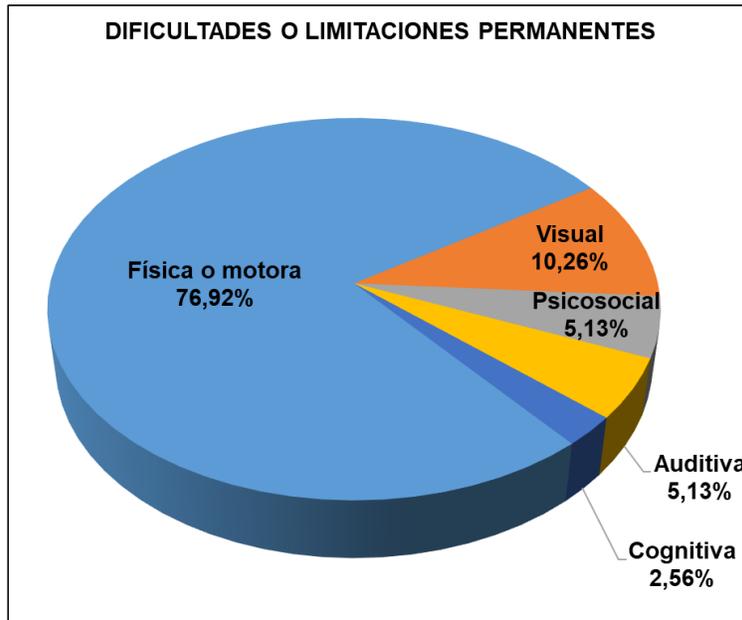
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 88,74% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 11,26% con género masculino.

### Discapacidad



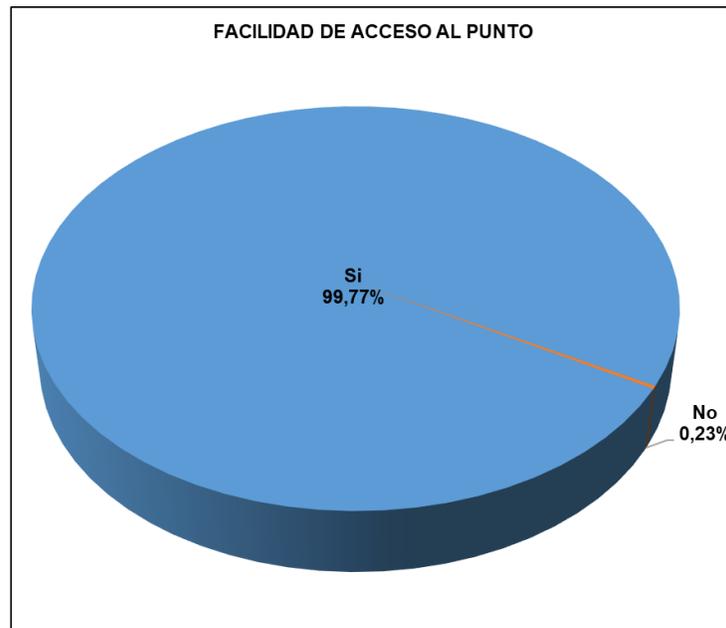
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 91,22% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 8,78% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 76,92% corresponde a discapacidad física o motora, el 10,26% corresponde discapacidad visual y el 5,13% a discapacidad psicossocial.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,77% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 0,23% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

*Tabla 49 Dificultades en el acceso al punto CADE LA VICTORIA*

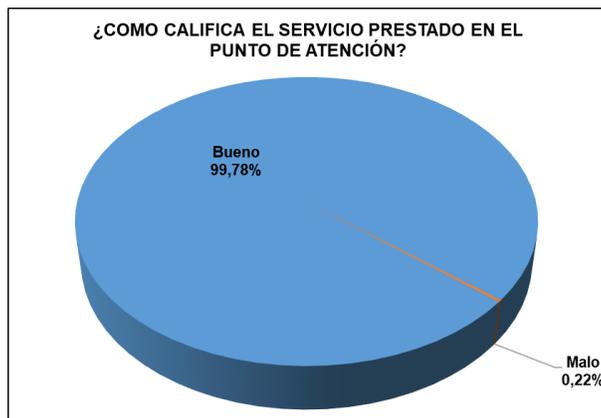
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.7 CADE LOS LUCEROS

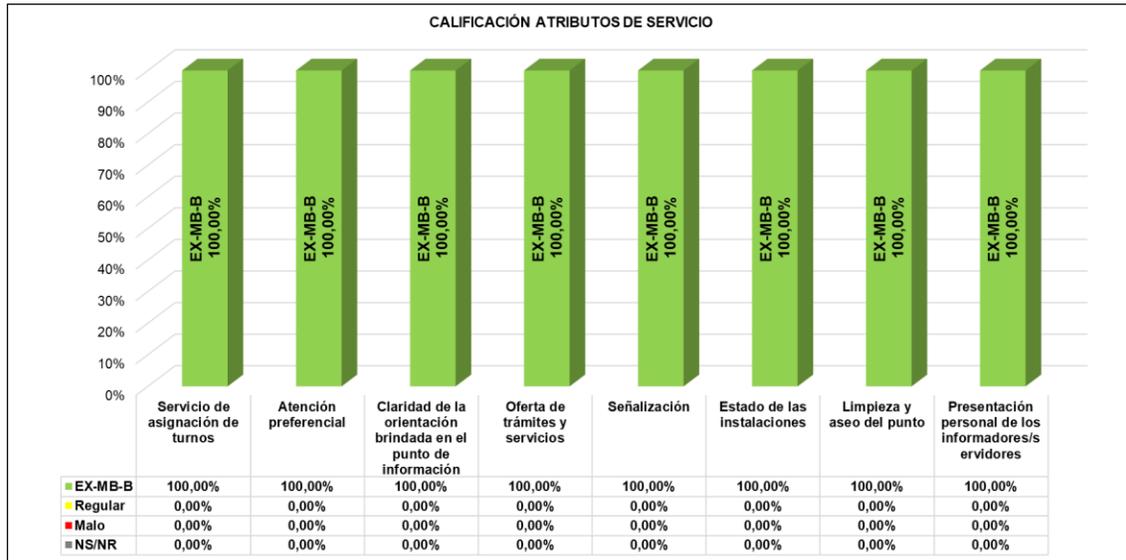
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **455** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,78%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado como bueno.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 55,82% de ciudadanos interactuó con la Secretaría Distrital de Planeación, el 26,15% con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 18,02% con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, logrando este grupo un 100%.

Tabla 50 Entidades consultadas CADE LOS LUCEROS

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	254	55,82%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	119	26,15%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	82	18,02%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 28,79% de ciudadanos realizaron el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN en la Secretaría Distrital de Planeación, el 25,71% el de Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 18,90% realizan 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 en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 51 Trámites CADE LOS LUCEROS

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	131	28,79%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	117	25,71%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	86	18,90%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	65	14,29%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	23	5,05%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	8	1,76%
Consulta Puntaje SISBÉN	6	1,32%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	5	1,10%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	5	1,10%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	3	0,66%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	2	0,44%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	2	0,44%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	1	0,22%
Prosperidad Social - Devolución IVA	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 52 Entidades adicionales sugeridas CADE LOS LUCEROS

Entidad Adicional	Recuento	%
Transmilenio SA	22	17,74%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	19	15,32%
Enel Colombia	18	14,52%
Vanti SA ESP	15	12,10%
Secretaría Distrital de Salud	13	10,48%
Secretaría Distrital de Integración Social	10	8,06%
Secretaría de Educación del Distrito	9	7,26%
Secretaría Distrital del Hábitat	5	4,03%
Agencias de Empleo	2	1,61%
SENA	1	0,81%
Migración Colombia	1	0,81%
Personería de Bogotá	1	0,81%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	1	0,81%
MOVII	1	0,81%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	0,81%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	1	0,81%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	0,81%
Colpensiones	1	0,81%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0,81%
Registraduría Distrital del Estado Civil	1	0,81%
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 17,74% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de Transmilenio SA, el 15,32% sugiere que haga presencia la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP y el 14,52% sugiere contar con la presencia de Enel Colombia.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 440 (96,28%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 1,97% recomendó incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, el 1,09% sugirió que se preste el servicio de baño, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 53 Sugerencias CADE LOS LUCEROS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	440	96,28%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	9	1,97%
Servicio de baño	5	1,09%
Prioridad de atención preferencial	1	0,22%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,22%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>457</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

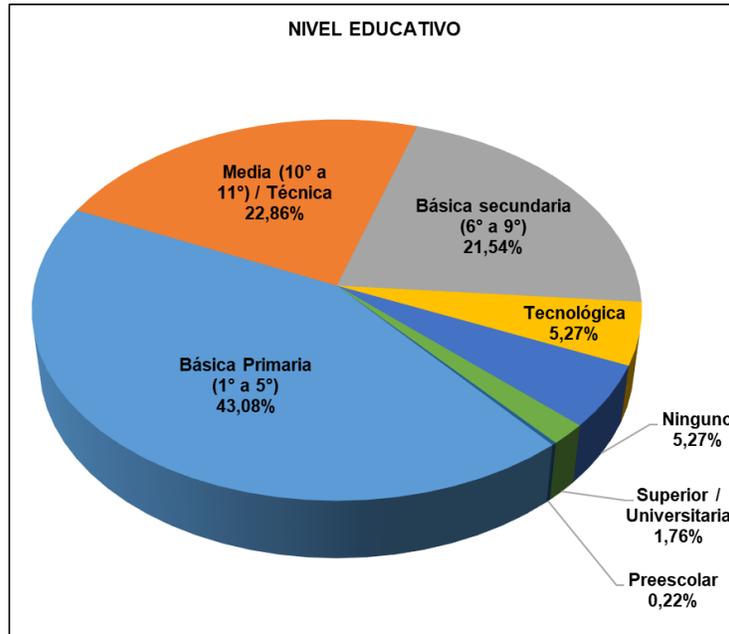
Tabla 54 Localidad donde vive CADE LOS LUCEROS

Lugar de Residencia	Recuento	%
Ciudad Bolívar	436	95,82%
Usme	14	3,08%
Tunjuelito	2	0,44%
Rafael Uribe Uribe	2	0,44%
Soacha	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 95,82% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar.

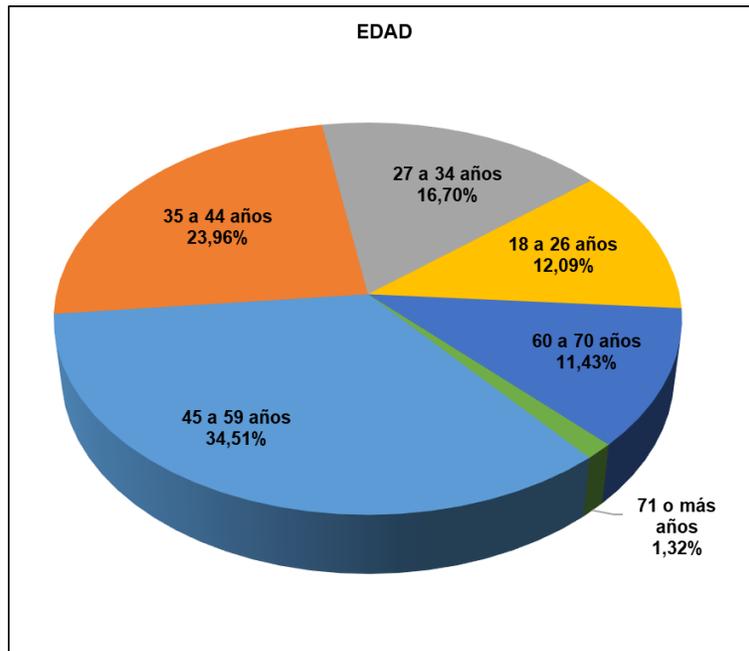
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio básica primaria el 43,08%, media técnica el 22,86% y básica secundaria el 21,54%, por otra parte el 5,27% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

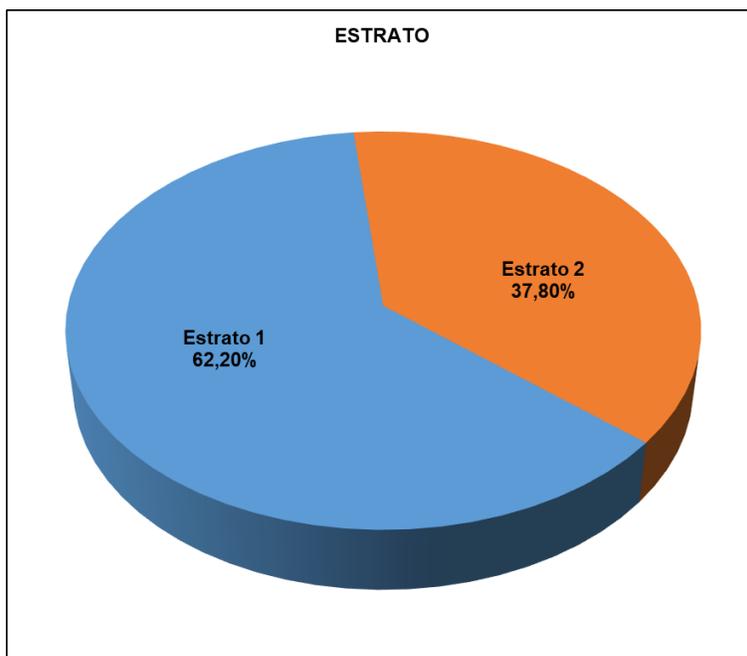
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (34,51%), 35-44 años (23,96%) y 27-34 años (16,70%), sumando así el 75,16%.

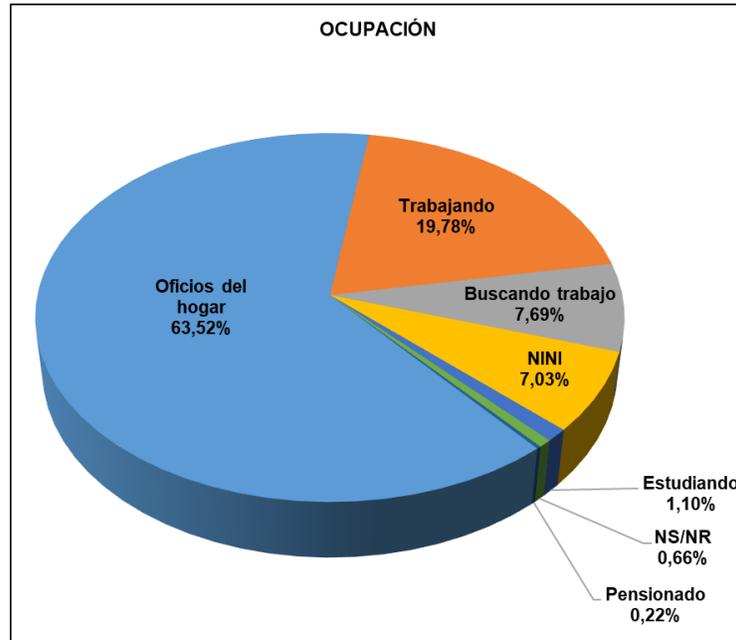
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 62,20% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 1 y el 37,80% restante reside en estrato 2.

### Ocupación

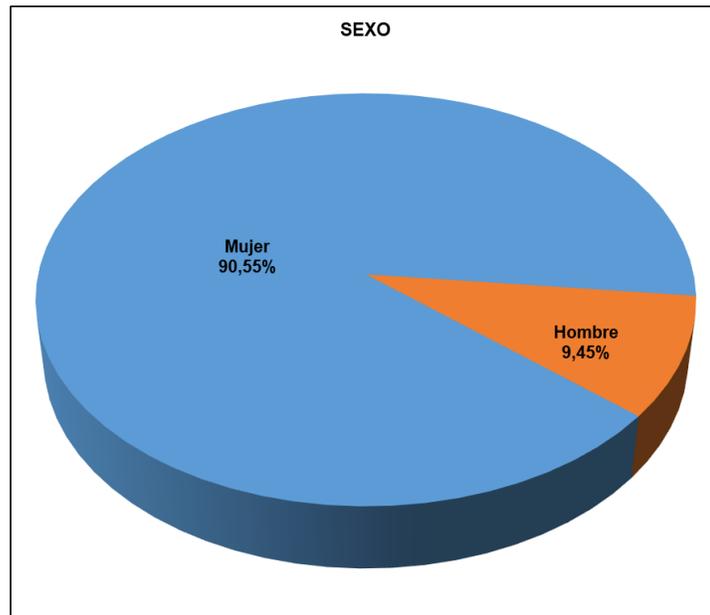


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 63,52% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo en oficios del hogar, el 19,78% ocupan su tiempo trabajando y el 7,69% buscando trabajo.

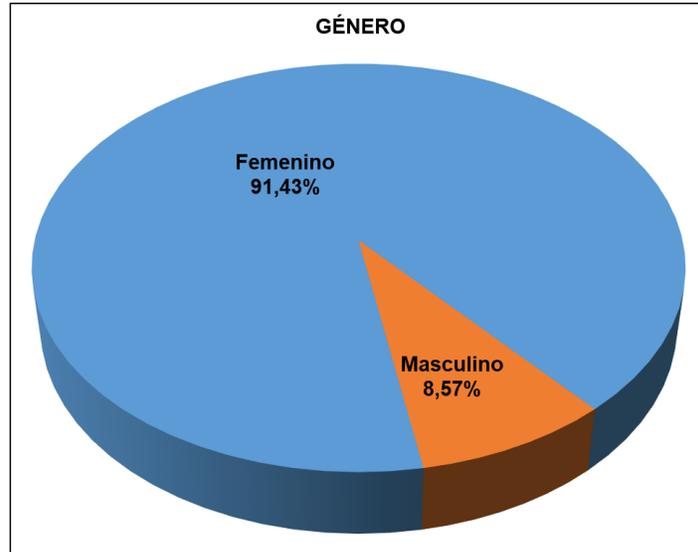
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 90,55% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 9,45% hombres.

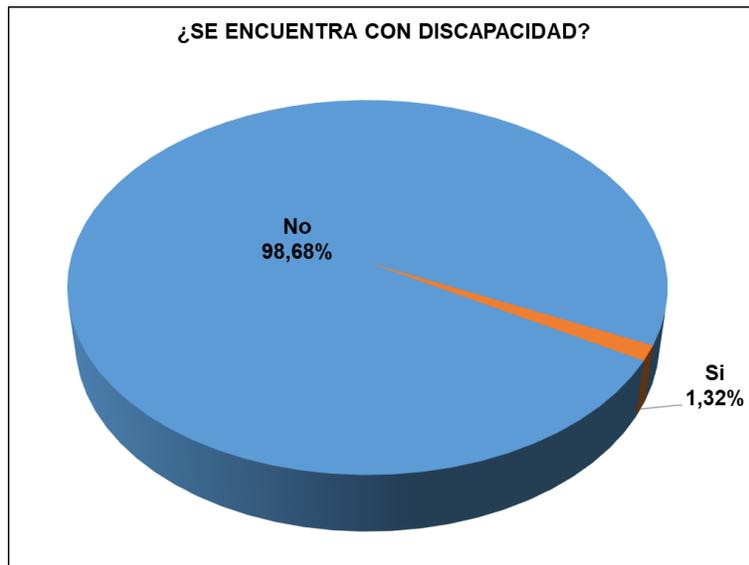
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

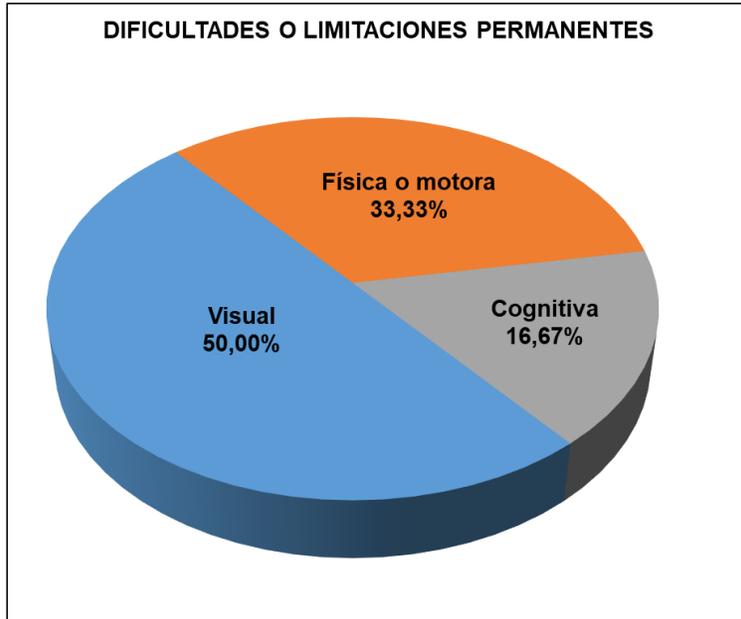
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 91,43% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 8,57% con género masculino.

### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 98,68% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 1,32% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 50% corresponde a discapacidad visual, el 33,33% corresponde a discapacidad física o motora y el 16,67% a discapacidad cognitiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,56% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 0,44% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

Tabla 55 Dificultades en el acceso al punto CADE LOS LUCEROS

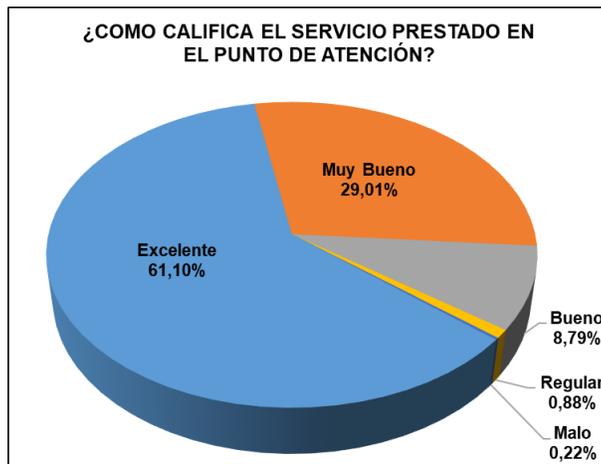
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultad para obtener suficiente información	1	50,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.8 CADE MUZÚ

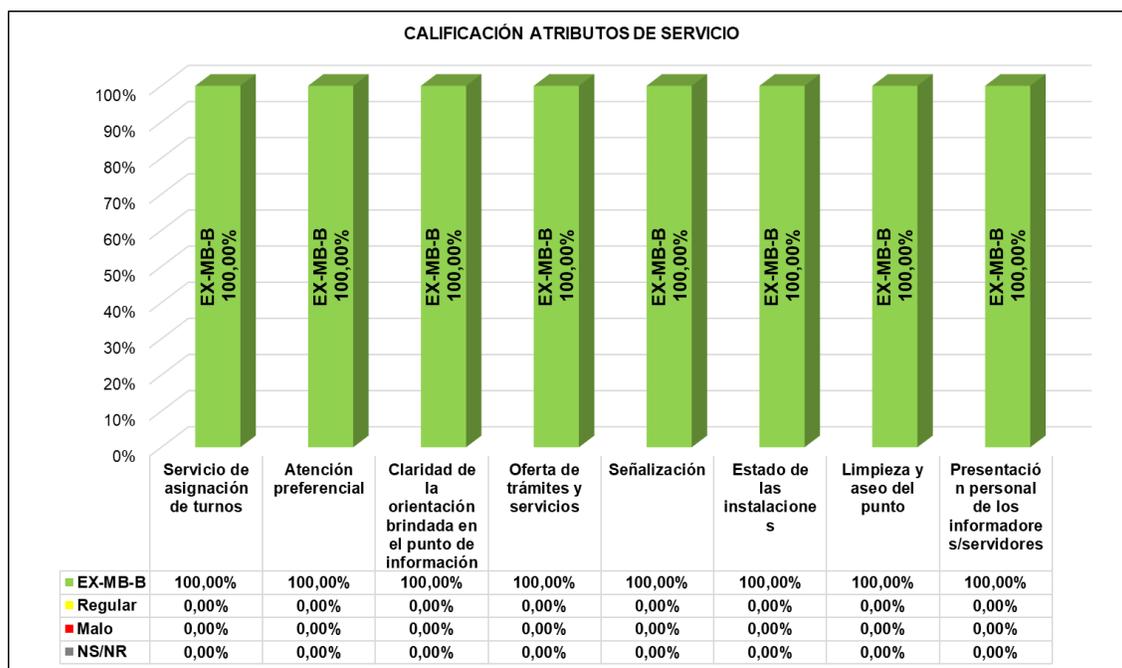
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **455** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,90%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 50,77% de ciudadanos interactuó con Reval SAS, el 23,30% con la ETB y el 13,41% con la Secretaría Distrital de Planeación, logrando este grupo un 87,47%.

Tabla 56 Entidades consultadas CADE MUZÚ

Entidad	Recuento	%
Reval SAS	231	50,77%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	106	23,30%
Secretaría Distrital de Planeación	61	13,41%
Vanti SA ESP	57	12,53%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 41,76% de ciudadanos realizaron el trámite de pago de pila en Reval SAS, el 9,23% el de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN en la Secretaría Distrital de Planeación y el 7,47% realizan el trámite de Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo) en la ETB.

Tabla 57 Trámites CADE MUZÚ

Trámites	Recuento	%
Pago de PILA	190	41,76%

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	42	9,23%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	34	7,47%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	21	4,62%
Solicitud de Información "Atención Presencial" Servicio Fijo y Móvil	18	3,96%
Información estado de un reclamo anterior	17	3,74%
Pago de impuestos predial y de vehículo	15	3,30%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente servicio fijo y Móvil	10	2,20%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	10	2,20%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	9	1,98%
Inconformidad tarifa liquidada	6	1,32%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	6	1,32%
Venta de servicios (Atención Presencial).	6	1,32%
Reclamo	6	1,32%
Soporte técnico	5	1,10%
Programación de visita RPO-VTR	5	1,10%
Financiación deuda total	5	1,10%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	5	1,10%
Consulta Puntaje SISBÉN	4	0,88%
Venta y activación sim Card ETB	3	0,66%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	3	0,66%
Trámite administrativo cambio de titular (Aplica por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	3	0,66%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	3	0,66%
Reclamó	3	0,66%
Información general de la factura	2	0,44%
Cambio de plan servicios fijos	2	0,44%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,44%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	2	0,44%
Cambio datos de correspondencia	2	0,44%
Devolución de equipos en canal presencial	1	0,22%
Recaudo de convenios privados	1	0,22%
Liquidación o abono a créditos	1	0,22%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,22%
Cambio de titular- corrección	1	0,22%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,22%
Cambio de número servicio fijo y Móvil	1	0,22%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	1	0,22%
Cambio de titular IMEI	1	0,22%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,22%
Soporte técnico Móvil	1	0,22%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Tabla 58 Entidades adicionales sugeridas CADE MUZÚ

Entidad Adicional	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	76	40,00%
Enel Colombia	68	35,79%
Secretaría Distrital de Hacienda	19	10,00%
Colpensiones	6	3,16%
Secretaría Distrital de Movilidad	5	2,63%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	5	2,63%
Secretaría Jurídica Distrital	2	1,05%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	2	1,05%
Capital Salud EPS	1	0,53%
Secretaría Distrital de Salud	1	0,53%
Superintendencia de Industria y Comercio	1	0,53%
Transmilenio SA	1	0,53%
Recaudo Bogotá	1	0,53%
Personería de Bogotá	1	0,53%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,53%
<b>Total general</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 40% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP, el 35,79% sugiere que haga presencia Enel Colombia y el 10% sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 416 (91,43%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 4,62% recomendó incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, el 1,98% sugirió agilizar el llamado de los turnos / tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 59 Sugerencias CADE MUZÚ

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	416	91,43%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	21	4,62%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	9	1,98%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	0,88%
Prioridad de atención preferencial	2	0,44%
Servicio de baño	1	0,22%
Servicio de fotocopidora	1	0,22%
Servicio de café gratis	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 60 Localidad donde vive CADE MUZÚ

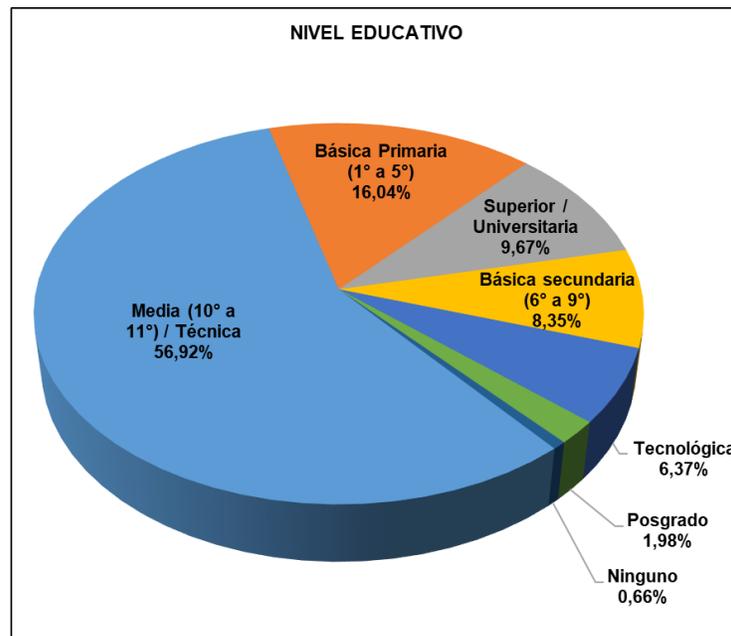
Lugar de Residencia	Recuento	%
Puente Aranda	150	32,97%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Tunjuelito	103	22,64%
Kennedy	67	14,73%
Ciudad Bolívar	42	9,23%
Soacha	18	3,96%
Rafael Uribe Uribe	18	3,96%
Bosa	13	2,86%
Usme	13	2,86%
Antonio Nariño	12	2,64%
San Cristóbal	9	1,98%
Engativá	3	0,66%
Los Mártires	2	0,44%
Santa Fe	1	0,22%
Usaquén	1	0,22%
Teusaquillo	1	0,22%
La Candelaria	1	0,22%
Suba	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 79,56% de las personas que asisten al punto residen en las localidades de Puente Aranda, Tunjuelito, Kennedy y Ciudad Bolívar.

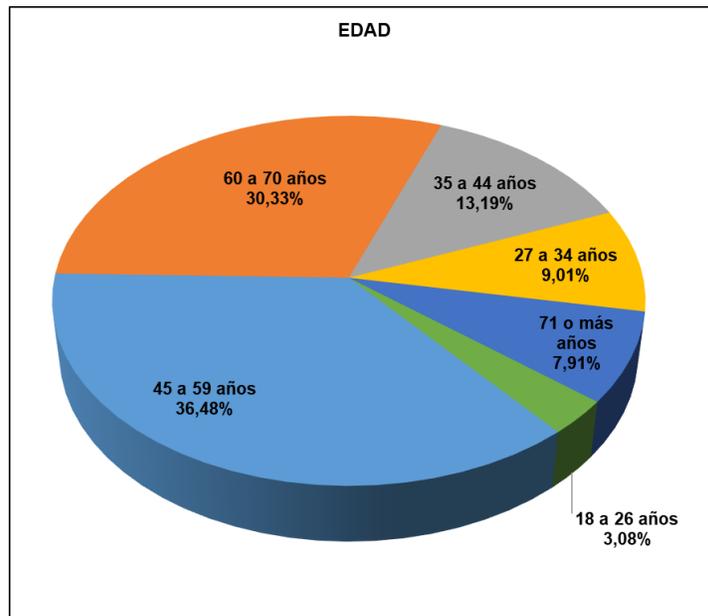
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 56,92%, básica primaria el 16,04% y superior / universitaria el 9,67%, por otra parte el 0,66% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

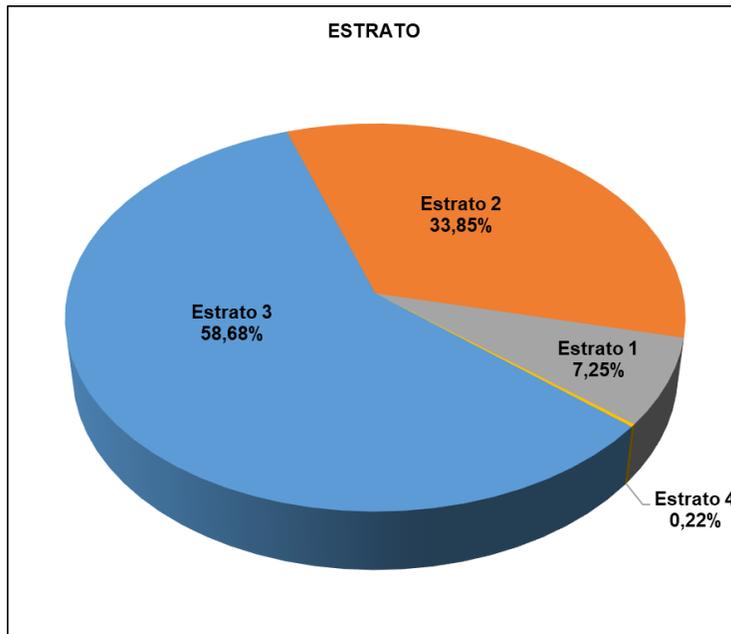
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (36,48%), 60-70 años (30,33%) y 35-44 años (13,19%), sumando así el 80%.

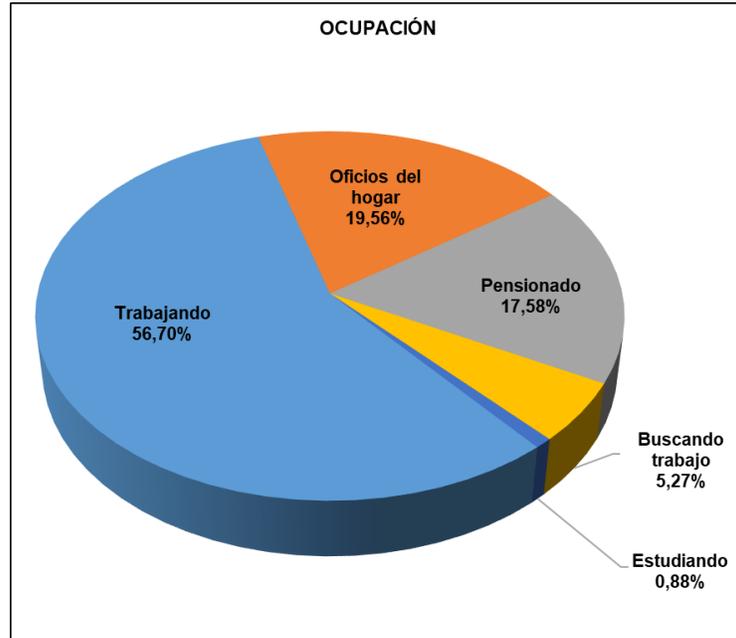
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 58,68% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 3, el 33,85% vive en estrato 2 y el 7,47% restante reside en estrato 1 y 4.

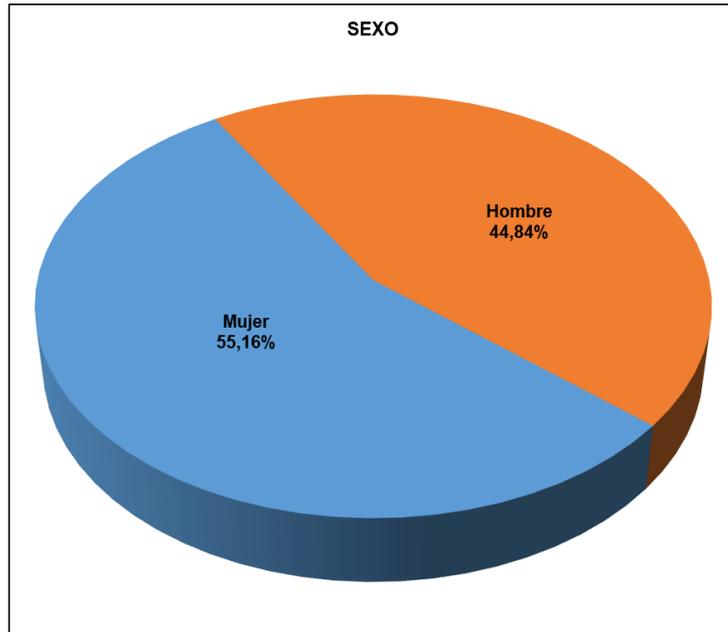
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 56,70% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 19,56% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 17,58% son pensionados.

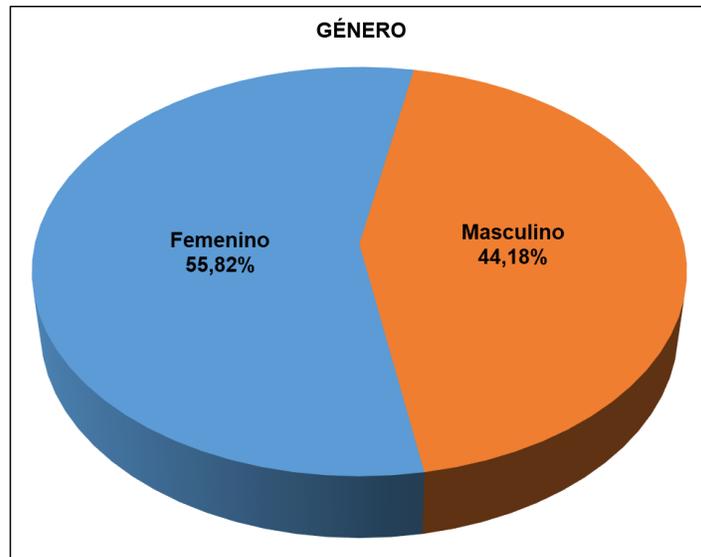
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 55,16% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 44,84% hombres.

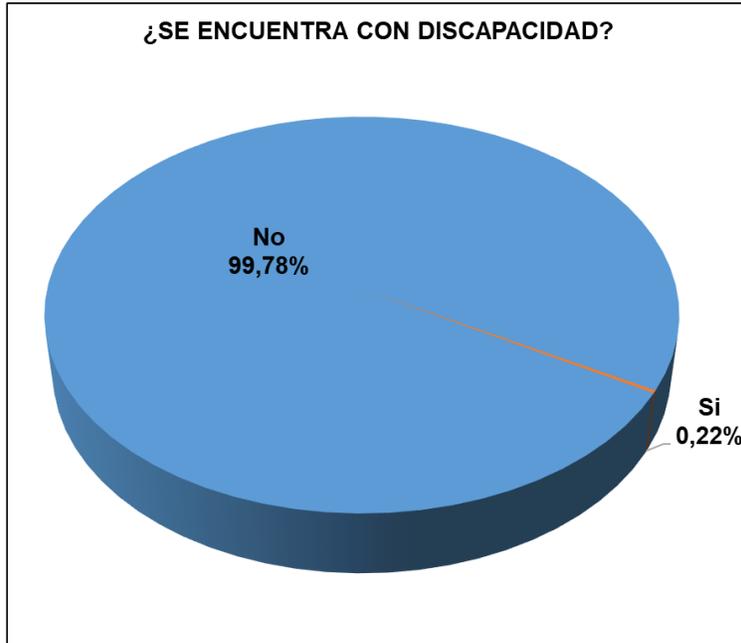
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 55,82% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 44,18% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,78% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,22% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 100% corresponde a discapacidad física o motora.

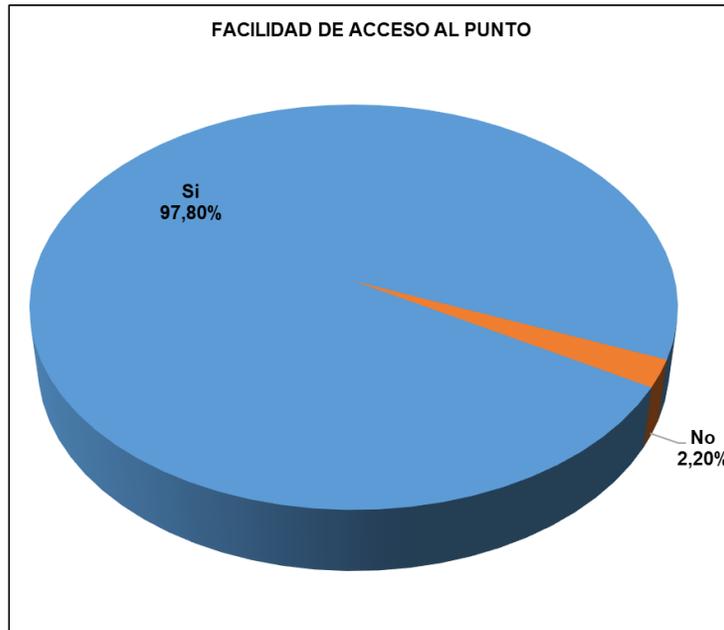


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195





Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 97,80% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 2,20% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

Tabla 61 Dificultades en el acceso al punto CADE MUZÚ

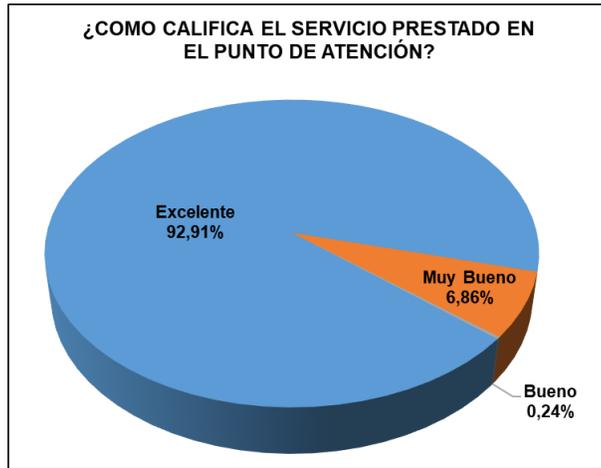
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	10	100,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.9 CADE PATIO BONITO

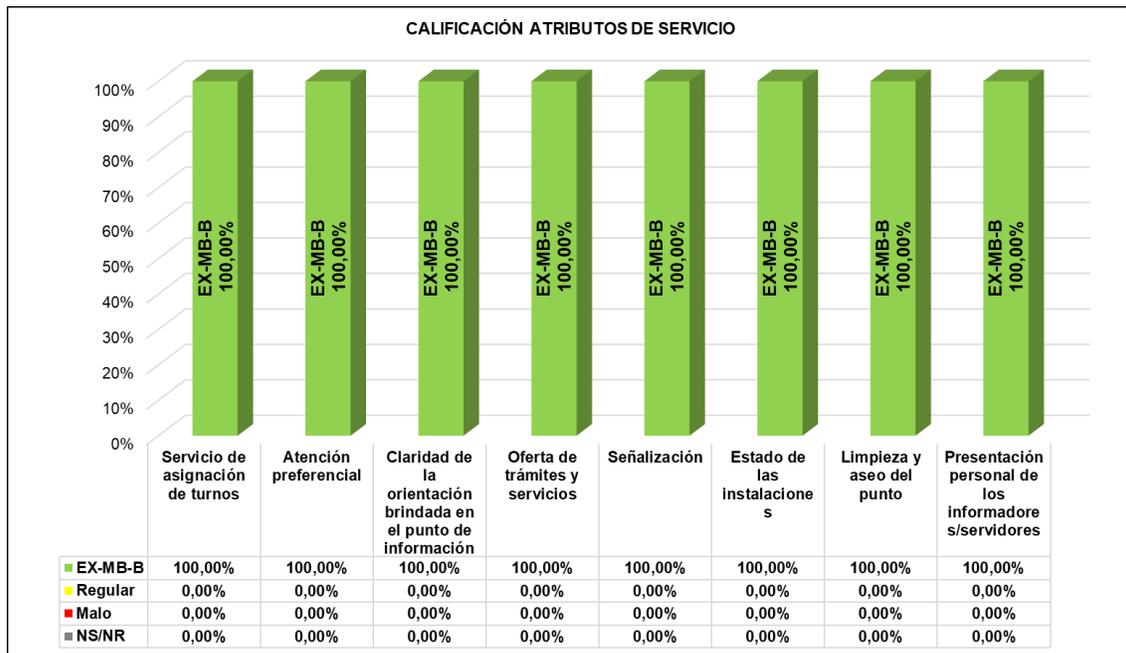
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **423** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 100% de ciudadanos interactuó con Reval SAS.

Tabla 62 Entidades consultadas CADE PATIO BONITO

Entidad	Recuento	%
Reval SAS	423	100,00%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 94,09% de ciudadanos realizaron el trámite de recaudo de servicios públicos, al día y vencidos, el 5,91% el de pago de impuestos predial y de vehículo.

Tabla 63 Trámites CADE PATIO BONITO

Trámites	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	398	94,09%
Pago de impuestos predial y de vehículo	25	5,91%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 64 Entidades adicionales sugeridas CADE PATIO BONITO

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	83	30,18%
Secretaría Distrital de Planeación	63	22,91%
Vanti SA ESP	38	13,82%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	37	13,45%
Secretaría Distrital de Hacienda	21	7,64%
Secretaría Distrital de Integración Social	19	6,91%
Secretaría Distrital de Salud	6	2,18%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	2	0,73%
Secretaría Distrital de la Mujer	2	0,73%
Secretaría de Educación del Distrito	1	0,36%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,36%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	1	0,36%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	0,36%
<b>Total general</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 30,18% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de Enel Colombia, el 22,91% sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de Planeación y el 13,82% sugiere contar con la presencia de Vanti SA ESP.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 423 (100%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia.

Tabla 65 Sugerencias CADE PATIO BONITO

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	423	100,00%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

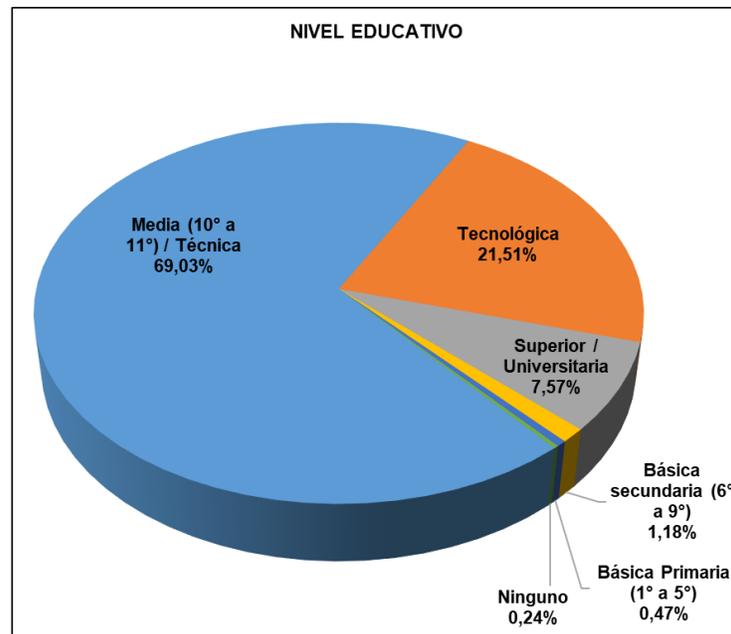
Tabla 66 Localidad donde vive CADE PATIO BONITO

Lugar de Residencia	Recuento	%
Kennedy	423	100,00%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 100% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy.

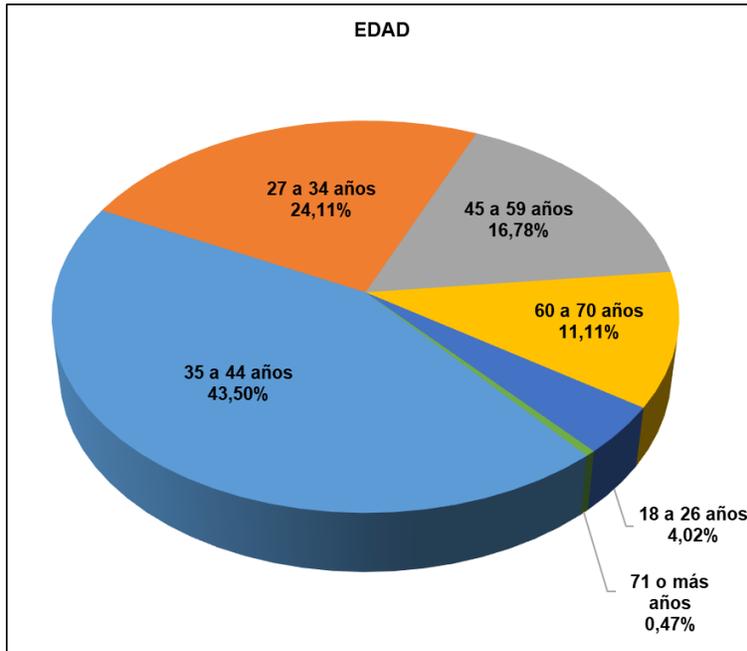
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 69,03%, tecnológica el 21,51% y superior / universitaria el 7,57%, por otra parte el 0,24% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

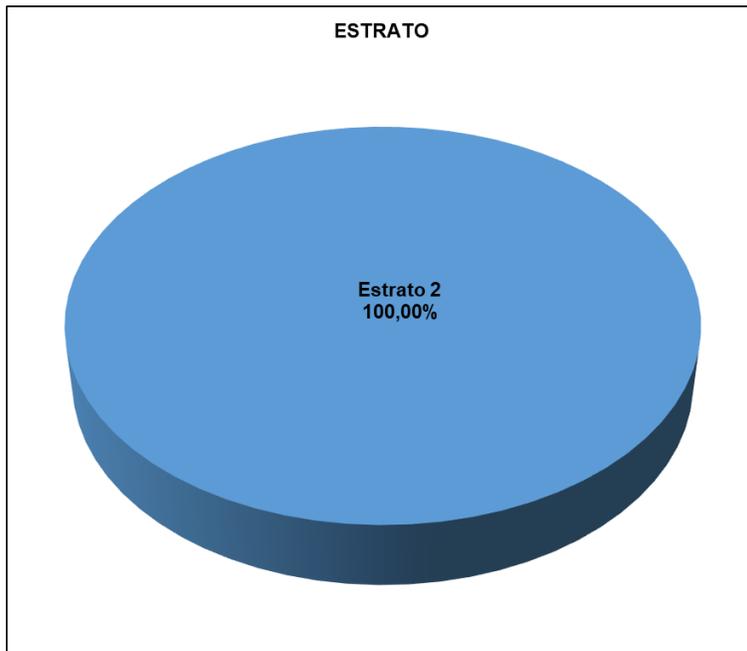
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 35-44 años (43,50%), 27-34 años (24,11%) y 49-59 años (16,78%), sumando así el 84,40%.

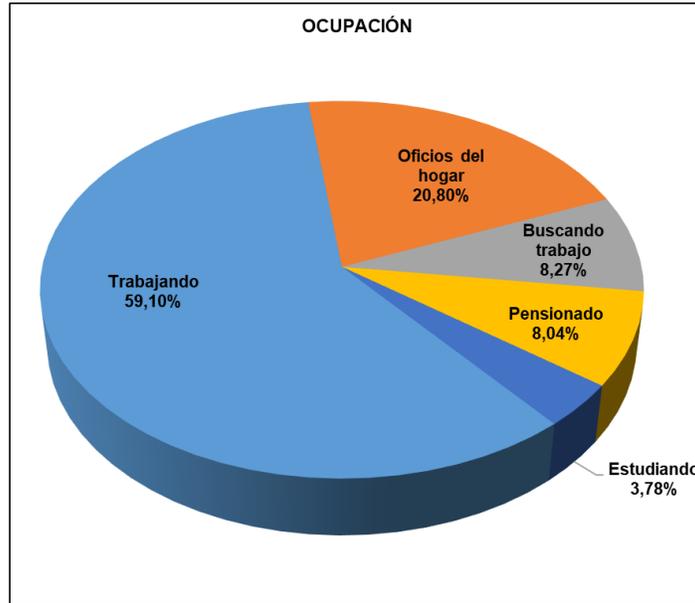
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 100% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2.

### Ocupación

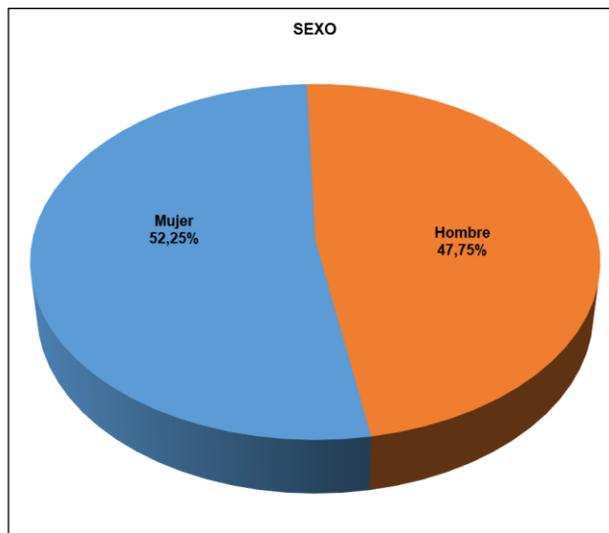


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 59,10% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 20,80% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 8,27% buscando trabajo.

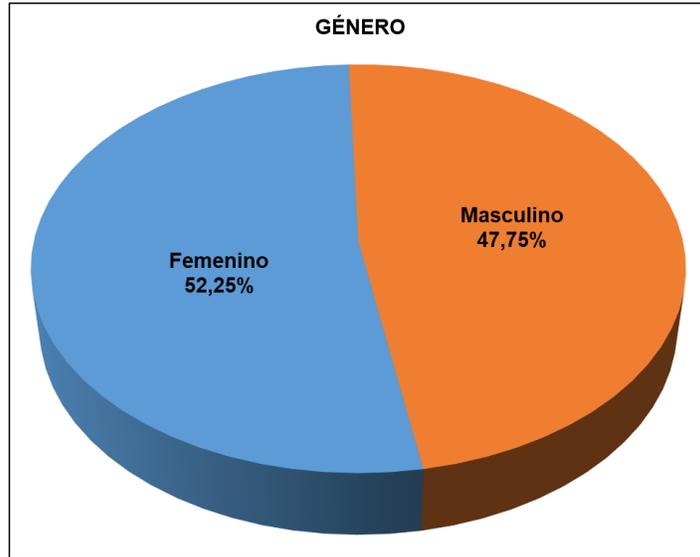
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 52,25% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 47,75% hombres.

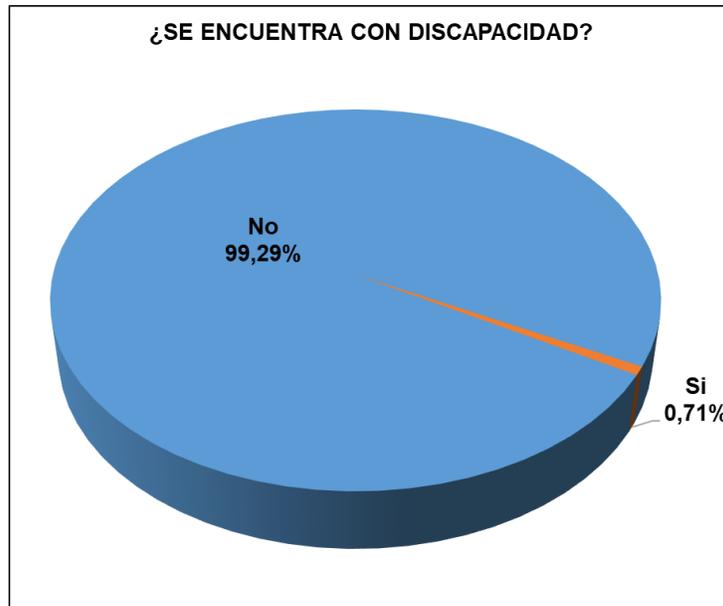
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 52,25% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 47,75% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,29% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,71% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 100% corresponde a discapacidad física o motora.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



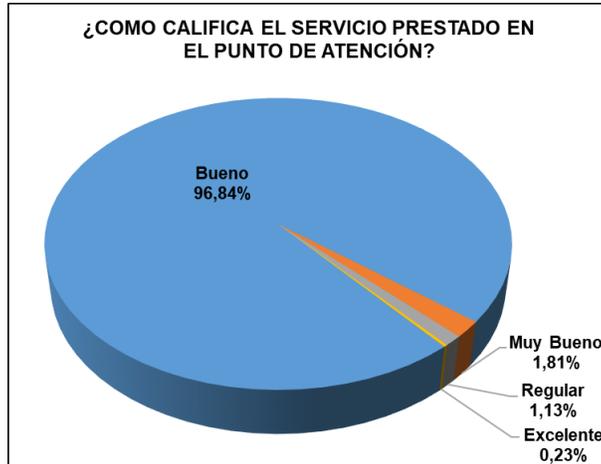
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.5.3.10 CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

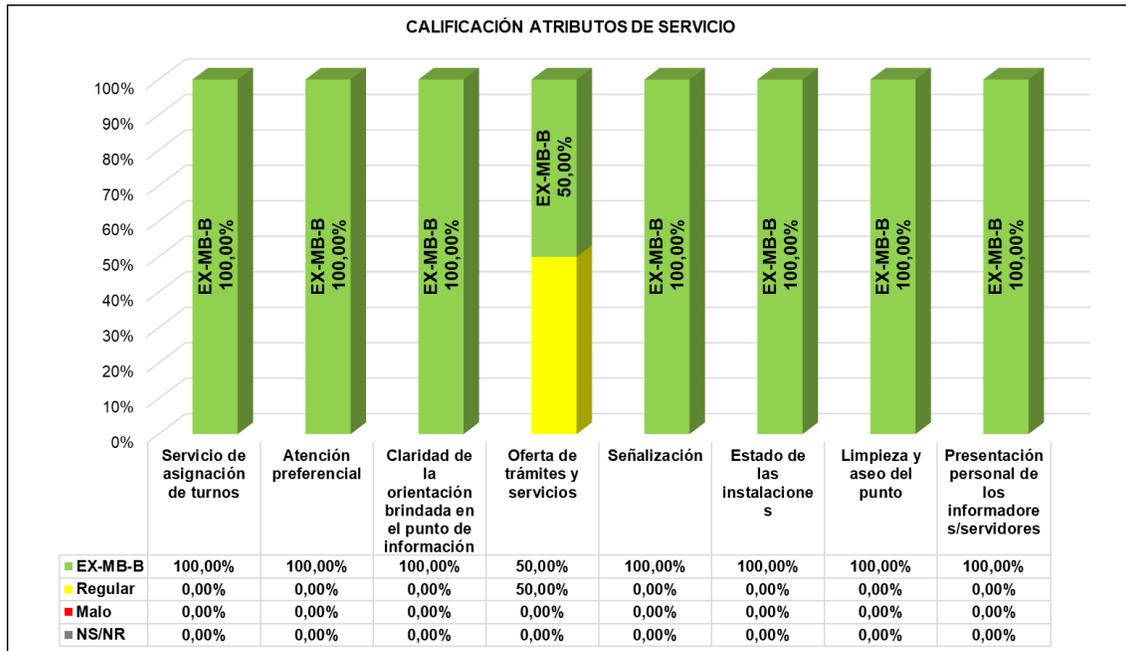
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **443** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,87%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 93,75% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 50,11% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 46,95% con Vanti SA ESP y el 2,71% con Ciudad Limpia Bogotá SA ESP, logrando este grupo un 99,77%.

Tabla 67 Entidades consultadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	222	50,11%
Vanti SA ESP	208	46,95%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	12	2,71%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 11,96% de ciudadanos realizaron el trámite de consultas de energía en Enel Colombia, el 11,29% el de consulta factura en Enel Colombia y el 10,84% realizan el trámite de información general de la factura en Vanti SA ESP.

Tabla 68 Trámites CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Trámites	Recuento	%
Consultas de energía	53	11,96%
Consultas factura	50	11,29%
Información general de la factura	48	10,84%
Reclamos	43	9,71%
Inconformidad tarifa liquidada	32	7,22%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	26	5,87%
Cambio de titular- corrección	24	5,42%
Inconformidad por que no recibió factura	23	5,19%
Financiación deuda total	17	3,84%
Comprobante de pago	15	3,39%
Certificaciones	12	2,71%
Ajustes de factura	12	2,71%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	11	2,48%
Requerimientos seguros	11	2,48%
Financiación conceptos facturados	8	1,81%
Radicaciones	7	1,58%
Información estado de un reclamo anterior	7	1,58%
Convenio de pago	7	1,58%
Programación de visita RPO-VTR	4	0,90%
Notificación	4	0,90%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	4	0,90%
Requerimientos Energía	3	0,68%
Restricciones	3	0,68%
Traslado de deuda Factura Enel Colombia	3	0,68%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,23%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,23%

Trámites	Recuento	%
Beneficios tarifarios	1	0,23%
Cambio de cliente beneficiario	1	0,23%
Cambio datos de correspondencia	1	0,23%
Solicitudes Crédito Fácil	1	0,23%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	1	0,23%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,23%
Duplicado de factura Enel Colombia	1	0,23%
Consulta y certificación de pagos	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

*Tabla 69 Entidades adicionales sugeridas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS*

Entidad Adicional	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	300	60,73%
Secretaría Distrital de Hacienda	117	23,68%
Secretaría Distrital de Movilidad	13	2,63%
Secretaría Distrital de Planeación	10	2,02%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	9	1,82%
Secretaría Distrital de Gobierno	7	1,42%
Secretaría Jurídica Distrital	5	1,01%
Secretaría Distrital de Salud	4	0,81%
Secretaría Distrital del Hábitat	4	0,81%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	4	0,81%
Personería de Bogotá	4	0,81%
Colpensiones	4	0,81%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	3	0,61%
Secretaría Distrital de Integración Social	3	0,61%
Vanti SA ESP	2	0,40%
Veeduría Distrital	2	0,40%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,20%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	0,20%
Secretaría de Educación del Distrito	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 60,73% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP, el 23,68% sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda y el 2,63% sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Movilidad.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el 26,74% ciudadanos sugieren contar con servicio de fotocopidora, el 25,25% recomendó incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades y el 24,92% no sugirió alguna recomendación, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 70 Sugerencias CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopidora	161	26,74%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	152	25,25%
Ninguna recomendación	150	24,92%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	130	21,59%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	5	0,83%
Servicio de café gratis	3	0,50%
Servicio de baño	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

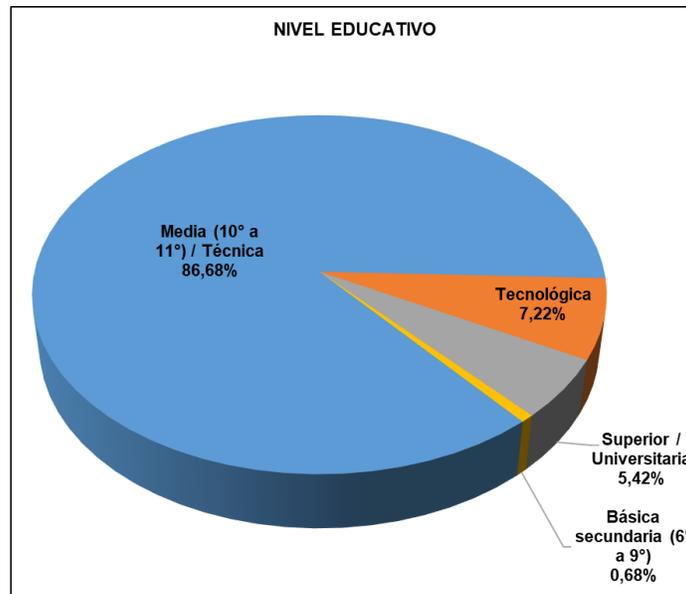
Tabla 71 Localidad donde vive CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Lugar de Residencia	Recuento	%
Kennedy	351	79,23%
Bosa	80	18,06%
Puente Aranda	8	1,81%
Chapinero	2	0,45%
Antonio Nariño	1	0,23%
Usme	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 99,10% de las personas que asisten al punto residen en las localidades de Kennedy, Bosa y Puente Aranda.

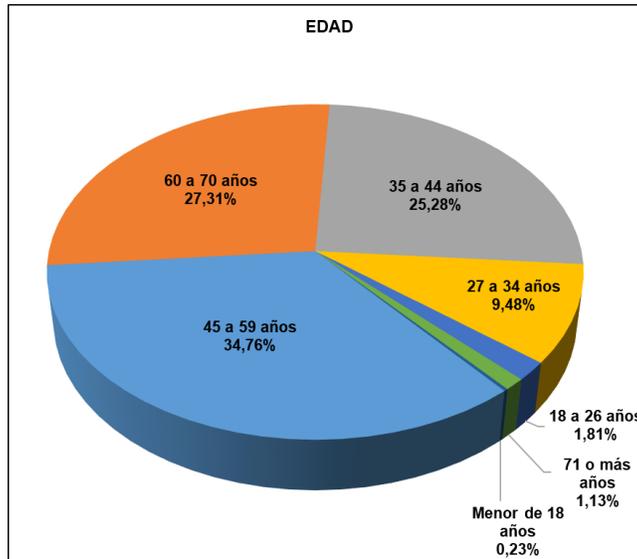
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 88,68%, tecnológica el 7,22% y superior / universitaria el 5,42%, por otra parte el ninguno de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

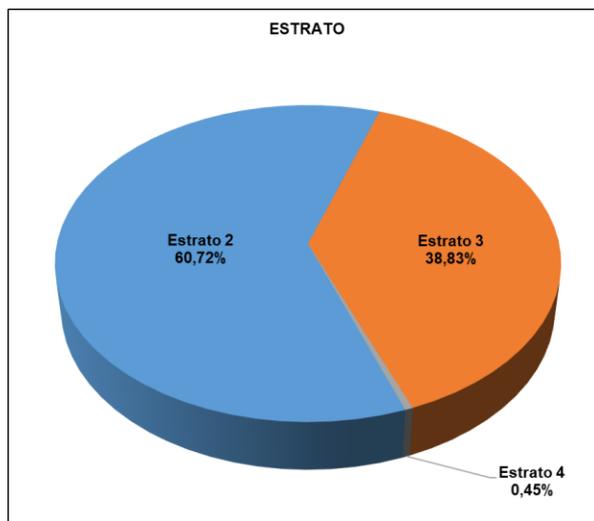
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (34,76%), 60-70 años (27,31%) y 35-44 años (25,28%), sumando así el 87,36%.

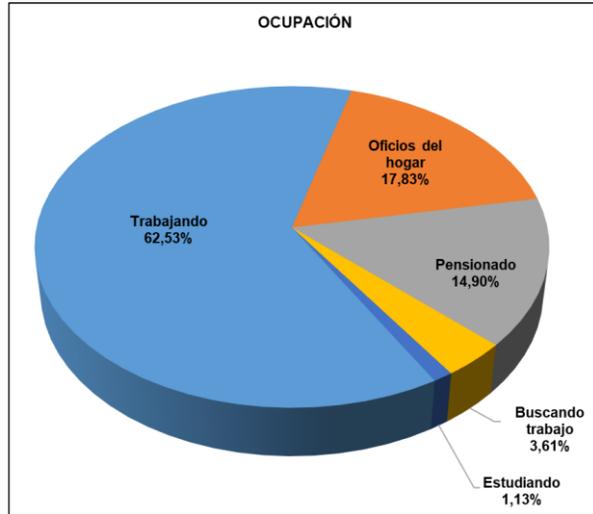
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 60,72% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 38,83% vive en estrato 3 y el 0,45% restante reside en estrato 4.

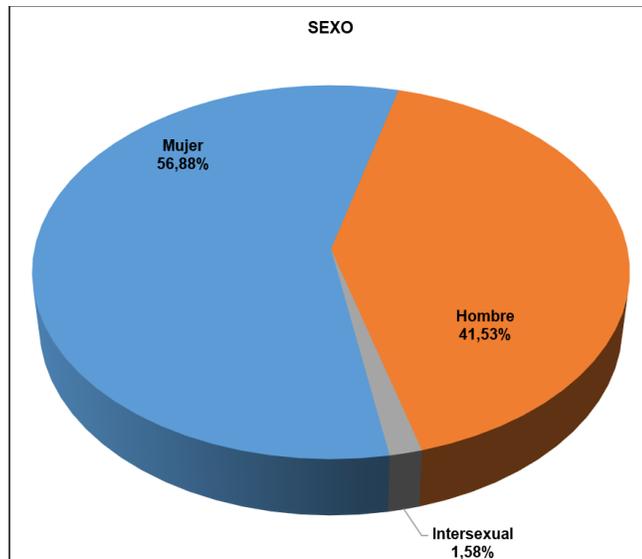
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 62,53% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 17,83% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 14,90% son pensionados.

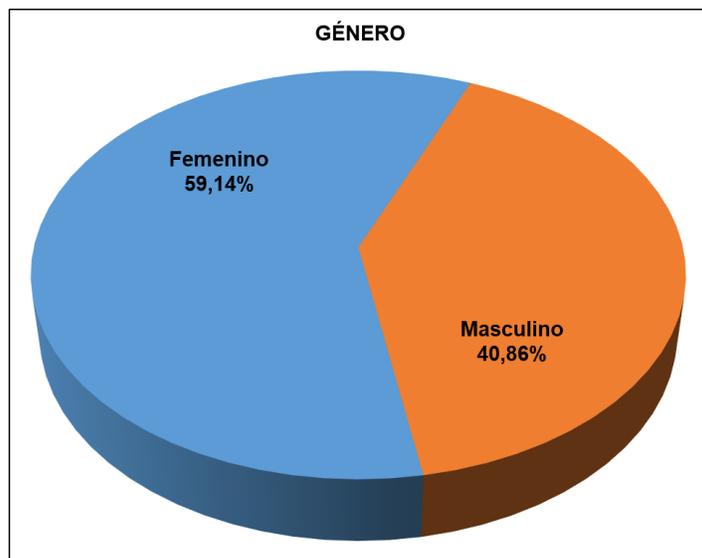
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 56,88% de los ciudadanos encuestados son mujeres, el 41,53% hombres y el 1,58% intersexual.

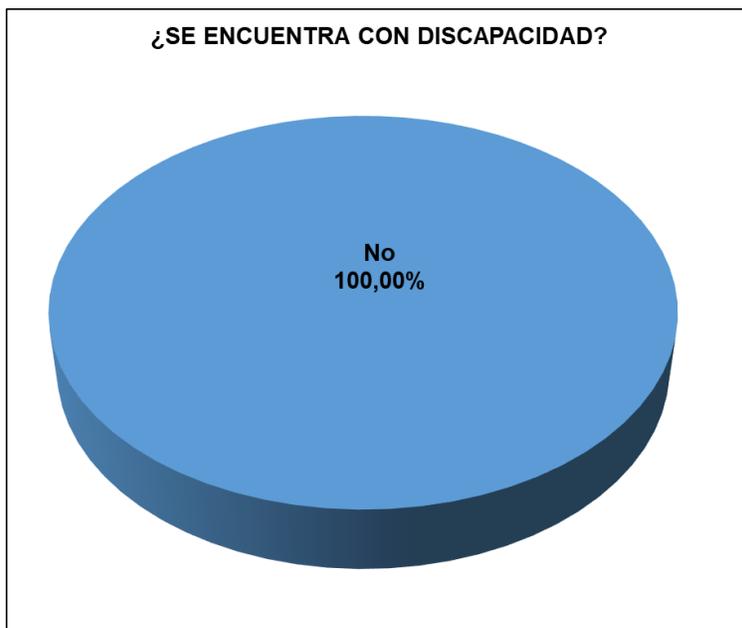
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 59,14% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 40,86% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 100% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad.

### Accesibilidad al Punto



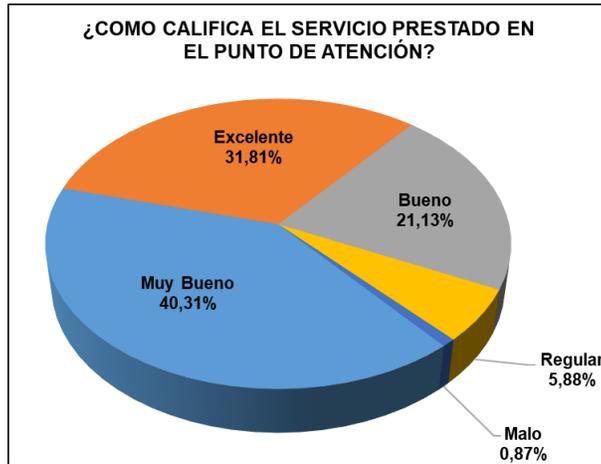
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.5.3.11 CADE SANTA HELENITA

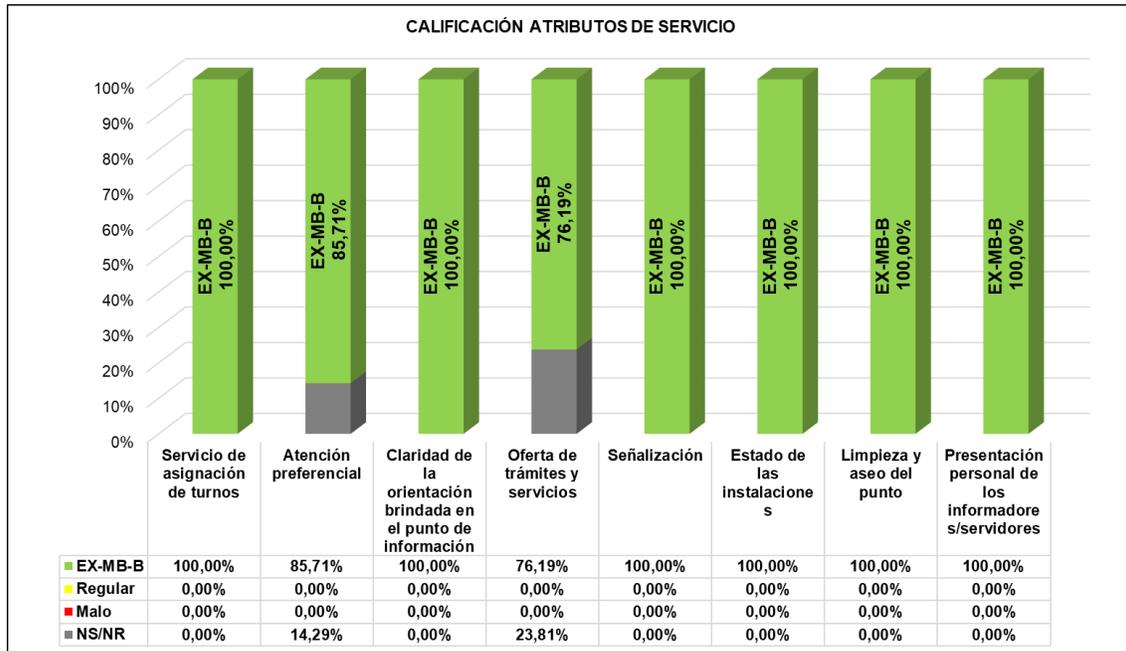
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **459** encuestas en el punto, dando como resultado que el **93,25%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 95,24% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 53,38% de ciudadanos interactuó la Secretaría Distrital de Planeación, el 22,22% con Vanti SA ESP y el 7,41% con la Secretaría Distrital de Salud, logrando este grupo un 83,01%.

Tabla 72 Entidades consultadas CADE SANTA HELENITA

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	245	53,38%
Vanti SA ESP	102	22,22%
Secretaría Distrital de Salud	34	7,41%
Reval SAS	34	7,41%
Bogotá Limpia SAS ESP	16	3,49%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	13	2,83%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6	1,31%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	4	0,87%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	3	0,65%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	0,44%
<b>Total general</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 18,95% de ciudadanos realizaron el trámite de inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, el 13,73% el de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN y el 9,37% realizan 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, cada uno de ellos en la Secretaría Distrital de Hacienda.

Tabla 73 Trámites SANTA HELENITA

Trámites	Recuento	%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	87	18,95%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	63	13,73%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	43	9,37%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	34	7,41%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	31	6,75%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	25	5,45%
Consulta Puntaje SISBÉN	23	5,01%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	21	4,58%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	19	4,14%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	10	2,18%
Inconformidad tarifa liquidada	9	1,96%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	6	1,31%
Financiación conceptos facturados	6	1,31%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	6	1,31%
Cambio de titular- corrección	5	1,09%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	5	1,09%
Esterilización Canina y Felina	5	1,09%
Financiación deuda total	4	0,87%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	3	0,65%

Trámites	Recuento	%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	3	0,65%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	3	0,65%
Descuento por predio desocupado	3	0,65%
Brigadas médico-veterinarias para caninos y felinos	3	0,65%
Información general de la factura	3	0,65%
Solicitud de ingreso al Programa de Hogares de paso de caninos y felinos que se encuentran en el Programa de Adopciones del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	2	0,44%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,44%
Liquidación o abono a créditos	2	0,44%
Cambio datos de correspondencia	2	0,44%
Cambio de uso	2	0,44%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	2	0,44%
Solicitud de recolección de escombros de origen domiciliario o residuos voluminosos	2	0,44%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	2	0,44%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	2	0,44%
Información del estado de las peticiones.	1	0,22%
Solicitud de corte de césped o poda de árboles	1	0,22%
Ajuste de un plan parcial adoptado	1	0,22%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	1	0,22%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,22%
Solicitud para descuento por predio desocupado	1	0,22%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	1	0,22%
Urgencias Veterinarias para caninos y felinos	1	0,22%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,22%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,22%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,22%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,22%
Financiamientos del servicio público de aseo	1	0,22%
Constancia de Implantación de microchip de identificación para animales	1	0,22%
Consulta estado de cuenta de valorización	1	0,22%
Venta de servicios ( Atención Presencial).	1	0,22%
Descuento temporal por referencia en trámite	1	0,22%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 74 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA HELENITA

Entidad Adicional	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	115	51,57%
Enel Colombia	78	34,98%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	17	7,62%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	3	1,35%
Transmilenio SA	2	0,90%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,45%

Entidad Adicional	Recuento	%
Colpensiones	1	0,45%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0,45%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,45%
Capital Salud EPS	1	0,45%
Personería de Bogotá	1	0,45%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	0,45%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	0,45%
<b>Total general</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 51,57% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP, el 34,98% sugiere que haga presencia Enel Colombia y el 7,62% sugiere contar con la presencia de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 211 (42,89%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 20,73% recomendó agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, el 14,63% sugirió incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 75 Sugerencias CADE SANTA HELENITA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	211	42,89%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	102	20,73%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	72	14,63%
Servicio de fotocopidora	46	9,35%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	39	7,93%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	9	1,83%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	4	0,81%
Servicio de baño	3	0,61%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	0,61%
Prioridad de atención preferencial	1	0,20%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	1	0,20%
Servicio de café gratis	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 76 Localidad donde vive CADE SANTA HELENITA

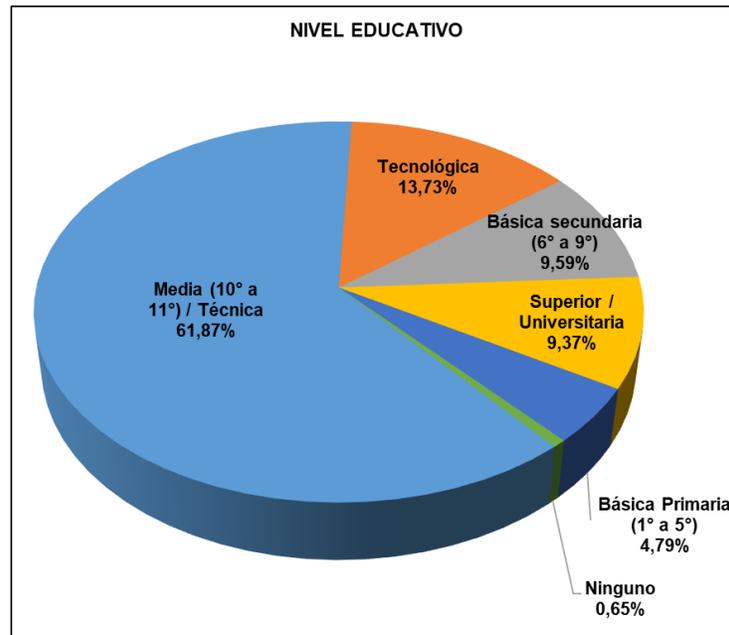
Lugar de Residencia	Recuento	%
Engativá	381	83,01%
Suba	35	7,63%
Fontibón	17	3,70%
Barrios Unidos	15	3,27%
Kennedy	4	0,87%
Bosa	3	0,65%

Puente Aranda	1	0,22%
Ciudad Bolívar	1	0,22%
Chapinero	1	0,22%
Usme	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 94,34% de las personas que asisten al punto residen en las localidades de Engativá, Suba y Fontibón.

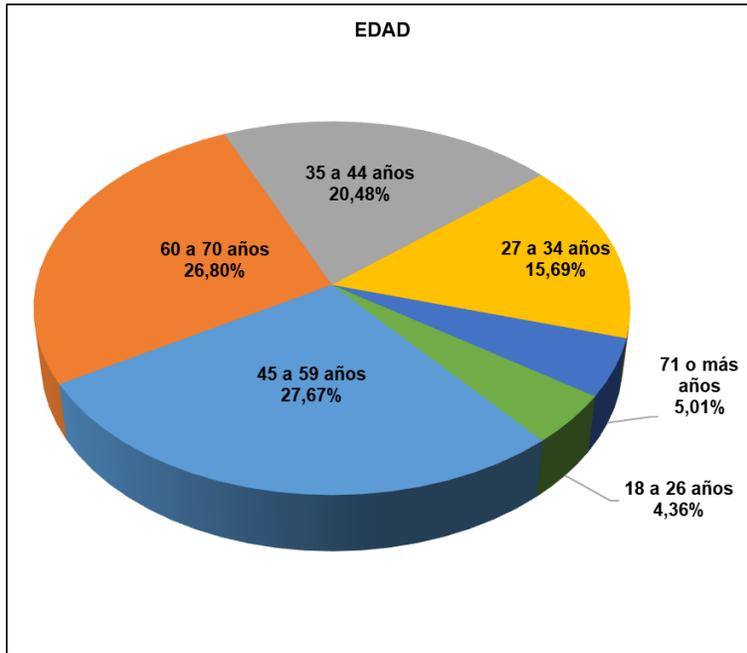
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 61,87%, tecnológica el 13,73% y básica secundaria el 9,59%, por otra parte el 0,65% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

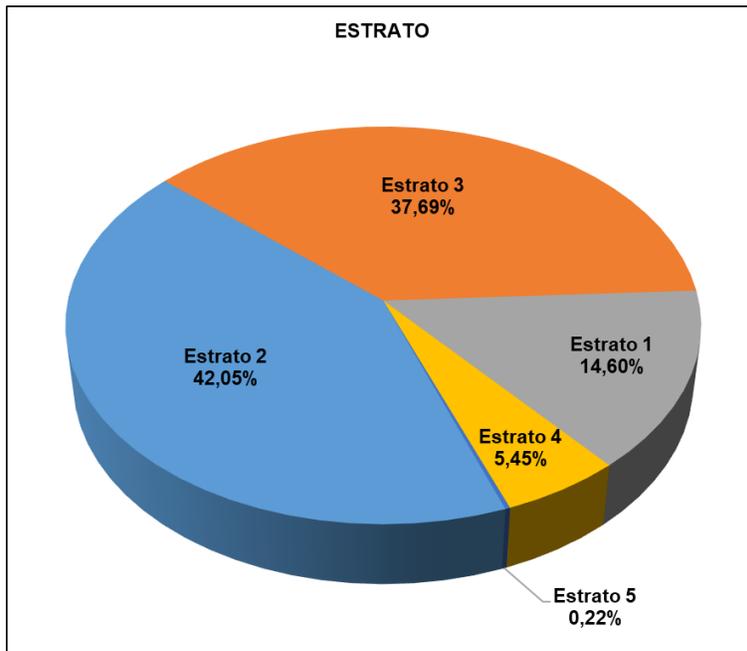
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (27,67%), 60-70 años (26,80%) y 35-44 años (20,48%), sumando así el 74,95%.

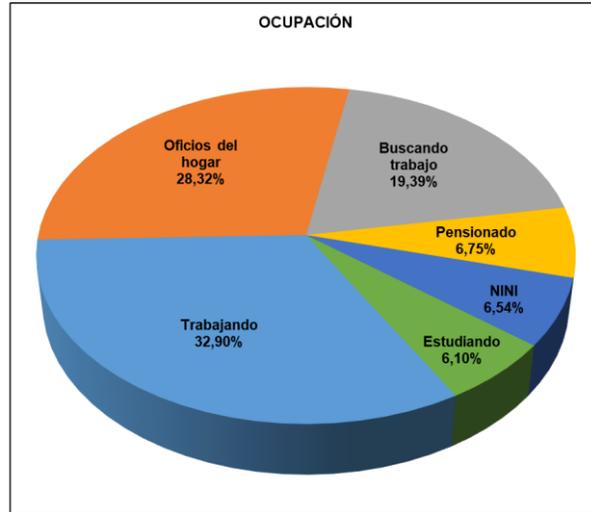
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 42,05% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 37,69% vive en estrato 3 y el 20,26% restante reside en estrato 1, 4 y 5.

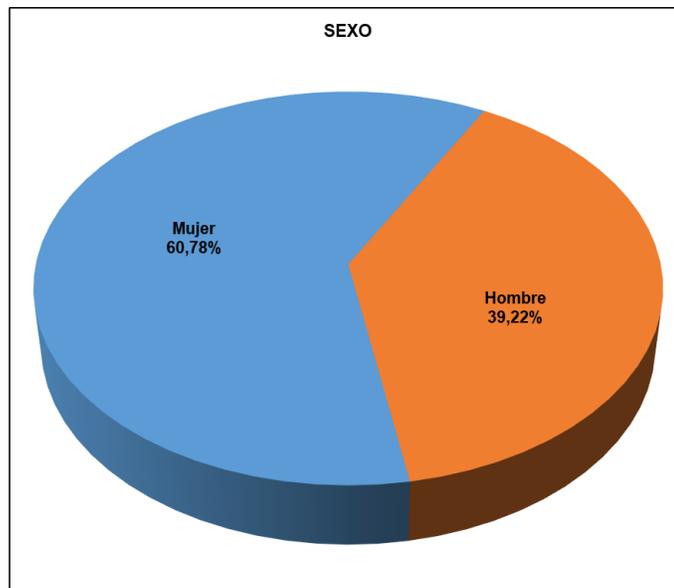
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 32,90% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 28,32% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 19,39% buscando trabajo.

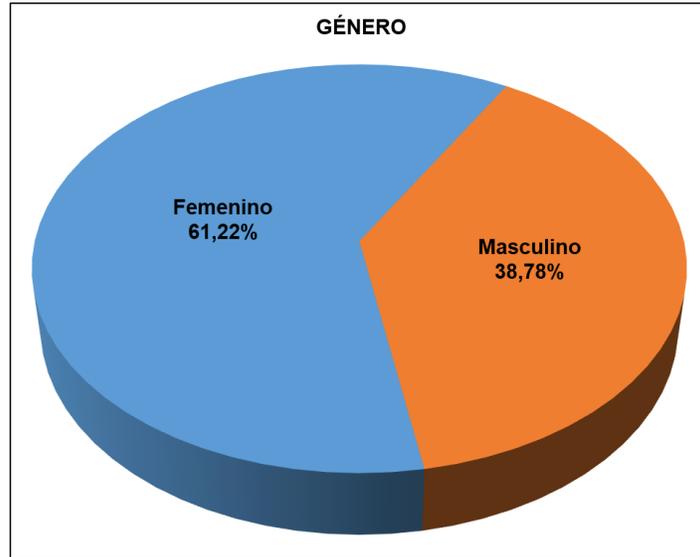
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 60,78% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 39,22% hombres.

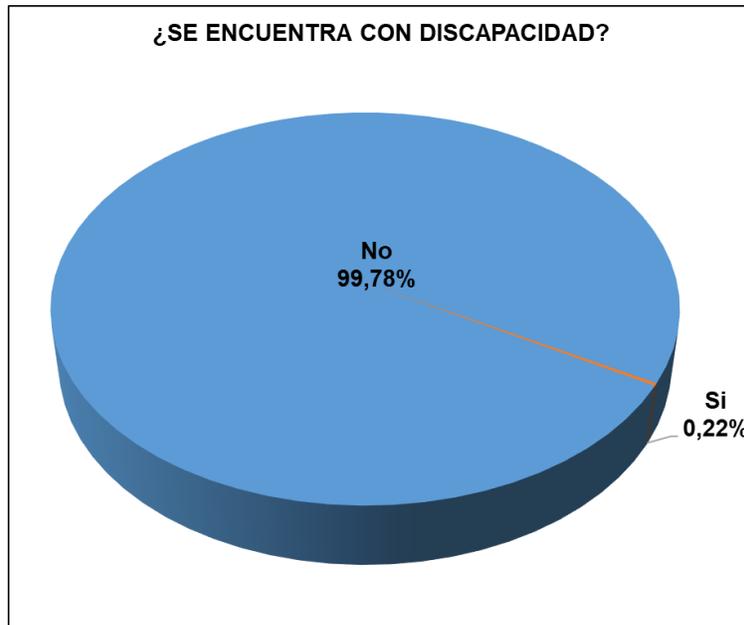
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 62,22% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 38,78% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,78% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,22% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 100% corresponde a discapacidad visual.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



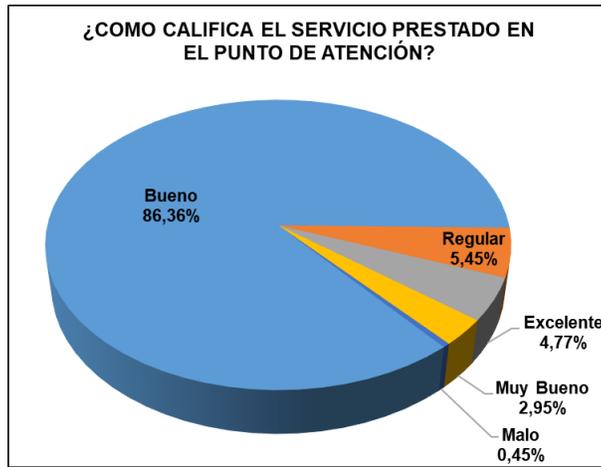
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.5.3.12 CADE SANTA LUCÍA

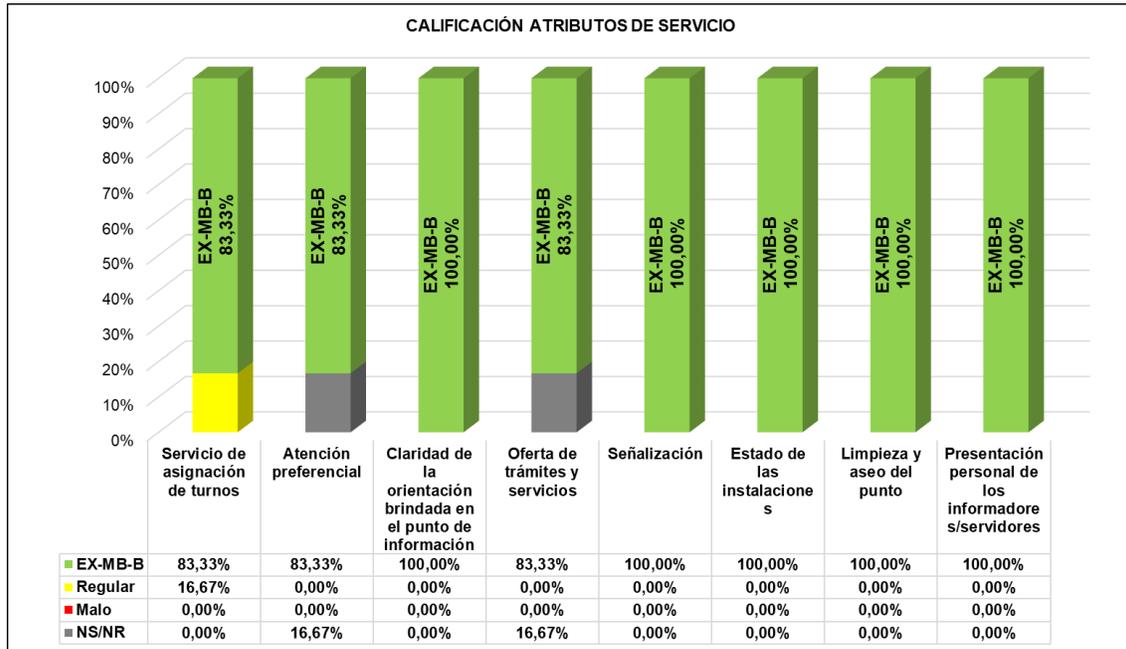
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **440** encuestas en el punto, dando como resultado que el **94,09%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 93,75% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 34,09% de ciudadanos interactuó el Acueducto de Bogotá, el 25,91% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 25,68% con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, logrando este grupo un 85,68%.

Tabla 77 Entidades consultadas CADE SANTA LUCIA

Entidad	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	150	34,09%
Secretaría Distrital de Planeación	114	25,91%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	113	25,68%
Limpieza Metropolitana SA ESP	54	12,27%
Secretaría Distrital de Salud	9	2,05%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 17,73% de ciudadanos realizaron el trámite de reclamación por inconformidad en los cobros facturados en el Acueducto de Bogotá, el 16,36% el de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, y el 13,64% realizan el trámite de solicitud de Información entrada de beneficiario Familias en Acción, estos dos últimos en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 78 Trámites CADE SANTA LUCIA

Trámites	Recuento	%
Inconformidad con cobros facturados	78	17,73%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	72	16,36%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	60	13,64%
Reclamo por facturación	43	9,77%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	35	7,95%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	30	6,82%
Otros Programas	9	2,05%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	8	1,82%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	8	1,82%
Cambios en la factura de servicio público	8	1,82%
Descuento por predio desocupado	8	1,82%
Familias en acción	6	1,36%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	5	1,14%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	4	0,91%
Ingreso Solidario	4	0,91%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	3	0,68%

Trámites	Recuento	%
Restablecimiento del servicio público	3	0,68%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	3	0,68%
Inconformidad con facturación	2	0,45%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2	0,45%
Auxilios para población con discapacidad	2	0,45%
Independización del servicio público	2	0,45%
Factura	1	0,23%
Opción tarifaria a multiusuarios	1	0,23%
Consulta Puntaje SISBÉN	1	0,23%
facturación	1	0,23%
Actualización de datos familias en acción	1	0,23%
Beneficios por puntaje SISBEN	1	0,23%
Beneficios	1	0,23%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	1	0,23%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	1	0,23%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,23%
Pago de cuota aseo	1	0,23%
Familias en Acción-FA. Información novedad de retiro de beneficiario	1	0,23%
Programas de tercera edad	1	0,23%
Bono moovit	1	0,23%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	1	0,23%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	1	0,23%
Duplicado de la factura	1	0,23%
Duplicado por facturación	1	0,23%
Inscripción familias en acción	1	0,23%
Visita al hogar	1	0,23%
Jóvenes en acción	1	0,23%
Inconformidad de cobro facturado	1	0,23%
Denuncio del contrato de arrendamiento	1	0,23%
Inconformidad facturación	1	0,23%
Pago no aplicado	1	0,23%
Reclamo facturación	1	0,23%
Programas	1	0,23%
Reclamo por barrida	1	0,23%
Reclamación por facturación	1	0,23%
Reclamo por instalación de contadores	1	0,23%
Reclamo por facturación	1	0,23%
Deuda de factura	1	0,23%
Cambio de medidor	1	0,23%
Reclamos por facturación	1	0,23%
Cambio de titular	1	0,23%
Duplicado de factura	1	0,23%
Información para subsidios	1	0,23%
Sello para pago de factura	1	0,23%
Acuerdo de pago	1	0,23%
Tipo productor	1	0,23%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	1	0,23%
Ingreso renta ciudadana	1	0,23%
Inconformidad de cobro en la facturación	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 79 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA LUCIA

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	134	53,82%
Bancos	47	18,88%
Transmilenio SA	31	12,45%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	11	4,42%
Secretaría Distrital de Hacienda	11	4,42%
Secretaría Distrital de Integración Social	5	2,01%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	4	1,61%
Secretaría Distrital de Movilidad	4	1,61%
Personería de Bogotá	1	0,40%
Secretaría de Educación del Distrito	1	0,40%
<b>Total general</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 53,82% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de Enel Colombia, el 18,88% sugiere que haga presencia alguna entidad bancaria y el 12,45% sugiere contar con la presencia de Transmilenio SA.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 273 (53,42%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 26,61% recomendó agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, el 6,26% sugirió mayor prioridad de atención preferencial, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 80 Sugerencias CADE SANTA LUCIA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	273	53,42%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	136	26,61%
Prioridad de atención preferencial	32	6,26%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	27	5,28%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	18	3,52%
Servicio de fotocopidora	17	3,33%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	3	0,59%
Servicio de baño	2	0,39%
Servicios bancarios	2	0,39%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 81 Localidad donde vive CADE SANTA LUCIA

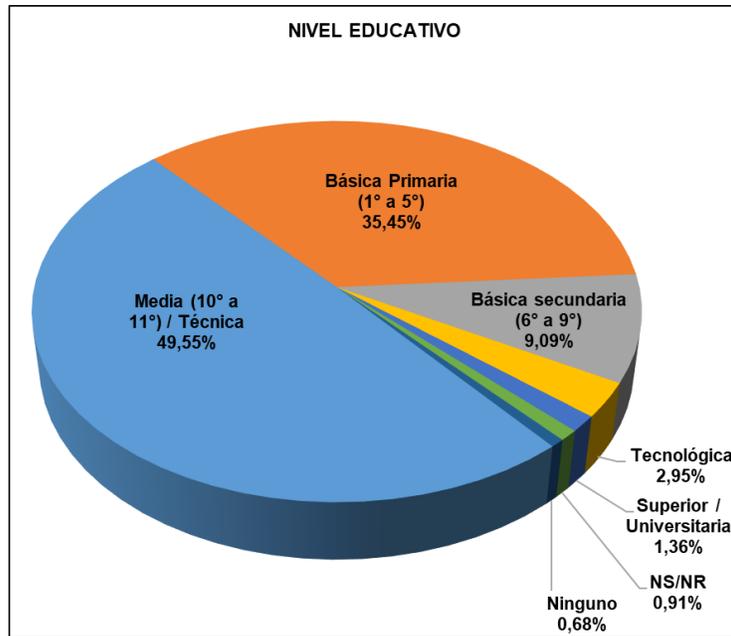
Lugar de Residencia	Recuento	%
Rafael Uribe Uribe	290	65,91%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Ciudad Bolívar	67	15,23%
Tunjuelito	38	8,64%
Usme	26	5,91%
Barrios Unidos	6	1,36%
Antonio Nariño	3	0,68%
Kennedy	2	0,45%
Usaquén	2	0,45%
Bosa	2	0,45%
Soacha	1	0,23%
Santa Fe	1	0,23%
La Candelaria	1	0,23%
San Cristóbal	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 89,77% de las personas que asisten al punto residen en las localidades de Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Tunjuelito.

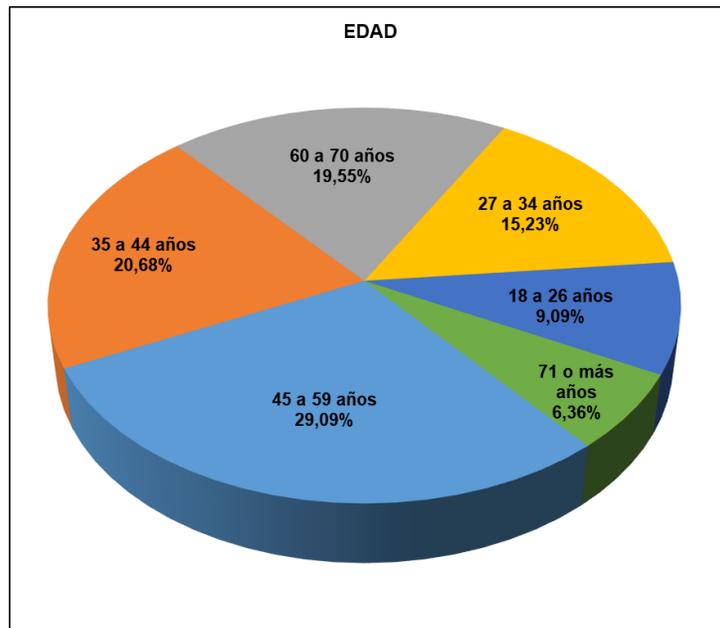
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 49,55%, básica primaria el 35,45% y básica secundaria el 9,09%, por otra parte el 0,68% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

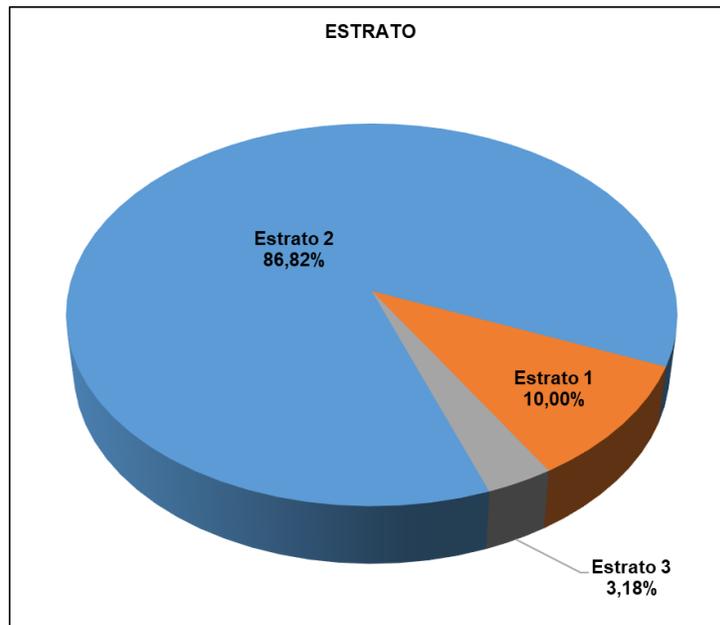
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (29,09%), 35-44 años (20,68%) y 60-70 años (19,55%), sumando así el 69,32%.

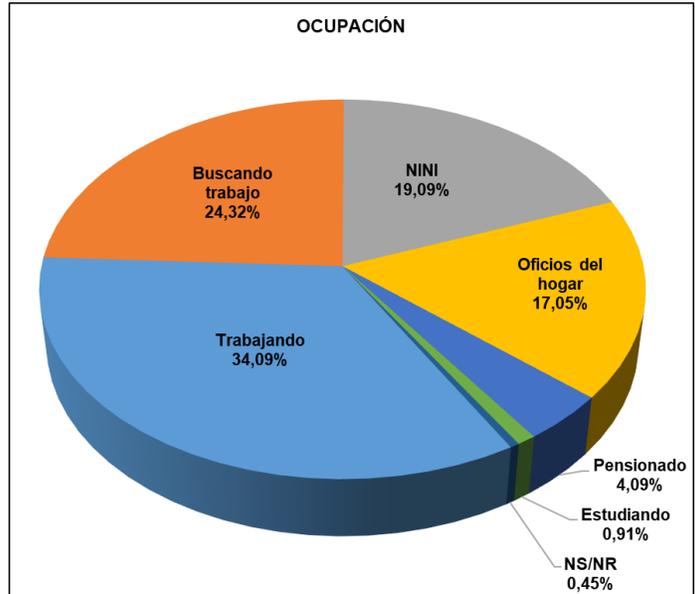
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 86,82% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 10% vive en estrato 1 y el 3,18% restante reside en estrato 3.

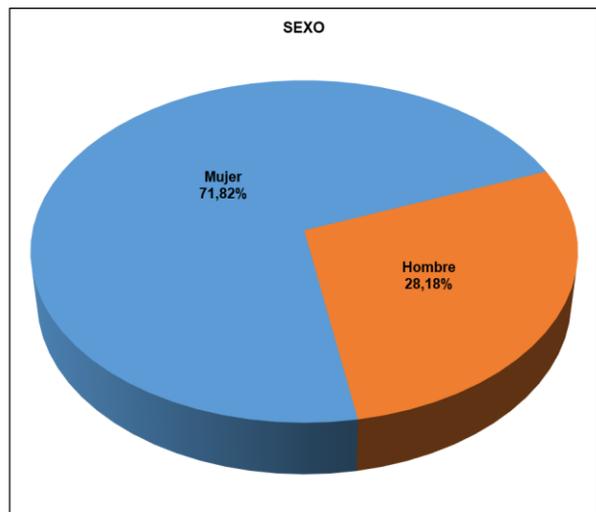
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 34,09% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 24,32% ocupan su tiempo buscando trabajo y el 19,09% NINI.

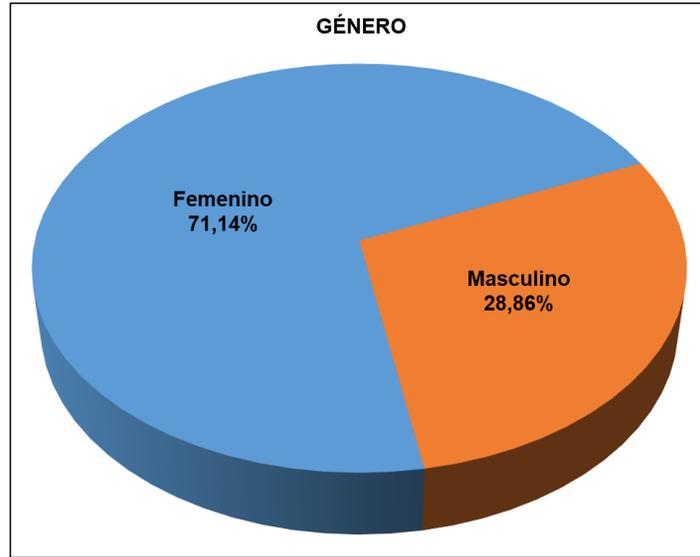
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 71,82% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 28,18% hombres.

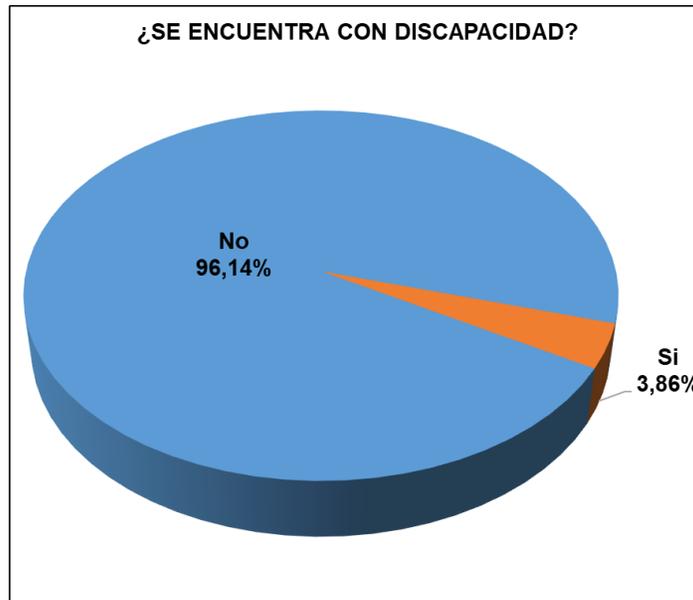
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

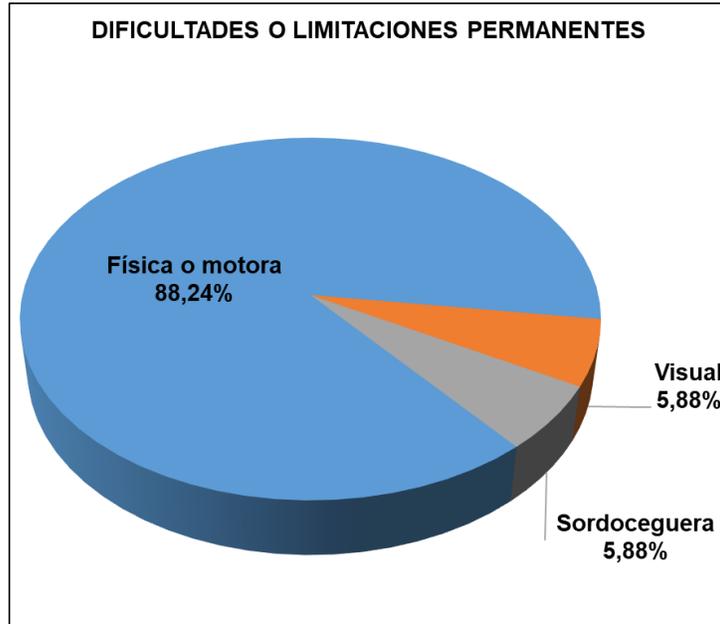
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 71,14% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 28,86% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 96,14% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 3,86% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 88,42% corresponde a discapacidad física o motora, el 5,88% corresponde a discapacidad visual y el 5,88% restante corresponde a sordoceguera.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 79,55% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 20,45% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

Tabla 82 Dificultades en el acceso al punto CADE SANTA LUCIA

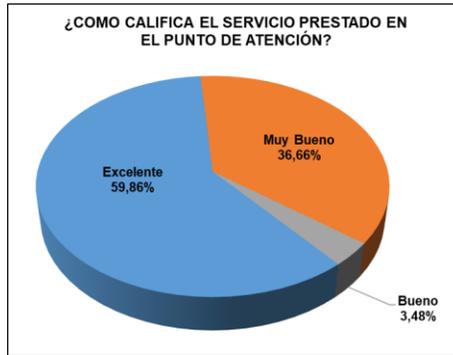
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	89	98,89%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	1	1,11%
<b>Total general</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.13 CADE SERVITÁ

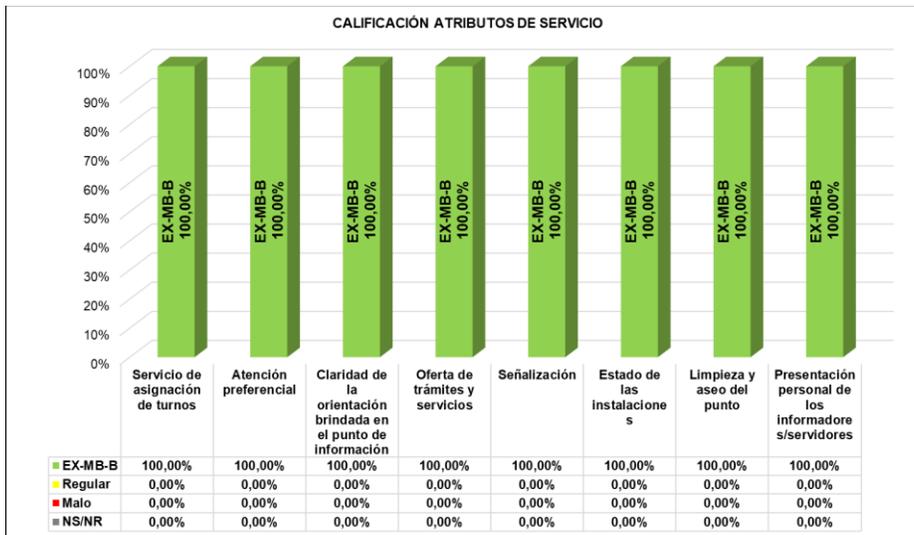
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **431** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 46,64% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 17,40% con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS y el 14,15% con Vanti SA ESP, logrando este grupo un 78,19%.

Tabla 83 Entidades consultadas CADE SERVITÁ

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	201	46,64%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	75	17,40%
Vanti SA ESP	61	14,15%
Secretaría Distrital de Planeación	55	12,76%
Secretaría Distrital de Salud	22	5,10%
Reval SAS	8	1,86%
Personería de Bogotá	4	0,93%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	3	0,70%
Promoambiental Distrito SAS ESP	2	0,46%
<b>Total general</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 28,77% de ciudadanos realizaron el trámite de reclamación en Enel Colombia, el 13,46% el de programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS y el 11,14% realizan el trámite de reclamación por inconformidad tarifa liquidada en Vanti SA ESP.

Tabla 84 Trámites CADE SERVITÁ

Trámites	Recuento	%
Reclamos	124	28,77%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	58	13,46%
Inconformidad tarifa liquidada	48	11,14%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	45	10,44%
Radicaciones	32	7,42%
Convenio de pago	25	5,80%
Información sobre gratuidad en salud	20	4,64%
Otros Programas	11	2,55%
Comprobante de pago	7	1,62%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	7	1,62%
Información general de la factura	5	1,16%
Transacciones Bancolombia	4	0,93%
Consultas factura	4	0,93%
Conciliaciones	3	0,70%
Pago de impuestos predial y de vehículo	3	0,70%
Solicitud de pago anticipado	2	0,46%
Cambio de titular- corrección	2	0,46%
Prosperidad Social - Devolución IVA	2	0,46%

Trámites	Recuento	%
Restricciones	2	0,46%
Pagos	2	0,46%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	2	0,46%
Consultas de energía	2	0,46%
Plazo para pago	2	0,46%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	1	0,23%
Consulta Puntaje SISBÉN	1	0,23%
Reclamo	1	0,23%
Duplicado de factura Enel Colombia	1	0,23%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,23%
Información de reparaciones por RPO	1	0,23%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	1	0,23%
Inconformidad con cobros facturados	1	0,23%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,23%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	1	0,23%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	1	0,23%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,23%
Subsidios	1	0,23%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,23%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	1	0,23%
Certificaciones	1	0,23%
Recaudo de convenios privados	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

*Tabla 85 Entidades adicionales sugeridas CADE SERVITÁ*

Entidad Adicional	Recuento	%
Capital Salud EPS	24	60,00%
Secretaría Distrital de Hacienda	12	30,00%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	2,50%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	1	2,50%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	2,50%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	2,50%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 60% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de Capital Salud EPS, el 30% sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de Hacienda y el 2,50% sugiere contar con la presencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el 77,33% de los ciudadanos encuestados sugirió que se preste el servicio de fotocopidora, el 15,59% recomendó que se preste el servicio de baño y el 4,86% sugirió incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 86 Sugerencias CADE SERVITÁ

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopidora	382	77,33%
Servicio de baño	77	15,59%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	24	4,86%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,61%
Servicio de café gratis	3	0,61%
Ninguna recomendación	2	0,40%
Prioridad de atención preferencial	2	0,40%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

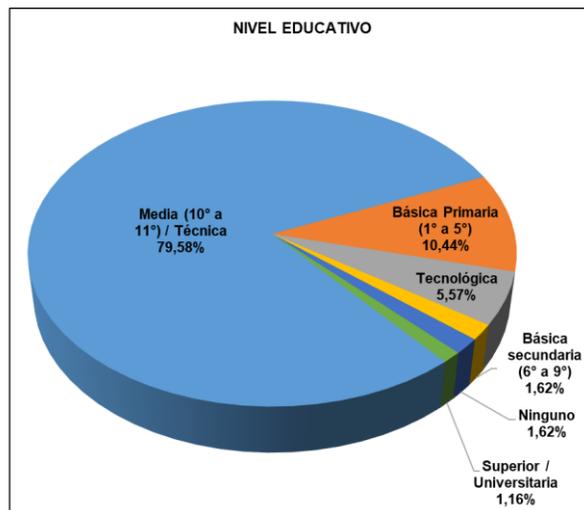
Tabla 87 Localidad donde vive CADE SERVITÁ

Lugar de Residencia	Recuento	%
Usaquén	430	99,77%
Engativá	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 99,77% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usaquén y el 0,23% restante reside en la localidad de Engativá.

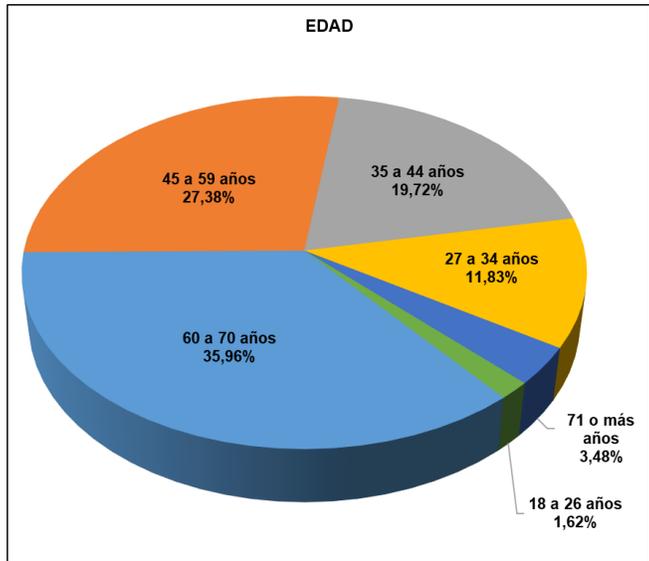
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 79,58%, básica primaria el 10,44% y tecnológica el 5,57%, por otra parte el 1,62% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

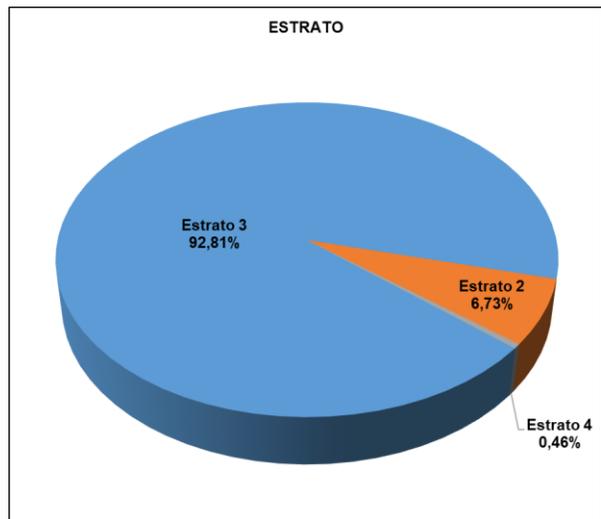
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 60-70 años (35,96%), 45-59 años (27,38%) y 35-44 años (19,72%), sumando así el 83,06%.

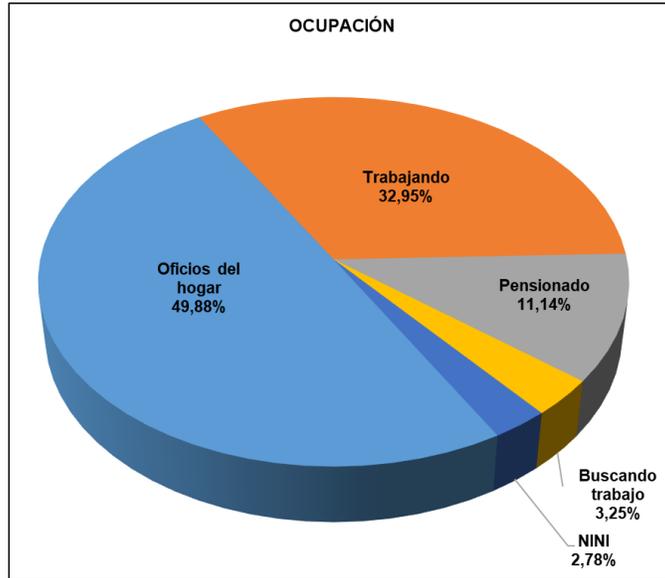
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 92,81% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 3, el 6,73% vive en estrato 2 y el 0,46% restante reside en estrato 4.

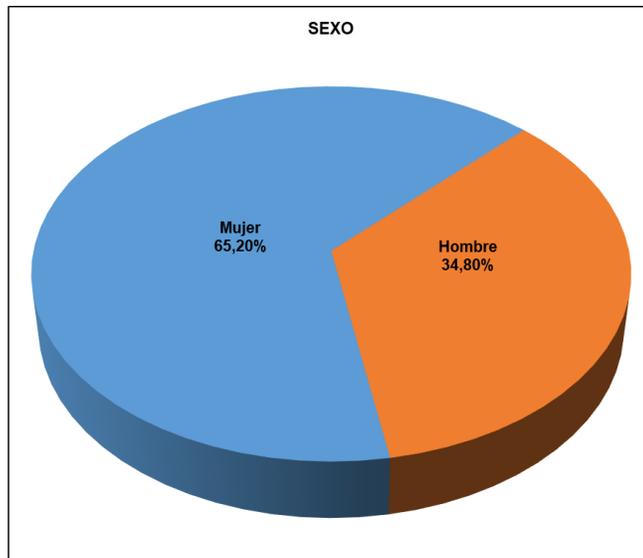
### Ocupación



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 49,88% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo en oficios del hogar, el 32,95% ocupan su tiempo trabajando y el 11,14% son pensionados.

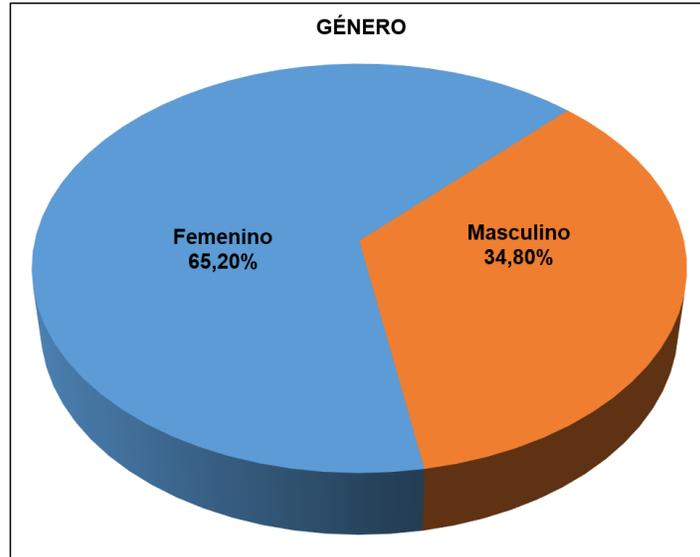
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 65,20% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 34,80% hombres.

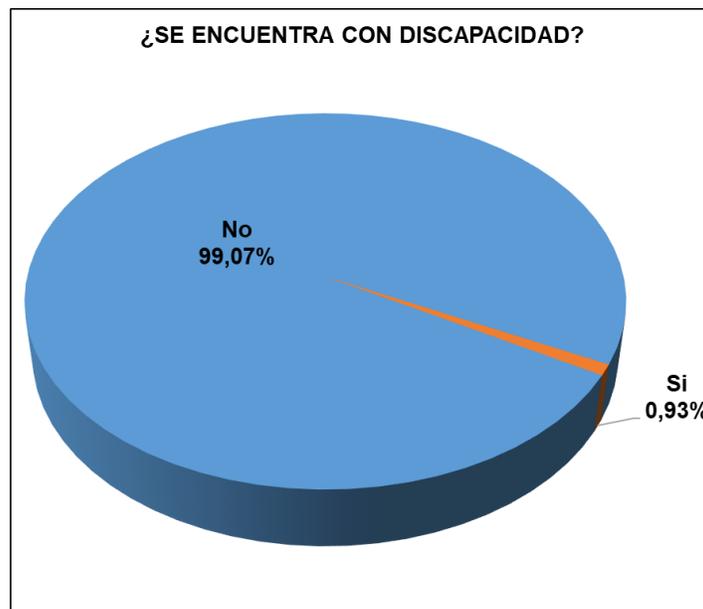
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 65,20% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 34,80% con género masculino.

### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,07% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,93% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 100% corresponde a discapacidad física o motora.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,77% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 0,23% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

Tabla 88 Dificultades en el acceso al punto CADE SERVITÁ

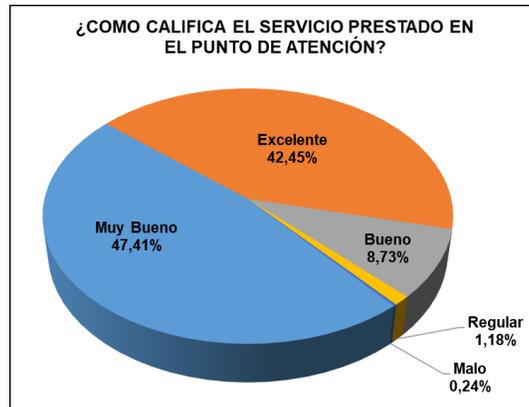
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.14 CADE TOBERÍN

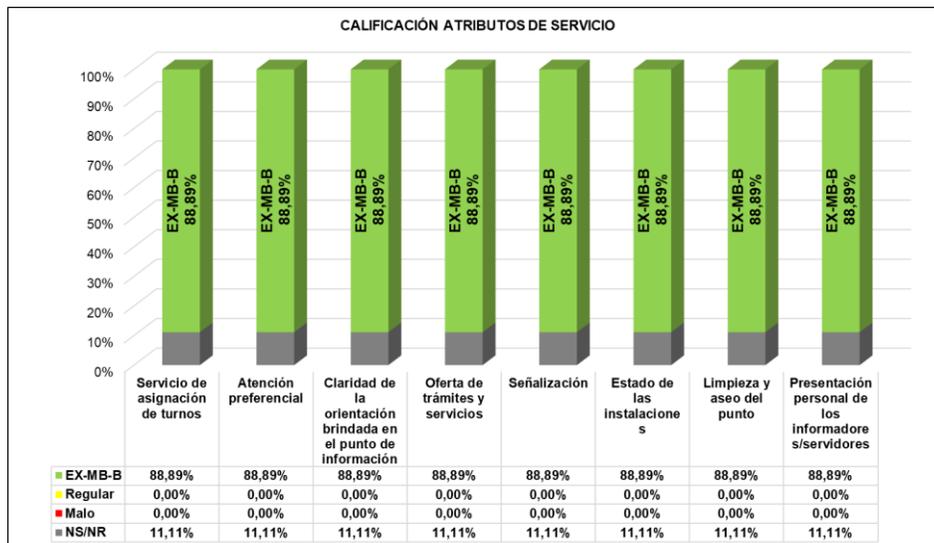
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **424** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,58%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 88,89% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 24,06% de ciudadanos interactuó con el FNA – Fondo Nacional del Ahorro, el 20,52% con Reval SAS y el 16,75% con la Secretaría Distrital de Planeación, logrando este grupo un 61,32%.

Tabla 89 Entidades consultadas CADE TOBERÍN

Entidad	Recuento	%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	102	24,06%
Reval SAS	87	20,52%
Secretaría Distrital de Planeación	71	16,75%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	50	11,79%
Vanti SA ESP	44	10,38%
Registraduría Distrital del Estado Civil	35	8,25%
Promoambiental Distrito SAS ESP	14	3,30%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	11	2,59%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4	0,94%
Secretaría Distrital de Ambiente	3	0,71%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	2	0,47%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 13,44% de ciudadanos realizaron el trámite de retiro de cesantías en el fondo nacional del ahorro, el 12,03% el de recaudo de servicios públicos, al día y vencidos en Reval SAS y el 8,49% realizan 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 en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 90 Trámites CADE TOBERÍN

Trámites	Recuento	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	57	13,44%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	51	12,03%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	36	8,49%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	35	8,25%
Cédula de ciudadanía	32	7,55%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	27	6,37%
Pago de PILA	26	6,13%
Inconformidad tarifa liquidada	15	3,54%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	13	3,07%
Ajuste a facturas	12	2,83%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	9	2,12%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	8	1,89%
Consulta estado de cuenta de valorización	5	1,18%
Cambios en la factura de servicio público	5	1,18%

Trámites	Recuento	%
Financiación deuda total	4	0,94%
Información general de la factura	4	0,94%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	4	0,94%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	4	0,94%
Transacciones Bancolombia	4	0,94%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	3	0,71%
Tarjeta de identidad	3	0,71%
Duplicado de recibos de pago	3	0,71%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	3	0,71%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	3	0,71%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	3	0,71%
Consulta Puntaje SISBÉN	3	0,71%
Consulta en línea del estado de créditos	3	0,71%
Desembolsos posteriores de crédito educativo	2	0,47%
Inconformidad con cobros facturados	2	0,47%
Solicitud para descuento por predio desocupado	2	0,47%
Pago de impuestos predial y de vehículo	2	0,47%
Pago de comparendos de Bogotá	2	0,47%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	2	0,47%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2	0,47%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2	0,47%
Transacciones Coink, TPaga y Powwi	1	0,24%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,24%
Registro de Información sobre la conformación o actualización Departamento de Gestión Ambiental	1	0,24%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	1	0,24%
Certificado de pensión - no pensión - FONCEP	1	0,24%
Certificado catastral	1	0,24%
Reclamó	1	0,24%
Desprendible de nómina - Pensionados FONCEP	1	0,24%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,24%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	1	0,24%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1	0,24%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,24%
Radicación	1	0,24%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	1	0,24%
Reclamo	1	0,24%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	1	0,24%
Reclamo por incremento de consumo	1	0,24%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,24%
Actualización de datos	1	0,24%
Consulta en línea e impresión de recibo de pago de crédito	1	0,24%
Cambio datos de correspondencia	1	0,24%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada.	1	0,24%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	1	0,24%
Cambio de titular- corrección	1	0,24%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,24%
Evaluación de Solicitud para Sitios de Disposición Final de Residuos de Construcción y Demolición Distritales	1	0,24%
Transacciones Davivienda y Daviplata	1	0,24%

Trámites	Recuento	%
Factibilidad de servicios públicos	1	0,24%
Financiación conceptos facturados	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 91 Entidades adicionales sugeridas CADE TOBERÍN

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	52	57,78%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	9	10,00%
Secretaría Distrital de Hacienda	9	10,00%
Secretaría Distrital de Salud	8	8,89%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	2	2,22%
Secretaría Distrital de Movilidad	2	2,22%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	1	1,11%
Bancos	1	1,11%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE	1	1,11%
Transmilenio SA	1	1,11%
Capital Salud EPS	1	1,11%
Secretaría de Educación del Distrito	1	1,11%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1	1,11%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	1,11%
<b>Total general</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 57,78% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia Enel Colombia, el 10% sugiere que haga presencia la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y el 10% sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 401 (93,47%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 1,63% recomendó prestar el servicio de café gratis, el 1,40% sugirió agilizar el llamado de los turnos / tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 92 Sugerencias CADE TOBERÍN

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	401	93,47%
Servicio de café gratis	7	1,63%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	6	1,40%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	6	1,40%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	5	1,17%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	2	0,47%
Servicio de parqueadero	1	0,23%
Servicio de baño	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**RESULTADOS DEMOGRÁFICOS**

**Localidad Donde Vive**

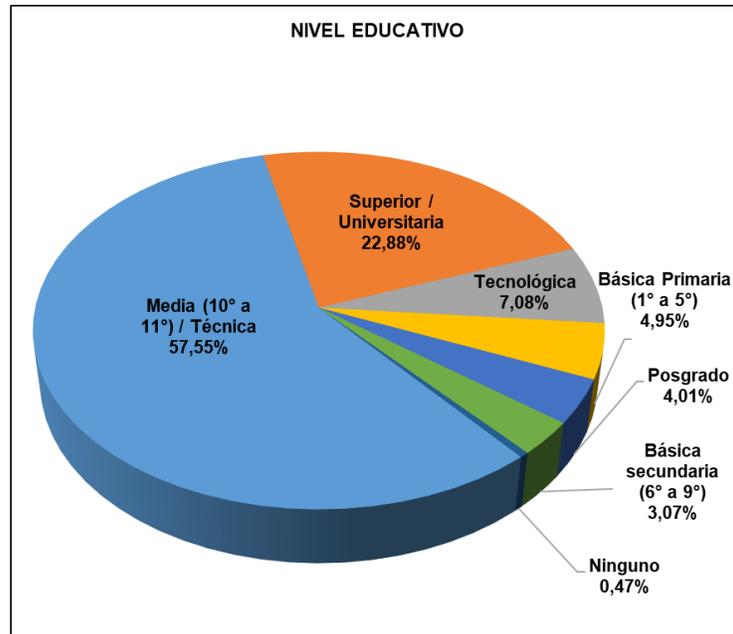
Tabla 93 Localidad donde vive CADE TOBERÍN

Lugar de Residencia	Recuento	%
Usaquén	328	77,36%
Suba	72	16,98%
Fontibón	3	0,71%
Bosa	3	0,71%
Kennedy	3	0,71%
Usme	3	0,71%
La Candelaria	2	0,47%
Chapinero	2	0,47%
Engativá	2	0,47%
San Cristóbal	2	0,47%
Tunjuelito	1	0,24%
Puente Aranda	1	0,24%
Ciudad Bolívar	1	0,24%
Soacha	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 95,05% de las personas que asisten al punto residen en las localidades de Usaquén, Suba y Fontibón.

**Nivel Educativo**

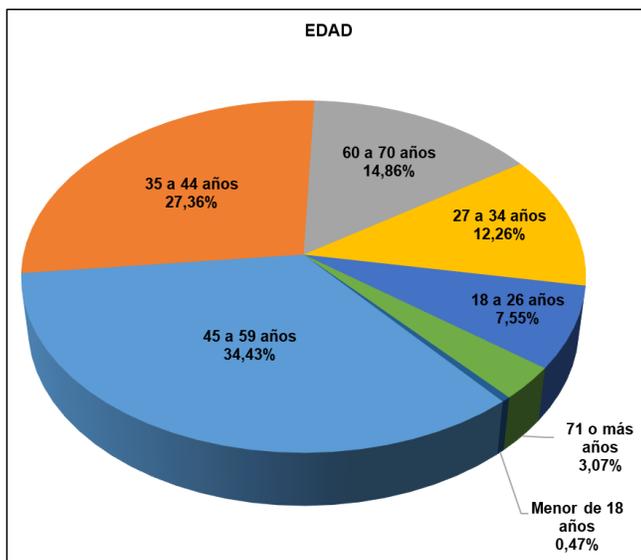


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 57,55%, superior / universitaria el 22,88% y

tecnológica el 7,08%, por otra parte el 0,47% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

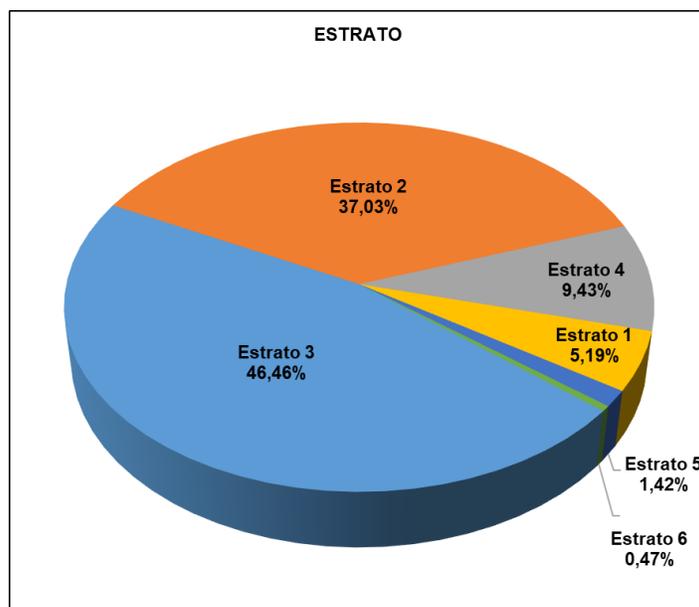
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (34,43%), 35-44años (27,36%) y 60-70 años (14,86%), sumando así el 76,65%.

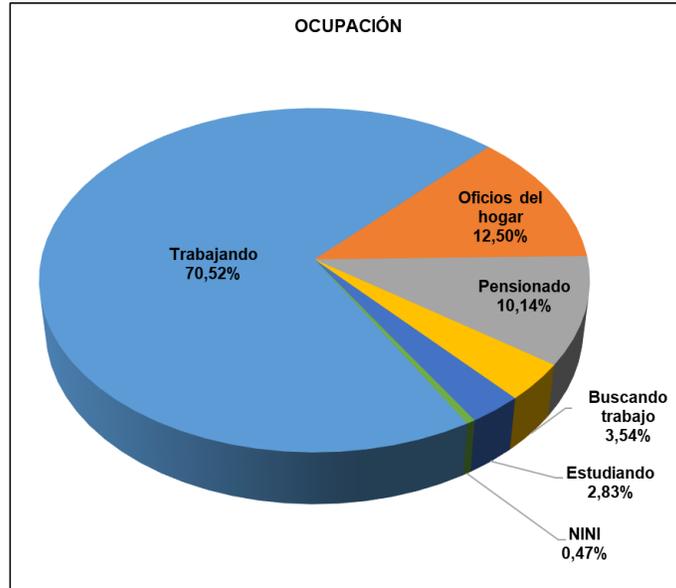
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 46,46% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 3, el 37,03% vive en estrato 2 y el 9,43% restante reside en estrato 4.

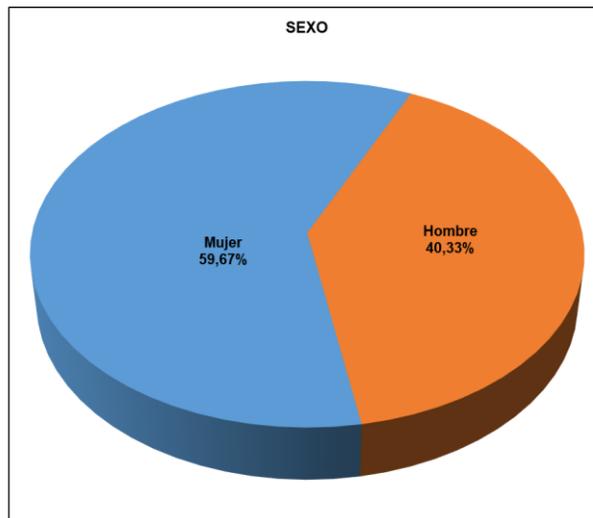
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 70,52% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 12,50% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 10,14% son pensionados.

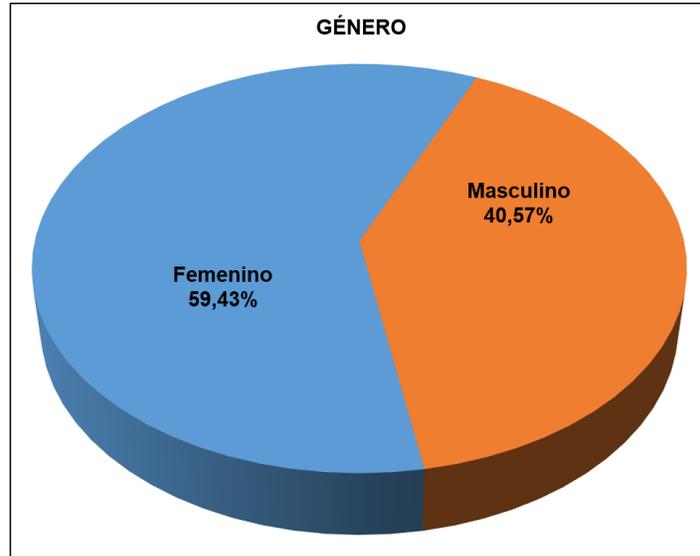
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 59,67% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 40,33% hombres.

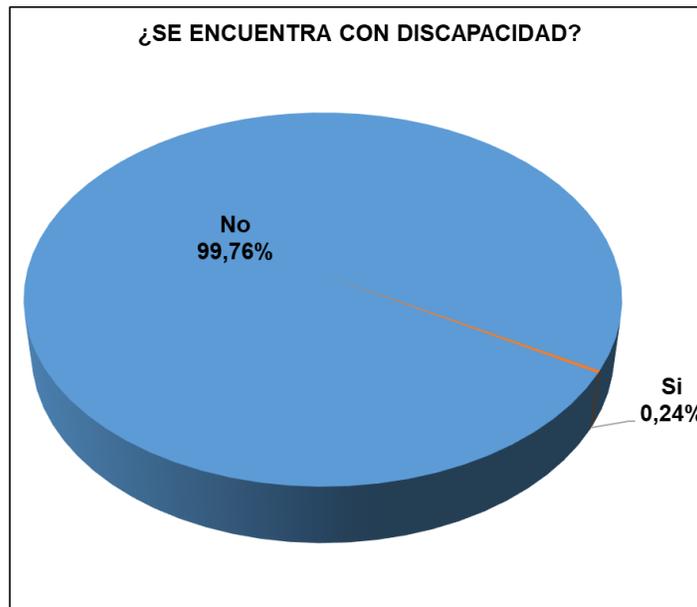
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 59,43% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 40,57% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,76% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,24% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 100% corresponde a discapacidad física o motora.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,53% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 0,47% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

Tabla 94 Dificultades en el acceso al punto CADE TOBERÍN

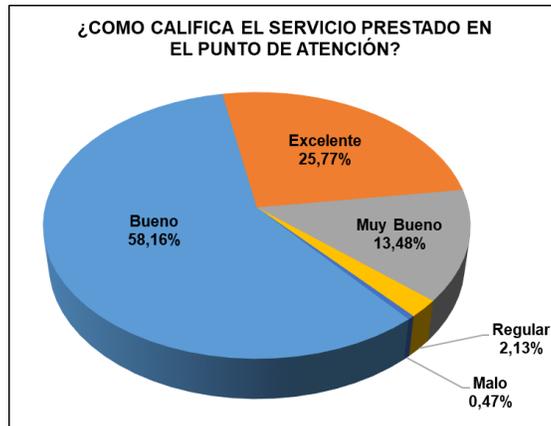
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.15 CADE TUNAL

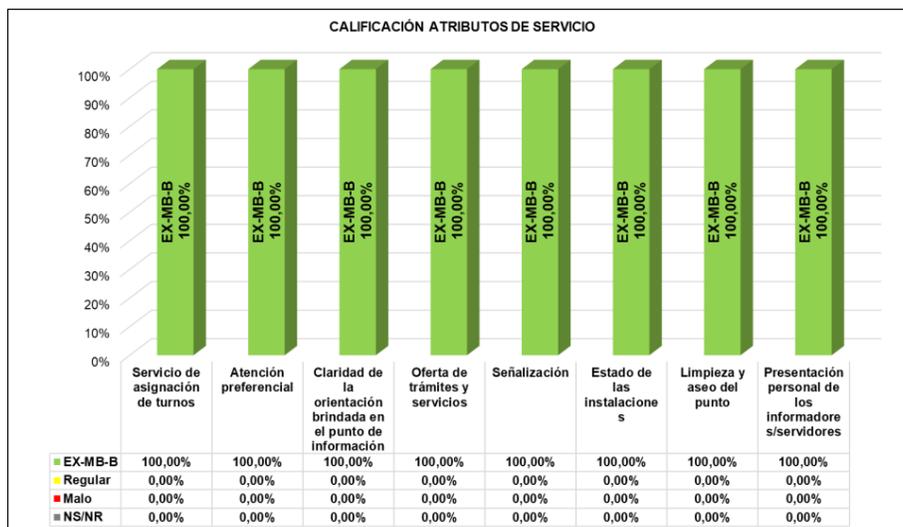
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **423** encuestas en el punto, dando como resultado que el **97,40%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 32,86% de ciudadanos interactuó con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, el 29,55% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 20,57% con Vanti SA ESP, logrando este grupo un 82,98%.

Tabla 95 Entidades consultadas CADE TUNAL

Entidad	Recuento	%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	139	32,86%
Secretaría Distrital de Planeación	125	29,55%
Vanti SA ESP	87	20,57%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	55	13,00%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	16	3,78%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 13,71% de ciudadanos realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN en la Secretaría Distrital de Planeación, el 13 % el de consulta del código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y el 9,93% realizan el trámite de familias en acción FA.- información bancarización en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 96 Trámites CADE TUNAL

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	58	13,71%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	55	13,00%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	42	9,93%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	40	9,46%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	32	7,57%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	18	4,26%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	16	3,78%
Consulta Puntaje SISBÉN	15	3,55%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	10	2,36%
Prosperidad Social - Devolución IVA	9	2,13%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	9	2,13%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	8	1,89%
Financiación deuda total	7	1,65%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	6	1,42%
Información general de la factura	6	1,42%
Cambio datos de correspondencia	6	1,42%
Financiación conceptos facturados	6	1,42%

Trámites	Recuento	%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	6	1,42%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	5	1,18%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	5	1,18%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	4	0,95%
Inconformidad por que no recibió factura	4	0,95%
Cambio de titular- corrección	4	0,95%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	4	0,95%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	3	0,71%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	3	0,71%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	3	0,71%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	3	0,71%
Otros Programas	2	0,47%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	2	0,47%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,47%
FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	2	0,47%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	2	0,47%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	2	0,47%
Inconformidad tarifa liquidada	2	0,47%
Información estado de un reclamo anterior	2	0,47%
Solicitud de pago anticipado	2	0,47%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	1	0,24%
Información de reparaciones por RPO	1	0,24%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,24%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	1	0,24%
Familias en Acción-FA Condiciones de salida	1	0,24%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	1	0,24%
Radicación	1	0,24%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono a cargo de FONCEP	1	0,24%
Ingreso Solidario	1	0,24%
FA. Levantamiento de suspensión por duplicidad en FA	1	0,24%
Información general del proceso de revisión por anomalías	1	0,24%
Información general por hurto y daño del CM	1	0,24%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 97 Entidades adicionales sugeridas CADE TUNAL

Entidad Adicional	Recuento	%
Bancos	156	44,44%
Enel Colombia	78	22,22%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	51	14,53%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	41	11,68%
Secretaría Distrital de Hacienda	6	1,71%
Secretaría Distrital de Salud	3	0,85%
Secretaría Distrital de Planeación	2	0,57%

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Movilidad	2	0,57%
Reval SAS	2	0,57%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	0,57%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,28%
Transmilenio SA	1	0,28%
Colpensiones	1	0,28%
Cámara de Comercio de Bogotá	1	0,28%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,28%
Superintendencia de Notariado y registro	1	0,28%
Capital Salud EPS	1	0,28%
Todas las Entidades del Distrito	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 44,44% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de alguna entidad financiera, el 22,22% sugiere que haga presencia Enel Colombia y el 14,53% sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 242 (45,66%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 28,49% recomendó que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, el 16,23% sugirió incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 98 Sugerencias CADE TUNAL

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	242	45,66%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	151	28,49%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	86	16,23%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	22	4,15%
Servicio de fotocopiadora	14	2,64%
Prioridad de atención preferencial	6	1,13%
Servicio de café gratis	3	0,57%
Servicio de baño	3	0,57%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	2	0,38%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>530</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 99 Localidad donde vive CADE TUNAL

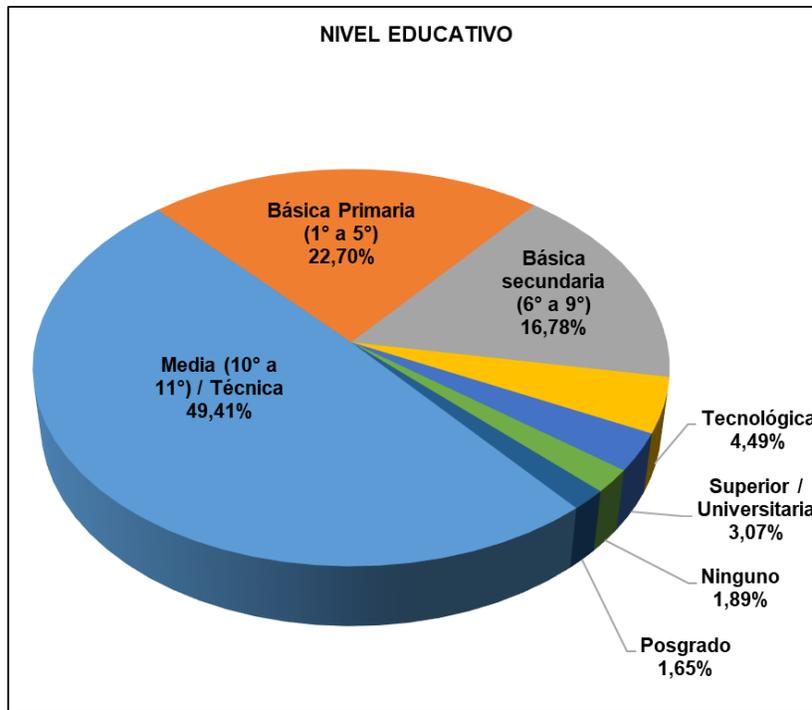
Lugar de Residencia	Recuento	%
Tunjuelito	199	47,04%
Ciudad Bolívar	103	24,35%
Rafael Uribe Uribe	69	16,31%
Usme	35	8,27%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Kennedy	7	1,65%
San Cristóbal	4	0,95%
Puente Aranda	2	0,47%
Sumapaz	1	0,24%
Mesitas del Colegio	1	0,24%
Suba	1	0,24%
Bosa	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 87,71% de las personas que asisten al punto residen en las localidades de Tunjuelito, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe.

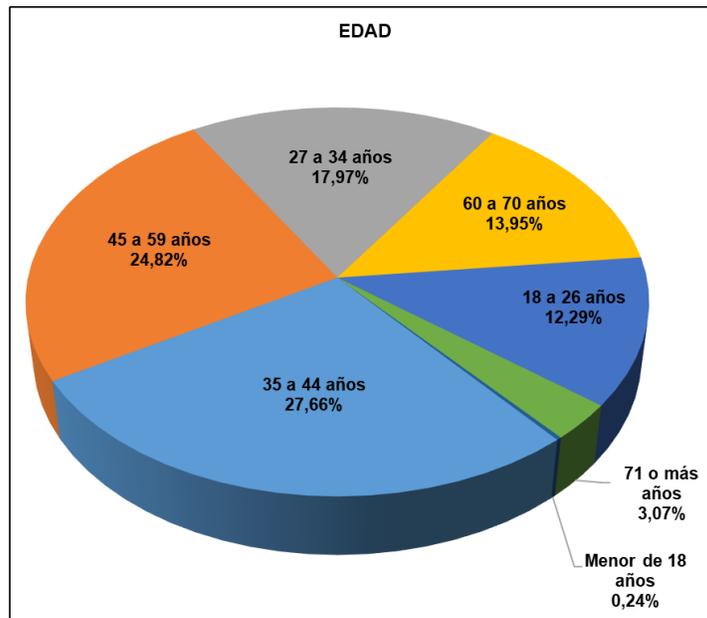
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 49,41%, básica primaria el 22,70% y básica secundaria el 16,78%, por otra parte el 1,89% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

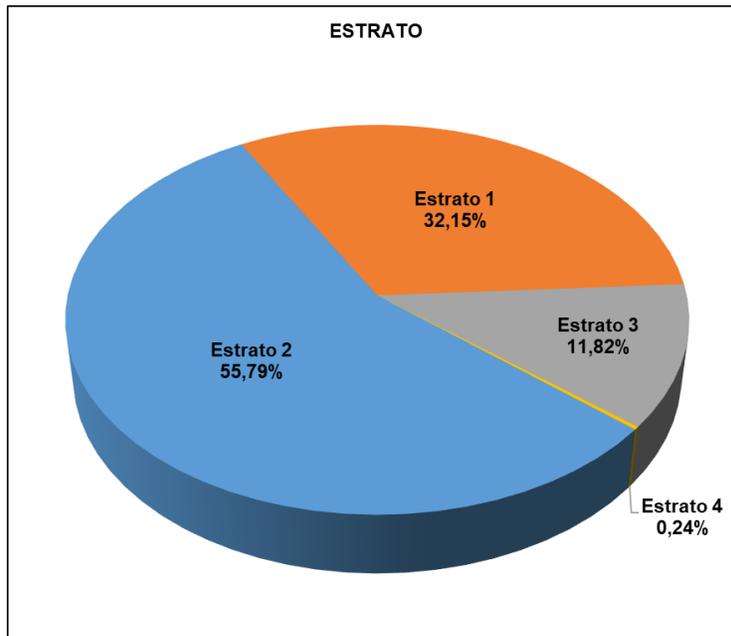
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 35-44 años (27,66%), 45-59 años (24,82%) y 27-34 años (17,97%), sumando así el 70,45%.

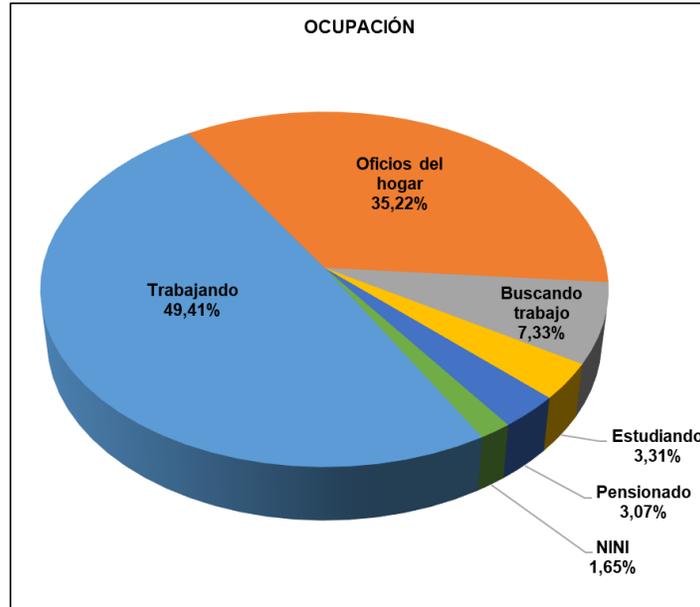
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 55,79% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 32,15% vive en estrato 1 y el 11,82% reside en estrato 3.

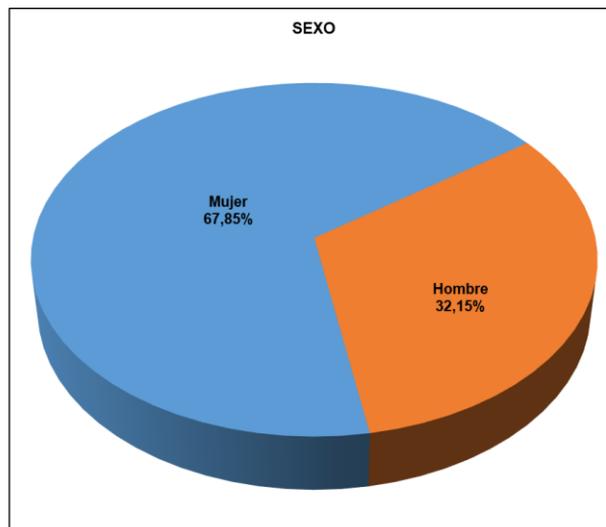
### Ocupación



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 49,41% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, el 35,22% ocupan su tiempo en oficios del hogar y el 7,33% buscando trabajo.

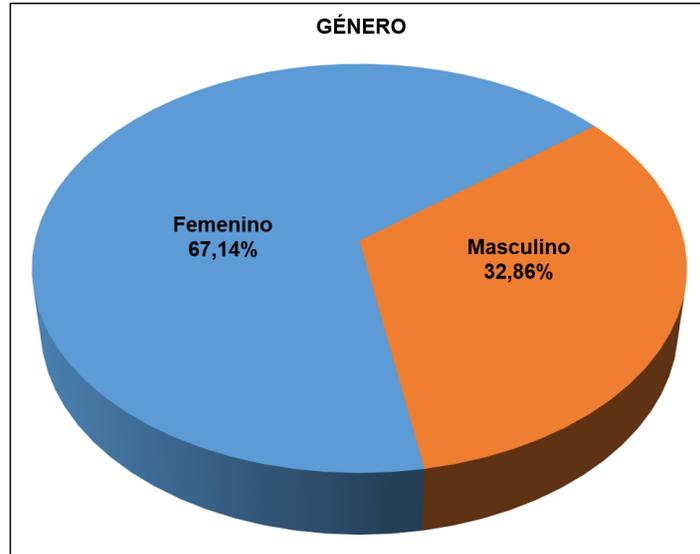
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 67,85% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 32,15% hombres.

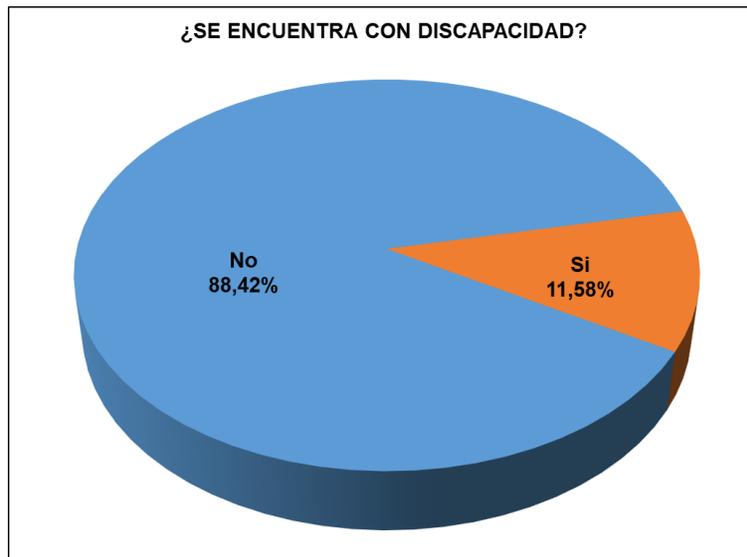
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

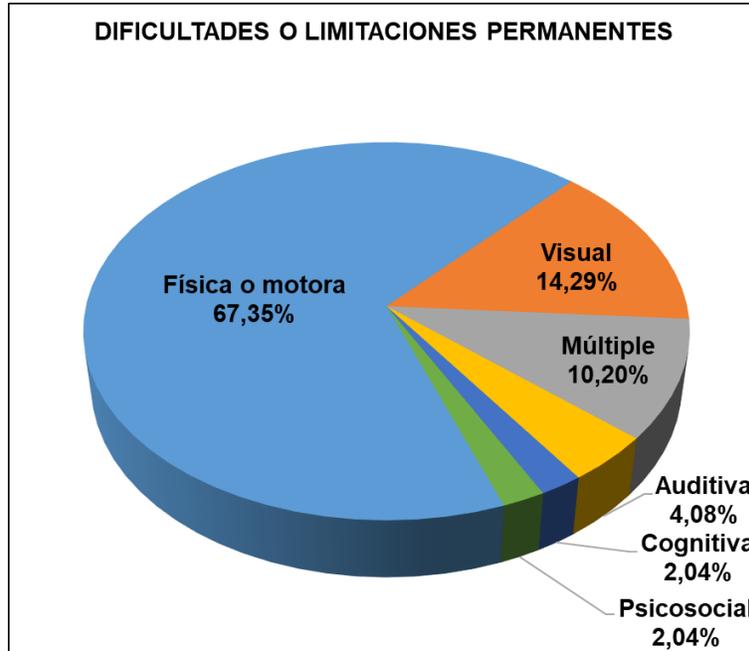
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 67,14% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 32,86% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 88,42% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 11,58% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 67,35% corresponde a discapacidad física o motora, el 14,29% corresponde a discapacidad visual y el 10,20% corresponde a discapacidad múltiple.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,29% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 0,71% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

*Tabla 100 Dificultades en el acceso al punto CADE TUNAL*

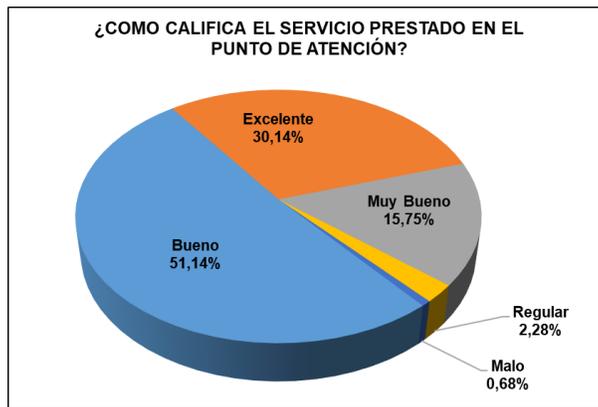
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	2	66,67%
Baja disponibilidad de transporte público	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.5.3.16 CADE YOMASA

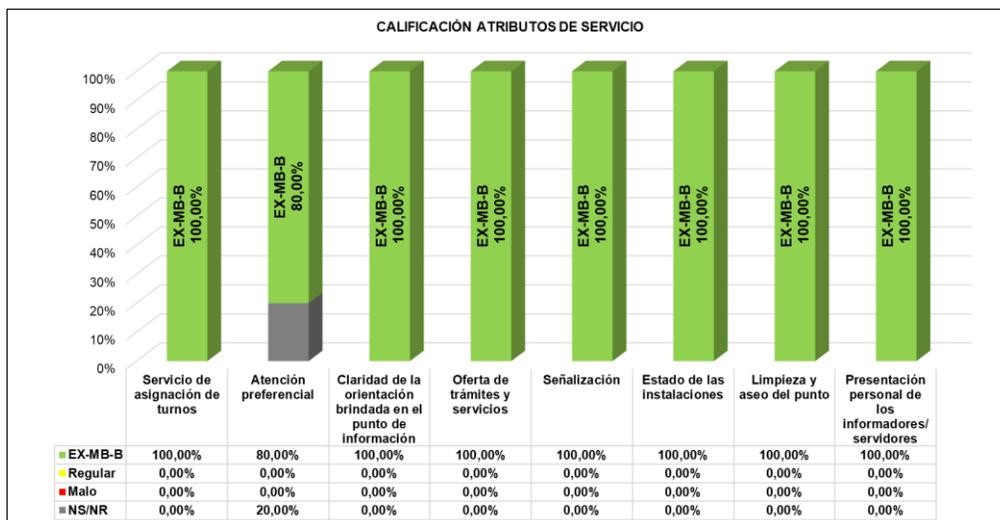
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **438** encuestas en el punto, dando como resultado que el **97,03%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

Se evidenció que en promedio el 97,50% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 37,44% de ciudadanos interactuó con la Secretaría Distrital de Planeación, el 19,41% con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, el 17,58% con Vanti SA ESP, logrando este grupo un 74,43%.

Tabla 101 Entidades consultadas CADE YOMASA

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	164	37,44%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	85	19,41%
Vanti SA ESP	77	17,58%
Promoambiental Distrito SAS ESP	39	8,90%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	25	5,71%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	19	4,34%
Reval SAS	15	3,42%
Secretaría Distrital del Hábitat	8	1,83%
Secretaría Distrital de Salud	6	1,37%
<b>Total general</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 21,46% de ciudadanos realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, el 7,76% el de actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, estos dos en la en la Secretaría Distrital de Planeación y el 9,93% realizan el trámite de familias en acción FA. - información de suspensión por focalización.

Tabla 102 Trámites CADE YOMASA

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	94	21,46%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	34	7,76%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	33	7,53%
Ajuste a facturas	31	7,08%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	19	4,34%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	18	4,11%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	16	3,65%
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	16	3,65%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	15	3,42%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	13	2,97%
Programación de visita RPO-VTR	12	2,74%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	12	2,74%

Trámites	Recuento	%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	11	2,51%
Financiación deuda total	7	1,60%
Consulta Puntaje SISBÉN	7	1,60%
Acceso a vivienda	7	1,60%
Cambio de titular- corrección	6	1,37%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	5	1,14%
Solicitud para descuento por predio desocupado	3	0,68%
Prosperidad Social - Devolución IVA	3	0,68%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	3	0,68%
Financiación conceptos facturados	3	0,68%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	3	0,68%
Inconformidad por que no recibió factura	3	0,68%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	2	0,46%
Duplicado	2	0,46%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,46%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	2	0,46%
Cambio de dirección	2	0,46%
Financiamientos	2	0,46%
Recaudo de convenios privados	2	0,46%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,46%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	2	0,46%
Inconformidad tarifa liquidada	2	0,46%
Inspección a inmuebles	2	0,46%
Soporte técnico	1	0,23%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	1	0,23%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	1	0,23%
Cambio datos de correspondencia	1	0,23%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	1	0,23%
Información de funcionarios	1	0,23%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	1	0,23%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	1	0,23%
Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha	1	0,23%
Información de programas	1	0,23%
Retiro de línea telefónica	1	0,23%
Información general de la factura	1	0,23%
Solicitud de pago anticipado	1	0,23%
Información general de RPO-VTR	1	0,23%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	1	0,23%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	1	0,23%
Desbloqueo de IMEI bloqueado por robo	1	0,23%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Duplicidad)	1	0,23%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	1	0,23%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	1	0,23%
Reconexión por fraude	1	0,23%
Información sobre gratuidad en salud	1	0,23%
Reconexión Voluntaria. Reconexión Por Pago Servicio Fijo y Móvil	1	0,23%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	1	0,23%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,23%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,23%

Trámites	Recuento	%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	1	0,23%
Notificaciones	1	0,23%
Cambio de titular IMEI	1	0,23%
Portabilidad a servicios de comunicaciones móviles ETB	1	0,23%
Suspensión por pérdida servicio Móvil	1	0,23%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	1	0,23%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Homologación)	1	0,23%
FA. Levantamiento de suspensión por duplicidad en FA	1	0,23%
Transacciones Bancolombia	1	0,23%
Radiación de falsedad de datos	1	0,23%
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 103 Entidades adicionales sugeridas CADE YOMASA

Entidad Adicional	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	66	53,66%
Enel Colombia	28	22,76%
Capital Salud EPS	8	6,50%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	7	5,69%
Secretaría Distrital de Salud	5	4,07%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	1,63%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	1,63%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	0,81%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0,81%
Transmilenio SA	1	0,81%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,81%
Personería de Bogotá	1	0,81%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 53,66% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP, el 22,76% sugiere que haga presencia Enel Colombia y el 6,50% sugiere contar con la presencia Capital Salud EPS.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 293 (47,56%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 17,05% recomendó que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, el 11,04% sugirió incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 104 Sugerencias CADE YOMASA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	293	47,56%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	105	17,05%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	68	11,04%
Servicio de baño	50	8,12%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	45	7,31%
Servicio de fotocopidora	23	3,73%
Prioridad de atención preferencial	21	3,41%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	4	0,65%
Servicio de café gratis	3	0,49%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	2	0,32%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	1	0,16%
Mayor difusión del portafolio de servicios de las entidades	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

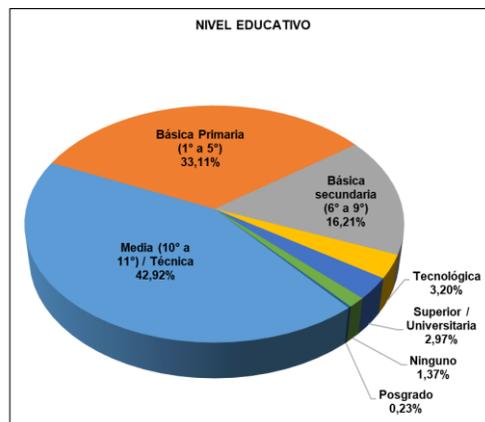
Tabla 105 Localidad donde vive CADE YOMASA

Lugar de Residencia	Recuento	%
Usme	428	97,72%
Ciudad Bolívar	4	0,91%
San Cristóbal	2	0,46%
Fusagasugá	1	0,23%
Sumapaz	1	0,23%
Kennedy	1	0,23%
Suba	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 97,72% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Usme.

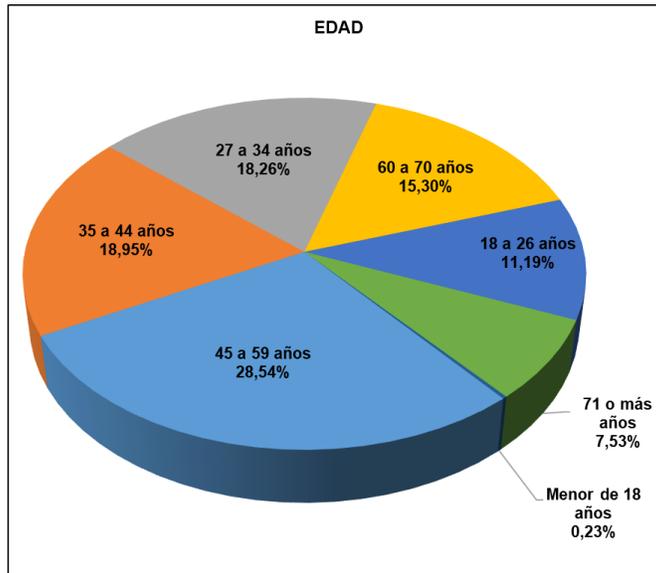
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 42,92%, básica primaria el 33,11% y básica secundaria el 16,21%, por otra parte el 1,37% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

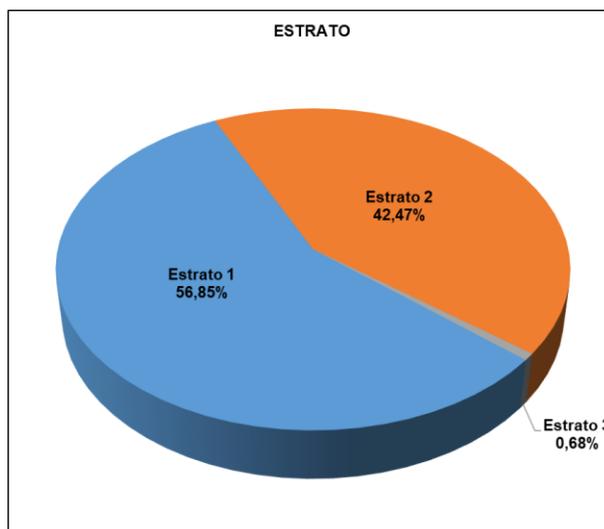
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (28,54%), 35-44 años (18,95%) y 27-34 años (18,26%), sumando así el 65,75%.

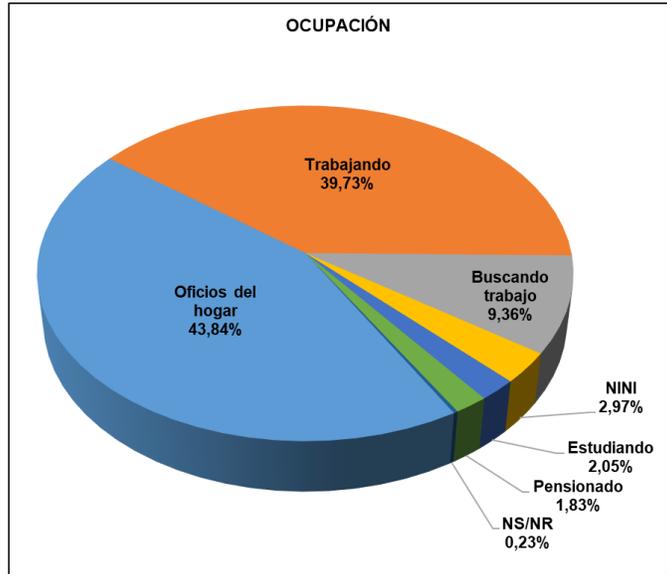
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 56,85% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 1, el 42,47% vive en estrato 2 y el 0,68% reside en estrato 3.

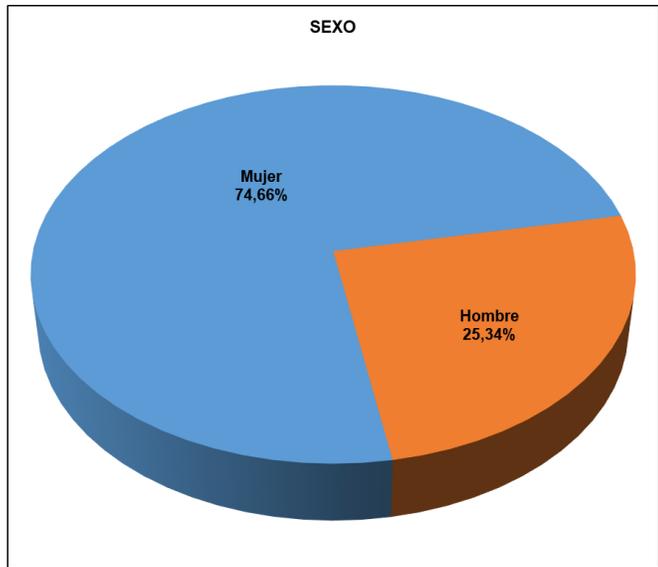
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 43,84% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo en oficios del hogar, el 39,73% trabajando y el 9,36% buscando trabajo.

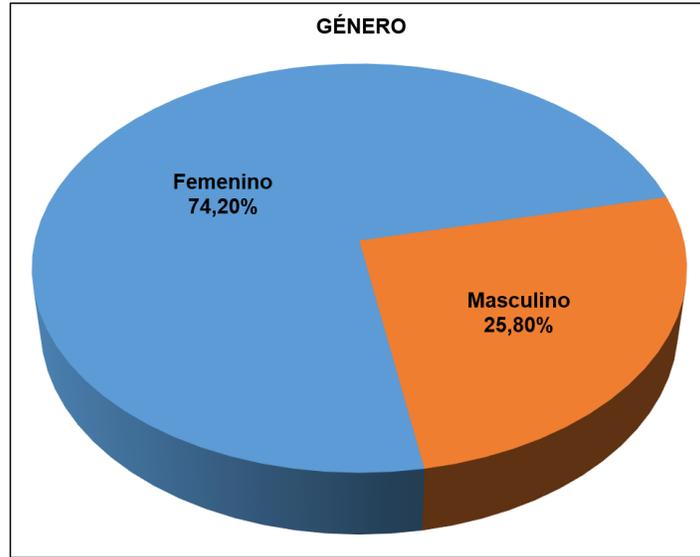
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 74,66% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 25,34% hombres.

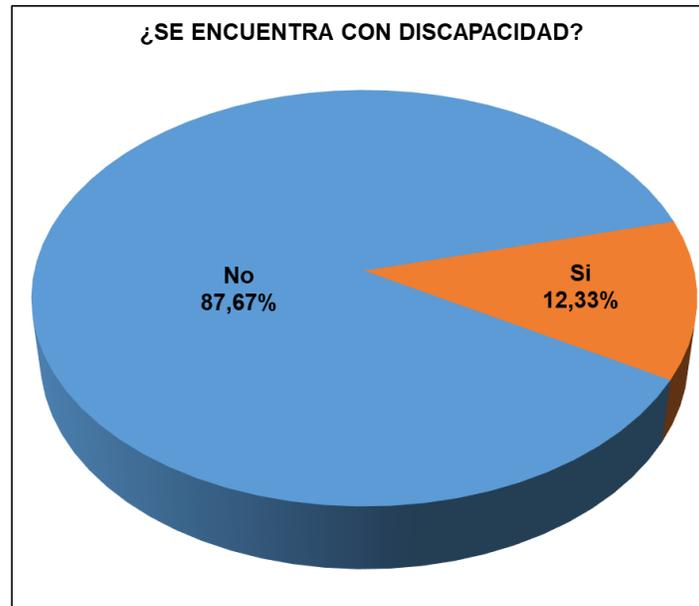
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

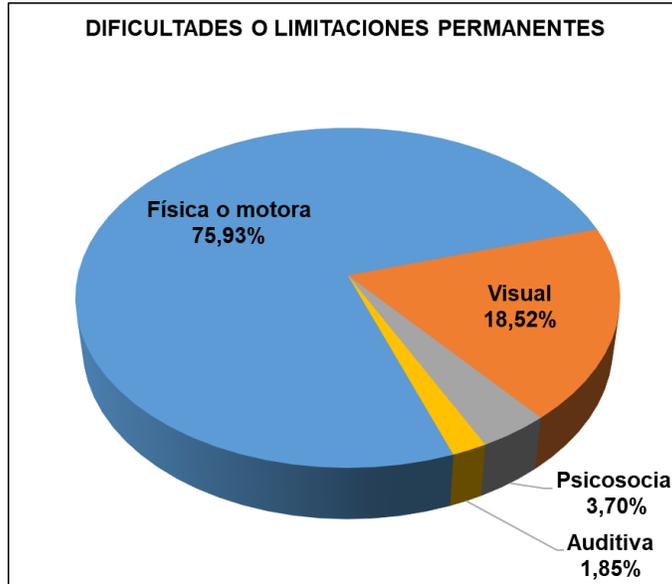
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 74,20% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 25,80% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 87,67% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 12,33% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 75,93% corresponde a discapacidad física o motora, el 18,52% corresponde a discapacidad visual, el 3,70% corresponde a discapacidad psicosocial y el 1,85% corresponde a discapacidad auditiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 96,58% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil, el 3,42% manifestaron las siguientes dificultades en el acceso:

*Tabla 106 Dificultades en el acceso al punto CADE YOMASA*

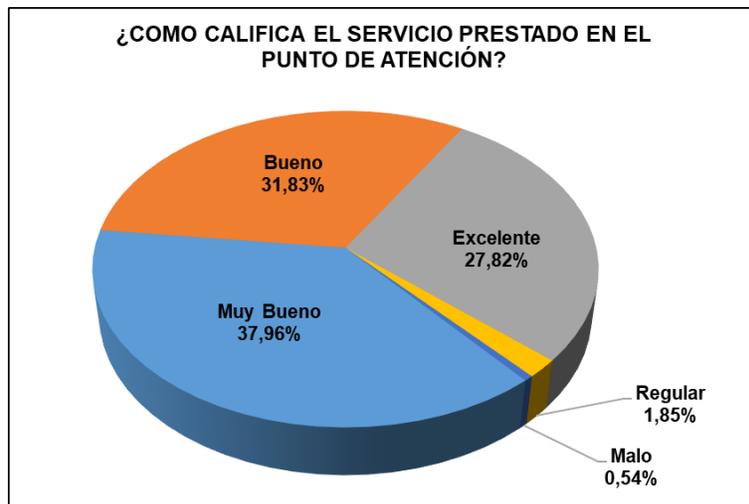
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	12	80,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	2	13,33%
Excesivo protocolo de seguridad	1	6,67%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.6 Resultados Super CADE´s

#### 3.2.6.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Super CADE´s

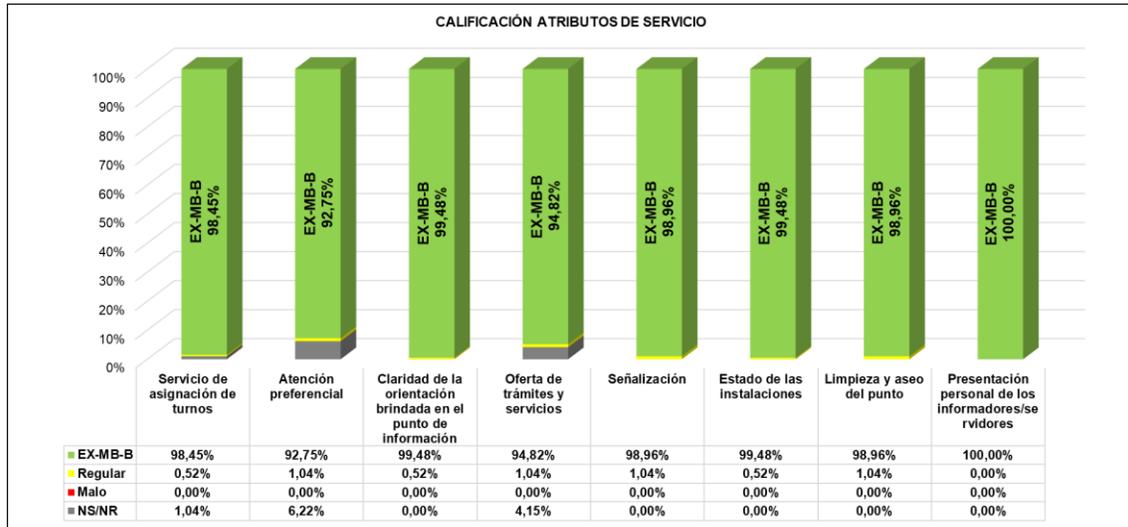
Se realizaron **4.647** encuestas de satisfacción en los Super CADE´s, obteniendo como resultado que en promedio el **97,61%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los Super CADE´s como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

#### 3.2.6.2 Calificación Atributos de Servicio – Super CADE´s

En los Super CADE´s se midieron diferentes atributos, la calificación dada por los ciudadanos se relaciona a continuación:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

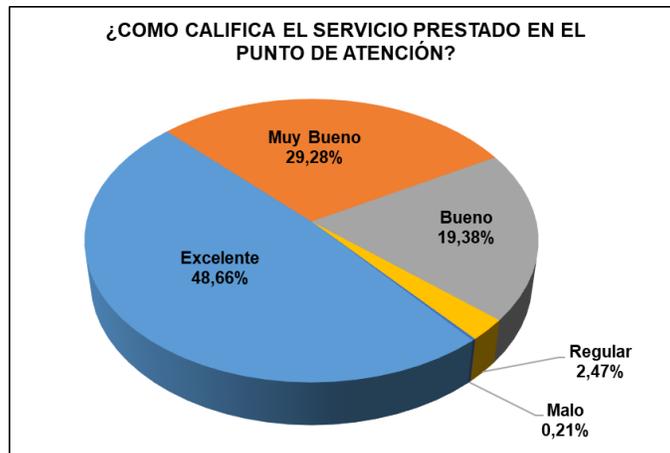
En promedio el 97,86% de los encuestados en los Super CADE´s calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, de la misma manera, en promedio el 1,42% manifestó no saber o no responder frente a estos atributos.

### 3.2.6.3 Resultados por Super CADE

#### 3.2.6.3.1 SUPER CADE 20 DE JULIO

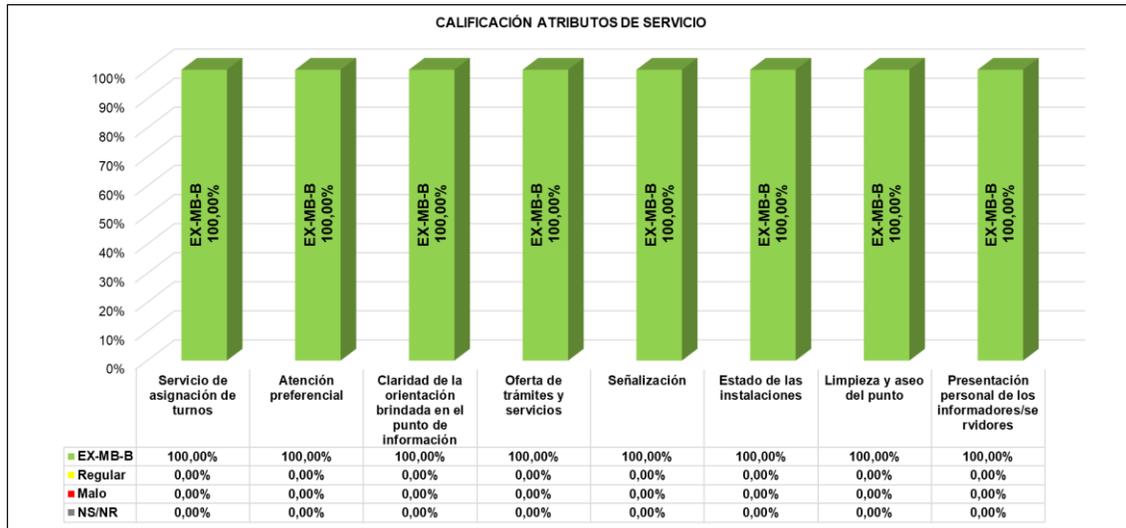
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **485** encuestas en el punto, dando como resultado que el **97,32%** 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 - 2023

## CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 20,82% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 11,55% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 11,55% con Colpensiones, logrando este grupo un 43,92%.

Tabla 107 Entidades consultadas SUPER CADE 20 DE JULIO

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	101	20,82%
Colpensiones	56	11,55%
Secretaría Distrital de Planeación	56	11,55%
Secretaría Distrital de Hacienda	50	10,31%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	38	7,84%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	35	7,22%
Vanti SA ESP	33	6,80%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	26	5,36%
Secretaría Distrital de Salud	15	3,09%
Promoambiental Distrito SAS ESP	12	2,47%
Organización Internacional para las Migraciones - OIM	12	2,47%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	11	2,27%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	11	2,27%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	10	2,06%
Secretaría Distrital del Hábitat	9	1,86%
Personería de Bogotá	6	1,24%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	3	0,62%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 7,63% de ciudadanos realizaron el trámite de impuesto predial unificado en la Secretaría Distrital de Hacienda, el 6,80% el de consulta de factura en Enel Colombia y el 5,77% realizan el trámite de consulta en Colpensiones.

Tabla 108 Trámites SUPER CADE 20 DE JULIO

Trámites	Recuento	%
Impuesto predial unificado	37	7,63%
Consultas factura	33	6,80%
Consultas	28	5,77%
Requerimientos Energía	22	4,54%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	22	4,54%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	21	4,33%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	20	4,12%
Reclamos	20	4,12%
Cambios en la factura de servicio público	17	3,51%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	13	2,68%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	13	2,68%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	12	2,47%
Prosperidad Social - Devolución IVA	11	2,27%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	10	2,06%
Consultas de energía	10	2,06%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	10	2,06%
Inconformidad tarifa liquidada	9	1,86%
Certificado catastral	9	1,86%
Información general de la factura	9	1,86%
Acceso a vivienda	9	1,86%
Registro Biométrico	8	1,65%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	8	1,65%
Ajuste a facturas	6	1,24%
Requerimientos seguros	5	1,03%
Certificación RIT	5	1,03%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	5	1,03%
Consulta de puntaje	5	1,03%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	4	0,82%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	4	0,82%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	3	0,62%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	3	0,62%
Familias en acción - FA. Información de graduado/no graduado	3	0,62%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente servicio fijo y Móvil	3	0,62%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	3	0,62%
Acometidas de alcantarillado	3	0,62%
Impuesto sobre vehículos automotores	3	0,62%
Financiaciones	3	0,62%
Talleres de ahorro BEPS	3	0,62%
Soporte técnico	2	0,41%
Conciliaciones	2	0,41%

Trámites	Recuento	%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	2	0,41%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	2	0,41%
Solicitud de Información "Atención Presencial" Servicio Fijo y Móvil	2	0,41%
Convenio de pago	2	0,41%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	2	0,41%
Información sobre el valor de los incentivos - Jóvenes en Acción	2	0,41%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	2	0,41%
Información sobre gratuidad en salud	2	0,41%
Cambio de plan servicios fijos	2	0,41%
Pagos	2	0,41%
Cambio de titular- corrección	2	0,41%
Consulta en línea del estado de créditos	2	0,41%
Solicitud para descuento por predio desocupado	2	0,41%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	2	0,41%
Consulta Puntaje SISBÉN	2	0,41%
Escuela de natación fin de semana	2	0,41%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	2	0,41%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	2	0,41%
Actualización de datos del afiliado	1	0,21%
Financiación conceptos facturados	1	0,21%
Cobros y adecuaciones	1	0,21%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	1	0,21%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	1	0,21%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	1	0,21%
Certificado catastral registro alfanumérico	1	0,21%
Asignación de nomenclatura	1	0,21%
Familias en Acción-FA. Información novedad de cambio de titular	1	0,21%
Consulta y certificación de pagos	1	0,21%
Deporte para la vida	1	0,21%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	1	0,21%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1	0,21%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,21%
Ajuste a los datos del Cliente servicio fijo	1	0,21%
Acometidas de acueducto	1	0,21%
Radicaciones	1	0,21%
FA. Levantamiento de suspensión por duplicidad en FA	1	0,21%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	1	0,21%
Instituciones educativas en convenio (IES) - Jóvenes en Acción	1	0,21%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	1	0,21%
Notificaciones	1	0,21%
Financiación deuda total	1	0,21%
Orientación Jurídica	1	0,21%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	1	0,21%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	1	0,21%
Cambio de equipo terminal por pérdida	1	0,21%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	1	0,21%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	1	0,21%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	1	0,21%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	1	0,21%
Cambio de dirección	1	0,21%
Plazo para pago	1	0,21%

Trámites	Recuento	%
<b>Total general</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 109 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE 20 DE JULIO

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Integración Social	47	35,88%
Secretaría Distrital de la Mujer	26	19,85%
Capital Salud EPS	16	12,21%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	8	6,11%
Secretaría de Educación del Distrito	7	5,34%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	6	4,58%
Secretaría Distrital de Movilidad	5	3,82%
Secretaría Distrital de Ambiente	3	2,29%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	2	1,53%
Instituto para la Economía Social - IPES	2	1,53%
Grúas y Patios	2	1,53%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	2	1,53%
Secretaría Distrital de Gobierno	2	1,53%
LIME	2	1,53%
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	0,76%
<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 35,88% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Integración Social, el 19,85% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de la Mujer y el 12,21% sugiere que debe hacer presencia Capital Salud EPS.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 287 (47,36%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 13,86% recomendó agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, el 10,56% sugirió implementar servicio de baño, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 110 Sugerencias SUPER CADE 20 DE JULIO

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	287	47,36%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	84	13,86%
Servicio de baño	64	10,56%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	56	9,24%
Servicio de fotocopidora	53	8,75%
Servicio de café gratis	38	6,27%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	14	2,31%
Prioridad de atención preferencial	9	1,49%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>606</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

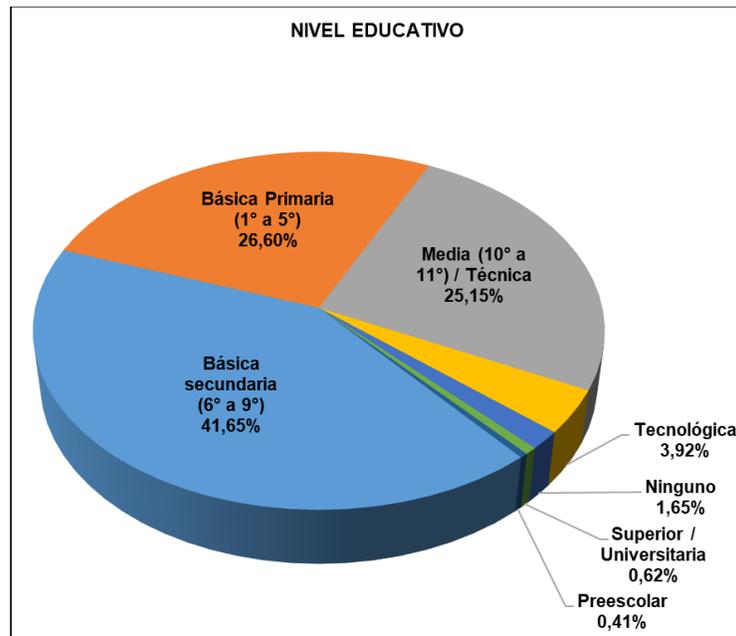
Tabla 111 Localidad donde vive SUPER CADE 20 DE JULIO

Lugar de Residencia	Recuento	%
San Cristóbal	298	61,44%
Rafael Uribe Uribe	88	18,14%
Usme	28	5,77%
Ciudad Bolívar	22	4,54%
Santa Fe	16	3,30%
Antonio Nariño	11	2,27%
Tunjuelito	6	1,24%
Kennedy	5	1,03%
Bosa	4	0,82%
Usaquén	3	0,62%
Los Mártires	2	0,41%
Puente Aranda	1	0,21%
Engativá	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 61,44% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de San Cristóbal, el 18,14% en la localidad de Rafael Uribe Uribe y el 5,77% en la localidad de Usme.

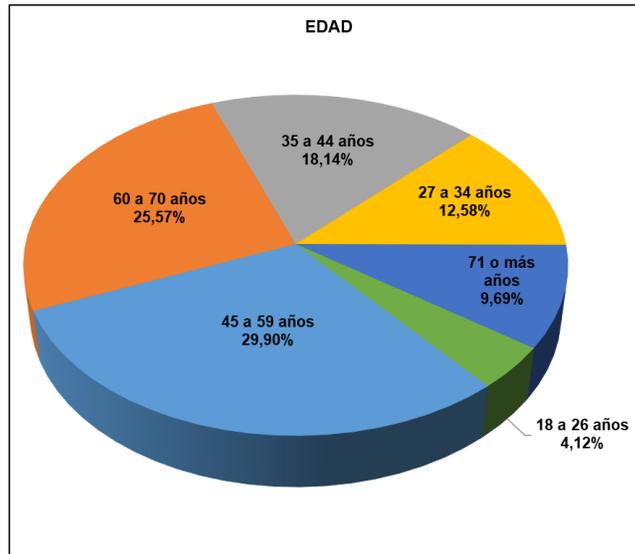
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio básica secundaria el 41,65%, básica primaria el 26,60% y media técnica el 25,15%, por otra parte el 1,65% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

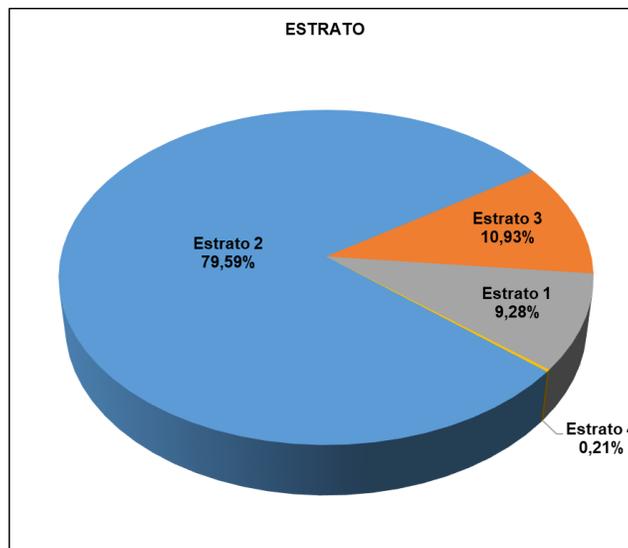
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (29,90%), 60-70 años (25,57%) y 35-44 años (18,14%), sumando así el 73,61%.

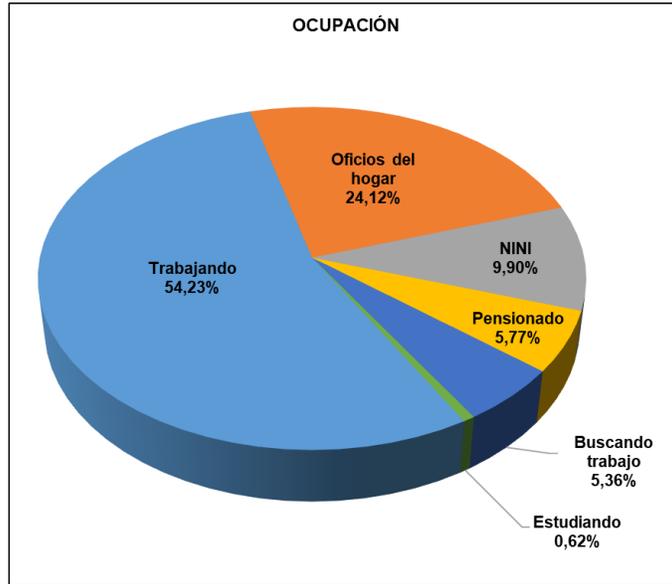
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 79,59% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 10,93% reside en estrato 3 y el 9,28% reside en estrato 1.

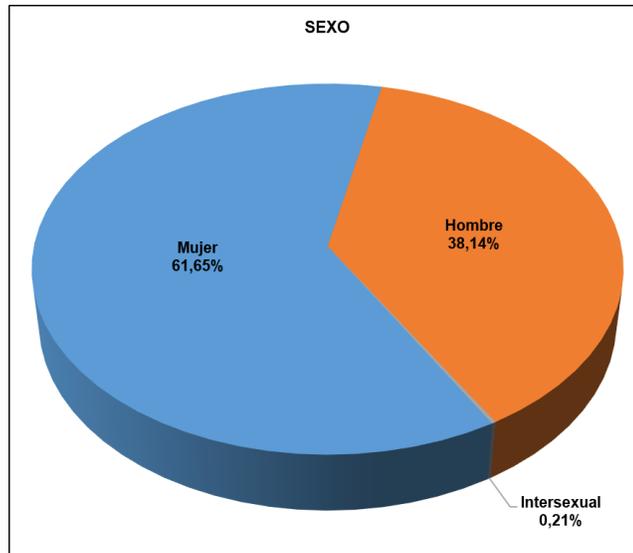
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 54,23% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 24,12% en oficios del hogar y el 9,90% NINI.

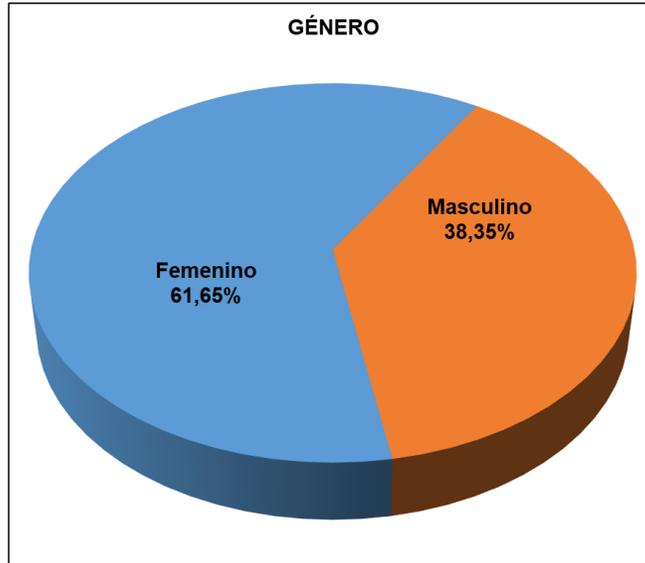
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 61,65% de los ciudadanos encuestados son mujeres, el 38,14% son hombres y el 0,21% intersexuales.

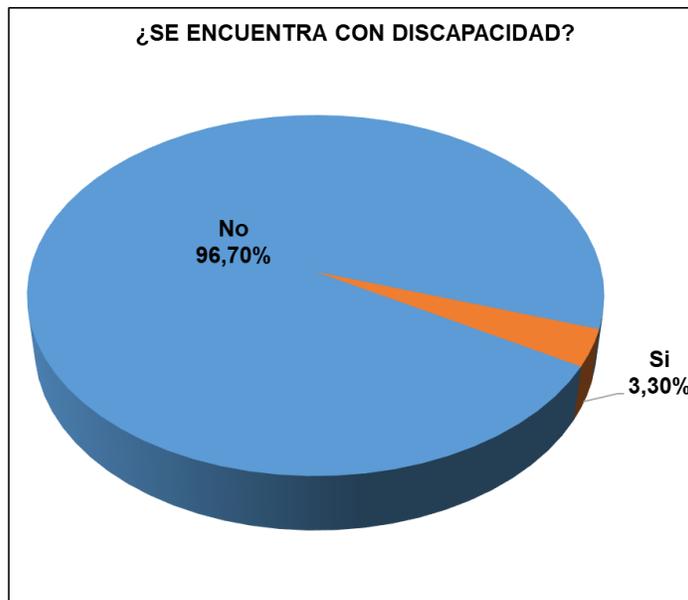
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

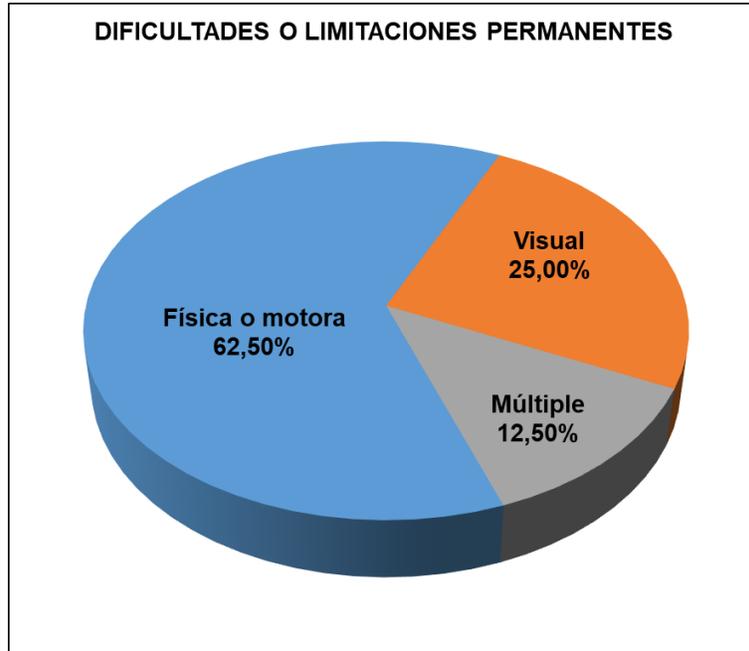
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 61,65% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 38,35% con género masculino.

### Discapacidad



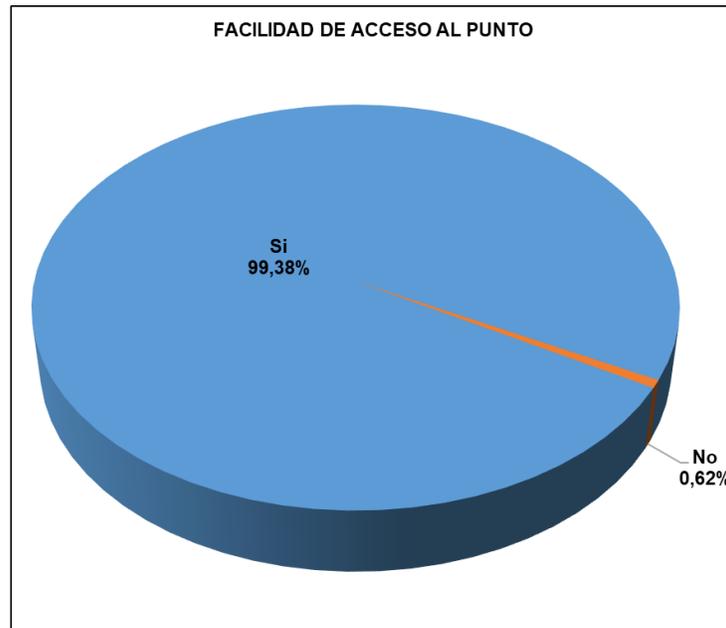
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 96,70% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 3,30% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 62,50% corresponde a discapacidad física o motora, 25% a discapacidad visual y 12,50% a discapacidad múltiple.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,38% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 0,62% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

Tabla 112 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE 20 DE JULIO

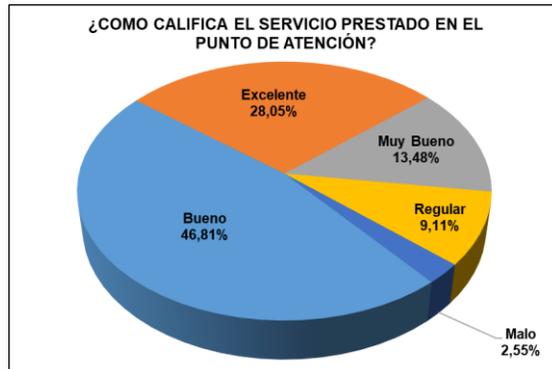
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	33,33%
Baja disponibilidad de transporte público	1	33,33%
Largas Filas	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.6.3.2 SUPER CADE AMÉRICAS

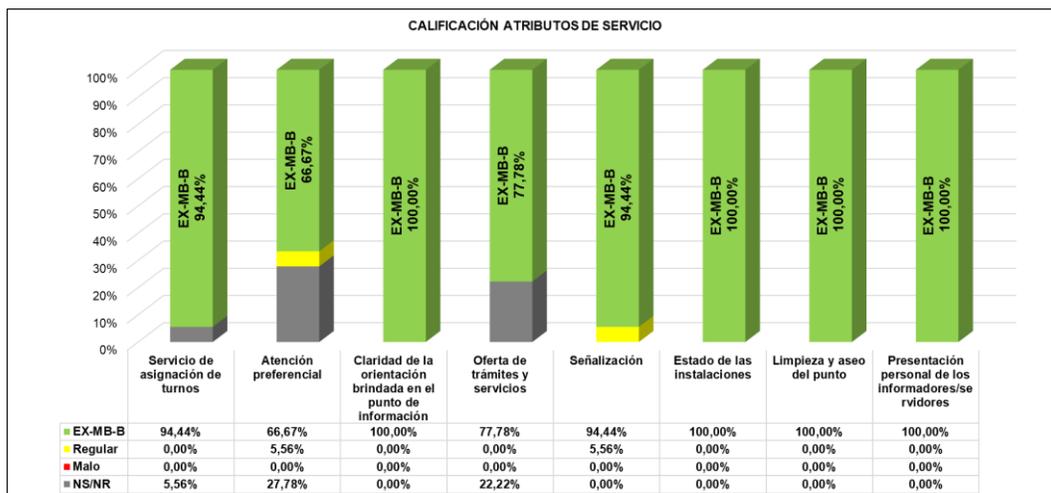
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **549** encuestas en el punto, dando como resultado que el **88,34%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que en promedio el 91,67% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 16,21% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 12,20% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 11,66% con Reval SAS, logrando este grupo un 40,07%.

Tabla 113 Entidades consultadas SUPER CADE AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	89	16,21%
Secretaría Distrital de Planeación	67	12,20%
Reval SAS	64	11,66%
Secretaría Distrital de Hacienda	60	10,93%
Colpensiones	60	10,93%
Vanti SA ESP	53	9,65%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	43	7,83%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	37	6,74%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	28	5,10%
Secretaría Distrital de Salud	12	2,19%
Personería de Bogotá	9	1,64%
Secretaría de Educación del Distrito	7	1,28%
Secretaría Distrital del Hábitat	7	1,28%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	6	1,09%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	4	0,73%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,18%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	0,18%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 9,47% de ciudadanos realizaron el trámite de recaudo de servicios públicos, al día y vencidos en Reval SAS, el 8,38% el de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN en la Secretaría Distrital de Planeación y el 7,47% realizan el trámite de predial unificado en la Secretaría Distrital de Hacienda.

Tabla 114 Trámites SUPER CADE AMÉRICAS

Trámites	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	52	9,47%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	46	8,38%
Impuesto predial unificado	41	7,47%
Consultas	31	5,65%
Duplicado de factura Enel Colombia	27	4,92%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	16	2,91%
Comprobante de pago	15	2,73%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	13	2,37%
Inconformidad tarifa liquidada	12	2,19%
Pre-registro virtual asistido	12	2,19%

Trámites	Recuento	%
Cambios en la factura de servicio público	11	2,00%
Pago de impuestos predial y de vehículo	11	2,00%
Impuesto sobre vehículos automotores	11	2,00%
Reclamos	10	1,82%
Consultas factura	9	1,64%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	9	1,64%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	9	1,64%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	8	1,46%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	8	1,46%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	7	1,28%
Acceso a vivienda	7	1,28%
Cambio de titular- corrección	7	1,28%
Información sobre gratuidad en salud	6	1,09%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	6	1,09%
Asignación de cupo escolar	5	0,91%
Certificación RIT	5	0,91%
Plazo para pago	5	0,91%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	5	0,91%
Solicitudes Crédito Fácil	4	0,73%
Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida.	4	0,73%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	4	0,73%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	4	0,73%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	3	0,55%
Certificado catastral	3	0,55%
Corrección historia laboral	3	0,55%
Consultas de energía	3	0,55%
Convenio de pago	3	0,55%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	3	0,55%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	3	0,55%
Recuperación de semanas	3	0,55%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	3	0,55%
Cambio de cliente beneficiario	3	0,55%
Requerimientos seguros	3	0,55%
Financiación conceptos facturados	3	0,55%
Ajustes de factura	3	0,55%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	3	0,55%
Prosperidad Social - Devolución IVA	2	0,36%
Acometidas de acueducto	2	0,36%
Requerimientos Energía	2	0,36%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	2	0,36%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	2	0,36%
Financiación deuda total	2	0,36%
Acometidas de alcantarillado	2	0,36%
FA. Levantamiento de suspensión por duplicidad en FA	2	0,36%
Solicitud de visita de inspección	2	0,36%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	2	0,36%
Pagos	2	0,36%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	2	0,36%
Determinación del subsidio por incapacidad	2	0,36%
Información general de la factura	2	0,36%
Conciliaciones	2	0,36%

Trámites	Recuento	%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	2	0,36%
Registro Biométrico	2	0,36%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	2	0,36%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,36%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,36%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Colombia	2	0,36%
Talleres de ahorro BEPS	2	0,36%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	1	0,18%
Familias en Acción-FA Condiciones de salida	1	0,18%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,18%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	1	0,18%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	1	0,18%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,18%
Familias en Acción-FA. Información novedad de retiro de beneficiario	1	0,18%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	0,18%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,18%
Consulta y certificación de pagos	1	0,18%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT)	1	0,18%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,18%
Restablecimiento del servicio público	1	0,18%
Movilidad Escolar	1	0,18%
Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario.	1	0,18%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,18%
Inconformidad con cobros facturados	1	0,18%
Traslado de estudiantes antiguos	1	0,18%
Información de otros trámites y servicios en Migración Colombia	1	0,18%
Esterilización Canina y Felina	1	0,18%
Impuestos	1	0,18%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1	0,18%
Visitas a inmuebles	1	0,18%
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	1	0,18%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación y Direccionamiento Oferta Nacional	1	0,18%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	1	0,18%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	1	0,18%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1	0,18%
Restricciones	1	0,18%
Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	1	0,18%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,18%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	1	0,18%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,18%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	1	0,18%
Subsidios, pagos y giros Banco Agrario	1	0,18%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	1	0,18%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	1	0,18%
Notificación de resolución	1	0,18%
Traslados de régimen pensional	1	0,18%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	1	0,18%

Trámites	Recuento	%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	1	0,18%
Consulta Puntaje SISBÉN	1	0,18%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 115 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE AMÉRICAS

Entidad Adicional	Recuento	%
Transmilenio SA	24	32,00%
Superintendencia de Notariado y Registro	9	12,00%
Secretaría Distrital de Movilidad	9	12,00%
Bancos	7	9,33%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	3	4,00%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	4,00%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	2	2,67%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	2	2,67%
Notarias	1	1,33%
Todas las Entidades del Distrito	1	1,33%
Grúas y Patios	1	1,33%
Otras Entidades Promotoras de Salud	1	1,33%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	1,33%
Registraduría Distrital del Estado Civil	1	1,33%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	1,33%
Cajeros Automáticos	1	1,33%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	1,33%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	1,33%
Cámara de Comercio de Bogotá	1	1,33%
Comisaría de Familia	1	1,33%
Unidad para las Víctimas	1	1,33%
URI - Fiscalía General de la Nación	1	1,33%
Secretaría Distrital de Salud	1	1,33%
Secretaría Distrital de Planeación	1	1,33%
<b>Total general</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 32% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Movilidad, el 12% sugiere que debe hacer presencia la Superintendencia de Notariado y Registro y el 12% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de Movilidad.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 225 (27,51%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 19,56% recomendó prestar el servicio de fotocopidora, el 18,34% agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 116 Sugerencias SUPER CADE AMÉRICAS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	225	27,51%
Servicio de fotocopidora	160	19,56%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	150	18,34%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	89	10,88%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	68	8,31%
Prioridad de atención preferencial	58	7,09%
Servicio de café gratis	21	2,57%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	15	1,83%
Servicio de baño	10	1,22%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	3	0,37%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,24%
Retirar los filtros y depuración en la entrada de los puntos	2	0,24%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	0,24%
Incluir personal que capacite a la ciudadanía en cuanto a trámites en internet y aplicativos de entidades distritales	2	0,24%
No permitir el ingreso de mascotas	1	0,12%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,12%
Implementar mejoras en el ingreso de los puntos	1	0,12%
Dispensador de agua	1	0,12%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,12%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	1	0,12%
Incluir personal que agende citas para las entidades	1	0,12%
Servicios bancarios	1	0,12%
Más cajeros en el banco	1	0,12%
Más prioridad y acompañamiento para la atención preferencial	1	0,12%
Incluir funcionarios que agilicen la entrega de duplicados de recibos	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>818</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

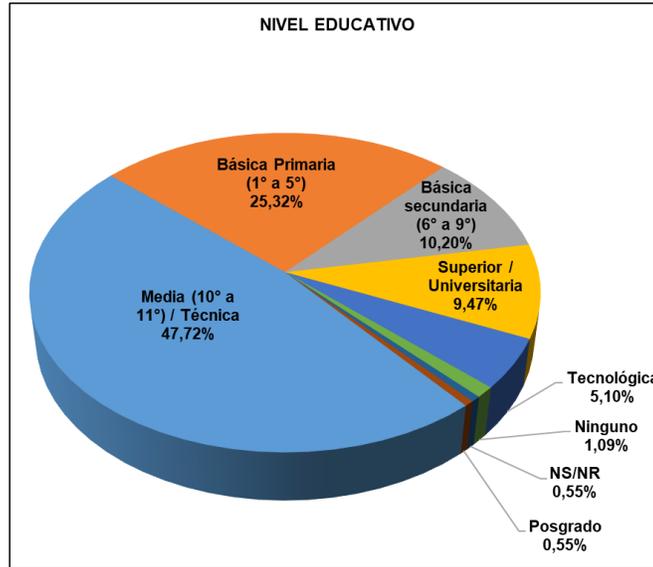
Tabla 117 Localidad donde vive SUPER CADE AMÉRICAS

Lugar de Residencia	Recuento	%
Kennedy	321	58,47%
Bosa	210	38,25%
Soacha	3	0,55%
Ciudad Bolívar	3	0,55%
Puente Aranda	3	0,55%
Fontibón	3	0,55%
Rafael Uribe Uribe	2	0,36%
Tame	1	0,18%
Guamo	1	0,18%
Usme	1	0,18%
Chapinero	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 58,47% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el 38,25% en la localidad de Bosa y el 0,55% en el municipio de Soacha.

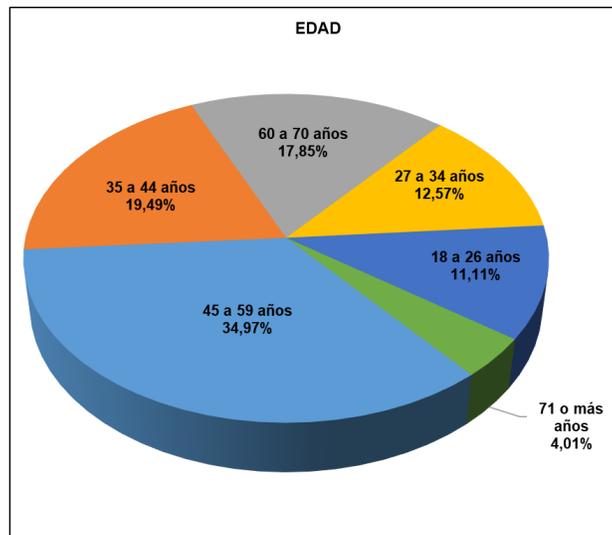
**Nivel Educativo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 47,72%, básica primaria el 25,32% y básica secundaria el 10,20%, por otra parte el 0,55% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

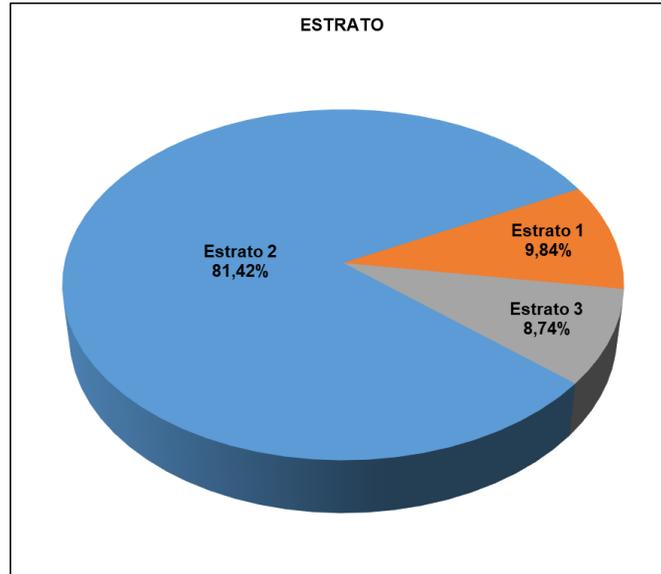
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (34,97%), 35-44 años (19,49%) y 60-70 años (17,85%), sumando así el 72,31%.

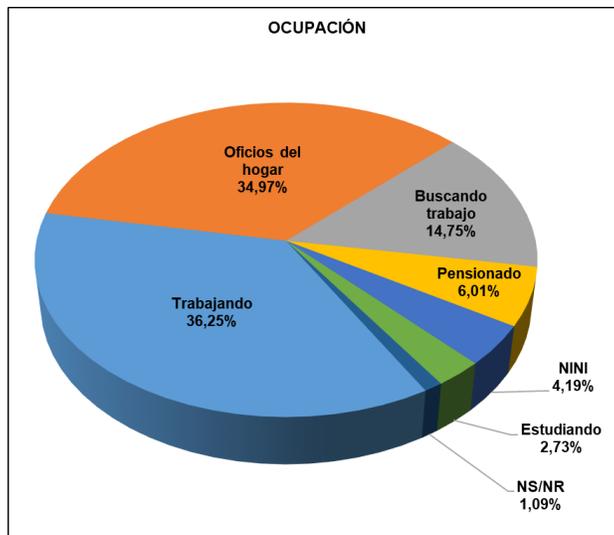
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 81,42% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 9,84% reside en estrato 1 y el 8,74% reside en estrato 3.

### Ocupación

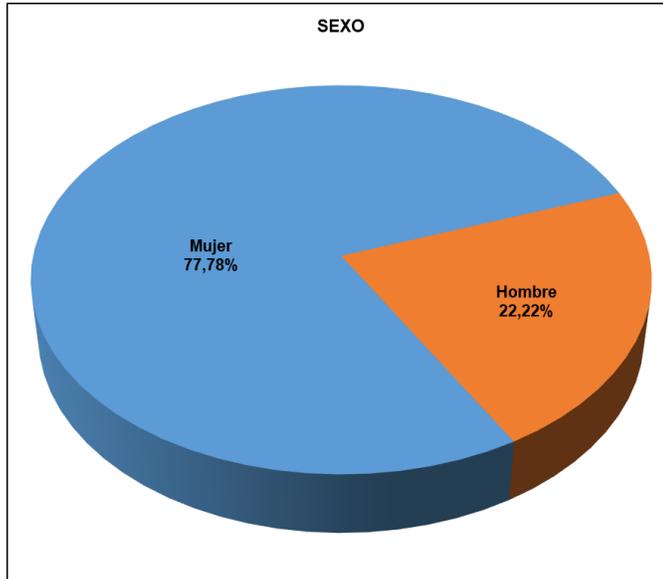


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 36,25% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 34,97% en oficios del hogar y el 14,75% buscando trabajo.

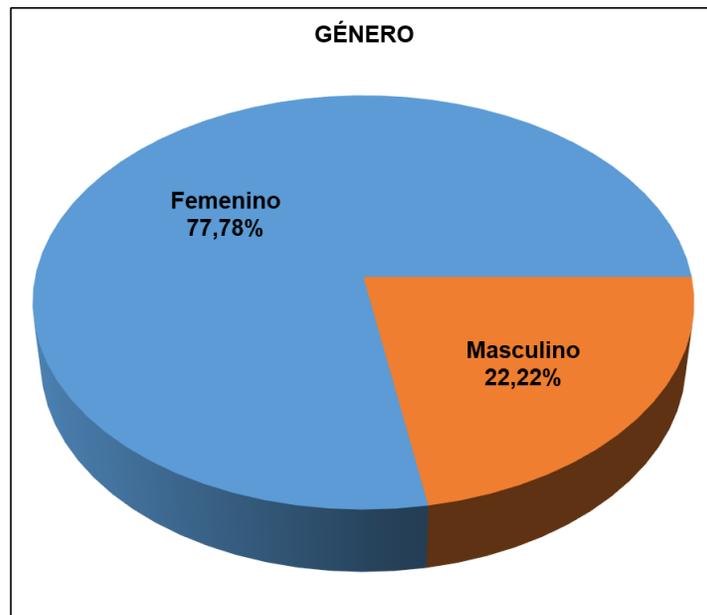
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 77,78% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 22,22% son hombres.

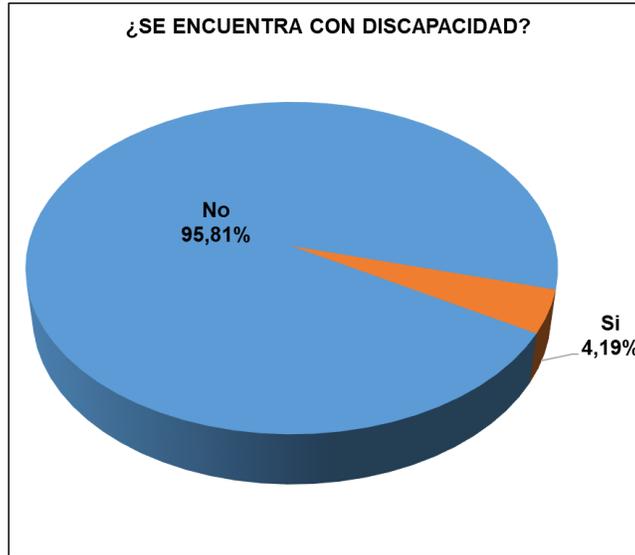
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

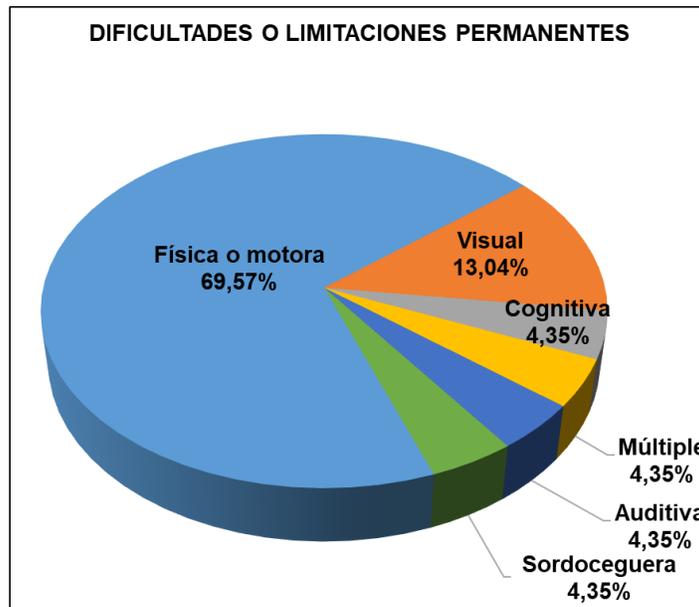
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 77,78% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 22,22% con género masculino.

**Discapacidad**



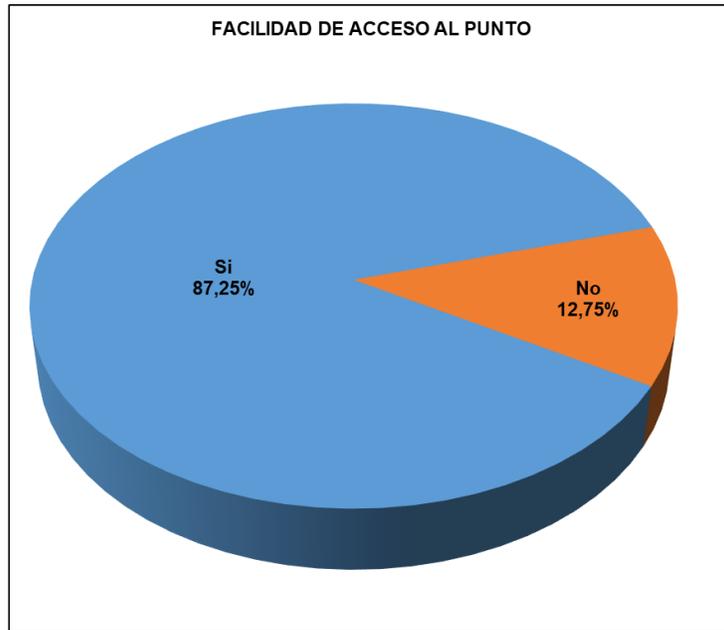
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 95,81% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 4,19% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 69,57% corresponde a discapacidad física o motora, 13,04% a discapacidad visual y 4,35% a discapacidad cognitiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 87,25% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 12,75% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

Tabla 118 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE AMÉRICAS

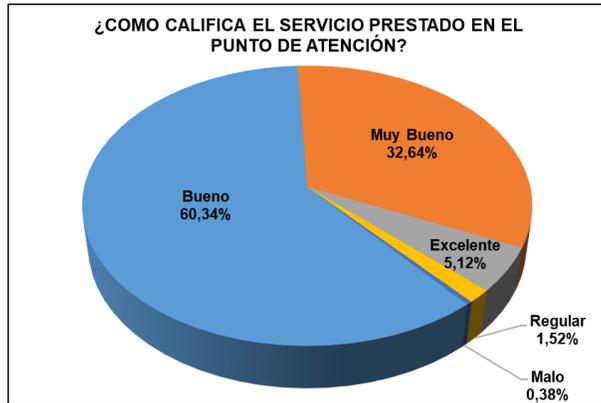
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	64	91,43%
Baja disponibilidad de transporte público	2	2,86%
Dificultad con el ingreso preferencial al punto de atención	1	1,43%
Excesivo protocolo de seguridad	1	1,43%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	1	1,43%
Dificultad en el agendamiento de citas	1	1,43%
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**3.2.6.3.3 SUPER CADE BOSA**

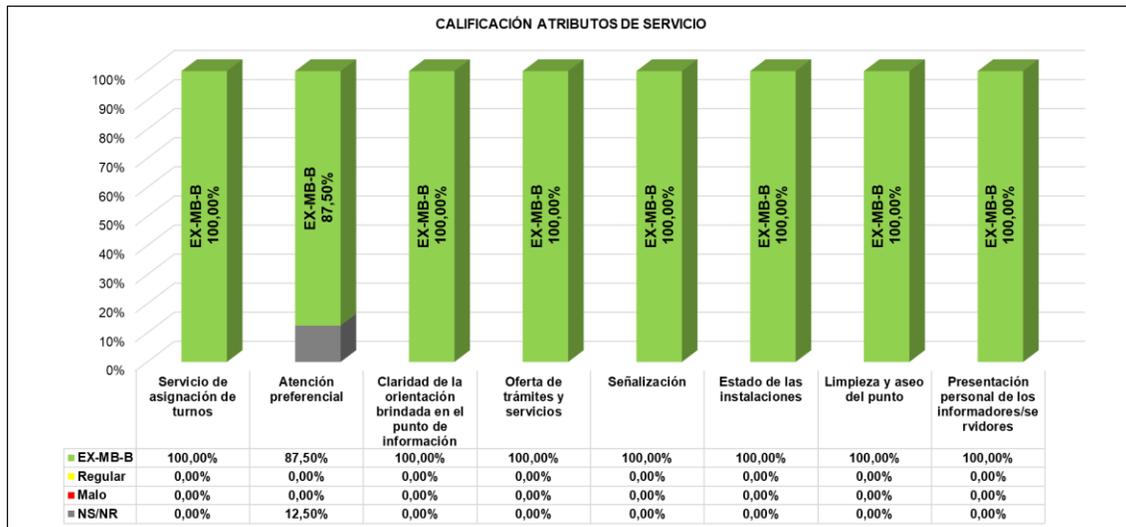
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **527** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,10%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que en promedio el 98,44% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 16,89% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 14,04% con la Secretaría Distrital de Planeación y el 10,63% con Colpensiones, logrando este grupo un 41,57%.

Tabla 119 Entidades consultadas SUPER CADE BOSA

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	89	16,89%
Secretaría Distrital de Planeación	74	14,04%
Colpensiones	56	10,63%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	50	9,49%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	47	8,92%

Entidad	Recuento	%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	34	6,45%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	31	5,88%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	22	4,17%
Vanti SA ESP	20	3,80%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	20	3,80%
Personería de Bogotá	19	3,61%
Secretaría Distrital de Salud	14	2,66%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	13	2,47%
Limpieza Metropolitana SA ESP	11	2,09%
Secretaría Distrital del Hábitat	8	1,52%
Secretaría de Educación del Distrito	6	1,14%
Positiva Compañía de Seguros	4	0,76%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	3	0,57%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	0,38%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	2	0,38%
Universidad Militar Nueva Granada	1	0,19%
Secretaría Distrital de Gobierno	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 9,11% de ciudadanos 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 en la Secretaría Distrital de Planeación, el 6,83% el de Consultas factura en Enel Colombia y el 4,93% realizan el trámite de registro biométrico en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Tabla 120 Trámites SUPER CADE BOSA

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	48	9,11%
Consultas factura	36	6,83%
Registro Biométrico	26	4,93%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	25	4,74%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	23	4,36%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	22	4,17%
Pre-registro virtual asistido	20	3,80%
Reclamos	17	3,23%
Certificado catastral	16	3,04%
Cambios en la factura de servicio público	15	2,85%
Orientación Jurídica	14	2,66%
Consultas de energía	9	1,71%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	9	1,71%
Acceso a vivienda	8	1,52%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	8	1,52%
Consulta Puntaje SISBÉN	7	1,33%
Pago no aplicado	7	1,33%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	7	1,33%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	6	1,14%

Trámites	Recuento	%
Consultas	5	0,95%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	5	0,95%
Actualización de datos del afiliado	5	0,95%
Comprobante de pago	4	0,76%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	4	0,76%
Prosperidad Social - Devolución IVA	4	0,76%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente servicio fijo y Móvil	4	0,76%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	4	0,76%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	4	0,76%
Conciliaciones	4	0,76%
Inconformidad tarifa liquidada	4	0,76%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	4	0,76%
Requerimientos seguros	4	0,76%
Cobros y adecuaciones	4	0,76%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	4	0,76%
Convenio de pago	4	0,76%
Traslados de régimen pensional	4	0,76%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	3	0,57%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	3	0,57%
Acometidas de acueducto	3	0,57%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	3	0,57%
Plazo para pago	3	0,57%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	3	0,57%
Asignación de nomenclatura	3	0,57%
Asignación de cupo escolar	3	0,57%
Cambio de cliente beneficiario	3	0,57%
Corrección historia laboral	3	0,57%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	3	0,57%
Descuento por predio desocupado	3	0,57%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	2	0,38%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	2	0,38%
Soporte técnico	2	0,38%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	2	0,38%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	2	0,38%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	2	0,38%
Solicitud de Información "Atención Presencial" Servicio Fijo y Móvil	2	0,38%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	2	0,38%
Inconformidad con cobros facturados	2	0,38%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2	0,38%
Recuperación de semanas	2	0,38%
Duplicado de factura Enel Colombia	2	0,38%
Traslado de deuda Factura Enel Colombia	2	0,38%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	2	0,38%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	2	0,38%
Actualización de Datos del Empleador	2	0,38%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	2	0,38%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	2	0,38%
Financiación conceptos facturados	2	0,38%

Trámites	Recuento	%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	2	0,38%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	2	0,38%
Esterilización Canina y Felina	2	0,38%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	2	0,38%
Financiación deuda total	2	0,38%
Consulta en línea del estado de créditos	1	0,19%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	1	0,19%
Solicitudes Información Producto financiero (Daviplata) - Jóvenes en Acción	1	0,19%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,19%
Reporte Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales	1	0,19%
Información general de la factura	1	0,19%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	1	0,19%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	1	0,19%
Tipo productor	1	0,19%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	1	0,19%
Determinación del subsidio por incapacidad	1	0,19%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,19%
Restricciones	1	0,19%
Información sobre gratuidad en salud	1	0,19%
Riesgos Laborales	1	0,19%
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	0,19%
Solicitud SIM Card Estudiantil	1	0,19%
Consultorio Jurídico Gratuito	1	0,19%
Soporte técnico Móvil	1	0,19%
Inscripción en el Régimen Simple de Tributación (RTS)	1	0,19%
Independización del servicio público	1	0,19%
Autoestimación del avalúo catastral	1	0,19%
Avalúos comerciales	1	0,19%
Movilidad Escolar	1	0,19%
Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	1	0,19%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	1	0,19%
Disponibilidad de servicio (ETB)	1	0,19%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	1	0,19%
Gestión de novedades de nómina - traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud	1	0,19%
Certificaciones	1	0,19%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,19%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	1	0,19%
Consulta estado de cuenta de valorización	1	0,19%
Pagos	1	0,19%
Duplicado de recibos de pago	1	0,19%
Familias en Acción-FA Condiciones de salida	1	0,19%
Solicitudes Crédito Fácil	1	0,19%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	1	0,19%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,19%
Conexión a los servicios públicos	1	0,19%
Talleres de ahorro BEPS	1	0,19%
Familias en Acción-FA. Información novedad de traslado de municipio	1	0,19%
Cambio de plan servicios fijos	1	0,19%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	1	0,19%

Trámites	Recuento	%
Traslado de estudiantes antiguos	1	0,19%
Radicaciones	1	0,19%
Certificado de residencia	1	0,19%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	1	0,19%
Reconexión por robo servicio móvil	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 121 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE BOSA

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Hacienda	32	51,61%
Secretaría Distrital de Movilidad	5	8,06%
Transmilenio SA	4	6,45%
Veeduría Distrital	3	4,84%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	3	4,84%
Capital Salud EPS	3	4,84%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	2	3,23%
Ventanilla Única de Servicios	2	3,23%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	1	1,61%
Recaudo Bogotá	1	1,61%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	1,61%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	1,61%
Otras Empresas de Telecomunicaciones	1	1,61%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	1,61%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	1	1,61%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	1,61%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 51,61% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda, el 8,06% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de Movilidad y el 6,45% sugiere que debe hacer presencia Transmilenio SA.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 383 (62,18%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 15,26% recomendó prestar el servicio de fotocopidora, el 10,88% incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 122 Sugerencias SUPER CADE BOSA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	383	62,18%
Servicio de fotocopidora	94	15,26%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	67	10,88%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	46	7,47%
Servicio de café gratis	8	1,30%

Sugerencias	Recuento	%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	4	0,65%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	3	0,49%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,49%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,32%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	1	0,16%
Implementar y mejorar todos los canales de atención de las entidades	1	0,16%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,16%
Optimizar los trámites y reducir los requisitos	1	0,16%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	1	0,16%
Prioridad de atención preferencial	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

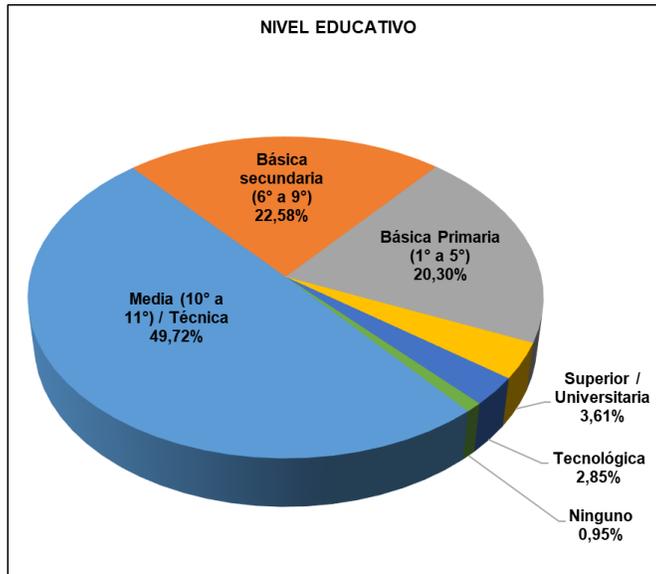
Tabla 123 Localidad donde vive SUPER CADE BOSA

Lugar de Residencia	Recuento	%
Bosa	305	57,87%
Ciudad Bolívar	136	25,81%
Kennedy	51	9,68%
Soacha	18	3,42%
Tunjuelito	5	0,95%
Puente Aranda	4	0,76%
Rafael Uribe Uribe	3	0,57%
Engativá	2	0,38%
Fusagasugá	1	0,19%
Usaquén	1	0,19%
Fontibón	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 57,87% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Bosa, el 25,81% en la localidad de Ciudad Bolívar y el 9,68% en la localidad de Kennedy.

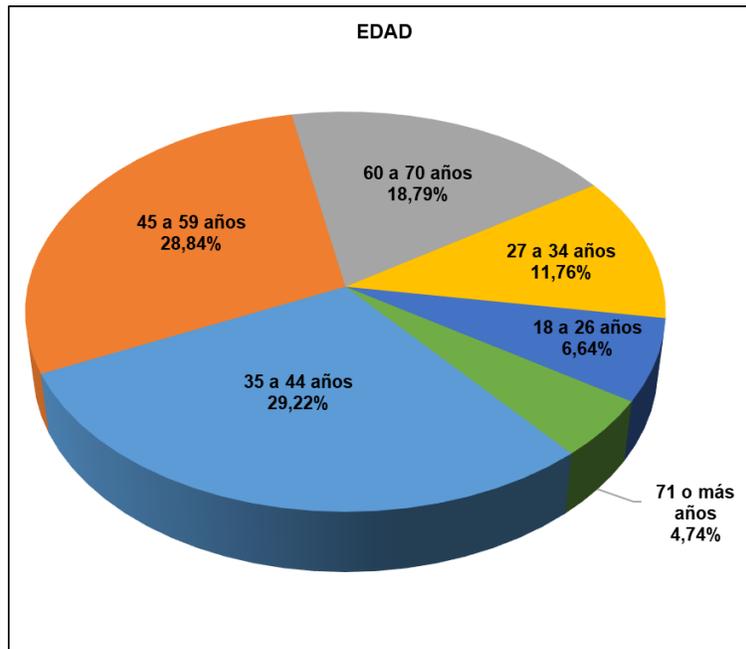
**Nivel Educativo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 49,72%, básica secundaria el 22,58% y básica primaria el 20,30%, por otra parte el 0,95% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

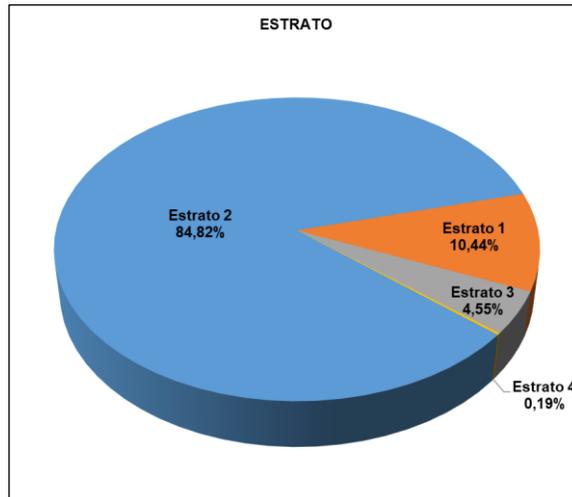
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 35-44 años (29,22%), 45-59 años (28,84%) y 60-70 años (18,79%), sumando así el 76,85%.

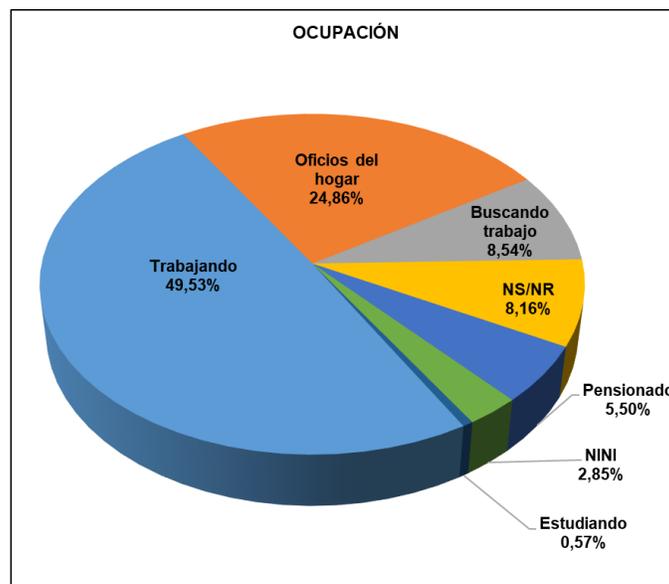
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 84,82% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 10,44% reside en estrato 1 y el 4,55% reside en estrato 3.

### Ocupación

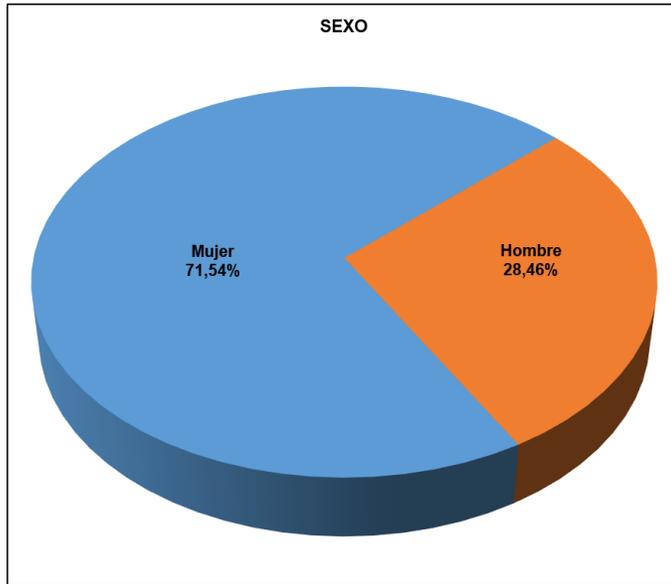


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 49,53% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 24,86% en oficios del hogar y el 8,54% buscando trabajo.

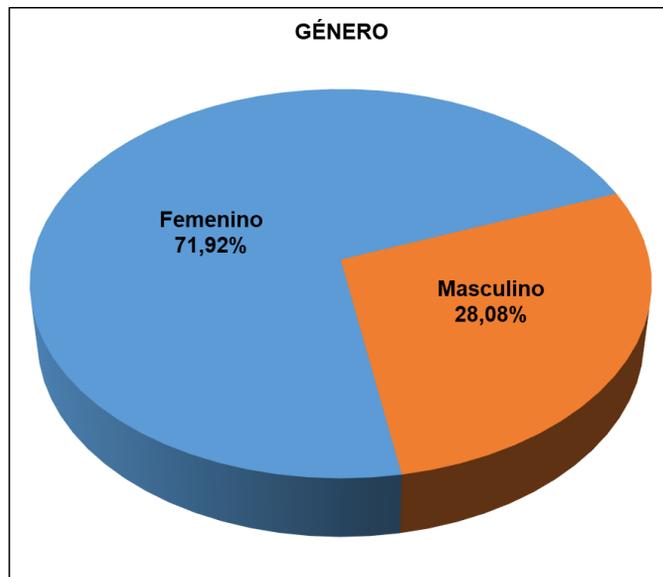
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 71,54% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 28,46% son hombres.

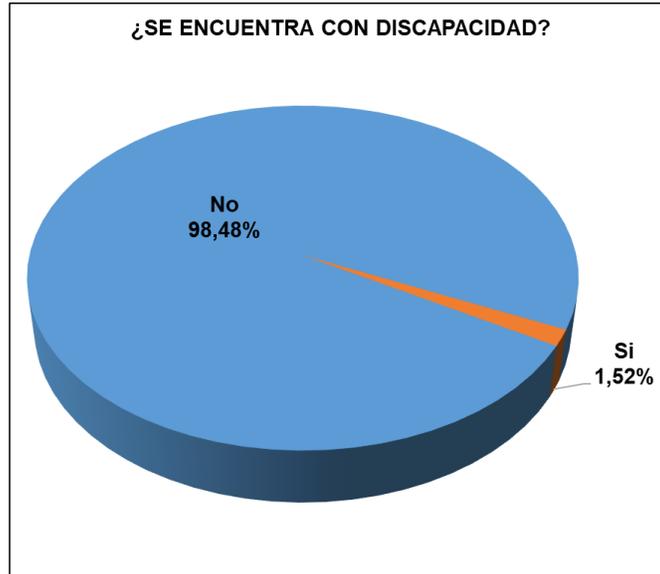
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 71,92% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 28,08% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 98,48% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 1,52% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 75% corresponde a discapacidad física o motora, 12,50% a discapacidad psicosocial y 12,50% a discapacidad auditiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 98,67% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 1,33% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

*Tabla 124 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE BOSA*

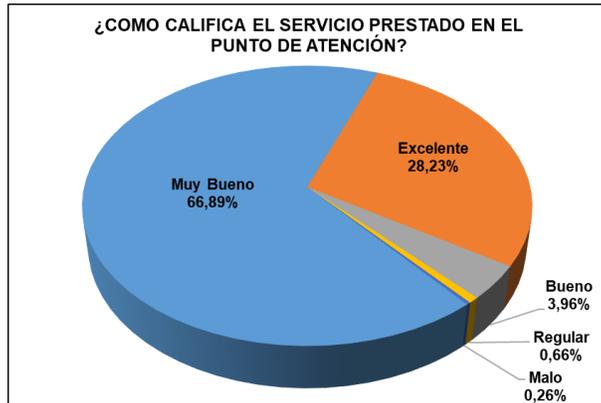
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Depuración de fila y validación de requisitos al ingreso	6	85,71%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	14,29%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**3.2.6.3.4 SUPER CADE CAD**

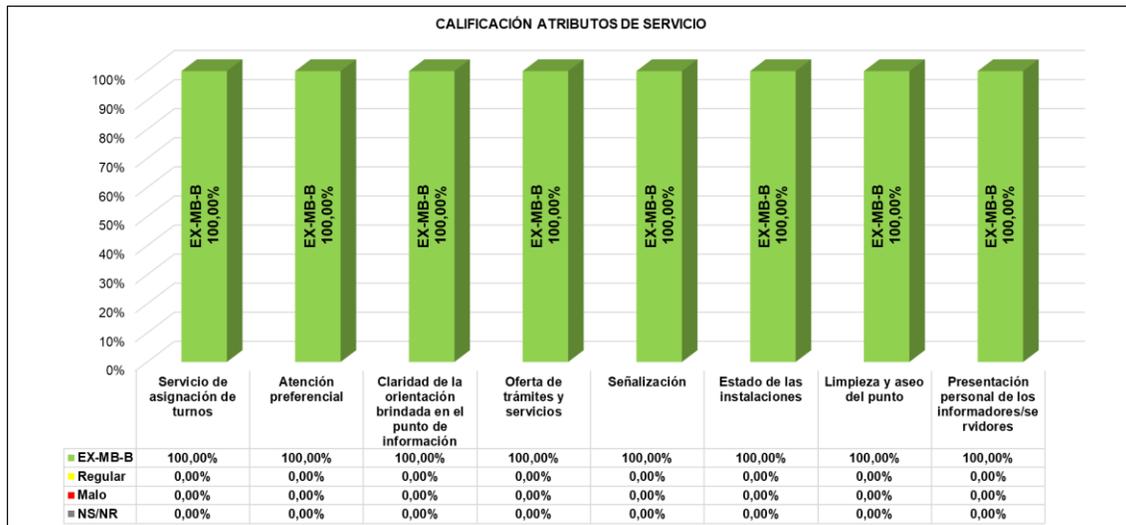
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **758** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,08%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 21,24% de ciudadanos interactuó con Enel Colombia, el 15,44% con la Secretaría Distrital de Hacienda y el 12,27% con la Secretaría Distrital de Planeación, logrando este grupo un 48,94%.

Tabla 125 Entidades consultadas SUPER CADE CAD

Entidad	Recuento	%
Enel Colombia	161	21,24%
Secretaría Distrital de Hacienda	117	15,44%
Secretaría Distrital de Planeación	93	12,27%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	58	7,65%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	52	6,86%

Entidad	Recuento	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	37	4,88%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	35	4,62%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	34	4,49%
Colpensiones	30	3,96%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	26	3,43%
Organización Internacional para las Migraciones - OIM	20	2,64%
Limpieza Metropolitana SA ESP	15	1,98%
Vanti SA ESP	14	1,85%
Secretaría Jurídica Distrital	13	1,72%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	11	1,45%
Personería de Bogotá	9	1,19%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	8	1,06%
Secretaría Distrital de Salud	6	0,79%
Secretaría Distrital del Hábitat	4	0,53%
Secretaría Distrital de Integración Social	3	0,40%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	3	0,40%
Área Limpia DC SAS ESP	2	0,26%
Positiva Compañía de Seguros	2	0,26%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	2	0,26%
Bogotá Limpia SAS ESP	1	0,13%
Reval SAS	1	0,13%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 14,25% de ciudadanos realizaron el trámite de reclamos, el 8,97% el de consultas y certificación de pago estos dos en el Acueducto de Bogotá y el 5,41% realizan el trámite de certificado catastral en Catastro Distrital.

Tabla 126 Trámites SUPER CADE CAD

Trámites	Recuento	%
Reclamos	108	14,25%
Consulta y certificación de pagos	68	8,97%
Certificado catastral	41	5,41%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	35	4,62%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	25	3,30%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	25	3,30%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	24	3,17%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	23	3,03%
Consultas de energía	22	2,90%
Registro Biométrico	18	2,37%
Consultas	18	2,37%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	16	2,11%
Información y orientación a la oferta institucional existente	15	1,98%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	15	1,98%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	14	1,85%
Radicación de Correspondencia	13	1,72%
Concepto de uso del suelo	12	1,58%

Trámites	Recuento	%
Consultas factura	12	1,58%
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro - ESAL	10	1,32%
Concepto de norma urbanística	9	1,19%
Inconformidad tarifa liquidada	8	1,06%
Impuesto predial unificado	8	1,06%
Consulta estado de cuenta de valorización	7	0,92%
Pago no aplicado	7	0,92%
Consulta Puntaje SISBÉN	7	0,92%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	7	0,92%
Cambios en la factura de servicio público	7	0,92%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	7	0,92%
Certificado de estratificación socioeconómica	7	0,92%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	6	0,79%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	6	0,79%
Duplicado de factura Enel Colombia	6	0,79%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	5	0,66%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	5	0,66%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	5	0,66%
Descuento por predio desocupado	5	0,66%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	4	0,53%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	4	0,53%
Acceso a vivienda	4	0,53%
Pre-registro virtual asistido	3	0,40%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	3	0,40%
Consulta de documentación urbanística	3	0,40%
Certificado Especial	3	0,40%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	3	0,40%
Radicación de documentos	3	0,40%
Conciliaciones	3	0,40%
Radicaciones	3	0,40%
Asignación de nomenclatura	2	0,26%
Certificación RIT	2	0,26%
Orientación Jurídica	2	0,26%
Gestión de novedades de nómina – suspensión pensión	2	0,26%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	2	0,26%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	2	0,26%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	2	0,26%
Descuento predio desocupado - Con soportes	2	0,26%
Certificado de riesgo de predios	2	0,26%
Rectificación de áreas y linderos	2	0,26%
Plazo para pago	2	0,26%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	2	0,26%
Consulta en línea del estado de créditos	2	0,26%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	2	0,26%
Duplicado de recibos de pago	2	0,26%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	2	0,26%
Restablecimiento del servicio público	2	0,26%
Inconformidad con cobros facturados	2	0,26%
Información general de la factura	2	0,26%
Pagos	1	0,13%
Asesoría en ejercicios de simulación y simulacros	1	0,13%

Trámites	Recuento	%
Radicación de la pensión	1	0,13%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	1	0,13%
Suspensión del servicio público	1	0,13%
Financiación deuda total	1	0,13%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	1	0,13%
Gestión de novedades de nómina - pago pensión por ventanilla	1	0,13%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	1	0,13%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	1	0,13%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	1	0,13%
Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	1	0,13%
Pago de impuestos predial y de vehículo	1	0,13%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	0,13%
Escuelas de mi barrio	1	0,13%
Corrección historia laboral	1	0,13%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	1	0,13%
Impuesto sobre vehículos automotores	1	0,13%
Cambio de modalidad de servicio	1	0,13%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	1	0,13%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	1	0,13%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	1	0,13%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	1	0,13%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	1	0,13%
Solicitud de financiación	1	0,13%
Constancia en Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0,13%
Convenio de pago	1	0,13%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	1	0,13%
Cambio de cliente beneficiario	1	0,13%
Cambio de titular- corrección	1	0,13%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	1	0,13%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	1	0,13%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	1	0,13%
Información sobre gratuidad en salud	1	0,13%
Radicación	1	0,13%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	1	0,13%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	1	0,13%
Capacitación empresarial	1	0,13%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	1	0,13%
Ingreso Solidario	1	0,13%
Reconocimiento del Pago de la Indemnización del Siniestro de Vida Individual, Vida Grupo y Accidentes Personales.	1	0,13%
Actividad Física	1	0,13%
Rectificaciones de la información catastral	1	0,13%
Inscripción en el Régimen Simple de Tributación (RTS)	1	0,13%
Requerimientos Energía	1	0,13%
Avalúos comerciales	1	0,13%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0,13%
Consulta de puntaje	1	0,13%
Revisión de avalúo catastral de un predio	1	0,13%
Cartografía manzanas catastrales	1	0,13%
Solicitud Copias de Conciliación	1	0,13%

Trámites	Recuento	%
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES (ESPECIALIZADA PARA LAS MUJERES EN TODA SU DIVERSIDAD)	1	0,13%
Solicitud de reinstalación del servicio	1	0,13%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	1	0,13%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	1	0,13%
Otros Programas	1	0,13%
Certificaciones y paz y salvos	1	0,13%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 127 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CAD

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Movilidad	16	47,06%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	9	26,47%
Superintendencia de Notariado y Registro	4	11,76%
Cámara de Comercio de Bogotá	2	5,88%
Secretaría Distrital de Planeación	1	2,94%
Enel Colombia	1	2,94%
Otras Entidades Promotoras de Salud	1	2,94%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 47,06% de los ciudadanos encuestados sugiere contar con la presencia de la Secretaría Distrital de Movilidad, el 26,47% sugiere que debe hacer presencia la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP y el 11,76% sugiere que debe hacer presencia la Superintendencia de Notariado y Registro.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 711 (93,68%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 1,58% recomendó prestar el servicio de baño, el 1,58% agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 128 Sugerencias SUPER CADE CAD

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	711	93,68%
Servicio de baño	12	1,58%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	12	1,58%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	10	1,32%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	7	0,92%
Servicio de café gratis	4	0,53%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	0,26%
Prioridad de atención preferencial	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>759</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

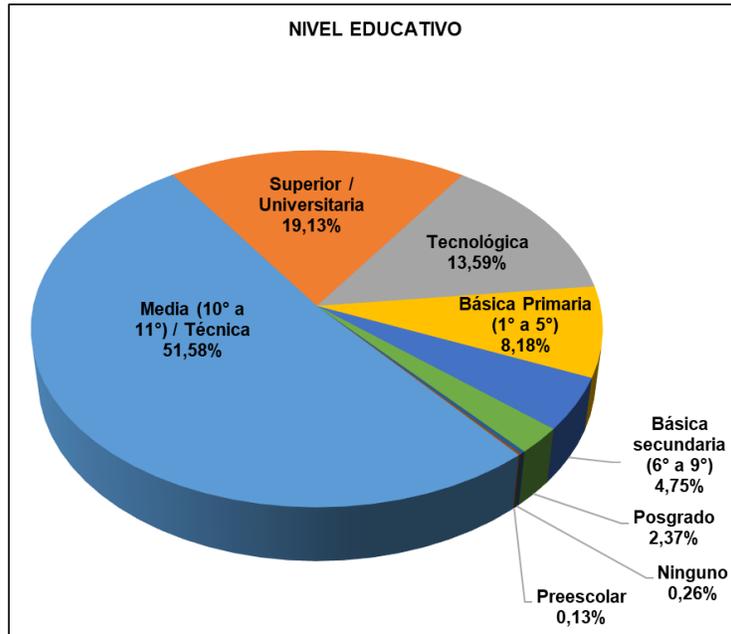
Tabla 129 Localidad donde vive SUPER CADE CAD

Lugar de Residencia	Recuento	%
Puente Aranda	100	13,19%
Barrios Unidos	93	12,27%
Engativá	82	10,82%
Usaquén	51	6,73%
Ciudad Bolívar	50	6,60%
Kennedy	47	6,20%
Los Mártires	43	5,67%
Rafael Uribe Uribe	41	5,41%
Antonio Nariño	40	5,28%
San Cristóbal	28	3,69%
Fontibón	27	3,56%
Teusaquillo	27	3,56%
Chapinero	22	2,90%
Bosa	22	2,90%
Suba	21	2,77%
Usme	18	2,37%
Santa Fe	16	2,11%
Tunjuelito	12	1,58%
La Candelaria	6	0,79%
Funza	2	0,26%
Santander	1	0,13%
Cajicá	1	0,13%
Cota	1	0,13%
Madrid	1	0,13%
Tunja	1	0,13%
La Calera	1	0,13%
Mosquera	1	0,13%
Guatavita	1	0,13%
Girardot	1	0,13%
Soacha	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 13,19% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Puente Aranda, el 12,27% en la localidad de Barrios Unidos y el 10,82% en la localidad de Engativá.

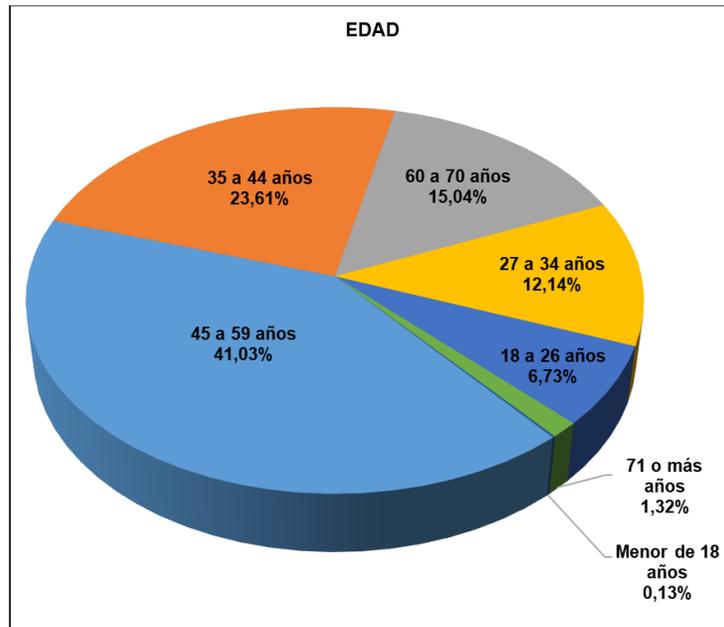
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 51,58%, superior / universitaria el 19,13% y tecnológica el 13,59%, por otra parte el 0,26% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

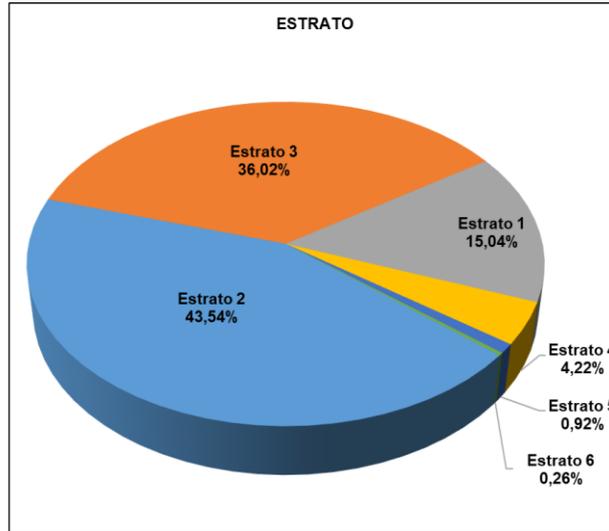
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (41,03%), 35-44 años (23,61%) y 60-70 años (15,04%), sumando así el 79,68%.

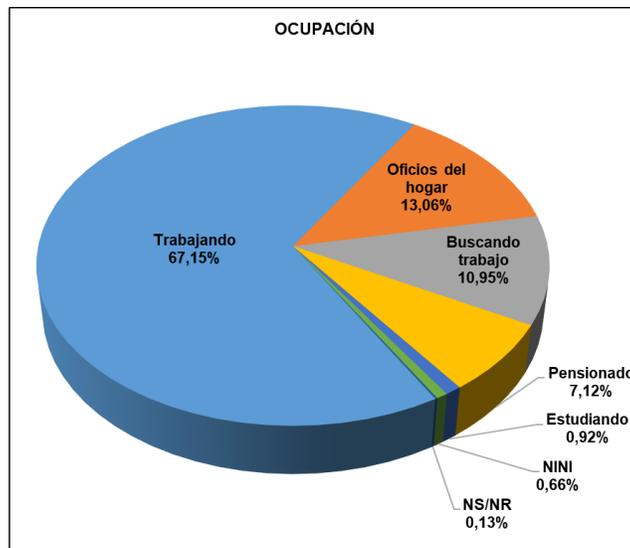
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 43,54% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 36,02% reside en estrato 3 y el 15,04% reside en estrato 1.

### Ocupación

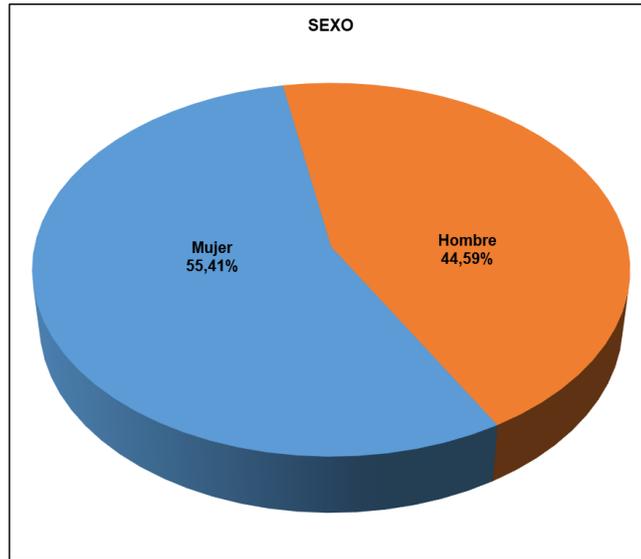


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 67,15% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 13,06% en oficios del hogar y el 10,95% buscando trabajo.

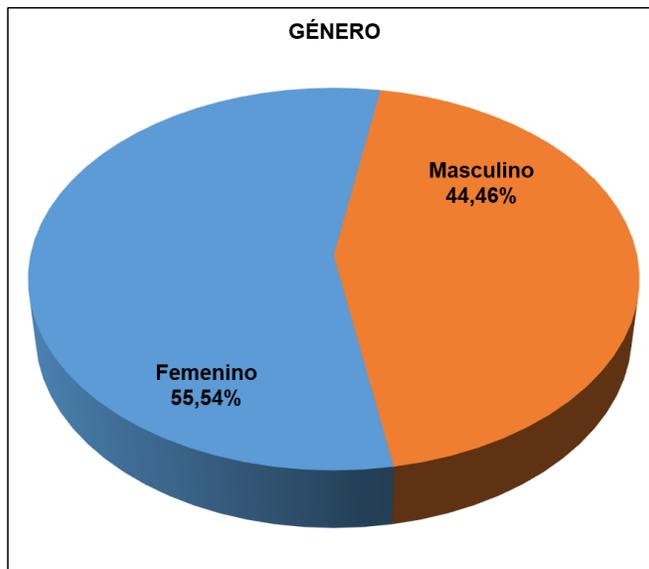
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 55,41% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 44,59% son hombres.

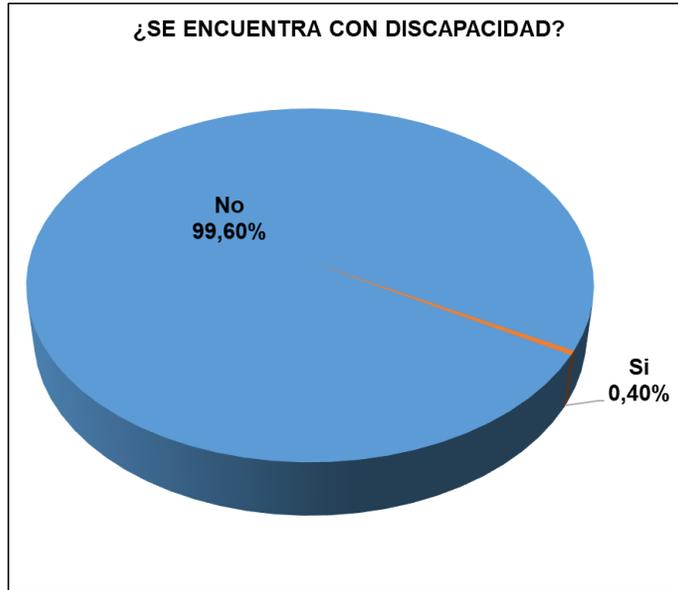
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 55,54% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 44,46% con género masculino.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,60% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,40% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 66,67% corresponde a discapacidad física o motora y 33,33% a discapacidad psicosocial.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 95,51% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 4,49% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

*Tabla 130 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CAD*

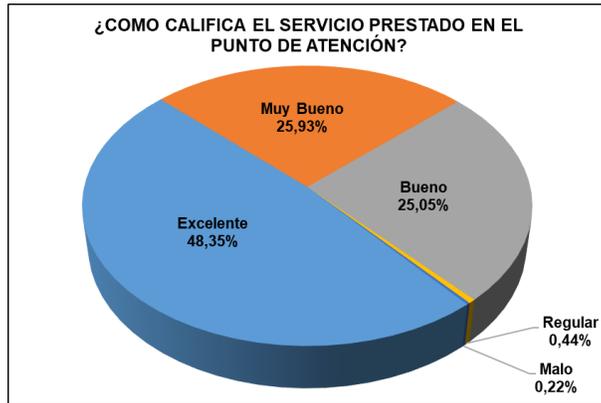
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	29	85,29%
Difícil acceso vial al punto de atención	3	8,82%
Dificultad para obtener suficiente información	1	2,94%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	2,94%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**3.2.6.3.5 SUPER CADE CALLE 13**

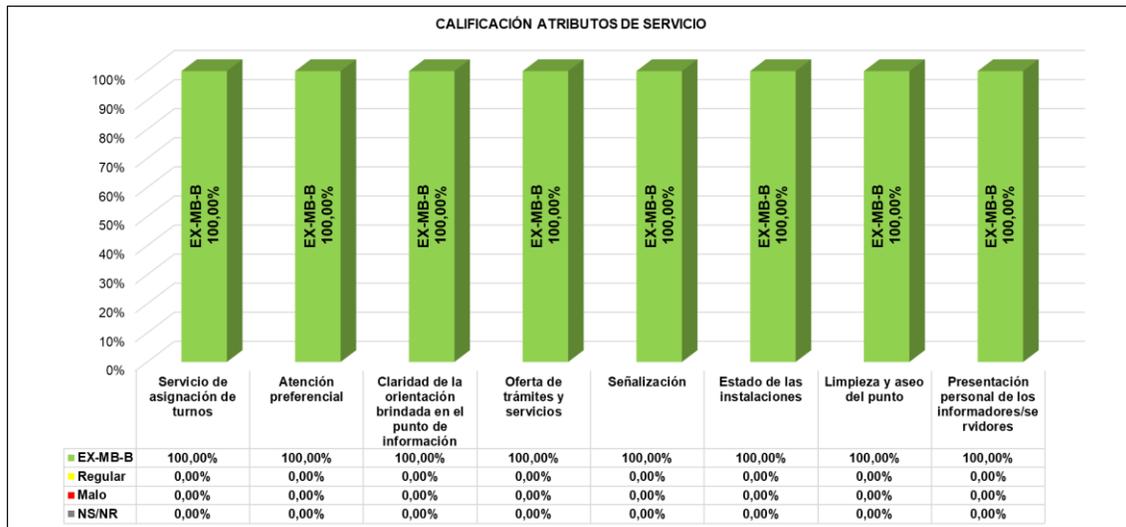
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **455** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,34%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 52,53% de ciudadanos interactuó con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el 16,26% con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 16,26% con la Registraduría Distrital del Estado Civil, logrando este grupo un 85,05%.

Tabla 131 Entidades consultadas SUPER CADE CALLE 13

Entidad	Recuento	%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	239	52,53%
Registraduría Distrital del Estado Civil	74	16,26%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	74	16,26%
Colpensiones	50	10,99%

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	6	1,32%
Universidad Militar Nueva Granada	5	1,10%
Instituto para la Economía Social - IPES	5	1,10%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,22%
Organización Internacional para las Migraciones - OIM	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 29,45% de ciudadanos realizaron el trámite de entrega permiso por protección temporal (PPT) en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el 16,26% el de información general y orientación de trámites y servicios a la ciudadanía en los canales de atención de la RED CADE en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 12,75% realizan el trámite de cédula de ciudadanía en la Registraduría Distrital de Estado Civil.

Tabla 132 Trámites SUPER CADE CALLE 13

Trámites	Recuento	%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	134	29,45%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	74	16,26%
Cédula de ciudadanía	58	12,75%
Registro Biométrico	53	11,65%
Pre-registro virtual asistido	52	11,43%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	24	5,27%
Registro civil	7	1,54%
Consultas	6	1,32%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	6	1,32%
Tarjeta de identidad	5	1,10%
Consultorio Jurídico Gratuito	5	1,10%
Corrección historia laboral	3	0,66%
Actualización de Datos del Empleador	3	0,66%
Gestión de novedades de nómina - traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud	2	0,44%
Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	2	0,44%
Gestión de novedades de nómina - pago pensión por ventanilla	2	0,44%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	2	0,44%
Actualización de datos del afiliado	2	0,44%
Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida.	1	0,22%
Certificado de documento base	1	0,22%
Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	1	0,22%
Certificado de señales particulares o impresiones dactilares	1	0,22%
Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	1	0,22%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	1	0,22%
Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales)	1	0,22%
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	1	0,22%
Certificación de actividad económica en la Plaza de Mercado Distrital	1	0,22%
Impuesto predial unificado	1	0,22%
Certificado de Nacionalidad	1	0,22%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	1	0,22%

Trámites	Recuento	%
Certificado de no cedulao	1	0,22%
Información - Vendedores Informales	1	0,22%
Formación y Capacitación Gratuita Para el Trabajo	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 133 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CALLE 13

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Hacienda	32	21,19%
Secretaría Distrital de Planeación	24	15,89%
Bancos	23	15,23%
Enel Colombia	16	10,60%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	11	7,28%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	9	5,96%
Secretaría Distrital de Salud	7	4,64%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	6	3,97%
Secretaría de Educación del Distrito	5	3,31%
Personería de Bogotá	4	2,65%
Secretaría Distrital de la Mujer	3	1,99%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	1,32%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	2	1,32%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	1,32%
Ventanilla Única de Servicios	1	0,66%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0,66%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	1	0,66%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,66%
Superintendencia de Notariado y registro	1	0,66%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 21,19% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia la secretaría Distrital de Hacienda, el 15,89% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de Planeación y el 15,23% sugiere que debe hacer presencia alguna entidad bancaria.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 340 (72,34%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 15,32% recomendó prestar el servicio de baño, el 6,17% sugiere prestar el servicio de café gratis, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 134 Sugerencias SUPER CADE CALLE 13

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	340	72,34%
Servicio de baño	72	15,32%
Servicio de café gratis	29	6,17%
Servicio de fotocopidora	18	3,83%

Sugerencias	Recuento	%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	3	0,64%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	0,43%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,43%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,21%
Mayor difusión del portafolio de servicios de las entidades	1	0,21%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	1	0,21%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>470</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

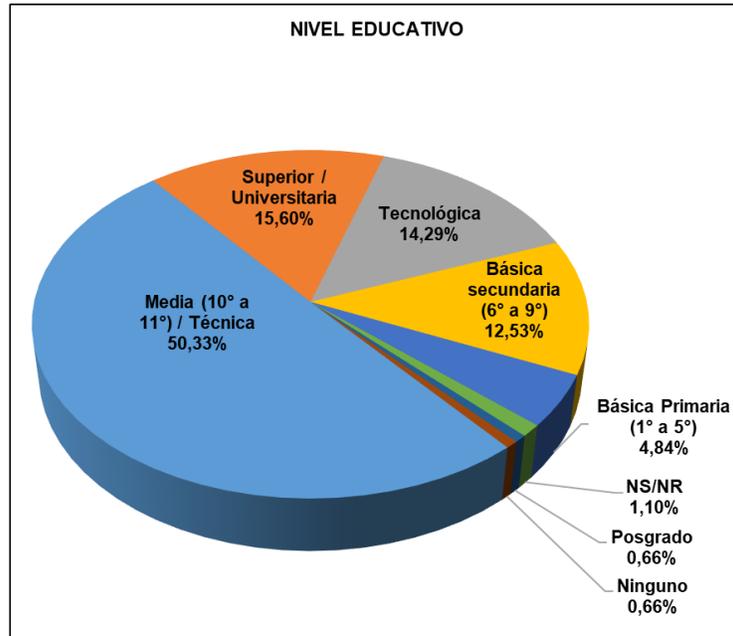
Tabla 135 Localidad donde vive SUPER CADE CALLE 13

Lugar de Residencia	Recuento	%
Kennedy	109	23,96%
Bosa	64	14,07%
Puente Aranda	57	12,53%
Fontibón	37	8,13%
Suba	23	5,05%
Engativá	15	3,30%
Teusaquillo	14	3,08%
Barrios Unidos	14	3,08%
Santa Fe	13	2,86%
Chapinero	13	2,86%
Los Mártires	12	2,64%
San Cristóbal	11	2,42%
Ciudad Bolívar	11	2,42%
Usme	9	1,98%
Antonio Nariño	9	1,98%
Usaquén	9	1,98%
Tunjuelito	8	1,76%
La Candelaria	8	1,76%
Rafael Uribe Uribe	8	1,76%
Soacha	7	1,54%
Chía	1	0,22%
Sasaima	1	0,22%
Madrid	1	0,22%
Mosquera	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 23,96% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Kennedy, el 14,07% en la localidad de Bosa y el 12,53% en la localidad de Puente Aranda.

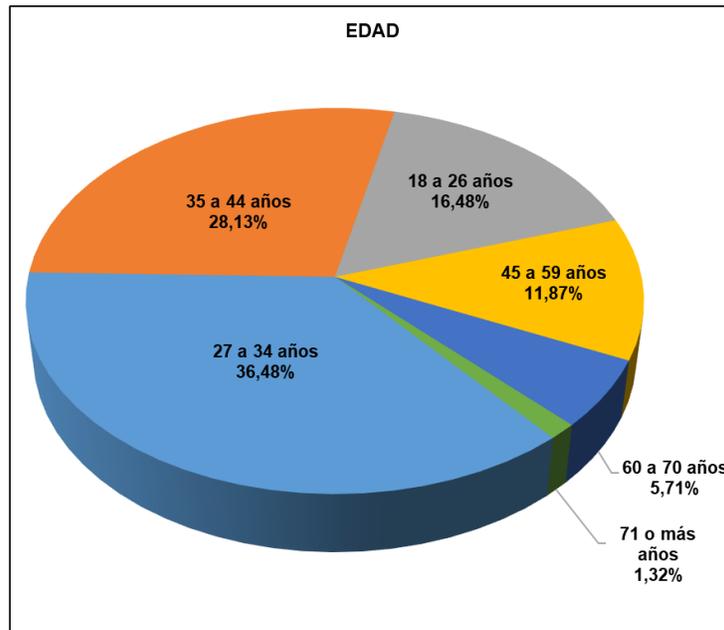
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 50,33%, superior / universitaria el 15,60% y tecnológica el 14,29%, por otra parte el 0,66% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

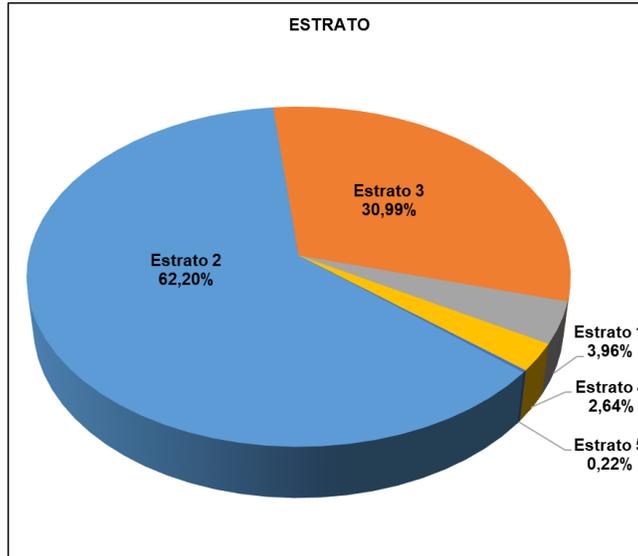
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 27-34 años (36,48%), 35-44 años (28,13%) y 18-26 años (16,48%), sumando así el 81,10%.

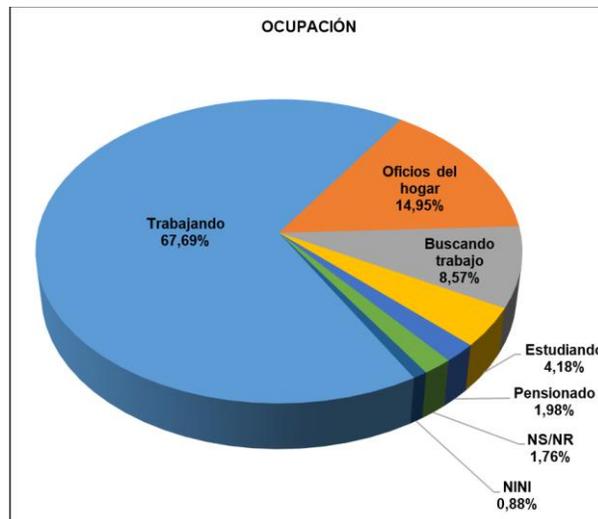
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 62,20% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 30,99% reside en estrato 3 y el 3,96% reside en estrato 1.

**Ocupación**

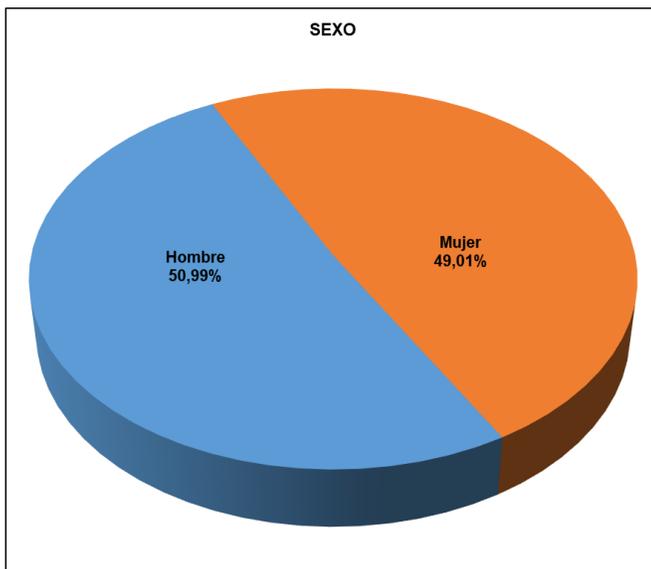


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 67,69% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 14,95% en oficios del hogar y el 8,57% buscando trabajo.

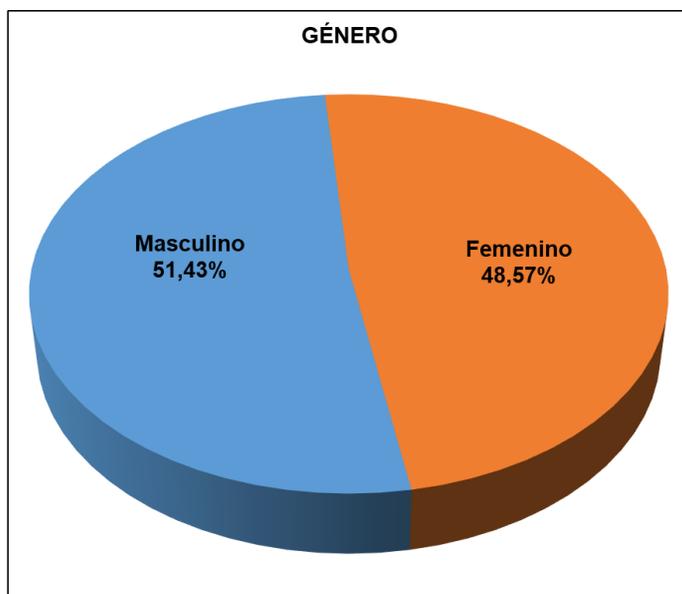
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 50,99% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 49,01% son mujeres.

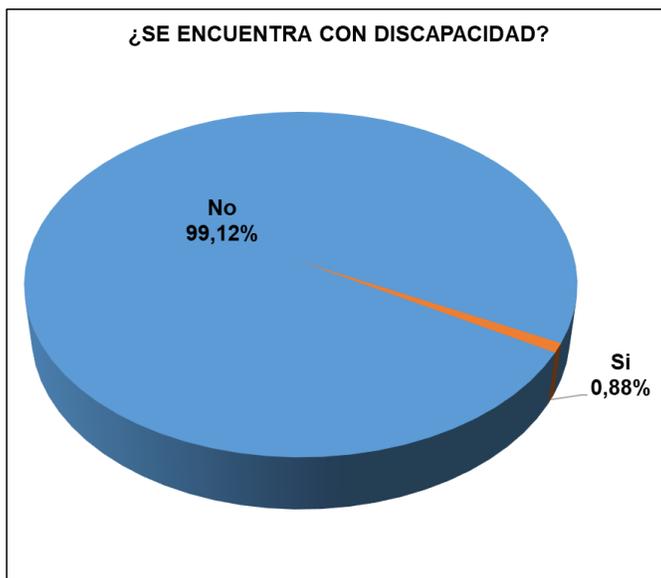
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

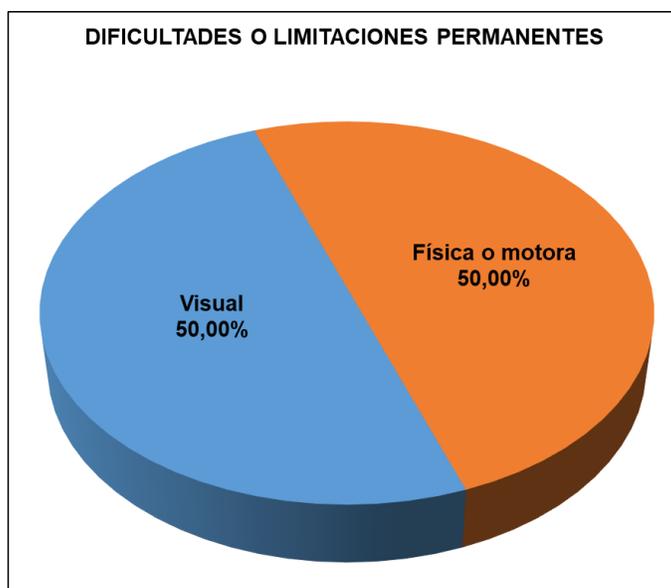
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 51,43% de los ciudadanos encuestados se identifica con género masculino y el 48,57% con género femenino.

**Discapacidad**



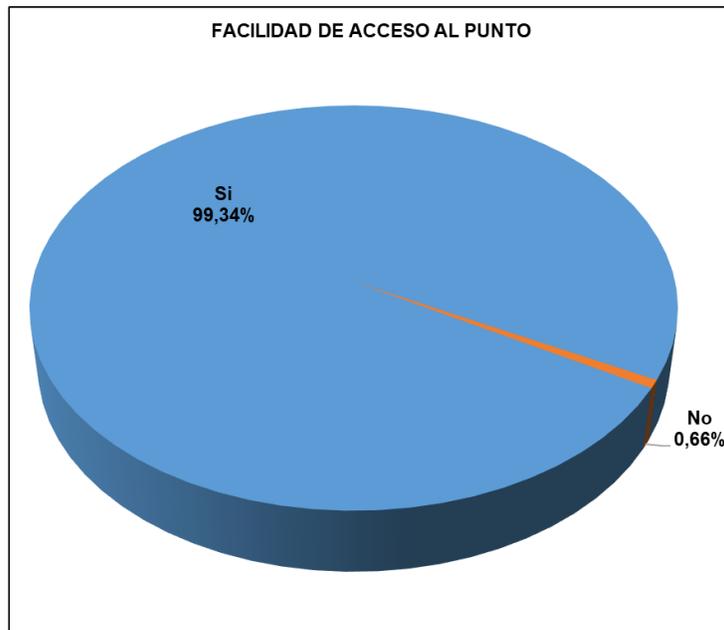
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,12% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,88% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 50% corresponde a discapacidad visual y 50% a discapacidad física o motora.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,34% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 0,66% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

*Tabla 136 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CALLE 13*

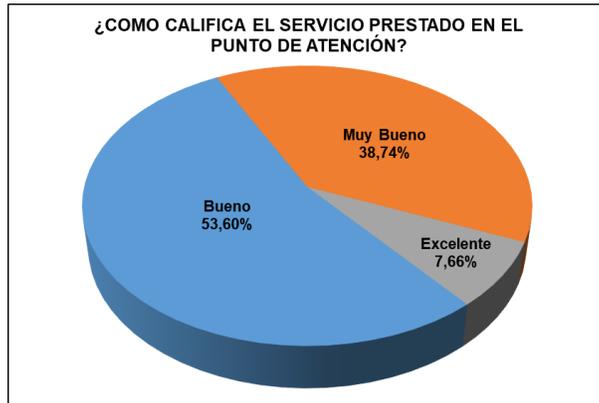
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Excesivo protocolo de seguridad	2	66,67%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**3.2.6.3.6 SUPER CADE ENGATIVÁ**

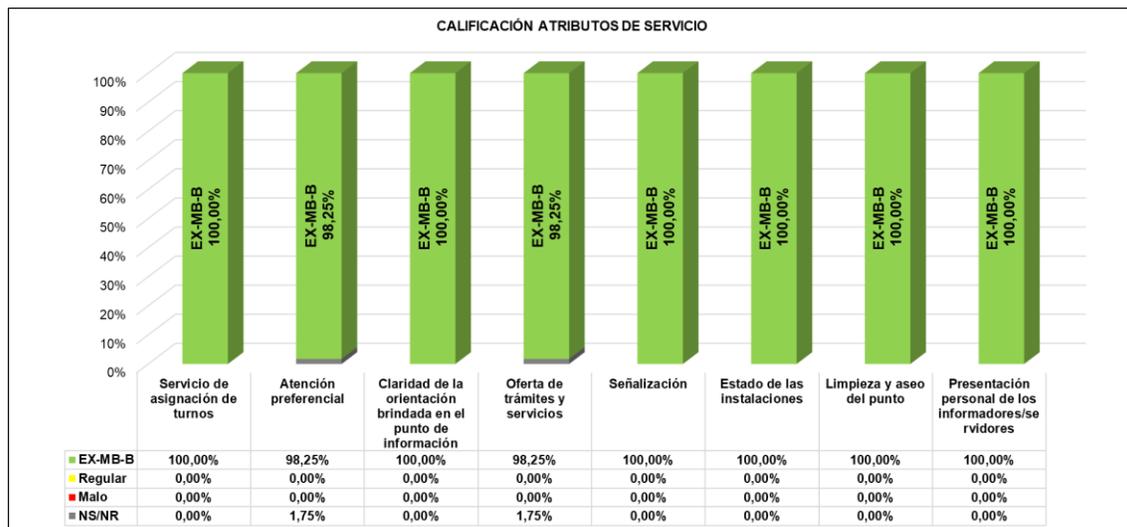
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **444** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** 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 - 2023

### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que en promedio el 99,56% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 27,48% de ciudadanos interactuó con la Secretaría Distrital de Planeación, el 17,34% con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y el 14,64% con el Acueducto de Bogotá, logrando este grupo un 59,46%.

Tabla 137 Entidades consultadas SUPER CADE ENGATIVÁ

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	122	27,48%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	77	17,34%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	65	14,64%

Entidad	Recuento	%
Vanti SA ESP	64	14,41%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	45	10,14%
Organización Internacional para las Migraciones - OIM	21	4,73%
Secretaría Distrital de Integración Social	12	2,70%
Bogotá Limpia SAS ESP	10	2,25%
Secretaría Distrital del Hábitat	9	2,03%
Secretaría Distrital de Salud	6	1,35%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	0,68%
Registraduría Distrital del Estado Civil	3	0,68%
Personería de Bogotá	2	0,45%
Secretaría Distrital de Gobierno	1	0,23%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	0,23%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	1	0,23%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,23%
Secretaría de Educación del Distrito	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 12,16% de ciudadanos realizaron el trámite de encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN en la Secretaría Distrital de Planeación, el 10,14% el de código nacional de seguridad y convivencia ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia y el 9,46% realizan el trámite de entrega permiso por protección temporal (PPT) en Organización Internacional de los Migrantes (OIM).

Tabla 138 Trámites SUPER CADE ENGATIVÁ

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	54	12,16%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	45	10,14%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	42	9,46%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	38	8,56%
Registro Biométrico	31	6,98%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	25	5,63%
Cambios en la factura de servicio público	24	5,41%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	18	4,05%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	17	3,83%
Inconformidad tarifa liquidada	15	3,38%
Consulta Puntaje SISBÉN	12	2,70%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	10	2,25%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	10	2,25%
Acceso a vivienda	9	2,03%
Financiación conceptos facturados	8	1,80%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	8	1,80%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	6	1,35%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	5	1,13%

Trámites	Recuento	%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	5	1,13%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	5	1,13%
Información y orientación a la oferta institucional existente	4	0,90%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado y otros subsidios	4	0,90%
Inconformidad con cobros facturados	4	0,90%
Pre-registro virtual asistido	4	0,90%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	3	0,68%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	3	0,68%
Información general de la factura	3	0,68%
Financiación deuda total	2	0,45%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	2	0,45%
Inconformidad por que no recibí factura	2	0,45%
Cédula de ciudadanía	2	0,45%
Apoyos económicos para persona mayor	2	0,45%
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%
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	1	0,23%
ENCUENTRO DE DERECHOS, DESARROLLO PERSONAL E INFORMACIÓN EN SALUD	1	0,23%
Evaluación estudios de ruido	1	0,23%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	1	0,23%
Respuesta social	1	0,23%
Certificado de residencia	1	0,23%
Independización del servicio público	1	0,23%
Información general por hurto y daño del CM	1	0,23%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,23%
Acometidas de acueducto	1	0,23%
Cambio de titular- corrección	1	0,23%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	1	0,23%
Registro civil	1	0,23%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,23%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	1	0,23%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	1	0,23%
Tropa social a tu hogar	1	0,23%
Asignación de cupo escolar	1	0,23%
Liquidación o abono a créditos	1	0,23%
Información estado de un reclamo anterior	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 139 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE ENGATIVÁ

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	257	37,46%
Secretaría Distrital de Hacienda	115	16,76%
Transmilenio SA	88	12,83%
Instituto para la Economía Social - IPES	45	6,56%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	35	5,10%

Entidad Adicional	Recuento	%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS	22	3,21%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	20	2,92%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	17	2,48%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	15	2,19%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	13	1,90%
Secretaría Distrital de Movilidad	12	1,75%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	11	1,60%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	8	1,17%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE	5	0,73%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	5	0,73%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	4	0,58%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE	4	0,58%
Ventanilla Única de Servicios	3	0,44%
Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	2	0,29%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	2	0,29%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	1	0,15%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	1	0,15%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>686</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 37,46% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia Enel Colombia, el 16,76% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de Hacienda y el 12,83% sugiere que debe hacer presencia Transmilenio SA.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 266 (58,98%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 18,18% recomendó mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADDES, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 140 Sugerencias SUPER CADE ENGATIVÁ

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	266	58,98%
Servicio de café gratis	82	18,18%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADDES	60	13,30%
Servicio de fotocopiadora	39	8,65%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	3	0,67%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>451</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 141 Localidad donde vive SUPER CADE ENGATIVÁ

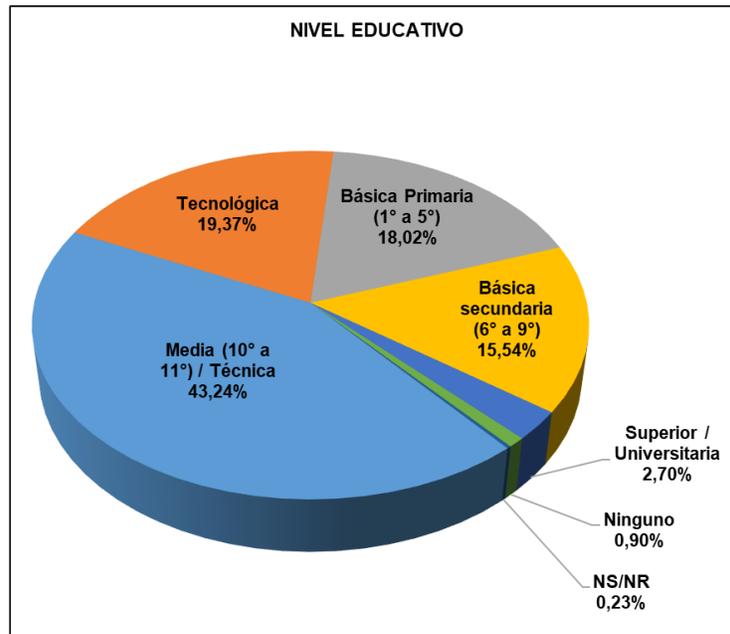
Lugar de Residencia	Recuento	%
Engativá	433	97,52%
Suba	4	0,90%
Puente Aranda	2	0,45%
Fontibón	2	0,45%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Bosa	1	0,23%
Antonio Nariño	1	0,23%
Kennedy	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 97,52% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Engativá, el 0,90% en la localidad de Suba y el 0,45% en la localidad de Puente Aranda.

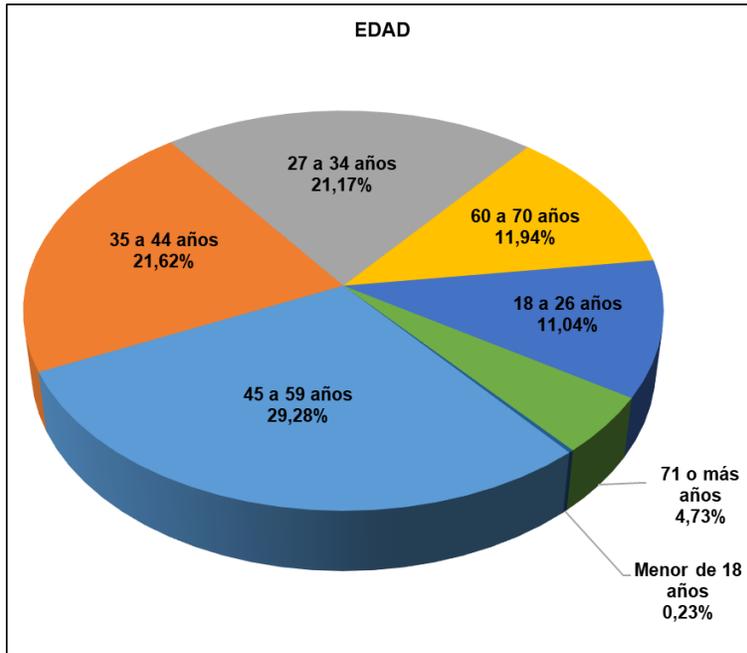
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 43,24%, tecnológica el 19,37% y básica primaria el 18,02%, por otra parte el 0,90% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

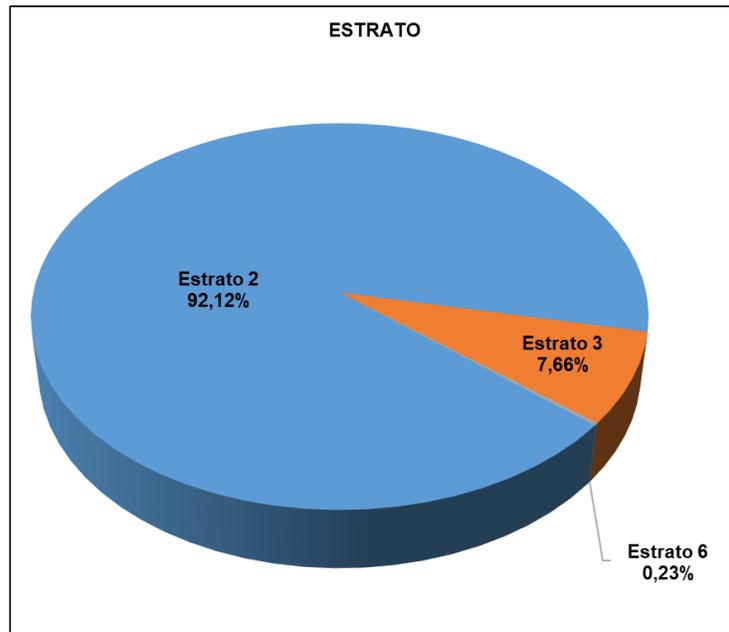
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (29,28%), 35-44 años (21,62%) y 27-34 años (21,17%), sumando así el 72,07%.

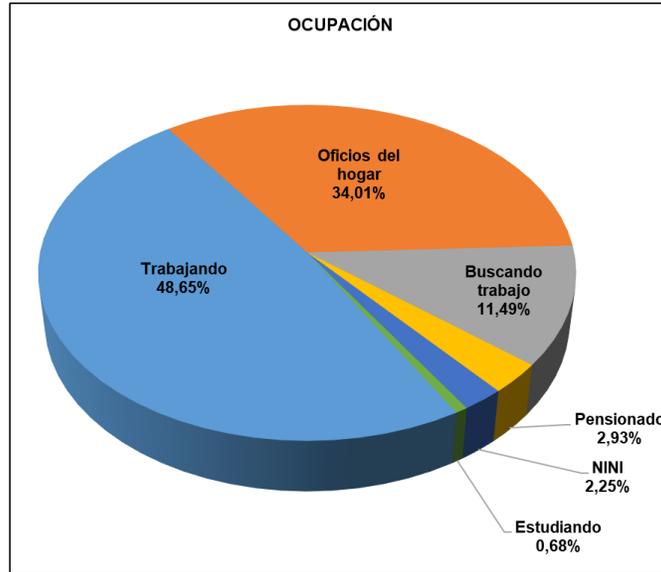
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 92,12% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 2, el 7,66% reside en estrato 3 y el 0,23% reside en estrato 6.

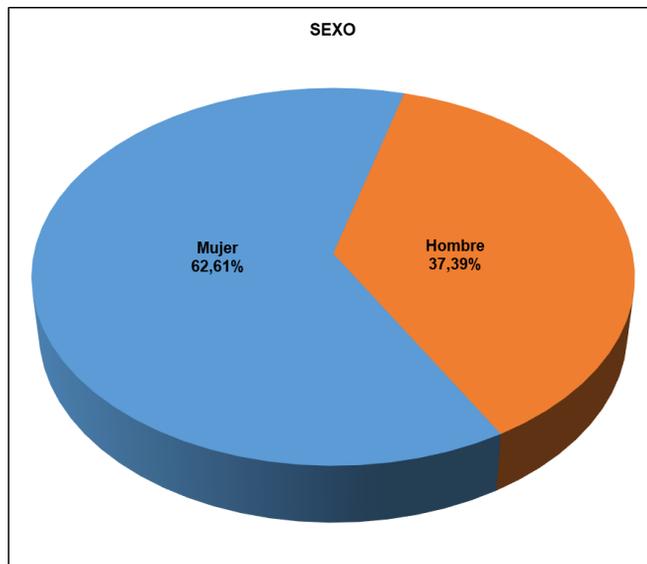
**Ocupación**



\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar  
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 48,65% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 34,01% en oficios del hogar y el 11,49% buscando trabajo.

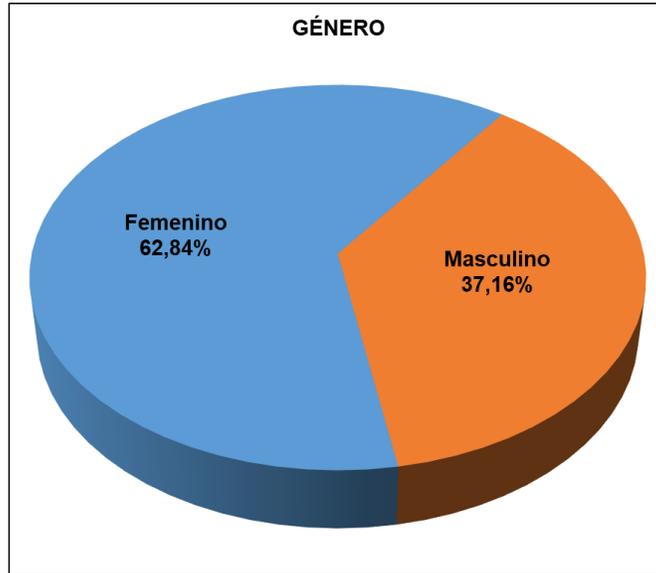
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 62,61% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 37,39% son hombres.

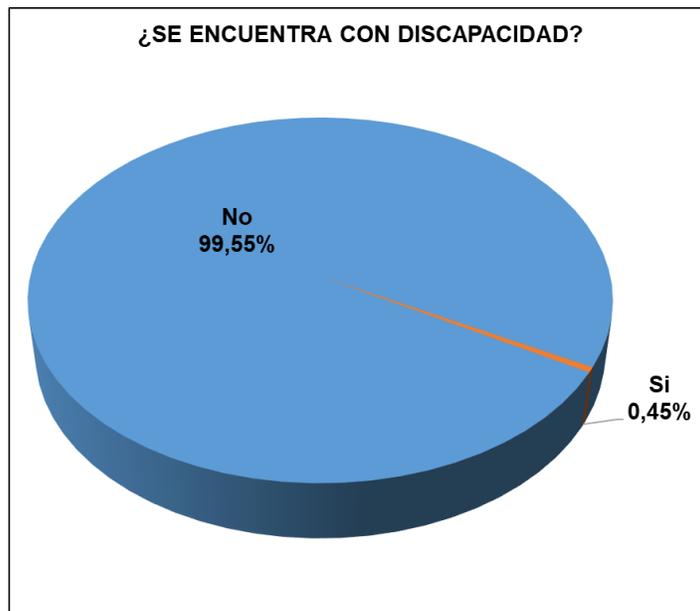
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 62,84% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 37,16% con género masculino.

### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 99,55% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 0,45% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 50% corresponde a discapacidad psicosocial y 50% a discapacidad auditiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Accesibilidad al Punto



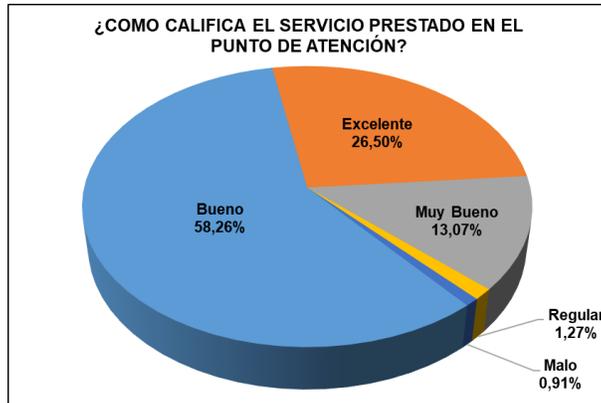
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.6.3.7 SUPER CADE MANITAS

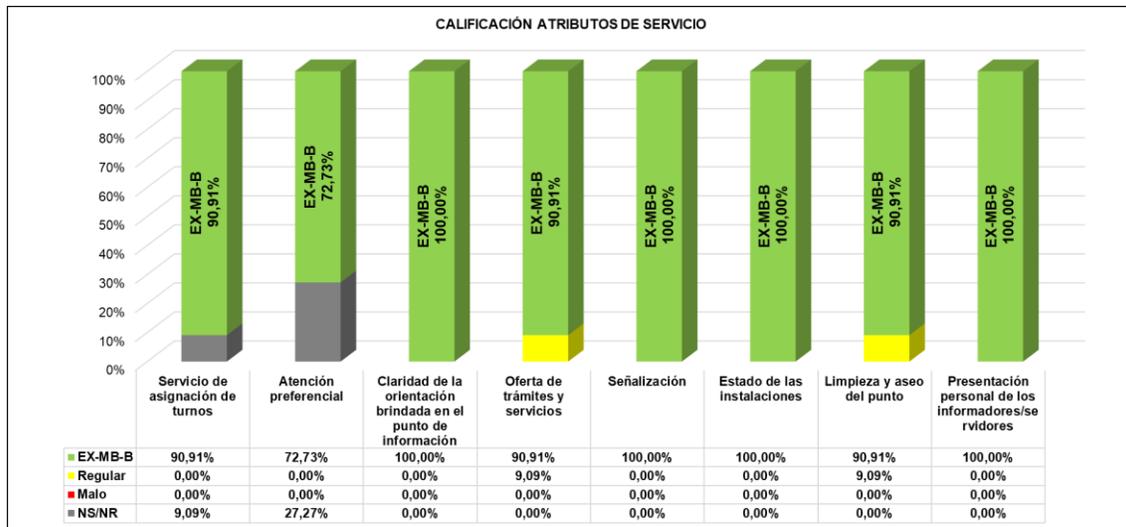
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **551** encuestas en el punto, dando como resultado que el **97,82%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que en promedio el 93,18% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 20,51% de ciudadanos interactuó con la Secretaría Distrital de Planeación, el 20,33% con Reval SAS y el 12,34% con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, logrando este grupo un 53,18%.

Tabla 142 Entidades consultadas SUPER CADE MANITAS

Entidad	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	113	20,51%
Reval SAS	112	20,33%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	68	12,34%
Registraduría Distrital del Estado Civil	38	6,90%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	34	6,17%
Vanti SA ESP	33	5,99%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	29	5,26%
Secretaría de Educación del Distrito	21	3,81%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	18	3,27%
Secretaría Distrital de Salud	14	2,54%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	14	2,54%
Limpieza Metropolitana SA ESP	12	2,18%
Secretaría Distrital del Hábitat	12	2,18%
Personería de Bogotá	8	1,45%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	7	1,27%
Secretaría Distrital de Gobierno	5	0,91%
Ciudad Limpia Bogotá SA ESP	3	0,54%
Secretaría Distrital de la Mujer	3	0,54%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	2	0,36%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	0,18%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,18%
Enel Colombia	1	0,18%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	1	0,18%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>551</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 14,34% de ciudadanos realizaron el trámite de recaudo de servicios públicos, al día y vencidos en Reval SAS, el 9,80% el de actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN y el 8,17% realizan el trámite de Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, estos dos últimos en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla 143 Trámites SUPER CADE MANITAS

Trámites	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	79	14,34%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	54	9,80%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	45	8,17%

Trámites	Recuento	%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	23	4,17%
Cédula de ciudadanía	21	3,81%
Cambios en la factura de servicio público	18	3,27%
Tarjeta de identidad	16	2,90%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	15	2,72%
Certificado catastral	13	2,36%
Pre-registro virtual asistido	13	2,36%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	12	2,18%
Movilidad Escolar	11	2,00%
Acceso a vivienda	11	2,00%
Transacciones Davivienda y Daviplata	11	2,00%
Recaudo de convenios privados	10	1,81%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	9	1,63%
Solicitud de financiación	7	1,27%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	7	1,27%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	7	1,27%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	7	1,27%
Estrategia CES -Captura, Esteriliza y Suelta	6	1,09%
Pago de impuestos predial y de vehículo	6	1,09%
Prosperidad Social - Devolución IVA	6	1,09%
Asignación de cupo escolar	6	1,09%
Esterilización Canina y Felina	6	1,09%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	5	0,91%
Certificado de residencia	4	0,73%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	3	0,54%
Financiación conceptos facturados	3	0,54%
Traslado de estudiantes antiguos	3	0,54%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	3	0,54%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	3	0,54%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	3	0,54%
Pagos de cesantías Protección	3	0,54%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	3	0,54%
Inconformidad tarifa liquidada	3	0,54%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	3	0,54%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	2	0,36%
Asignación de nomenclatura	2	0,36%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	2	0,36%
Consulta Puntaje SISBÉN	2	0,36%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	2	0,36%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2	0,36%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	2	0,36%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	2	0,36%
Inconformidad con cobros facturados	2	0,36%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	2	0,36%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	2	0,36%
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES (ESPECIALIZADA PARA LAS MUJERES EN TODA SU DIVERSIDAD)	2	0,36%
Solicitud de reinstalación del servicio	2	0,36%

Trámites	Recuento	%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	2	0,36%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	2	0,36%
Financiaciones del servicio público de aseo	2	0,36%
Acometidas de alcantarillado	2	0,36%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	2	0,36%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	2	0,36%
Familias en Acción-FA. Información novedad de traslado de municipio	1	0,18%
Solicitudes Información Producto financiero (Daviplata) - Jóvenes en Acción	1	0,18%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	1	0,18%
Inconformidad por que no recibió factura	1	0,18%
Pago no aplicado	1	0,18%
Certificado de discapacidad	1	0,18%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	1	0,18%
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	1	0,18%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	1	0,18%
FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	1	0,18%
Volumen en la producción	1	0,18%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	1	0,18%
Cambio de dirección	1	0,18%
Información general por hurto y daño del CM	1	0,18%
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	1	0,18%
Información general proceso cierre y reconexión	1	0,18%
Registro Biométrico	1	0,18%
Bethany - Apoyo y acompañamiento a la población migrante	1	0,18%
Financiación deuda total	1	0,18%
Información levantamiento de suspensión por focalización - JEA	1	0,18%
FORMACIÓN A CUIDADORAS	1	0,18%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	1	0,18%
Adopción de Animales Domésticos	1	0,18%
Certificado de Tradición y Libertad	1	0,18%
Ajustes de factura	1	0,18%
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	1	0,18%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	1	0,18%
Familias en acción - FA. Información de graduado/no graduado	1	0,18%
Programación de visita RPO-VTR	1	0,18%
Clientes Industriales	1	0,18%
Radicación de documentos	1	0,18%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,18%
Elaboración de Recursos en Materia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,18%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1	0,18%
Reclamos	1	0,18%
Ingreso Solidario	1	0,18%
Registro civil	1	0,18%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	1	0,18%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación y Direccionamiento Oferta Nacional	1	0,18%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1	0,18%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	1	0,18%

Trámites	Recuento	%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	1	0,18%
Solicitud de Radicación de Conciliación	1	0,18%
Opción tarifaria a multiusuarios	1	0,18%
Solicitud de visita de inspección	1	0,18%
Brigadas médico-veterinarias para caninos y felinos	1	0,18%
Impuesto predial unificado	1	0,18%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	1	0,18%
Transacciones Bancolombia	1	0,18%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	1	0,18%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	1	0,18%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	1	0,18%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	1	0,18%
Pago de PILA	1	0,18%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>551</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 144 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE MANITAS

Entidad Adicional	Recuento	%
Enel Colombia	131	30,90%
Secretaría Distrital de Integración Social	64	15,09%
Capital Salud EPS	51	12,03%
Secretaría Distrital de Hacienda	45	10,61%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	30	7,08%
Secretaría Distrital de Movilidad	18	4,25%
Canal Capital	15	3,54%
Transmilenio SA	12	2,83%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	11	2,59%
SENA	6	1,42%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	6	1,42%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	4	0,94%
Cajeros Automáticos	3	0,71%
Secretaría Distrital de Planeación	2	0,47%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	2	0,47%
Secretaría de Educación del Distrito	2	0,47%
Colpensiones	2	0,47%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	2	0,47%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	2	0,47%
Secretaría Jurídica Distrital	1	0,24%
Bancos	1	0,24%
Superintendencia de Notariado y registro	1	0,24%
Secretaría de Seguridad Convivencia y justicia	1	0,24%
Caja de Vivienda Popular	1	0,24%
Secretaría Distrital de Gobierno	1	0,24%
Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación	1	0,24%
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	0,24%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,24%
Cámara de Comercio de Bogotá	1	0,24%

Entidad Adicional	Recuento	%
Personería de Bogotá	1	0,24%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	0,24%
Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	1	0,24%
Ventanilla Única de Servicios	1	0,24%
Instituto para la Economía Social - IPES	1	0,24%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 30,90% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia Enel Colombia, el 15,09% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de Integración Social y el 12,03% sugiere que debe hacer presencia Capital Salud.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 290 (39,14%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 18,76% recomendó que la información sobre los trámites sea más clara y transparente, el 15,52% incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 145 Sugerencias SUPER CADE MANITAS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	290	39,14%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	139	18,76%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	115	15,52%
Servicio de fotocopiadora	92	12,42%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	68	9,18%
Prioridad de atención preferencial	24	3,24%
Servicio de café gratis	9	1,21%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	2	0,27%
Servicio de baño	2	0,27%
<b>Total general</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 146 Localidad donde vive SUPER CADE MANITAS

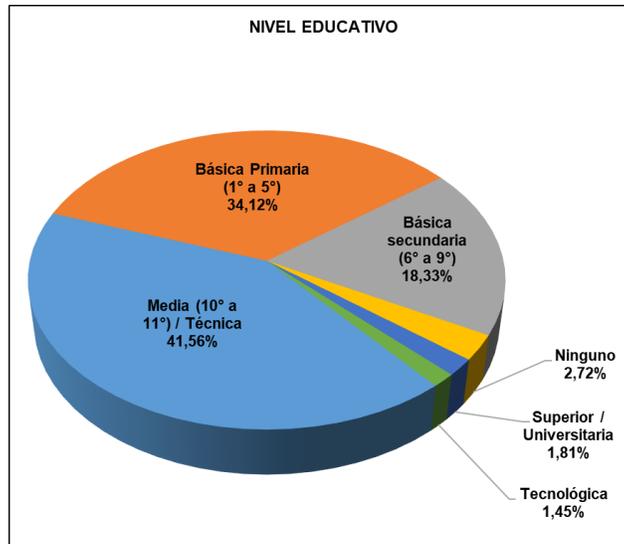
Lugar de Residencia	Recuento	%
Ciudad Bolívar	533	96,73%
Tunjuelito	3	0,54%
Usme	3	0,54%
Kennedy	2	0,36%
Rafael Uribe Uribe	2	0,36%
Bosa	2	0,36%
Suba	2	0,36%
Cajicá	1	0,18%
San Cristóbal	1	0,18%
Engativá	1	0,18%
Santa Fe	1	0,18%

Lugar de Residencia	Recuento	%
<b>Total general</b>	<b>551</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 96,73% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Ciudad Bolívar, el 0,54% en la localidad de Tunjuelito y el 0,54% en la localidad de Usme.

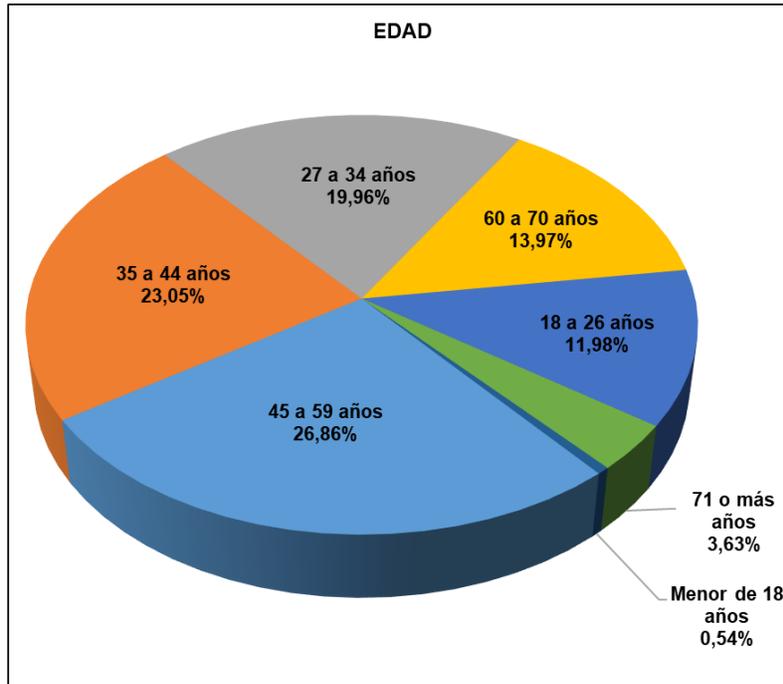
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 41,56%, básica primaria el 34,12% y básica secundaria el 18,33%, por otra parte el 2,72% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

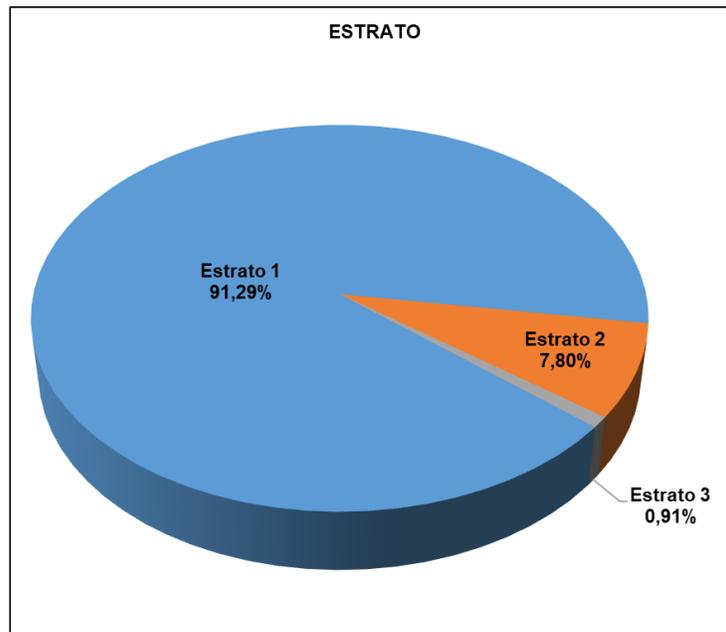
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 45-59 años (26,86%), 35-44 años (23,05%) y 27-34 años (19,96%), sumando así el 69,87%.

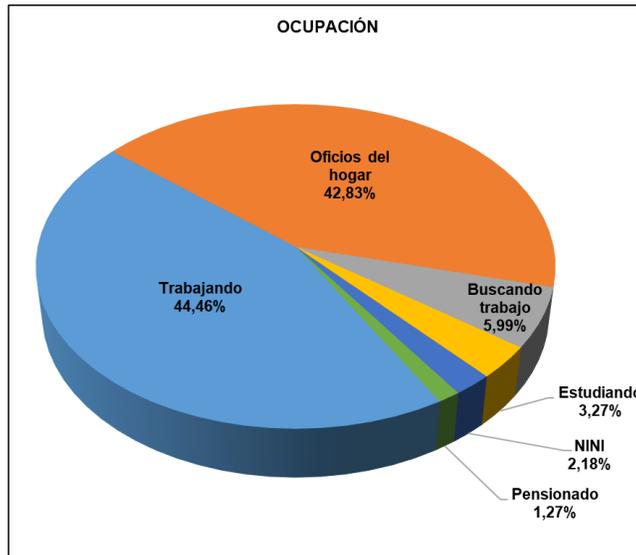
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 91,29% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 1, el 7,80% reside en estrato 2 y el 0,91% reside en estrato 3.

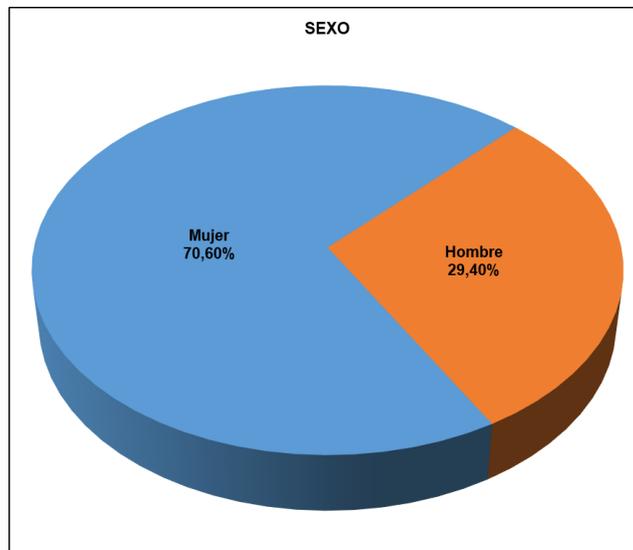
### Ocupación



**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar**  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 44,46% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 42,83% en oficios del hogar y el 5,99% buscando trabajo.

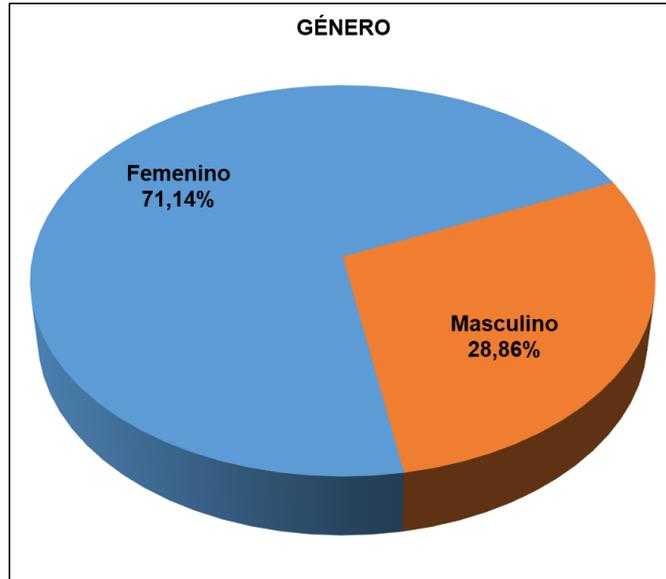
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 70,60% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 29,40% son hombres.

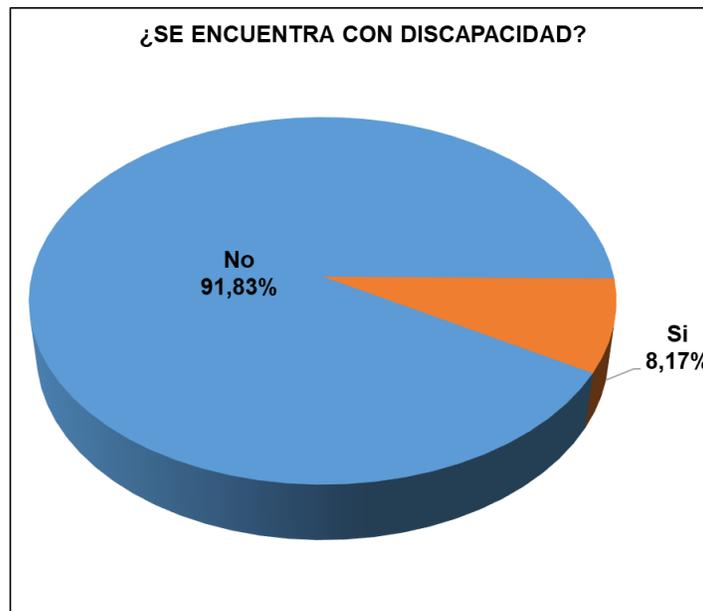
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

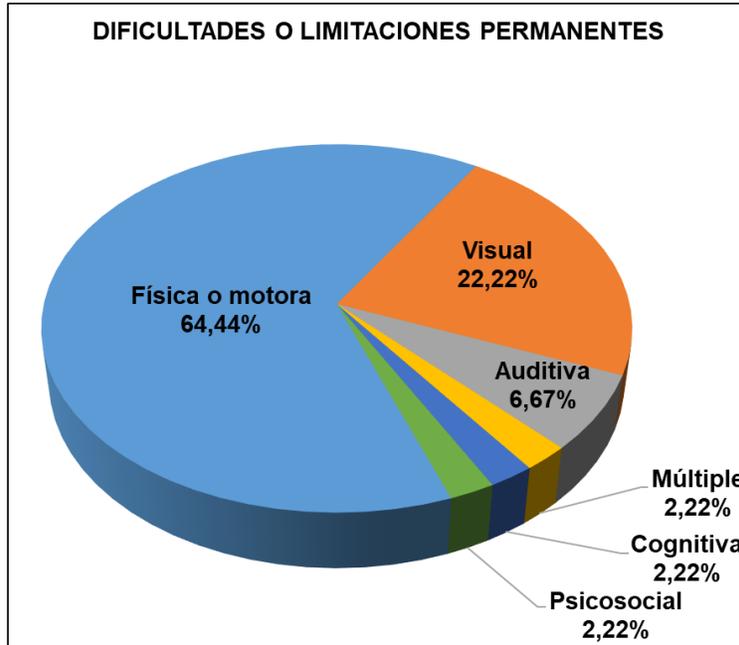
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 71,14% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 28,86% con género masculino.

### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 91,83% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 8,17% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 64,44% corresponde a discapacidad física o motora, el 22,22% corresponde a discapacidad visual y 6,67% a discapacidad auditiva.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 98,19% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 1,81% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

Tabla 147 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE MANITAS

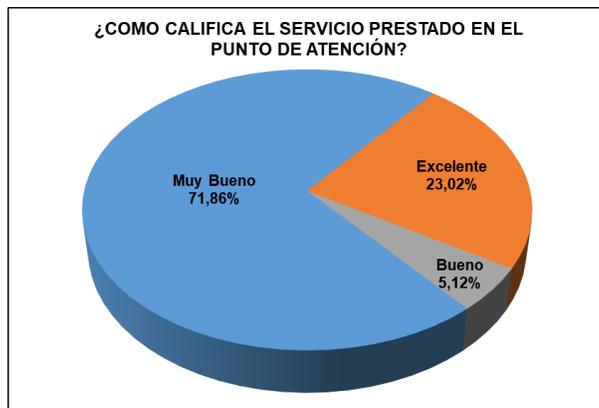
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas con discapacidad	6	60,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	2	20,00%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	10,00%
Largas Filas	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.2.6.3.8 SUPER CADE SOCIAL

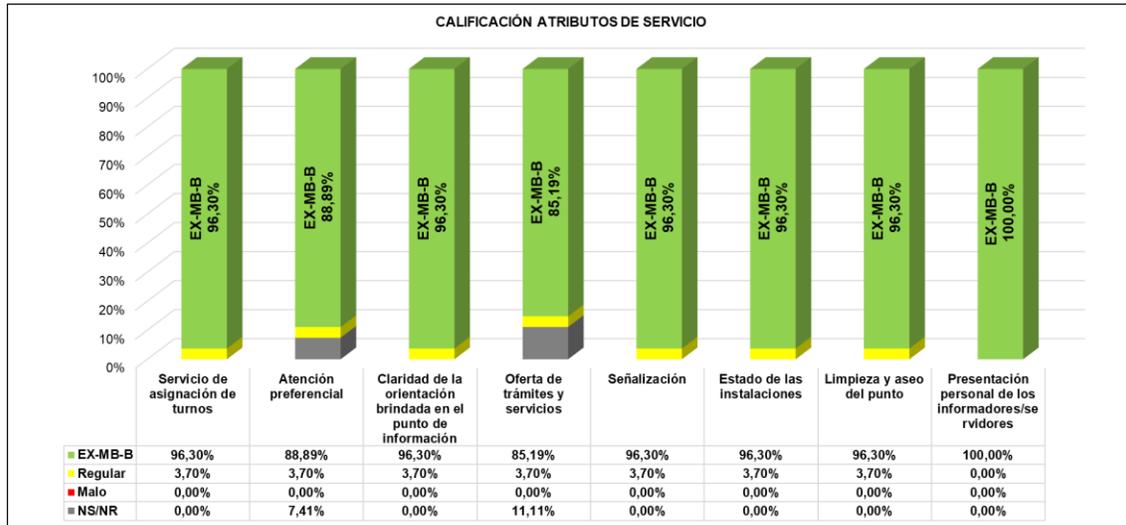
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **430** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que en promedio el 94,44% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 57,67% de ciudadanos interactuó con la Organización Internacional de los Migrantes (OIM), el 30,47% con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y el 6,05% con la Personería de Bogotá, logrando este grupo un 94,19%.

Tabla 148 Entidades consultadas SUPER CADE SOCIAL

Entidad	Recuento	%
Organización Internacional para las Migraciones - OIM	248	57,67%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	131	30,47%
Personería de Bogotá	26	6,05%
Secretaría Distrital de Gobierno	19	4,42%
Secretaría Distrital de Integración Social	4	0,93%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	1	0,23%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>430</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### TRÁMITES

El 56,28% de ciudadanos realizaron el trámite de alojamiento temporal en Organización Internacional de los Migrantes (OIM), el 22,33% el de entrega permiso por protección temporal (PPT) y el 4,88% realizan el trámite de registro biométrico, estos dos últimos en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Tabla 149 Trámites SUPER CADE SOCIAL

Trámites	Recuento	%
Alojamiento temporal	242	56,28%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	96	22,33%

Trámites	Recuento	%
Registro Biométrico	21	4,88%
Bethany - Apoyo y acompañamiento a la población migrante	18	4,19%
Pre-registro virtual asistido	14	3,26%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	10	2,33%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	6	1,40%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	4	0,93%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	3	0,70%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	3	0,70%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	2	0,47%
Declaraciones Víctimas	2	0,47%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	1	0,23%
Información y orientación a la oferta institucional existente	1	0,23%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	1	0,23%
Construyendo autonomía alimentaria	1	0,23%
Servicio Sanitario	1	0,23%
Solicitudes Información Producto financiero (Daviplata) - Jóvenes en Acción	1	0,23%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	1	0,23%
Certificado de residencia	1	0,23%
Ducha Elementos de cuidado personal	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>430</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Tabla 150 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SOCIAL

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Planeación	19	52,78%
Secretaría Distrital de Salud	17	47,22%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 52,78% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de Planeación y el 47,22% sugiere que debe hacer presencia la Secretaría Distrital de Salud.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que 292 (67,28%) ciudadanos no realizaron alguna sugerencia; el 27,19% recomendó que se preste el servicio de baño, el 1,61% agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 151 Sugerencias SUPER CADE SOCIAL

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	292	67,28%
Servicio de baño	118	27,19%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	7	1,61%
Servicio de café gratis	4	0,92%

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopiadora	4	0,92%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	3	0,69%
Servicio de transporte gratuito	1	0,23%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,23%
Ofertas de empleo	1	0,23%
Otorgar ayuda monetaria para el transporte de la ciudadanía	1	0,23%
Servicio de ducha	1	0,23%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

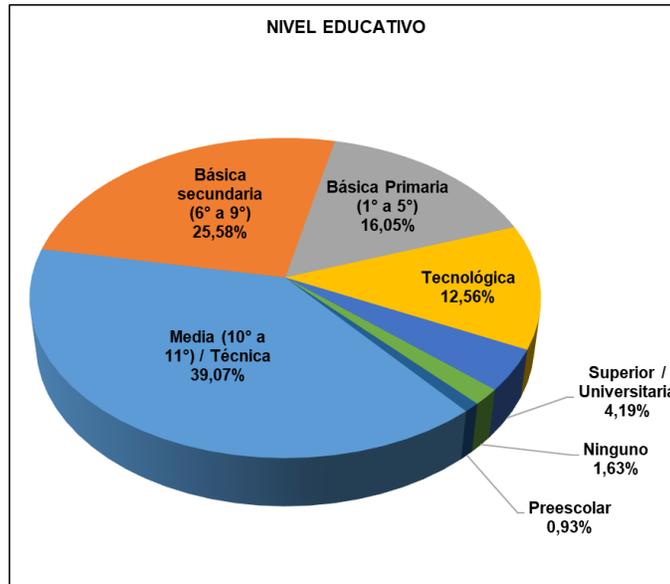
Tabla 152 Localidad donde vive SUPER CADE SOCIAL

Lugar de Residencia	Recuento	%
Fontibón	326	75,81%
Suba	40	9,30%
Engativá	19	4,42%
Kennedy	12	2,79%
Chapinero	9	2,09%
Bosa	8	1,86%
Teusaquillo	4	0,93%
Santa Fe	3	0,70%
Puente Aranda	3	0,70%
Antonio Nariño	2	0,47%
La Candelaria	1	0,23%
Tunjuelito	1	0,23%
Barrios Unidos	1	0,23%
San Cristóbal	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>430</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 75,81% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Fontibón, el 9,30% en la localidad de Suba y el 4,42% en la localidad de Engativá.

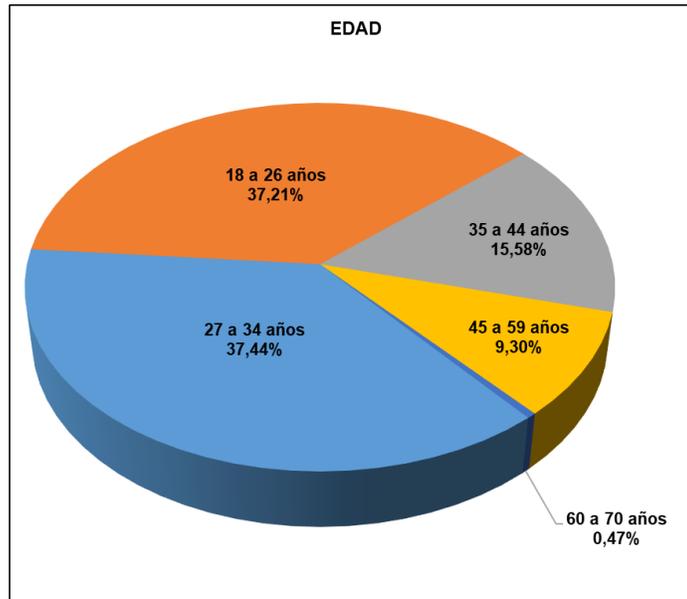
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 39,07%, básica secundaria el 25,58% y básica primaria el 16,05%, por otra parte el 1,63% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

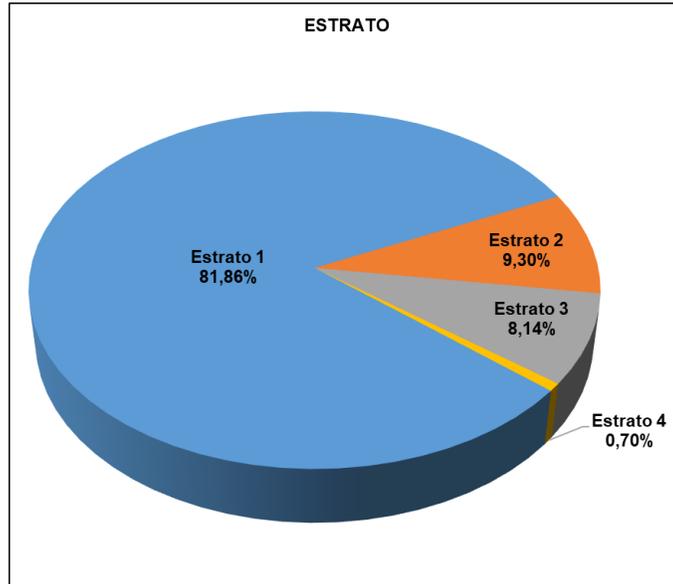
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 27-34 años (37,44%), 18-26 años (37,21%) y 35-44 años (15,58%), sumando así el 90,23%.

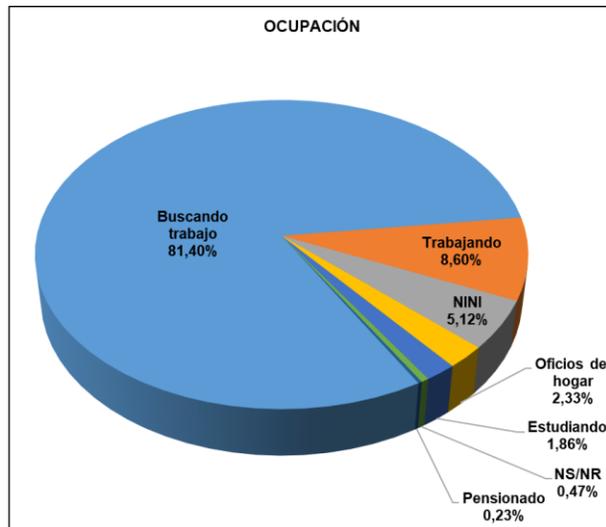
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 81,86% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 1, el 9,30% reside en estrato 2 y el 8,14% reside en estrato 3.

**Ocupación**

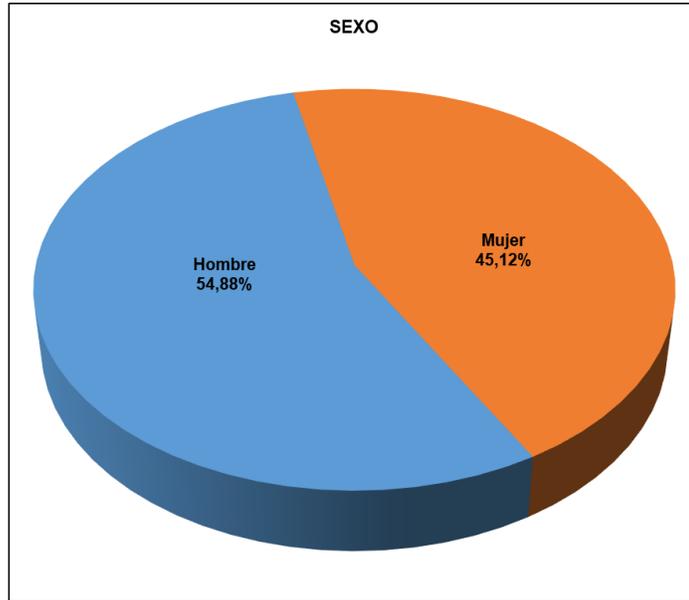


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 81,40% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo buscando trabajo, 8,60% trabajando y el 5,12% no realiza ninguna actividad relacionada.

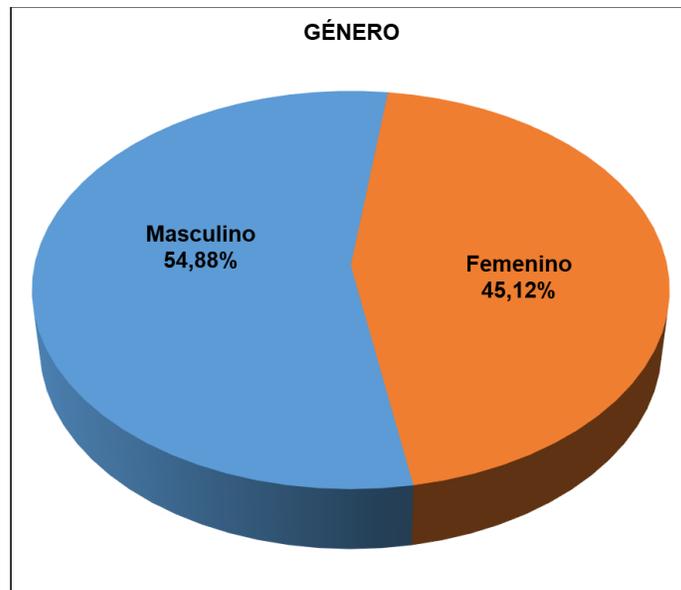
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 54,88% de los ciudadanos encuestados son hombres y el 45,12% son mujeres.

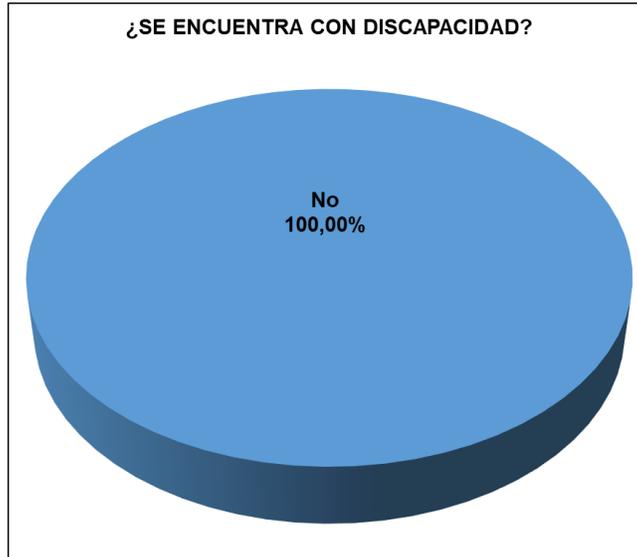
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 54,88% de los ciudadanos encuestados se identifica con género masculino y el 45,12% con género femenino.

### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 100% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad.

### Accesibilidad al Punto



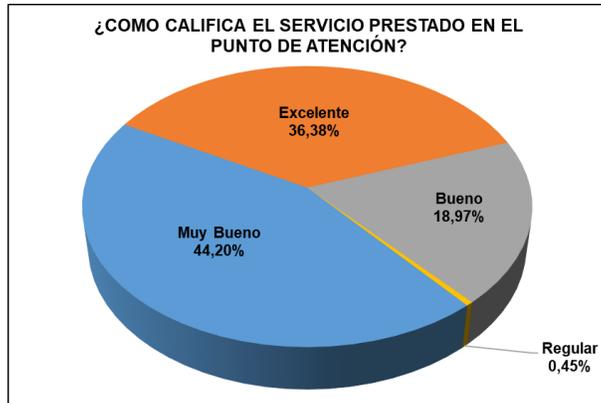
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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

### 3.2.6.3.9 SUPER CADE SUBA

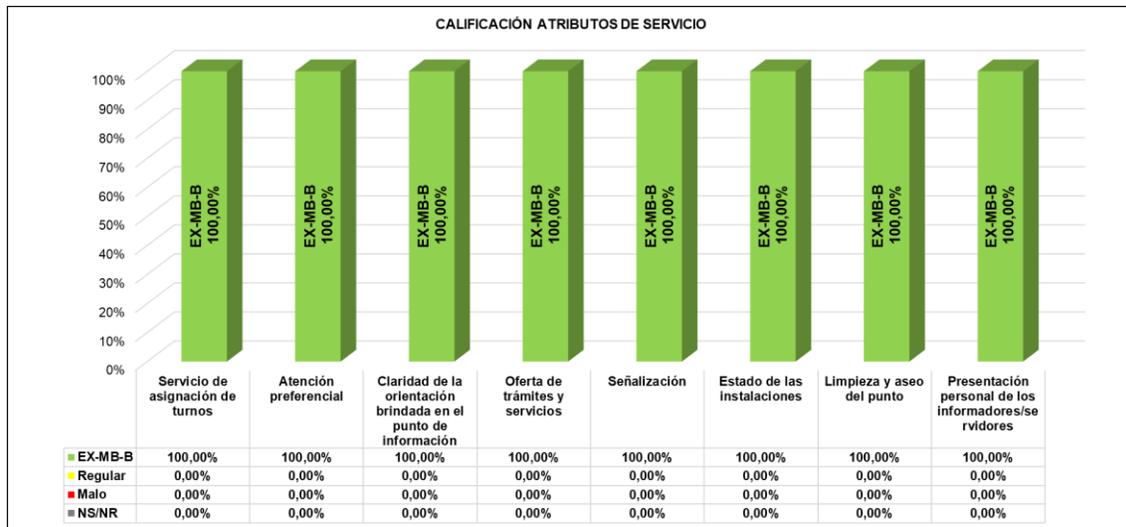
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **448** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,55%** 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 - 2023

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidenció que el total de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el 12,95% de ciudadanos interactuó con Colpensiones, el 12,50% con Enel Colombia y el 11,83% con la Secretaría Distrital de Hacienda, logrando este grupo un 37,28%.

Tabla 153 Entidades consultadas SUPER CADE SUBA

Entidad	Recuento	%
Colpensiones	58	12,95%
Enel Colombia	56	12,50%
Secretaría Distrital de Hacienda	53	11,83%
Secretaría Distrital de Planeación	50	11,16%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP	49	10,94%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	28	6,25%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP	24	5,36%
Vanti SA ESP	24	5,36%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	17	3,79%
Secretaría Distrital de Salud	17	3,79%
Personería de Bogotá	15	3,35%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	12	2,68%
Secretaría Distrital de Integración Social	11	2,46%
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	8	1,79%
Secretaría de Educación del Distrito	7	1,56%
Secretaría Distrital del Hábitat	5	1,12%
Secretaría Distrital de Gobierno	4	0,89%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	0,45%
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP	2	0,45%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	2	0,45%
Positiva Compañía de Seguros	1	0,22%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,22%
Área Limpia DC SAS ESP	1	0,22%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## TRÁMITES

El 10,04% de ciudadanos realizaron el trámite de reclamo en Enel Colombia, el 9,38% el de impuesto predial unificado en la Secretaría Distrital de Hacienda y el 9,38% realizan el trámite de consulta en Colpensiones.

Tabla 154 Trámites SUPER CADE SUBA

Trámites	Recuento	%
Reclamos	45	10,04%
Impuesto predial unificado	42	9,38%
Consultas	42	9,38%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	29	6,47%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	21	4,69%
Registro Biométrico	19	4,24%
Inconformidad tarifa liquidada	18	4,02%
Información sobre gratuidad en salud	15	3,35%

Trámites	Recuento	%
Inconformidad con cobros facturados	13	2,90%
Certificado catastral	10	2,23%
Otros Programas	9	2,01%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8	1,79%
Asignación de cupo escolar	7	1,56%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	6	1,34%
Impuesto sobre vehículos automotores	6	1,34%
Corrección historia laboral	5	1,12%
Apoyos económicos para persona mayor	5	1,12%
Conciliaciones	5	1,12%
Pre-registro virtual asistido	5	1,12%
Acceso a vivienda	5	1,12%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	4	0,89%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	4	0,89%
Cambios en la factura de servicio público	4	0,89%
Certificado de residencia	4	0,89%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	4	0,89%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado y otros subsidios	3	0,67%
Certificación RIT	3	0,67%
Concepto de norma urbanística	3	0,67%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	3	0,67%
Certificado de estratificación socioeconómica	3	0,67%
Disponibilidad de servicio (ETB)	3	0,67%
Orientación Jurídica	3	0,67%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	3	0,67%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	2	0,45%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	2	0,45%
Cobros y adecuaciones	2	0,45%
Cambio de plan servicios fijos	2	0,45%
Soporte técnico	2	0,45%
Consultas factura	2	0,45%
Cambio de actividad/Servicio Fijo	2	0,45%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	2	0,45%
Esterilización Canina y Felina	2	0,45%
Información general de la factura	2	0,45%
Radicaciones	2	0,45%
Cambio de tecnología	2	0,45%
Comprobante de pago	2	0,45%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	2	0,45%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	2	0,45%
Actualización de datos del afiliado	2	0,45%
Certificaciones	2	0,45%
Certificado pensional	2	0,45%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2	0,45%
Reconexión por fraude	1	0,22%
Pago no aplicado	1	0,22%
Soporte técnico Móvil	1	0,22%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	1	0,22%
Centro de ayuda ETB - PREGUNTAS FRECUENTES	1	0,22%
Financiación deuda total	1	0,22%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	1	0,22%

Trámites	Recuento	%
Consulta Puntaje SISBÉN	1	0,22%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,22%
Gestión de novedades de nómina - reingreso pensión y/o beneficiario incremento	1	0,22%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	1	0,22%
Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	1	0,22%
Conexión a los servicios públicos	1	0,22%
Ajuste a los datos del Cliente Servicio Móvil	1	0,22%
Rectificación de áreas y linderos	1	0,22%
Consultas de energía	1	0,22%
Consulta de documentación urbanística	1	0,22%
Certificado de riesgo de predios	1	0,22%
Servicio social centro día	1	0,22%
Convenio de pago	1	0,22%
Solicitud de Radicación de Conciliación	1	0,22%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	1	0,22%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	1	0,22%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	1	0,22%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	1	0,22%
Independización del servicio público	1	0,22%
Radicación de Correspondencia	1	0,22%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Administrativo)	1	0,22%
Estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades	1	0,22%
Desbloqueo de IMEI bloqueado por no registro	1	0,22%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	1	0,22%
Determinación del subsidio por incapacidad	1	0,22%
Recuperación de semanas	1	0,22%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	1	0,22%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	1	0,22%
Modificación SVA	1	0,22%
Requerimientos Energía	1	0,22%
Nueva Oficina Virtual	1	0,22%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	1	0,22%
Orientación e información general	1	0,22%
Solicitud de Información "Atención Presencial" Servicio Fijo y Móvil	1	0,22%
Ajuste a los datos del Cliente servicio fijo	1	0,22%
Consulta en línea del estado de créditos	1	0,22%
Certificado de discapacidad	1	0,22%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	1	0,22%
Autorización de Servicios de Salud al Trabajador que sufra un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Laboral	1	0,22%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	1	0,22%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	1	0,22%
Tropa social a tu hogar	1	0,22%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	1	0,22%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

Las entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía encuestada son las siguientes:

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Tabla 155 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SUBA

Entidad Adicional	Recuento	%
Secretaría Distrital de Movilidad	40	41,67%
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	31	32,29%
Capital Salud EPS	4	4,17%
Secretaría Jurídica Distrital	3	3,13%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	3	3,13%
Transmilenio SA	2	2,08%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	2,08%
Cámara de Comercio de Bogotá	2	2,08%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	2	2,08%
Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia	2	2,08%
Instituto para la Economía Social - IPES	1	1,04%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	1,04%
Ventanilla Única de Servicios	1	1,04%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1,04%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	1,04%
<b>Total general</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

\* Es posible que alguna de las entidades sugeridas ya haga presencia en el punto pero el ciudadano encuestado la solicitó.

Del anterior cuadro se puede destacar que el 41,67% de los ciudadanos encuestados sugiere que haga presencia la Secretaría Distrital de Movilidad, el 32,29% sugiere que debe hacer presencia la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y el 4,17% sugiere que debe hacer presencia Capital Salud EPS.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el 68,31% de los ciudadanos recomendó que se preste servicio de fotocopiadora, el 15,32% que se preste servicio de café gratis, 6,87% no sugiere alguna recomendación, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 156 Sugerencias SUPER CADE SUBA

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopiadora	388	68,31%
Servicio de café gratis	87	15,32%
Ninguna recomendación	39	6,87%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	31	5,46%
Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos	10	1,76%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	7	1,23%
Prioridad de atención preferencial	3	0,53%
Servicio de baño	2	0,35%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 157 Localidad donde vive SUPER CADE SUBA

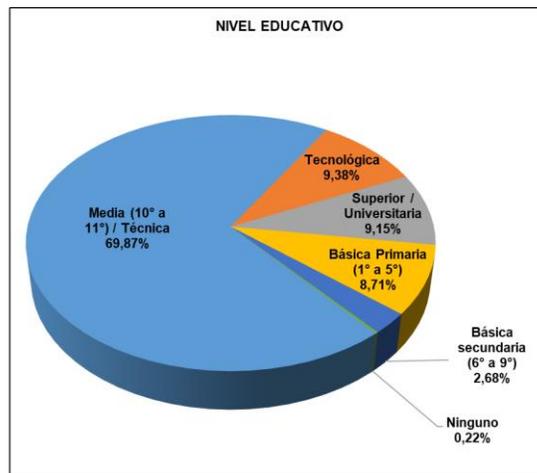
Lugar de Residencia	Recuento	%
Suba	444	99,11%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Puente Aranda	1	0,22%
Bosa	1	0,22%
Usaquén	1	0,22%
Kennedy	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el 99,11% de las personas que asisten al punto residen en la localidad de Suba, el 0,22% en la localidad de Puente Aranda y el 0,22% en la localidad de Bosa.

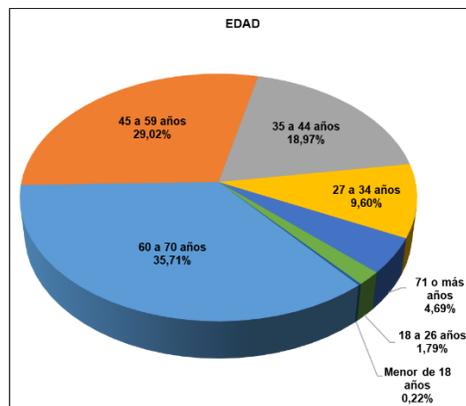
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que los ciudadanos cuentan con estudio media técnica el 69,87%, tecnológica el 9,38% y superior / universitaria el 9,15%, por otra parte el 0,22% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

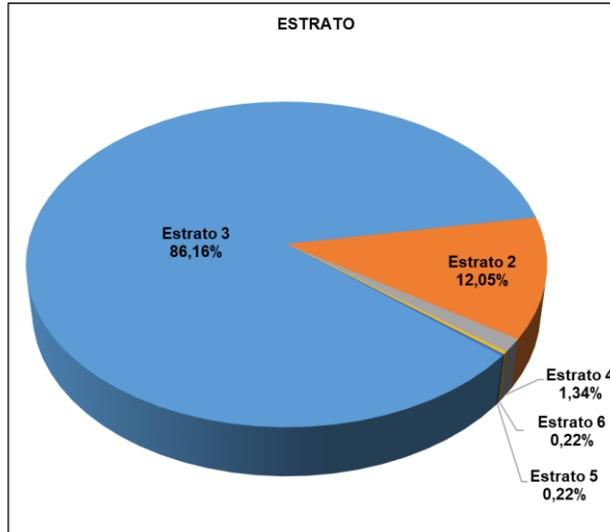
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 60-70 años (35,71%), 45-59 años (29,02%) y 35-44 años (18,97%), sumando así el 83,71%.

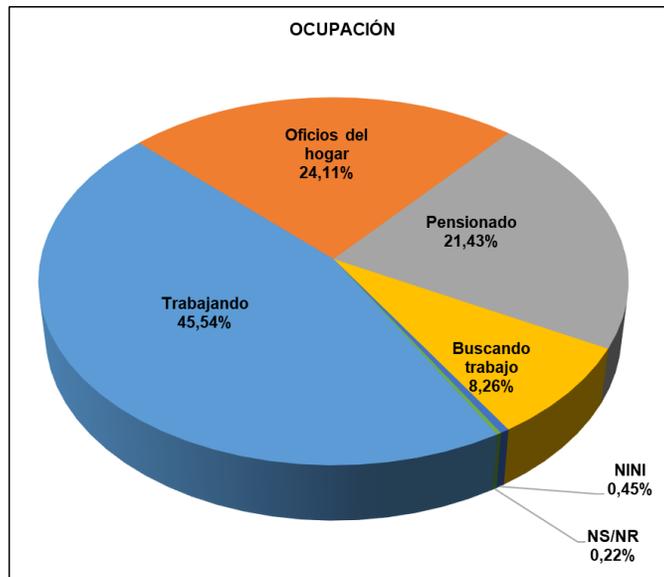
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 86,16% de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en estrato 3, el 12,05% reside en estrato 2 y el 1,34% reside en estrato 4.

### Ocupación

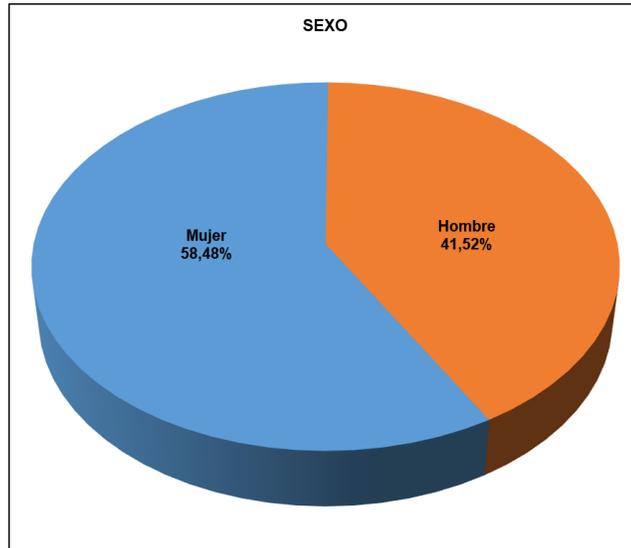


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 45,54% de los ciudadanos encuestados en el punto ocupan su tiempo trabajando, 24,11% en oficios del hogar y el 21,43% son pensionados.

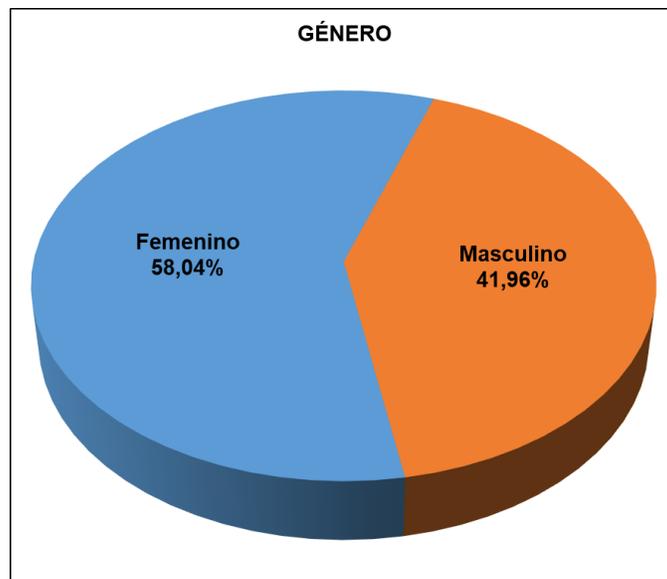
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 58,48% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 41,52% son hombres.

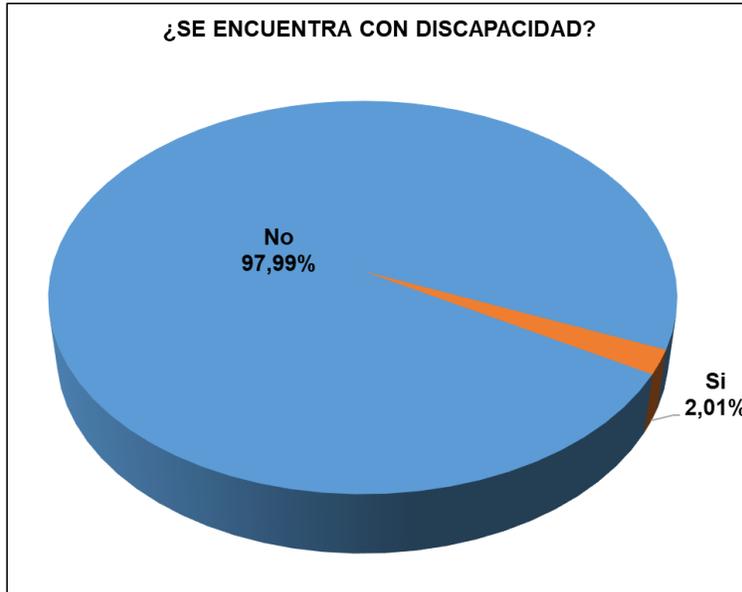
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el 58,04% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino y el 41,96% con género masculino.

**Discapacidad**



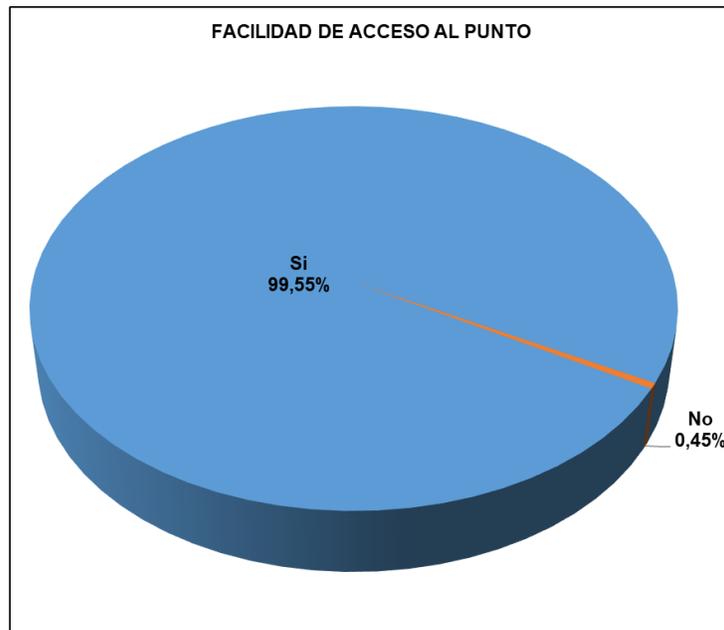
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el 97,99% de la población que asiste al punto no presenta discapacidad; sin embargo, el 2,01% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el 100% corresponde a discapacidad física o motora.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 99,55% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el acceso al punto es fácil y el 0,45% manifiestan que el acceso presenta las siguientes dificultades:

*Tabla 158 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE SUBA*

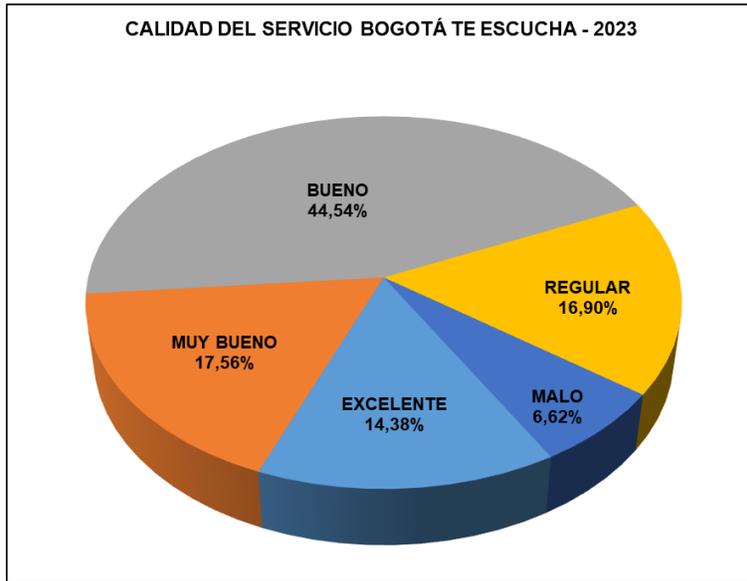
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	50,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**3.3 Resultados Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha**

**3.3.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha**

Se realizaron **4.277** encuestas de satisfacción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - BTE, obteniendo como resultado que en promedio el **76,48%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado el sistema como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.3.2 Resultados Aspectos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

En la encuesta realizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se indagó de forma general sobre criterios como: Cual es el principal canal por el cual los ciudadanos realizan seguimiento a sus peticiones, ¿Considera a Bogotá te escucha como una herramienta efectiva para acercarse a la Administración Distrital?, ¿Recomendaría el uso de Bogotá te escucha? y ¿Estaría dispuesto a realizar trámites o servicios a través de los medios o canales referidos?. A continuación se relacionan los resultados obtenidos:

#### Canales de Seguimiento a Peticiones

Tabla 159 Canales de seguimiento a peticiones - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Canal	Recuento	%
Bogotá te escucha (Web)	3091	72,27%
Ninguno	505	11,81%
Otro	208	4,86%
GABO - SuperCADE Virtual	156	3,65%
Puntos de Atención de la RED CADE	112	2,62%
Línea 195	108	2,53%
Puntos de Atención de otras entidades distritales	97	2,27%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**Bogotá te escucha como Herramienta Efectiva para Interactuar con la Administración Distrital**

*Tabla 160 Bogotá te escucha como herramienta efectiva - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

¿Es Bogotá te escucha una herramienta efectiva para interactuar con la Administración Distrital?		
Si	3688	86,23%
No	589	13,77%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**¿Recomendaría el uso de Bogotá te escucha?**

*Tabla 161 Recomendación - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

¿Recomendaría el uso de Bogotá te escucha?		
Si	3689	86,25%
No	588	13,75%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

**Medios o canales para la realización de trámites o servicios**

*Tabla 162 Canal Presencial - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Presencial	Recuento	%
Si	2334	54,57%
No	1943	45,43%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

*Tabla 163 Llamada telefónica - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Llamada Telefónica	Recuento	%
Si	3199	74,80%
No	1078	25,20%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

*Tabla 164 Oficina Virtual de la entidad - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Oficina Virtual de la Entidad	Recuento	%
Si	3906	91,33%
No	371	8,67%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

*Tabla 165 GAB – SuperCADE Virtual - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

GAB - SuperCADE Virtual	Recuento	%
Si	3099	72,46%
No	1178	27,54%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

*Tabla 166 Aplicaciones de las entidades - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Aplicaciones de las Entidades	Recuento	%
Si	3439	80,41%
No	838	19,59%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

*Tabla 167 Mensajería instantánea - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Mensajería Instantánea	Recuento	%
Si	3564	83,33%
No	713	16,67%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

*Tabla 168 Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Bogotá te escucha	Recuento	%
Si	3955	92,47%
No	322	7,53%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.3.3 Resultados Demográficos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

#### Localidad Donde Vive

*Tabla 169 Localidad donde vive Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

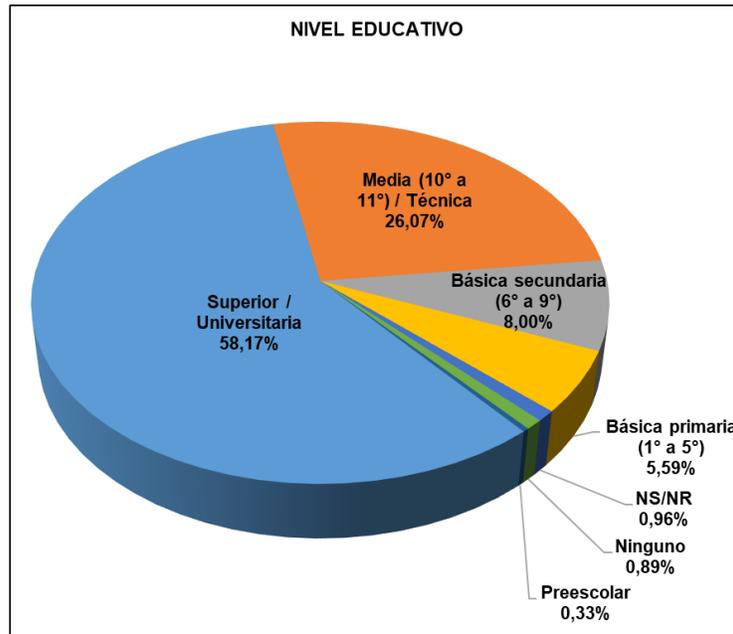
Lugar de Residencia	Recuento	%
Suba	572	13,37%
Kennedy	532	12,44%
Engativá	405	9,47%
Usaquén	365	8,53%
Bosa	336	7,86%
Ciudad Bolívar	299	6,99%
Otra	283	6,62%

Lugar de Residencia	Recuento	%
Fontibón	240	5,61%
Rafael Uribe Uribe	177	4,14%
San Cristóbal	172	4,02%
Usme	166	3,88%
Chapinero	120	2,81%
Teusaquillo	118	2,76%
Puente Aranda	111	2,60%
Barrios Unidos	100	2,34%
Tunjuelito	94	2,20%
Santa Fe	67	1,57%
Antonio Nariño	52	1,22%
Los Mártires	51	1,19%
La Candelaria	15	0,35%
Sumapaz	2	0,05%
<b>Total general</b>	<b>4.277</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en Bogotá te escucha que el 13,37% de las personas que respondieron la encuesta residen en la localidad de Suba, el 12,44% en la localidad de Kennedy y el 9,47% en la localidad de Engativá.

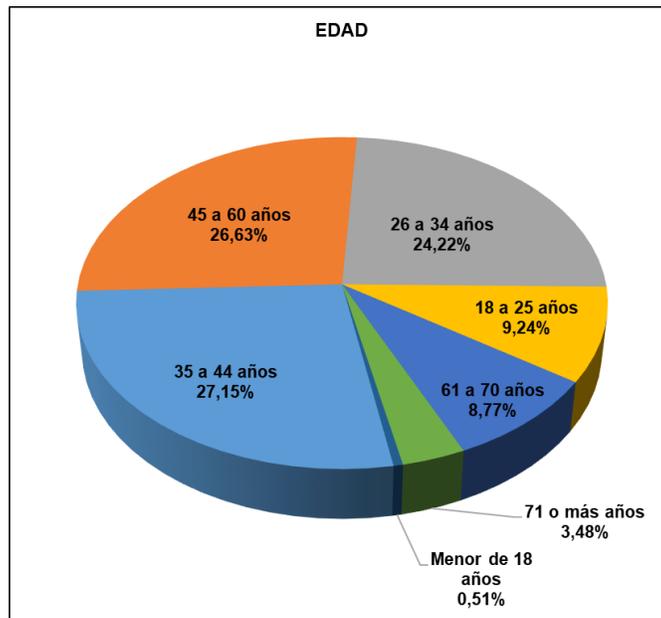
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que los ciudadanos cuentan con estudio superior / universitaria el 58,17%, media técnica el 26,07% y básica secundaria el 8%, por otra parte el 0,89% de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

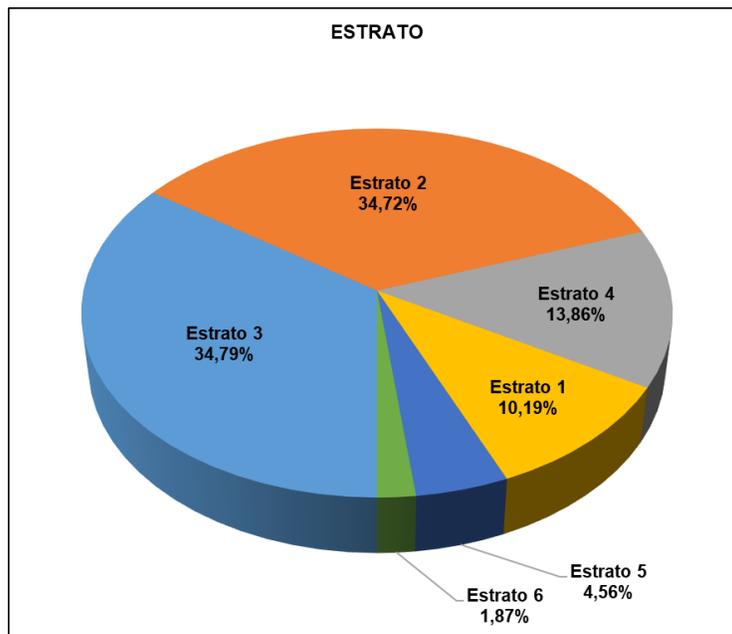
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en Bogotá te escucha que las personas que respondieron la encuesta se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de 35-44 años (27,15%), 45-60 años (26,63%) y 26-34 años (24,22%), sumando así el 78%.

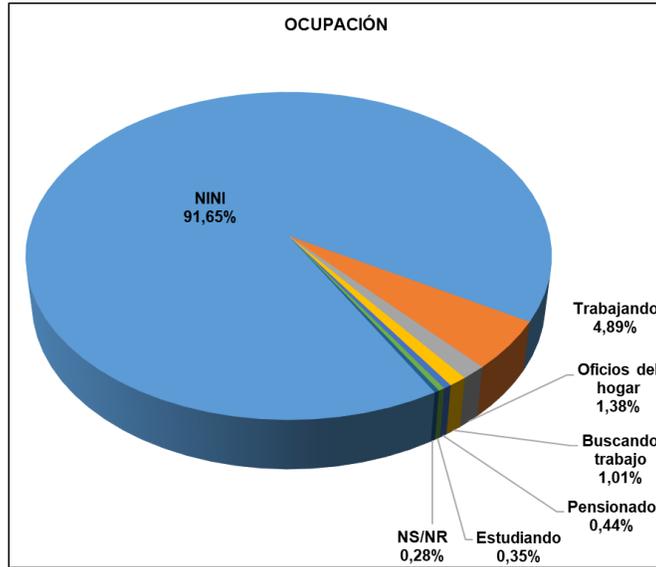
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en Bogotá te escucha reflejó que el 34,79% de la población encuestada se encuentra viviendo en estrato 3, el 34,72% reside en estrato 2 y el 13,86% reside en estrato 4.

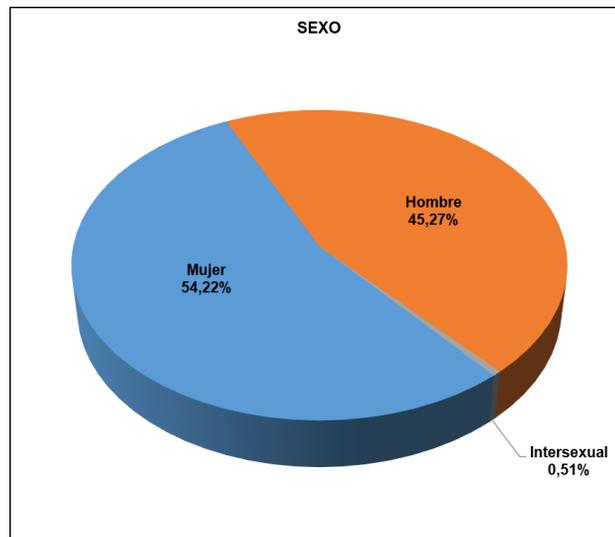
### Ocupación



**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo ni hace oficios de hogar**  
 Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El 91,65% de los ciudadanos encuestados en Bogotá te escucha NINI, el 4,89% trabajando y el 1,38% ocupan su tiempo en oficios del hogar.

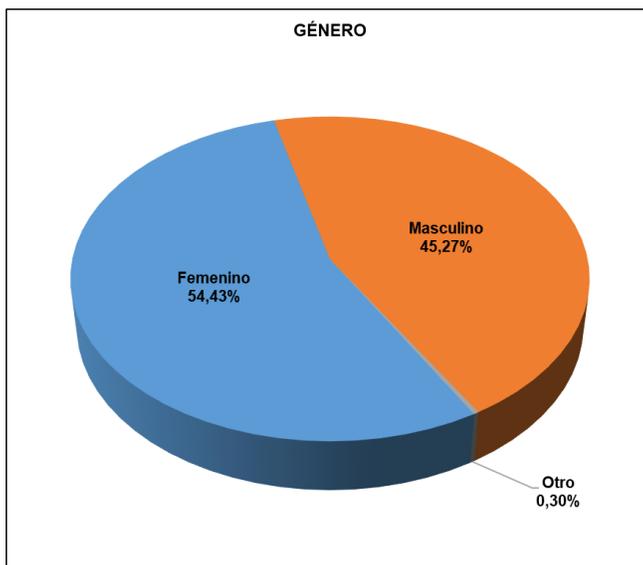
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el 54,22% de los ciudadanos encuestados son mujeres, el 45,27% son hombres y el 0,51% con intersexuales.

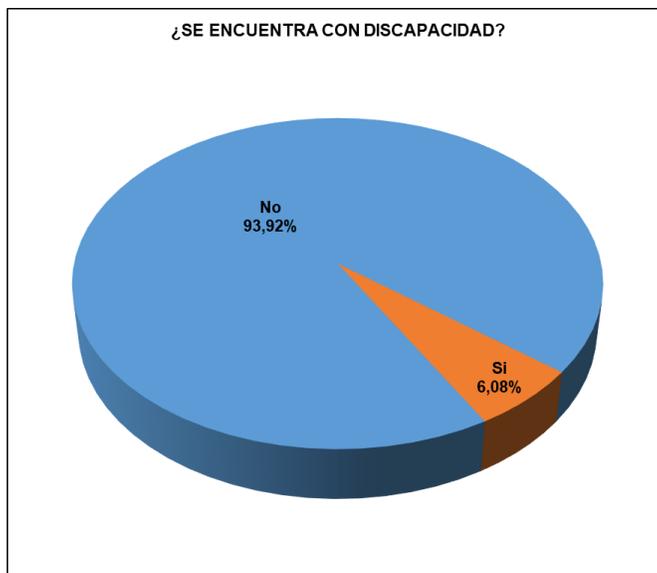
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el 54,43% de los ciudadanos encuestados se identifica con género femenino, el 45,27% con género masculino y el 0,30% se identifican con otro Género diferente a los nombrados anteriormente.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

El resultado obtenido en la encuesta realizada en Bogotá te escucha reflejó que el 93,92% de la población encuestada no presenta discapacidad; sin embargo, el 6,08% restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad.

### 3.3.4 Resultados Sugerencias para la Mejora del Servicio Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De las 4.277 encuestas realizadas, el 49,19% de los ciudadanos encuestados no brindan información, el 12,44% realizan una felicitación por el servicio prestado y sugieren mantenerlo y el 7,90% siguen velar por la solución efectiva de las peticiones, a continuación, se presentan las sugerencias realizadas.

*Tabla 170 Sugerencias Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Sugerencias	Recuento	%
No brinda información	2104	49,19%
Felicitar y agradecer la atención oportuna, rápida, clara y efectiva	532	12,44%
Velar por la solución efectiva de las peticiones	338	7,90%
Reducir tiempos de espera en las respuestas de las peticiones	336	7,86%
Implementar mejoras a las funciones del sistema de información Bogotá te escucha	324	7,58%
Mejorar todos los canales de atención de las entidades (Presencial - Virtual - Telefónico)	127	2,97%
Implementar, mejorar y personalizar la atención en el canal virtual de las entidades	101	2,36%
Mejorar accesibilidad al sistema de información Bogotá te escucha	99	2,31%
Solicitud de ayuda y asesoría personalizada a las entidades en los diferentes canales de atención	85	1,99%
Difundir y orientar a la ciudadanía acerca de cómo usar Bogotá te escucha	69	1,61%
Implementar, mejorar y personalizar la atención telefónica en las entidades	37	0,87%
Uso de lenguaje claro en las respuestas de las entidades	33	0,77%
Implementar tutoriales que indiquen como se utiliza el sistema de información Bogotá te escucha	20	0,47%
Enviar respuesta en formato PDF directamente al correo electrónico del peticionario	18	0,42%
Generar alertas al correo electrónico del peticionario informando el estado del trámite	15	0,35%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	8	0,19%
Aumentar la capacidad para adjuntar archivos de mayor tamaño	5	0,12%
Extender Bogotá te escucha a todo el territorio nacional	5	0,12%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	4	0,09%
Facilitar la actualización de datos en las diferentes entidades	4	0,09%
Generar acercamiento directo a la ciudadanía para conocer las necesidades puntuales de la población	3	0,07%
Prioridad de atención preferencial en los diferentes canales de atención	3	0,07%
Incluir más entidades a nivel distrital y nacional para envío de peticiones	2	0,05%
Difundir y orientar a la ciudadanía acerca de las leyes, decretos, resoluciones y normas distritales vigentes	1	0,02%
Extender el Ingreso Mínimo Garantizado al resto del territorio nacional	1	0,02%
Dar respuesta a las peticiones mediante llamada telefónica	1	0,02%
Notificar respuesta de las peticiones telefónicamente al peticionario	1	0,02%
Crear un lugar en la ciudad donde se ubiquen objetos perdidos	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>4277</b>	<b>100%</b>

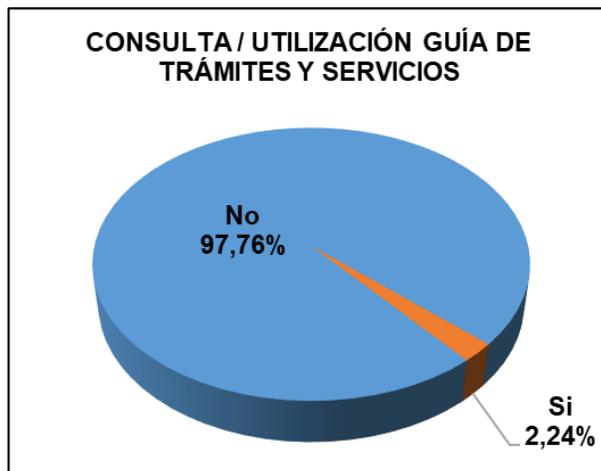
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.4 Resultados Evaluación de Medios de Información Dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Dentro de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 se destinó un espacio para evaluar los medios o canales dispuestos por la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá, para brindar información de la administración distrital a la ciudadanía, los resultados obtenidos se relacionan a continuación:

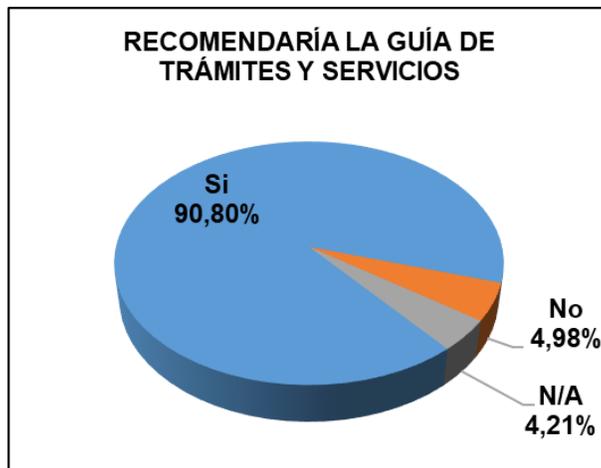
#### Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Guía de Trámites y Servicios

El 97,76% de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado la guía de trámites y servicio, el 2,24% restante manifiesta haberla utilizado y/o consultado.



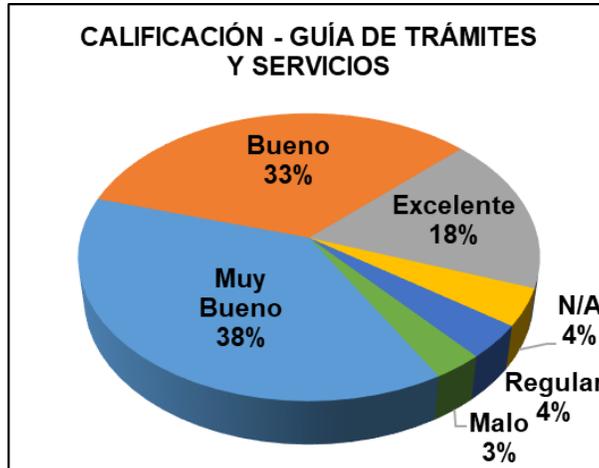
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 261 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la guía de trámites y servicios el 90,80% la recomendaría, el 4,98% no la recomendaría y el 4,21 no respondieron a la pregunta.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

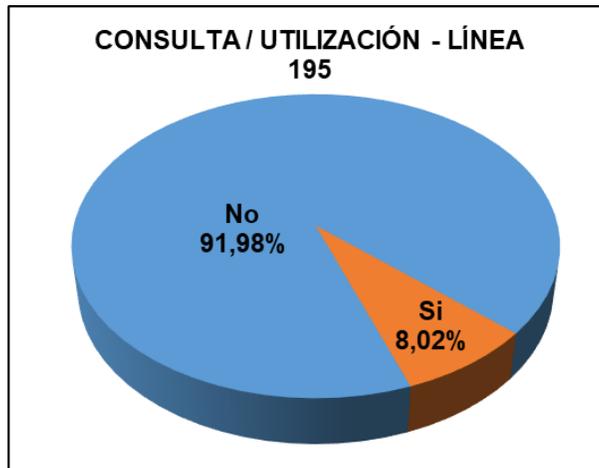
De los 261 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la guía de trámites y servicios el 88,89% la calificaron como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

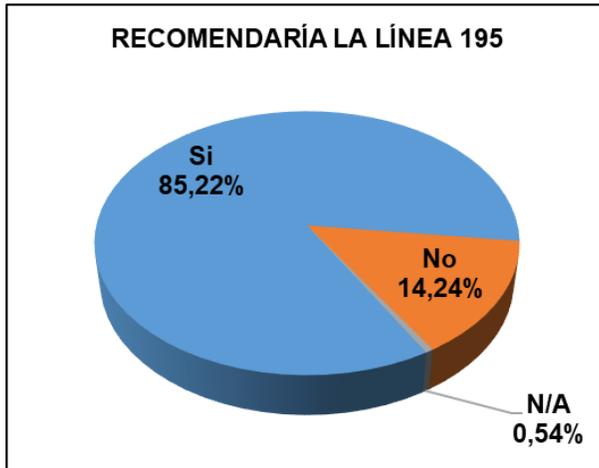
### Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Línea 195

El 91,98% de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado la línea 195, el 8,02% restante manifiesta haberla consultado y/o utilizado.



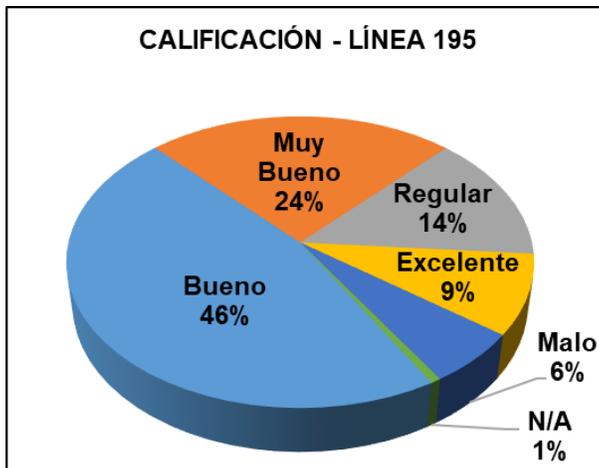
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 934 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la línea 195 el 85,22% la recomendaría, el 14,24% no la recomendaría y el 0,54% no respondieron a la pregunta.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

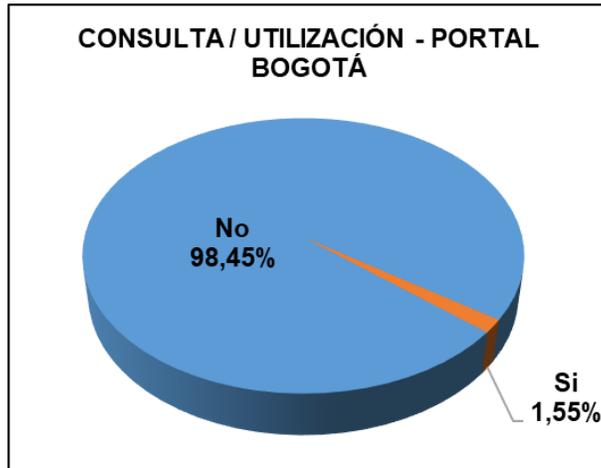
De los 934 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la línea 195 el 79,34% la calificaron como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

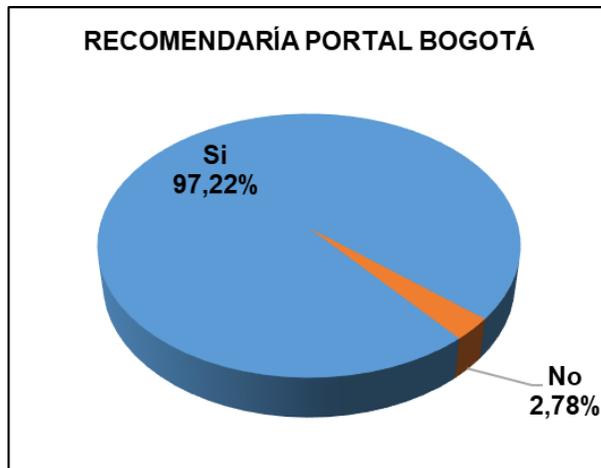
### Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Portal Bogotá

El 98,45% de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado el portal Bogotá, el 1,55% restante manifiesta haberlo consultado y/o utilizado.



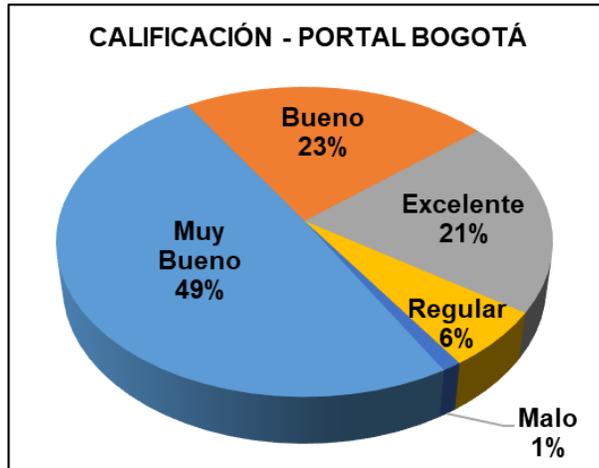
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 180 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el portal Bogotá el 97,22% lo recomendaría y el 2,78% no lo recomendaría.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

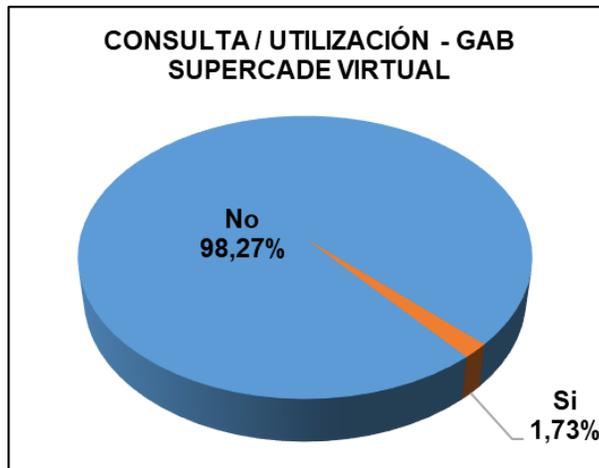
De los 180 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el portal Bogotá el 92,78% lo calificaron como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

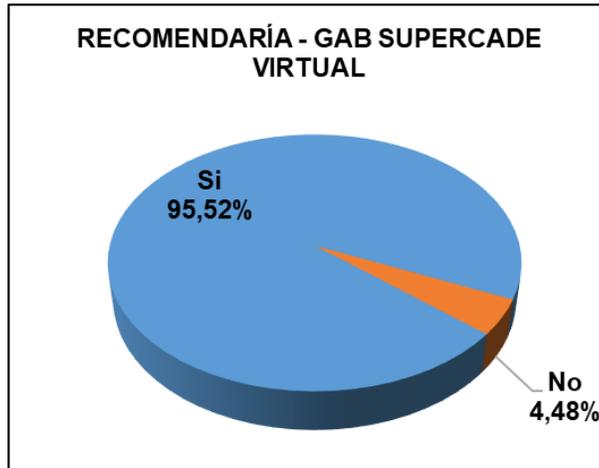
### Consulta y/o Utilización de Medios de Información – GAB Super CADE Virtual

El 98,27% de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado GAB Super CADE Virtual, el 1,73% restante manifiesta haberlo consultado y/o utilizado.



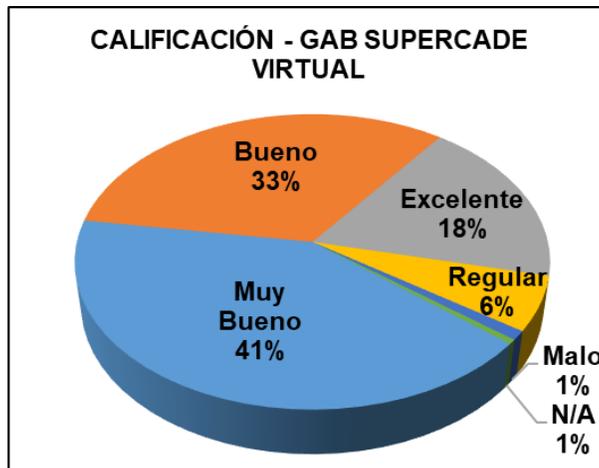
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 201 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado GAB Super CADE Virtual el 95,52% lo recomendaría y el 4,98% no lo recomendaría.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 201 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado GAB Super CADE Virtual el 92,54% lo calificaron como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Bogotá te escucha

El 98,57% de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el 1,43% restante manifiesta haberlo utilizado y/o consultado.



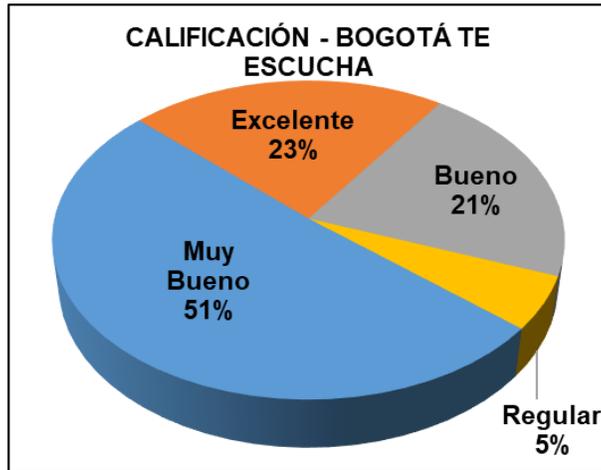
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 167 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha el 99,40% lo recomendaría y el 0,60% no lo recomendaría.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

De los 167 ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha el 94,61% lo calificaron como bueno, muy bueno y excelente.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5 Resultados Administración Distrital

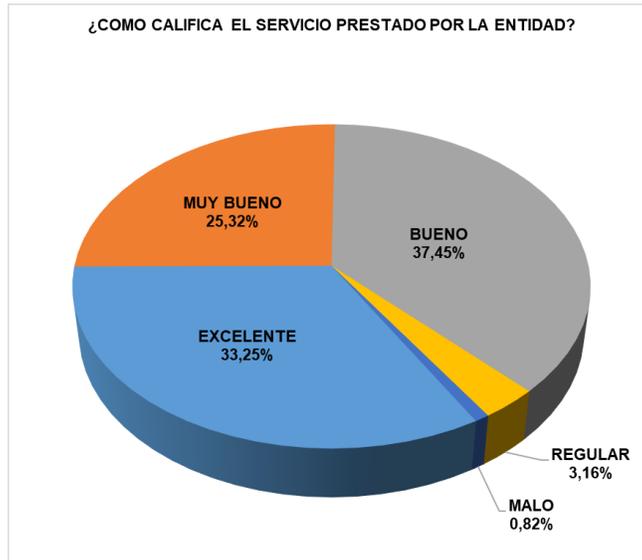
#### 3.5.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Administración Distrital

El resultado obtenido respecto del nivel de satisfacción ciudadana de la Administración Distrital, para la vigencia 2023, fue de **96,02%**, así:

Tabla 171 Three boxes nivel de satisfacción ciudadana Administración Distrital

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	3.873	33,25%	<b>96,02%</b>
MUY BUENO	2.950	25,32%	
BUENO	4.362	37,45%	
REGULAR	368	3,16%	
MALO	96	0,82%	
<b>TOTAL</b>	<b>11.649</b>	<b>100%</b>	

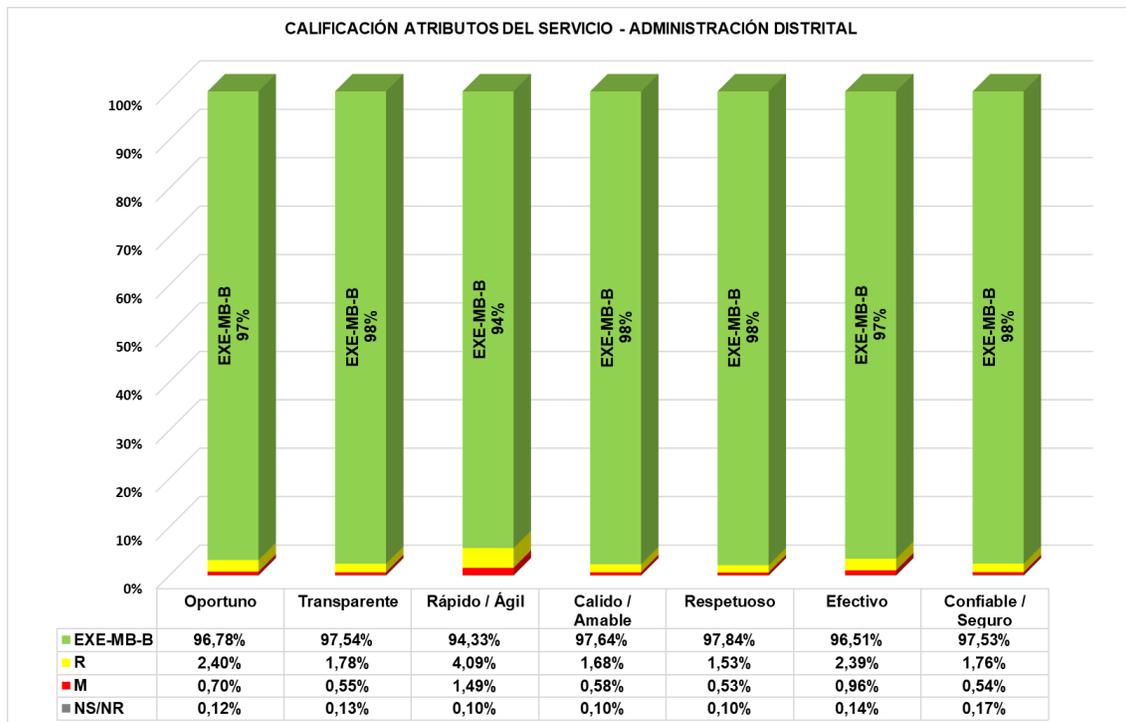
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

### 3.5.2 Calificación de Atributos de Servicio – Administración Distrital

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:



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2023

En promedio el 96,88% de los encuestados en la Red CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados; en promedio el 0,12% manifestó no saber o no respondió frente a estos atributos.

### 3.5.3 Resultados por Entidad

#### 3.5.3.1 Bogotá Limpia SAS ESP

Se realizaron **27** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

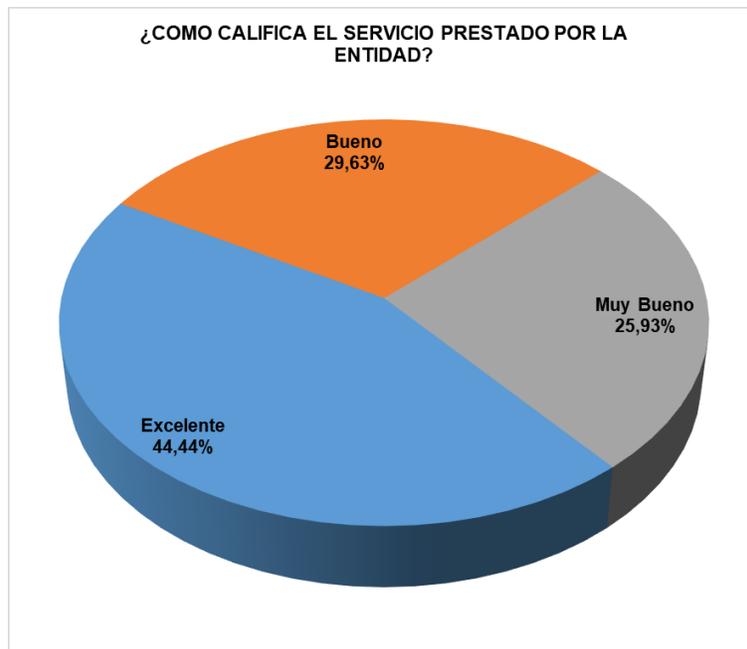
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 172 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	12	44,44%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	7	25,93%	
BUENO	8	29,63%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

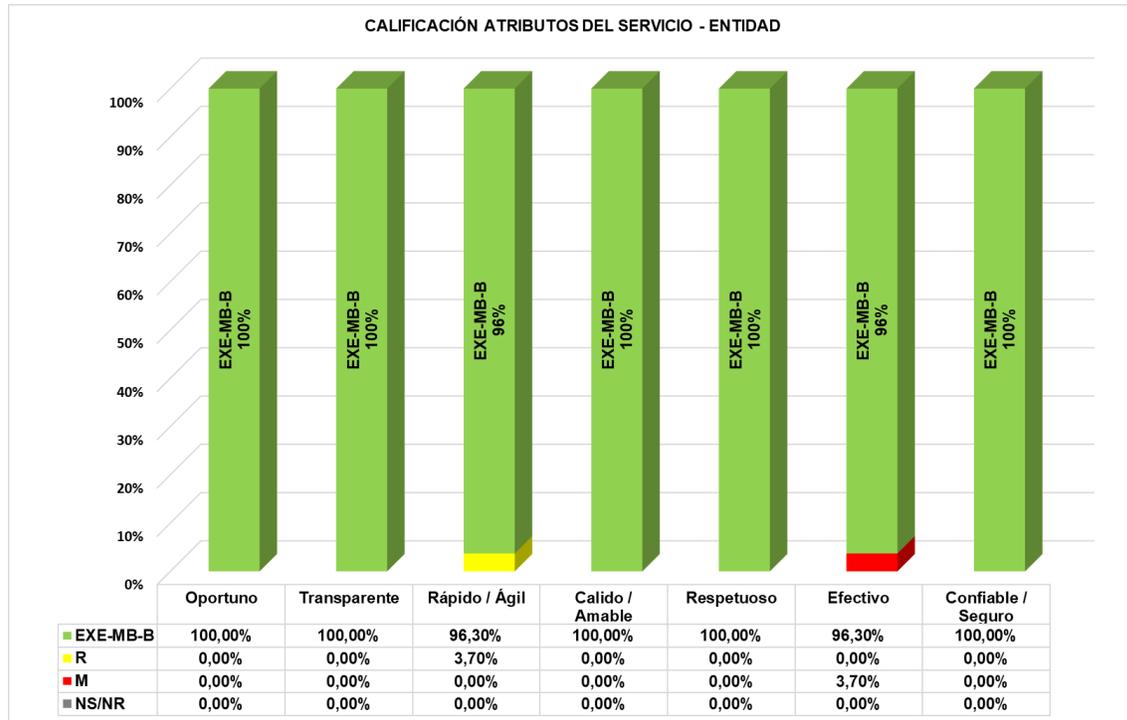


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 98,94% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **96,30%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **3,70%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 173 Motivos de no éxito en el trámite BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 174 Trámites realizados BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP

Trámites	Recuento	%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	15	55,56%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	6	22,22%
Descuento por predio desocupado	3	11,11%
Solicitud de recolección de escombros de origen domiciliario o residuos voluminosos	2	7,41%
Solicitud de corte de césped o poda de árboles	1	3,70%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.2 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP

Se realizaron **563** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

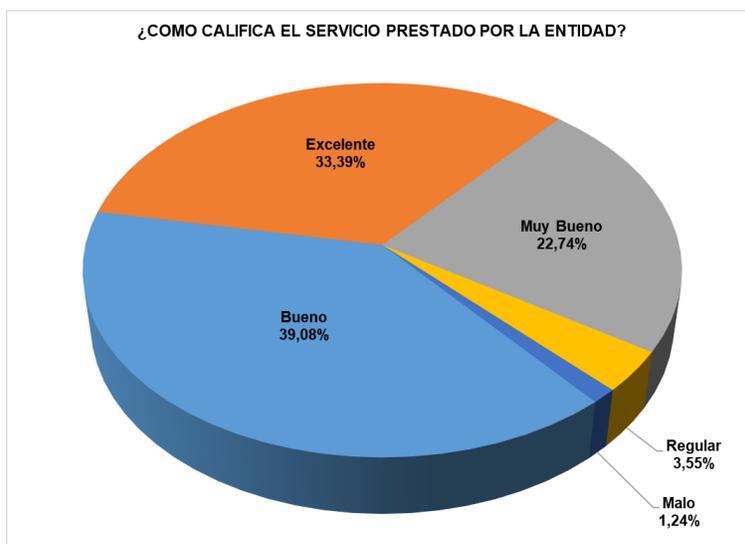
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **95,20%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 175 Nivel de Satisfacción Ciudadana EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	188	33,39%	<b>95,20%</b>
MUY BUENO	128	22,74%	
BUENO	220	39,08%	
REGULAR	20	3,55%	
MALO	7	1,24%	
<b>TOTAL</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

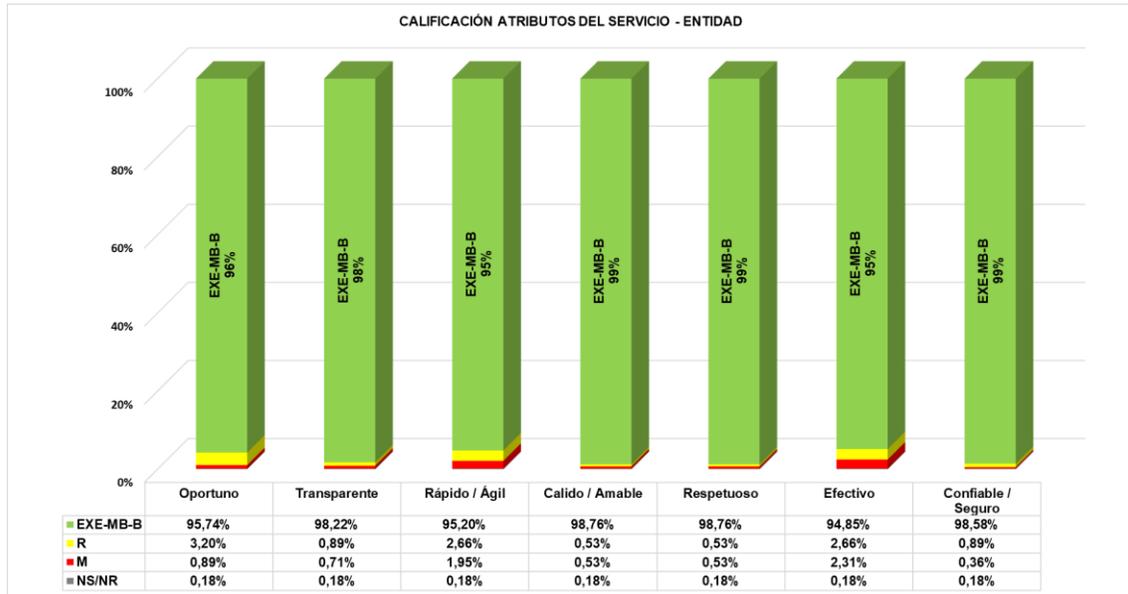


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 97,16% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **89,88%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **10,12%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 176 Motivos de no éxito en el trámite EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	20	35,09%
La información recibida no es suficiente	17	29,82%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	11	19,30%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	3	5,26%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	2	3,51%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	1	1,75%
Debe agendar cita	1	1,75%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	1	1,75%
Falta capacidad de atención en el punto	1	1,75%
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 177 Trámites realizados EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB ESP

Trámites	Recuento	%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	232	41,21%
Cambios en la factura de servicio público	110	19,54%
Inconformidad con cobros facturados	75	13,32%
Reclamo por facturación	36	6,39%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	22	3,91%
Acometidas de alcantarillado	12	2,13%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	10	1,78%
Acometidas de acueducto	10	1,78%
Restablecimiento del servicio público	7	1,24%
Conexión a los servicios públicos	7	1,24%
Independización del servicio público	7	1,24%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	4	0,71%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	3	0,53%
Factibilidad de servicios públicos	3	0,53%
Solicitud de visita de inspección	2	0,36%
Inconformidad con facturación	2	0,36%
Reclamos por facturación	1	0,18%
Cambio de titular	1	0,18%
Suspensión del servicio público	1	0,18%
Denuncio del contrato de arrendamiento	1	0,18%
Reclamo por instalación de contadores	1	0,18%
Deuda de factura	1	0,18%
Duplicado por facturación	1	0,18%
Inconformidad de cobro en la facturación	1	0,18%
Facturación	1	0,18%
Inconformidad de cobro facturado	1	0,18%
Reclamo por incremento de consumo	1	0,18%
Inconformidad facturación	1	0,18%
Reclamos	1	0,18%
Duplicado de factura	1	0,18%
Reclamo por facturación	1	0,18%

Trámites	Recuento	%
Duplicado de la factura	1	0,18%
Acuerdo de pago	1	0,18%
Radicación	1	0,18%
Cambio de medidor	1	0,18%
Reclamación por facturación	1	0,18%
Reclamo	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.3 Área Limpia DC SAS ESP

Se realizaron **68** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 178 Nivel de Satisfacción Ciudadana ÁREA LIMPIA DC SAS ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	3	4,41%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	16	23,53%	
BUENO	49	72,06%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

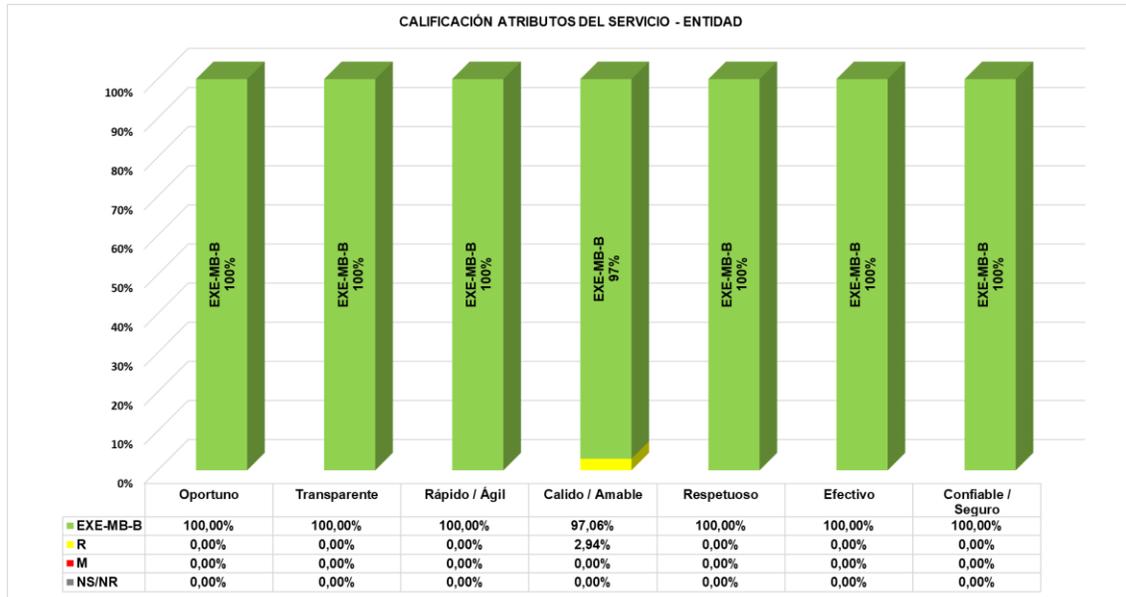


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

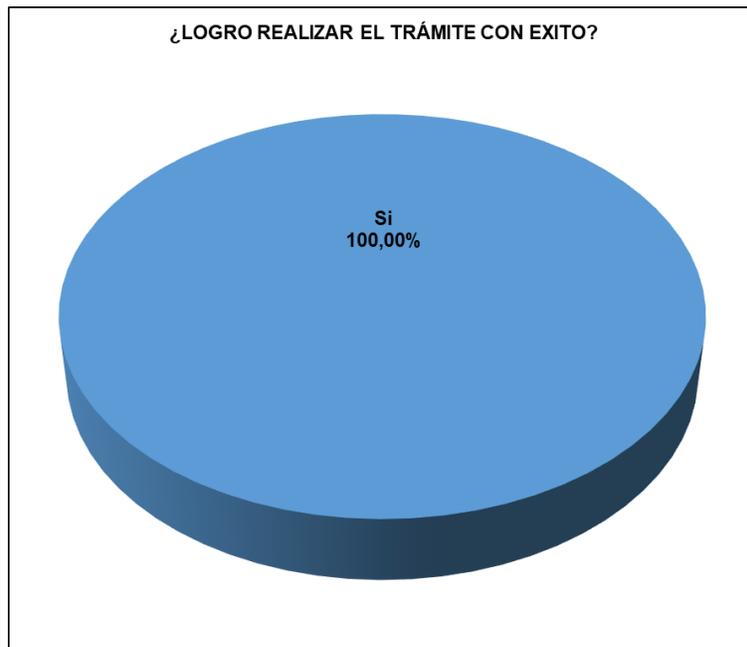
En promedio el 99,58% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 179 Trámites realizados ÁREA LIMPIA DC SAS ESP

Trámites	Recuento	%
Proceso de facturación con Enel Colombia	63	92,65%
Descuento predio desocupado - Con soportes	4	5,88%
Pago no aplicado	1	1,47%
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.4 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Se realizaron **128** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

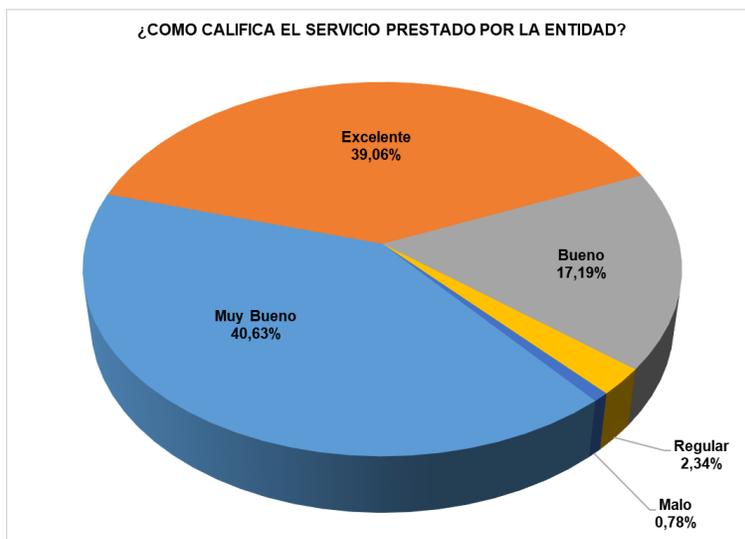
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **96,88%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 180 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	50	39,06%	<b>96,88%</b>
MUY BUENO	52	40,63%	
BUENO	22	17,19%	
REGULAR	3	2,34%	
MALO	1	0,78%	
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

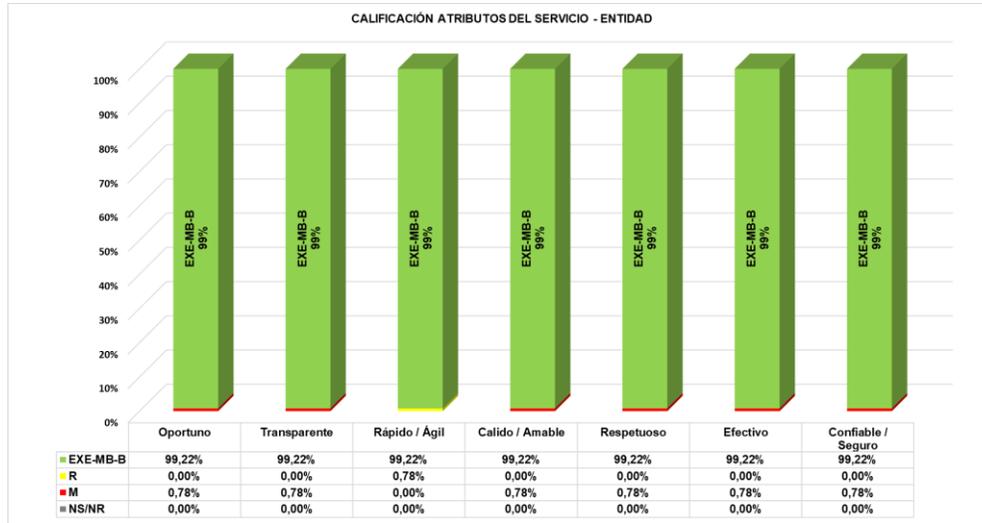


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

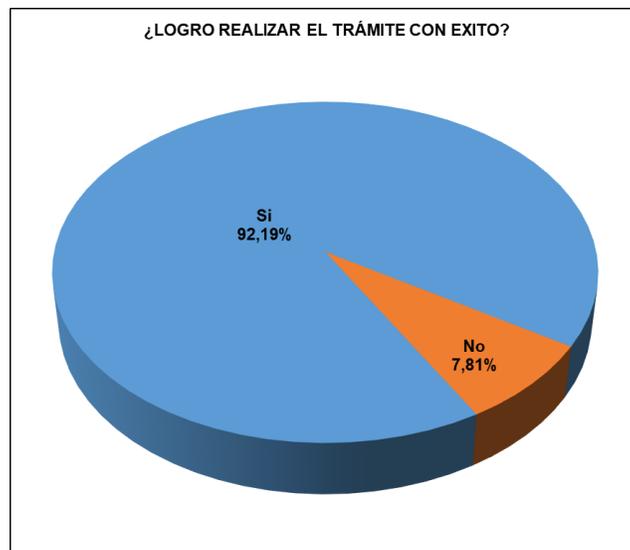
En promedio el 99,22% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El 92,19% de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el 7,81% restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 181 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	4	40,00%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	20,00%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	10,00%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	10,00%
Debe agendar cita	1	10,00%
La información recibida no es suficiente	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 182 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL*

Trámites	Recuento	%
Certificado catastral	93	72,66%
Asignación de nomenclatura	8	6,25%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	8	6,25%
Rectificación de áreas y linderos	3	2,34%
Radicación de documentos	2	1,56%
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	2	1,56%
Avalúos comerciales	2	1,56%
Rectificaciones de la información catastral	1	0,78%
Cartografía manzanas catastrales	1	0,78%
Orientación e información general	1	0,78%
Revisión de avalúo catastral de un predio	1	0,78%
Autoestimación del avalúo catastral	1	0,78%
Visitas a inmuebles	1	0,78%
Certificado catastral registro alfanumérico	1	0,78%
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	0,78%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0,78%
Impuestos	1	0,78%
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### 3.5.3.5 Ciudad Limpia Bogotá SA ESP

Se realizaron **47** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

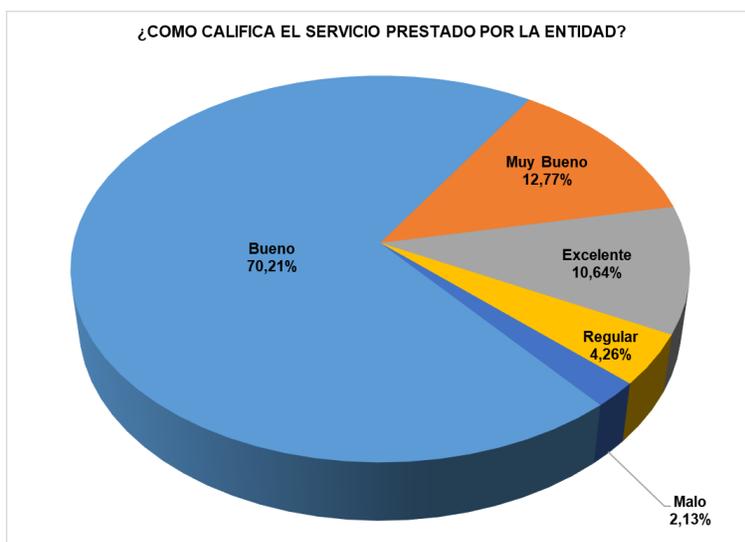
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **93,62%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 183 Nivel de Satisfacción Ciudadana CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	10,64%	93,62%
MUY BUENO	6	12,77%	
BUENO	33	70,21%	
REGULAR	2	4,26%	
MALO	1	2,13%	
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

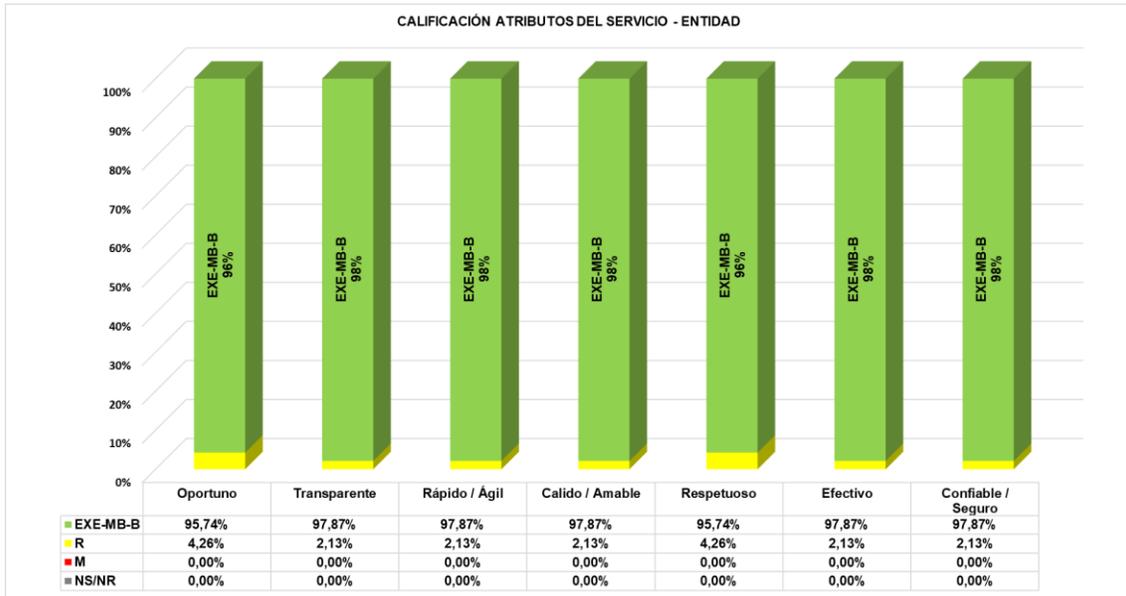


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 97,26% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **91,49%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **8,51%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 184 Motivos de no éxito en el trámite CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	2	50,00%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	25,00%
La información recibida no es suficiente	1	25,00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 185 Trámites realizados CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP

Trámites	Recuento	%
Ajustes de factura	31	65,96%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	8	17,02%
Financiamientos del servicio público de aseo	4	8,51%
Solicitud para descuento por predio desocupado	2	4,26%
Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario.	2	4,26%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.6 Colpensiones

Se realizaron **310** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

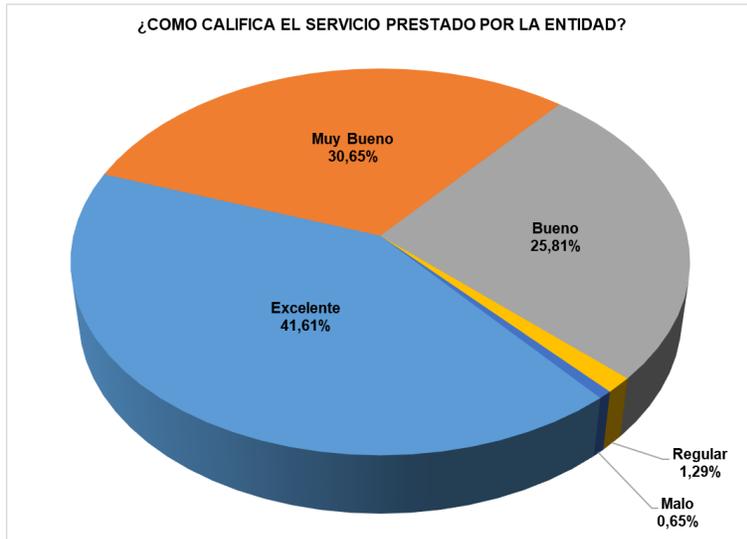
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **98,06%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 186 Nivel de Satisfacción Ciudadana COLPENSIONES

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	129	41,61%	<b>98,06%</b>
MUY BUENO	95	30,65%	
BUENO	80	25,81%	
REGULAR	4	1,29%	
MALO	2	0,65%	
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

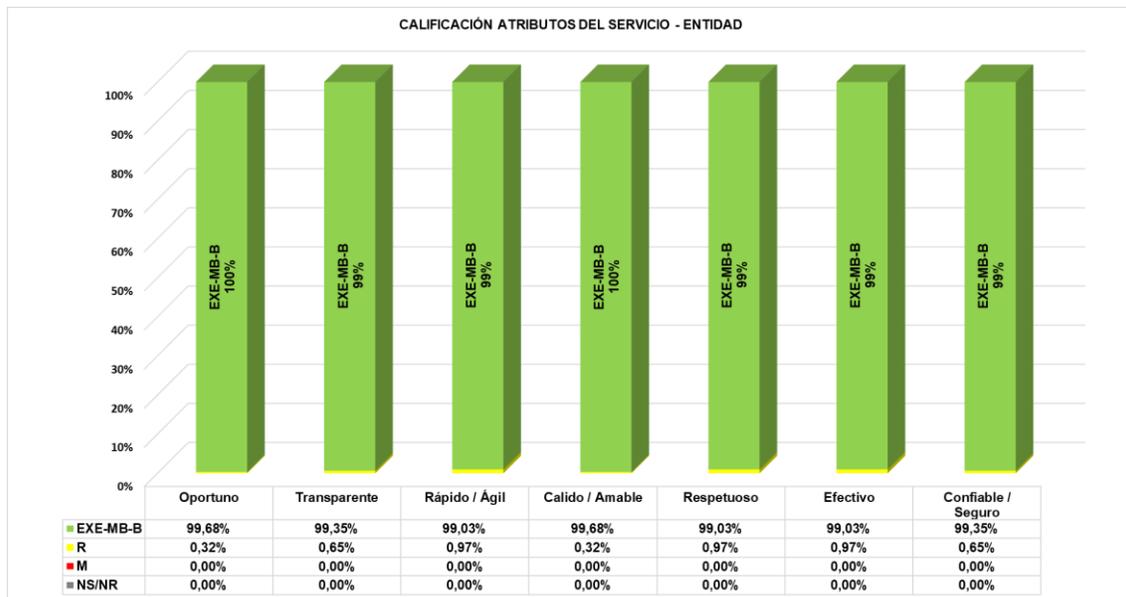


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 99,31% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **94,19%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **5,81%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 187 Motivos de no éxito en el trámite COLPENSIONES

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	11	61,11%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	3	16,67%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	3	16,67%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	1	5,56%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 188 Trámites realizados COLPENSIONES

Trámites	Recuento	%
Consultas	130	41,94%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	52	16,77%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	29	9,35%
Corrección historia laboral	15	4,84%
Actualización de datos del afiliado	10	3,23%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	7	2,26%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	7	2,26%

Trámites	Recuento	%
Recuperación de semanas	6	1,94%
Talleres de ahorro BEPS	6	1,94%
Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida.	5	1,61%
Traslados de régimen pensional	5	1,61%
Actualización de Datos del Empleador	5	1,61%
Determinación del subsidio por incapacidad	4	1,29%
Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	4	1,29%
Gestión de novedades de nómina - pago pensión por ventanilla	3	0,97%
Gestión de novedades de nómina - traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud	3	0,97%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	3	0,97%
Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	2	0,65%
Radicación de documentos	2	0,65%
Revisión del estado de invalidez de los pensionados	2	0,65%
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media	2	0,65%
Gestión de novedades de nómina – suspensión pensión	2	0,65%
Gestión de novedades de nómina - reingreso pensión y/o beneficiario incremento	1	0,32%
Notificación de resolución	1	0,32%
Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	1	0,32%
Pensión de invalidez en el régimen de prima media con prestación definida	1	0,32%
Radicación de la pensión	1	0,32%
Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	1	0,32%
<b>Total general</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.7 Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS

Se realizaron **1.186** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

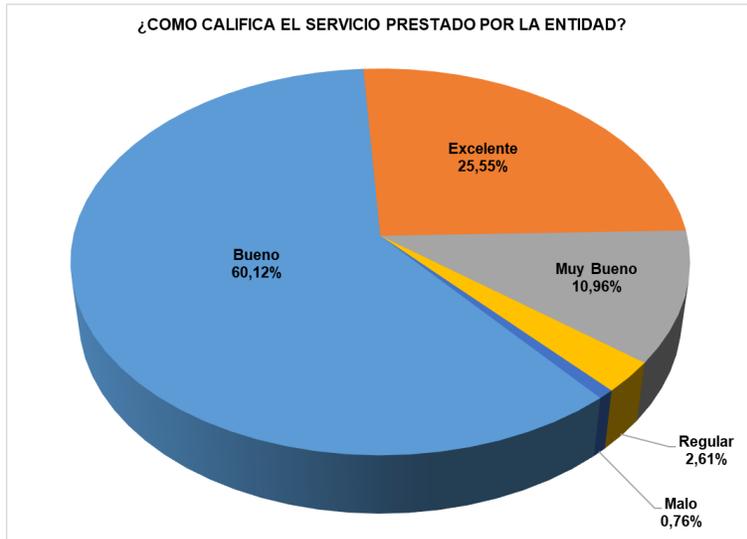
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **96,63%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

*Tabla 189 Nivel de Satisfacción Ciudadana DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS*

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	303	25,55%	<b>96,63%</b>
MUY BUENO	130	10,96%	
BUENO	713	60,12%	
REGULAR	31	2,61%	
MALO	9	0,76%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.186</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

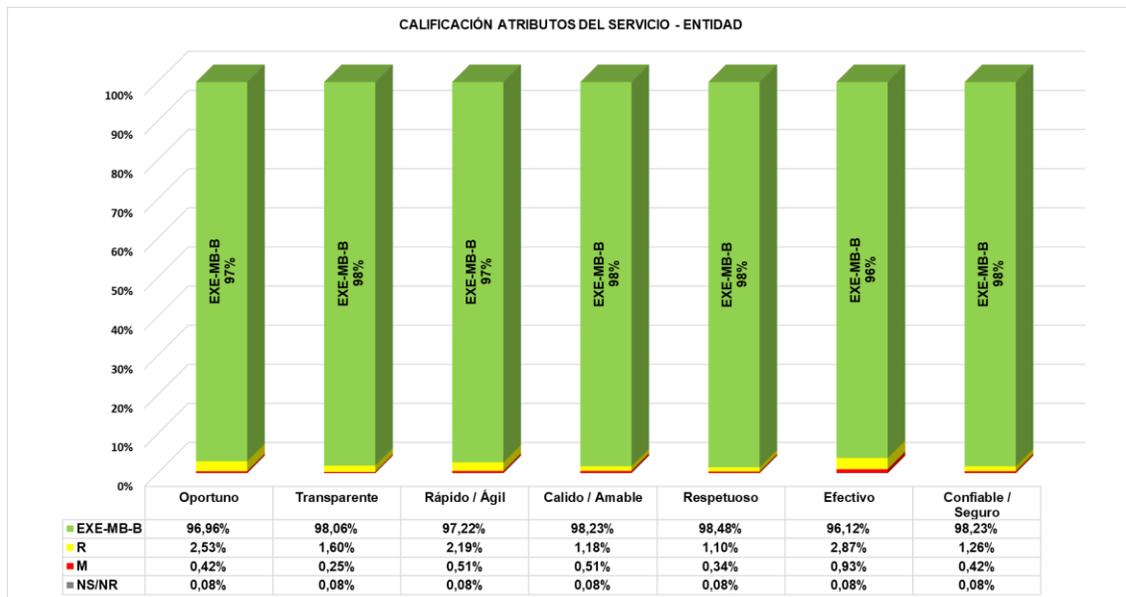


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

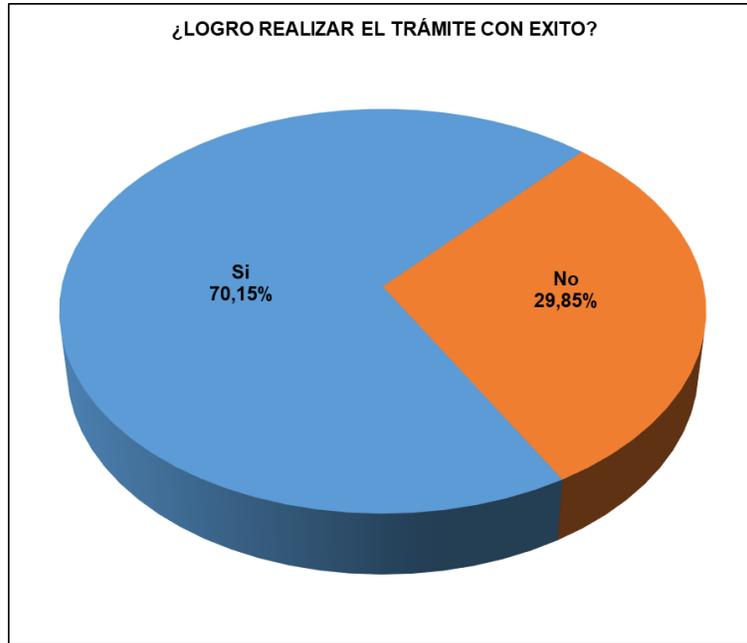
En promedio el 97,62% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **70,15%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **29,85%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 190 Motivos de no éxito en el trámite DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	199	56,21%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	80	22,60%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	40	11,30%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	10	2,82%
La información recibida no es suficiente	10	2,82%
El tiempo de espera es muy largo	6	1,69%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	5	1,41%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	3	0,85%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 191 Trámites realizados DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS*

Trámites	Recuento	%
Información entrada de beneficiario Familias en Acción	345	29,09%

Trámites	Recuento	%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	161	13,58%
Familias en Acción-FA Actualización de datos personales	108	9,11%
Información Colombia Mayor - Prosperidad Social DPS	76	6,41%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	67	5,65%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	61	5,14%
Prosperidad Social - Devolución IVA	41	3,46%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	40	3,37%
Otros Programas	34	2,87%
Familias en acción-FA.- Reingreso de beneficiario	34	2,87%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	28	2,36%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	18	1,52%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	14	1,18%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	12	1,01%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	12	1,01%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	11	0,93%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	9	0,76%
Ingreso Solidario	8	0,67%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	8	0,67%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	8	0,67%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	7	0,59%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	6	0,51%
Familias en acción	6	0,51%
Familias en Acción-FA. Información novedad de retiro de beneficiario	5	0,42%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	5	0,42%
FA. Levantamiento de suspensión por duplicidad en FA	5	0,42%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	5	0,42%
Familias en Acción-FA. Información novedad de traslado de municipio	5	0,42%
Familias en acción - FA. Información de graduado/no graduado	4	0,34%
Solicitudes Información Producto financiero (Daviplata) - Jóvenes en Acción	3	0,25%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	3	0,25%
FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	3	0,25%
Familias en Acción-FA Condiciones de salida	3	0,25%
Familias en acción-FA Información para cambio de IPS	3	0,25%
Familias en Acción-FA. Información novedad de cambio de titular	2	0,17%
Auxilios para población con discapacidad	2	0,17%
Levantamiento de Suspensión por Documento Inconsistente-JEA	2	0,17%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	2	0,17%
Información sobre el valor de los incentivos - Jóvenes en Acción	2	0,17%
Información para subsidios	1	0,08%
Programas	1	0,08%
Bono moovit	1	0,08%
Información retiro del programa Jóvenes en Acción- Jóvenes en Acción	1	0,08%
Beneficios	1	0,08%
Actualización de datos familias en acción	1	0,08%
Información cambio de documento de Identidad en JEA - Jóvenes en Acción	1	0,08%
Información de programas	1	0,08%
Información levantamiento de suspensión por focalización - JEA	1	0,08%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	1	0,08%
Programas de tercera edad	1	0,08%
Inscripción familias en acción	1	0,08%
Retiro del programa - Jóvenes en Acción	1	0,08%
Instituciones educativas en convenio (IES) - Jóvenes en Acción	1	0,08%
Subsidios	1	0,08%

Trámites	Recuento	%
Jóvenes en acción	1	0,08%
Beneficios por puntaje SISBEN	1	0,08%
Ingreso renta ciudadana	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1186</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.8 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Se realizaron **87** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

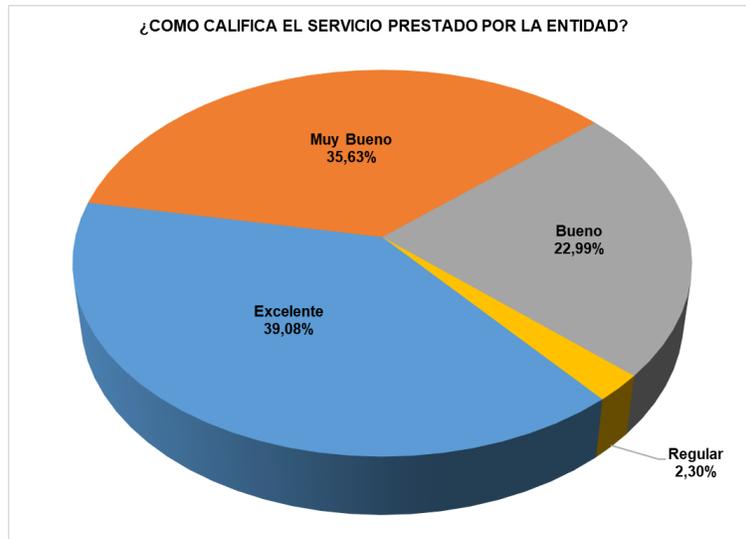
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **97,70%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 192 Nivel de Satisfacción Ciudadana DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	34	39,08%	<b>97,70%</b>
MUY BUENO	31	35,63%	
BUENO	20	22,99%	
REGULAR	2	2,30%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

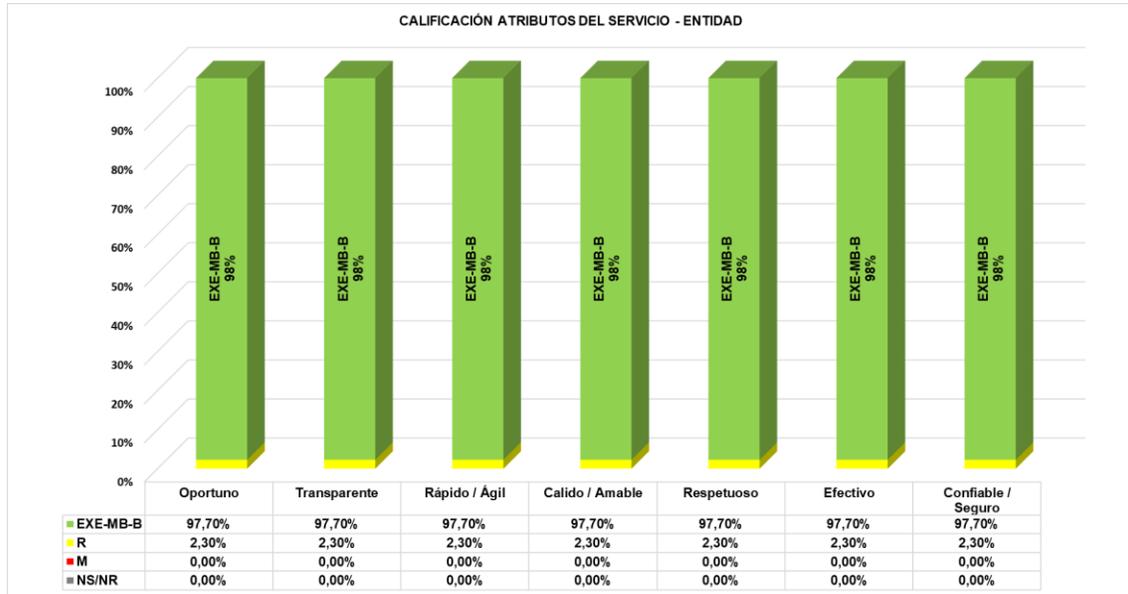


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 97,70% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **98,85%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **1,15%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 193 Motivos de no éxito en el trámite DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 194 Trámites realizados DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Trámites	Recuento	%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	44	50,57%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	41	47,13%
Inscripción en el Régimen Simple de Tributación (RTS)	2	2,30%
<b>Total general</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.9 Enel Colombia

Se realizaron **1.148** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

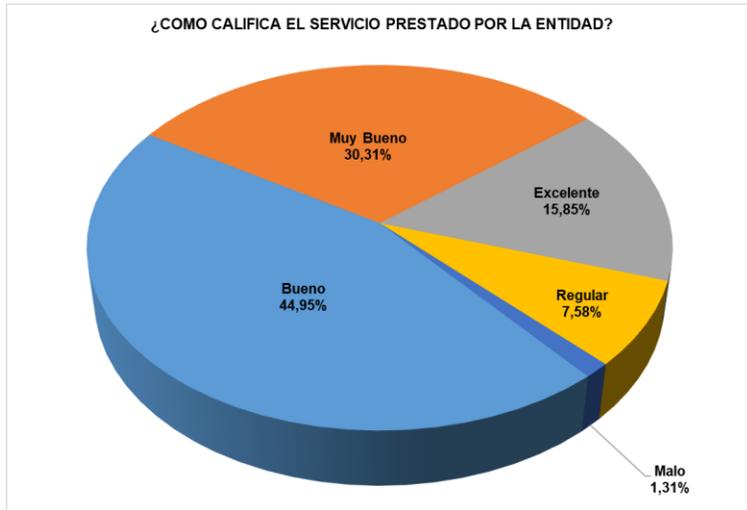
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **91,11%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 195 Nivel de Satisfacción Ciudadana ENEL COLOMBIA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	182	15,85%	<b>91,11%</b>
MUY BUENO	348	30,31%	
BUENO	516	44,95%	
REGULAR	87	7,58%	
MALO	15	1,31%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.148</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

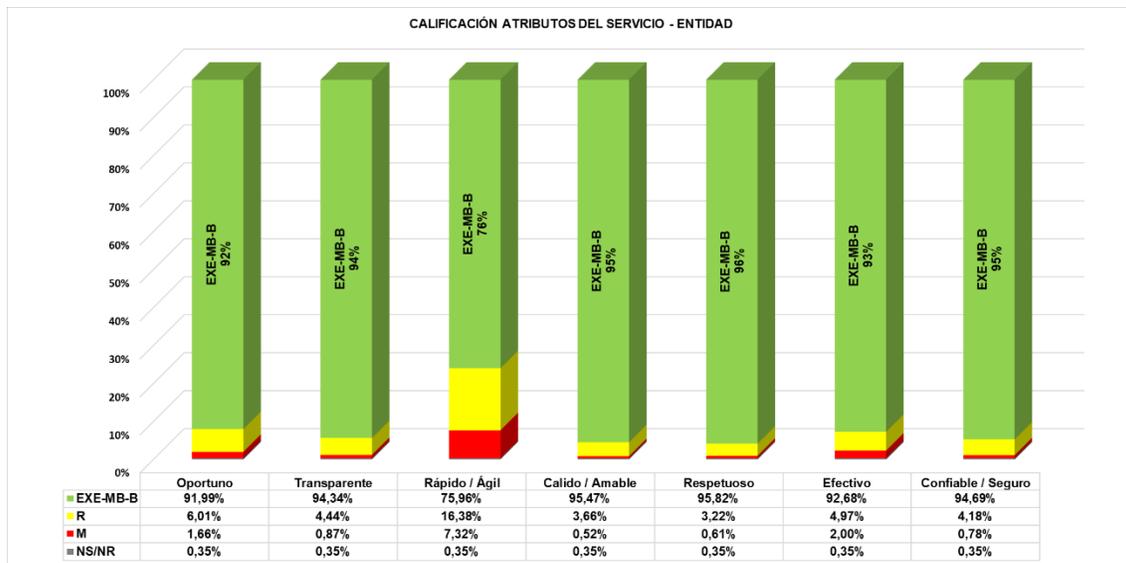


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 91,56% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **94,69%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **5,31%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 196 Motivos de no éxito en el trámite ENEL COLOMBIA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	29	47,54%
La información recibida no es suficiente	8	13,11%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	5	8,20%
El tiempo de espera es muy largo	5	8,20%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	3	4,92%
Debe agendar cita	3	4,92%
Falta capacidad de atención en el punto	3	4,92%
Debe esperar la siguiente facturación	2	3,28%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	1	1,64%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	1,64%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	1,64%
<b>Total general</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 197 Trámites realizados ENEL COLOMBIA

Trámites	Recuento	%
Reclamos	481	41,90%
Consultas factura	152	13,24%
Consultas de energía	104	9,06%
Duplicado de factura Enel Colombia	65	5,66%
Radicaciones	52	4,53%

Trámites	Recuento	%
Comprobante de pago	50	4,36%
Convenio de pago	49	4,27%
Requerimientos seguros	36	3,14%
Requerimientos Energía	34	2,96%
Plazo para pago	25	2,18%
Solicitudes Crédito Fácil	24	2,09%
Certificaciones	16	1,39%
Cambio de cliente beneficiario	12	1,05%
Pagos	9	0,78%
Restricciones	7	0,61%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	7	0,61%
Traslado de deuda Factura Enel Colombia	5	0,44%
Notificación	5	0,44%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	4	0,35%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel Colombia	3	0,26%
Duplicado de consumo	2	0,17%
Seguros	1	0,09%
Actualización de datos	1	0,09%
Duplicado consumo	1	0,09%
Beneficios tarifarios	1	0,09%
Cambio de modalidad de servicio	1	0,09%
Reclamo tarjeta codensa	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.10 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA - ETB - ESP

Se realizaron **225** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

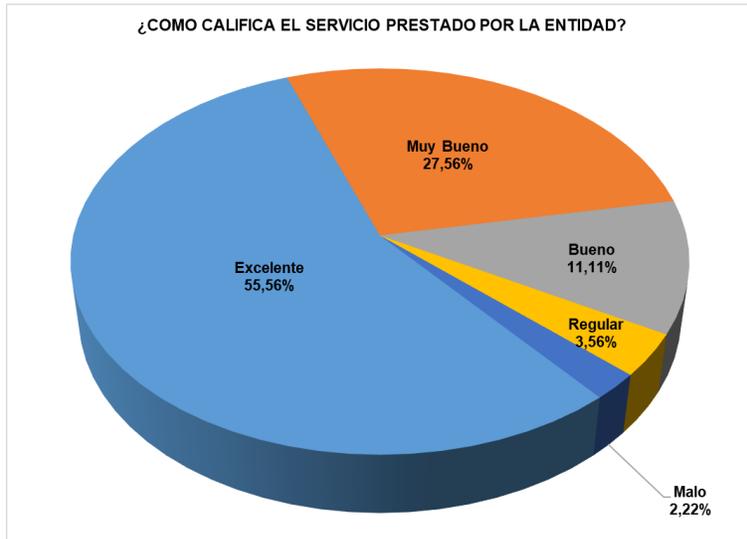
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **94,22%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 198 Nivel de Satisfacción Ciudadana EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA - ETB - ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	125	55,56%	<b>94,22%</b>
MUY BUENO	62	27,56%	
BUENO	25	11,11%	
REGULAR	8	3,56%	
MALO	5	2,22%	
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

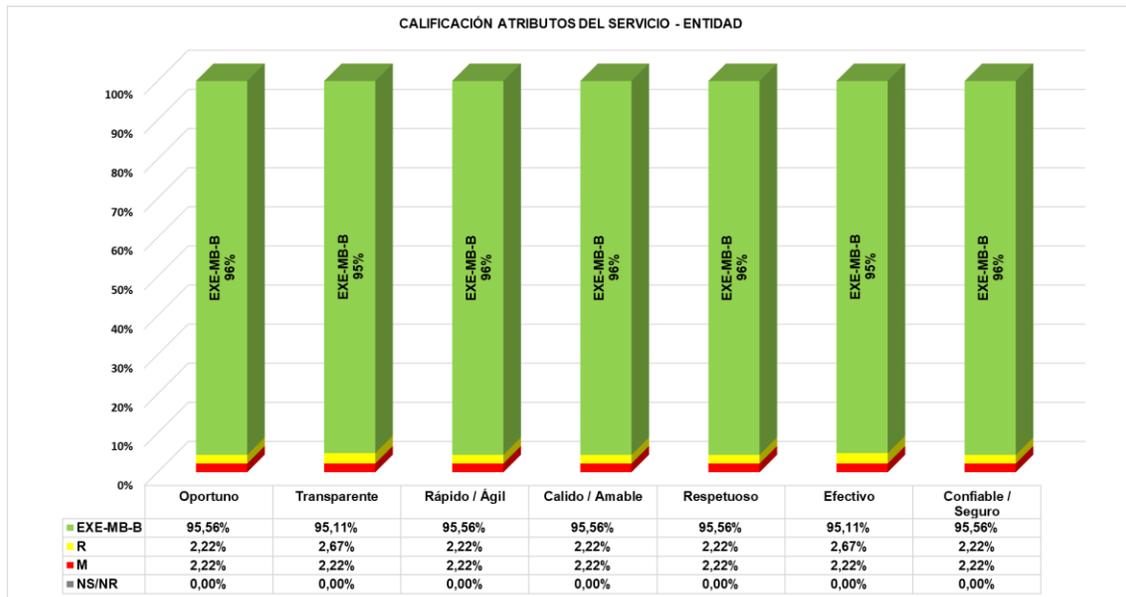


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 95,43% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **95,11%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **4,89%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 199 Motivos de no éxito en el trámite EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA - ETB - ESP*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	4	36,36%
La información recibida no es suficiente	2	18,18%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	18,18%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	9,09%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	9,09%
Falta capacidad de atención en el punto	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 200 Trámites realizados EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA - ETB - ESP*

Trámites	Recuento	%
Solicitud de información (Duplicado de la factura ETB servicios de móviles y fijo)	50	22,22%
Solicitud de información general y recepción de peticiones, quejas, recursos de ETB	37	16,44%
Solicitud de Información "Atención Presencial" Servicio Fijo y Móvil	23	10,22%
Cancelación (Retiro) a solicitud del cliente servicio fijo y Móvil	17	7,56%

Trámites	Recuento	%
Soporte técnico	12	5,33%
Venta de servicios (Atención Presencial).	7	3,11%
Cambio de plan servicios fijos	7	3,11%
Cobros y adecuaciones	7	3,11%
Reclamo	6	2,67%
Disponibilidad de servicio (ETB)	4	1,78%
Terminación del Contrato (por venta o declaración de pertenencia). Servicio Fijo	4	1,78%
Suspensión temporal a solicitud del cliente servicio Móvil	3	1,33%
Soporte técnico Móvil	3	1,33%
Reconexión por Pago. Servicio Fijo	3	1,33%
Trámite administrativo cambio de titular (Aplica por fallecimiento del titular). Servicio Fijo	3	1,33%
Reclamó	3	1,33%
Venta y activación sim Card ETB	3	1,33%
Cambio de tecnología	2	0,89%
Reconexión por fraude	2	0,89%
Cambio de titular IMEI	2	0,89%
Duplicado	2	0,89%
Suspensión temporal a solicitud del cliente. Servicios Fijos	2	0,89%
Ajuste a los datos del Cliente servicio fijo	2	0,89%
Cambio de actividad/Servicio Fijo	2	0,89%
Cesión del Contrato (mutuo acuerdo). Servicio Fijo	1	0,44%
Suspensión por pérdida servicio Móvil	1	0,44%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Administrativo)	1	0,44%
Radiación de falsedad de datos	1	0,44%
Cambio de número servicio fijo y Móvil	1	0,44%
Ajuste a los datos del Cliente Servicio Móvil	1	0,44%
Cambio de equipo terminal por pérdida	1	0,44%
Desbloqueo de IMEI bloqueado por no registro	1	0,44%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Duplicidad)	1	0,44%
Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo	1	0,44%
Desbloqueo de IMEI (Bloqueo Homologación)	1	0,44%
Retiro de línea telefónica	1	0,44%
Centro de ayuda ETB - PREGUNTAS FRECUENTES	1	0,44%
Desbloqueo de IMEI bloqueado por robo	1	0,44%
Reconexión por robo servicio móvil	1	0,44%
Devolución de equipos en canal presencial	1	0,44%
Reconexión Voluntaria. Reconexión Por Pago Servicio Fijo y Móvil	1	0,44%
Modificación SVA	1	0,44%
Portabilidad a servicios de comunicaciones móviles ETB	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.11 Fondo Nacional del Ahorro - FNA

Se realizaron **159** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

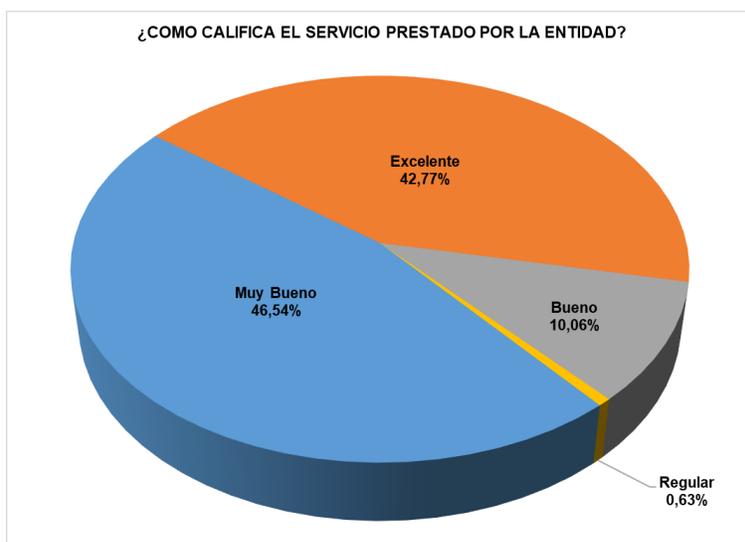
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **99,37%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 201 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	68	42,77%	<b>99,37%</b>
MUY BUENO	74	46,54%	
BUENO	16	10,06%	
REGULAR	1	0,63%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

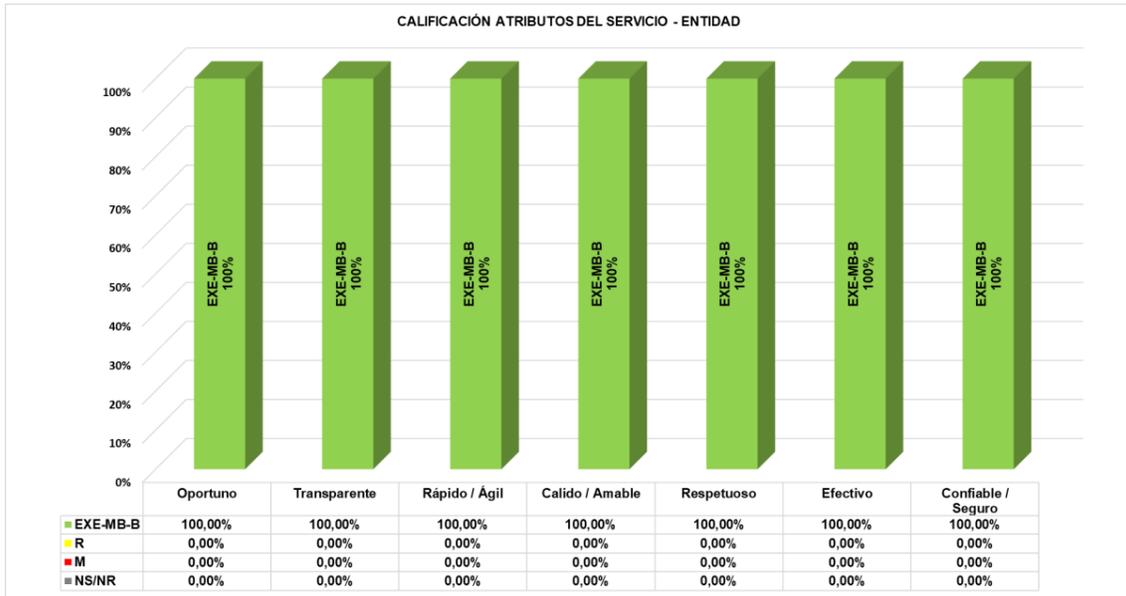


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **99,37%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **0,63%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 202 Motivos de no éxito en el trámite FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 203 Trámites realizados FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

Trámites	Recuento	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	72	45,28%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	17	10,69%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	13	8,18%
Consulta de puntaje	10	6,29%
Consulta en línea del estado de créditos	9	5,66%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	8	5,03%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	8	5,03%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	6	3,77%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	5	3,14%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	4	2,52%
Desembolsos posteriores de crédito educativo	2	1,26%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	2	1,26%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada.	1	0,63%
Actualización de datos	1	0,63%
Consulta en línea e impresión de recibo de pago de crédito	1	0,63%
<b>Total general</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.12 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Se realizaron 3 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y excelente.

Tabla 204 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2	66,67%	100,00%
MUY BUENO	-	-	
BUENO	1	33,33%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

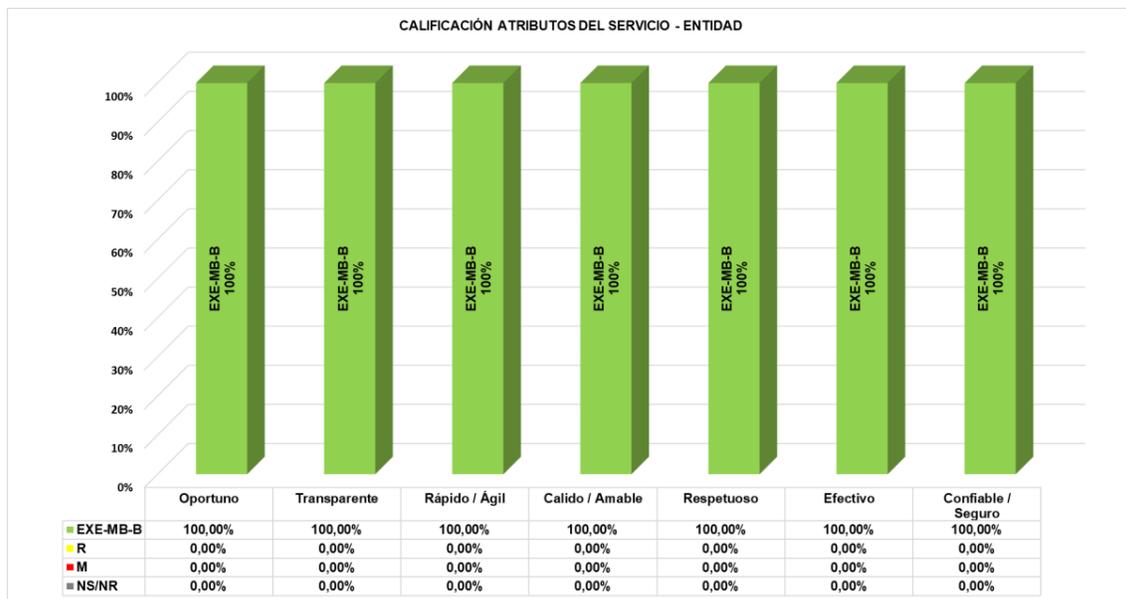


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

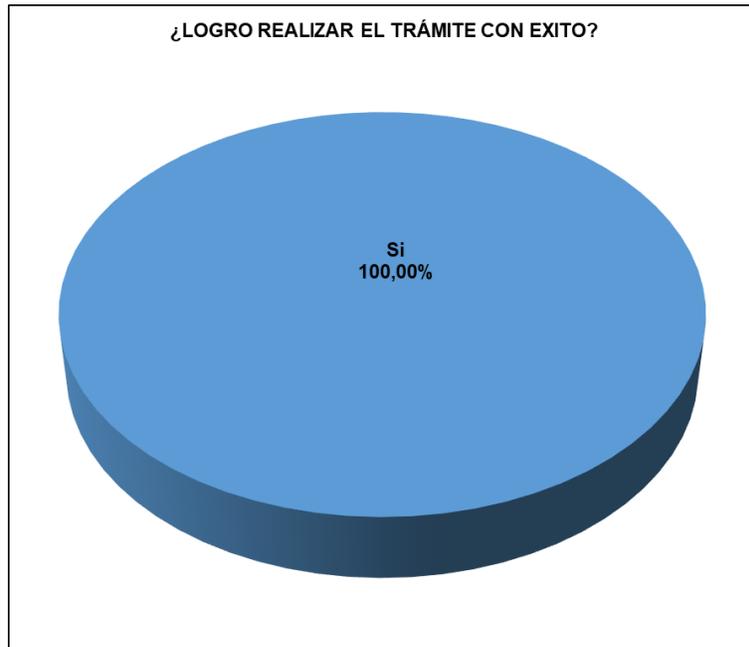
El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 205 Trámites realizados FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

Trámites	Recuento	%
Certificado de pensión - no pensión - FONCEP	1	33,33%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono a cargo de FONCEP	1	33,33%
Desprendible de nómina - Pensionados FONCEP	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.13 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Se realizaron **48** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

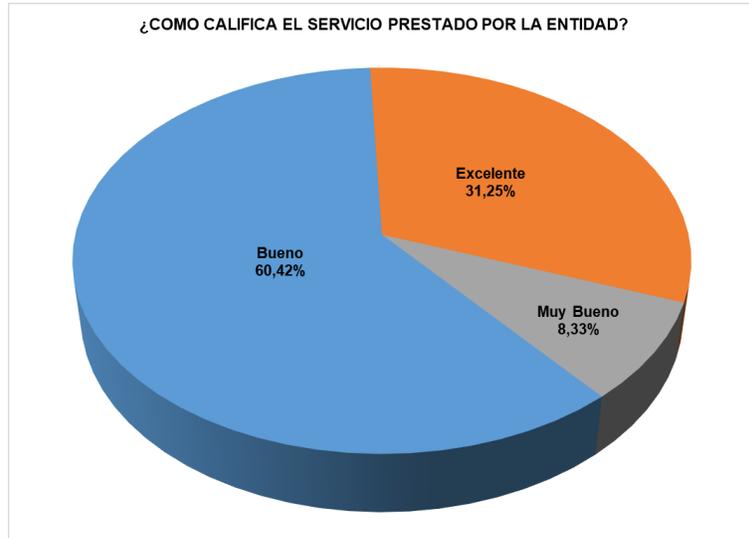
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 206 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	15	31,25%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	4	8,33%	
BUENO	29	60,42%	

REGULAR	-	-
MALO	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

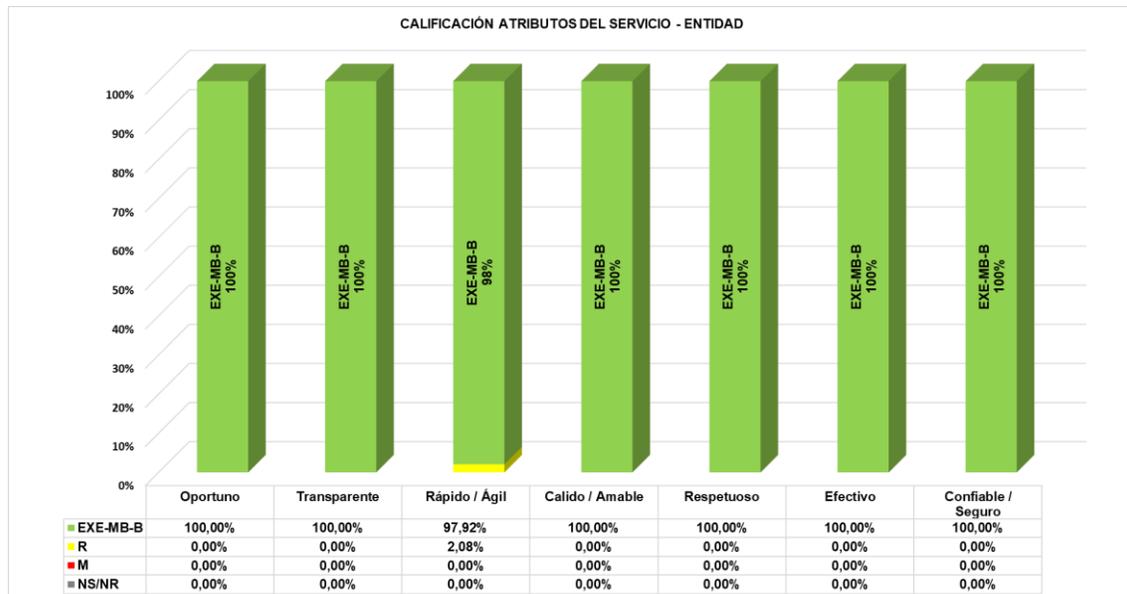


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 99,70% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **83,33%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **16,67%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 207 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	4	50,00%
Debe agendar cita	1	12,50%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	12,50%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	12,50%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	1	12,50%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 208 Trámites realizados INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA*

Trámites	Recuento	%
Esterilización Canina y Felina	31	64,58%

Trámites	Recuento	%
Estrategia CES -Captura, Esteriliza y Suelta	6	12,50%
Brigadas médico-veterinarias para caninos y felinos	4	8,33%
Solicitud de ingreso al Programa de Hogares de paso de caninos y felinos que se encuentran en el Programa de Adopciones del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	2	4,17%
Constancia de Implantación de microchip de identificación para animales	1	2,08%
Solicitud de Atención a casos de urgencias veterinarias para animales en habitabilidad de calle sin tenedor responsable.	1	2,08%
Urgencias Veterinarias para caninos y felinos	1	2,08%
Adopción de Animales Domésticos	1	2,08%
Información del estado de las peticiones.	1	2,08%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.14 Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

Se realizaron **9** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

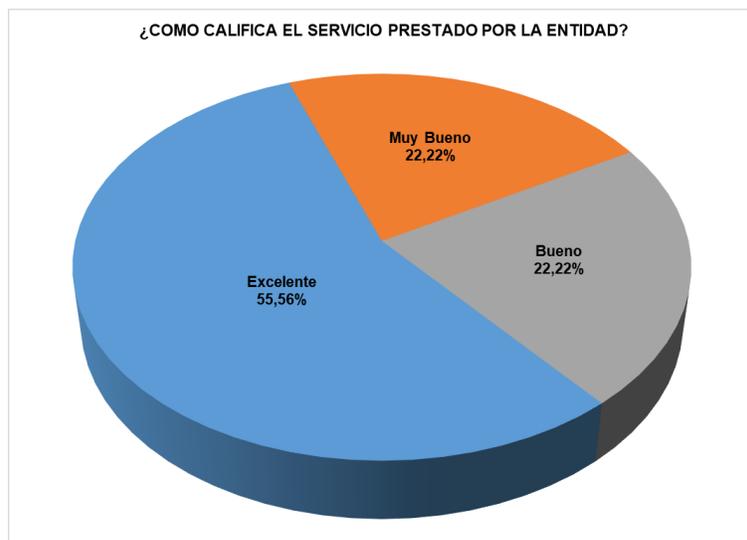
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 209 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	55,56%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	2	22,22%	
BUENO	2	22,22%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

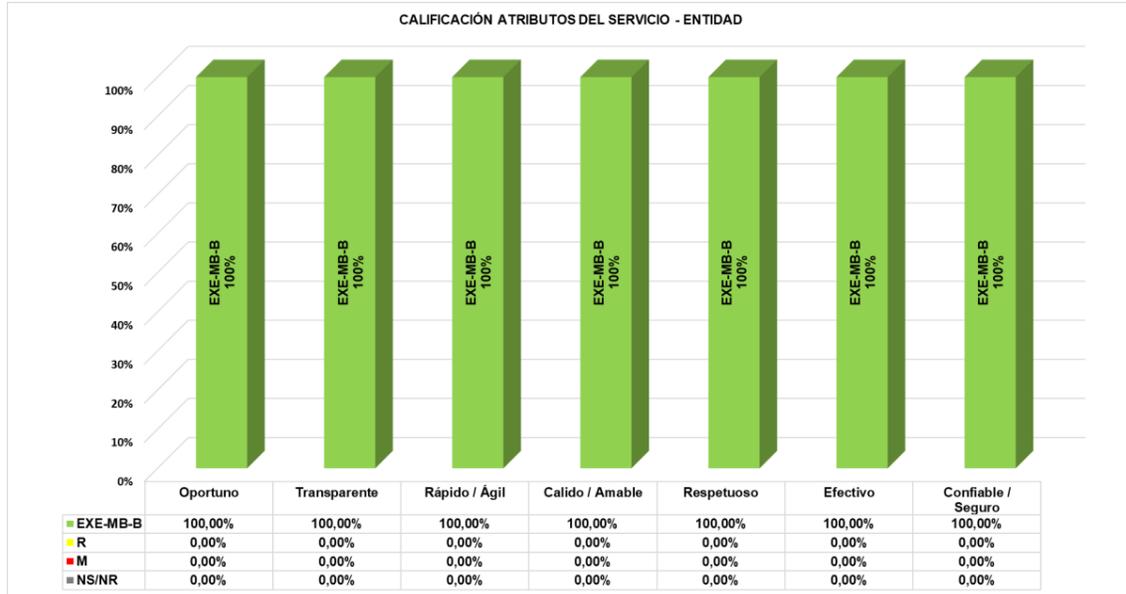


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

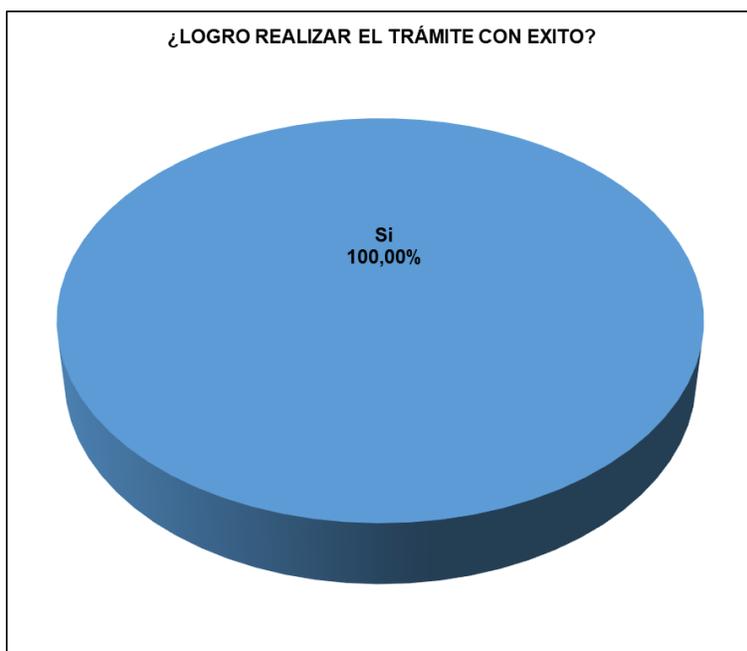
El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 210 Trámites realizados INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD

Trámites	Recuento	%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	4	44,44%
Escuela de natación fin de semana	2	22,22%
Actividad Física	1	11,11%
Deporte para la vida	1	11,11%
Escuelas de mi barrio	1	11,11%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.15 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

Se realizaron **32** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

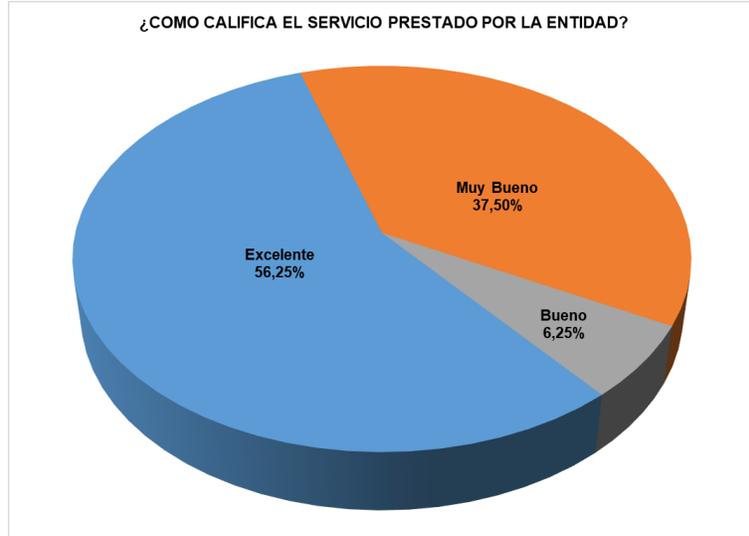
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 211 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	18	56,25%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	12	37,50%	
BUENO	2	6,25%	
REGULAR	-	-	

MALO	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

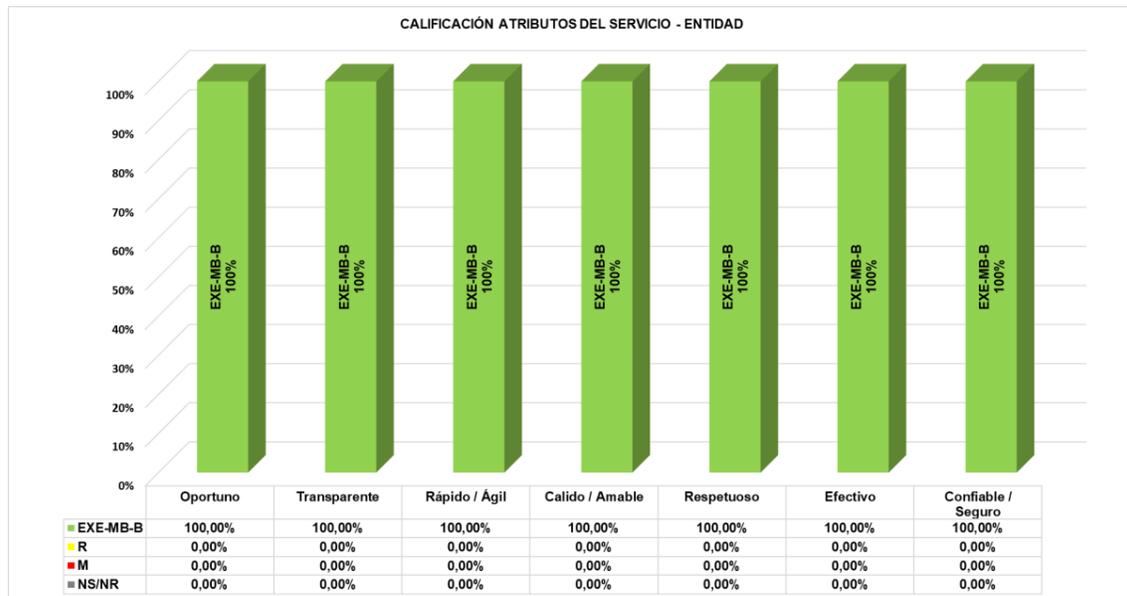


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **90,63%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **9,38%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 212 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	3	100,00%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 213 Trámites realizados INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Trámites	Recuento	%
Consulta estado de cuenta de valorización	17	53,13%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	9	28,13%
Duplicado de recibos de pago	6	18,75%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### 3.5.3.16 Instituto para la Economía Social - IPES

Se realizaron **5** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

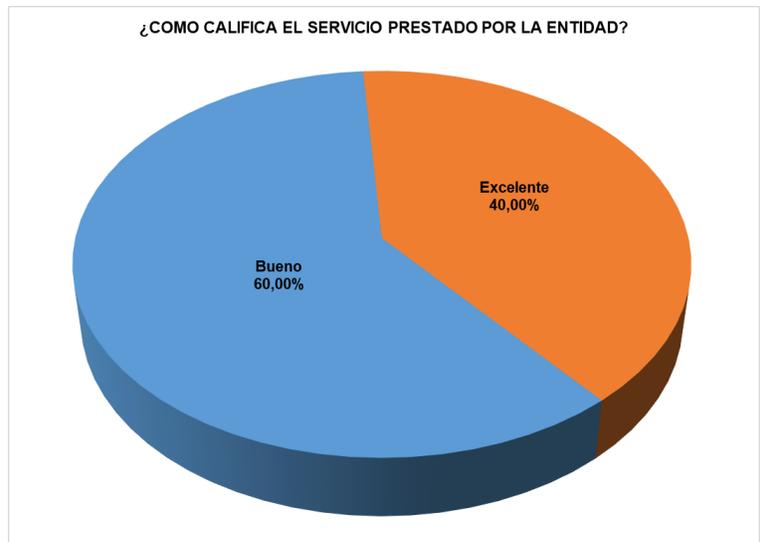
### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y excelente.

Tabla 214 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2	40,00%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	-	-	
BUENO	3	60,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

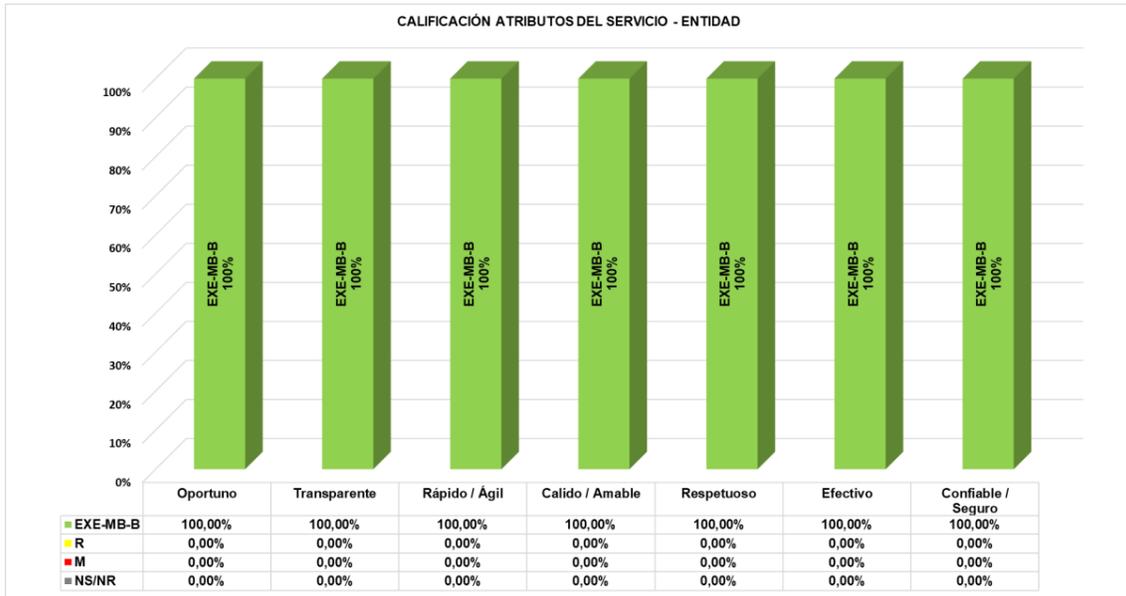


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **80%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **20%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 215 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 216 Trámites realizados INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

Trámites	Recuento	%
Información - Vendedores Informales	1	20,00%
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	1	20,00%
Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales)	1	20,00%
Certificación de actividad económica en la Plaza de Mercado Distrital	1	20,00%
Formación y Capacitación Gratuita Para el Trabajo	1	20,00%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.17 Limpieza Metropolitana SA ESP

Se realizaron **92** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

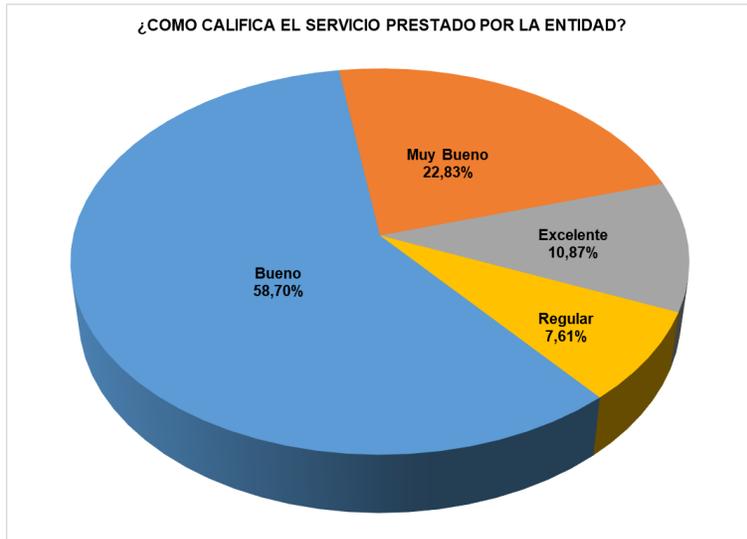
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **92,39%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 217 Nivel de Satisfacción Ciudadana LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	10	10,87%	<b>92,39%</b>
MUY BUENO	21	22,83%	
BUENO	54	58,70%	
REGULAR	7	7,61%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

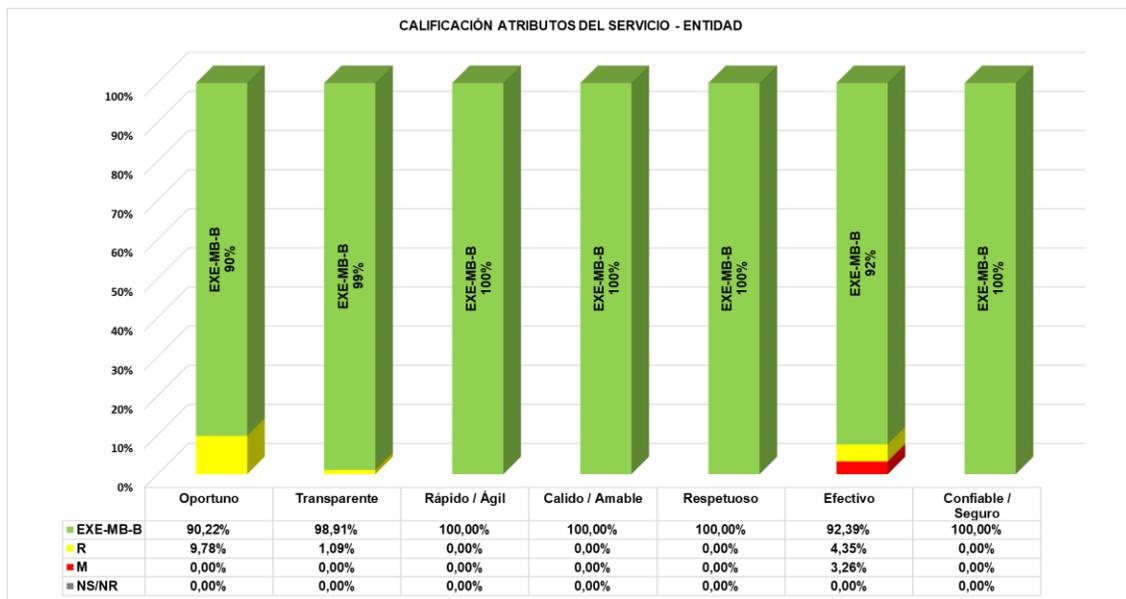


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 97,36% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **88,04%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **11,96%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 218 Motivos de no éxito en el trámite LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
La información recibida no es suficiente	6	54,55%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	3	27,27%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	2	18,18%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 219 Trámites realizados LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP

Trámites	Recuento	%
Inconformidad con cobros facturados	30	32,61%
Descuento por predio desocupado	16	17,39%
Pago no aplicado	16	17,39%
Solicitud de financiación	10	10,87%
Reclamo por facturación	7	7,61%
Opción tarifaria a multiusuarios	2	2,17%
Tipo productor	2	2,17%
Sello para pago de factura	1	1,09%
Solicitud de visita de inspección	1	1,09%
Visita al hogar	1	1,09%

Trámites	Recuento	%
Factura	1	1,09%
Pago de cuota aseo	1	1,09%
Volumen en la producción	1	1,09%
Reclamo por barrida	1	1,09%
Certificaciones y paz y salvos	1	1,09%
Reclamo facturación	1	1,09%
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.18 Organización Internacional de los Migrantes - OIM

Se realizaron **302** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

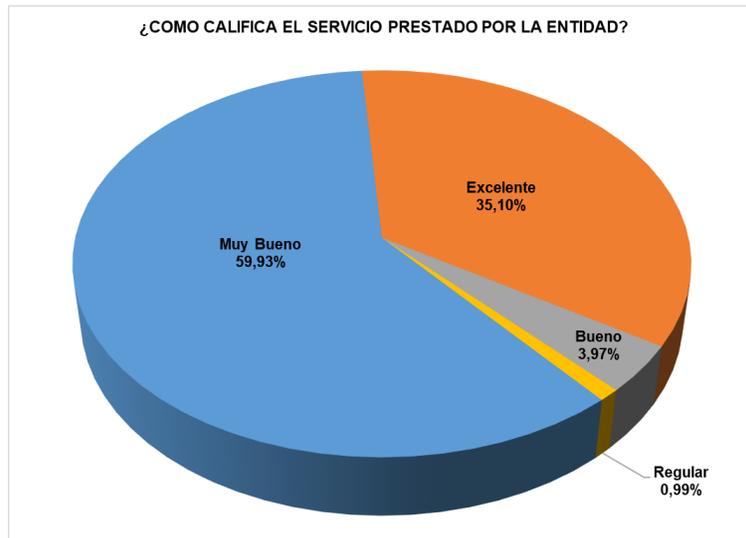
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **99,01%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 220 Nivel de Satisfacción Ciudadana ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	106	35,10%	<b>99,01%</b>
MUY BUENO	181	59,93%	
BUENO	12	3,97%	
REGULAR	3	0,99%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

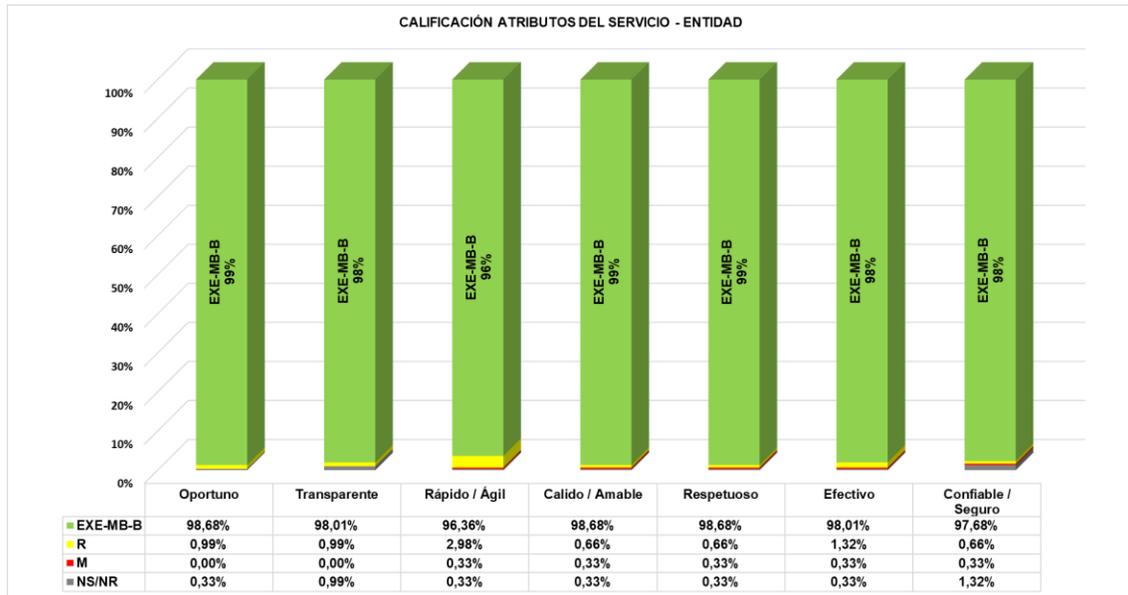


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 98,01% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **96,69%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **3,31%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 221 Motivos de no éxito en el trámite ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	5	50,00%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	4	40,00%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 222 Trámites realizados ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM

Trámites	Recuento	%
Alojamiento temporal	242	80,13%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	38	12,58%
Información y orientación a la oferta institucional existente	20	6,62%
Servicio Sanitario	1	0,33%
Ducha Elementos de cuidado personal	1	0,33%
<b>Total general</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.19 Personería de Bogotá

Se realizaron **98** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

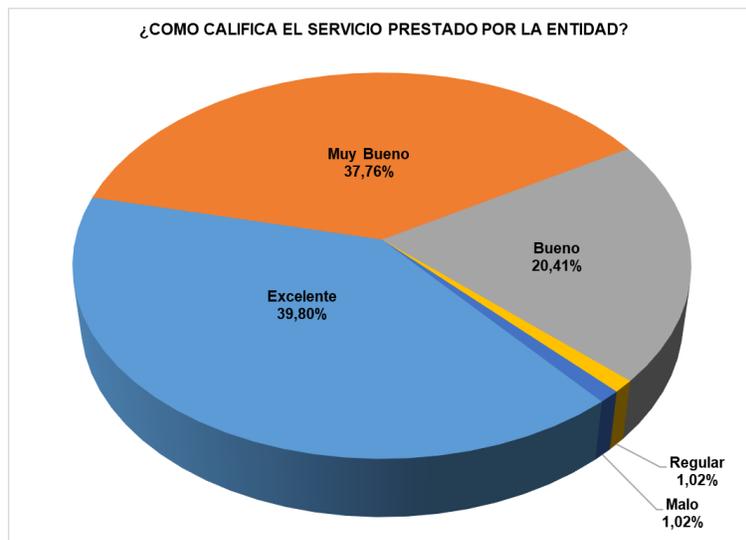
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

El **97,96%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 223 Nivel de Satisfacción Ciudadana PERSONERÍA DE BOGOTÁ

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	39	39,80%	<b>97,96%</b>
MUY BUENO	37	37,76%	
BUENO	20	20,41%	
REGULAR	1	1,02%	
MALO	1	1,02%	
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

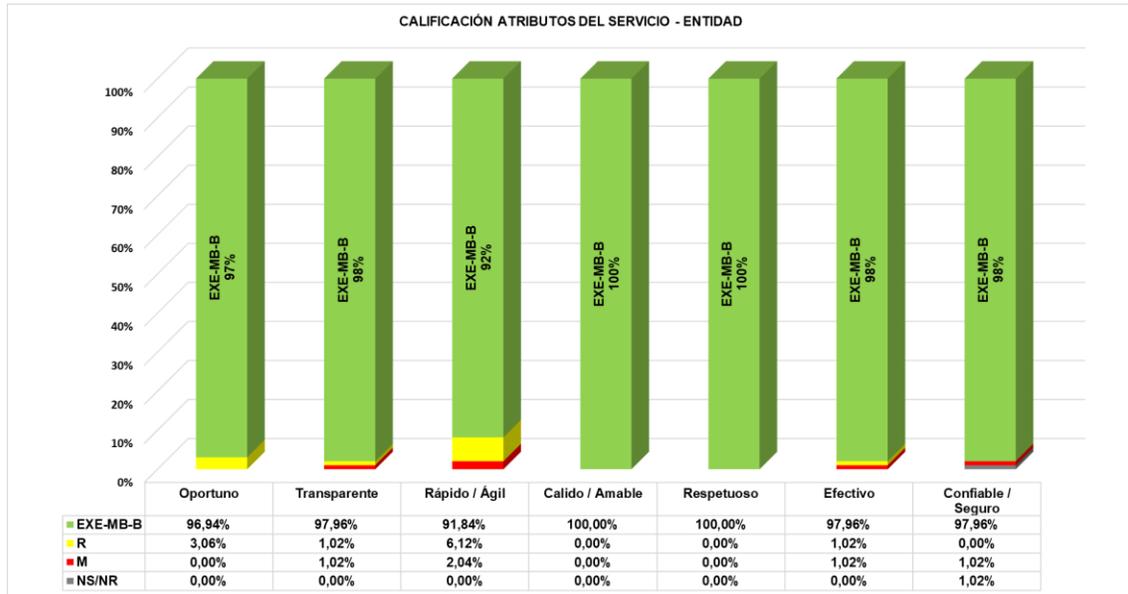


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS**

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 97,52% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **92,86%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **7,14%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 224 Motivos de no éxito en el trámite PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	3	42,86%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	2	28,57%
El tiempo de espera es muy largo	1	14,29%
Falta capacidad de atención en el punto	1	14,29%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 225 Trámites realizados PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Trámites	Recuento	%
Orientación Jurídica	20	20,41%
Conciliaciones	19	19,39%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	14	14,29%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	11	11,22%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	11	11,22%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	6	6,12%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	4	4,08%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	2	2,04%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	2	2,04%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación y Direccionamiento Oferta Nacional	2	2,04%
Solicitud de Radicación de Conciliación	2	2,04%
Declaraciones Víctimas	2	2,04%
Solicitud Copias de Conciliación	1	1,02%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	1	1,02%
Elaboración de Recursos en Materia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	1,02%
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.20 Positiva Compañía de Seguros

Se realizaron 7 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

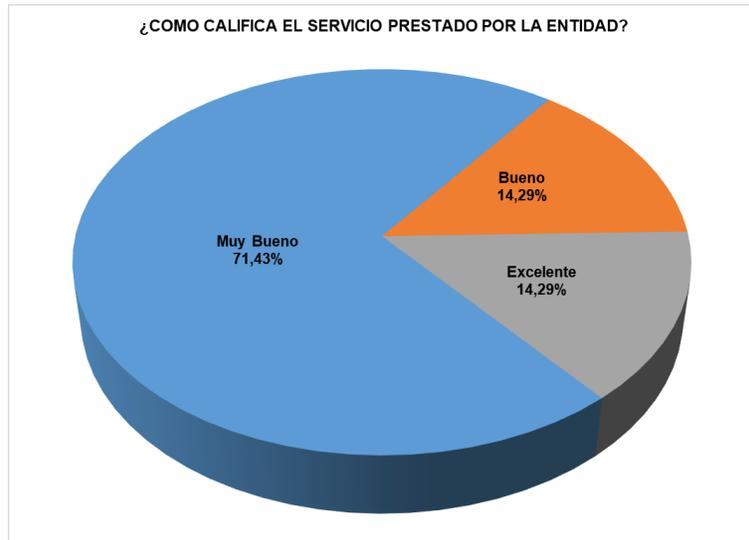
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 226 Nivel de Satisfacción Ciudadana POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	1	14,29%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	5	71,43%	
BUENO	1	14,29%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

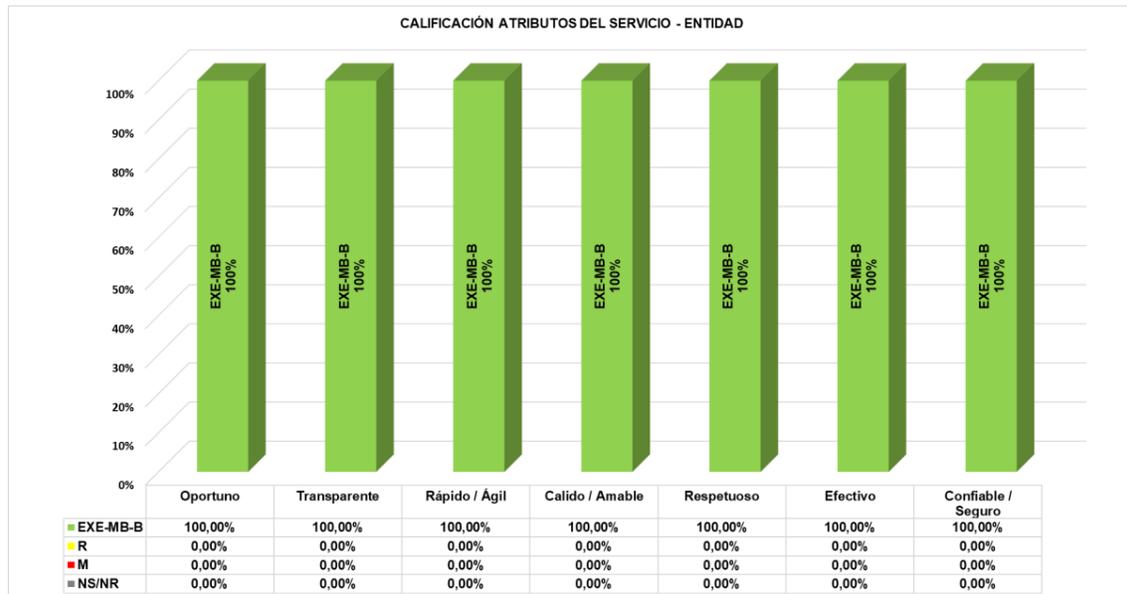


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



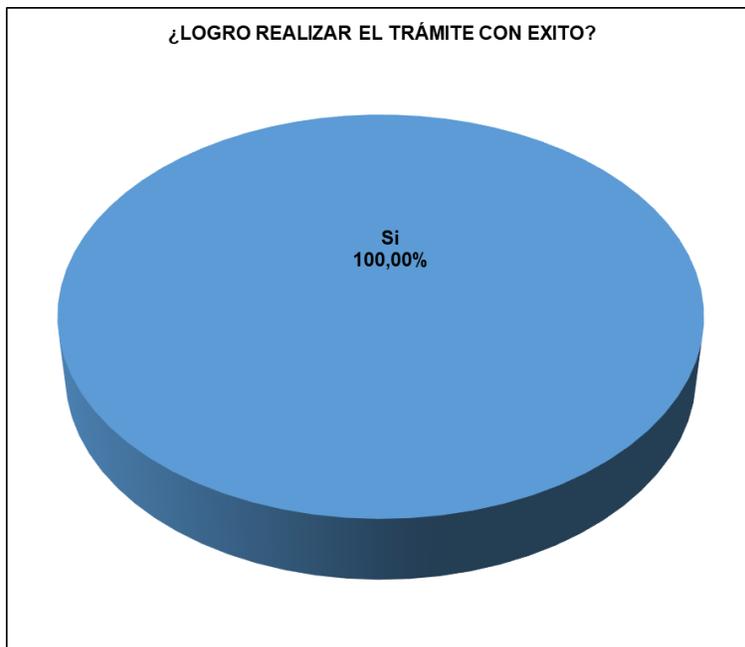
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 227 Trámites realizados POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Trámites	Recuento	%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	2	28,57%
Reporte Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales	1	14,29%
Reconocimiento del Pago de la Indemnización del Siniestro de Vida Individual, Vida Grupo y Accidentes Personales.	1	14,29%
Autorización de Servicios de Salud al Trabajador que sufra un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Laboral	1	14,29%
Riesgos Laborales	1	14,29%
Constancia en Seguridad y Salud en el Trabajo	1	14,29%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### 3.5.3.21 Promoambiental Distrito SAS ESP

Se realizaron **97** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

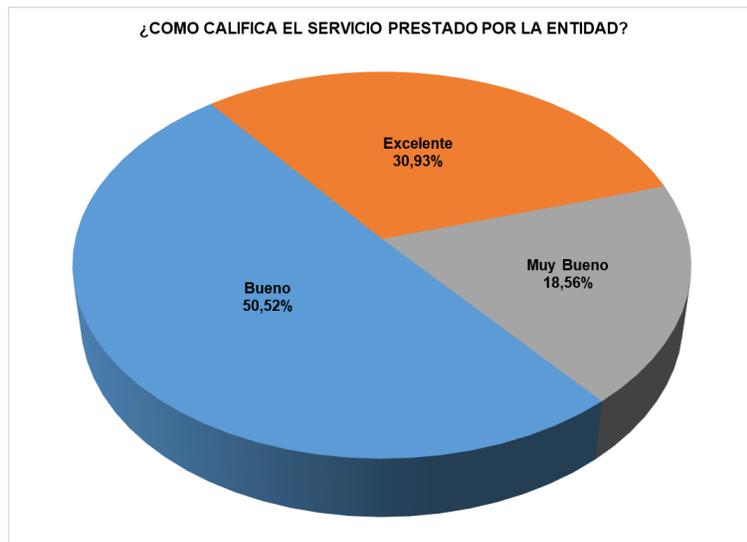
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 228 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	30	30,93%	100,00%
MUY BUENO	18	18,56%	
BUENO	49	50,52%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

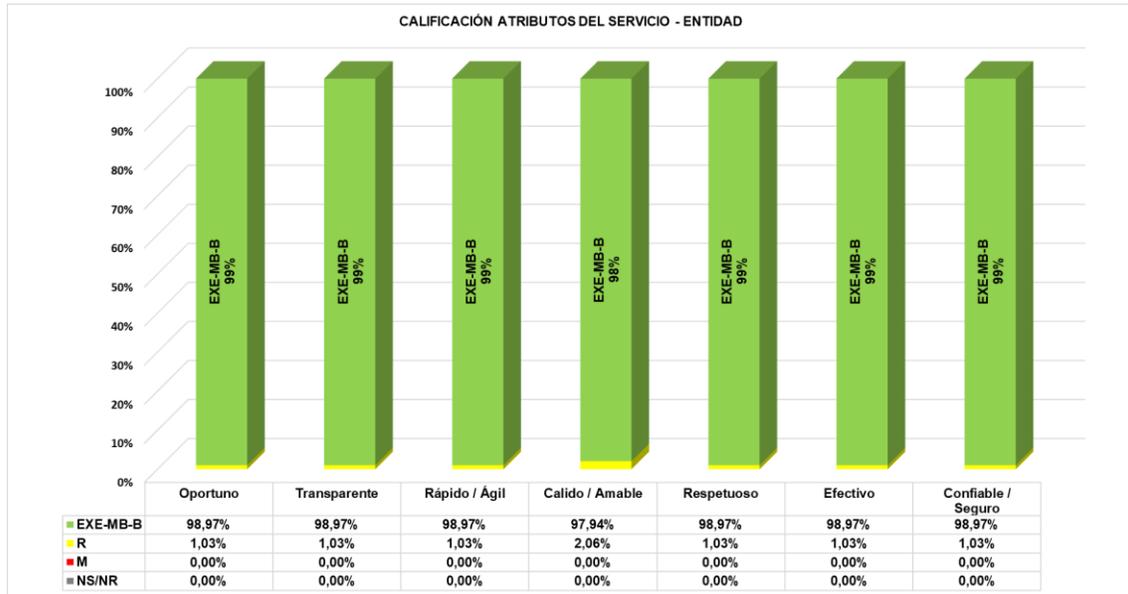


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 98,82% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **88,66%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **11,34%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 229 Motivos de no éxito en el trámite PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
La información recibida no es suficiente	5	45,45%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	3	27,27%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	18,18%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 230 Trámites realizados PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP

Trámites	Recuento	%
Ajuste a facturas	80	82,47%
Solicitud para descuento por predio desocupado	7	7,22%
Financiamientos	5	5,15%
Notificaciones	2	2,06%
Inspección a inmuebles	2	2,06%
Recolección, Barrido y Limpieza	1	1,03%
<b>Total general</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.22 Registraduría Distrital del Estado Civil

Se realizaron **150** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

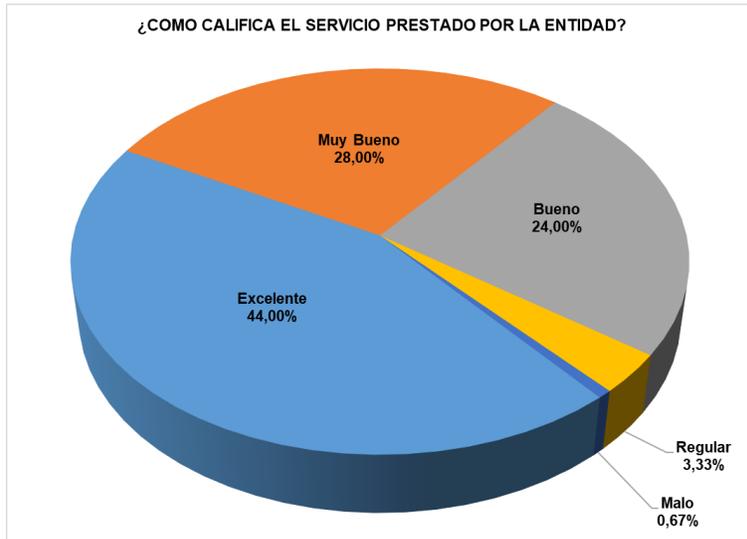
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **96%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 231 Nivel de Satisfacción Ciudadana REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	66	44,00%	<b>96,00%</b>
MUY BUENO	42	28,00%	
BUENO	36	24,00%	
REGULAR	5	3,33%	
MALO	1	0,67%	
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

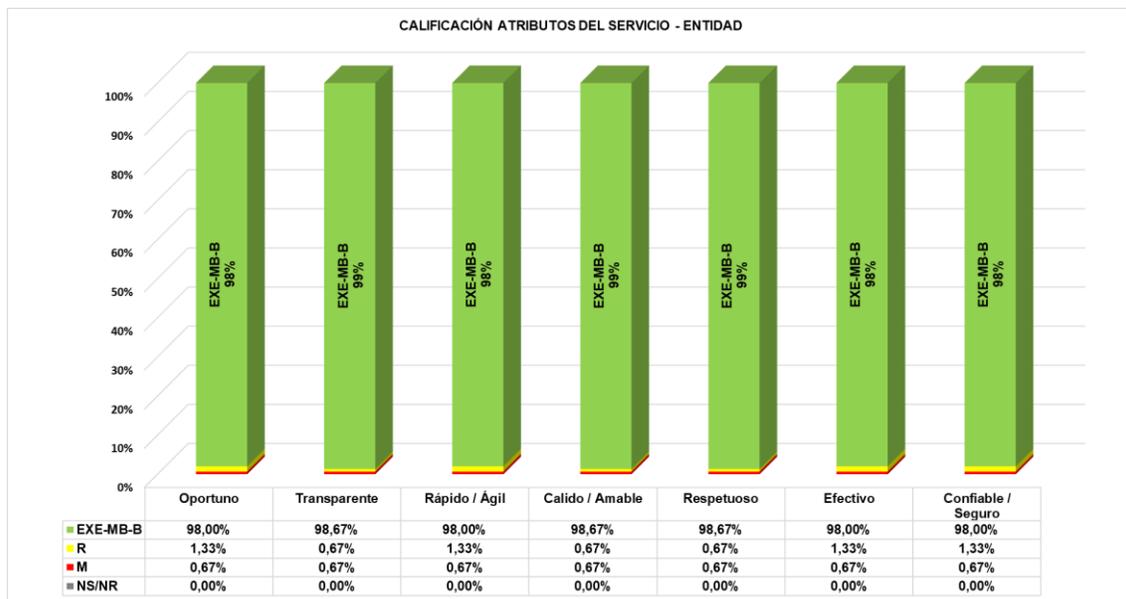


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 98,29% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **89,33%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **10,67%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 232 Motivos de no éxito en el trámite REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	8	50,00%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	4	25,00%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	3	18,75%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	6,25%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 233 Trámites realizados REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL

Trámites	Recuento	%
Cédula de ciudadanía	113	75,33%
Tarjeta de identidad	24	16,00%
Registro civil	9	6,00%
Certificado de señales particulares o impresiones dactilares	1	0,67%
Certificado de documento base	1	0,67%
Certificado de Nacionalidad	1	0,67%
Certificado de no cedulado	1	0,67%
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.23 Reval SAS

Se realizaron **1.040** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

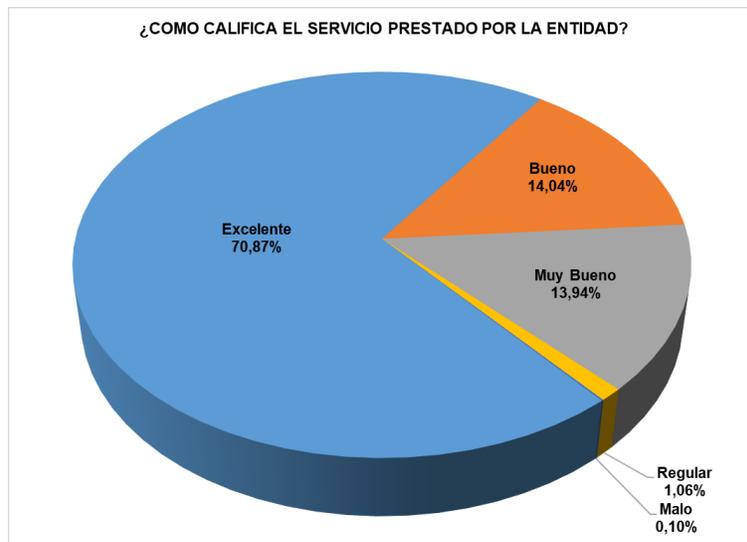
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **98,85%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 234 Nivel de Satisfacción Ciudadana Reval SAS

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	737	70,87%	<b>98,85%</b>
MUY BUENO	145	13,94%	
BUENO	146	14,04%	
REGULAR	11	1,06%	
MALO	1	0,10%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.040</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

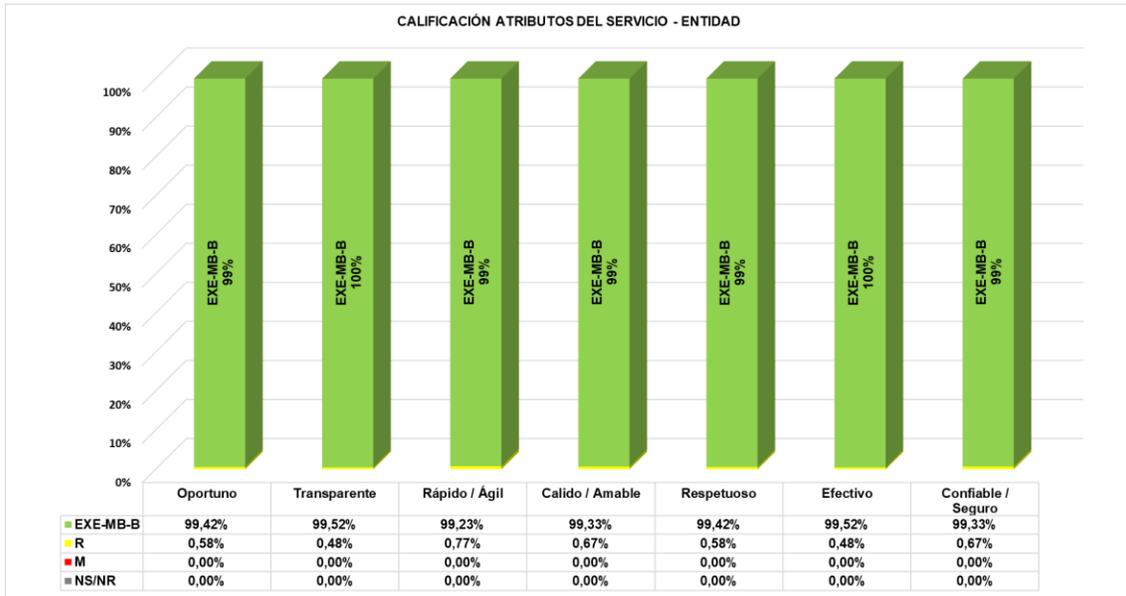


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

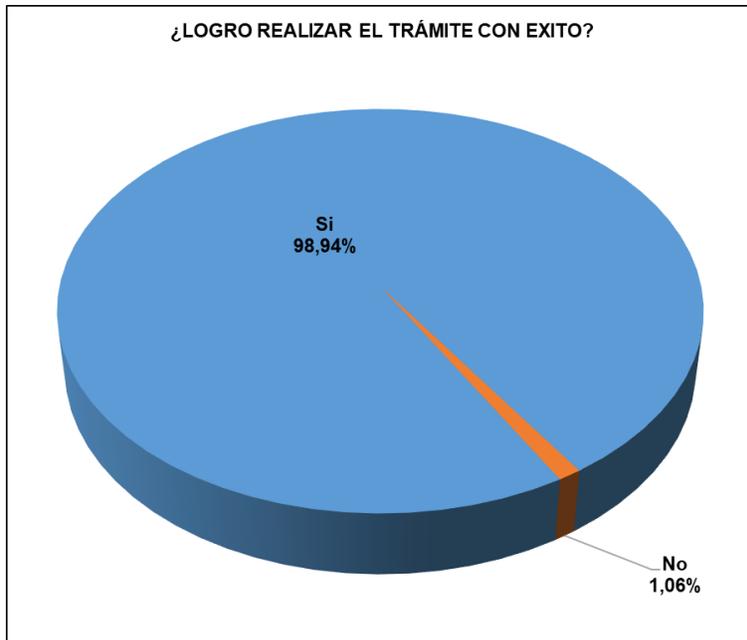
En promedio el 99,40% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **98,94%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **1,06%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 235 Motivos de no éxito en el trámite Reval SAS

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	5	45,45%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	5	45,45%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 236 Trámites realizados Reval SAS

Trámites	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	708	68,08%
Pago de PILA	217	20,87%
Pago de impuestos predial y de vehículo	64	6,15%
Transacciones Bancolombia	14	1,35%
Transacciones Davivienda y Daviplata	14	1,35%
Recaudo de convenios privados	14	1,35%
Pagos de cesantías Protección	3	0,29%
Subsidios, pagos y giros Banco Agrario	2	0,19%
Pago de comparendos de Bogotá	2	0,19%
Certificado de Tradición y Libertad	1	0,10%
Transacciones Coink, TPaga y Powwi	1	0,10%
<b>Total general</b>	<b>1040</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.24 Secretaría Distrital de Ambiente

Se realizaron 4 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno y excelente.

Tabla 237 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2	50,00%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	2	50,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

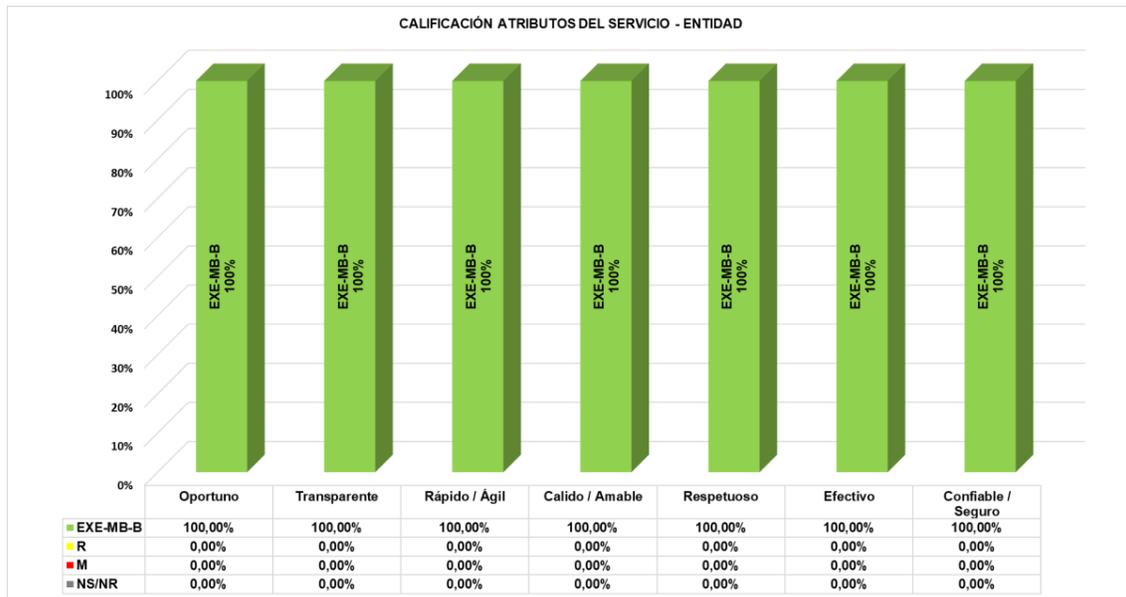


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

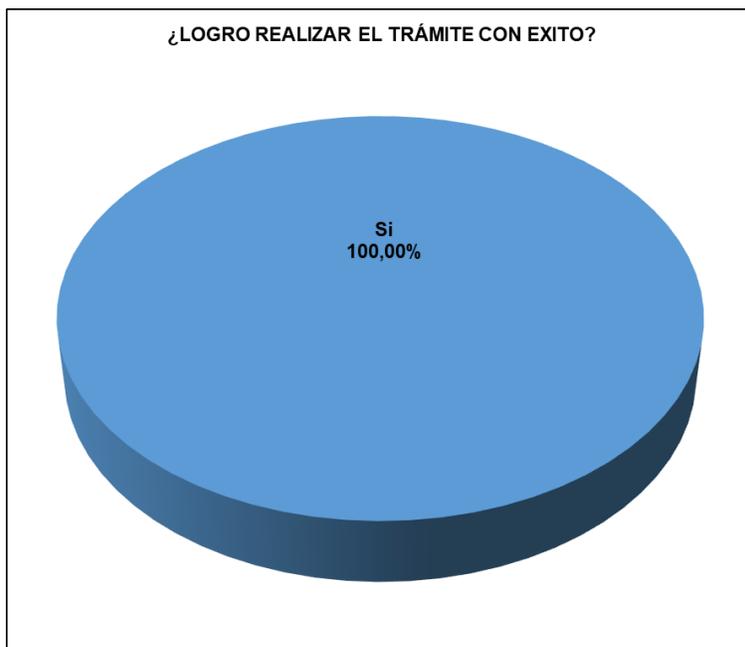
El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 238 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Trámites	Recuento	%
Registro de Información sobre la conformación o actualización Departamento de Gestión Ambiental	1	25,00%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	1	25,00%
Evaluación de Solicitud para Sitios de Disposición Final de Residuos de Construcción y Demolición Distritales	1	25,00%
Evaluación estudios de ruido	1	25,00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.25 Secretaría de Educación del Distrito

Se realizaron **42** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

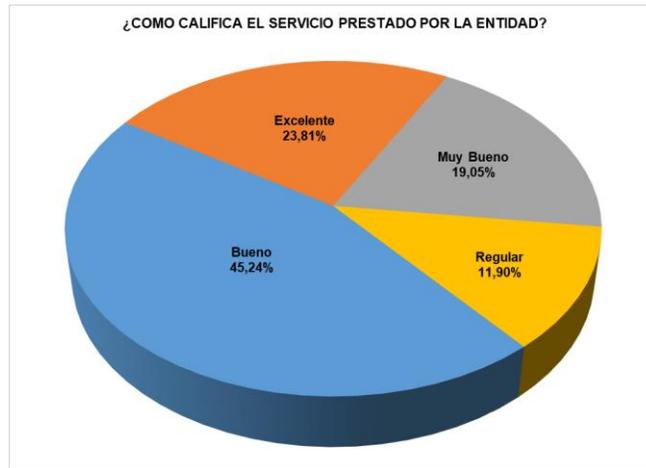
El **88,10%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 239 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	10	23,81%	<b>88,10%</b>

MUY BUENO	8	19,05%
BUENO	19	45,24%
REGULAR	5	11,90%
MALO	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

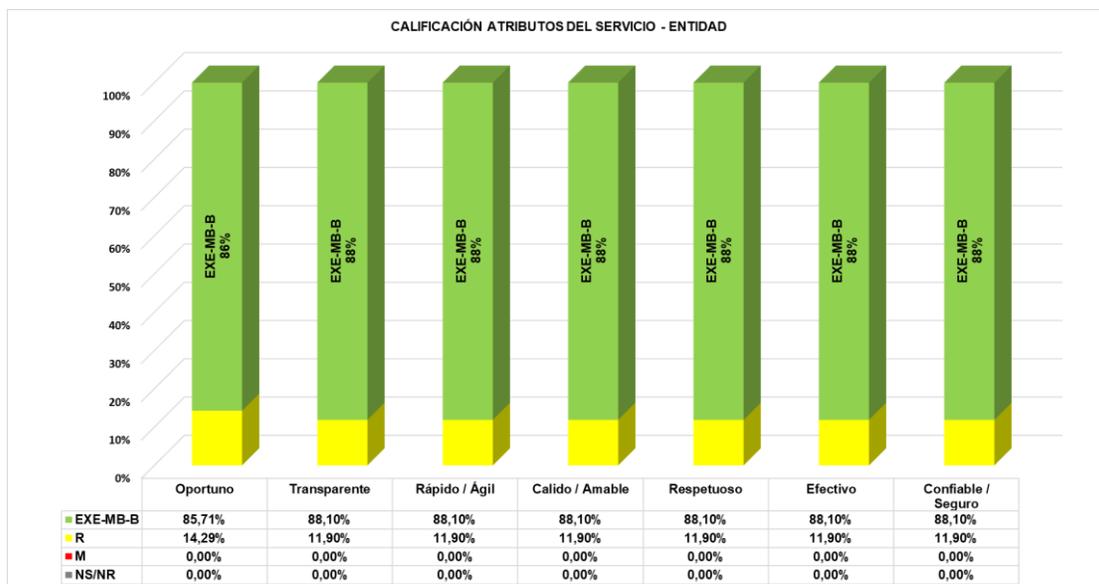


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 87,76% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **50%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **50%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 240 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	7	33,33%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	5	23,81%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	3	14,29%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	2	9,52%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	2	9,52%
La información recibida no es suficiente	2	9,52%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 241 Trámites realizados SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Trámites	Recuento	%
Asignación de cupo escolar	22	52,38%
Movilidad Escolar	13	30,95%
Traslado de estudiantes antiguos	5	11,90%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	1	2,38%

Trámites	Recuento	%
Solicitud SIM Card Estudiantil	1	2,38%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.26 Secretaría Distrital de Gobierno

Se realizaron **30** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 242 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	15	50,00%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	10	33,33%	
BUENO	5	16,67%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

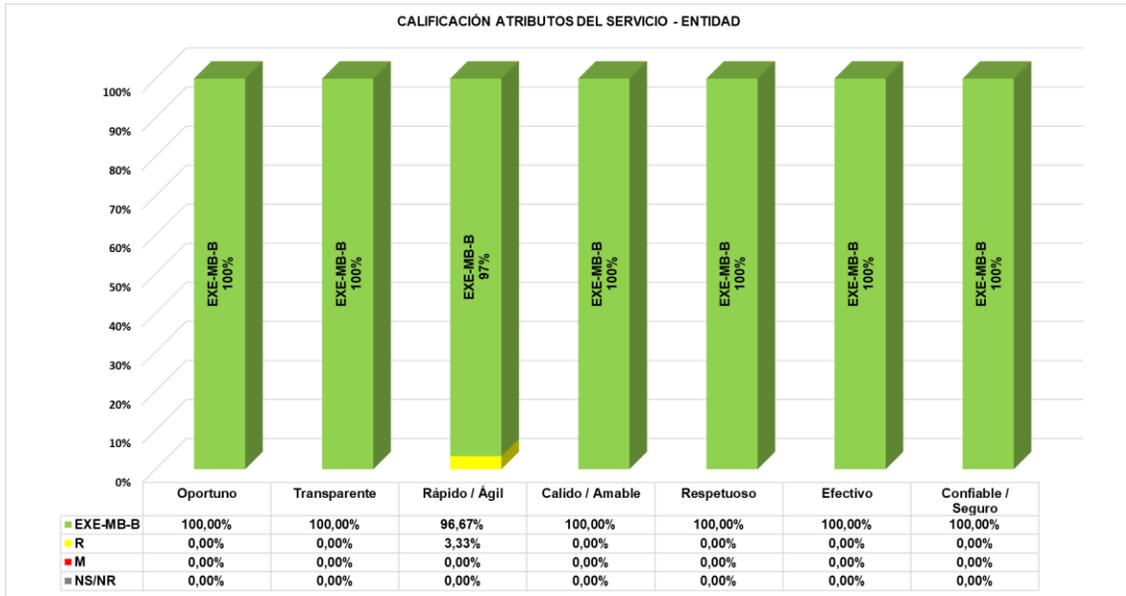


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 99,52% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Tabla 243 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Trámites	Recuento	%
Bethany - Apoyo y acompañamiento a la población migrante	19	63,33%
Certificado de residencia	11	36,67%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.27 Secretaría Distrital de Hacienda

Se realizaron **283** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

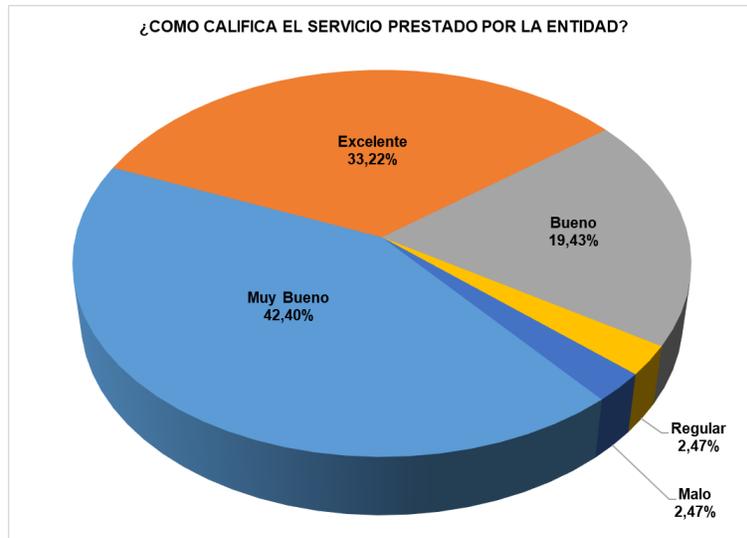
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **95,05%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 244 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	94	33,22%	<b>95,05%</b>
MUY BUENO	120	42,40%	
BUENO	55	19,43%	
REGULAR	7	2,47%	
MALO	7	2,47%	
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

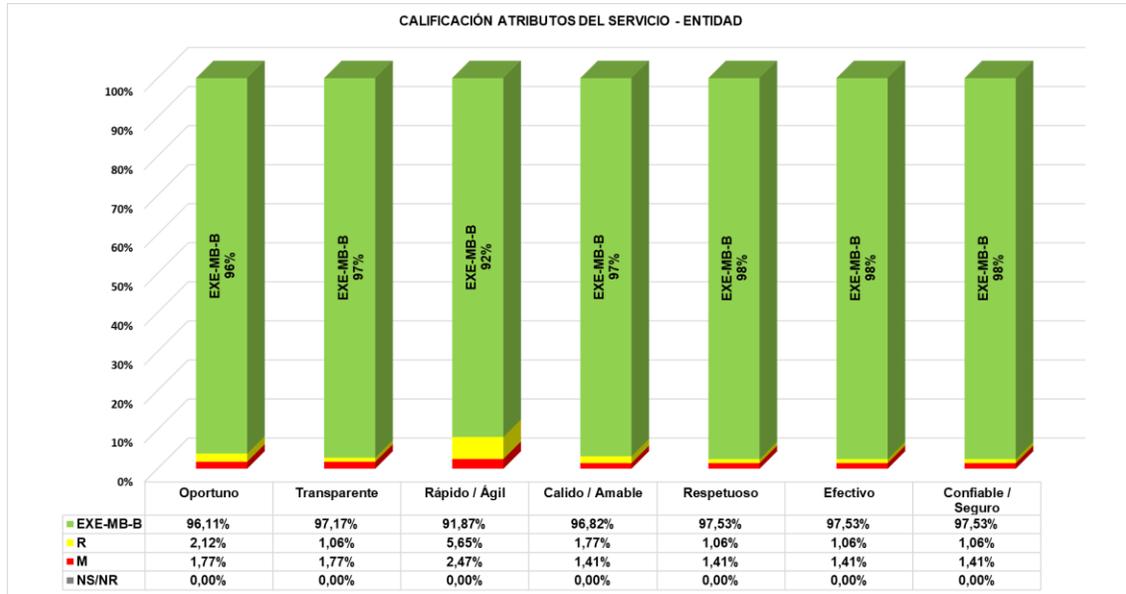


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 96,37% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **91,87%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **8,13%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 245 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	7	30,43%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	5	21,74%
Debe agendar cita	4	17,39%
El tiempo de espera es muy largo	3	13,04%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	2	8,70%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	4,35%
Falta capacidad de atención en el punto	1	4,35%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 246 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Trámites	Recuento	%
Impuesto predial unificado	130	45,94%
Consulta y certificación de pagos	71	25,09%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	28	9,89%
Impuesto sobre vehículos automotores	21	7,42%
Certificación RIT	15	5,30%
Radicación de Correspondencia	14	4,95%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	2	0,71%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT)	1	0,35%
Nueva Oficina Virtual	1	0,35%
<b>Total general</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.28 Secretaría Distrital de Integración Social

Se realizaron **31** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

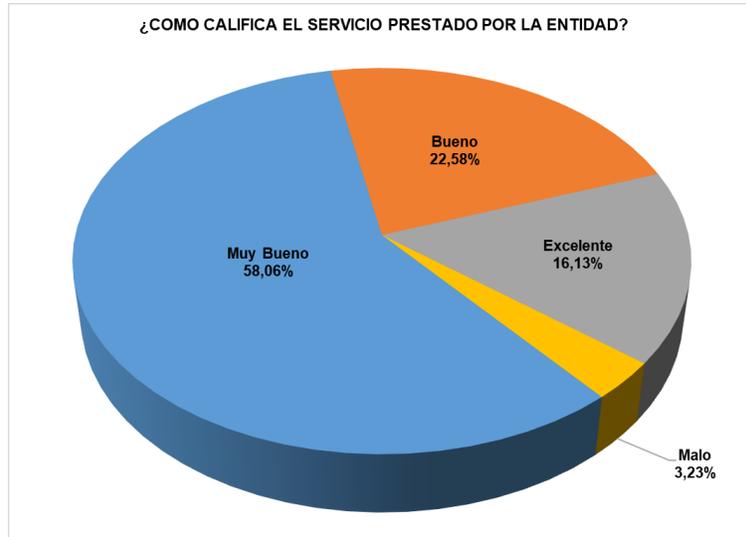
El **96,77%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 247 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	5	16,13%	96,77%
MUY BUENO	18	58,06%	
BUENO	7	22,58%	
REGULAR	-	-	
MALO	1	3,23%	

TOTAL	31	100%
-------	----	------

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

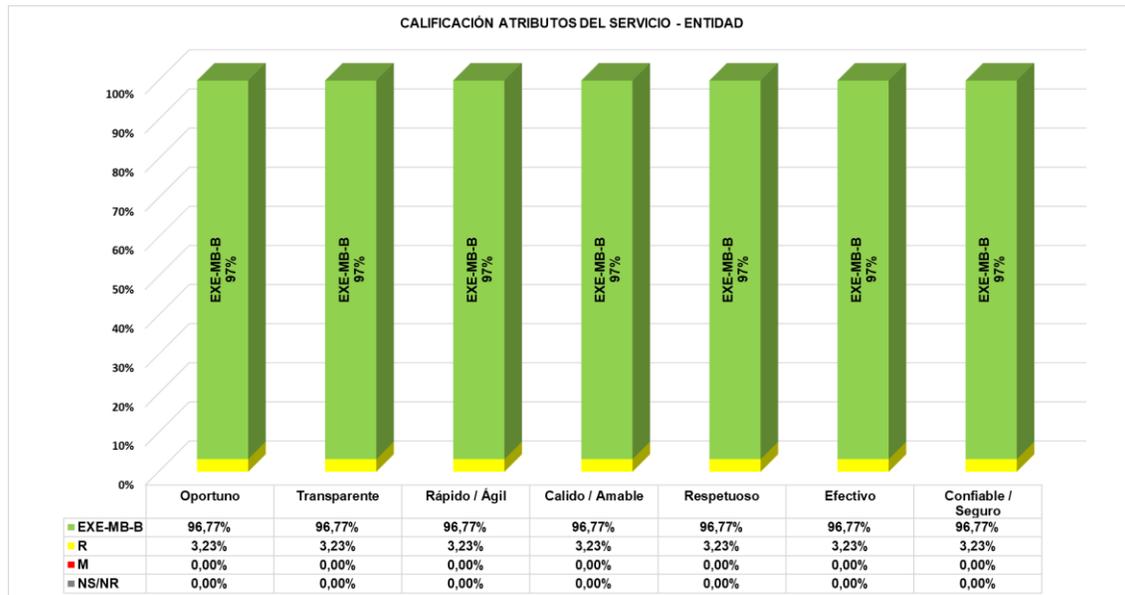


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 96,77% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **74,19%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **25,81%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 248 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	5	62,50%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	2	25,00%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	12,50%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 249 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Trámites	Recuento	%
Apoyos económicos para persona mayor	7	22,58%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	7	22,58%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado y otros subsidios	7	22,58%
Tropa social a tu hogar	2	6,45%
Respuesta social	1	3,23%
Servicio social centro día	1	3,23%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	1	3,23%

Trámites	Recuento	%
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	1	3,23%
Estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades	1	3,23%
Construyendo autonomía alimentaria	1	3,23%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	1	3,23%
Ingreso Solidario	1	3,23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.29 Secretaría Distrital de la Mujer

Se realizaron 5 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno y excelente.

Tabla 250 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	3	60,00%	
BUENO	2	40,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

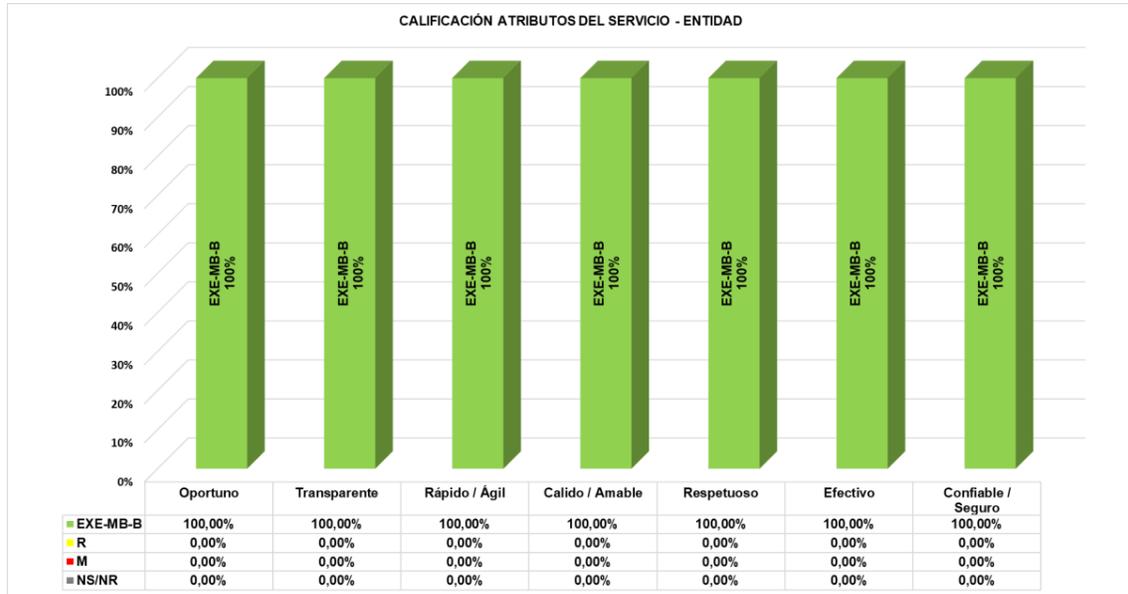


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **80%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **20%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 251 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
La información recibida no es suficiente	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 252 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Trámites	Recuento	%
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES (ESPECIALIZADA PARA LAS MUJERES EN TODA SU DIVERSIDAD)	3	60,00%
ENCUENTRO DE DERECHOS, DESARROLLO PERSONAL E INFORMACIÓN EN SALUD	1	20,00%
FORMACIÓN A CUIDADORAS	1	20,00%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.30 Secretaría Distrital de Planeación

Se realizaron **2.512** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

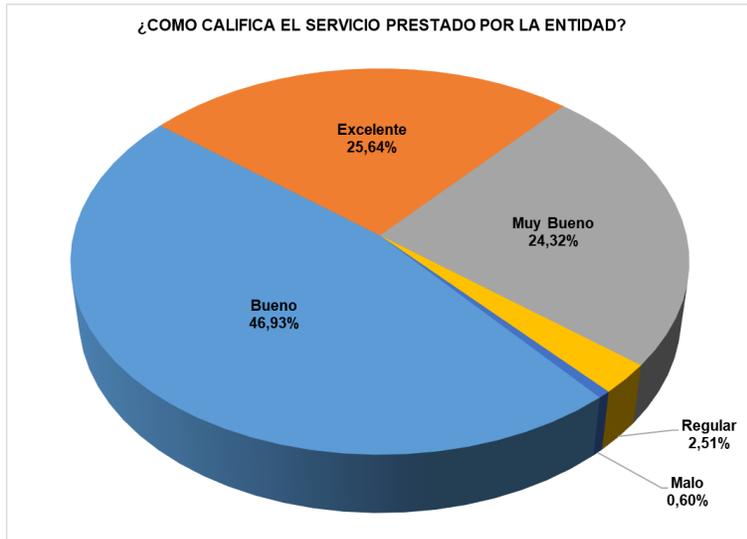
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **96,89%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 253 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	644	25,64%	<b>96,89%</b>
MUY BUENO	611	24,32%	
BUENO	1.179	46,93%	
REGULAR	63	2,51%	
MALO	15	0,60%	
<b>TOTAL</b>	<b>2.512</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

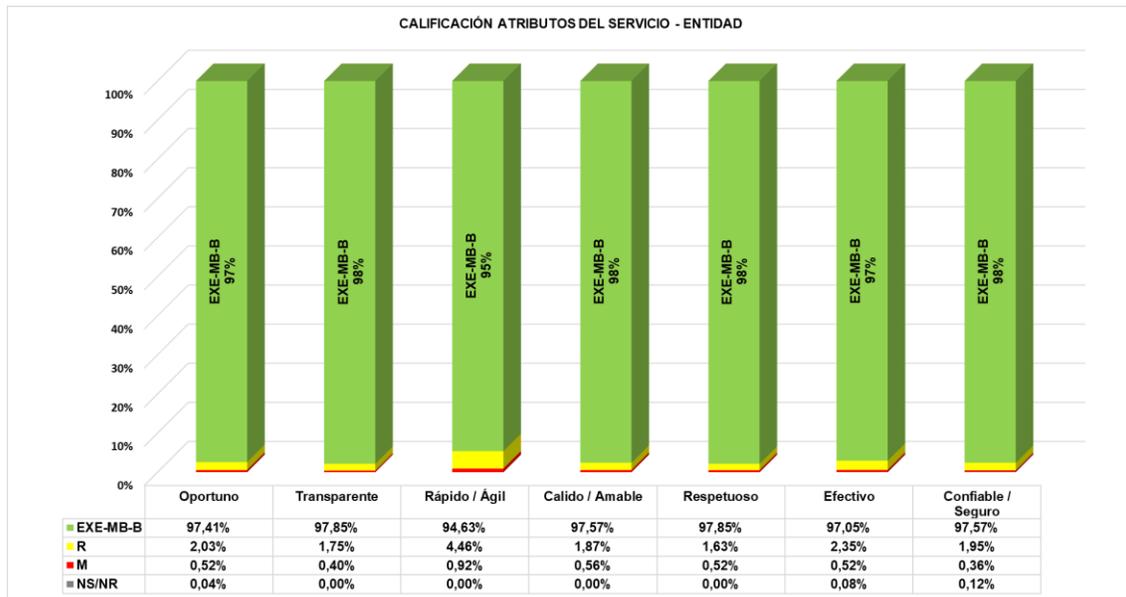


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 97,13% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **81,65%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **18,35%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 254 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	333	72,23%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	32	6,94%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	26	5,64%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	24	5,21%
No es la persona indicada para realizar el trámite	22	4,77%
La información recibida no es suficiente	8	1,74%
El tiempo de espera es muy largo	6	1,30%
Falta capacidad de atención en el punto	5	1,08%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	3	0,65%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	2	0,43%
<b>Total general</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 255 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Trámites	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1091	43,43%

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	834	33,20%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	228	9,08%
Consulta Puntaje SISBÉN	150	5,97%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	86	3,42%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	45	1,79%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	28	1,11%
Concepto de uso del suelo	12	0,48%
Concepto de norma urbanística	12	0,48%
Certificado de estratificación socioeconómica	10	0,40%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	6	0,24%
Consulta de documentación urbanística	4	0,16%
Certificado de riesgo de predios	3	0,12%
Radicación	2	0,08%
Ajuste de un plan parcial adoptado	1	0,04%
<b>Total general</b>	<b>2512</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.31 Secretaría Distrital de Salud

Se realizaron **311** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

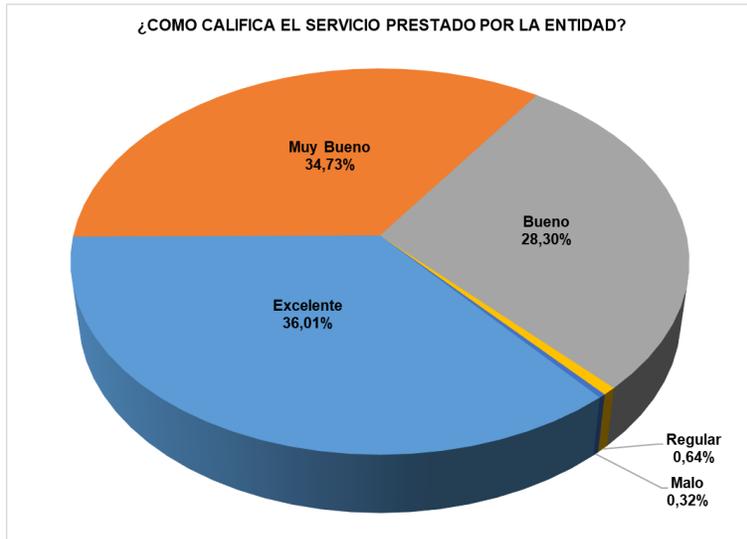
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **99,04%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 256 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	112	36,01%	<b>99,04%</b>
MUY BUENO	108	34,73%	
BUENO	88	28,30%	
REGULAR	2	0,64%	
MALO	1	0,32%	
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

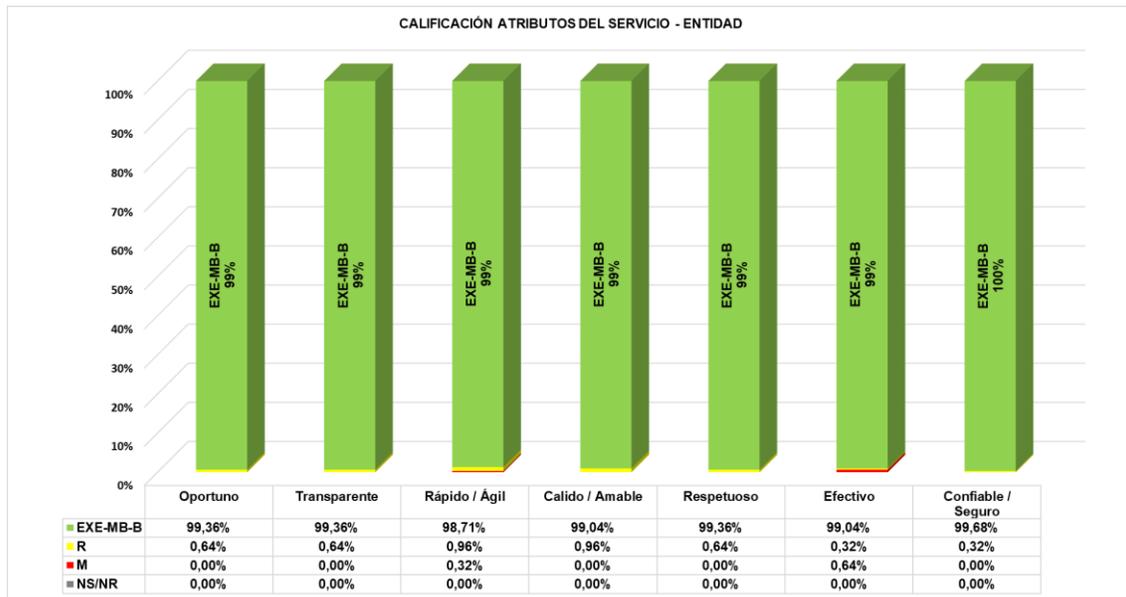


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 99,22% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **91,64%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **8,36%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 257 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	13	50,00%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	5	19,23%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	3	11,54%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	2	7,69%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	2	7,69%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	3,85%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 258 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Trámites	Recuento	%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	213	68,49%
Información sobre gratuidad en salud	46	14,79%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	16	5,14%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	13	4,18%

Trámites	Recuento	%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	12	3,86%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	5	1,61%
Certificado de discapacidad	3	0,96%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	3	0,96%
<b>Total general</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.32 Secretaría Distrital del Hábitat

Se realizaron **62** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **98,39%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 259 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	21	33,87%	<b>98,39%</b>
MUY BUENO	17	27,42%	
BUENO	23	37,10%	
REGULAR	1	1,61%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

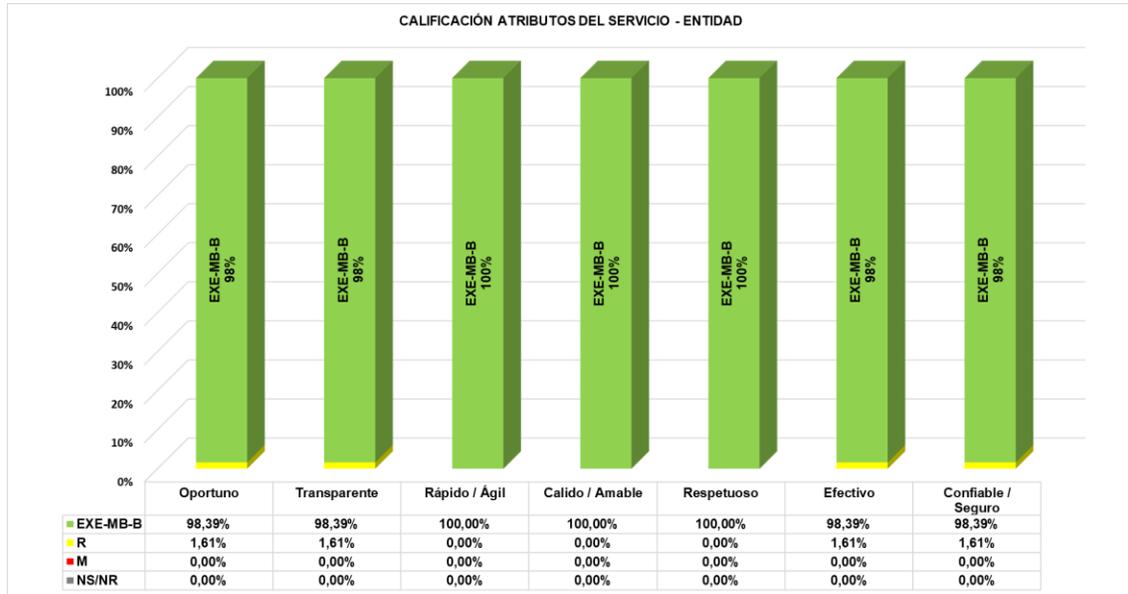


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

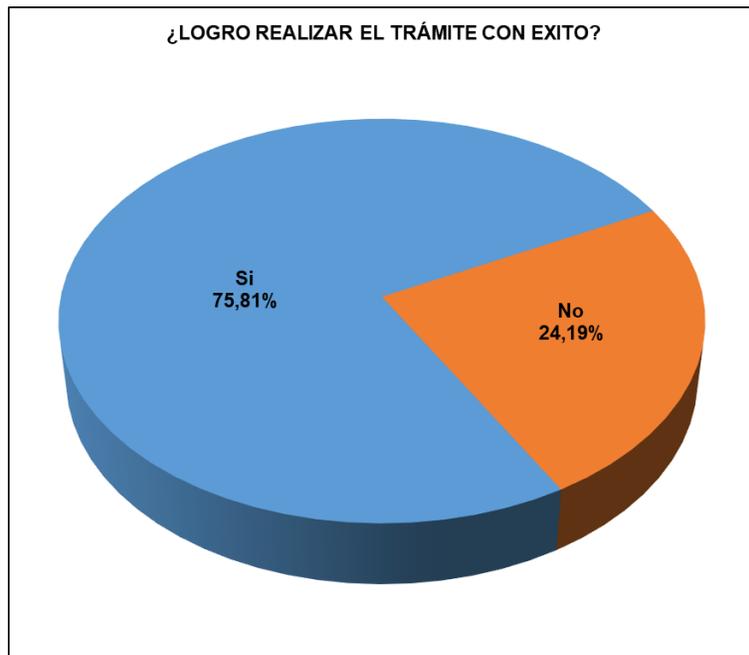
En promedio el 99,08% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **75,81%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **24,19%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 260 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	6	40,00%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	5	33,33%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	4	26,67%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 261 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT*

Trámites	Recuento	%
Acceso a vivienda	60	96,77%
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	2	3,23%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.33 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Se realizaron **113** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

*Tabla 262 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA*

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	38	33,63%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	37	32,74%	
BUENO	38	33,63%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

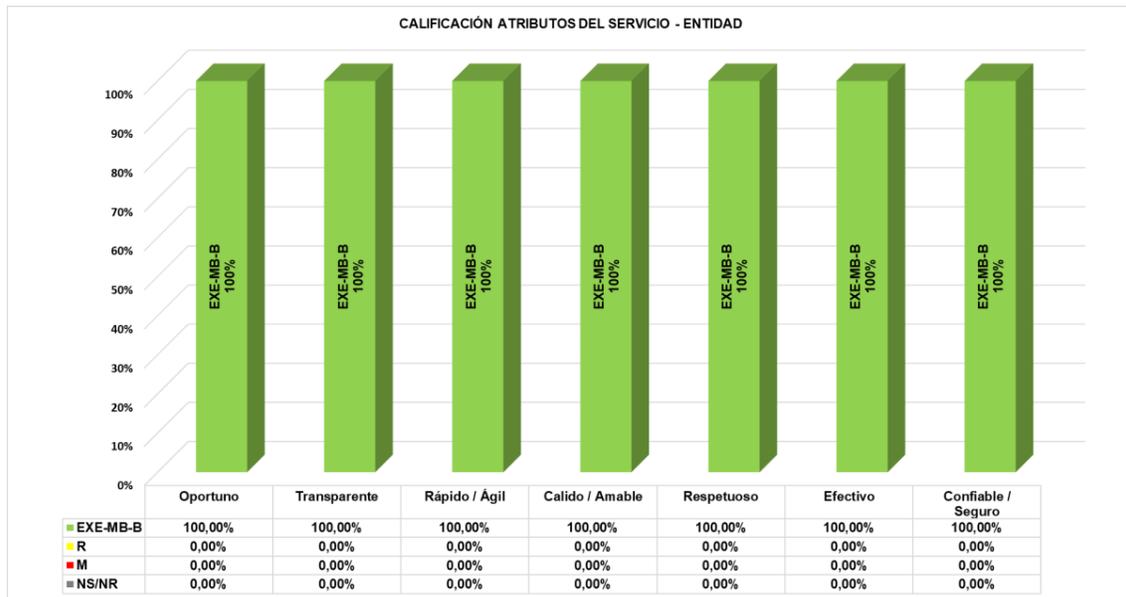


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **98,23%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **1,77%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 263 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 264 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA*

Trámites	Recuento	%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	113	100,00%
<b>Total general</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.34 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Se realizaron **701** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

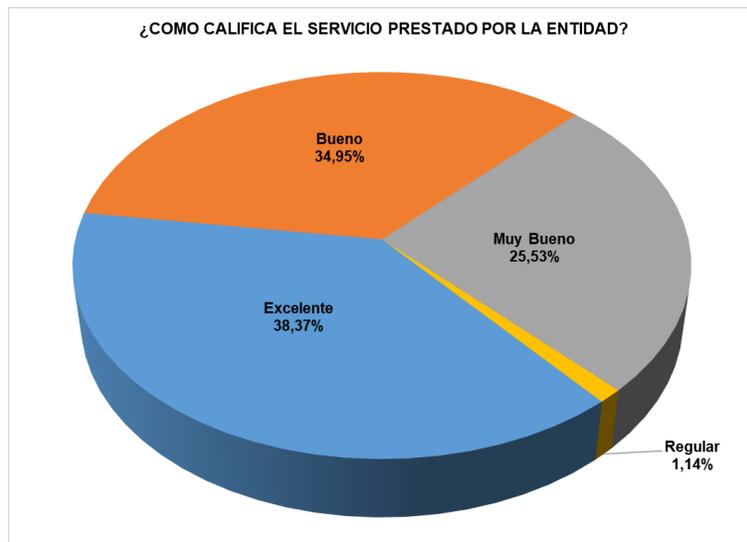
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **98,86%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 265 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	269	38,37%	<b>98,86%</b>
MUY BUENO	179	25,53%	
BUENO	245	34,95%	
REGULAR	8	1,14%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>701</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

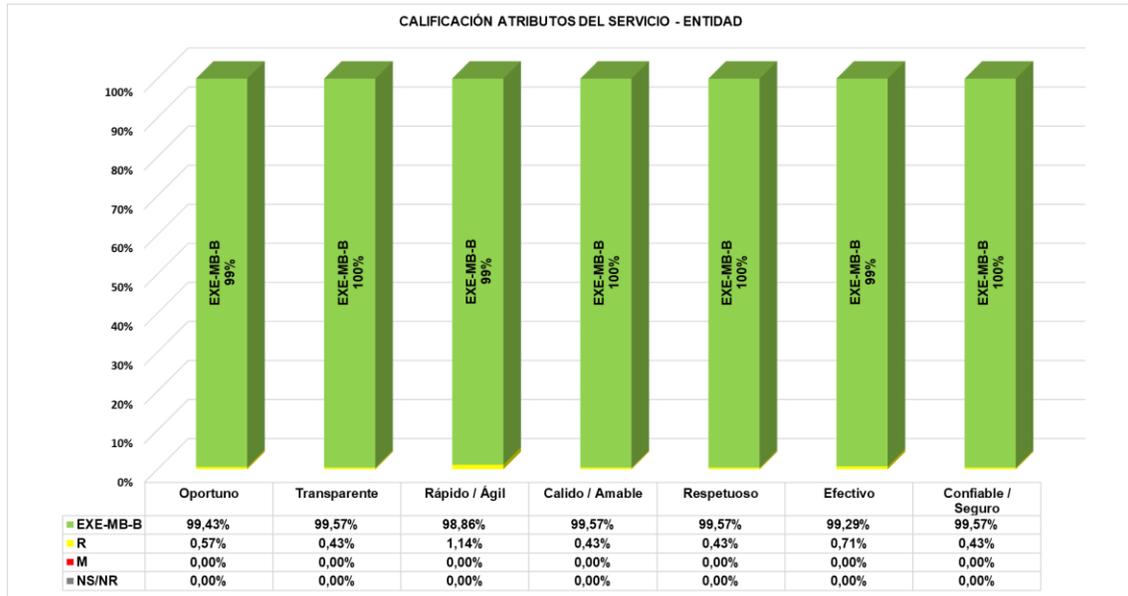


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

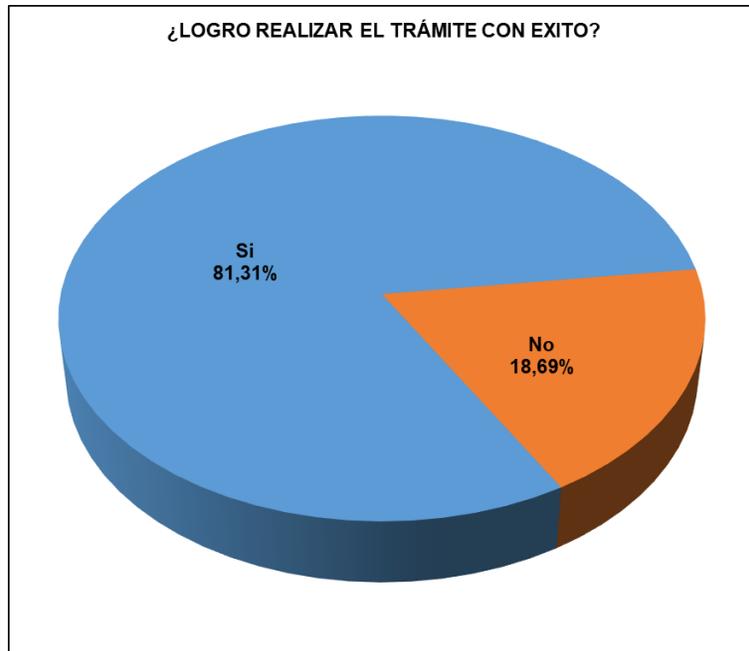
En promedio el 99,41% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **81,31%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **18,69%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 266 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	116	88,55%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	7	5,34%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	3	2,29%
La información recibida no es suficiente	2	1,53%
Falta capacidad de atención en el punto	1	0,76%
Debe agendar cita	1	0,76%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	1	0,76%
<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 267 Trámites realizados SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Trámites	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	562	80,17%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	120	17,12%
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	16	2,28%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	2	0,29%
Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>701</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.35 Secretaría Jurídica Distrital

Se realizaron 13 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

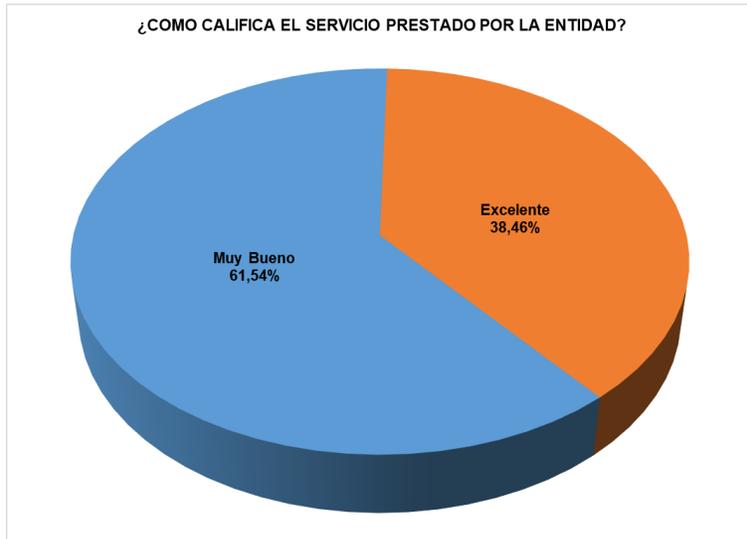
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno y excelente.

Tabla 268 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	38,46%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	8	61,54%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

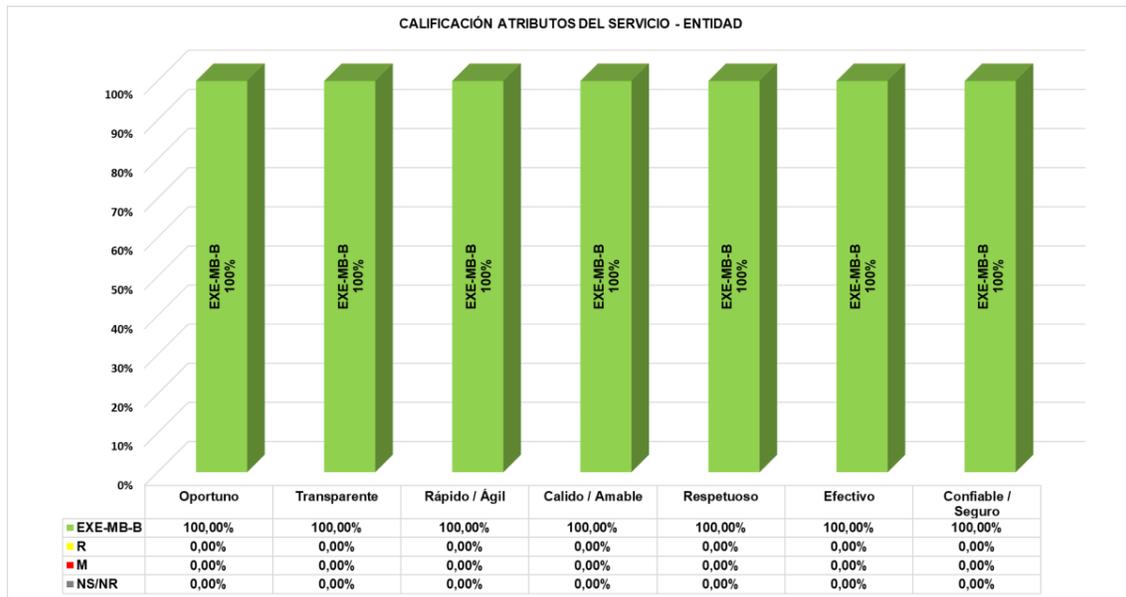


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **92,31%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **7,69%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 269 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 270 Trámites realizados SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Trámites	Recuento	%
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro - ESAL	10	76,92%
Certificado Especial	3	23,08%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.36 Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP

Se realizaron **2** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y muy bueno.

Tabla 271 Nivel de Satisfacción Ciudadana UGPP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	-	-	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	1	50,00%	
BUENO	1	50,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

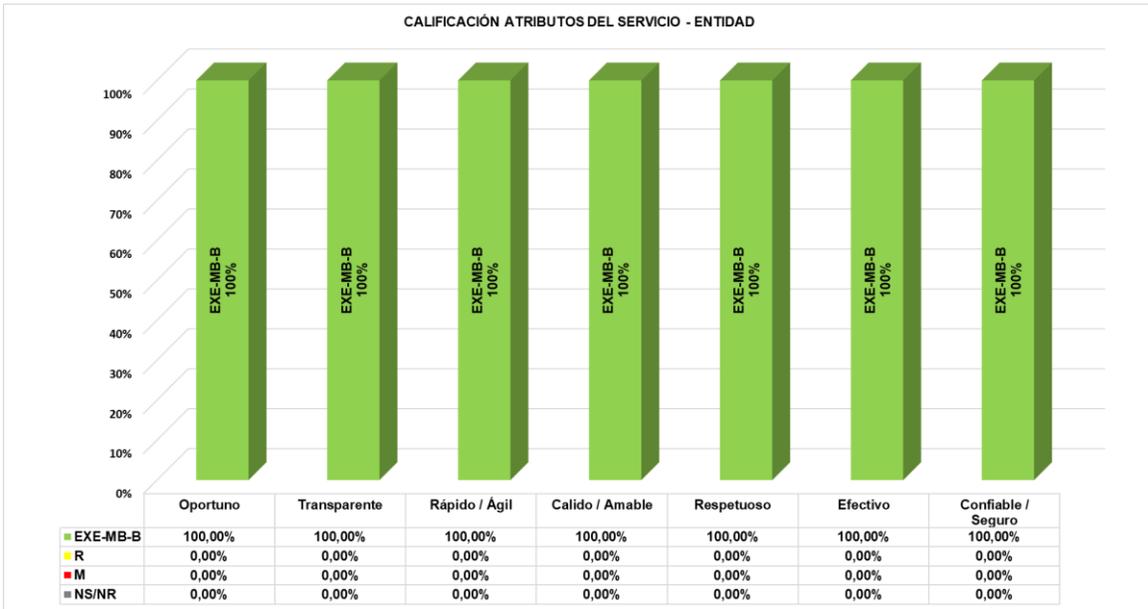


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

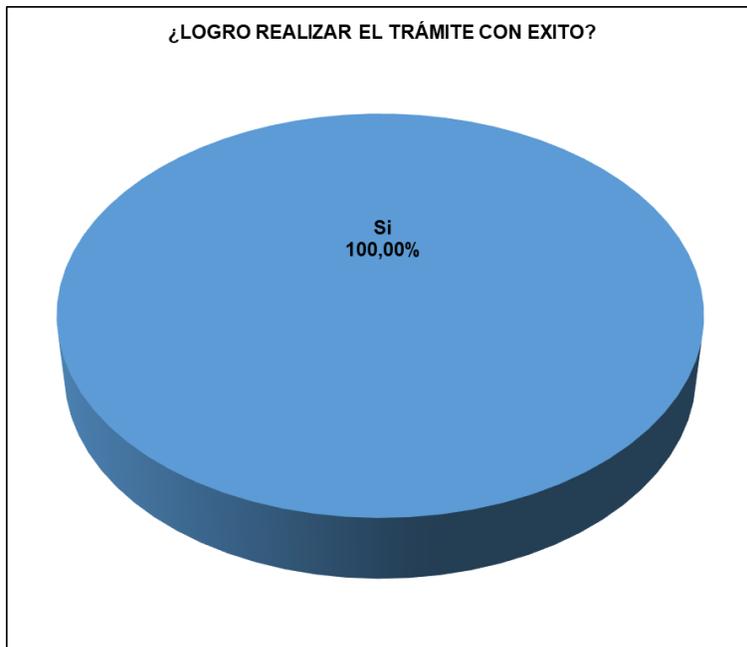
El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 272 Trámites realizados UGPP

Trámites	Recuento	%
Certificado pensional	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.37 Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos

Se realizaron **11** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

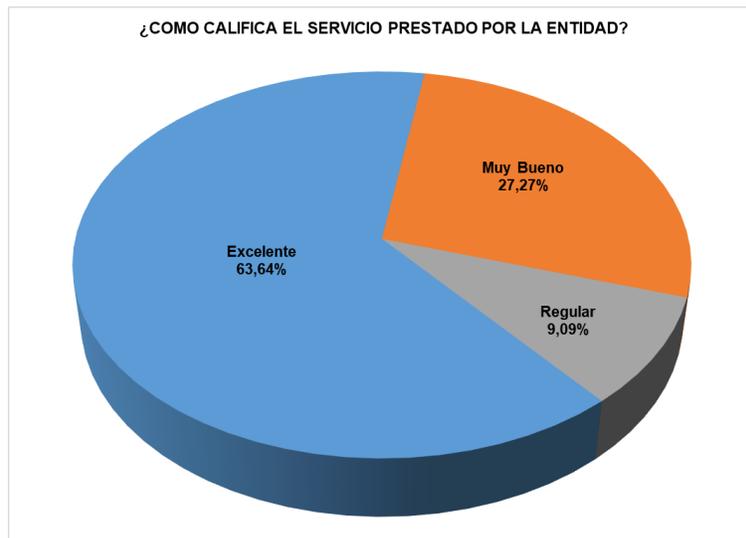
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **90,91%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno y excelente.

Tabla 273 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	7	63,64%	<b>90,91%</b>
MUY BUENO	3	27,27%	
BUENO	-	-	
REGULAR	1	9,09%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

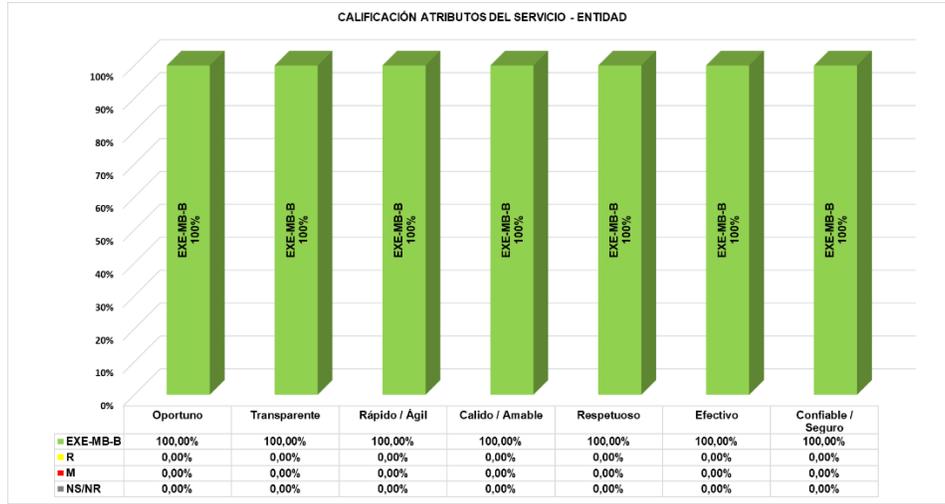


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

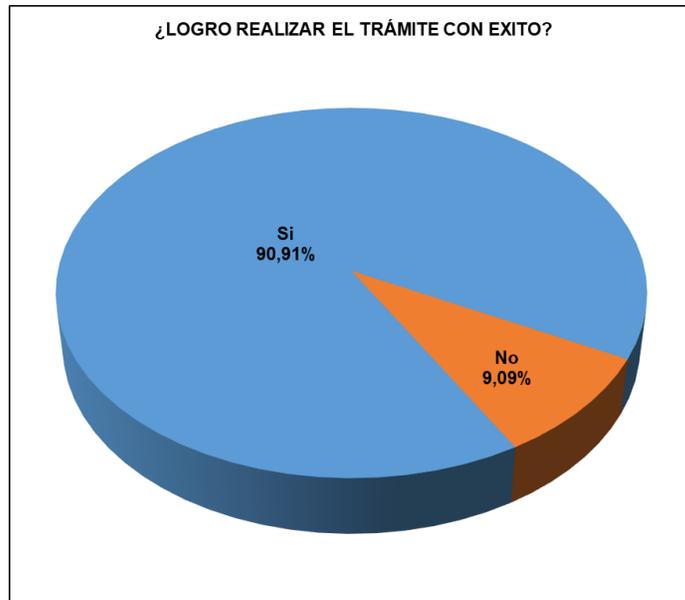
El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **90,91%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **9,09%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 274 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Falta capacidad de atención en el punto	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 275 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS

Trámites	Recuento	%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	9	81,82%
Asesoría en ejercicios de simulación y simulacros	1	9,09%
Capacitación empresarial	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.38 Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Se realizaron **628** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

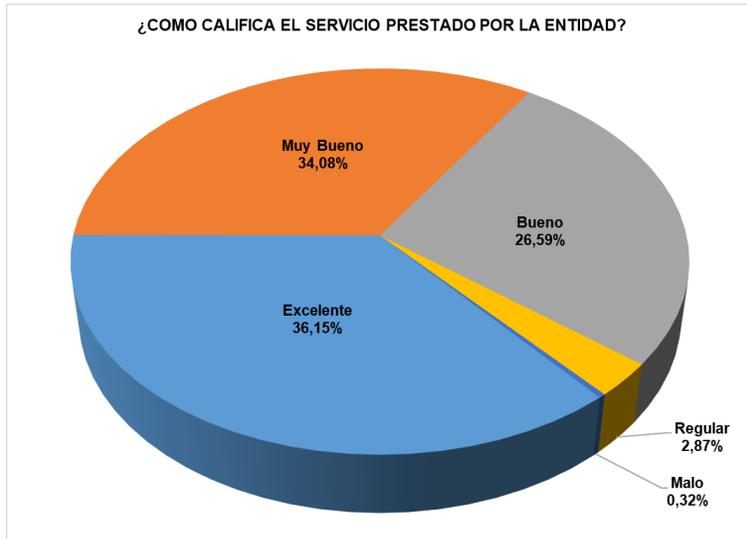
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **96,82%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 276 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	227	36,15%	<b>96,82%</b>
MUY BUENO	214	34,08%	
BUENO	167	26,59%	
REGULAR	18	2,87%	
MALO	2	0,32%	
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

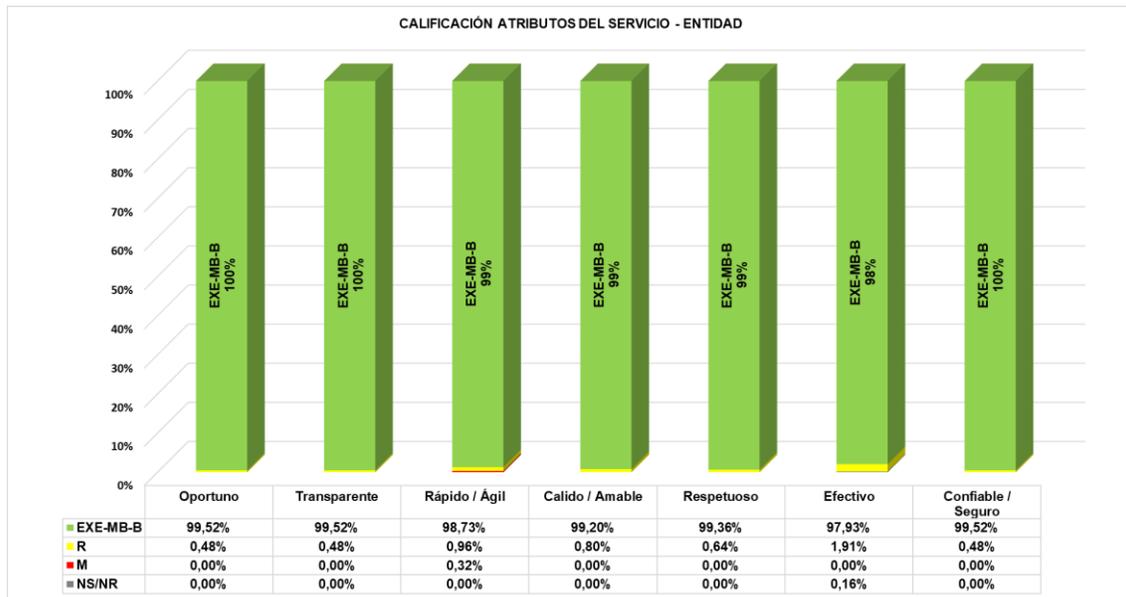


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el 99,11% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **82,48%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **17,52%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 277 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	40	36,36%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	25	22,73%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	19	17,27%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	18	16,36%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	3	2,73%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	2	1,82%
La información recibida no es suficiente	2	1,82%
Falta capacidad de atención en el punto	1	0,91%
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 278 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Trámites	Recuento	%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	325	51,75%
Registro Biométrico	179	28,50%
Pre-registro virtual asistido	123	19,59%

Trámites	Recuento	%
Información de otros trámites y servicios en Migración Colombia	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>628</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.39 Universidad Militar Nueva Granada

Se realizaron **6** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y excelente.

Tabla 279 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	83,33%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	-	-	
BUENO	1	16,67%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

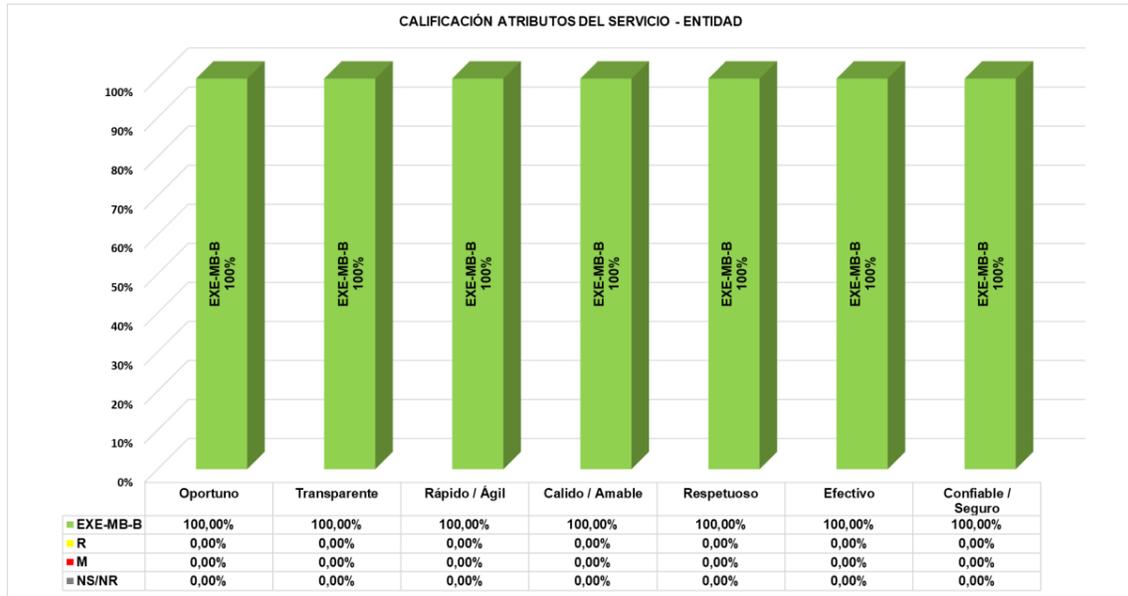


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El total de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Tabla 280 Trámites realizados UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Trámites	Recuento	%
Consultorio Jurídico Gratuito	6	100,00%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.3.40 Vanti SA ESP

Se realizaron **1.064** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

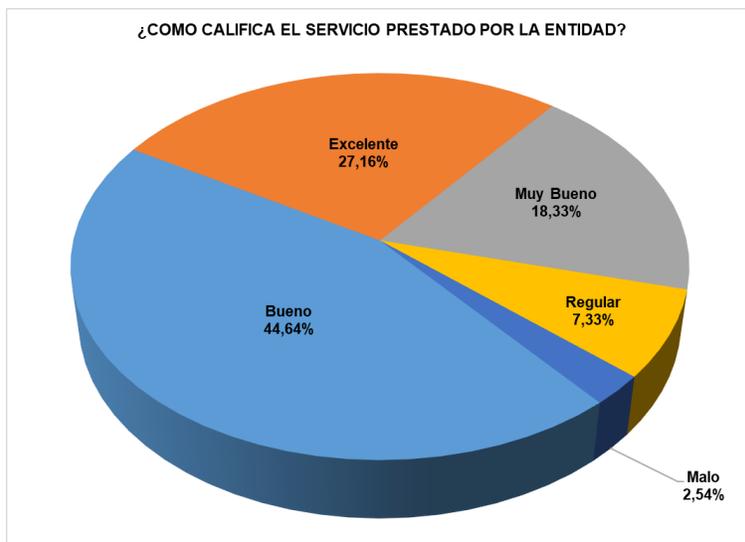
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **90,13%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 281 Nivel de Satisfacción Ciudadana VANTI SA ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	289	27,16%	<b>90,13%</b>
MUY BUENO	195	18,33%	
BUENO	475	44,64%	
REGULAR	78	7,33%	
MALO	27	2,54%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.064</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

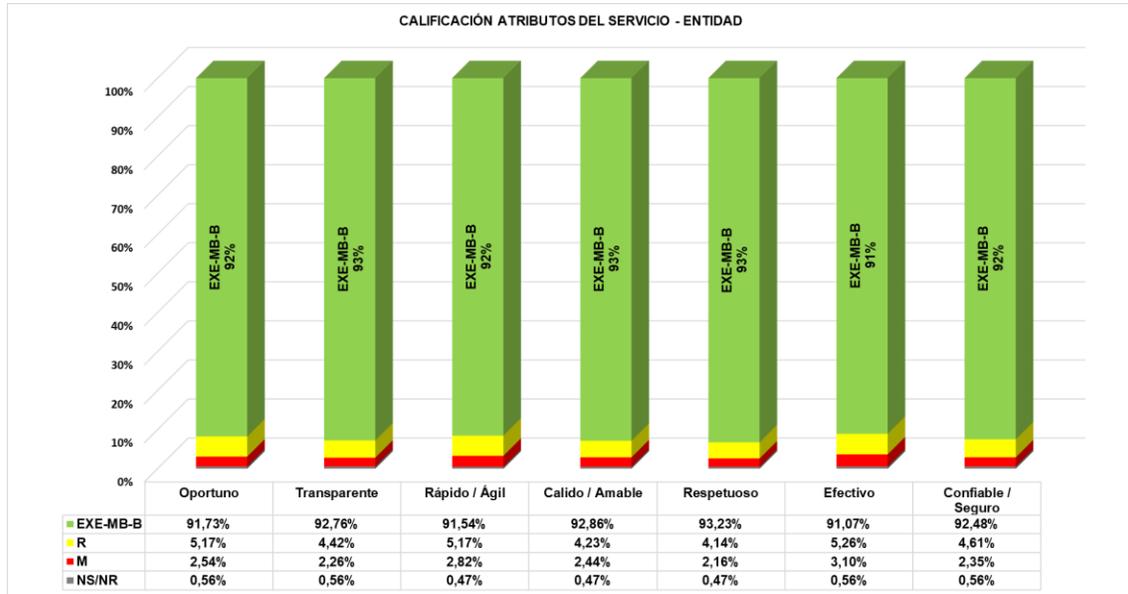


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

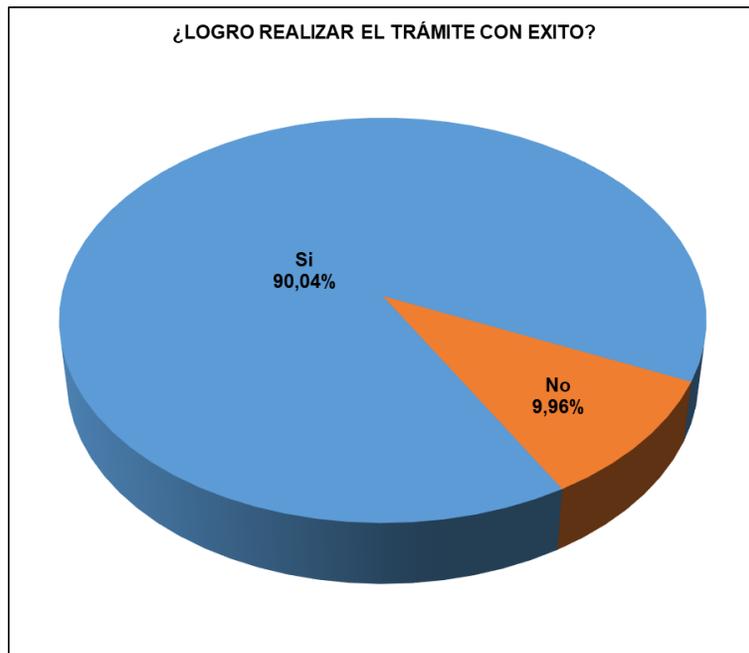
En promedio el 92,24% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **90,04%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **9,96%** restante informó que no lo pudo hacer.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 282 Motivos de no éxito en el trámite VANTI SA ESP*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	35	33,02%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	12	11,32%
Falta capacidad de atención en el punto	12	11,32%
La información recibida no es suficiente	11	10,38%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	10	9,43%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	9	8,49%
Debe agendar cita	7	6,60%
El tiempo de espera es muy largo	4	3,77%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	4	3,77%
No es la persona indicada para realizar el trámite	2	1,89%
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 283 Trámites realizados VANTI SA ESP*

Trámites	Recuento	%
Inconformidad tarifa liquidada	244	22,93%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	158	14,85%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	118	11,09%
Información general de la factura	95	8,93%
Cambio de titular- corrección	62	5,83%
Financiación deuda total	60	5,64%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	59	5,55%
Financiación conceptos facturados	47	4,42%
Programación de visita RPO-VTR	40	3,76%
Inconformidad por que no recibió factura	39	3,67%
Información estado de un reclamo anterior	35	3,29%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	20	1,88%
Cambio datos de correspondencia	13	1,22%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	12	1,13%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	8	0,75%
Cambio de dirección	7	0,66%
Solicitud de reinstalación del servicio	6	0,56%
Solicitud de pago anticipado	5	0,47%
Información general por hurto y daño del CM	5	0,47%
Información general proceso cierre y reconexión	4	0,38%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	4	0,38%
Liquidación o abono a créditos	4	0,38%
Información general del proceso de revisión por anomalías	3	0,28%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	3	0,28%
Información de reparaciones por RPO	2	0,19%
Cambio de uso	2	0,19%
Cambio de nombre	1	0,09%

Trámites	Recuento	%
Saldo contadores	1	0,09%
Reclamó	1	0,09%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	1	0,09%
Información general de RPO-VTR	1	0,09%
Cientes Industriales	1	0,09%
Reclamo	1	0,09%
Descuento temporal por referencia en trámite	1	0,09%
Información de funcionarios	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1064</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### 3.5.4 Resultados Evaluación de Medios o Canales de Consulta y Realización de Trámites de la Administración Distrital

Dentro de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 se realizó la consulta a la ciudadanía sobre los medios o canales utilizados para buscar información de los trámites o servicios ofertados por las entidades distritales y la disposición de la ciudadanía de realizar trámites y servicios por estos medios o canales, los resultados obtenidos se relacionan a continuación:

#### Utilización de Canales o Medios para Consulta de Trámites

El 85,73% de los ciudadanos encuestados manifiesta que utiliza los puntos de información de la Red CADE para hacer consultas sobre trámites ofertados por la Administración Distrital, el 5,78% utiliza los puntos de atención de las entidades y 3,95% utiliza la página web de las entidades, los demás resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 284 Canales o medios de consulta de trámites

Canal de Consulta	Recuento	%
Punto de información de la Red CADE	9987	85,73%
Punto de atención de la entidad	673	5,78%
Página web de la entidad	460	3,95%
Les pregunta a vecinos, compañeros, familiares, amigos	295	2,53%
Línea telefónica de la entidad	208	1,79%
Línea 195	15	0,13%
Redes sociales	9	0,08%
Le pregunta a un tramitador	1	0,01%
Guía de trámites y servicios	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>11649</b>	<b>100%</b>

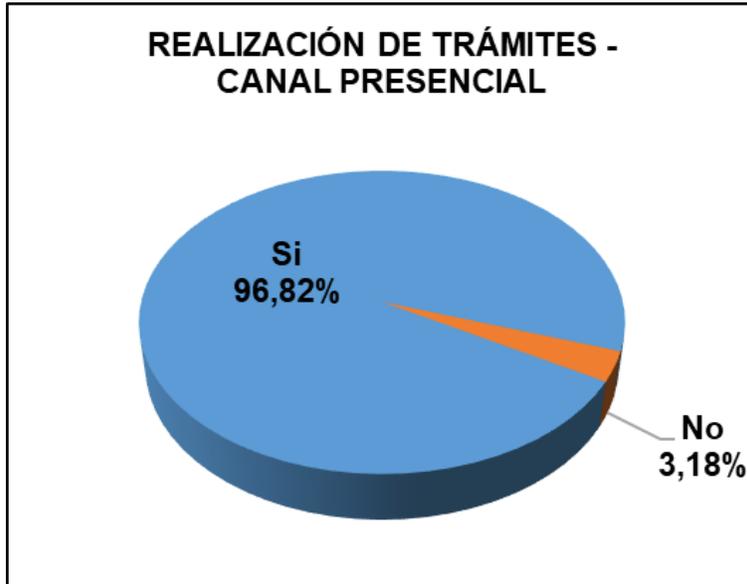
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

#### Utilización de Canales o Medios para Realización de Trámites

Dentro de la pregunta relacionada con la disposición para la realización de trámites, se indagó sobre medios o canales como Canal Presencial, Llamada Telefónica, Oficina Virtual de la Entidad, GAB – Super CADE Virtual, Aplicaciones de las Entidades, Mensajería Instantánea (WhatsApp, Messenger, Chat de la Entidad) y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, los resultados obtenidos se presentan a continuación:

#### Canal Presencial:

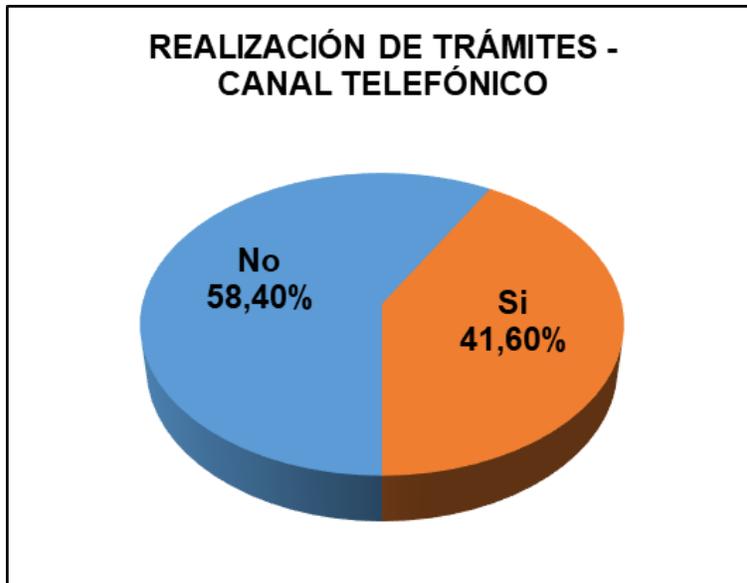
El 96,82% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 3,18% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Llamada Telefónica:**

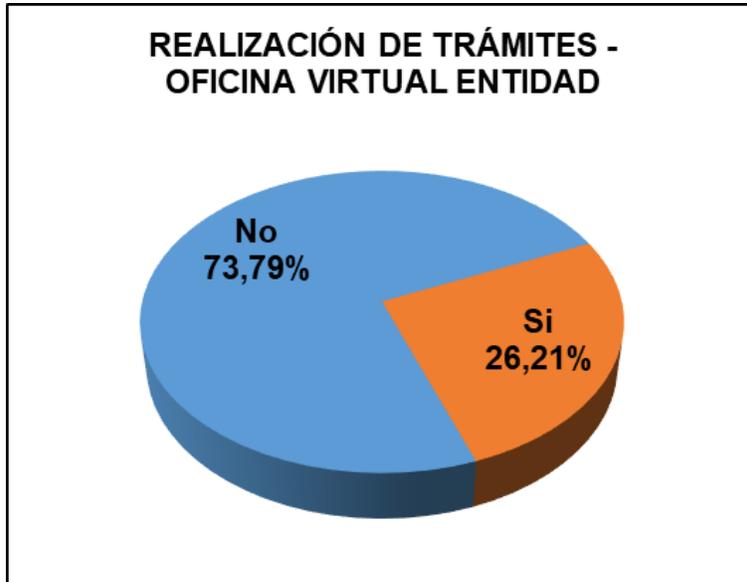
El 58,40% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 41,60% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Oficina Virtual de la Entidad:**

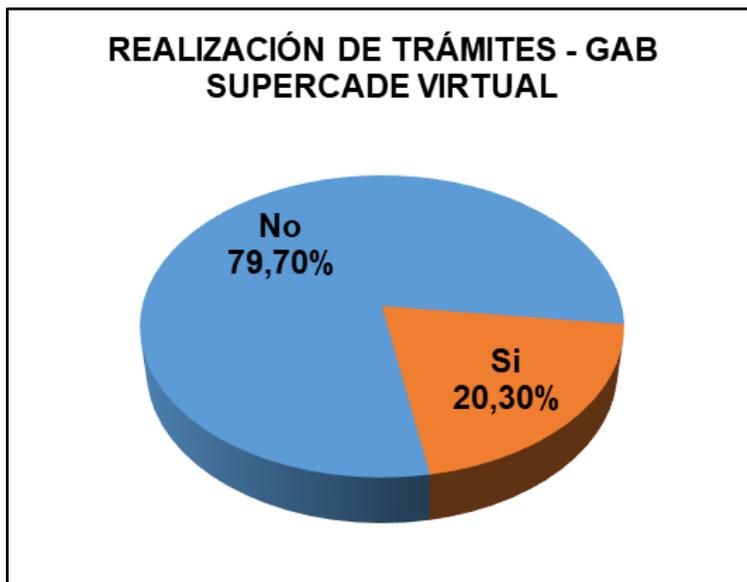
El 73,79% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 26,21% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**GAB - Super CADE Virtual:**

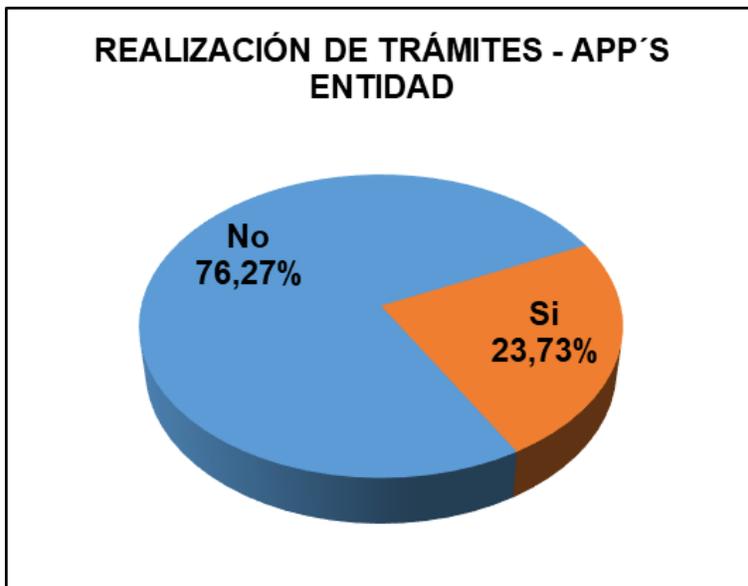
El 79,70% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 20,30% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Aplicaciones de las Entidades:**

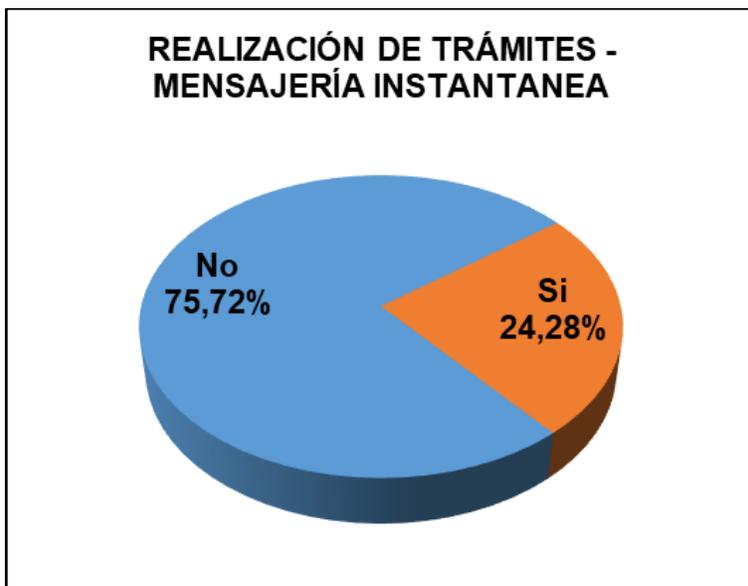
El 76,27% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 23,73% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Mensajería Instantánea:**

El 75,72% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 24,28% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha:**

El 80,59% de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el 19,41% no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

**4. CONCLUSIONES**

El resultado final de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 mostró un nivel de satisfacción general del 91,94% frente al servicio prestado en la Red CADE (Super CADE´s y CADE´s) y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y del 96,02% respecto del servicio prestado por la Administración Distrital (entidades presentes en la Red CADE).

Detalladamente el resultado del nivel de satisfacción ciudadana para la Red CADE fue del 97,62% y para Bogotá te escucha del 76,48%.

**CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL – RED CADE**

**CADE:** Se realizaron 7.002 encuestas de satisfacción en los CADE´s, obteniendo como resultado que el 97,63% de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el 97,14% calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados. Frente al criterio de atención preferencial un 7,62% manifestó no saber o no responder, respecto al criterio de la oferta de trámites y servicios el 8,6% y en lo que tiene que ver con el criterio de asignación de turnos el 6,67% indicaron no saber o no conocer los mismos.

**SUPERCADE:** De los 4.647 ciudadanos encuestados el 97,61% calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el 97,86% calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos del servicio evaluados, y el 6,22% manifestó no saber o no responder frente al criterio de

atención preferencial, el 4,15% manifestó no saber o no responder sobre la oferta de trámites y servicios y el 1,04% no sabe o no responde sobre el servicio de asignación de turnos.

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 9,37%, seguido de “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) con un 7,16% y “Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)” (Reval SAS) con un 6,08%.
- ✓ Las entidades más consultadas por los ciudadanos encuestados fueron: Secretaría Distrital de Planeación (21,56%), seguida por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS (10,18%) y en tercer lugar Enel Colombia con un 9,85%.
- ✓ Frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación de los servicios en la Red CADE, el 54,61% (7.377) de los ciudadanos encuestados contestó “Ninguna Recomendación”. De los ciudadanos que manifestaron sugerencias el 13,91% mostró interés por que en los puntos se preste el servicio de fotocopiadora, el 7,52% sugirió Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades y el 7,26% Agilizar el llamado de los turnos/ tiempos de espera más cortos.
- ✓ Respecto a los datos demográficos de los ciudadanos que asisten a los puntos de la Red CADE, se evidencia que:
  - El 16,16% de las personas que asisten a los puntos reside en la localidad de Ciudad Bolívar, el 15,91% reside en la localidad de Kennedy y el 9,37% en la localidad de Suba, el 0,77% de los ciudadanos encuestados manifestó tener su lugar de residencia fuera de Bogotá, 0,49% reside en el municipio de Soacha.
  - El 49,76% de los ciudadanos encuestados manifiestan tener un nivel de estudio de educación media / técnica, seguido por un 19,95% con educación básica primaria.
  - El 28,66% de los ciudadanos encuestados tienen entre 45 y 59 años, seguido por un 22,88% que tienen entre 35 y 44 años.
  - El 52,97% de los ciudadanos encuestados vive en estrato 2, el 23,66% vive en estrato 3 y el 22% vive en estrato 1.
  - El 44,34% de los ciudadanos encuestados en la RED CADE ocupan su tiempo trabajando y el 28,13% en oficios del hogar.
  - El 65,26% de los ciudadanos encuestados son mujeres y el 65,42% se identifica con el género femenino.
  - El 97,14% de la población que asiste a la RED CADE no presenta ninguna discapacidad, de los ciudadanos que reportan alguna discapacidad el 69,37% corresponde a discapacidad física o motora.
  - 97,14% de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso a los puntos de la RED CADE es fácil.

## **CANAL VIRTUAL – SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA**

De las 4.277 encuestas realizadas el 76,48% de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente; el 77,66% de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos del sistema.

- ✓ Frente a posibles acciones para mejorar del servicio, el 49,19% de los ciudadanos no brinda información, el 7,90% sugiere velar por la solución efectiva de las peticiones y el 7,86% recomienda Reducir tiempos de espera en las respuestas de las peticiones. Por otro lado el 12,44% felicita al sistema por su atención oportuna, rápida, clara y efectiva
- ✓ Respecto a los datos demográficos de los ciudadanos que contestaron la encuesta virtual de satisfacción ciudadana, se evidencia que:
  - El 13,37% de los ciudadanos encuestados reside en la localidad de Suba, el 12,44% reside en la localidad de Kennedy y el 9,47% reside en la localidad de Engativá.
  - El 58,17% de los encuestados cuentan con educación superior/Universitaria, seguido del 26,07% de ciudadanos que cuentan con un nivel educativo de Media Técnica.
  - El 4,89% de los ciudadanos encuestados se encuentran trabajando y el 1,38% realiza oficios del hogar. Por otro lado el 91,65% manifiesta que no realiza ninguna de las actividades relacionadas.
  - El 27,15% de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 35 a 44 años, seguido del 26,63% (45 a 60 años) y 24,22% (26 a 34 años).
  - El 34,79% de los ciudadanos encuestados reside en estrato 3, el 34,72% reside en estrato 2 y el 13,86% reside en estrato 4. La proporción más baja se encuentra entre los ciudadanos que residen en estrato 5 y 6, con un 6,43%.
  - El 93,92% de los ciudadanos encuestados manifiestan no tener ninguna discapacidad.
  - El 54,22% de los ciudadanos encuestados son mujeres, el 45,27% son hombres y el 0,51% son intersexuales. El 54,43% de los ciudadanos encuestados se identifican con el género femenino, el 45,27% con el género masculino y el 0,30% con otro género

## **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, el 85,73% de los ciudadanos encuestados manifestó que utiliza como principal canal para buscar información sobre trámites el “punto de información de la Red CADE”, y el menos utilizados es “la guía de trámites y servicios” con un 0,01%.
- ✓ En la pregunta si estaría dispuesto a realizar trámites o servicios en otros canales, el 96,82% de los encuestados manifestó estar dispuesto utilizar el canal presencial y el canal con menos disposición a ser utilizado por la ciudadanía fue el canal telefónico con el 58,40%.
- ✓ Respecto a la pregunta si ha consultado o utilizado algún medio de información dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el canal más consultado y/o utilizado es la Línea 195 con el 8,02%.

- ✓ 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 93,64% 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 89,63% califica el servicio prestado en estos canales como bueno, muy bueno y excelente

### ENTIDADES DISTRITALES

En promedio el **96,88%** de los encuestados calificaron los atributos del servicio de las entidades, como excelente, muy bueno y bueno.

El **87,11%** de los ciudadanos encuestados logró realizar el trámite solicitado de manera exitosa, no obstante, en algunos casos manifestaron que el trámite no se pudo realizar de manera exitosa por las siguientes razones más significativas:

- El 38,81% le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio.
- El 18,64% debe acercarse a otra entidad o/u otra sede.
- El 16,18% no hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio.

### CUADRO DE CALIFICACIÓN PARA ACCIONES DE MEJORA

Tabla 285 Cuadro de Calificación Guía de Acciones de Mejora Necesarias

Nivel de Satisfacción Obtenido en la encuesta	Rangos de Puntuación	Cumplimiento	Tipo de Acción Para Implementar
Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE - BTE (91,94%)	Mayor a 90%	Si cumple	N/A
Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE (97,62%)	Mayor a 90%	Si cumple	N/A
Nivel de Satisfacción Ciudadana Bogotá te escucha (76,48%)	Menor a 90%	No cumple	Plan de Mejora – Acciones Correctivas y Preventivas
Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital (96,02%)	Mayor a 90%	Si cumple	N/A

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

### PROPUESTA DE ACCIONES (PREVENTIVAS / CORRECTIVAS / DE MEJORA)

El nivel de satisfacción ciudadana alcanzado tanto por la Red CADE como por la Administración Distrital – entidades que hacen presencia en la Red CADE en la vigencia 2023, es superior al 90%, por lo tanto, no se requiere la estructuración de un plan de mejora.

Sin embargo, dado que el nivel de satisfacción ciudadana resultado de la encuesta virtual de Bogotá te escucha, complementa el Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE y el cual fue del 76,48%, se solicitará a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá establecer e implementar un plan de mejora que permita aumentar el nivel alcanzado.

### COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2022 - 2023

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana 2022 y la de 2023, a continuación se relaciona el comportamiento de los índices de satisfacción ciudadana para cada uno de los periodos y la tendencia correspondiente a estos:

*Tabla 286 Cuadro Comparativo Nivel de Satisfacción Ciudadana 2022 - 2023*

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

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

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  
 Andrés Villamil Uribe - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Sandra Liliana Avila Arenas - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Claudia Ruiz Marín - Profesional Especializado Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Revisó: Andrea Torres Ochoa – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Claudia Ruiz Marín – Profesional Especializado Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Aprobó: Yanneth Moreno Romero – Directora Distrital de Calidad del Servicio